

Vastuu liiketoiminnan jatkuvuudesta

Läpinäkyvä ja hyvä hallinto

Arvot

Toimintaamme ohjaavat konsernin kolme arvoa:

Paikallisuus

Toimimme alueemme asiakkaiden parhaaksi. Kehitämme kumppanuuksia, jotka vahvistavat alueen osaamista ja tuovat elinvoimaa.

Vastuullisuus

Ohjaamme asiakkaitamme kestävään energiankulutukseen. Olemme avoimia ja rehellisiä toiminnassamme. Kunnioitamme toisiamme ja asiakkaita. Noudatamme lakeja, sopimuksia ja ohjeita ja kannamme sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun.

Uudistuvuus

Olemme mukana kehittämässä energia-alaa. Innostumme uusista asioista. Kehitämme tuotteita ja palveluita, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaillemme.

Hyvät hallintoperiaatteet

Suur-Savon Sähkö Oy:n hallintoneuvosto ja hallitus vastaavat osakeyhtiölain mukaisella tavalla koko konsernin toiminnasta. Yhtiön toimitusjohtaja toimii yhtiön konsernin johtoryhmän puheenjohtajana ja vastaa osakeyhtiölain mukaisella tavalla yhtiön hallitukselle koko konsernin toiminnasta.

Yhtiön hallitus on valmistellut hyvän hallintotavan ohjeiston, [hallinnointikoodin](#). Hallinnointikoodi on luettavissa [www-sivuillamme ssoy.fi](#).

Taloudellinen kannattavuus

Konsernin tunnusluvut

	2018	2017
Liikevaihto, milj.euroa	148,0	138,9
Voitto ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja, milj. euroa	18,4	12,9
Investoinnit, milj. euroa	43,7	45,9
Sijoitetun pääoman tuotto % (RONA)	4,5	3,6
Omavaraisuusaste	29,5	31,8

Riskienhallinta

Riskienhallinta on osa yhtiömme valvontajärjestelmää. Sen avulla varmistamme, että liiketoimintaan vaikuttavat riskit tunnistetaan ja että valvonnan toimivuutta seurataan.

Konsernin riskienhallinta- ja suojeluvastuut ovat jaettu seuraavasti:

- Yhtiön riskienhallinnan järjestämisestä vastaa hallitus. Hallitus selostaa tietoonsa tulleet merkittävät riskit yhtiön vuosikertomuksessa kirjanpitoa ja tilinpäätöstä koskevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Emoyhtiön hallitus huolehtii siitä, että konsernille on määritelty sisäisen valvonnan toimintaperiaatteet ja että yhtiöissä seurataan valvonnan toimivuutta.
- Talousjohtaja vastaa kokonaisuutena riskien hallinnasta ja sen koordinoinnista. Talousjohtaja vastaa lisäksi omaisuuden ja rahoituksen riskienhallinnasta sekä raportoi niiden vaikutuksesta konsernin tulokseen.
- Resurssijohtaja vastaa ihmisiin liittyvästä turvallisuudesta ja suojelusta. Esimerkiksi: tietoturvallisuus, kiinteistöjen turvallisuus, henkilösuojelu, pelastus- ja varautumissuunnittelu.
- Linjaorganisaatiot vastaavat aina työturvallisuudesta.

Riskien seuranta ja niihin reagoiminen on jatkuvaa toimintaa ja osa esimiestyötä. Riskejä arvioidaan säännöllisin väliajoin:

- Ulkopuolisen asiantuntijan avustuksella laaditaan konsernin laaja riskikartoitus n. viiden vuoden välein.
- Riskianalyysi tarkistetaan vuosisuunnittelun yhteydessä. Johtopäätökset toimenpiteineen sisällytetään liiketoimintayksiköiden ja konsernin toimintasuunnitelmaan. Riskejä arvioidaan henkilöstön kanssa kehityskeskusteluissa. Vuoden mittaan saadut havainnot (uudet riskit/riskin poistuminen, merkitys, hallintakeinot, vastuuhenkilö jne.) päivitetään konsernin riskirekisteriin (linkki vasemmassa valikossa).
- Arvio toiminnan riskeistä ja epävarmuustekijöistä sisällytetään tilinpäätöksen yhteydessä myös yhtiön hallituksen toimintakertomukseen.
- Riskianalyyseja hyödynnetään konsernin strategian laadinnassa ja päivittämisessä.

Asiakaslähtöisyys

Asiakastytyväisyyystutkimusten tulokset

Järvi-Suomen Energia toteutti asiakastytyväisyysskyselyn kesällä 2018. Kysely toteutettiin puhelinhaastatteluna ja vastaajia oli 150. Lisäksi lähetettiin sähköpostilla kutsu sähköiseen kyselyyn, jossa vastaajia oli 1007.

Tutkimuksen perusteella asiakkaalle tärkeimmät palvelut ovat häiriötön sähkönjakelu, edullinen hinta

ja laskutuksen selkeys. Yleisarvosanaksi Järvi-Suomen Energia sai 3,23 (v. 2017: 3,18), kun alan keskiarvo oli 3,49. Netissä kyselyyn vastanneet antoivat yleisarvosanaksi 2,84.

Henkilöstön palveluasenne ja ongelmanratkaisukyky koettiin hyväksi. Tavoitettavuus ja nopeus nousivat kehityskohteiksi. Viestintäämme pidettiin kiinnostavampana kuin alalla keskimäärin, mutta sujuvaan häiriötiedottamiseen on kiinnitettävä edelleen huomiota. Järvi-Suomen Energia koetaan tulosten perusteella ympäristöystävällisenä, vastuullisena, uudistuvana ja asiantuntevana.

Asiakaspalvelun laatu

Asiakaspalvelun laatua seurataan säännöllisesti. Vastausprosentti eri palveluissa vaihtelee 73-89 prosentin välillä.

Hankintojen vastuullisuus

Hankintojen osalta teemme raportointia seuraavassa, vuoden 2019 raportissa. Konsernissa on tällä hetkellä menossa projekti hankintojen vastuullisuuden kehittämiseksi ja tässä projektissa määritellään myös mittarit ja raportoivat asiat.

