

JŪSŲ ŽIEDINIŲ

tekstilės paslaugų partneris



Turinys

Rūpesčio gija kiekviename žingsnyje	3
Žiedinis verslo modelis padeda tausoti aplinką	4
Patvarumas skatina tvarumą	5
Kad tai, ką turime, tarnautų ilgiau	6
Išmanūs sprendimai – greičiau ir mažiau atliekų	7
Taupome išteklius, kuriame vertę	8
Siekime nulinės emisijos drauge	9
Perdirbdami senus gaminius kuriame naujas galimybes	10
Tvari tiekimo grandinė	11
Kuriame vertę klientams	12
Įsipareigojimai, sertifikatai ir politika	13
Sėkmės istorijos	14

Akcentai



3 puslapis

Pasaulinė tvarumo vertinimo agentūra „EcoVadis“ įtraukė mus į 1 % pažangiausių tvarumo srityje.



9 puslapis



Mūsų klimato tikslai atitinka „Science Based Targets“ iniciatyvos reikalavimus

13 puslapis

Perdirbome 70 % tekstilės atliekų ir naudojome daugiau perdirbtų medžiagų savo tekstilės gamyboje



Rūpesčio gija kiekviename žingsnyje

Mes esame šeimai priklausanti tekstilės paslaugų įmonė, kurios verslo modelis grįstas žiedinės ekonomikos principais. Kol mes rūpinamės klientų tekstilės poreikiais, siūlydami patogius sprendimus, mūsų klientai gali susikonsoliduoti į savo verslą. Mūsų būstinė įsikūrusi Helsinkyje, Suomijoje, o veikiame 24 šalyse Europoje ir Azijoje.

Teikiame platų tekstilės paslaugų spektrą, apimantį darbo drabužius ir švariųjų patalpų tekstilę, kilimėlius, pramonines šluostes, higienos produktus ir tekstilę viešbučiams, restoranams bei sveikatos priežiūros sektoriui. Mūsų paslauga visapusiška, kadangi apima tekstilės tiekimą, plovimą ir priežiūrą bei perdirbimą.

Mūsų tikslas:

Rūpinamės žmonėmis ir planeta – įkvepiame žmones atsiskleisti, o verslus tvariai augti.

Mūsų vertybės:

- Pelningas augimas
- Atsakomybė
- Ilgalaikis bendradarbiavimas su klientais
- Entuziazmas ir noras tobulėti

ŠALYS, KURIOSE VEIKIAME

Austrija

Bulgarija

Kinija

Kroatija

Čekija

Estija

Suomija

Vokietija

Vengrija

Indija

Kazachstanas

Latvija

Lietuva

Lenkija

Rumunija

Serbija

Slovakija

Slovėnija

Pietų Korėja

Švedija

Turkija

Ukraina

Jungtinė Karalystė

Vietnamas



ŠALYS

24

DARBUOTOJŲ SKAIČIUS

4 900

APYVARTA

51,8 M €

NAUDOJAMI TEKSTILĖS GAMINIAI

21,4 M*

KLIENTŲ SKAIČIUS

88 000

PRISTATYMO TAŠKAI

177 000

EBITA

11,5 %

ĮKURTA

1848

* Į šį skaičių neįtraukta viešbučių ir sveikatos priežiūros įstaigų tekstilė.

Žiedinis verslo modelis padeda tausoti aplinką

Mūsų paslauga padeda mažinti perteklinę tekstilės gamybą, kadangi prailginame tekstilės gaminių naudojimo laiką ir gaminame naujus gaminius tik tada, kai jų tikrai reikia. Naudodami patvarias medžiagas ir kurdami žiedinei ekonomikai pritaikytą dizainą, tvarumą užtikriname jau nuo pat pradžių. Taisydami ir pernaudodami drabužius, išvengiame milijonų kilogramų perteklinės tekstilės.

Papildomus užsakymus gaminame pagal poreikį savo „Prodem“ darbo drabužių siuvyklose, taip efektyviai sumažindami perteklinės tekstilės riziką sandėliuose.

Siekdami tausoti gamtos išteklius, optimizuojame vandens ir energijos naudojimą savo skalbyklose, taip pat klientams pristatomų prekių kiekius ir maršrutus. Skalbdami vandenį perdirbame, o iš nuotekų išgaunamą šilumą panaudojame šviežiam vandeniui pašildyti. Pasibaigus tekstilės gaminių gyvavimo ciklui, juos perdirbame į naujus produktus arba žaliavas.



4.9
MILIJONO TEKSTILĖS
GAMINIŲ IŠSAUGOJOME
taisydami; 2024m.

7 %
SUMAŽINOME ŠILTNAMIO
EFEKTO DUJŲ EMISIJŲ
2024m. palyginus su 2023m.

70 %
TEKSTILĖS ATLIEKŲ
PERDIRBOME
2024M.

36 %
PERDIRBTŲ IR BIOLOGINĖS
KILMĖS MEDŽIAGŲ
naujuose įsigytuose tekstilės gaminiuose

715 t
DRABUŽIŲ PAGAMINOME
pagal užsakymą

Patvarumas skatina tvarumą

Kuo ilgiau naudojame tekstilės gaminį, tuo didesnį teigiamą poveikį tai daro aplinkai – labiau, nei bet kuri kita priemonė. Pavyzdžiui, dėvint drabužį vos devyniais mėnesiais ilgiau, jo neigiamą poveikį aplinkai galima sumažinti net 20–30 %. Padvigubinus vidutinį drabužių dėvėjimo skaičių, šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisijos sumažėja 44 % (palyginti su naujo drabužio gamyba*).

Tekstilės nuomos įmonės, vadovaudamosi tvaraus verslo principais, siekia maksimaliai prailginti tekstilės gyvavimo ciklą ir tausoti gamtos išteklius. Mes naudojame medžiagų patvarumą užtikriname atlikdami bandomuosius skalbimus, drabužių testavimą realiomis sąlygomis bei naudodami papildomus sutvirtinimus labiausiai nusidėvinčiose drabužių vietose.

