

YRITYYSVASTUU 2017



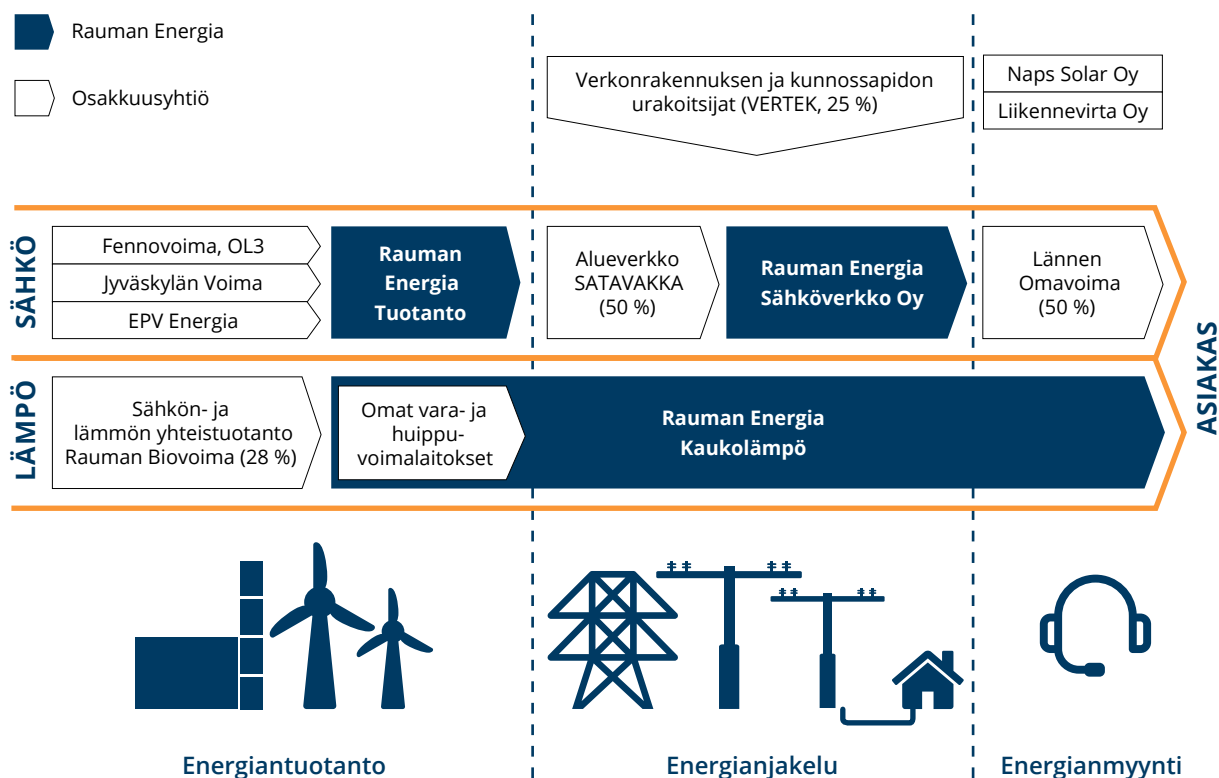
RAUMAN ENERGIA LYHYESTI

Rauman Energia -konserni on Rauman kaupungin 100 % omistama energia-yhtiö, joka tuottaa laadukkaita energiatuotteita ja -palveluja kilpailukykyiseen hintaan. Liiketoimintoja ovat kaukolämpö, sähkön tuotanto ja sähkön siirto. Rauman Energia -konsernin muodostavat emoyhtiö Rauman Energia Oy ja tytäryhtiö Rauman Energia Sähköverkko Oy, joiden henkilöstömäärä on yhteensä 31. Lisäksi Rauman Energialla on useita osakkuusyhtiöitä.

Merkittävimmät osakkuusyhtiöt, joiden

operatiiviseen liiketoimintaan Rauman Energia osallistuu, ovat sähkönmyyntiyhtiö **Lännen Omavoima** (50 %) sekä alueverkko-yhtiö **Satavakka** (50 %). Muita vähemmistöosakkuusyhtiöitä ovat **Rauman Biovoima** (28 %), verkonrakennusyhtiö **Vertek** (25 %) sekä sähköntuotantoyhtiöt **EPV Energia** ja **Voimaosakeyhtiö SF** (Fennovoima). Lisäksi Rauman Energia on mukana osakkaana aurinkosähkøyhtiö **Nap Solar Oy**:ssä ja sähköautojen latauspalveluita tarjoavassa **Liikennevirta Oy**:ssä.

Arvoketju ja kumppanuusverkosto



Tunnuslukuja vuodelta 2017

TALOUS

Liikevaihto MEUR

28

Liikevoitto MEUR

8,5

Investoinnit
käyttöomaisuuteen MEUR

6,1

ENERGIA GWh

Sähkönsiirto

294

Lämmönmyynti

273

Sähköntuotanto

125

SÄHKÖVERKKO

Asiakkaita

21 600

Asiakaista säävarman
verkon piirissä

86 %

Keskimääräinen keskeytysaika

14

min/asiakas

Kaapelointiaste

74,7%

SÄHKÖSIIRRON HINTATASO
VERRATTUNA MUIHIN YHTIÖIHIN

Kalliimpia

72 %

Edullisempia

28 %

KAUKOLÄMPÖ

Asiakkaita

1 390

UUSIUTUVIEN POLTTOAINEIDEN
OSUUS KAUKOLÄMMÖN
TUOTANNOSSA

Vihreä lämpö

88 %

Fossiiliset

12 %

Keskimääräinen keskeytysaika

1

min/asiakas

KAUKOLÄMMÖN HINTATASO
VERRATTUNA MUIHIN YHTIÖIHIN

Kalliimpia

93 %

Edullisempia

7 %

SÄHKÖNTUOTANTO

SERTIFIOIDUN VIHREÄN
SÄHKÖN OSUUS
SÄHKÖNTUOTANNOSSA

Vihreä sähkö

87 %

Muu

13 %

ASIAKASPALVELU

Asiakaskontakteja

32 000

kpl

Puheluiden vastausaika

6

sekuntia

Service level

72%

vastattu 30 s aikana

HENKILÖSTÖ

Henkilöstön määrä

31

kpl

Koulutuspäivät

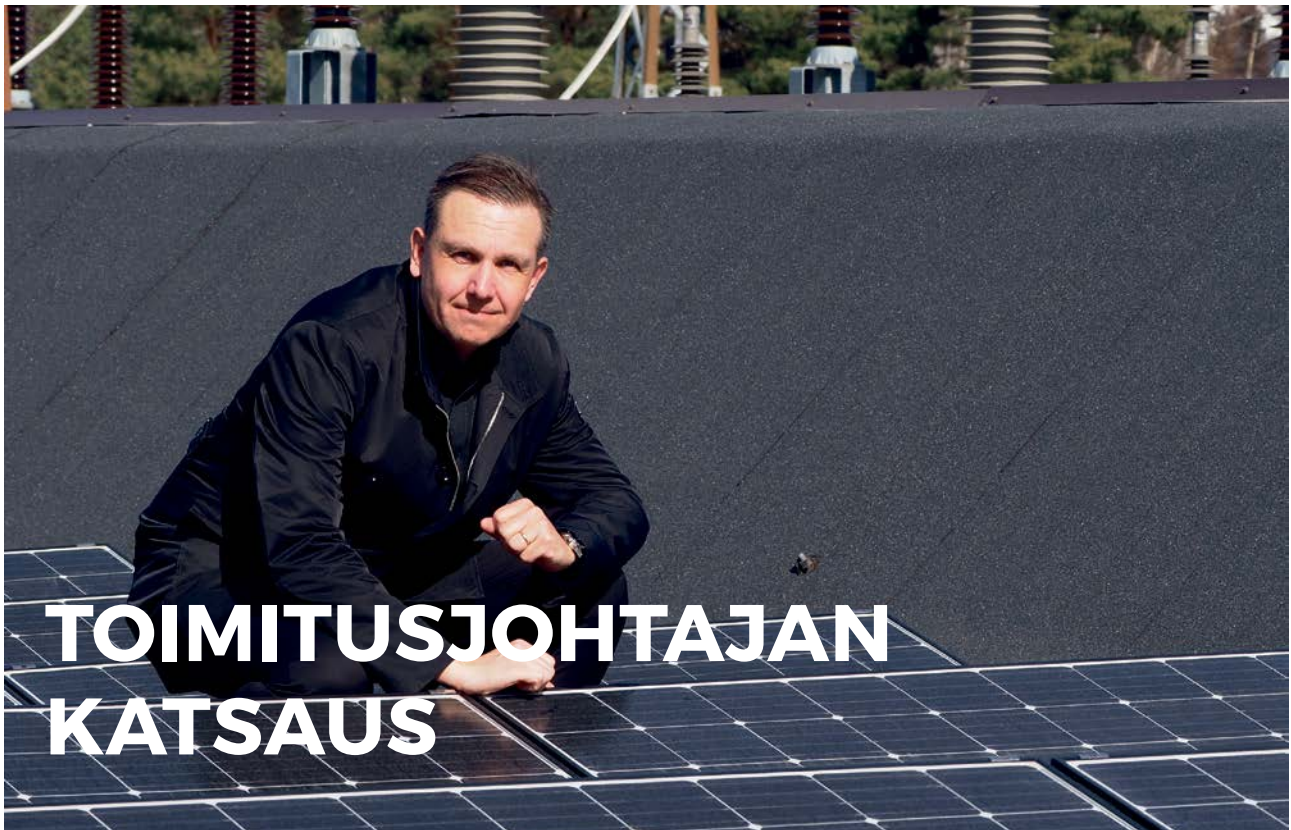
4,4

päivää/hlö

Aloitteellisuus

9,5

kehitysideaa/hlö



Rauman Energian vuosi 2017 jää historiaan monessakin mielessä merkittävänä ajanjaksona. Vuoden alussa Rauman Energia muuttui konserniksi, kun sähköverkkoliiketoiminta yhtiöitettiin. Rauman Energia Sähköverkko Oy:stä tuli emoyhtiön sataprosenttisesti omistama tytäryhtiö.

Viime vuosi jää historiaan myös Rauman Energian tähän asti parhaimman tuloksen ansiosta. Lisääntynyt energian tuotanto ja myynti sekä edellisvuodesta laskeneet tuotantokustannukset ja korkeampi sähkön markkinahinta paransivat tulosta.

Mikä parasta, hyvä tulos tehtiin ilman sähkön siirron ja kaukolämmön hinnankorotuksia. Siirtohinnat ovat vuoden 2013 tasolla eikä kaukolämmön hintaan ole tehty muutoksia vuoden 2015 jälkeen.

Rauman Energia menestyi erinomaisesti Energiategiikan syksyllä 2017 teettämässä energiayhtiöiden asiakastytytyväisyystutkimuksessa. Tällä kertaa osallistuimme kaukolämpöasiakkaiden tutkimukseen, jossa sijoituksemme oli toinen 12 kaukolämpöyhtiön joukossa.

