

Vastuuraportti 2020



Sisältö

Johdanto

Lindström pähkinänuoressa	03
YK:n kestävän kehityksen tavoitteet	03
Tietoja ja lukuja 2020	04
Toimitusjohtajan katsaus	05
Strategia 2025: We Care – We Shine – We Grow	06
Strategian pääkohdat 2020	07
Intohimona kestävä kehitys	08
UNICEF	09

Intohimona kehittyminen

10

We Care -kulttuuri innostaa meitä loistamaan	12
Growth Academy – yhdessä oppiminen	13
Lindström Lounge	13
Autamme sinua olemaan parhaimmillasi	14
Laajenevat horisontit	15
Työskentely maailmanlaajuisena heimona	15
Oppiminen ja johtaminen	15
Lindströmiläiset kertovat välittämisestä	16
Lindströmiläiset lukuina	17

Välitämme maapallosta

18

Ympäristötehokkuutemme 2020	20
Kestävä liiketoimintamalli	22
Näytämme tietä rohkeilla kierrätystavoitteilla	24
Kierrätetty voi olla parempi kuin uusi	26
ECO-designmatot – nyt entistä parempia!	26
Liiketoiminnan kestävä turvaaminen	26
Uusi kumppanuus lisää kierrätystä	27
Vastuullisuuslukuja	28
Ristiintilaus antaa tekstiileille uuden elämän	28

02 Haluttu yhteistyökumppani

30

Kuuntelemme asiakkaitamme	32
Kestävät palvelut asiakkaidemme tukena	32
Joustavuutta covid-19:n aikana	33
Flex-työvaatepalvelun edut	34
CX-viikko entistäkin tärkeämpi pandemian aikana	35
Asiakkaiden kuunteleminen on menestyksen avain	35
Ekosysteemit – parempi tapa löytää ratkaisuja	36
Lakanoista ostoskasseiksi	37
Yhteistyöllä kierrätysshaasteita ratkaisemaan	37
Toimittajien vastuullisuuden auditoinnin merkitys	38
Vastuullisuutemme mittaaminen – EcoVadis	39

Yhdessä vahvemmaks

40

Uusi yritysosto Kiinan markkinoilla	42
Olemme vahvempia yhdessä	43
Kiinalainen lääketieteollisuus luottaa meihin!	44
Ekologisin Ison-Britannian pyyhpesula	45
Talousraportointi	46

Organisaatio

48

Hallitus	48
Konsernin johtoryhmä	49
Toimintaperiaatteet	50
Hygieniastandardit takaavat laadun ja turvallisuuden	51
Menestystä sidosryhmiemme kanssa	52
Sertifioinnit	53
Lindströmin eettiset toimintaohjeet (Code of Conduct)	54
GRI	56
Palvelut	58
Yhteystiedot	59

Lindström pähkinänuoressa

Lindström on yksi Euroopan johtavista tekstiilipalveluyrityksistä. Meillä on yli 170 vuoden kokemus alalta. Tarjoamme laajan valikoiman tekstiilien vuokrapalveluita – työvaatteista, matoista ja teollisuuspyyhkeistä aina ravintoloissa, hoteleissa sekä puhtas- ja saniteetitiloissa käytettäviin tekstiileihin.

Huolehdimme työtä tekevästä ihmisistä – joka päivä. Helppokäyttöiset ja joustavat tekstiilivuokrauspalvelumme parantavat asiakkaidemme turvallisuutta, hygieniää ja asiakaskokemusta ja auttavat heitä toimimaan vastuullisemmin.

Lindström toimii 24 maassa ja työllistää 4 550 ihmistä. Perheyrityksen pääkonttori sijaitsee Helsingissä.



YK:n kestävän kehityksen tavoitteet

YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden avulla voimme rakentaa parempaa ja kestävämpää tulevaisuutta kaikille. Tiiviisti toisiinsa kietoutuneet tavoitteet koskevat maailmanlaajuisia haasteita, kuten köyhyyttä, eriarvoisuutta, ilmastonmuutosta ja ympäristövaikutuksia, sekä rauhaa ja oikeudenmukaisuutta. Ne on tarkoitus saavuttaa vuoteen 2030 mennessä. Me Lindströmillä voimme edistää erityisesti seuraavia kolmea tavoitetta:

6

PUHDAS VESI JA SANITAATIO



Varmistaa veden saanti ja kestävä käyttö sekä sanitaatio kaikille.