Pakartotinį drabužių naudojimą ir taisymą numatome jau kūrimo etape – pavyzdžiui, pasitelkdami reguliuojamas detales ir modulinį dizainą. Nuolat bendradarbiaujame su tiekėjais ir perdirbimo partneriais, kad didintume perdirbtų medžiagų kiekį savo tekstilėje.

*Šaltinis: „Environmental Coalition on Standards“ (ECOS)



Kad tai, ką turime, tarnautų ilgiau

Kiekvienais metais prailginame milijonų drabužių tarnavimo laiką, juos efektyviai taisydami ir pakartotinai naudodami. Darbo drabužių valdymas skirtingose vartotojų grupėse – vienas iš veiksmingų būdų skatinti pakartotinį naudojimą. Vis dėlto, individualus drabužių pritaikymas kartais gali apsunkinti jų taisymą ir apriboti pakartotinio naudojimo galimybes.

Taisymas ir pernaudojimas = mažiau naujų drabužių



Mažiau žaliavų – tokių kaip medvilnė ar iškastinis kuras



Mažiau audinių ir drabužių gamybos bei transportavimo visoje tiekimo grandinėje



Mažiau sugeneruotų atliekų

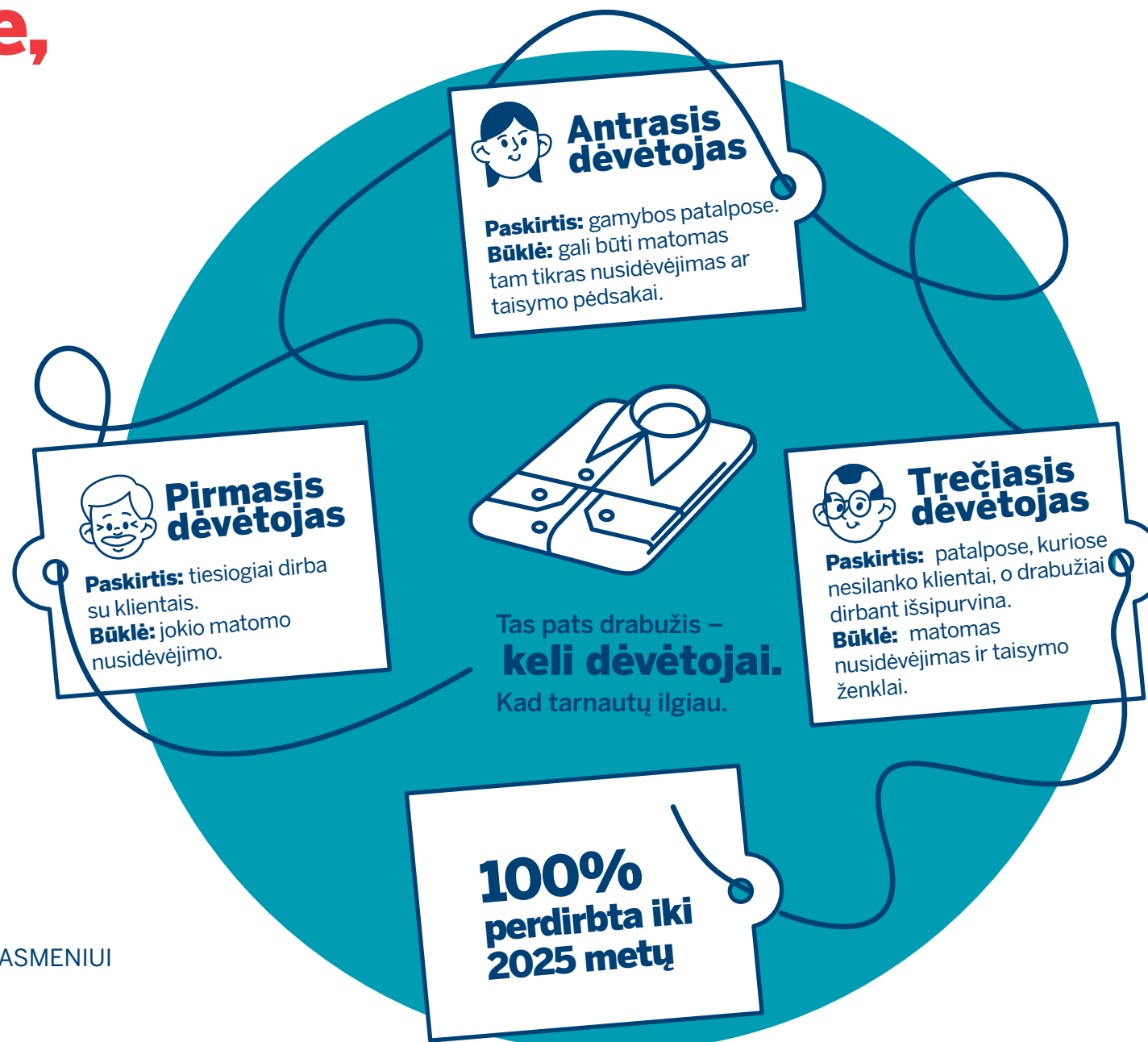
Pakartotinis drabužių naudojimas reiškia, kad...

67 %

MAŽIAU DRABUŽIŲ
palyginti su vienkartiniais /
pakartotinai nepanaudojamais
drabužiais

2,2 kg

MAŽIAU CO₂ VIENAM ASMENIUI
per metus



* Šaltinis: „Gaia Consulting“ tyrimas, 2021 m.

Išmanūs sprendimai – greičiau ir mažiau atliekų

Išmanūs sprendimai leidžia efektyviai patenkinti klientų poreikius ir skatinti tvarią gamybą. Efektyvus atsargų valdymas mažina tekstilės pasenimo riziką, perprodukciją ir minimalizuoja atliekas.