Rauman Energian suurin tuulivoimaosuus, Metsälän tuulivoimapuisto Kristiinankaupungissa, aloitti sähköntuotannon vuoden 2017 lopulla ja on lopullisesti valmis 2018 alkupuolella. Tämän jälkeen

tuuli- ja vesivoimatuotantomme osuus koko verkkoalueen sähkönsiirrosta nousee noin seitsemään prosenttiin. Lisäksi OL3:n valmistuminen alkaa olla lähellä ja Fennovoiman rakentamislupaa odotetaan ensi vuoden aikana.

Panostamme vahvasti asiakaskokemuksen kehittämiseen ja tuomme markkinoille uusia tuotteita ja palveluita. Näihin liittyen olemme tehneet viime aikoina uusia rekrytointeja sekä Rauman Energiaan että myyntiyhtiöömme Lännen Omavoimaan.

Uusista tuotteista ovat jo nyt esillä aurinkosähköjärjestelmät ja sähköautojen latausratkaisut, joiden kysyntä on kasvanut kovaa vauhtia niin yritysten kuin yksityistenkin tarpeisiin. Aurinkovoiman osalta otimme merkittävän loikan viime vuonna hankkimalla osuuden Suomen johtavasta aurinkosähköyhtiöstä Naps Solar Oy:stä.

Haluamme jatkossakin olla aktiivisia uusien energia-alan tuotteiden osalta. Sähköautoilu yleistyy, kysyntäjousto on tulossa ja esimerkiksi sähkön varastointi kehittyvät kovaa vauhtia. Energia-alan murroksesta on kuultu vasta alkusoitto.

Marko Haapala
toimitusjohtaja

VUOSI 2017 JA LIIKETOIMINTAKATSAUS

RAUMAN ENERGIA -KONSERNI

Rauman Energia -konsernin tulos oli erinomainen. Lisääntynyt energian tuotanto ja myynti sekä edellisvuodesta laskeneet tuotantokustannukset ja korkeampi sähkön markkinahinta paransivat tulosta. Liikevaihdoksi muodostui 28 miljoonaa euroa, mikä oli 1,6 miljoonaa euroa budjetoitua suurempi. Rauman Energia -konsernin liikevoitto

RAUMAN ENERGIA -KONSERNIN TULOS OLI ERINOMAINEN.

oli 8,5 miljoonaa euroa joka oli 2,1 miljoonaa euroa budjetoitua parempi. Konsernin tilikauden voitto oli 5,9 miljoonaa euroa. Liikevoitossa ja tilikauden tuloksessa ovat mukana myös osakkuusyritysten tulokset.

RAUMA ENERGIA SÄHKÖVERKKO OY

Sähköverkossa vuoden aikana siirretty energiamäärä oli 294 GWh (2016: 286 GWh). Siirretty energiamäärä kasvoi viime vuodesta 2,6 %, mikä johtui suurimmalta osin teollisuuden sähkönkäytön lisääntymisestä. Uusia sähköliittymiä rakennettiin 61 kpl (2016: 43 kpl) ja liittymän suurennuksia tehtiin 63 kpl (2016: 21 kpl).

Sähköverkkoon investoitiin 3,95 milj.euroa (2016: 3,5 milj.euroa). Lakariin valmistui uusi sähköasema ja merkittävin kaapelointiprojekti aloitettiin Kaarolla. Uutta maakaapeliverk-

SÄÄVARMAN VERKON PIIRISSÄ 86 % ASIAKKAISTA.

koa rakennettiin eri puolilla kaupunkia, kun yhtiö jatkoi säävarman sähköverkon rakentamista. Maakaapelin osuus jakeluverkosta

on nyt 74,7 prosenttia (2016: 72,5 %) ja säävarman sähköverkon piirissä on jo 86 prosenttia asiakkaita (2016: 83 %).

Sähköverkossa oli vuonna 2017 13 keski-

jännitevikaa ja 26 pienjännitevikaa. Lyhyitä jälleenkytkentöjä oli 14 kpl. Asiakkaan keskimääräinen keskeytysaika oli 14 min/asiakas.

Siirtohintoja ei korotettu vuoden aikana ja sähkön siirtohinnot ovat vuoden 2013 tasolla.

RAUMAN ENERGIA OY

Kaukolämmön myynti oli 273 GWh (2016: 265 GWh). Lämmön myynti kasvoi 2,9 % viime vuodesta. Lämmöntarveluku oli 3840, joka oli 0,9 % suurempi kuin edellisenä vuonna. Se oli silti selvästi pienempi kuin budjetoinnin perusteena oleva normaalivuoden lämmöntarveluku 4138. Uusia kaukolämpöliittymiä rakennettiin yhteensä 13 kpl (2016: 7 kpl).

Tuotanto-osuuksista saatiin sähköä 124 GWh (2016: 107 GWh). Rauman Biovoima Oy:n laitos toimi ilman tuotantokatkoja, mutta Jyväskylän Voima Oy:n laitoksen tuotanto jäi matalan sähkön markkinahinnan takia tavoitetta pienemmäksi. EPV Energia Oy:n kautta saatiin tuuli- ja vesivoimaa 9,1 GWh:ta (2015: 6,9 GWh).

Kaukolämpömaksuja ei muutettu vuoden 2017 aikana. Kaukolämmön hinnat on voitu pitää vakaana jo usean vuoden ajan johtuen Rauman Biovoiman kustannusten myönteisestä kehitymisestä.

Kaukolämpöverkkoon investoitiin 1,75 miljoonaa euroa (2016: 2,75 milj.euroa). Kappelinluhdan matalalämpöalueen saneerausprojekti valmistui ja Lakarin logistiikka- ja yritysalueelle rakennettiin uusi nestekaasua polttoaineena käyttävä vara- ja huippuvoimalaitos. Lämpöverkossa oli vuonna 2017 yksi vika ja kolme suunniteltua työkeskeytystä. Asiakkaan keskimääräinen

LISÄÄ TUULIVOIMAA JA OSAKKUUS AURINKO-SÄHKÖYHTIÖSTÄ.

kokonaiskeskeytysaika oli 1 min/ asiakas.

Tuotantoinvestoinneissa on keskitytty päästöttömän energian tuotantoon. Fennovoiman laitoshankkeeseen on Voimaosakeyhtiö SF:n kautta sijoitettu noin 10 miljoonaa euroa kymmenen vuoden aikana. Tuuli- ja vesivoimahankkeisiin on vastavastavajana ajanjaksona EPV Energia Oy:n kautta sijoitettu noin 3,7 miljoonaa euroa. Metsälän (Kristiinankaupunki) ja Paskoonharjun (Teuva) tuulivoimahankkeet valmistuivat vuoden 2017 aikana, mutta tuotanto alkoi vasta tammikuussa 2018. OL3 valmistumisarvio on 2019 ja Fennovoiman 2024.

Rauman Energia hankki osakkuuden

aurinkosähköyhtiö Naps Solar Oy:stä yhdessä viiden muun energiayhtiön kanssa. Sovitussa yhteistyöjärjestelyssä energia-

yhtiöt myyvät, markkinoivat ja asennuttavat Napsin toteuttamia aurinkosähköjärjestelmiä. Raumalla Napsin myynnistä ja markkinoinnista vastaa Rauman Energian ja Vakka-Suomen Voiman yhdessä omistama Lännen Omavoima Oy. Kuluttajien, yritysten ja taloyhtiöiden kiinnostus aurinkosähköä kohtaan on kasvanut merkittävästi.

KAUKOLÄMMÖN HINTA PYSYI KILPAILUKYKYISENÄ.

OSAKKUUSYHTIÖT

Rauman Energia Oy ja Vakka-Suomen Voima Oy omistavat puoliksi sähkönmyyntiyhtiö Lännen Omavoiman Oy:n ja alueverkkoyhtiö Satavakka Oy:n.

Lännen Omavoiman toimenpiteet kannattavuuden parantamiseksi ovat tuottaneet tuloista ja tilikauden voitto pysyi hyvällä tasolla ollen 1,1 miljoonaa euroa. Liikevaihtoa kertyi 20,8 miljoonaa euroa, joka oli noin 35 % edellisvuotta vähemmän, mutta yli budjetoidun.

Vuoden 2017 aikana yhtiössä panostettiin asiakkuuksien hoitoon. Kilpailu pienasiakkaisista kiristyy jatkuvasti, mikä edellyttää aktiivista uusasiakashankintaa. Uusia asiakkuuksia saatiin selvästi enemmän kuin edellisenä vuonna ja pienasiakkaitten määrä saatiin kasvu-uralle.

Yhtiö haluaa olla mukana energia-alan

murroksessa. Vuoden 2017 aikana otettiin tuotevalikoimaan aurinkopaneelijärjestelmät sekä sähköautojen latauspisteet.

Satavakka Oy:n liikevaihto oli 4,6 miljoonaa euroa ja tilikauden voitto oli 0,8 euroa.

Rauman Energialla on 24,77 % omistusosuus Vertek-konsernista. Konsernin liikevaihto oli 18,3 miljoonaa euroa. Liikevaihto kasvoi, mutta tilikauden tulos oli 1,6 miljoonaa euroa tappiollinen.

Rauman Biovoima on energiatehokas yhteistuotantolaitos, joka toimittaa vihreää lämpöä ja sähköä UPM:n paperitehtaalle ja Rauman Energialle. Rauman Biovoiman omistavat Pohjolan Voima Oy (72 %) ja Rauman Energia (28 %). Yhtiö on voittoa tuottamaton ns. mankala-yhtiö, joka tuottaa energiaa osakkailleen omakustannushintaan.

Tuloslaskelma ja tase

TULOSLASKELMA 1000 €		
	2017(*)	2016
LIKEVAIHTO	28 027	26 276
Valmistus omaan käyttöön	169	235
Liiketoiminnan muut tuotot	374	566
Materiaalit ja palvelut	13 332	14 036
Henkilöstökulut	2 178	2 160
Suunnitelman mukaiset poistot	3 167	3 007
Liiketoiminnan muut kulut	1 870	1 825
Osuus osakkuusyritysten tuloksista	474	0
LIKEVOITTO	8 497	6 049
Rahoitustuotot ja -kulut	-1 104	-428
VOITTO ENNEN TILINPÄÄTÖSSIIRTOJA JA VEROJA	7 394	5 621
Poistoeron lisäys (-) / vähennys (+)	0	-1 580
Tuloverot	-1 099	-425
Laskennallisen verovelan muutos	-358	0
TILIKAUDEN VOITTO	5 937	3 615

TASE 1000 €		
VASTAAVAA		
PYSYVÄT VASTAAVAT		
Aineettomat hyödykkeet	743	726
Aineelliset hyödykkeet	52 086	48 676
Sijoitukset	26 072	24 423
VAIHTUVAT VASTAAVAT		
Vaihto-omaisuus	310	268
Pitkäaikaiset saamiset	1 313	1 813
Lyhytaikaiset saamiset	5 532	6 292
Rahat ja pankkisaamiset	3 138	571
	89 194	82 771
VASTATTAVAA		
OMA PÄÄOMA		
Osakepääoma	1 682	1 682
Ylikurssirahasto	4 151	4 151
Edellisten tilikausien voitto	34 190	15 835
Tilikauden voitto	5 937	3 615
	45 960	25 283
Tilinpäätössiirtojen kertymä	0	19 032
VIERAS PÄÄOMA		
Pitkäaikaiset, ml. palautuskelpoiset liittymismaksut	36 299	30 624
Lyhytaikaiset	6 935	7 833
	89 194	82 771

*Vuosien 2016 ja 2017 luvut eivät ole kaikilta osin vertailukelpoisia, koska vuoden 2017 tilinpäätöksessä on huomioitu myös osakkuusyritysten tulos.

