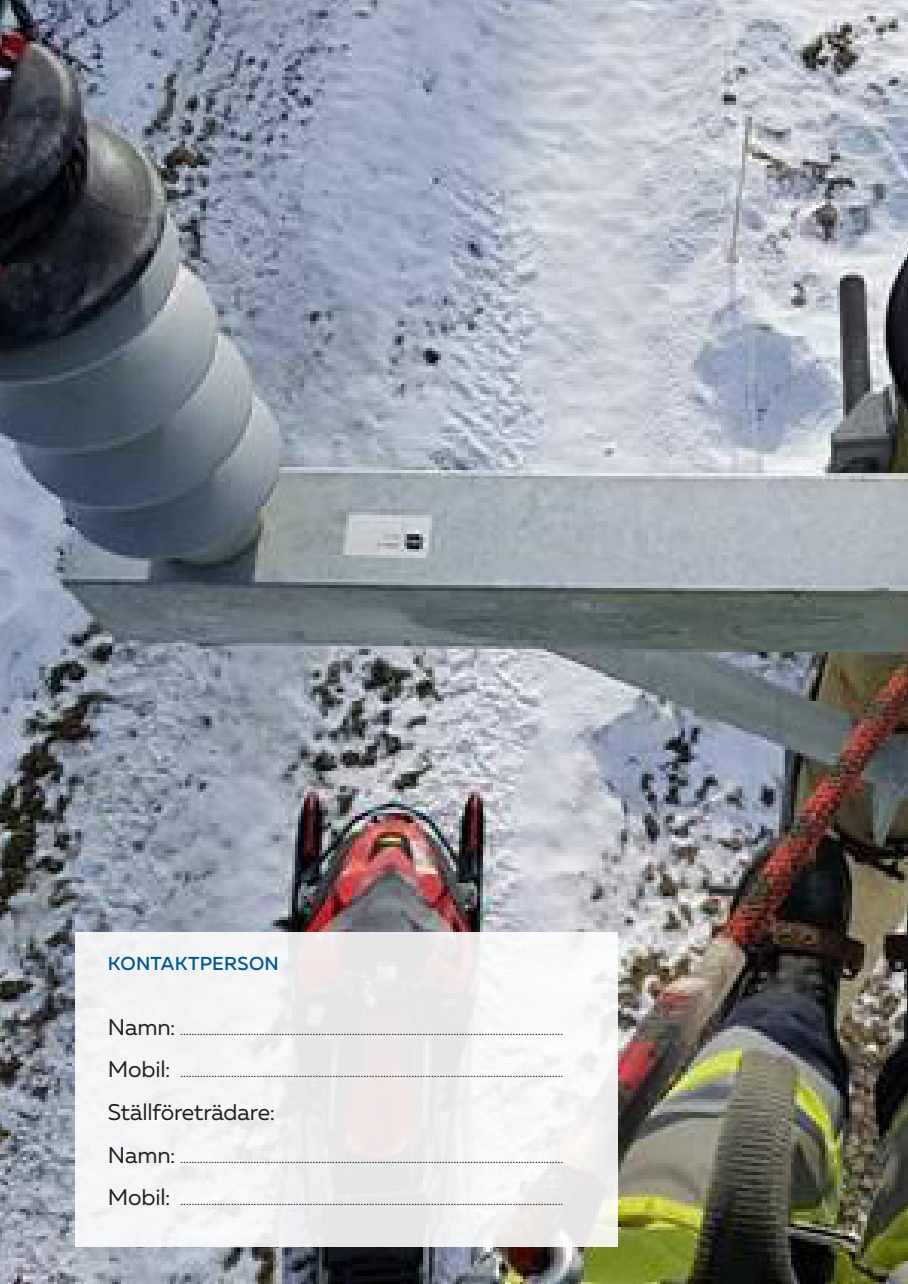




# *Leverantörshandboken*

En säker arbetsmiljö är inte något man får, utan något man skapar tillsammans. Var rädd om dig!



#### KONTAKTPERSON

Namn: .....

Mobil: .....

Ställföreträdare:

Namn: .....

Mobil: .....



# Varmt välkommen till oss på PiteEnergi

Den här foldern har vi tagit fram för din skull. Den gäller för all personal som arbetar inom PiteEnergis verksamheter – både vår egen personal, entreprenörer och dess anställda. Det är av största vikt att du och dina kollegor läser igenom hela foldern innan ni påbörjar ert arbete hos oss.