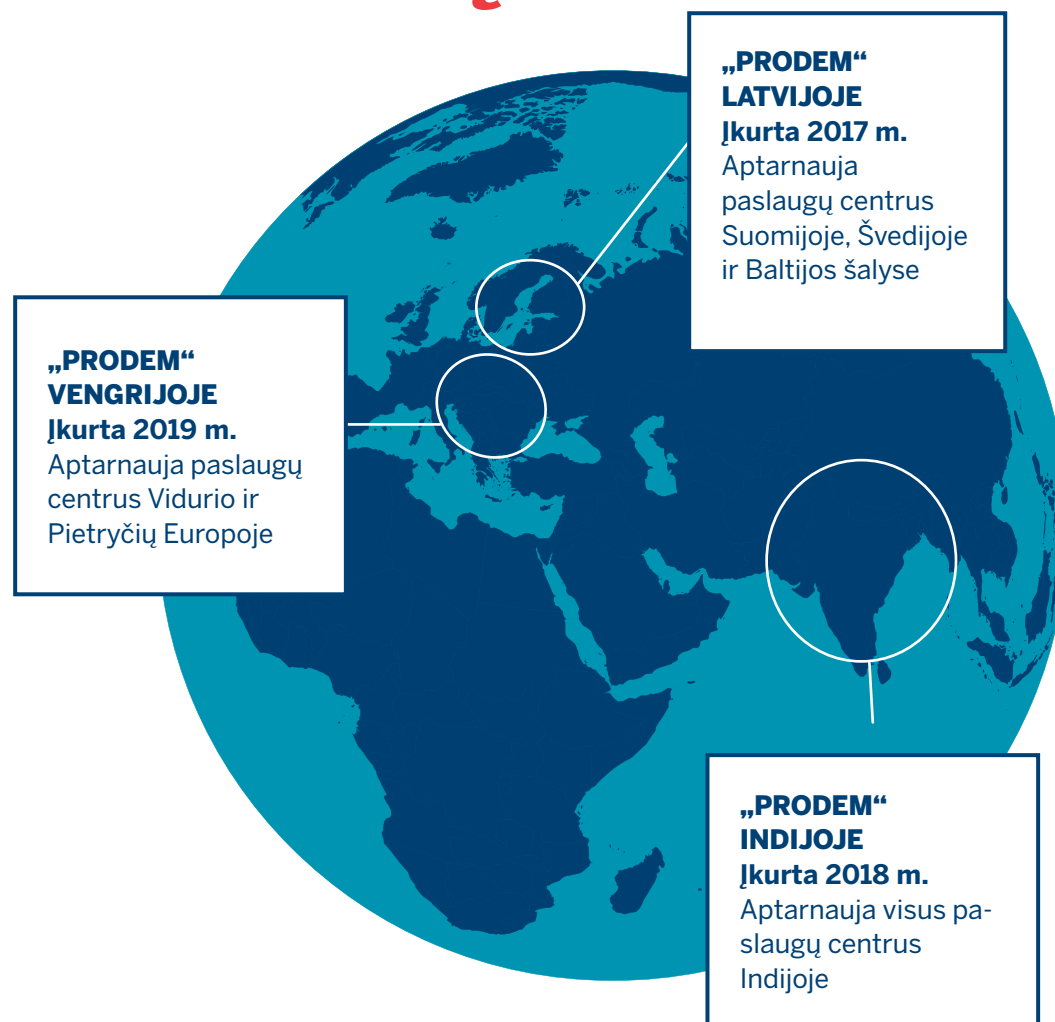
Kaip mažiname perteklines atsargas:

- Stengiamės tiksliai prognozuoti tekstilės poreikius
- Panaudojame regionines atsargas prieš užsakydami naujas prekes
- Gaminame pagal poreikį „Prodem“ gamyklose, siekdami dar labiau sumažinti sandėliuojamą kiekį

„Prodem“ – unikalus gamybos pagal poreikį modelis

„Prodem“ gamybos padaliniuose taikome dinamišką, į klientų poreikius orientuotą tekstilės gamybos praktiką, sukurtą „Lindström“. Šis modelis leidžia greitai reaguoti į klientų poreikius – gavę užklausą galime pradėti gamybą artimiausiame „Prodem“ padalinyje.

Lanksti sistema leidžia efektyviai įvykdyti net ir nedidelius užsakymus per trumpą laiką. Siūdami darbo drabužius tik tada, kai jų tikrai reikia, išvengiame perteklinių atsargų, sumažiname atliekų kiekį ir padidiname sąnaudų efektyvumą.



„PRODEM“ FAKTAI IR SKAIČIAI (2024 m.)

Darbuotojų skaičius

405

Pagaminta vienetų

715 320 vnt.

Vidutinis užsakymo kiekis

4.6 vnt.

Vidutinis pakaitinių ir papildomų užsakymų įvykdymo laikas:

Gamybos trukmė

1–3 dienos

Bendras pristatymo laikas

5–7 dienos

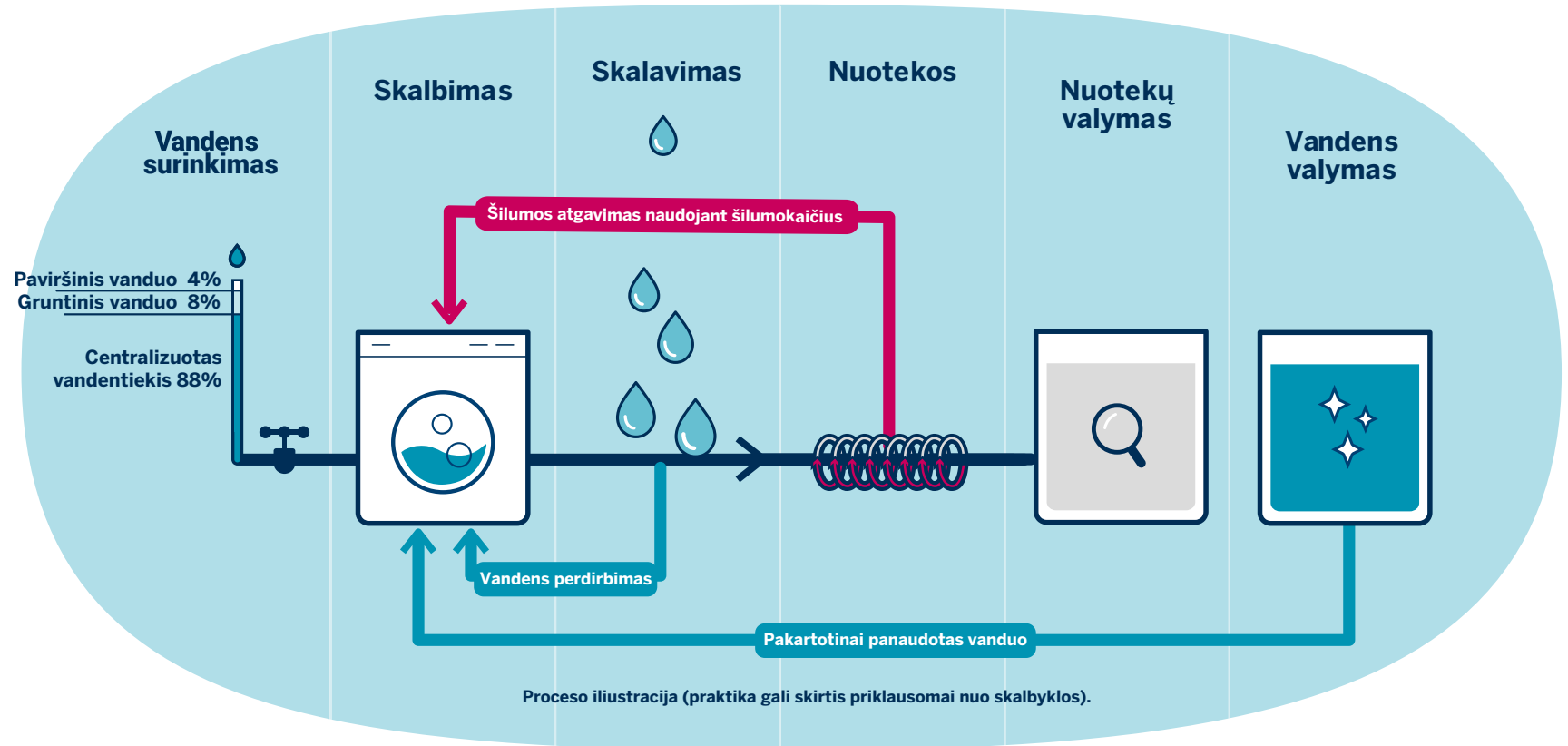
Taupome išteklius, kuriame vertę

Mūsų skalbimo procesas sukurtas taip, kad užtikrintų maksimalų efektyvumą – aukštą kokybę pasiekiamo optimizuodami vandens, energijos ir skalbiklių sunaudojimą. Tokios išteklių tausojančios praktikos leidžia išsaugoti vertingus gamtos išteklius ir užtikrinti ekonomišką paslaugą klientams. Naudodami pažangias technologijas, išmanius procesus ir nuolat juos tobulindami, teikiame sprendimus, kurie naudingi tiek aplinkai, tiek jūsų verslui.

Kiekviena skalbykla kasmet rengia aplinkosaugos programą, kurioje nustatomi tikslai, stebimas progresas ir įgyvendinamos išteklių mažinimo priemonės. Be to, turime visai grupei taikomus orientacinius rodiklius. Taip pat bendradarbiaujame su patikimais tiekėjais ir pramonės ekspertais, siekdami nuolat tobulinti savo procesus ir užtikrinti optimalų išteklių panaudojimą kiekvienam tekstilės kilogramui. Reguliarus skalbimo mašinų ir įrangos techninis aptarnavimas bei procesų kontrolė užtikrina, kad procesai vyks sklandžiai ir sunaudosime mažiau vandens ir energijos.

Vandens perdirbimas

Vandens perdirbimas mums labai svarbus siekiant optimizuoti vandens naudojimą. Daugumoje skalbyklų surenkame vandenį iš skalavimo ciklo ir pakartotinai jį panaudojame skalbimui. Didesniuose padaliniuose, kuriuose veikia kelios paslaugų linijos, švaresnis skalbimo ir skalavimo vanduo pernaudojamas purvinesniems tekstilės gaminiams skalbti, taip maksimaliai padidinant efektyvumą ir tvarumą. Siekdami prisidėti prie atsakingo vandens naudojimo, planuojame iki 2030 metų padidinti vandens naudojimo efektyvumą 50 %, lyginant su 2023 metų lygiu, ypač regionuose, kuriuose patiriamas didelis ar itin didelis vandens trūkumas.



Energijos vartojimo efektyvumas

Daugelyje „Lindström“ skalbyklų įdiegėme šilumos atgavimo sistemas, kurios surenka šilumą iš panaudoto vandens ir džioviklių. Siekdami dar labiau pagerinti energijos vartojimo efektyvumą, reguliariai atliekame energijos vartojimo auditus ir vertinimus, kad identifikuotume naujas galimybes sutaupyti. Taip pat siekiame savo klimato tikslų – pavyzdžiui, esame įsipareigoję pereiti prie atsinaujinančių ir mažai emisijų išskiriančių energijos šaltinių.

Ploviklių naudojimo optimizavimas

Mūsų automatinė dozavimo sistema padeda sunaudoti tikslų reikiamą kiekį cheminių medžiagų. Profesionalūs ploviklių tiekėjai, su kuriais dirbame, užtikrina pažangiausias technologijas ir aplinkai draugiškus sprendimus.