STRATEGIA, TAVOITTEET JA TÄRKEIMMÄT TUNNUSLUVUT

Päämääränämme on olla energia-alan edelläkävijä kokoluokassamme vuoteen 2020 mennessä. Edelläkävijyys tarkoittaa meille ennen kaikkea asiakkaiden erinomaista palvelemista, uusien palveluiden ja tuotteiden kehittämistä ja käyttöönottoa, verkkojen pitämistä hyvässä kunnossa, ympäristöasioista huo-

lehtimista sekä kustannustehokasta toimintaa.

Asiakkaat kokevat tämän paitsi hyvänä palveluna ja uusina tuotteina, myös energianjakelun häiriöttömyytenä, vähäpäästöisenä energiana ja kilpailukykyisinä hintoina.

ARVOT

PARANNAMME
JATKUVASTI

OLEMME
LUOTETTAVIA

MENESTYimme
YHDESSÄ

PÄÄMÄÄRÄ 2020 OLLA ENERGIA-ALAN
EDELÄKÄVIJÄ KOKOLUOKASSAAN

ERINOMAINEN PALVELU

UUSIA PALVELUITA JA TUOTTEITA

VERKOT HYVÄSSÄ KUNNOSSA

YMPÄRISTÖASIAT HALLINNASSA

KUSTANNUSTEHOKAS TOIMINTAMALLI

TYTYTYVÄISET ASIAKKAAT

LISÄARVOA ASIAKKAALLE

HÄIRIÖTÖN ENERGIANJAKELU

VIHREÄ ENERGIAANTUOTANTO

KILPAILUKYKYISET HINNAT

Tärkeimmät tunnusluvut ja tavoitteet

Strategian toteutumista seurataan KPI-mittareilla

TAVOITE	MITTARI	TOTEUTUMA 2017	TAVOITE 2020
TALOUDELTAAN VAHVA YHTIÖ			
	Liikevoitto, milj. euroa	8,5	5,0
	Kohtuullinen tuotto omistajalle, milj. euroa	0,8	0,8
KORKEA ENERGIAN TOIMITUSVARMUUS			
	Sähkönjakelun keskeytysaika, min/asiakas	14	30
	Kaukolämmön jakelun keskeytysaika, min/asiakas	1	5
KILPAILUKYISET ENERGIAHINNAT			
	Sähkön siirtohintojen taso, %	28	25
	Kaukolämmön hintataso, %	7	10
TEHOKAS PROSESSIORGANISAATIO			
	EFQM-pisteet	Ei arviointia 2017	500
	Kiinteät kustannukset, milj. euroa	4,0	3,9
ARVOSTETTU PAIKALLINEN TOIMIJA			
	Asiakastyytyväisyys, arvosana (1-5) (2017 Kaukolämpö)	3,79	3,75
	Asiakaspalvelun laatu, arvosana (4-10)	8,7	9,0
KANNATTAVA KASVU			
	Uusien liiketoimintojen liikevaihto, milj. euroa	0,2	0,5
	Sähkön tuotannon omavaraisuus, %	40	50
VÄHÄPÄÄSTÖINEN ENERGIAANTUOTANTO			
	Vihreän sähkön osuus tuotannossa, %	87	70
	Vihreän lämmön osuus tuotannossa, %	87	80

SIDOSRYHMIEN ODOTUKSET MEITÄ KOHTAAN

Rauman Energian tärkeimpiä toimintaa ohjaavia sidosryhmiä ovat omistaja, eli Rauman kaupunki sekä viranomaiset. Myös henkilöstön, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden odotuksiin vastaaminen on tärkeää jokapäiväisessä toiminnassamme.

OMISTAJA

- RAUMALAISTEN
OMISTAMA YHTIÖ

Rauman kaupunki odottaa meiltä tavoitteiden mukaisen taloudellisen tuloksen lisäksi yhtiön arvon lisäämistä pitkällä aikavälillä. Omistajan odotuksena on myös hyvä yrityskansalaisuus paikallisena työllistäjänä, palveluiden ostajana ja veronmaksajana sekä yhteistyö kaupungin kehittämisessä.

VIRANOMAISET

- TOIMIALA ON VAHVASTI
SÄÄNNELTY

Toimintaamme ohjaavat ja sääntelevät useat viranomaiset. Energiavirasto seuraa sähköverkkotoiminnallemme asetettujen vaatimusten täyttämistä ja ympäristöviranomaiset edellyttävät meiltä sähköntuotannon ja kaukolämmön päästölupien mukaisuutta. Lisäksi viranomaiset odottavat meiltä muun muassa huoltovarmuuteen liittyvien veloitteiden hoitamista ja yhteistyötä sähkön- ja lämmönjakelun häiriötilanteissa.

HENKILÖSTÖ

- ODOTUS HYVÄSTÄ
TYÖNANTAJASTA

Henkilöstömme odottaa meiltä paitsi hyviä työolosuhteita ja hyvää johtamista, myös avoimuutta, mielenkiintoisia työtehtäviä ja kehittymismahdollisuuksia. Ylläpidämme ja kehitämme hyvää työilmapiiriä avoimella johtamisella ja viestinnällä. Panostamme henkilöstön työtyytyväisyyteen ja -kykyyn ja kannustamme henkilöstöä aloitteellisuuteen.

ASIAKKAAT

- HYVÄÄ PALVELUA
JA KILPAILUKYKYINEN
HINNOITTELU

Asiakkaamme odottavat meiltä hyvää ja helposti tavoitettavaa palvelua, kilpailukykyistä hinnoittelua sekä häiriötöntä energianjakelua. Lisäksi asiakkaamme toivovat avointa viestintää, vastuullisia toimintatapoja ja ympäristöystävällistä energiantuotantoa. Lisäarvoa tuovien ja energiatehokkuutta edistävien palveluiden kysyntä kasvaa.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

- REILUA JA LUOTETTAVAA
YHTEISTYÖTÄ

Yhteistyökumppanimme odottavat meiltä toimivaa yhteistyötä niin suunnittelussa, rakentamisessa kuin kunnossapidossakin. Lisäksi kumppanit toivovat osaamisen ja resurssien jakamista yhteisissä prosesseissa ja aktiivista osallistumista operatiiviseen toimintaan. Toimittajat ja urakoitsijat arvostavat toimeksiantojen ennakoitavuutta ja suunnitelmallisuutta, sekä oikeudenmukaisia ja selkeitä hankintamenettelyjä.

MUUT SIDOSRYHMÄT

Muita sidosryhmiämme ovat muun muassa maanomistajat, teleoperaattorit, osakkuusyhtiöt, toimialan järjestöt, kansalaisjärjestöt ja oppilaitokset.

Toimintamme sidosryhmien kanssa 2017

ASIAKKAAT

- Asiakastytyväisyyskysely kaukolämpöasiakkailla
- Asiakaspalvelun palvelututkimus
- Sähköverkon ja kaukolämmön liittymäasiakkaiden tyytyväisyyskysely
- Asiakastilaisuus yhteistyössä Kaaron kyläyhdistyksen kanssa Kaaron alueen kaapelointihankkeesta
- Asiakastilaisuus Kappelinluhdan asukkaille kaukolämpöverkon perusparannushankkeesta

OMISTAJA

- Säännölliset osallistumiset konsernijaoston kokouksiin
- Osallistuminen elinkeinotoimintaa kehittävään Yrityspalvelutyöryhmään
- Osallistuminen kaupungin HINKU-työryhmään
- Säännöllinen raportointi kaupunki-konsernille tavoitteiden toteutumisesta osana Rauman tarinaa
- Hallituksen kokoukset ja yhtiökokous

HENKILÖSTÖ

- Säännölliset kuukausi-infot ja henkilöstön kehityspäivä
- Kehityskeskustelut koko henkilöstön kanssa
- Henkilöstön tyytyväisyyskysely toteutus ja tulosten arvionti yhdessä
- Kannustaminen aloitteellisuuteen sekä itsensä ja oman työn kehittämiseen

YHTEISTYÖKUMPPANIT

- Rauman Energian ja Vakka-Suomen Voiman yhteistyön kehittäminen ja koordinointi sekä yhteisten prosessien kehitysryhmien toiminta
- Osakkuuden hankinta aurinkosähköjärjestelmä Naps Solar Oy:stä
- Aktiivinen toiminta sähköautoilun edistämiseksi osana Liikennevirta-verkostoa
- Toiminta Rauman Biovoiman hallituksessa ja käyttötoimikunnassa yhtiön toiminnan kehittämiseksi

VIRANOMAISET

- Raportointi Energiavirastolle sähköverkon toiminnasta
- Raportointi Energiavirastolle tuotannon CO₂-päästöistä ja päästöluvista
- Sijoitus- ja työlupien asianmukainen hoito rekennusvalvonnan kanssa ja katualueen työmailla

MUUT

- Osallistuminen Energiateollisuuden markkinavalikunnan toimintaan
- Osallistuminen Älyverkkotyöryhmän toimintaan
- Jäsenyys Laatukeskuksessa, Paikallisvoimassa ja Energiateollisuudessa
- Osallistuminen SATAHIMA-hankkeeseen - Kohti hiilineutraalia Satakuntaa

YHTIÖN STRATEGIASSA ON VALITTU VUOSILLE 2016-2020 TÄRKEIMMÄT KEHITTÄMISEN PAINOPISTEALUEET, JOIDEN AVULLA TAVOITTEET JA PÄÄMÄÄRÄ SAAVUTETAAN.



ALAN PARAS ASIAKASKOKEMUS

Tärkein strateginen painopiste seuraavalla 5-vuotiskaudella on asiakaskokemuksen parantaminen yhtiön kaikissa palveluissa ja toiminnassa. Tavoitteena on muuttua selvästi nykyistä asiakassuuntautuneemmaksi yritykseksi. Tämä tarkoittaa hyvää ja tavoitettavaa asiakaspalvelua, kattavia tuotteita ja palveluita sekä avointa ja aktiivista viestintää.



KUMPPANUUKSISTA LISÄARVOA

Rauman Energian tavoitteena on parantaa yhtiön kilpailukykyä ja luoda uusia palveluita ja uutta liiketoimintaa yhteistyöverkoston avulla.

Vakka-Suomen Voiman kanssa tehtävän yhteistyön tavoite on kustannustehokkuuden parantaminen sekä osaamisen kannalta riittävien resurssien varmistaminen. Myyntiyhtiömme Lännen Omavoiman kanssa tarjoamme kilpailukykyiset paikalliset energiapalvelut.

Sähkötuotannon omavaraisuuteen pyritään osakkuusyhtiöiden kautta.



LAADUKAS OMAISUUDEN HALLINTA

Energianjakelun korkean toimitusvarmuuden ja kustannus-tehokkuuden ylläpitämiseksi verkko-omaisuutta hoidetaan suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti. Rakennuttamisen painopisteinä ovat kustannustehokkuus ja rakentamisen laatu.

Rakennamme sähköverkosta säävarman kaava-alueella vuoteen 2020 mennessä ja muualla verkossa vuoteen 2028 mennessä. Kaukolämpöverkossa uusitaan vuoteen 2020 mennessä vanhaa tekniikalla rakennetut putkistot ja toimitusvarmuuden varmistamiseksi ylläpidetään riittävää lämmön-
tuotantokapasiteettia.