Käytämme pesuloissamme runsaasti vettä, ja siksi veden kestävä ja tehokas käyttö on meille tärkeää (lue lisää sivulta 20). Tuemme myös UNICEFin vesi- ja sanitaatiotyötä Intiassa.

8

IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA



Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja.

Tavoitteemme on kasvaa kestävällä tavalla sekä huolehtia koko henkilöstömme turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Olemme tasa-arvoinen työnantaja. Lisäksi vaadimme kaikilta palvelun- ja tavarantoimittajiltamme vastuullista toimintaa (lue lisää sivuilta 10–17, 38–39 ja 50).

12

VASTUULLISTA KULUTTAMISTA



Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys.

Huolehdimme tekstiilien tehokkaasta käytöstä niiden koko elinkaaren ajan, ja etsimme jatkuvasti uusia tapoja kierrättää käytöstä poistettuja tekstiilejä. Luomme asiakkaidemme ja kumppaneidemme kanssa uusia kestäviä innovaatioita (lue lisää sivuilta 18–29 ja 36–37).

Tietoja ja lukuja 2020

Meillä on intohimo kehittyä



**eNPS
+26**

Henkilöstön
tyytyväisyys



Asteikolla 1–5

4 550



Työntekijämme keskimäärin

Maapallosta huolehtiminen

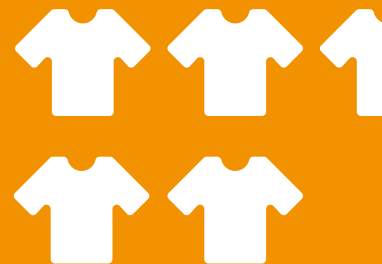
28 %

tekstiilijätteestä
kierrätettiin



**Yli
4,5**

miljoonaa kappaletta
korjattuja tekstiilejä



Olemme haluttu yhteistyökumppani



CX-indeksi*

8,44/10

*) asiakaskokemus
Asteikolla 0–10

157 000

uudelleenkäytettävää kasvomaskia
valmistettiin Prodem-tehtaillamme

Yhdessä vahvemmaksiksi

EBITA 15,1 %



388

M€:n liikevaihto



2x kokomme Kiinassa merkittävän
yrityksoston jälkeen

Toimitusjohtajan katsaus

Vuosi 2020 oli vähintäänkin haasteellinen. Aloitimme ryminällä ottamalla käyttöön uuden konsernistrategian 2025, ja lähdimme todella innokkaasti liikkeelle kohti tavoitettamme olla alan kestävin yritys. Mutta sitten tuli covid-19 ja maailma kääntyi ylösalaisin.

Koronaviruspandemia syöksi koko maailman tilanteeseen, johon kukaan ei ollut varautunut. Sen luomat haastavat olosuhteet ovat vaatineet meiltä kaikilta valtavasti sopeutumiskykyä niin töissä kuin yksityiselämässäkkin. Palvelemme monenlaisia toimialoja ja yrityksiä, joista monet pitävät oleellisella tavalla yhteiskuntaamme pyörimässä näinä aikoina. Tällaisia ovat esimerkiksi elintarvike-, lääke- ja terveydenhuoltoalan yritykset, jotka tarvitsevat jatkuvasti korkeat standardit täyttäviä hygieenisia tekstiilipalveluita. Olemme tilanteesta huolimatta parhaamme mukaan jatkaneet palveluidemme tarjoamista mahdollisimman normaalisti kaikissa toimipisteissämme.

Olemme myös joutuneet yrityksenä tekemään vaikeita päätöksiä, jotka ovat edellyttäneet työntekijöiltämme joustavuutta. Vaikka suurin osa toimistotyöntekijöistä ympäri maailmaa alkoi työskennellä etänä, pesula- ja jakelupalveluhenkilöstöllemme se ei ollut mahdollista. Haluankin kiittää kaikkia lindströmiläisiä heidän panoksestaan. Turvallisen työympäristön takaaminen sekä heille että asiakkaillemme on ollut We care -kulttuurimme kantava ajatus näissä olosuhteissa.

