

6/10 2008

Toppbetyg till Miljöcentralen och Älands avfallsanläggning

Nu är resultat av årets kundattitydmätning (NKI*) klart. Betygen på verksamheter och bemötanden har generellt blivit ännu högre. För första gången har även Härnösandsföretagens attityder mätts.

– Vi har haft en skriftlig målsättning att förbättra NKI för HEMAB som helhet. Vid årets attitydmätning kan vi konstatera att vi klarat målet, säger Andreas Einarsson informationschef.

VD Ingemar Forzelius tycker det är glädjande med ett så bra resultat.

– Jag vill lyfta fram vår duktiga och serviceinriktade personal. Men vi slår oss inte till ro utan siktar på att få ännu bättre betyg vid nästa mätning, säger Forzelius.

Privatkunderna ger HEMAB det övergripande betyget NKI = 78 (3,9 på en femgradig skala). Vid undersökningen 2006 var motsvarande siffror 76/3,8 och 2002 70/3,5.

– Det känns roligt att vi håller ställningarna och att Härnösandsborna uppskattar det vi gör, säger Andreas Einarsson. Särskilt påtagligt blir naturligtvis uppskattningen som kunderna visar för våra serviceanläggningar Miljöcentralen och Älands avfallsanläggning där betygen är skyhöga.

I år undersöktes för första gången företagens attityder. Resultaten är i de allra flesta fallen bra även här vilket är positivt. Nu har vi en undersökning att stå på för framtida jämförelser även bland företag.

– Resultaten bland företagen känns igen från privatkundsiden, men vi har funnit förbättringsområden också. Exempelvis inser vi att det behövs informationsinsatser till företagare runt renhållning och återvinning, vilket kommer att genomföras.

Totalt har det genomförts 480 telefonintervjuer med privatkunder. Motsvarande siffra för företag är 100 stycken. Företagsundersökningen inleddes dessutom med nio stycken personliga djupintervjuer med företagare.

* NKI = Nöjd kund index

Kompletterande information lämnas gärna av:

Härnösand Energi & Miljö AB
Andreas Einarsson
Telefon 0611-55 75 26

Utsänt av:
Härnösand Energi & Miljö AB
Andreas Einarsson

Härnösand Energi & Miljö AB, HEMAB, ägs av Härnösands kommun och har drygt 130 anställda. 2007 uppgick nettoomsättningen till 253 Mkr.

HEMAB bedriver produktion och distribution av fjärrvärme. Vatten, Renhållning och bredbandsanslutning inom Stadsnät bildar precis som Fjärrvärme egna affärsområden.

HEMAB är även Härnösands kommuns ombud för drift och underhåll av gator och vägar. Tillsammans med E.ON äger vi elhandelsbolaget HEMAB Elförsäljning AB. Eldistribution sker genom det helägda dotterbolaget Härnösand Elnät AB, HEAB.

Sedan 2002 driver vi ett biobränsleddat kraftvärmeverk för produktion av el och fjärrvärme.

HEMAB arbetar för en alkohol- och drogfri arbetsmiljö. Därför görs drogtest vid samtliga nyanställningar.



**HÄRNÖSAND
ENERGI & MILJÖ**

– Du kan lita på oss!