OPERATIIVINEN ERINOMAISUUS

Toimintatapamme ja prosessimme ovat tehokkaita ja niiden kehittämistä ohjaavat asiakkaiden odotukset ja lisäarvon tuottaminen asiakkaille. Tietojärjestelmämme tukevat toimintaamme ja hyödynnämme niitä tehokkaasti.

Hyvää työilmapiiriä ylläpidetään avoimella johtamisella ja viestinnällä ja koko organisaation yhteistyötaitojen kehittämisellä. Prosessien ja toiminnan jatkuvaan parantamiseen osallistuu koko henkilöstö tekemällä kehitysideoita ja turvallisuushavaintoja.

ENERGIA-ALA KESKELLÄ MURROSTA

Energiasektori on keskellä murrosta, kun matalat energiahinnat ja uudet teknologiat aiheuttavat painetta energiayhtiöiden perinteisille liiketoimintamalleille. Merkittäviä tekijöitä jotka ohjaavat energia-alan muutosta ja vaikuttavat myös Rauman Energian toimintaan ovat esimerkiksi ilmastomuutoksen torjunta, digitalisaatio ja asiakkaiden kasvavat

vaatimukset palveluiden toimittajille sekä yhteiskunnan energiariippuvuuden korostuminen. Meille onkin välttämätöntä kehittää palveluita ja tuotteitamme vastaamaan tulevaisuuden asiakastarpeita ja haluamme myös löytää nykyiseen liiketoimintaamme tai osaamiseemme läheisesti liittyviä uusia liiketoiminta-alueita.

ILMASTONMUUTOKSEN TORJUNTA

- Vähennämme kasvihuonepäästöjä energiantuotannossa ja investoimme jatkossa vain päästöttömiin tuotantomuotoihin. Lisäksi paranamme jatkuvasti energiatehokkuutta kaikissa toiminnoissamme
- Otamme käyttöön ja tarjoamme asiakkaillemme uusia energiamuotoja. Olemme esimerkiksi aloittaneet aurinkopaneelien myynnin ja tarjoamme uusia palveluita sähköautoiluun sekä sähkölämmityksen säätöön.

DIGITALISAATIO

- Digitalisaatio ei tarkoita pelkästään vanhojen toimintamallien muuttamista sähköisiksi, vaan perustavanlaatuista toimitapojen muutosta, johon liittyvät niin ydinjärjestelmien digitalisointi kuin asiakastiedon uudenlainen hyödyntäminen ja sen pohjalta kehitettävät uudet palvelut.
- Myös tietoturvan merkitys kasvaa digitalisaation myötä ja panostamme tietoturvan ja -tietosuojan edelleen kehittämiseen kaikissa toiminnoissa ja tietojärjestelmissä.

YHTEISKUNNAN ENERGIARIIPPUUUS

- Hajautettu ja asiakkaiden oma energiantuotanto lisääntyy ja sähköverkosta tulee markkinapaikka.
- Tulevaisuudessa toimitusvarmuuden merkitys kasvaa jatkuvasti. Panostamme vahvasti säävarmaan sähköverkkoon sekä kaukolämpöverkon perusparannuksiin.

Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat myös Rauman Energian liiketoimintaan liittyviin riskeihin. Kriittisten ja merkittävien riskien tehokas tunnistaminen, arviointi ja hoito ovat ensiarvoisen tärkeää niin yrityksen kuin sidosryhmien kannalta. Arvioimme riskejä säännöllisesti ja varaudumme tunnistettujen riskien pienentämiseen ja hallintaan.

VASTUULLISUUDEN TÄRKEIMMÄT TEEMAT

Tekemämme arvioinnin perusteella Rauman Energialle tärkeimmät vastuullisuuden teemat ovat:

Vastuu ympäristöstä
**KOHTI
VÄHÄPÄÄSTÖISTÄ
TULEVAISUUTTA**

Vastuu hyvästä
taloudenpidosta
**RAUMAN
HYVÄKSI**

Vastuu toisistamme
**REILU JA
VASTUULLINEN
TOIMIJA**

Lupaus asiakkaillemme
**LUOTETTAVA
PAIKALLINEN
KUMPPANI**

Laadukas
omaisuuden
hallinta

Taloudeltaan
vahva yhtiö

Taloudellinen
lisäarvo omistajalle

Vähäpäästöinen
lämmöntuotanto

Korkea energian
toimitusvarmuus

Vähäpäästöinen
sähköntuotanto

Energian
tuotanto > Energian
jakelu > Energian
myynti

Kilpailukykyiset
energiat hinnat

Oman toiminnan
energiat hokkuus



Lisäarvoa tuovat ja
energiat hokkuutta
edistävät palvelut

Hyvä
työnantaja

Turvalliset
työmaat

Vastuulliset
hankinnat

KESKITYMME RAPORTOIMAAN NÄISTÄ ASIOISTA:

Luotettava paikallinen kumppani

Haluamme olla **luotettava paikallinen kumppani** ja tarjota asiakkaillemme kilpailukykyiset energiahinnat, häiriöttömän ja varman energian toimituksen sekä erinomaisen palvelun. Pyrimme pitämään tehokkaan toimintamme avulla energiahintamme koko maan vertailuti-

lastoissa edullisimpien joukossa ja vikamäärät alhaisina säävarmalla sähköverkolla. Teemme jatkuvasti työtä asiakaskokemuksen kehittämiseksi tarjoamalla asiakkaille lisäarvoa tuovia ja energiatehokkuutta edistäviä palveluita.

Rauman hyväksi

Olemme Rauman kaupungin eli kaupungin asukkaiden kokonaan omistama yhtiö. Toimimme aina **Rauman hyväksi** ja kannamme vastuun hyvästä taloudenpidosta. Tavoitteenamme on olla talou-

deltamme vahva yhtiö, joka kasvaa kannattavasti ja tuottaa taloudellista lisäarvoa yhteiskunnalle. Lisäksi toimimme aina tehokkaasti ja huolehdimme omaisuutemme laadukkaasta hallinnasta.

Kohti vähäpäästöistä tulevaisuutta

Kannamme **vastuun ympäristöstä** ja etenemme määrätietoisesti kohti vähäpäästöistä tulevaisuutta. Pidämme lämmöntuotannon kasvihuonekaasupäästöt nykyisellä alhaisella tasolla ja sähköntuotannossa investoimme jatkossa

vain päästöttömiin tuotantomuotoihin. Huolehdimme oman toimintamme energiatehokkuudesta, ja kehitämme ja tarjoamme energiatehokkuutta edistäviä palveluita asiakkaillemme.

Reilu ja vastuullinen toimija

Olemme **reilu ja vastuullinen toimija**, ja kannamme vastuuta toisistamme. Olemme hyvä työnantaja henkilöstöllemme ja reilu yhteistyö-

kumppani. Huolehdimme työyhteisömme hyvinvoinnista sekä työmaiden turvallisuudesta.

LUOTETTAVA PAIKALLINEN KUMPPANI

Haluamme olla luotettava paikallinen kumppani ja tarjota asiakkaillemme häiriöttömän ja varman energian toimituksen, kilpailukykyiset energianhinnat, sekä erinomaisen palvelun. Pyrimme pitämään tehokkaan toimintamme avulla energiahintamme koko maan vertailutilastoissa

edullisimpien joukossa ja vikamäärät alhaisina säävarmalla sähköverkolla. Teemme jatkuvasti, jotta asiakkaamme tavoittavat meidät helposti ja saavat meiltä erinomaista palvelua. Lisäksi kehitämme uusia tuotteita ja palveluita asiakkaidemme hyödyksi.

Energian korkea toimitusvarmuus

Energianjakelun korkean toimitusvarmuuden ylläpitäminen on Rauman Energian yksi tärkeimmistä ydintehtävistä. Se edellyttää meiltä muun muassa säävarman sähköverkon rakentamista, kaukolämpöverkon kunnossapitoa ja uusimista sekä riittävää lämmöntuotantokapasiteettia. Raken-
namme säävarman eli kaapeloidun sähköverkon kaava-alueille vuoteen 2020 mennessä ja muille

alueilla vuoteen 2028 mennessä.

Kaukolämpöverkossa uusimme vanhalla teknikalla rakennetut putkistot vuoteen 2020 mennessä. Huolehdimme lämmön toimitusvarmuudesta pitämällä yllä riittävää tuotantokapasiteettia yhteistyössä Rauman Biovoiman kanssa ja investoimalla tarvittaessa omiin varavoimalaitoksiin.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Sähkönjakelun keskimääräinen keskeytysaika	minuuttia/asiakas	14	40	→	30
Säävarman verkon piirissä olevat asiakkaat	%	86	85	→	95
Sähköverkon kaapelointiaste	%	75	73	→	80
Lämmönjakelun keskimääräinen keskeytysaika	minuuttia/asiakas	1	5	→	5

SÄHKÖVERKON TOIMITUSVARMUUS

Sähköverkossa oli vuonna 2017 13 keskiännitevikaa ja 26 pienjännitevikaa. Lyhyitä jälleenkytkentöjä oli 14 kpl.

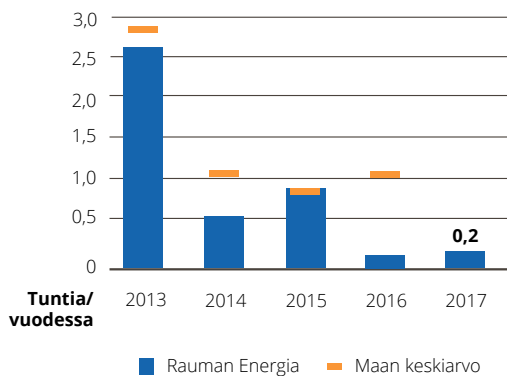
Asiakkaan keskimääräinen keskeytysaika oli 14 min/asiakas. Suunniteltuja työkeskeytyksiä oli vuoden aikana 4 kpl ja niiden vaikutusten piirissä oli 550 asiakasta. Jakeluhäiriöiden kuluttajille aiheutunut laskennallinen haitta eli KAH-arvo oli

yhteensä 23 500 euroa.

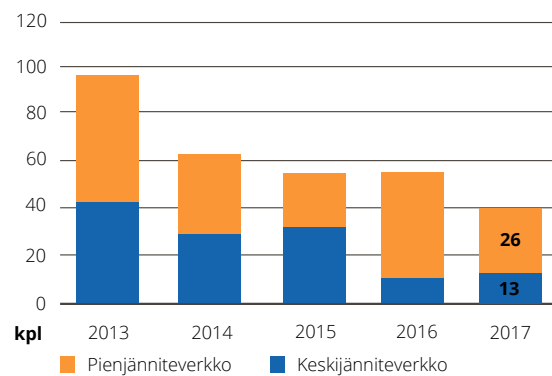
15500 asiakkaalle (71 % asiakkaista) ei ollut yhtään Rauman Energian sähköverkosta johtuvaa keskeytystä vuoden aikana.

Häiriötilanteisiin varaudutaan varautumissuunnittelulla ja harjoittelemalla häiriötilanteita varten ja kouluttamalla päivystäjiä säännöllisesti.