Siekime nulinės emisijos drauge

Esame įsipareigoję iki 2030 m. perpus sumažinti šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisijas visoje vertės grandinėje ir pasiekti grynąjį nulį iki 2050 m. Mūsų tikslus patvirtino „Science Based Targets“ iniciatyva, užtikrindama, kad jie atitinka naujausius su klimatu susijusio mokslo reikalavimus.

Kelionę šių tikslų link jau pradėjome ir ją tęsime artimiausius dešimtmečius. Vykdydami šį įsipareigojimą, palaipsniui didinsime perdirbtų ir biologinės kilmės medžiagų naudojimą, taip pakeisdami pirminius išteklius. Šie tekstilės gaminiai bus gaminami arčiau klientų – tiekėjų, kurie taip pat siekia mažinti savo emisijas. Vis daugiau energijos, naudojamos tekstilės priežiūrai ir skalbimui, išgausime iš atsinaujinančių šaltinių. Vis daugiau klientų užsakymų pristatysime naudodami atsinaujinančiu dyzelinu varomas transporto priemones, elektromobilius, biometaną ar net vandeniliu varomus sunkvežimius.

2024 m. sumažiname bendrą emisijų kiekį

7 %

PALYGINTI SU ANKSTESNIAIS METAIS



1 ir 2 iniciatyvos – mūsų veikla

Energijos vartojimo efektyvumas
Atsinaujinanti energija ir elektra

3 iniciatyva – mūsų vertės grandinė

Įsigyti tekstilės gaminiai

- Tiekėjų įtraukimas
- Perdirbtos ir biologinės kilmės medžiagos

Produktų pristatymas

- Elektrifikacija ir biokuras
- Maršrutų optimizavimas

2030 m. tikslas

**–50 % vykdant 1, 2
ir 3 iniciatyvas**

lyginant su baziniais 2021 metais.

–50%

2050 m. tikslas

**Nulinės emisijos
–90 % vykdant 1, 2
ir 3 iniciatyvas**

lyginant su baziniais 2021 metais.

Perdirbdami senus gaminius kuriame naujas galimybes

Siekiame perdirbti visas savo tekstilės atliekas. Siekiame ne tik sumažinti atliekų kiekį, bet ir mažinti pirminių žaliavų naudojimą. Tekstilės atliekos turi dar neišnaudotą potencialą tapti žaliava įvairioms pramonės šakoms – įskaitant ir pačią tekstilės pramonę. Mūsų vizija drąsi – uždaryti ciklą, nebenaudojamus tekstilės gaminius paverčiant naujais pluoštais naujiems tekstilės gaminiams.

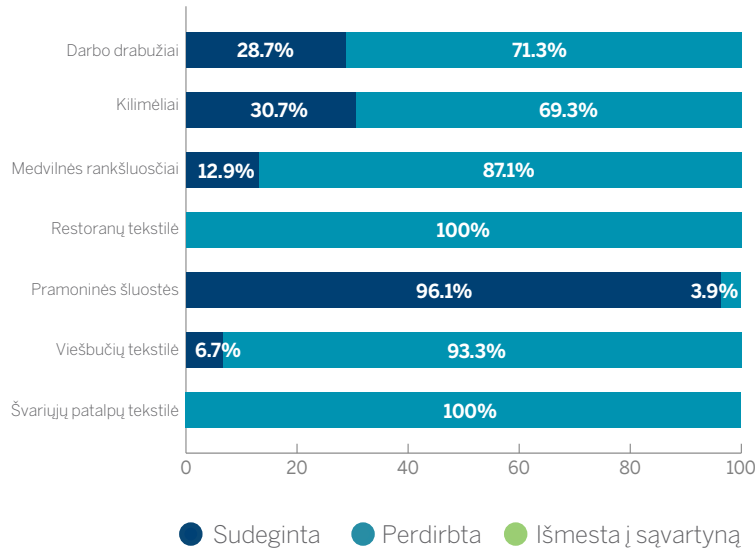
Siekdami šio tikslo, nuosekliai didiname perdirbtų ir biologinės kilmės pluoštų naudojimą savo tekstilės gaminiuose. 2024 m. net 36 % mūsų naujai įsigytos tekstilės sudarė būtent tokie pluoštai. Perdirbimo mastai ir pluoštų sudėtis gali skirtis priklausomai nuo mūsų paslaugos ir tuo metu prieinamų sprendimų, tačiau mes nuolat ieškome geresnių sprendimų, kad tekstilės atliekos taptų praeitimi.

Bendradarbiaujame su keliais vietiniais perdirbimo partneriais, kad perdirbtume naudoti nebetinkamą tekstilę. Štai keletas įgyvendintų projektų:

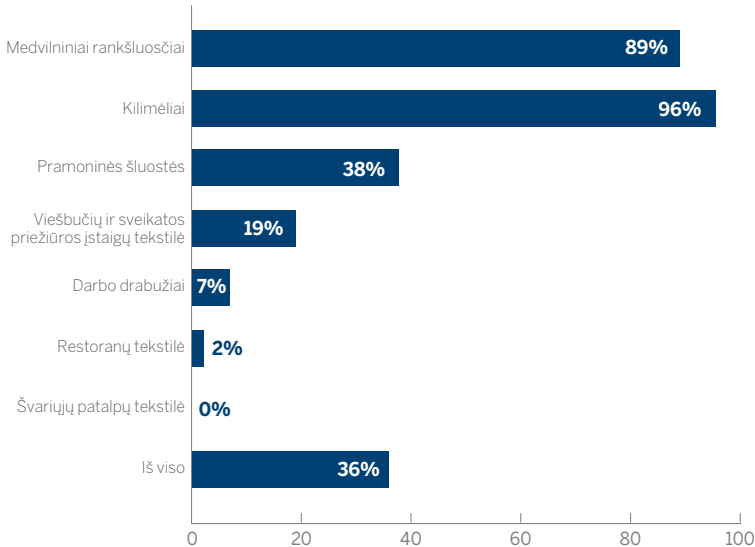
1. Pirkinių krepšiai, pagaminti iš nebenaudojamos tekstilės.
2. Verslo dovanos, sukurtos iš dėvėjimui nebetinkamų darbo drabužių.
3. „HoReCa“ kolekcija, kurioje panaudoti perdirbti pluoštai iš nebetinkamų naudoti darbo drabužių.