Viime vuosi toi meille myös uusia mahdollisuuksia. Pystyimme lanseeraamaan täysin uuden uudelleenkäytettävien kasvomaskien palvelun, joka auttaa meitä suojaamaan sekä omaa henkilöstöämme että asiakkaitamme. Syksyllä teimme yhden yhtiömme suurimmista yritysostoista Kiinassa, mikä vauhdittaa kasvuamme alueella. Nämä ovat vain esimerkkejä niistä saavutuksista, joita henkilöstömme on pystynyt tekemään enemmän tai vähemmän virtuaalisesti.

Ihmiset ovat sitkeitä, ja minusta tuntuu, että koko tämä kokemus on tehnyt meistä entistä vahvempia. Pandemian aikana olemme ottaneet huiman harppauksen eteenpäin toimintamme ja palveluidemme digitalisoinnissa, kehittäneet asiakaskokemuksemme laatua edelleen ja vahvistaneet liiketoimintaamme monin tavoin – kaikki merkittäviä toimia, jotka luovat perustaa tulevien vuosien menestyksellemme.

Juha Laurio
President & CEO



Strategia 2025: We Care – We Shine – We Grow

Merkityksemme ohjaa kaikkea toimintaamme: Välitämme ihmisistä ja maapallosta. Innostamme ihmisiä loistamaan ja yrityksiä kasvamaan kestäväällä tavalla.

Lanseerasimme vuoden 2020 alussa Strategian 2025. Keskitymme toiminnassamme edelleen asiakkaidemme elämän helpottamiseen ja heidän imagoonsa vahvistamiseen tekstiilipalvelujemme avulla. Liiketoimintamme ytimessä on sitouksemme huolehtia työntekijöistämme ja maapallostamme kestävästä kiertotalouden liiketoimintamallin mukaisesti konseptoiduilla toimintatavoillamme 24 maassa. Vaikka palvelutarjontamme vaihtelee maittain, konseptoidut toimintatavamme varmistavat, että tarjoamme samat luotettavat ja kestävät tekstiilien vuokrauspalvelut kaikille asiakkaillemme ja täytämme samalla toimialakohtaiset hygieniä- ja turvallisuusvaatimukset.

Tehtävänä on seuraavien viiden vuoden aikana edistää edelläkävijöinä asiakkaidemme kestävä kehitys helpokäyttöisten tekstiilipalvelujen avulla. Toimintaamme leimaavat intohimo tekemiseen ja inhimillisyys. Keskitymme ymmärtämään palvelemiamme eri toimialoja entistä paremmin. Jokaisen asiakkaamme erityistarpeiden aito ymmärtäminen antaa meille mahdollisuuden hyödyntää laajaa alakohtaista asiantuntemustamme globaaleista ja paikallisista markkinoista. Asiakkaidemme toiminnasta tulee kestävämpää, kun parannamme oman toimintamme kestävyttä – myös tekstiilijätettä kierrättämällä. Helpokäyttöisyys tarkoittaa palveluidemme digitalisointia läpinäkyvyyden parantamiseksi, optimoituja tekstiilivolyymeja ja itsepalvelumahdollisuutta asiakkaillemme. Pitkäaikaiset asiakassuhteet, vastuullisuus, innostus ja oppimisen ilo sekä kannattava kasvu ohjaavat kaikkea toimintaamme joka päivä.

Haastava alkua

Strategiamme 2025 joutui koetukselle lähes välittömästi lanseerauksensa jälkeen, kun covid-19-pandemia iski maailmanlaajuisesti. Konzernistrategiaamme sopeutettiin aluetasolla nopeasti muuttuvassa ympäristössä, mikä testasi sekä työntekijöidemme kestävyttä ja sitkeyttä että strategia valintojamme. Yrityksen suunta osoittautui kuitenkin oikeaksi, mikä antoi meille mahdollisuuden uusiin avauksiin globaaleilla markkinoilla, joilla tarvittiin yhtäkkiä valtava määrä hygienisiä, luotettavia ja läpinäkyviä palveluita.

