

# Jatkuvan parantamisen strategia 2020–2025



# Kohti visiota

**MISSIO** Lämpöä, sähköä  
ja vettä alueelle

**VISIO**  
Lapin paras  
asiakaskokemus

## OMISTAJIEN TAVOITTEET

- Infrapalveluiden alueellinen kehittäminen
- Osinkotulojen saaminen
- Hintojen pitäminen maltillisina
- Kirakan vaelluskalayhteys
- Kaukolämmön vihreä siirtyä

## ASIAKASLUPAUS

*Pidämme huolen*

- Kuuntelemme
- Opastamme
- Vastaaamme

## VUOSITAVOITTEET

Mitä tehdään ja mitä ei tehdä?

2020

2021

2022

2023

2024

2025

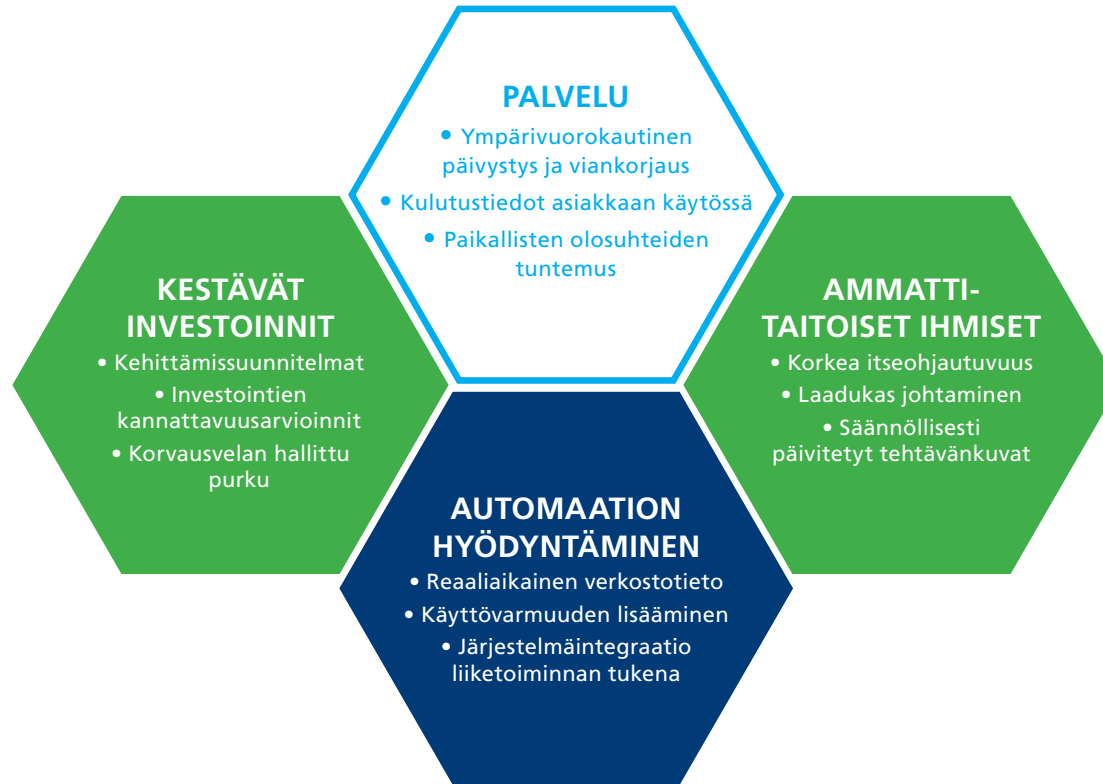
## ARVOT

REHELLISYYS | VASTUULLISUUS | LUOTETTAVUUS | KUNNIOITUS

Strategia 2020-2025



# Onnistumisen kulmakivet



# Tavoitteet vuodelle 2025



## Lapin paras asiakaskokemus

- Kaikki liittymät yhdellä hakemuksella
- Pidämme asiakkaistamme huolen kuuntelemalla, neuvomalla ja opastamalla
- Edesautamme säästäväistä ja ympäristöstävällistä energian ja veden käyttöä

# Kohti odotusten ja tavoitteiden tasapainoa