PRODUKTŲ PERDIRBIMAS 2024 M.



PERDIRBTŲ AR BIOKILMĖS SUDĖTINIŲ DALIŲ TURINČIŲ GAMINIŲ DALIS 2024 M.



Tvari tiekimo grandinė

Ilgalaikiai santykiai su tiekėjais

Daugiau nei 900 tiesioginių tiekėjų

Mūsų politika

Mūsų politika nustato kokybės ir tvarios veiklos reikalavimus visoje tiekimo grandinėje.

- Tiekėjų elgesio kodeksas
- Kokybės užtikrinimo vadovas
- Tvaraus pirkimo politika
- Žmogaus teisių deklaracija

Rizikos valdymas

Kasmet vertiname tiekėjų šalių ir pačių tiekėjų rizikas.

Reguliariai atliekame vidinius auditus, o rizikos šalyse juos papildo trečiųjų šalių auditai.

2024 m. atlikti 32 auditai

Bendradarbiavimas

„Voice of Partner“ iniciatyva skirta matuoti tiekėjų pasitenkinimą ir stiprinti tarpusavio bendradarbiavimą.

Pagalba ir mokymai
„Lindström“ ekspertai
Išoriniai tiekėjai

„Voice of partner“ įvertinimas – 8,8 iš 10 (2024 m.)



Kuriame vertę klientams

- Žiedinės ekonomikos paslauga mažina tekstilės perteklinę gamybą
- Įsipareigojimas neutralizuoti poveikį klimatui ir mažinti emisijas
- Tvarus tiekimo grandinės valdymas ir ilgalaikiai patikimi tiekėjai



TVARUMAS VISOJE TIEKIMO GRANDINĖJE

- Pilnas paslaugų sprendimas padeda klientams susitelkti į savo pagrindinę veiklą
- Prisitaikome prie sezoninių pokyčių ir svyravimų
- Internetinė platforma, skirta lengvam paslaugų valdymui



PAPRASTUMAS IR EFEKTYVUMAS



PATIKIMUMAS IR SKAIDRUMAS

- Skaitmenizuota ir skaidri paslauga
- Nėra paslėptų ar netikėtų kaštų
- Paslaugų tęstinumą garantuoja atsarginių sistemų palaikymas



RŪPESTIS

- Drabužiai atitinka pramonės higienos ir saugos standartus
- Skalavimo procesas atitinka visus higienos reikalavimus
- Kokybė garantuojama valdymo sistemų sertifikatų
- Profesionali klientų aptarnavimo komanda visuomet suteikia pagalbą



Įsipareigojimai, sertifikatai ir politika



MŪSŲ ĮSIPAREIGOJIMAI INICIATYVOMS

- ICC Verslo chartija tvariam vystymuisi
- Jungtinių Tautų Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos principai
- Tarptautinės darbo organizacijos (ILO) pagrindinių teisių ir principų deklaracija
- EBPO Daugiašalių įmonių gairės
- Mokslu pagrįstų tikslų iniciatyva (SBTi)*
- Jungtinių Tautų Pasaulinis susitarimas

MŪSŲ SERTIFIKATAI

- Mūsų valdymo sistema atitinka keturis tarptautinius valdymo sistemų standartus:
- ISO 9001 kokybei
- ISO 14001 aplinkai
- ISO 45001 sveikatai ir saugai
- EN 14065 higienai ir biokontaminacijos kontrolei
- „Öko-Tex“ sertifikatas – pagrindinis reikalavimas naudojamoms tekstilėms
- Turime platininį sertifikatą iš pasaulinio tvarumo vertinimo tiekėjo „EcoVadis“

MŪSŲ POLITIKA IR GAIRĖS

- **Tiekėjų elgesio kodeksas** apibrėžia pagrindines atsakomybes ir etinius reikalavimus, kurių tikimės iš savo tiekėjų ir partnerių, taip pat apima visą jų tiekimo grandinę. Tai yra integruota mūsų tiekimo sutarčių dalis.
- **Darbuotojų elgesio kodeksas** apibrėžia esminius etinio elgesio reikalavimus, taikomus visiems mūsų darbuotojams.
- **Kokybės užtikrinimo vadovas** garantuoja mūsų tiekimo grandinės kokybę, reikalaujant, kad visos gaunamos prekės ir medžiagos būtų gaminamos pagal mūsų nurodymus ir standartus.
- **Vergovės ir prekybos žmonėmis deklaracija** patvirtina mūsų įsipareigojimą užkirsti kelią vergovės ir prekybos žmonėmis praktikoms mūsų versle ar tiekimo grandinėje.
- **Pranešimų apie pažeidimus kanalas** suteikia galimybę kiekvienam darbuotojui anonimiškai pranešti apie netinkamą elgesį arba neteisėtą veiklą mūsų įmonėje. Taip skatiname skaidrumą ir atsakomybę.

* Įsipareigojame perpus sumažinti šiltnamio efektą sukeliančių dujų emisijas visoje tiekimo grandinėje iki 2030 metų ir pasiekti nulines emisijas iki 2050 metų.



Nuotrauka: „Neste Corporation“

„Neste“ darbo drabužiai: tvarumas yra prioritetų sąrašo viršuje

„Neste“ – pasauliniai lyderiai tvarių aviacinių degalų ir atsinaujinančio dyzelino gamyboje. Siekdama tobulinti darbo drabužių valdymo procesus, 2023 m. įmonė pasirinko mus kaip partnerius, kad teiktume jiems efektyvias ir tvarias darbo drabužių valdymo paslaugas. Tvarumas yra pagrindinė bendradarbiavimo su „Neste“ ašis. Drabužių valdymo procesui keliami aiškūs tikslai ir rodikliai, o bendroji valdymo grupė stebi eigą ir pažangą.

