

# Toimintapolitiikka

KL-Lämpö Oy on energiatehokkuutta edistävä vedenkäsittelyn asiantuntijayritys. Jokapäiväistä toimintaamme ohjaavat meidän arvomme: asiakaslähtöisyys, luotettavuus, vastuullisuus, kestävä kehitys ja työhyvinvointi.

Asiakaslähtöisen toimintapolitiikkamme avulla pyrimme täyttämään asiakkaidemme tarpeet ja odotukset. Asiakastyytyväisyyttä ylläpidämme joustavalla ja laadukkaalla palvelulla sekä korkealuokkaisilla tuotteilla. Mittaamme asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti asiakaskyselyillä.

Laatu on koko työyhteisömme yhteinen asia. Asiakkaamme voivat luottaa siihen, että tarjoamme ja toimitamme heidän sen hetkisiä tarpeitaan sekä odotuksiaan vastaavia tuotteita ja palveluita sovittujen aikataulujen mukaisesti. Kehitämme jatkuvasti palveluitamme ja tuotteitamme asiakkaiden tarpeiden pohjalta sekä yhteistyössä heidän kanssaan. Tavoitteenamme on olla asiakkaidemme pitkäaikainen ja luotettava yhteistyökumppani.

Toimivien prosessiemme ja luotettavien yhteistyökumppaneidemme avulla varmistamme tuotteiden ja palveluiden laadun. Seuraamme laatutasoa jatkuvasti, käsittelemme mahdolliset poikkeamat säännöllisesti pidettävissä osastopalavereissa ja teemme tarvittavat parannukset. Laadun takeena on myös asiantunteva ja palvelualtis henkilökuntamme: tuemme henkilökunnan kouluttautumista sekä panostamme työviihtyvyyteen ja pitkäkestoisiin työsuhteisiin.

Teemme jatkuvaa työtä vastuullisuustavoitteidemme saavuttamiseksi. Meille vastuullisuus tarkoittaa paitsi asiakkaan edusta, työntekijöistä ja ympäristöstä huolehtimista, myös vastuunkantoa yhteiskunnasta. Olemme sitoutuneet kemianteollisuuden Responsible Care -vastuullisuusohjelmaan ja Suomalaisen Työn Liiton vastuullisen työn periaatteisiin.

KL-Lämmön johdon tehtävänä on johtaa yrityksen toimintaa toimintapolitiikan pohjalta ja arvioida säännöllisesti tavoitellun laadun toteutumista. KL-Lämpö Oy noudattaa toiminnassaan lakisäätteisiä sekä muita yritykseen kohdistuvia sitovia vaatimuksia.