Har du frågor eller funderingar angående säkerhetsarbetet så tveka inte att fråga. Det är bättre att fråga en gång för mycket än en gång för lite. Och ser du något som inte ser ok ut, säg till. Dina synpunkter kan göra större skillnad än du tror.

## TELEFONNUMMER OCH ADRESS

0911-648 00

[info@piteenergise](mailto:info@piteenergise)

[www.piteenergi.se](http://www.piteenergi.se)

[facebook.com/piteenergi](https://facebook.com/piteenergi)

Box 738, 941 28 Piteå

Besöksadress: Västra Kajvägen 1



I vår verksamhet kan det finnas risker för olycksfall eller ohälsa om arbetet inte utförs på rätt sätt. Tanken med dessa säkerhetsföreskrifter är att de ska förtydliga vilka regler och förhållningssätt som gäller vid arbete och övrig vistelse i vår verksamhet.

Allt vi gör på PiteEnergi utgår från en omsorg om vår närmiljö, människorna och verksamheterna i regionen. Vi vill att både medarbetare och entreprenörer som utför arbete inom vårt företag ska se sig själva som representanter för oss när de utför arbete åt oss. Våra tre värderingar: **Omtänksamhet, Kundnytta och Hållbarhet**, ska genomsyra hur våra kunder bemöts och även hur man allmänt uppträder både på arbetsplatsen och exempelvis i trafiken.

Alla entreprenörer och konsulter som anlitas ska ha utsedda kontaktpersoner hos oss som ansvarar för att informera om gällande säkerhetsföreskrifter och andra regler som kan vara aktuella för arbetet de ska utföra.

OM BRAND UTBRUTIT:

RÄDDA  
LARMA  
SLÄCK



## ARBETSMILJÖANSVAR

Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsgivare och arbetstagare samverka för att skapa en god och säker arbetsmiljö. Arbetsgivaren har huvudansvaret och är även skyldig att vidta de åtgärder som behövs för att förebygga risker för ohälsa och olycksfall. Chefer och arbetsledare har ett delegerat ansvar. Utöver detta har arbetstagaren ett eget ansvar att följa de föreskrifter/riktlinjer som ges, att använda skyddsutrustning och iaktta den försiktighet som arbetsuppgiften kräver. Om arbetstagaren upptäcker en allvarlig risk i arbetet ska denne meddela detta till närmaste chef.

## SAMORDNINGSANSVAR

När flera arbetsgivare bedriver verksamhet på samma ställe ska det finnas en person eller ett företag som ansvarar för att samordna arbetsmiljöarbetet. PiteEnergi har genom en kontaktperson ansvaret för samordningen av arbetet ute på våra anläggningar. Vid bygg- och anläggningsarbete ska PiteEnergi utse byggarbetsmiljösamordnare för planering och utförande såvida inget annat avtalats. Varje entreprenör har ett eget arbetsmiljöansvar för sina arbetstagare.



VID NÖDLÄGE, RING SOS ALARM

# 112

**BERÄTTA:**

Ditt namn och telefonnummer

Vad som har hänt

Var det har hänt

Om möjligt, ta därefter kontakt med din kontaktperson eller PiteEnergis växel 0911-648 00 och informera om det som har hänt.

## ENTREPRENÖRENS ANSVAR

Ansvaret minskar inte på något sätt av det faktum att PiteEnergi har ett samordningsansvar. Varje entreprenör har kvar sitt ansvar för det systematiska arbetsmiljöarbetet och för sina egna arbetstagares arbetsmiljö. Dessa föreskrifter fråntar inte entreprenörer ansvaret att själva riskbedöma sin verksamhet utan ska ses som en instruktion för och samordning av de verksamheter som bedrivs inom PiteEnergi. Varje entreprenör ansvarar för att se till att dessa säkerhetsföreskrifter finns tillgängliga, kommuniceras ut till den egna personalen och eventuella underentreprenörer samt att alla anvisningar som regleras i denna skrift efterlevs.