„Lindström“ sprendimai padeda mums siekti tikslo kuo labiau sumažinti savo veiklos poveikį aplinkai. Vertiname „Lindström“ aktyvų įsipareigojimą nuolat tobulinti tvariąsias praktikas“, – sako Tuomas Halonen, „Neste“ tvarių pirkimų plėtros vadovas.

Mes aprūpiname švariais ir saugiais darbo drabužiais 12 „Neste“ padalinių Porvo ir Naantalio vietovėse. Be to, esame įrengę tris „Workwear Flex“ kambarius, kuriuose apsilonkę darbuotojai ar svečiai gali pasiimti ir grąžinti reikiamus darbo drabužius. Drabužius skalbiame vandenį taupančiose pramoninėse skalbyklose, o jų taisydas padeda pratęsti dėvėjimo trukmę.

Įdiegus naują centralizuotą ir lankstų darbo drabužių valdymo procesą, siekiama sumažinti drabužių kiekį iki 40 %.



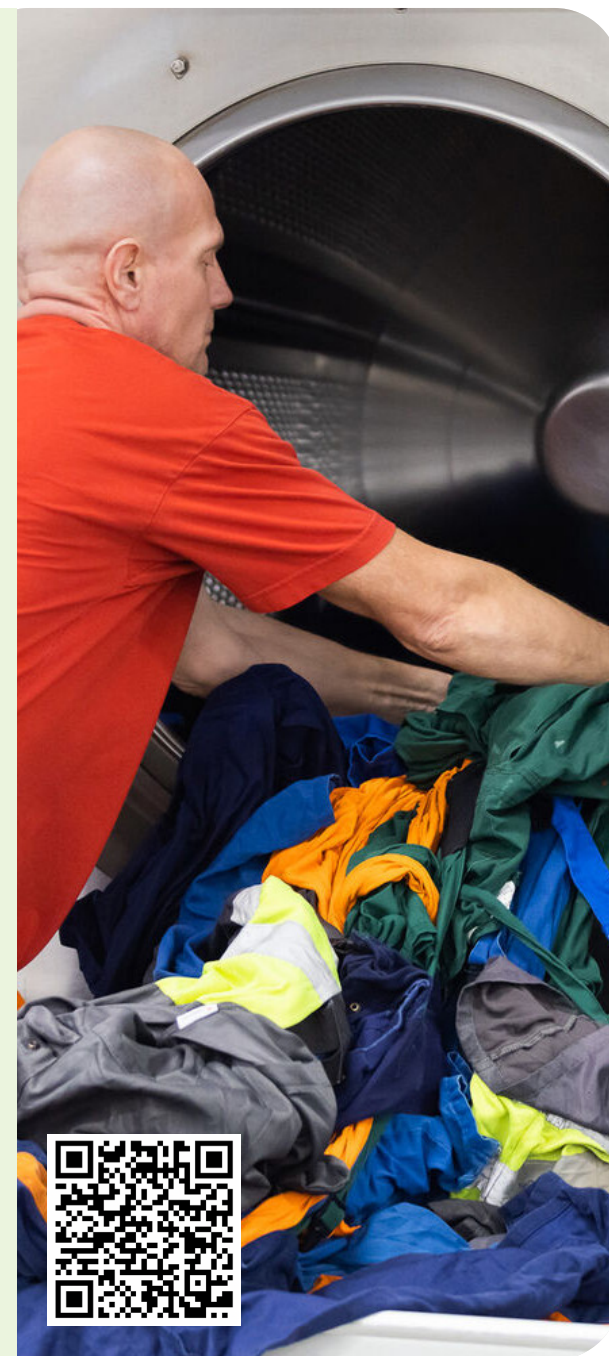
Nulinės emisijos skalbyklos iki 2050-ujų

„Net Zero Laundry“ programa – tai viena iš svarbiausių mūsų iniciatyvų, kuria siekiame reikšmingai sumažinti veiklos metu išskiriamų šiltnamio efektą sukeliančių dujų kiekį. Įdėję paprastą, tačiau reikalaujanti didelių pastangų: sukurti skalbyklų sistemą, kuri į atmosferą visiškai neišskirtų šiltnamio efektą sukeliančių dujų. Tam reikia diegti pažangius techninius sprendimus įvairiose srityse – nuo garo gamybos, šilumos atgavimo, skalbimo ir džiovinimo procesų iki nuotekų valymo.

„Šie sprendimai veikia kaip „LEGO“ kaladėlės – kiekvienas jų prisideda prie bendro nulinės emisijos skalbyklų statinio“, – teigia Ville Konsti, „Lindström“ infrastruktūros ir technologinių inovacijų viceprezidentas. „Visi elementai svarbūs – vieni padeda sumažinti energijos sąnaudas, kiti leidžia pereiti prie žalesnių energijos šaltinių.“

Šią iniciatyvą įgyvendinti pradėdame nuo koncepcijos darbo drabužių skalbykloms kūrimo bei techninių sprendimų bandymų – pavyzdžiui, garo gamybos elektrifikacijos. Vertingų įžvalgų ir įkvėpimo semiamės ir iš kitų panašių, jau sėkmingai vykdomų projektų. Tačiau plėtra neapsiriboja tik ateities vizijomis.

„Progresas vyksta etapais. Turime balansuoti tarp jau turimos įrangos ir naujų, emisijas mažinančių technologijų. Vis dėlto, galutinis mūsų tikslas aiškus – iki 2050 metų visose mūsų skalbyklose veiks „Net Zero Laundry“ principu grindžiama sistema“, – aiškina Konsti.