Strategiamme näkyy kaikessa Lindströmin toiminnassa. Strategian ensimmäisenä vuonna olemme keskittyneet lisäämään tietoisuutta tekemistämme valinnoista ja kannustaneet kaikkia toteuttamaan sen eri teemoja päivittäisessä työssään. Eri työtehtävien ja maiden välinen yhteistyö asiakkaidemme hyväksi – painottaen erityisesti palveluidemme ja tuotteidemme kestävyttä – on lähtenyt liikkeelle todella hyvin.

Strategian pääkohdat 2020

- Sekä pesuloidemme tekstiilihuollon työntekijät että Prodem-toimintojemme tehdaskerroksen tiimin jäsenet ovat pitäneet yllä päivittäisen työn laatua palveluissamme koko pandemian ajan. Sadat lindströmiläiset ovat jatkaneet palveluidemme tarjoamista asiakkaillemme – joista monet toimivat niinkin kriittisillä aloilla kuin terveydenhuollossa ja lääketeollisuudessa – ja ylläpitäneet ja entisestään parantaneet mainettamme luotettavana kumppanina ja erittäin osaavana yrityksenä.
- Olemme lanseeranneet asiakkaillemme kestävämpiä tuotteita ja palveluita, kuten ECO-designmatot, joiden lanka on kokonaan peräisin kierrätetyistä PET-pulloista, sekä uudelleen käytettävien kasvomaskien palvelun, joka suojaa asiakkaidemme työntekijöitä covid-19-pandemialta.
- Olemme edistäneet huimin harppauksin RFID-järjestelmään perustuvaa työvaatteidemme käytön läpinäkyvyyttä ja puhdistilapalveluitamme, joiden avulla asiakkaamme voivat säästää aikaa ja rahaa optimoitujen tekstiilimäärien ja vaatteiden kohdentamisen hallinnan ansiosta.
- Olemme avanneet Ison-Britannian Bradfordissa uuden maailmanluokan pesulan. Siellä käytetään uusinta teknologiaa, joka takaa asiakkaillemme kestävimmän ja ekologisesti suotuisimman pyyhepalvelun.
- Tarjotaksemme asiakkaillemme entistä innovatiivisempia ja kestävämpiä vuokratextiiliratkaisuja Kiinassa, tehostimme toimintaamme merkittäväällä yritystasolla.
- Olemme parantaneet asiakaskokemusta virtuaalisten kohtauspisteiden, kuten eLindström-asiakaspalvelualustan ja entistä paremman digitaalisen myynnin tuen avulla. Asiakkaamme ovat olleet näihin parannuksiin todella tyytyväisiä – Net Promoter Score oli 45 ja Voice of Customer -indeksi 8,5 – haastavasta vuodesta huolimatta.
- Osana asiakaspalveluamme olemme tarjonneet asiakkaillemme mahdollisuuden tutustua tulevaisuuden trendeihin ja keskustella niiden vaikutuksista (Lindström Loungen innovaatiotyöpajat ja yhteisö) sekä valmistelleet Lindström Loungen lanseerausta kansainvälisesti.
- Olemme avanneet uuden työvaatetehtaan Prodem Hungary Ltd:n Unkarin Kazincbarcikaan, tuottamaan toimituksia, jotka perustuvat suoraan asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin. Näin pystymme palvelemaan entistä paremmin asiakkaitamme Keski- ja Kaakkois-Euroopassa.
- Olemme lisänneet kierrätystekstiilien prosenttiosuutta solmimalla esimerkiksi Venäjällä ja Suomessa useiden yritysten kanssa sopimuksia tekstiilijätteen uudelleen käyttämisestä tai kierrättämisestä.
- Olemme vahvistaneet tytäryhtiöidemme kykyä ristiintilata tekstiilejä ylimääräisen varaston vähentämiseksi ja varaston vanhentumisen ehkäisemiseksi.
- Olemme ottaneet käyttöön päivitettyt eettiset toimintaohjeet (Code of Conduct) ja tiedottaneet niistä kaikille työntekijöille, toimittajille ja kumppaneille, jotta voimme varmistaa oikeudenmukaiset työsuhteet ja ihmisten yhdenvertaisen kohtelun kaikissa toimipisteissämme.