### Som entreprenör ansvarar man vidare för att:

- se till att besiktningspliktiga maskiner/utrustningar/fordon m.m. är besiktade (intyg ska finnas)
- samordna sin verksamhet på ett sådant sätt att risk för ohälsa eller olycksfall inte uppstår på grund av att egna eller underentreprenörers arbeten sammanfaller i tid och rum
- samråda och gemensamt verka för att åstadkomma en tillfredsställande arbetsmiljö
- se till att det arbete som man själv utför inte medför olycksfalls- eller hälsorisker för andras anställda genom att sköta sitt arbetsområde när det gäller städning och säkerhetshantering. Exempel på detta är snubbelrisker, risker för fall, klämning, påkörning, ofrivillig start m.m.
- vårda gemensamt använd utrustning oavsett om det avser fasta eller lösa anordningar samt genast anmäla iakttagna risker och brister rörande utrustningen till våra utsedda kontaktpersoner
- direkt utföra skyddsåtgärder som faller inom arbetsgivaransvaret, exempelvis när det gäller planering och riskbedömning av arbetet, tillsyn av egna lokaler, maskiner, utrustning m.m. Samt att egen utrustning och de hjälpmedel som används är godkända/besiktigade och uppfyller gällande säkerhetskrav.

PiteEnergi är anslutna till ledningskollen.se som är ett verktyg för att få veta vart ledningar, kablar och annan infrastruktur finns i marken. Innan det grävs så används denna tjänst, så att vi tillsammans hjälps åt att undvika onödiga avbrott.



## ENTREPRENÖRENS RISKBEDÖMNING

Entreprenören ska riskbedöma sin verksamhet och vid efterfrågan visa upp den i skriftlig form. Riskbedömningen ska beskriva vilka förebyggande åtgärder som ska vidtas för att säkerställa att vare sig egna eller andras arbetstagare drabbas av olycka eller ohälsa. Den ska utgå från Arbetsmiljöverkets föreskrifter. Riskbedömningen ska kontinuerligt revideras av entreprenören ex. vid tillkommande arbeten eller ändrade förutsättningar.

Informationskort "Elolycka" med instruktioner till sjukvården finns att få av din handledare.



# Ordnings- och skyddsregler



## ALKOHOL, NARKOTIKA OCH LÄKEMEDEL

Vid arbete hos PiteEnergi får inte alkohol eller andra droger användas, det innebär även att medarbetare/entreprenörer inte får vara påverkade under arbetstid. PiteEnergi utför slumpmässiga drogtester både på intern som extern personal. I de fall någon anställd eller någon anställd hos entreprenören eller av denne anlitat underleverantör påträffas påverkad av alkohol eller annan drog under arbetstid ska personen omedelbart och på ett betryggande sätt lämna arbetsplatsen. Det åligger entreprenören att ersätta denne med annan person med motsvarande kompetens.



## RÖKNING

Rökning är förbjuden i alla utrymmen inomhus. Rökning och eldning är också förbjuden inom eller i närheten av gasanläggning och andra utrymmen där lättantändligt material hanteras.



## INFORMATION OCH INTRODUKTION

Innan entreprenören får tillträde till arbetsområde skall denne informeras/introduceras av utsedd kontaktperson. Entreprenören har ansvar för att egen personal och eventuell underentreprenör nås av samma information.



## ARBETSTIDER

Entreprenören ska informera beställaren om arbetstidernas längd och förläggning innan arbetet påbörjas.



## FÖRSTA HJÄLPEN, KRISBEREDSKAP OCH UTRYMNING

På varje anläggning finns brandsläckningsutrustning och viss utrustning för första hjälpen. Informera dig alltid om utrymningsplanerna innan du påbörjar ditt arbete. Entreprenören ansvarar för att egen personal har kunskap att ge första hjälpen samt har tillgång till utrustning i den omfattning som krävs. Vid brandlarm ska omedelbar utrymning ske.



Hjärtstartare finns i vår reception, HVC (Backenverket) och i en av tjänstebilarna på avdelningen Elnät med reg.nr PPF 361.

## **SKYLTNING/AVGRÄNSNING OMRÅDE**

Om det finns områden dit tillträdesrätten ska begränsas på grund av allvarig risk ska dessa förses med anordningar som hindrar obehöriga arbetstagare från att komma in. Lämpliga åtgärder ska vidtas för att skydda de arbetstagare som har tillstånd att uppehålla sig på dessa riskområden. Riskområdena ska vara tydligt markerade med skyltar utformade enligt Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS2008:13) om skyltar och signaler för hälsa och säkerhet under arbete.

## **TILLTRÄDE**

Utkvitterade nycklar och tags är personliga och ska användas under ansvar. Vid avslutat arbete ska nycklar och dylikt återlämnas.