Ryšius su klientais stipriname pasitelkdami įžvalgas

Prieš keletą metų pastebėjome kai ką įdomaus. Mūsų klientų pasitenkinimo rodikliai buvo įspūdingi ir nuolat viršijo užsibrėžtus tikslus. Iš pirmo žvilgsnio viskas atrodė puikiai. Tačiau ar tikrai dirbome taip gerai, kad nereikėtų nieko keisti? Mes taip nemanėme.

Supratome, kad mums reikia gilesnių įžvalgų, tad nusprendėme iš esmės atnaujinti klientų pasitenkinimo vertinimo metodiką. „Klientų įžvalgos be galo svarbios norint suprasti, kas jiems kuria vertę ir kas kelia nepasitenkinimą – o mums tai leidžia pagerinti visą klientų patirtį“, – pasakoja Teija Kuustonen, „Fast Track“ padalinio vadovė.

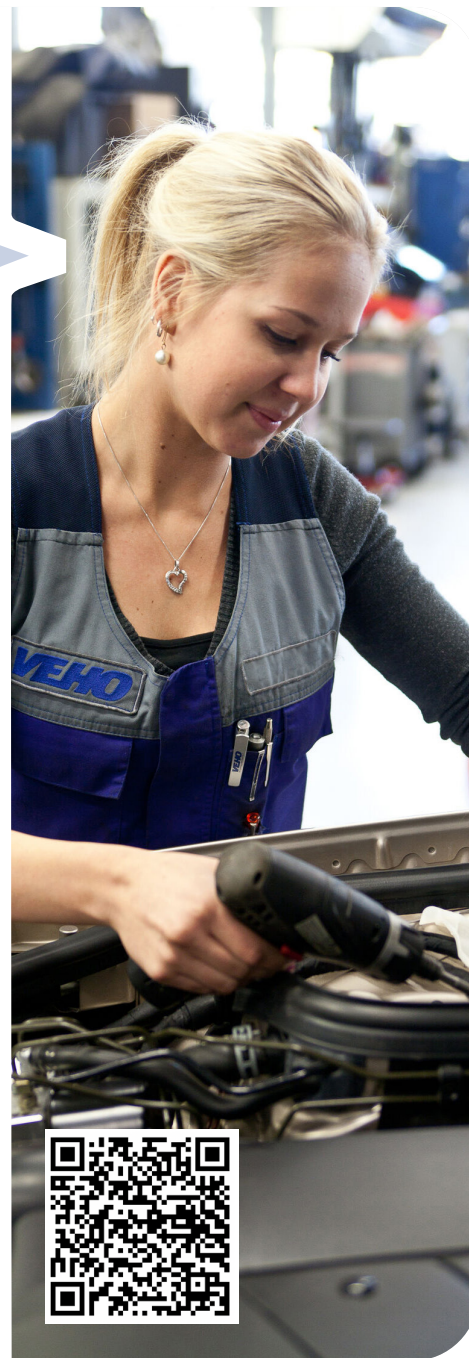
Salla Kosonen, mūsų klientų patirties vadovė ir pagrindinė šio projekto iniciatorė, papildė mintį: „Turėdami naują klientų patirties (CX) vertinimo platformą galime rinkti tikslesnį ir naudingesnį grįžtamąjį ryšį, kuris leidžia nuolat tobulinti paslaugas.“

Taneli Ranki, pristatymo paslaugų vadovas, pabrėžia, kad naujoji apklausos forma padeda tobulėti keliais lygmenimis: „Ji leidžia greitai reaguoti į klientų atsiliepimus ir įvertinti puikų darbuotojų aptarnavimą. Vietiniu lygmeniu gauname įžvalgų, padedančių gerinti paslaugų kokybę ir veiklos efektyvumą. Globaliai – geriau suprantame, ko klientai tikisi ateityje.“

Kuo labiau įsiklausome į klientus ir mokomės iš jų, tuo labiau stipriname tarpusavio ryšį ir kuriame tvirtą pagrindą ateičiai.

Klientų pasitenkinimas 2024 m.

4.2 iš 5.0



Kaip stipriname žmogaus teises savo tiekimo grandinėje

„Lindström“ jau ilgą laiką teikia pirmenybę aplinkosauginiam tvarumui – tai atsispindi tokiuose projektuose kaip Mokslu pagrįstų tikslų iniciatyva („Science Based Targets Initiative“). Dabar plečiame savo prioritetus siekdami stiprinti žmogaus teises visoje tiekimo grandinėje, prisijungdami prie JT Pasaulinio susitarimo („UN Global Compact“) verslo ir žmogaus teisių forumo.

„Žmogaus teisės – tai plati sąvoka, kurią norime nagrinėti išsamiau“, – sako Kristiina Tiilikainen, „Lindström“ tvariosios tiekimo grandinės direktorė. „Mūsų tikslas – kad tiekėjai suprastų žmogaus teises ne tik kaip sveikatos ir saugos užtikrinimą, bet kaip siekį, kad darbas būtų patogesnis ir lygiavertiškesnis visiems.“

Nors sveikatą ir saugą jau užtikriname atlikdami tiekėjų auditus, vienas iš sudėtingesnių, tačiau itin svarbių aspektų – darbuotojų gerovės stiprinimas. Pavyzdžiui, daugelis mūsų tiekėjų bazuojasi karšto klimato regionuose, kur būtina užtikrinti, kad darbuotojai gautų pakankamą kiekį geriamojo vandens ir reikiamas pertraukas.

Dalyvaudami forume vertinsime savo veiklos poveikį žmogaus teisėms ir imsimės konkrečių veiksmų situaciją gerinti. Dalydamiesi patirtimi ir iššūkiais, siekiame kurti realius pokyčius kartu su partneriais ir tiekėjais.

„Nei viena įmonė negali spręsti šių klausimų viena – turime veikti drauge. Tai visų mūsų atsakomybė“, – teigia Tiilikainen.





www.lindstromgroup.com