We care – We shine – We grow

Välitämme ihmisistä ja maapallosta. Innostamme ihmisiä loistamaan ja yrityksiä kasvamaan kestäväällä tavalla.

MEILLÄ ON INTOHIMO KEHITTÄÄ
VÄLITÄMME MAAPALLOSTA
OLEMME HALUTTU YHTEISTYÖKUMPPANI
YHDESSÄ VAHVEKSI

STRATEGIC GOALS

MUST-WINS

Olemme toimialamme edelläkävijä
Palvelumme ovat asiakkaillemme helpokäyttöisiä
Ratkaisumme ovat vastuullisia ja ympäristöä säästäviä
Kokonaisprosessimme toimivat saumattomasti



ARVOMME

KANNATTAVA KASVU | PITKÄAIKAINEN ASIAKASSUHDE | VASTUULLISUUS | INNOSTUS JA OPPIMISEN ILO

Intohimona kestävä kehitys



Anna-Kaisa Huttunen, Senior Vice President
for Ecosystems

”Noudatamme samoja vastuullisuusperiaatteita kaikkialla, missä toimimme. Tavoitteenamme on yksinkertaisesti olla alamme kestävin yritys.”

Olemme Lindströmillä toteuttaneet – ja edistäneet – kestäviä toimintatapoja jo vuosikymmeniä, ja huolella kehitetty strategiamme vie tätä positiivista kehitystä eteenpäin. Kuten Senior Vice President for Ecosystems Anna-Kaisa Huttunen muistuttaa: ”Meillä on 170-vuotinen historia, josta voimme kaikki olla ylpeitä, ja jonka aikana olemme aina pyrkineet nostamaan vastuullisuuden rimaa ylemmäs. Yksi asia on kuitenkin pysynyt samana: intohimomme ja sitoutumisemme kestävien päätösten tekemiseen joka päivä. Se on tavoite, joka on tiiviisti kudottu liiketoimintamme DNA:han.”

Olemme jo pitkään kantaneet yrityksenä huomattavaa yhteiskunnallista vastuuta ympäristöstä ja työntekijöistämme ja tukeneet myös asiakkaitamme heidän vastuullisuuspyrkimyksissään tarjoamalla heille kestäviä tuotteita ja palveluita. Olemme nyt sitoutuneet entistäkin vahvemmin siihen, että vastuullisuus on kaiken toimintamme keskiössä. Esimerkiksi tavoitteenamme on kierrättää 100 % tuotteistamme. Olemme lisäksi sitoutuneet noudattamaan samoja vastuullisuusperiaatteita kaikkialla, missä toimimme. Tavoitteenamme on olla alamme vastuullisin yritys.

Tavoitteena 100 % kierrätystä

Vaikka Huttunen on aivan perustellusti ylpeä Lindströmin hyvistä vastuullisuustuloksista ja -maineesta, hän on vielä innostuneempi yhtiön tulevaisuuden suunnitelmista. ”Meillä on valtavan hyvät mahdollisuudet kasvattaa vastuullisuuteen perustuvaa tarjontamme. Olemme muun muassa äskettäin asettaneet tulevien viiden vuoden tavoitteeksi, että kierrätämme tuotteistamme 100 %. Koska vuokraamme tekstiilipohjaisia tuotteitamme sen sijaan että myisimme niitä, pystymme hyvin olemaan edelläkävijöitä matkalla kohti 100-prosenttista kierrätystä.”