## **KUNSKAPSKRAV**

Arbetstagare som utför arbete i våra anläggningar ska ha erforderliga kravutbildningar såsom heta arbeten, liftutbildning, lyftanordningar, gas och dylikt samt arbetsgivarens skriftliga tillstånd för arbeten som kräver sådana.

## **TRANSPORT, TRAFIK OCH MASKINER**

Maskiner som jobbar på uppdrag av PiteEnergi, skall uppfylla krav enligt Trafikverkets TDOK 2012:93. Alla våra entreprenörer ska använda PiteEnergis magnetskyltar på sina fordon med budskapet "Arbetar på uppdrag av PiteEnergi". Vid färd genom anläggningsområden ska stor försiktighet iakttas. Parkering ska ske på anvisade platser.

## **UPPLAGS- OCH ETABLERINGSYTOR**

Entreprenören får endast använda upplags- och etableringsytor som PiteEnergi har anvisat.

## **STÄDNING**

Håll god ordning på arbetsplatsen. Alla som bedriver verksamhet hos oss ansvarar för att städa upp efter sig.

## **AVFALL OCH RESTPRODUKTER**

Allt avfall som uppkommer vid arbete på våra arbetsplatser ska sorteras. Som entreprenör tar du hand om det egna avfallet och ser till att det kommer till rätt återvinning.



## ELSÄKERHET

Allt arbete som ska utföras på eller nära starkströmsanläggning ska bedrivas enligt Elsäkerhetsanvisningar (ESA). Entreprenör ska ha genomgått utbildning i aktuella Elsäkerhetsanvisningar (ESA). Entreprenör som ska utföra arbete svarar för att arbetet riskbedöms, planeras och utförs så att risken för personskada på grund av el förebyggs. Kablar skadas lätt, låt därför inte kablar ligga oskyddade där skaderisk finns. Skadade elkablar får under inga omständigheter användas. Om skada på elkabel upptäcks ska arbetsledningen genast underrättas. Informationskort "Elolycka" finns att hämta ut hos PiteEnergi. Detta ska tas med till sjukhus om olyckan är framme.

Alla som beträder elnäts fördelningsstationer/ställverk eller utför arbete på eller invid våra anläggningar ska kontakta kopplingsledaren när de kommer till och åker från anläggningen. Gäller både PiteEnergis egna personal och andra.



## ARBETE PÅ OCH VID VÄG

Arbete på väg och andra anläggningsarbeten skall planeras, ordnas och bedrivas så att det ger betryggande säkerhet för dem som arbetar på platsen och för den passerande trafiken. I första hand skall arbetet planeras så att trafiken leds om. I andra hand leds trafiken så att fordon passerar på ett betryggande avstånd och i tredje hand att trafiken skiljs från arbetsplatsen med trafikanordningar. Varje entreprenör ansvarar för att deras personal har de kunskaper/utbildningar som krävs för arbetet ("Arbete på väg"). När trafikanordningsplan finns ska det arbetas utifrån den. Arbete får då inte påbörjas förrän trafikanordningsplanen har godkänts av väghållaren. Planen ska finnas tillgänglig på arbetsplatsen. Den som är ansvarig för utmärkning/skyltning ska vara utbildad och namngiven i entreprenörens arbetsmiljöorganisation.



## BULLER OCH VIBRATIONER

Alla ska medverka till att minska hörselskadligt buller. Dels genom att använda maskiner och utrustningar som ger så lite buller som möjligt, dels genom att avskärma speciellt bullrande arbeten. Rätt hjälpmedel för arbetet ska användas, vid val av maskiner ska hänsyn tas till vibrationer.



## KEMISKA HÄLSORISKER

Entreprenören ska ha en förteckning som ger information om vilka hälsofarliga och brandfarliga kemiska produkter som hanteras där samt om deras farlighet. Utifrån detta ska nödvändiga försiktighetsåtgärder vidtas. Skyltar med varselmärkning ska sättas upp i den utsträckning som behövs för att förebygga att kemiska ämnen föranleder ohälsa eller olycksfall.



