

[Stefna yfirfarin og samþykkt óbreytt á stjórnarfundum 17.10.2018]

Orka náttúrunnar ætlar að veita **framúrskarandi þjónustu** til viðskiptavina, jafnt fyrirtækja sem heimila. ON ætlar að vera samkeppnishæft orkufyrirtæki sem er leiðandi á smásölu markaði. Þjónustan verður veitt með hagkvæmum hætti þannig að hún skili árangri og virði bæði fyrir viðskiptavinum og samstarfsaðila.

ON býður viðskiptavinum fjölbreyttar og skilvirkar þjónustuleiðir, í takt við nýjustu tækni hvers tíma og samkvæmt markmiðum fyrirtækisins. Gildi ON eru framsýni, hagsýni og heiðarleiki og eru þau leiðarljós allrar þjónustu ON.

ON leggur áherslu á að allt starfsfólk viti hver þjónustustefna fyrirtækisins er og hafi til að bera þekkingu og hæfni til að framfylgja henni.

Áhersluþættir þjónustustefnu ON:

- leiðandi á smásölu markaði
- samkeppnishæft verð
- framúrskarandi ráðgjöf
- persónuleg samskipti
- frumkvæði í þjónustu
- miðlun upplýsinga
- byggja stöðugar úrbætur á greiningum og þjónustumælingum

Þjónustustefnan byggir á heildarstefnu Orku náttúrunnar og er í samræmi við heildarþjónustustefnu OR samstæðunnar.

Tilvísanir:

[SKI-100](#); Ábyrgðir í vottuðum stjórnunarkerfum.

[STE-200](#); Heildarstefna ON.

[STE-065](#); Þjónustustefna OR.