Liiketoimintamallimme edustaa kiertotaloutta puhtaimmillaan. Se tarjoaa todellisen vaihtoehdon kertakäyttötuotteille, tekstiilien omistamiselle ja niiden pesemiselle kotona. McArthur-säätiön raportin mukaan nopein tapa edistää kiertotaloutta on pidentää tekstiilien elinkaarta käyttämällä niitä mahdollisimman pitkään. Me teemme juuri niin: suunnittelemme tuotteitamme erityisiin tarkoituksiin ja kestämaan mahdollisimman pitkään, teemme helposti korjattavia ja huollettavia vaatteita ja valmistamme uusia kappaleita vain tarvittaessa. Liiketoimintamallimme ansiosta vaatteet pysyvät hyväkuntoisina ja kiertävät mahdollisimman pitkään, ja kun ne ovat tehtävänsä tehneet, keksimme uusia tapoja kierrättää ne uusiksi tuotteiksi. Tämä auttaa lopulta mullistamaan nykyisen tekstiiliteollisuuden.

Monet markkinat – sama maailma

Noudatamme kaikkialla maailmassa samoja ympäristöperiaatteita. Tavoitteenamme on vähentää

veden, energian ja pesuaineiden kulutusta kaikissa maissa sekä luoda yhtenäiset työntekijöiden terveys- ja turvallisuuskäytännöt. Pyrimme tarjoamaan työpaikkoja, jotka ovat turvallisia ja joissa ihmiset haluavat työskennellä, joten kiinnitämme erityistä huomiota työntekijöidemme työoloihin. Tämä koskee myös toimittajiemme työskentelystandardeja. Valvomme muun muassa seuraavia asioita ja puutummme niihin: lapsityövoiman käyttö, alhaiset palkat, liian pitkät työajat ja mahdollisesti myrkylliset työskentelyolosuhteet.

Biopohjaisuutta

Huttunen haluaa korostaa myös toista tekstiiliteollisuuden kannalta merkittävää vihreää näkökulmaa eli biopohjaisten kankaiden kehittyvää teknologiaa. ”Nämä uuden sukupolven tekstiilit on suunniteltu alusta alkaen paljon tehokkaammin kierrätettäviksi kuin nykyiset sekoitekankaat. Olen henkilökohtaisesti täysin vakuuttunut siitä, että nämä tulevaisuuden biopohjaiset kankaat korvaavat nykyisin tuotteissamme käyttämämme tekstiilit, vaikka se vie vielä joitakin vuosia.”

Lindström on ollut olemassa lähes kaksi vuosisataa. Tämä voi auttaa tuomaan perspektiiviä siihen, miksi meillä on niin selkeä suunnitelma kestävästä tulevaisuudesta. Kuten Huttunen toteaa: ”Olemme sitoutuneet kehittämään yhtiötämme siten, että se tuottaa lisäarvoa kaikille sidosryhmilleen – seuraavat kaksisataa vuotta ja sen jälkeenkin.”

Olemme ylpeitä pitkästä UNICEF-kumppanuudestamme



Ihmisistä ja maapallosta huolehtiminen on toimintamme ja vastuullisuustyömme ydintä. Kumppanuutemme UNICEFin kanssa alkoi jo vuonna 2007, jolloin aloimme tukea UNICEFin Intiassa tekemää vesi-, sanitaatio- ja hygieniatyötä (WASH), jonka tavoitteena on parantaa hygieniakäytäntöjä sekä puhtaan veden ja asianmukaisten sanitaatiopalvelujen saatavuutta. Covid-19:n vaikutus nosti vuonna 2020 esiin WASH-ohjelman kriittisen roolin, sillä Intia kärsi pandemiasta pahiten USA:n jälkeen – siellä oli yli 9 miljoonaa vahvistettua tapaus. UNICEF kohdisti osan WASH-ohjelman toimenpiteistään pandemian vastaiseen työhön.

3,6 miljoonalle ihmiselle eri puolilla Intiaa oli 30.11.2020 mennessä toimitettu kriittisen tärkeitä WASH-tarvikkeita (mukaan lukien hygieniatuotteet) ja -palveluita. Erytystoimin varmistettiin, että UNICEFin WASH-ohjelmaa voidaan jatkaa covid-pandemiasta huolimatta. Työssä keskityttiin muun muassa kehittämään esikouluja, kouluja ja terveyspalveluita sekä lopettamaan tarpeiden tekeminen taivasalla ja edistämään hygieniakäytäntöjä maaseutuyhteisöissä ja kaupunkilummeissa. Saastuneemmilla ja kuivuudelle alttiilla alueilla pyrittiin myös parantamaan vesiturvallisuutta. Olemme hyvin ylpeitä siitä, että olemme UNICEFin kumppani ja että olemme voineet auttaa sitä saavuttamaan näitä rohkaisevia tuloksia.

