

KVALITETSPOLICY

”**Öresundskraft** är det starka regionala energibolaget som med en låg resursinsats och ständiga förbättringar kan erbjuda kunderna prisvärda tjänster. Med kompetent personal ska vi uppfylla såväl externa som interna kunders krav och förväntningar, samt externa krav på vår verksamhet.”

Förklarande text

Med starkt regionalt energibolag menar vi att Öresundskraft:

- har en god och uthållig lönsamhet
- kan erbjuda den regionala marknaden ett brett utbud av energitjänster

Med låg resursinsats menar vi:

- att vi arbetar hårt för att minimera energianvändningen i våra egna anläggningar
- att vi kontinuerligt ökar energimängden från förnyelsebara energikällor
- att vi håller våra projekttidplaner och ständigt minskar genomloppstiden i våra projekt
- att vi genom förebyggande underhåll håller våra anläggningar i gott skick.

Med ständiga förbättringar menar vi:

- att ständiga förbättringar är ett arbete som ingår i varje medarbetares normala ansvar.

Med prisvärda tjänster menar vi:

- priser på fjärrvärme och nättjänster som understiger riksgenomsnittet.
- att alla verksamheter i företaget skall tåla en konkurrenssituation med andra alternativ.

Med kompetent personal menar vi:

- att vi för varje huvudarbetsuppgift har identifierat erforderliga teoretiska och praktiska kunskaper och erfarenheter och att vi tillsätter medarbetare som uppfyller dessa krav
- att vi kompletterar med personligt inriktad utbildning för de medarbetare som saknar nödvändiga kunskaper
- att vi årligen tillsammans med våra medarbetare identifierar de långsiktiga kompetens- och utbildningsbehoven inom företaget och fastställer nödvändigt kompetenstillskott och utbildningsplaner

Med uppfyllande av externa kunders krav och förväntningar menar vi:

- att alla medarbetare är väl medvetna om de externa kundernas krav på Öresundskraft gällande hållbarhet och uppförandekoder och vad detta betyder för den enskilde medarbetarens verksamhet

- att ha korta avbrottstider i leveranser och att vid planerade avbrott alltid informera kunderna om förväntad avbrottstid
- att ha en god telefonservice för inkommande samtal, chatt, mail mfl. och att alltid bemöta kunderna vänligt och med väl underbyggda argument
- att snabbt åtgärda anmälda fel

Med uppfyllande av interna kunders krav och förväntningar menar vi:

- att alla medarbetare har identifierat sina interna kunder och leverantörer och deras krav på den egna verksamheten och att ha tydliggjort egna krav på interna leverantörer
- att alla medarbetare uppmärksammar interna hinder i organisationen så att dessa kan elimineras
- att vi alltid lämnar ifrån oss korrekt och komplett information på utlovad tid till interna mottagare

Med externa krav på vår verksamhet menar vi:

- att vi ska uppfylla de lag, föreskrifter, myndighetskrav och förordningar som åligger vår verksamhet
- att vi ska bevaka förändringar som sker i de kraven för att agera vid förändringar
- att vi ska följa upp vår uppfyllnad av de krav som ställs på vår verksamhet