SÄHKÖVERKKOASIAKKAAN KESKIMÄÄRÄINEN KESKEYTYSAIKA



SÄHKÖVERKON VIKOJEN LUKUMÄÄRÄ



10-vuotias Kerttu havaitsi muuntajavian kesken lumiuk-koleikkien ja toimi esimerkillisesti. Kerttu sai toiminnastaan runsaasti kiitosta ja pääsi käymään isänsä Ville Salosen kanssa Rauman Energian valvomossa, jossa hänet vastaanotti käyttö- ja kunnossapitoinsinööri Taru Arponen sekä kunnossapitopäällikkö Ville Liukas.

KAUKOLÄMMÖN TOIMITUSVARMUUS

Lämmönjakelun keskeytyksiä mitataan kahdella eri mittarilla. Suunnitelluilla keskeytyksillä pyritään hallitusti tekemään verkon muutos- ja korjaustyöt. Suunnittelemattomat keskeytykset johtuvat vikakorjauksista, jotka on korjattava välittömästi. Molemmilla mittareilla mitattuna lämmönjakelun toimitusvarmuus on ollut erinomaisella tasolla valtakunnalliseen tasoon verrattuna. Lämmön toimitusvarmuuteen vaikuttaa myös riittävä lämmön tuotantokapasiteetti. Rauman Energian myymästä kaukolämmöstä suurin osa hankitaan Rauman

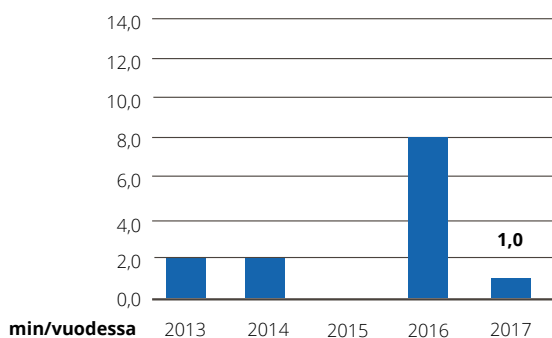
Biovoiman voimalaitokselta. Lisäksi ylläpidetään riittävää vara- ja huippuvoimaa.

Lämpöverkossa oli vuonna 2017 yksi vika ja kolme suunniteltua työkeskeytystä.

Asiakkaan keskimääräinen kokonaiskeskeytysaika oli 1 min/ asiakas. Valtakunnallisella tasolla tämä on erittäin alhainen keskeytysaika.

Suunnitellut keskeytykset koskivat 19 asiakasta ja kesti 7 tuntia. Kaikki viat johtuivat putkirikon aiheuttamasta vesivuodosta.

ASIAKKAAN KESKIMÄÄRÄINEN KESKEYTYSAIKA



Kilpailukykyiset hinnat

Kilpailukykyiset energiahinnat on yksi tärkeimmistä asiakkaiden odotuksista ja haluamme tarjota asiakkaillemme energiahinnat, jotka parantavat sekä elinkeinoelämän hintakilpailukykyä että pitävät asukkaiden asumiskustannukset kohtuullisina. Kohtuulliset energiahinnat ovat myös kaupungin kannalta vetovoimatekijä.

Sähkön siirtohintojen taso valtakunnallisessa

vertailussa on viimeisen 10 vuoden aikana laskenut keskitasolta lähelle halvinta neljännestä. Siirtohintamme on vuoden 2013 tasolla.

Kaukolämmön hintataso on pysynyt vakaana ja laskenut valtakunnallisessa vertailussa. Tällä hetkellä Suomen 30 suurimman kaupungin joukossa hintamme on 5 edullisimman yhtiön joukossa ja 2015 tasolla.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Sähkön siirron hintataso	Edullisempia yhtiöitä %	28	25	→	25
Kaukolämmön hintataso	Edullisempia yhtiöitä %	7	10	→	10

Paikalliset, lisäarvoa tuovat ja energiatehokkuutta edistävät palvelut

Tavoitteenamme on muuttua selvästi nykyistä asiakkassuuntautuneemmaksi yritykseksi. Haluamme tarjota erinomaista ja helposti saavutettavaa palvelua. Prosessimme ovat asiakaslähtöisiä ja palvelukuvaukset on kuvattu asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalautteet kirjataan ja käsitellään.

Kehitämme uusia tuotteita ja palveluita itse ja

yhteistyössä myyntiyhtiömme Lännen Omavoiman kanssa. Tavoitteemme on tuoda asiakkaille lisäarvoa ja tarjota energiatehokkuutta edistäviä palveluja ja tuotteita.

Viestimme asiakkaillemme avoimesti ja aktiivisesti toiminnastamme.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Asiakastyytyväisyys Imagotutkimus	arvosana	3,79	3,75	→	4,0
Asiakaspalvelun palvelutaso	vastausaika alle 30 s	72	75	→	85
Verkkoon liitettyjen aurinkovoimaloiden teho	kWp	78	100	→	2000
Verkkoon liitettyjen aurinkovoimaloiden määrä	kpl	18	20	→	200
Julkisten latauspisteiden määrä Raumalla	kpl	7	7	→	20



UUSIA PALVELUITA

Olemme mukana valtakunnallisessa energia-alan energiatehokkuussopimuksessa. Uusi, vuonna 2017 alkanut sopimuskausi ulottuu vuoteen 2025 saakka. Sopimuksen myötä olemme sitoutuneet energiasäästöpalveluiden tuottamiseen asiakkaillemme. Tarjoamme energiansäästöneuvontaa asiakkaillemme sekä alueen kouluille. Olemme mukana Kohti hiilineutraalia Satakuntaa -hankkeessa, jonka tavoitteena on kehittää kuntien ja pk-yritysten hiilineutraaleja toimintoja ja palveluita.

Olemme mukana sähköautojen latauspalveluita

tarjoavassa Virtapiste-verkostossa, joka käsittää tällä hetkellä yli 300 latauspistettä eri puolilla Suomea. Olemme rakentaneet julkisia latauspisteitä Raumalle vuodesta 2013 ja vuonna 2017 rakennettiin kaksi uutta julkista latauspistettä yhteistyössä Rauman kaupungin kanssa.

Markkinoimme ja myymme asiakkaille aurinkosähköratkaisuja yhteistyössä myyntiyrityksemme Lännen Omavoiman kanssa. Asiakkaiden aurinkosähköjärjestelmiä on liitetty sähköverkkoomme vuoden lopussa 18 kpl ja niiden kokonaisteho on 78 kWp.



ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Seuraamme asiakastyytyväisyyttämme vuosittain tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Kysely tehdään vuorovuosin kaukolämpö ja sähköverkon asiakkaille.

Rauman Energia sijoittui toiseksi koko maan kattavassa IROResearch Oy:n kaukolämpöyhtiöille tekemässä asiakastyytyväisyystutkimuksessa, johon haastateltiin paikallisesti 150 kaukolämpöasiakasta puhelimitse loppuvuonna 2017. Rauman Energian kaukolämmön tutkimustulokset ovat kauttaaltaan maamme kärkeä niin asiakastyytyväisyyden kuin imagonkin osalta.

Tutkimuksen mukaan kaukolämpöasiakkaat arvostavat erityisesti helppoutta, lämmitysmuodon tuomaa asumismukavuutta ja ennen kaikkea toimintavarmuutta. Yhtiönä Rauman Energia koetaan

luotettavana ja asiantuntevana. Rauman Energian kaukolämpöasiakkaat arvostavat myös helppoa tiedonsaantia yhtiön nettisivuilta sekä lämmönkäytön seuraamisen työkaluja, jotka ovat kehittyneet entisestään tammikuun 2018 alusta lähtien

Mittaamme säännöllisesti myös asiakaspalvelun asiakastyytyväisyyttä. Vuoden 2017 tutkimuksen mukaan asiakaskokemusta mittaava palvelun laadun yleisarvosana oli 8,66 (vuonna 2016 8,94) ja asiakasneuvojiin kohdennettu keskiarvo oli 9,04 (vuonna 2016 9,27). Tulokset olivat hyvät vaikka laskivatkin vähän vuoden 2016 erittäin korkeista arvosanoista.

Lisäksi seuraamme vuosittain sähköverkon ja kaukolämmön liittymäasiakkaiden tyytyväisyyttä ja tulokset ovat pysyneet hyvällä tasolla.

OSAKKAAKSI SUOMEN JOHTAVAA AURINKOSÄHKÖYHTIÖÖN

Rauman Energia hankki osakkuuden Naps Solar Oy:stä, jossa on mukana muitakin kotimaisia energiayhtiöitä. Sovitussa yhteistyöjärjestelyssä energiayhtiöt myyvät, markkinoivat ja asennuttavat Napsin toteuttamia aurinkosähköjärjestelmiä. Raumalla Napsin myynnistä ja markkinoinnista vastaa Rauman Energian ja Vakka-Suomen Voiman yhdessä omistama Lännen Omavoima Oy. Kuluttajien, yritysten ja taloyhtiöiden kiinnostunut aurinkosähköä kohtaan on kasvanut merkittävästi.



RAUMAN HYVÄKSI

Olemme Rauman kaupungin ja sen asukkaiden kokonaan omistama yhtiö. Toimimme aina Rauman hyväksi ja kannamme vastuun hyvästä taloudenpidosta. Tavoitteenamme on olla

taloudeltamme vahva yhtiö, joka kasvaa kannattavasti ja tuottaa taloudellista lisäarvoa Raumalla. Lisäksi toimimme aina tehokkaasti ja huolehdimme omaisuutemme laadukkaasta hallinnasta.

Taloudeltaan vahva yhtiö

Tavoitteenamme on pitää liiketoimintamme tuotto riittävällä tasolla investointien rahoittamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. Tuloutamme vuosittain Rauman kaupungille omistajan odotuksia vastaavan tuoton. Yhti-

ön tuoton käytämme investointeihin: säävarman sähköverkon rakentamiseen, kaukolämpöverkon ylläpitoon ja parantamiseen sekä sähköntuotanto-osuuksien hankintaan.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Liikevoitto	milj. euroa	8,5	5,0	→	5,0
Tuloutus omistajalle	milj.euroa	0,8	0,8	→	0,8

Kannattava kasvu ja taloudellinen lisäarvo yhteiskunnalle

Tavoitteenamme on kasvaa ja löytää nykyiseen liiketoimintaamme tai osaamiseemme läheisesti liittyviä uusia liiketoiminta-alueita. Lisäksi kasvua ja taloudellista lisäarvoa haetaan pitkällä aikavälillä investoimalla vähäpäästöiseen sähkötuotantoon kuten tuulivoimaan ja ydinvoimaan. Investoinnit sähköntuotantoon parantavat samalla sähkötuotannon omavaraisuutta.

tannon omavaraisuutta.

Tuotamme lisäarvoa yhteiskunnalle etenkin työllistämisen, hankintojen, investointien sekä yhteisöverojen maksun kautta. Olemme Rauman suurimpia yhteisöverojen maksajia ja merkittävä paikallisia palveluita hankkiva yhtiö.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Uusien liiketoimintojen liikevaihto	milj. euroa	0,2	0,2	→	0,5
Sähköntuotannon omavaraisuus	%	42,3	40	→	50

Laadukas omaisuuden hallinta ja kustannustehokas toiminta

Toimintatapamme ja prosessimme ovat tehokkaita, minkä avulla pidämme kiinteät kustannuksemme kurissa. Olennainen osa kustannustehokkuutta saavutetaan verkostoitumalla ja yhteistyöllä muiden yhtiöiden kanssa. Yhteistyö kumppaneiden kanssa myös varmistaa tarvittavan osaamisen saatavuuden ja riittävät resurssien yhteiskäytön.