Meillä on intohimo kehittyä

Uskomme vahvasti, että keskeinen syy menestykseen maailmanluokan tekstiilipalveluyrityksenä ovat innokkaat ja sitoutuneet työntekijämme. Kannustamme työntekijöitämme kasvamaan ja kehittymään yhtiömme mukana. Olemme ylpeitä siitä, että työntekijämme tekevät saumatonta yhteistyötä eri maissa, kulttuureissa ja rooleissa.



Henkilöstön tyytyväisyys
Asteikolla 1–5

Growth Academy

Vuosittain
60+ kurssia
30 eri kouluttajaa

75%

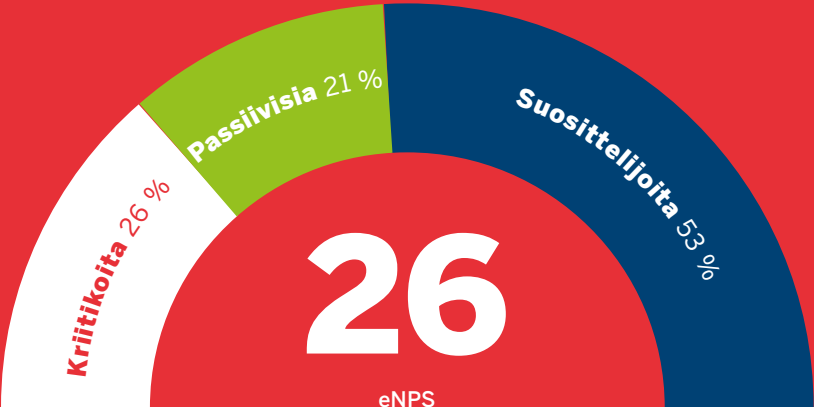
lindströmiläisistä tutustui päivitettyihin eettisiin toimintaohjeisiimme verkkokurssilla

85%

johtajistamme osallistui We Care -johtajuusohjelmiimme

eNPS

Miten todennäköisesti suosittelet Lindströmiä ystävälle tai kollegalle?



Käytämme työntekijöiden tyytyväisyyden mittaamiseen Voice of Employee -kyselyä, jolla kartoitamme lindströmiläisten mielipiteitä meillä työskentelystä. Onnistuimme haastavasta vuodesta huolimatta pitämään työntekijöidemme kokonaistyytyväisyyden hyvällä tasolla: 4,1. Mittaamme myös työntekijöiden Net Promoter Scoren (eNPS), joka lasketaan vähentämällä kriitikoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Vuoden 2020 eNPS-pistemäärämme oli +26, ja kunnianhimoinen tavoitteemme on nostaa tämä yli +45:een vuonna 2025. Tämän vuoden kyselyn tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia edellisten vuosien lukuihin, koska kysymyksiä on muutettu.

Koronapandemia vaikutti vuonna 2020 työntekijöihimme eri tavoin. Monet tekivät etätöitä kotitoimistoistaan käsin ja pitivät fyysiset kontaktit muihin ihmisiin minimissä. Sadat tekstiilihuollon ja Prodem-tehtaiden tuotannon työntekijät jatkoivat kuitenkin päivittäistä työskentelyään

etulinjassa. He jatkoivat palveluidemme toimittamista asiakkaillemme, joista monet toimivat keskeisillä aloilla, kuten terveydenhuollossa ja lääkealalla. Palkitsimme vuoden 2021 alussa nämä ihmiset ympäri maailmaa arvokkaasta työstään bonuksella, joka vastaa viikon palkkaa.

