



Sirpa Leino
06.11.2019

Kaukolämmön asiakasyhteistyöfoorumin työ käyntiin - Energiateollisuus luopuu Reilu kaukolämpö -merkin kriteerien ylläpidosta vuoden 2019 lopussa

Energiateollisuus käynnisti vuosi siten selvityksen [Reilu kaukolämpö laatumerkin](#) ja asiakasdialogin kehittämistä kaukolämpöalalla. Selvityksen tuloksena syntyi ehdotus kaukolämpöalan asiakasdialogin jatkuvan kehittämisen mallista. Selvityksessä arvioitiin myös Reilu kaukolämpö laatumerkin toimivuutta.

Selvitys osoitti, että Reilu kaukolämpö laatumerkin tunnettuun on heikko, erityisesti asiakkaiden keskuudessa. Merkin asemointi/tarkoitus jäi epäselväksi, myös Reilu kaukolämpö -yrityksissä. Valtaosa yrityksistä, joilla merkki on käytössä, ei myöskään osannut eritellä selkeitä hyötyjä merkin olemassaolosta. Merkillä ei nähty olevan selkeää roolia asiakaslupausten laadinnassa, yleisesti yritysten omat tuotemerkit ja brändit nähtiin laatumerkkiä tärkeämmiksi. Merkki on tällä hetkellä käytössä 30 yrityksellä Energiateollisuuden noin sadasta kaukolämpöjäsenestä.

Selvityksen tuloksista on keskusteltu Energiateollisuuden toimielimissä ja sovittu, että Energiateollisuus keskittyy kehittämään uudenlaista yhteistyömuotoa yhdessä kaukolämmön asiakastahojen kanssa ja samalla luopuu Reilu kaukolämpö merkin kriteerien ylläpidosta vuoden 2019 lopussa.

Kaukolämmön asiakkaita edustavat tahot onkin kutsuttu Kaukolämmön asiakasyhteistyöfoorumiin. Foorumi kokoontui ensimmäisen kerran lokakuun lopussa. Tavoitteena on vakiinnuttaa vuoden 2020 kuluessa strukturoitu ja monisuuntainen työskentelytapa foorumin osapuolien käsittelyyn tuomien asiakasymmärryksen pohjautuvien asioiden avoimeen ja ratkaisuhakuisen käsittelyyn. Foorumissa ovat mukana seuraavat tahot: Kiinteistöliitto, Rakli, Isännöintiliitto, Kuntaliitto, Omakotiliitto, Energiateollisuus ja Energiateollisuuden jäsenten edustus. Foorumin kokoonpanoa täydennetään tarpeen mukaan. Energiateollisuus koordinoi ja toimii foorumin sihteerinä, puheenjohtaja valitaan asiakkaita edustavista tahoista.

Reilu kaukolämpö -yritysten toivotaan poistavan viittaukset Reilu kaukolämpö laatumerkkiin esim. asiakasmarkkinointimateriaaleista ja nettisivuilta tämän vuoden loppuun mennessä.

Lisätietoja:

Asiantuntija Sirpa Leino
Energiateollisuus ry
p. 050 548 1128 tai sirpa.leino@energia.fi

Jakelu: ET:n Reilu kaukolämpö -yritysten yhteyshenkilöt
Tiedoksi: ET:n henkilöstö