Energianjakelun korkean toimitusvarmuuden ylläpitämiseksi hoidamme verkko-omaisuuttamme suunnitelmallisesti ja pitkäjänteisesti. Sähköverkko-toiminnassa tämä tarkoittaa muun muassa säävarman sähköverkon rakentamista ja kaukolämpöverkossa uusimme vanhalla tekniikalla rakennettuja putkistoja.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Investoinnit käyttöomaisuuteen	milj. euroa	6,2	5,8	→	5,0
Kiinteät kustannukset	milj. euroa	4,0	3,9	→	3,9

SÄHKÖVERKON INVESTOINNIT

Rauman Energia on rakentanut suunnitelmallisesti pelkästään maakaapeliverkkoa jo 10 vuoden ajan. Tänä aikana kaapelointiaste on noussut 50 prosentista 74,7 prosenttiin. Säävarman sähkönjakelun piirissä oli vuodenvaihteessa 18 548 käyttöpaikkaa eli 86 prosenttia asiakkaita.

Sähköverkon PTS-suunnitelman mukaan vuoteen 2020 asti verkkoon tullaan investoimaan keskimäärin 3 miljoonaa euroa vuodessa. Näiden investointien myötä sähköverkon kaapelointiaste nousee 80 prosenttiin ja kaava-alueella jo 99 prosenttiin. Vuonna 2020 käyttöpaikoista 95 % on säävarman sähkönjakelun piirissä ja kaava-alueella lähes 100 prosenttia.

Sähköverkkoon investointiin vuonna 2017 3,95 miljoonaa euroa. Maakaapelia asennettiin 30 km ja ilmajohtoja purettiin 18 km. Suurin investointi oli Lakarin uuden sähköaseman rakentaminen, jonka osuus oli noin 1,5 miljoonaa euroa. Uusi sähköasema palvelee koko Lakarin teollisuusalueen sähkönjakelua. Sähköaseman rakentamiseen liittyi myös mittava määrä maakaapelointia asemaa ympäröivällä alueella. Merkittävän verkonrakennushanke oli koko Kaaron alueen ilmajohtojen korvaamien maakaapeleilla. Hanke jatkuu ja valmistuu vuonna 2018. Ilmajohtoja korvattiin maakaapeleilla myös Otan alueella ja Polarissa.

SÄHKÖVERKON KUNNOSSAPITO

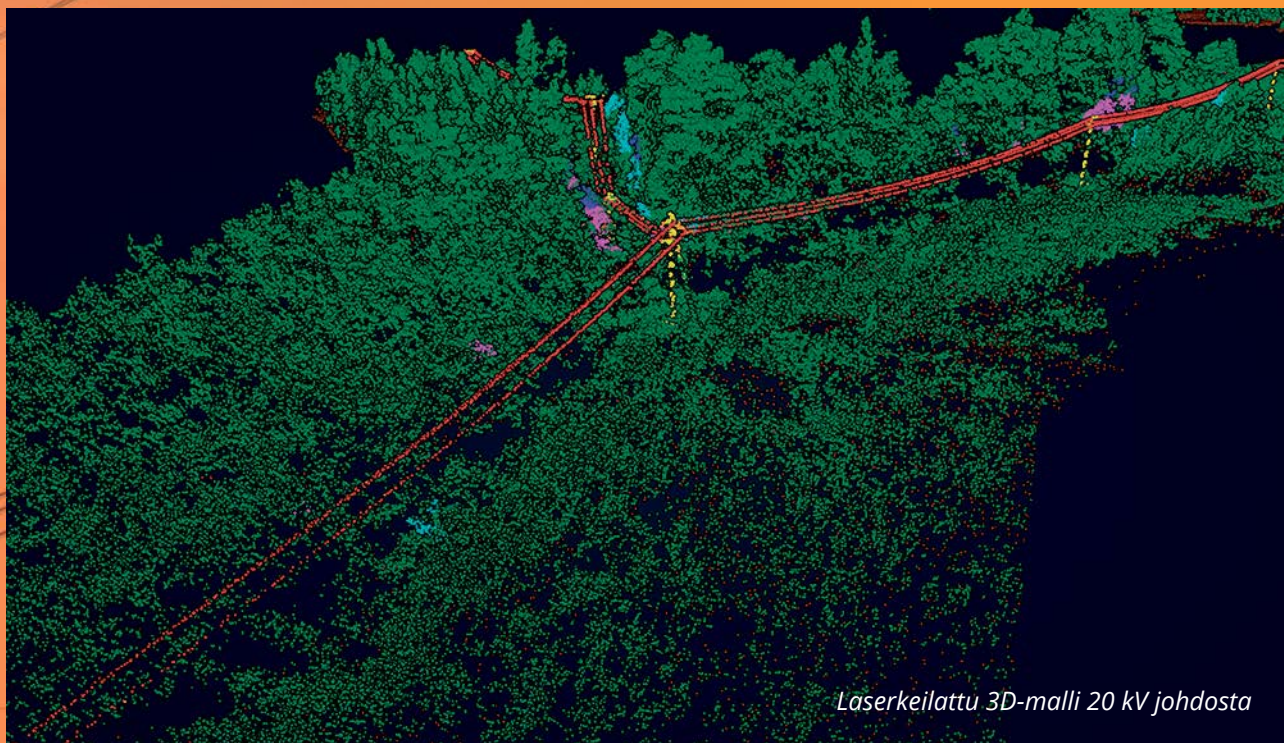
Sähköverkko suunnitellaan ja rakennetaan kestäväksi vuosikymmeniä. Verkon elinkaaren aikana sen toimitusvarmuutta ylläpidetään suunnitelmallisella ja ennakoivalla kunnossapidolla. Ilmajohtoverkon tärkeimpiä ennakkohuoltotoimia ovat johtokatuja puuston raivaus, pylväsmuuntamoiden ja erottimien huollot sekä puupylväiden lahoi-

suustarkastukset.

Maakaapeliverkossa ennakko- ja huolto tehdään puistomuuntamoille, erottimille ja jakokaapeille. Ne tarkastetaan ja lämpökuvataan määrävälein. Sähköasemilla ennakko- ja huolto tarkoittaa katkaisijoiden ja suojareleiden huoltoja ja koestuksia.



Lakarin uusi sähköasema

*Laserkeilattu 3D-malli 20 kV johdosta*

VERKON KUVAUS JA 3D-MALLINNUS

Sähköverkon kunnossapidossa käytettiin 2017 ensimmäisen kerran helikopterilla tehtävää tarkastusta jossa 20 kV johtokadut laserkeilattiin ja valokuvattiin. Tuloksena saatiin tarkka kuva verkon raivaustilanteesta. Laserkeilausaineiston perusteella voidaan raivaukset kohdentaa juuri oikeisiin,

”täsmäraivausta” vaativiin kohteisiin. Näin saadaan optimoitua sekä kustannuksia että laatua. Helikopterista tehdyn valokuvauksen perusteella voidaan tarkastella verkon osia ”lintuperspektiivistä” ja kohdentaa kunnossapitotoimet tehokkaammin huoltoa vaativiin komponentteihin.

KAUKOLÄMPÖVERKON INVESTOINNIT

Rauman Energian kaukolämpöverkko on hyvässä kunnossa. Kaukolämpöverkkoa on rakennettu 40 vuoden ajan ja varsin aikaisessa vaiheessa on aloitettu käyttämään muovisuojarakenteisia kaukolämpöputkia. Raumalla on myös vuosien aikana panostettu rakentamisessa laadun varmistukseen. Vaurioutilastoissa Rauma on kokoluokkaansa nähden parasta valtakunnallista tasoa. Raumalla ei täten ole odotettavissa lähitulevaisuudessa isompaa korjausvelkaa tai saneeraustarvetta kaukolämpöverkon osalta.

PTS-suunnitelmassa kaikki vanhentuneella putkirakenteella rakennetut alueet on tarkoitus saneera-

ta vuoteen 2020 mennessä. Tämän saneerauksen jälkeen Raumalla vuonna 2020 kaikki kaukolämpöputket ovat muovisuojarakenteisia kaukolämpökanavia pois lukien joitakin yksittäisiä talohaaroja, joiden materiaaleissa on käytetty esimerkiksi kuparia. Näiden tilannetta ja korjaustarvetta seurataan vuosittain.

Kaukolämpöverkkoon investointiin vuonna 2017 1,75 miljoonaa euroa. Vuoden aikana saatiin päätökseen Kappelinluhdan lämpöverkon saneeraus. Vanhaa verkkoa uusittiin lisäksi telakan alueella. Merkittävin verkon uusinvestointi oli Lakarin uuden vara- ja huippuvoimalaitoksen rakentaminen.

KAUKOLÄMPÖVERKON KUNNOSSAPITO

Lämpöverkko suunnitellaan ja rakennetaan kestäväksi vuosikymmeniä. Verkon elinkaaren aikana sen toimitusvarmuutta ylläpidetään suunnitelmallisella ja ennakoivalla kunnossapidolla. Lämpöverkon tärkeimpiä ennakkohuoltotoimia ovat kaukolämpökaivojen tarkastukset ja huollot sekä varavoimalai-

tosten huollot ja koekäytöt, joilla varavoima pidetään toimintavalmiudessa ympäri vuoden. Verkon kunnossapitotöiden lisäksi vuosittain tarkastetaan asiakaslaitteita ja uusitaan asiakkaiden lämpömittauksia. Tällä varmistetaan laskutuksen perusteena olevien lämmönmittausten virheetön toiminta.



Kappelinluhta 2017





AMPO
RME

UKOLÄMPÖ FJÄRRVÄRM
JERNVARME DISTRICT HEA

KOHTI VÄHÄPÄÄSTÖISTÄ TULEVAISUUTTA

Kannamme vastuun ympäristöstä ja etenemme määrätietoisesti kohti vähäpäästöistä yhteiskuntaa. Vähennämme kasvihuonekaasupäästöjä energiantuotannossa ja investoimme jatkossa vain päästöttömiin tuotantomuotoihin,

tällä hetkellä tuuli- ja ydinvoimaan. Huolehdimme myös oman toimintamme energiatehokkuudesta, ja kehitämme ja tarjoamme energiatehokkuutta edistäviä palveluita asiakkaillemme.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Vihreän sähkön osuus	%	87	80	→	60
Vihreän lämmön osuus	%	87	80	→	80

Vähäpäästöinen lämmön ja sähkön yhteistuotanto

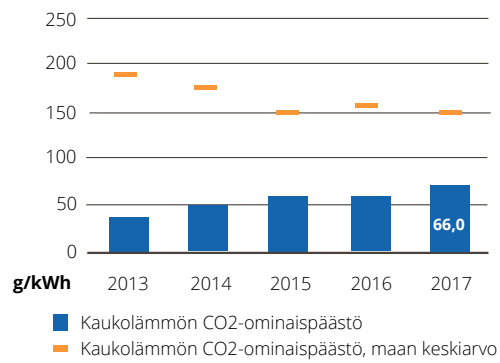
Kaukolämpö on Raumalla suosituin lämmitysmuoto. Toimittamamme lämpö tuotetaan **Rauman Energian** ja **Pohjolan Voiman** (UPM) omistamassa **Rauman Biovoimassa**, jossa yli 80 prosenttia energiasta tuotetaan biopolttoaineilla. Pääpolttoaineita ovat puun kuori ja puhdas kierrätyspuu, lisäksi käytetään metsätähteitä ja kierrätyspolttoaineita.