## ARBETE PÅ PLATS ELLER OMRÅDE MED PASSERANDE FORDONSTRAFIK

Vid tillfällen där entreprenör ska utföra arbete som inkräktar på vägområde där Trafikverket eller Piteå kommun är väghållare ska entreprenör utarbeta trafikordningsplan. Arbete får inte påbörjas förrän trafikordningsplanen har godkänts av väghållaren. Planen ska alltid finnas tillgänglig på arbetsplatsen. Den som är ansvarig för utmärkning/skyltning ska vara utbildad och namngiven i entreprenörens miljöorganisation.



## PERSONLIG SKYDDSUTRUSTNING

Arbetsgivaren ska tillhandahålla och bekosta den personliga skyddsutrustning som behövs för att utföra arbetet på ett säkert sätt. Krav på användning av personliga skydd finns i föreskrifter från arbetsmiljöverket. All personlig skyddsutrustning ska vara CE-märkt. Skyddshjälm ska bäras inom PiteEnergis arbetsområde, med undantag för kontorsarbetsplatser eller sådana arbetsplatser där risk för huvudskador rimligen inte kan föreligga. En riskbedömning utförs alltid innan arbetet påbörjas.

Exempelvis ska hjälm användas vid:

- Arbete vid projekt i anläggningar där flera personer vistas samtidigt
- Vid allt arbete vid linjebyggnation
- Vid arbete i grop där huvudet är under marknivå
- Vid arbete vid grävmaskin eller liknande

Arbetsområden där sådana risker kan finnas är byggnads-, anläggnings- och skogsarbete, schaktning, linjearbete, lagerarbeten m m. På varje arbetsplats där någon form av trafik finns ska varselkläder användas. Det är viktigt att tvätta kläderna – smuts på kläderna försämrar de flouriserande egenskaperna och kläderna håller längre.



## RAPPORTERING AV TILLBUD, OLYCKOR OCH AVVIKELSER

Varje entreprenör ansvarar för att olyckor och tillbud utreds och rapporteras enligt gällande krav i arbetsmiljölagen. Resultat från utredning ska delges kontaktpersonen och beställaren. Detta rapporteras i ENIA avvikelssystem genom mobilapplikation (IA system). Inloggning till ENIA kan du få av din kontaktperson på PiteEnergi. Även vid problem med registrering av ärende i ENIA meddelas detta till din kontaktperson.



## ALLMÄNNA SKYDDSANORDNINGAR,

Entreprenör ska för sin verksamhet (i egen verksamhet inkluderas underentreprenörer) se till att skyddsanordningar, ställningar, mobila arbetsplattformar etc. inrättas, underhålls och kontrolleras.

**RAS** – Anordning för avspärrning vid rasrisk ska vara tydligt och varaktigt märkt så att det framgår att det föreligger rasrisk.

**FALL** – Risken för fall till lägre nivå ska förebyggas med skyddsräcken, arbetsplattformar, arbetskorgar eller ställningar när nivåskillnaden är två meter eller mer. Skyddsanordningar kan även behövas vid mindre nivåskillnader vid särskilda risker. Om fast skydd inte är möjligt att utföra skall personlig fallskyddsutrustning användas.

**NEDSTÖRTNING** – Kant, stup eller annan nivåskillnad där risk finns för att fordon eller liknande störtar ned ska ha skyddsanordning genom avspärrning som om möjligt minskar denna risk. Skyddsanordningar ska utformas, dimensioneras och placeras så att risken är förebyggd. Skyddsanordning mot fall ska vara dimensionerad för den belastning den kan antas bli utsatt för.

**BRANDSKYDD** – Ansvarig för samordning av brandskydd ska alltid meddelas om en brandfarlig vara ska användas. Det är nödvändigt att utrymningsvägar hålls fria och att brandsläckare finns tillgänglig. Gas- och gasolflaskor ska, då de inte används, samlas på särskilt anvisad och varningsskyld plats.

**HETA ARBETEN** – Inga heta arbeten får påbörjas utan att den tillståndsansvarige för brandskydd har kontrollerat och gett tillstånd till arbetet. Utrustningen ska uppfylla brand- och arbetsmiljömynigheternas krav. Även försäkringsbolagens krav på förebyggande åtgärder ska vara uppfyllda.



## PERSONALLIGGARE

Personalliggare är ett lagkrav från och med 1 jan 2016 i byggbranschen. Vid större byggprojekt så tillhandahåller vi system för att kunna checka in och ut på projektet varje dag. Skatteverket gör kontroller och kan komma ut oanmälda för att be oss ta ut en ögonblicksbild över vilka som är på bygget just då. Därför är det viktigt att alla som vistas på byggarbetsplatsen är incheckade. Det utgår avgifter både till företaget och den enskilda medarbetaren vid avsaknad av personalliggare/ej incheckad.