Rauman Biovoima on yhteistuotantovoimalaitos (CHP, combined heat and power), jossa tuotetaan samanaikaisesti lämmön lisäksi sähköä. Yhteis-

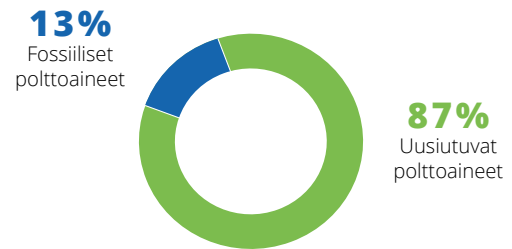
tuotannolla päästään erillistuotantoa korkeampiin hyötysuhteisiin (yli 80 %) eli tuotannossa tarvittavat polttoaineet saadaan käytettyä tehokkaammin hyödyksi. Rauman Biovoima on tuottaa prosessihöyryä **UPM Rauman** paperitehtaalle, kaukolämpöä Rauman Energialle ja molemmille osakkaille sähköä.

Vuonna 2017 Rauman Biovoiman kaukolämmön tuotannon osuus oli 99,5 %. Loput 0,5 % tuotettiin omilla öljykäyttöisillä vara-/huippuvoimalaitoksilla.

KAUKOLÄMMÖN CO₂-OMINAISPÄÄSTÖ



KAUKOLÄMMÖN TUOTANNON POLTTOAINEET 2017



Rauman Biovoima mukana EU:n CircWaste -hankkeessa

CIRCWASTE – Kohti kiertotaloutta on seitsemivuotinen EU LIFE IP -hanke, joka edistää tehokasta materiaalivirtojen käyttöä, jätteen synnyn ehkäisyä ja resurssien hallinnan konsepteja. Tavoitteena on toteuttaa valtakunnallista jätesuunnitelmaa (VALTSU) ja luotsata Suomea kohti kiertotaloutta. CIRCWASTE on 20 kumppanin ja 10 osarahoittajan luomus, jonka koordinaattorina toimii Suomen ympäristökeskus. Hanke saa suuren osan rahoituksesta Euroopan komission LIFE-ohjelmasta.

Rauman Biovoima hyödyntää lentotuhkaa Sampaanalanlahden täyttämässä ja tavoittelee jätteetöntä energiantuotantoa. Euroopan komission tukemassa Circwaste-hankkeessa edistetään teollisuuden ja kotitalouksien jätteen kierrätystä. Rauman Biovoima on yksi seitsemivuotisen Circwasten rahoittajista ja mukana Lounais-Suomen aluehankkeessa.

Rauman Biovoima haluaa edistää energiantuotannossa syntyvän tuhkan uusiokäyttöä.

Biovoimalaitos hyödyntää tuhkaa nyt Sampaanalanlahden täyttämässä ja paikalle rakennettavan kentän rakentamisessa. Tuhkaa käyttämällä säästetään tuhkan kaatopaikka- ja kuljetuskustannuksissa. Myös ympäristöhödyt ovat merkittävät, kun hiilidioksidipäästöt pienenevät käytettäessä tuhkaa sidosaineena sementin sijaan.

Hankkeessa tutkitaan lisäksi tuhkan jalostamista siten, että energiantuotannon sivutuotteena syntyvää tuhkaa voitaisiin tulevaisuudessa hyödyntää myös muussa rakentamisessa betonin sidosaineena tai sen korvaajana.

Sampaanalanlahden täyttöprojektin ensimmäinen vaihe on lähes valmis. Alueen asfaltointi on suunniteltu tehtävän syksyllä 2017. Toisen vaiheen täyttöä stabilointitekniikalla on tehty noin puoli vuotta. Kesällä alueelle tuodaan jälleen ruoppausmassoja Rauman Satamasta. Mahdollisesti lisää massoja on tulossa myös telakka-alueen tulevista ruoppauksista.

Rauman Biovoima investoi päästöjen vähentämiseen edelleen

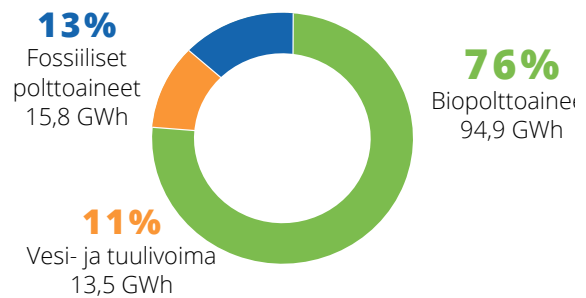
Rauman Biovoiman biovoimalaitokselle rakennettiin kesän 2017 aikana uusi päästöjä vähentävä lisäaineen syöttöjärjestelmä. Investoinnin avulla energian tuotannossa syntyviä päästöjä voidaan vähentää ja

hallita entistä paremmin. Päästöjen hallinnan tehostuminen antaa myös mahdollisuuden lisätä kierrätyspolttoaineiden käyttöä ja edistää siten kiertotaloutta.

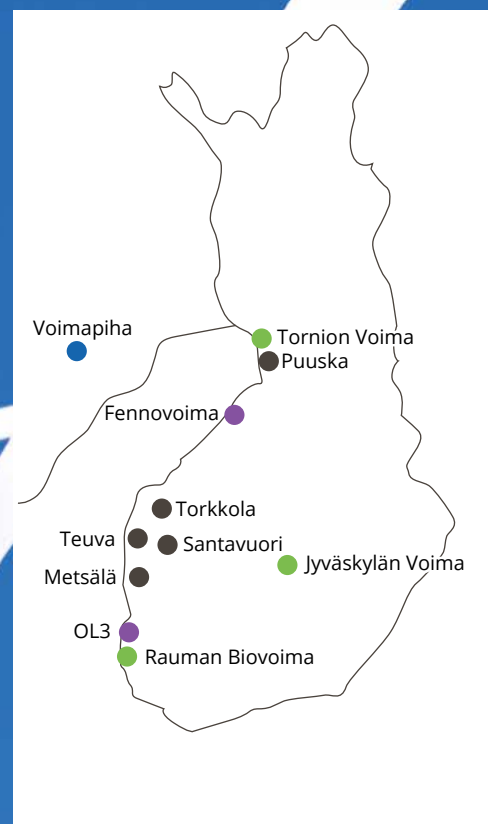
Vähäpäästöinen sähköntuotanto

Sähkön tuotantomme tapahtuu useissa vesi- ja tuulivoimaloissa sekä yhteistuotantovoimalaitoksissa, jossa tuotetaan lämmön lisäksi samanaikaisesti sähköä. Investoimme sähkön- tuotannossa vain vähäpäästöisiin tuotanto- hankkeisiin, tällä hetkellä tuuli- ja ydinvoimaan.

SÄHKÖNTUOTANNON ALKUPERÄ 2017



TUOTANTO-OSUUS		MW	VUOSI
Rauman Biovoima (Rauma)	● CHP	20	2006
Jyväskylän Voima (Jyväskylä)	● CHP	5	2010
Tornion Voima (Tornio)	● CHP	<1	2007
Voimapiha (Ruotsi)	● Vesivoima	1	2013
Puuska (Tornio)	● Tuulivoima	<1	2011
Torkkola (Vähäkyrö)	● Tuulivoima	<1	2015
Santavuori (Ilmajoki)	● Tuulivoima	2	2016
Metsälä (Kristiinankaupunki)	● Tuulivoima	3	2017
Paskoonharju (Teuva)	● Tuulivoima	<1	2017
Rakenteilla			
OL3 (Eurajoki)	● Ydinvoima	4	2019
Fennovoima (Pyhäjoki)	● Ydinvoima	20	2024



VUODEN 2017 AIKANA VALMISTUI LISÄÄ TUULITUOTANTOA

EPV Energian Metsälän tuulivoimapuisto Kristiinankaupungissa valmistui vuoden lopulla ja se aloitti tuotannon vuoden 2018 alussa. Tuulivoimapuistossa on 34 tuulivoimalaa ja se on yksi Suomen suurimmista tuulipuistoista. Rauman Energian osuus voimalaitoksesta on 2,8 MW ja vuosienenergiaa 9 000 MWh.

Lisäksi joulukuussa valmistui Paskoonharjun tuulivoimapuisto Teuvalla, josta Rauman Energialla on pieni osuus. Tuulivoiman osuus vuonna 2018 Rauman Energia sähköntuotannosta tulee olemaan yli 10 % ja verkkoalueen sähkönkulutuksesta noin 6 %.

RAKENTEILLA OLEVAT TUOTANTOHANKKEET

FENNOVOIMA

Rauman Energia on hankkeessa mukana 20 MW:n teho-osuudella pääomistajan Voimaosakeyhtiö SF:n osakkaana. Alueen infran rakennustyöt ovat käynnissä. Valtioneuvoston myöntämän rakentamisluvan edellyttämä suunnittelu on käynnissä ja lupaa odotetaan vuonna 2019, jonka jälkeen varsinaiset laitoksen rakennustyöt voidaan aloittaa. Laitoksen on määrä käynnistyä vuonna 2024.



OL3

Rauman Energialla on EPV Energian osakkaana 4 MW:n teho-osuus rakenteilla olevassa TVO:n Olkiluoto 3:ssa. Laitostoimittajan aikataulun mukaan laitosyksikkö liitetään ensimmäistä kertaa valtakunnan verkkoon joulukuussa 2018 ja säännöllinen sähköntuotanto alkaa toukokuussa 2019.



Oman toimintamme energiatehokkuus

Olemme osana energiatehokkuussopimusta sitoutuneet myös oman energiankäyttömme tehostamiseen. Huomioimme sähkö- ja lämpöverkon suunnittelussa verkostohäviöt osana verkon mitoitusta ja tavoitteenamme on vähentää verkostohäviöitä sitä mukaan kun vanhaa verkkoa uusitaan.

Tehostamme myös toimitilojemme ja ajoneuvojemme energiankäyttöä ja edistämme vähäpäästöi-

siä ratkaisuja. Yrityksen autoja uusittaessa hankimme sähköautoja ja ladattavia hybridejä aina kun ajoneuvon käyttötarkoitus sen mahdollistaa.

Oman toiminnan energiatehokkuutta parannettiin vuoden aikana uusimalla varastotilojen valaistusta LED-valaisimiin sekä uudistamalla jätehuoltoa ja lisäämällä kierrätystä ottamalla käyttöön energijätteen erilliskeräys.

OMAN AURINKOVOIMALAN RAKENTAMINEN

Rauman Energian katolle asennettiin uusi 21 kW:n aurinkovoimala. Voimala korvasi vanhan vuonna 2012 asennetun 2 kW:n järjestelmän. Uuden järjestelmän teho on 21 kW ja arvioitu vuosituotto 18 000

kWh. Paneeleita asennettiin 70 kpl.