## UPPFÖLJNING

Uppföljning utförs genom arbetsplatsbesök på arbetsområde, arbetsplatskontroller med inriktning på operativ planering samt utförandet. Aktiviteterna utförs av beställarens/byggarbetsmiljösamordnarens resurser. Kontrollerna görs i syfte att säkerställa att entreprenören uppfyller ställda krav. Resultat från kontroll dokumenteras och om krav ställs får entreprenören ett datum när denne senast ska ha avrapporterat att åtgärden är genomförd. Även skyddsronder kan komma att utföras och samtliga entreprenörer får då möjlighet att delta i den mån det behövs.



## MARKFÖRORENINGAR VID GRÄVARBETEN

När du gräver och upptäcker en markförorening ska arbetet omedelbart stoppas och närmaste chef samt PiteEnergis kontaktperson ska kontaktas. Denne i sin tur vidtar åtgärder för att förhindra spridning eller förvärrande av föroreningen. Grävarbetet klassas som en miljöfarlig verksamhet och ska skriftligt anmälas till tillsynsmyndigheten.



# Miljö- och Hållbarhetspolicy



## HÅLLBARHET



PiteEnergi är med i utvecklingen i energibranschen! Vi möjliggör en hållbar utveckling i regionen genom att ständigt utveckla mervärden för kunder, partners och medarbetare.

### HÅLLBARHETSPOLICY

En hållbar samhällsutveckling innebär att våra gemensamma resurser förvaltas på ett långsiktigt, effektivt och stabilt sätt för kommande generationer. Allt vi gör på PiteEnergi utgår från en omsorg om vår närmiljö, människorna och verksamheterna i regionen. Förutom omtänksamhet och kundnytta är hållbarhet en av våra 3 värderingar. Hållbarhet ska genomsyra hela vår verksamhet och även omfatta våra kunder, medarbetare och andra intressenter.

### MILJÖ- OCH KVALITETSPOLICY

Allt alltid uppfylla miljölagstiftningens krav, effektivt resursutnyttjande och förebyggande av miljöföroreningar ska vara en självklar del i vår verksamhet. Samarbetet med såväl leverantörer som kunder ska hjälpa oss att bedriva verksamheten med så liten miljöpåverkan som praktiskt är möjligt. Vårt miljöarbete ska fokuseras kring miljöpåverkan från energiproduktion och transporter. PiteEnergi är certifierade enligt ISO 14001: 2015.

Genom ständig utveckling och förbättring av våra produkter och tjänster, där anpassning till våra kunders behov och krav ligger i fokus, skall PiteEnergi behålla och förstärka förtroendet hos våra kunder. För att uppnå hög kvalitet och ett ständigt förbättringsarbete skall våra processer och arbetssätt dokumenteras och kartläggas fortlöpande. Vårt kundbemötande skall präglas av lyhördhet för kundens önskemål. Vi löser kundens problem, och vi ger kunden den bekvämlighet denne önskar. Målet är att överträffa kundens förväntningar.

# Code of conduct

## AFFÄRSETISKA KRAV - PITEENERGI SKALL FÖRKNIPPAS MED SUNDA AFFÄRER OCH HÖG ETIK

För gåvor, belöningar och andra förmåner gäller att PiteEnergi följer Näringslivskoden som ges ut av IMM (Institutet Mot Mutor). PiteEnergi vill med sina leverantörer undvika lagöverträdelse och gråzonsdiskussioner. Tillsammans gör vi sunda affärer!

### GÅVOR

En gåva måste ges och fås öppet samt vara måttfull och ej beteendepåverkande. Gåvor mellan PiteEnergi och leverantören ska följa nedanstående begränsningar och får inte förekomma frekvent.



#### GODKÄNDA LISTAN - ACCEPTABELT ATT GE OCH FÅ

- Arbetslunch
- Arbetsmiddag
- Gåvor max 200:- till PiteEnergi anställda



#### SVARTA LISTAN - DETTA ÄR FÖRBUDET

- Arbete/varor för privata ändamål
- Presentkort
- Nöjesresor, helt eller delvis privata
- Lån av bil, båt, stuga och liknande för privat bruk
- Kontanter / Penninglån
- Annat allmänt oetiskt

### PRIVATA AFFÄRER

Leverantörer får inte till PiteEnergis anställda såsom privatpersoner erbjuda PiteEnergi rabatter, inköpsavtal m.m. Sponsra verksamhet som har tydlig koppling till PiteEnergi representantens privata sfär. Om en affär ändå genomförs ska även den vara skriftligt dokumenterad och ha skriftligt godkännande från den PiteEnergi anställdes chef.