Paneelien yhteyteen hankittiin myös akusto, jolla testataan sähköön varastointia, kun paneelien tuotto ylittää kulutuksen.



TUNNUSLUKUJA OMASTA ENERGIAN KÄYTÖSTÄ

TUNNUSLUKU	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
Sähköverkon häviöt	GWh	8,2	7,6	7,4
Lämpöverkon häviöt	GWh	28,9	29,6	35,4
Kiinteistöjen sähkön kulutus	MWh	751	884	947
Kiinteistöjen lämmön kulutus	MWh	70	68	71

OMAN ENERGIATEHOKKUUDEN KEHITTÄMISTOIMIA 2017

TAVOITE	TOTEUTUMA 2017
Vähennetään omaa energiankulutusta uusimalla toimitilojen valaistusta	Autotalli valaistus on uusittu LED-valoiksi. Toimiston osalta uuden valaistuksen suunnittelu käynnistettiin.
Lisätään oman kiinteistön uusiutuvan energian käyttöä rakentamalla toimitaloon aurinkovoimala	Rakennettiin uusi 20 kW:n aurinkovoimala, joka valmistui lokakuussa. (vuosituotto 18 MWh)
Lisätään toimitalon yhteyteen sähköauton latauspiste vieraita varten	Latauspiste on asennettu ja otettu käyttöön kesäkuussa.
Omien autojen muuttaminen sähköautoiksi tai ladattaviksi hybrideiksi aina kun ajoneuvon käyttötarkoitus sen mahdollistaa	Uusia sähköautoja ei hankittu 2017. Yhtiöllä on käytössä 2 sähköautoa ja yksi ladattava hybridi.
Toimitalon jätehuollon ja kierrätyksen parantaminen	Uusittiin sopimus jätehuoltopalveluista ja sen myötä saatiin käyttöön paremmat mahdollisuuden jätteiden lajitteluun ja jätehuollon seurantaan ja raportointiin. Toimitalossa otettiin käyttöön energiajakeen lajittelu.

REILU JA TURVALLINEN TOIMIIJA

Olemme reilu ja turvallinen toimija, ja kannamme vastuuta toinen toisistamme. Haluamme olla hyvä työnantaja henkilöstöllemme ja reilu yhteistyökumppani lukuisille kumppaneillemme. Meille

on erityisen tärkeää henkilöstön hyvinvointi ja motivaatio sekä henkilöstömme ja työmaidemme työturvallisuus.

Hyvä työnantaja, hyvä työyhteisö

Henkilöstömme odottaa meiltä paitsi hyviä työolosuhteita ja hyvää johtamista, myös avoimuutta, mielenkiintoisia työtehtäviä ja kehittymismahdollisuuksia. Ylläpidämme ja kehitämme hyvää työilmapiiriä avoimella johtamisella ja viestinnällä. Panostamme henkilöstön työtyytyväisyyteen ja -kykyyn ja kannustamme henkilöstöä aloitteellisuuteen.

Meille on tärkeää henkilöstön osaaminen, motivaatio ja aloitteellisuus, ja kehitämme näihin vaikuttavia tekijöitä suunnitelmallisesti esimerkiksi koulutusten, esimiestaitojen parantamisen ja sisäisen viestinnän avulla.

Olemme merkittävä paikallinen työllistäjä ja tarjoamme kesätöitä nuorille ja harjoittelupaikkoja alan opiskelijoille.



Pylvästyöskentelyn koulutuksessa harjoiteltiin mallinukun kanssa loukkaantuneen henkilön pelastamista pylvästä.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Henkilöstön työtyytyväisyys	arvosana (1-7)	4,5	5,0	→	5,5
Henkilöstön aloitteellisuus, kehitysideoiden määrä	kpl/hlö	9,5	8	→	12
Koulutuspäivien määrä	kpl/hlö	4,4	5	→	5

Turvalliset ja hyvin hoidetut työmaat

Työmaiden turvallisuudesta ja sähköturvallisuudesta huolehtiminen on meille erittäin tärkeää. Työmaiden turvallisuutta edistetään hyvällä suunnittelulla, toteutuksella ja valvonnalla. Ulkopuolisten turvallisuudesta työmaa-alueilla ja niiden läheisyydessä huolehditaan liikenteenohjauksen sekä kaivantojen merkintöjen ja suojausten avulla.

Huomioimme lämpö- ja sähköverkon sijoittamisessa myös maankäyttö- ja maisemavaikutukset. Tavoitteena on sijoittaa lämpö- ja sähköverkostot

siten, että niistä aiheutuvat haitat ympäristölle ovat mahdollisimman pieniä. Sähköverkon ilmajohtojen korvaaminen maakaapeleilla vähentää merkittävästi verkoston ympäristövaikutuksia

Alihankkijat koulutetaan ja perehdytään työmaiden toimintaan ja säännöllisillä työmaakatselmuksilla varmistetaan että työmaiden toiminta vastaa sovittuja käytäntöjä.

		TOTEUMA 2017	TAVOITE 2017		TAVOITE 2020
Työturvallisuus, 1 pv poissaoloa aiheuttaneet tapaturmat	kpl	0	0	→	0
Kirjatut turvallisuus-havainnot	kpl	14	25	→	50

Vastuulliset ja tasapuoliset hankinnat

Olemme paikallisesti merkittävä palveluiden hankkija. Merkittävimmät hankinnat liittyvät sähkö- ja lämpöverkon rakentamiseen ja kunnossapitoon. Merkittävät rakennushankkeet ja kilpailutetaan erillisinä urakoina ja pienemmät hankkeet toteutetaan

vuosisopimusten puitteissa.

Hankinnoissa olemme tasapuolisia ja hankintapäätöksissä huomioidaan hinnan lisäksi toiminnan laatu ja palvelukyky. Yhteistyökumppaneista merkittävä osa on paikallisia yrityksiä.

Tunnuslukuja

TUNNUSLUKU	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
SÄHKÖVERKKO				
Toimitusvarmuus				
Sähkösiirto	GWh	268	287	294
Asiakasmäärä, käyttöpaikat	kpl	21 456	21 607	21 633
Sävarman verkon asiakasmäärä	kpl	17 265	17 913	18 548
Sävarman verkon asiakasmäärä	%	80	83	86
Asiakkaan keskimääräinen keskeytysaika	minuutti	49,8	12,3	13,8
Asiakkaan keskimääräinen keskeytysten määrä	kpl	2,0	1,1	3,0
Sähköverkon KJ-vikojen määrä	kpl	30	10	13
Sähköverkon PJ-vikojen määrä	kpl	24	46	26
Sähköverkon jälleenkytkentöjen määrä, PJK	kpl	21	6	7
Keskeytysten aiheuttama haitta, KAH	euroa	270 673	112 753	23 542
Sähköverkon tekniset tiedot				
Maakaapelia	km	682	715	746
Ilmajohto	km	291	271	254
Sähköverkon kaapelointiaste	%	70,1	72,5	74,7
Sähköasemien lukumäärä	kpl	3	3	4
Jakelumuuntamoiden lukumäärä	kpl	333	330	334
Asiaksmuuntamoiden lukumäärä	kpl	63	63	65
Sähköliittymät				
Uusien sähköliittymien määrä	kpl	31	43	61
Liittymien suurennokset/muutokset	kpl	17	21	63
Verkkoon liitetyt pientuotanto-laitokset	kpl	0	12	18
Verkkoon liitetyn pientuotannon teho	kW	0	49	78
Siirtohintojen taso	%	20	23	28

TUNNUSLUKU	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
KAUKOLÄMPÖ				
Asiakkaat				
Lämmön myynti	GWh	240	265	273
Lämmöntarveluku	apl	3324	3807	3840
Lämmöntarveluku, normivuosi	apl	4138	4138	4138
Asiakasmäärä, käyttöpaikat	kpl	1365	1381	1394
Asiakkaan keskimääräinen keskeytysaika	minuuttia	138	19	26
Uusien liittymien määrä	kpl	3	9	13
Uusien liittymien liittymisteho	kW	477	5344	1093
Asiakkaiden liittymäteho yhteensä	MW	166	172	173
Lämmön hintojen taso	%	7	7	7
Lämpöverkon tekniset tiedot				
Kaukolämpöverkon pituus	km	125,9	134,0	135,0
Vara- ja huippuvoimalaitosten määrä	kpl	7,0	7,0	8,0
Lämmön tuotanto				
Lämmön hankinta, Rauman Biovoima	GWh	268,0	292,7	307,1
Oma Tuotanto	GWh	0,9	2,3	1,4
Lämpöverkon häviöt	GWh	28,9	29,6	35,4
Uusiutuvien polttoaineiden osuus	GWh	85	86	88
Lämmön tuotannon CO ₂ -päästöt	tn	15 393	15 264	20 354
Lämmön tuotannon CO ₂ -ominaispäästö	g/kWh	57,2	51,7	66,0
TUOTANTO				
Sähkön tuotanto tuotantomuodoittain				
Sähkön tuotanto, yhteensä	GWh	79,7	107,3	124,3
Sähkön tuotanto, biopolttoaineet	GWh	54,2	75,2	94,9
Sähkön tuotanto, tuuli- ja vesivoima	GWh	6,9	9,1	13,5
Sähkön tuotanto, fossiiliset polttoaineet	GWh	18,5	23,0	15,8
Vihreän sähkön osuus	%	77	79	87
Sähköntuotannon CO ₂ -päästöt	tn	5 136	5 393	7 374
Sähköntuotannon CO ₂ -ominaispäästö	g/kWh	64,5	50,3	59,3
ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS				
Service level %	%	83	85	72
Puheluiden keskimääräinen vastausaika	sekuntia	7	5	6
Asiakaspalvelun laatu	4 - 10	8,89	9,27	9,04
Liittymäasiakkaiden tyytyväisyys, Sähköverkko	4 - 10	8,73	9,67	8,67
Liittymäasiakkaiden tyytyväisyys, Kaukolämpö	1 - 4	3,48	3,48	3,55
Asiakastyytyväisyys, Imagotutkimus, Sähköverkko	1 - 5	3,53	3,65	-
Asiakastyytyväisyys, Imagotutkimus, Kaukolämpö	1 - 5	3,69	-	3,79

TUNNUSLUKU	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
HENKILÖSTÖ				
Henkilöstön määrä	hlöä	31	31	31
Henkilöstön keski-ikä	vuotta	49	48,5	48,8
Naisten osuus henkilöstöstä	%	33	35	38
Koulutuspäivät	päivääv/hlö	4,7	4,5	4,4
Sairauspoissaolot	päivää/hlö	7,1	7,7	5,5
Ylityötuntien määrä	tuntia/hlö	24	17	16
Kehitysideoiden määrä	kpl/hlö	7,8	7,0	9,5
Toteutukseen kirjatut JP-tehtävät	kpl	84	48	87
Toteutetut JP-tehtävät	kpl	57	43	63
Kirjatut turvallisuushavainnot	kpl	11	19	14
Työtapaturmat LTA 0	kpl/vuosi	0	1	1
Työtapaturmat LTA 1	kpl/vuosi	1	0	0
Työtapaturmista johtuvat poissaolot	päivää	2	0	0
Henkilöstön tyytyväisyys	1 - 7	5,5	-	4,5

Mukana paikallisesti.



Rauman 247
Energia

LÄNNEN
OMAVOIM



Kannen kuva: Rauman kaupunki