### ORDNA ELLER DELTA PÅ EVENT

PiteEnergis personal har möjlighet att medverka i studieresor, kurser, seminarier och andra utbildningsarrangemang där utbildningsmomentet helt dominerar och inbjudan riktats till ansvariga chefer och PiteEnergi



betalar för resa och boende. Studiebesök vid leverantörers anläggningar eller referensanläggningar, under motsvarande förutsättningar som studieresor. PR- och andra informationsarrangemang för massmedier, under förutsättning att de är förenliga med gällande yrkesetiska regler.

### **LEVERANTÖRENS ANSVAR**

Samtliga entreprenörer som utför uppdrag åt PiteEnergi skall vara godkända utifrån affärsmässiga grunder. PiteEnergi och entreprenör skall arbeta tillsammans efter gemensamma grunder. Kvalificeringen är ett kvitto på att aktuell entreprenör är godkänd som leverantör och bygger på FN:s internationella ramverk gällande affärsmässiga principer, UN Global Compact. De tio principerna gäller i samråd med nationell lagstiftning. Entreprenören skall acceptera PiteEnergis uppförandekod. Entreprenören skall också kunna uppvisa att denne har intern policy vad gäller affärsrelationer och miljö. Tillsammans tar PiteEnergi och entreprenör gemensamt samhällsansvar.

### **MÄNSKLIGA RÄTTIGHETER**

1. Stödja och respektera skydd för internationella mänskliga rättigheter inom de områden som går att påverka.
2. Försäkra sig om att det egna företaget inte är delaktiga i brott mot mänskliga rättigheter.

### **ARBETSVILLKOR**

3. Upprätthålla föreningsfrihet och ett faktiskt erkännande av rätten till kollektiva förhandlingar.
4. Avskaffa och motverka tvångsarbete.
5. Avskaffa och motverka barnarbete.
6. Avskaffa och motverka diskriminering vid anställning och yrkesutövning.

### **MILJÖ**

7. Stödja försiktighetsprincipen vad gäller miljörisker.
8. Visa initiativ att främja miljömässigt ansvarstagande.
9. Uppmuntra utveckling och spridning av miljövänlig teknik.

### **KORRUPTION**

10. Motarbeta alla former av korruption, inkl. utpressning och bestickning.



## Kundbemötande

För oss är kunden det viktigaste vi har och därför sätter vi högsta värdet på kundbemötandet. Alla vi som möter kunder påverkar känslan av oss som företag och därmed varumärket PiteEnergi, både du som anställd och du som jobbar på uppdrag för vår verksamhet.

Vårt mål är att kunden alltid ska uppleva våra värderingar:

**kundnytta, omtänksamhet och hållbarhet** i de möten vi har. Våra värderingar är också grunden i vårt kundlöfte, **Alltid Lokaltänksam**.

### BETYDELSEN AV VÅRA VÄRDERINGAR:

**KUNDNYTTA** – våra kunder ska uppleva närhet till hela PiteEnergi, varje dag

**OMTÄNKSAMHET** – våra kunder ska uppleva oss som omtänksamma människor i en omtänksam organisation

**HÅLLBARHET** – våra kunder ska uppleva att vi är långsiktiga i våra relationer och uppleva oss som ansvarsfulla

Som entreprenör till oss kommer du att möta våra kunder, du kan få såväl positiva som negativa synpunkter eller frågor som du inte kan besvara. Samtliga synpunkter är viktiga och har betydelse för vår utveckling.

### HÄR FÅR DU NÅGRA KONKRETA TIPS

- Skriv ner frågan/synpunkten
- Tacka alltid och visa uppskattning
- Berätta att du ska ta det vidare till den det berör
- Du kan lova kund att vi hör av oss till kund inom kort
- Undvik att förklara och försvara

*Var  
rädd  
om våra  
kunder!*



# *Tänk efter före*

för säkerhets skull

PITEENERGI.SE  
0911-648 00