Kun mietimme vuoden 2021 tavoitteitamme, aiomme edelleen hioa ja kehittää ketterien työmenetelmien sekä digitaalisten työkalujen ja prosessien käyttöä. Monitoimisen tiimityön vahvistaminen kuuluu myös tämän vuoden keskeisiin tavoitteisiimme, samoin kuin oppimis- ja kehittämistoiminnan omistajuuden edistäminen yhä useammissa maissa ja useammilla alueilla. Aiomme yleisellä tasolla keskittyä edelleen työntekijöiden hyvinvoinnin varmistamiseen useiden eri ohjelmien ja toimenpiteiden avulla. Tämä tarkoittaa muun muassa lahjakkuuksien systemaattista kehittämistä globaalien projektien, mentoroinnin ja valmennuksen avulla.

We Care -kulttuuri

We Care -kulttuurimme on osa kaikkea tekemistämme: kehitystyötämme, päivittäistä toimintaamme, hyvinvointiamme ja sitä, miten kohtelemme muita.



Terveys ja turvallisuus

- hyvinvointi
- turvallisuusohjeet
- avoin ja läpinäkyvä raportointi.



Oikeudenmukaiset työsuhteet

- eettiset toimintaohjeet (Code of Conduct)
- työntekijöiden oikeudet
- yhdenvertainen kohtelu.



Oppiminen ja kehittyminen

- henkilökohtainen ja ammatillinen kehittyminen
- intohimo kehittyä ja oppia
- palaute ja valmennus
- palkitseminen ja tunnustukset.

We Care -kulttuuri innostaa meitä loistamaan

Työntekijämme ovat arvokkain voimavaramme – ja arvomme ohjaavat toimintaamme päivittäin. Pyrimme tukemaan jokaista työntekijää varmistamalla kaikille parhaat mahdolliset työolot ja huolehtivan ilmapiirin. We Care -kulttuurimme on osa kaikkea tekemistämme: kehitystyötämme, päivittäistä toimintaamme, hyvinvointiamme ja sitä, miten kohtelemme muita. Uskomme monimuotoisuuden voimaan ja oikeudenmukaisiin työsuhteisiin. Otimme vuonna 2020 käyttöön päivitetty työntekijöiden eettiset toimintaohjeet (Code of Conduct, ks. sivut 54–55), ja tähän mennessä 75 % työntekijöistä on suorittanut aiheeseen liittyvän verkkokurssin. Edellytämme myös toimittajiltamme ja kumppaneiltamme eettisten toimintaohjeidemme noudattamista.

Välittäminen tarkoittaa turvallisuuden priorisointia

Työntekijöistämme välittäminen tarkoittaa myös heidän turvallisuudestaan ja hyvinvoinnistaan huolehtimista. Noudatamme työterveys- ja työturvallisuusjohtamisen standardia ISO 45 001. Järjestimme vuonna 2020 sekä globaaleja että paikallisia koulutuksia muun muassa kemikaaliturvallisuudesta, hygieniasta ja työperäisistä riskeistä. Jatkoimme myös hyviksi koettuja kuukausittaisia turvallisuuskierroksia. Vaikka tavoitteenamme on nolla onnettomuutta, menetimme valitettavasti kollegan kuolemaan johtaneessa liikenneonnettomuudessa vuonna 2020. Liikenne ja työmatkat ovat yksi onnettomuuksien merkittävimmistä syistä, ja aiommekin keskittyä työmatkaonnettomuuksien ehkäisyyn. Toinen painopistealueemme ovat tuotannossa sattuvat onnettomuudet, joiden osalta korostetaan koneturvallisuutta ja rullakoiden turvallista käyttöä.

Sairauspoissaolot, henkilöstön vaihtuvuus ja tapaturmataajuus	2016	2017	2018	2019	2020
Tapaturmataajuus (tapaturmat / miljoona työtuntia)	6,8	6,8	7,5	4,9	5,7
Sairauspäivät, %	4,48	3,91	5,08	4,1	4,0
Henkilöstön vaihtuvuus, vakituinen työsuhde	18 %	19 %	18 %	25 %	21 %

Turvallisuushavainnot					
Havaintojen lukumäärä	1 133	1 205	1 638	1 884	2 781
Havaintojen määrä henkilöä kohti	0,32	0,3	0,41	0,4	0,64

Erityistä huolenpitoa pandemian aikana

Perustimme pandemian vuoksi maailmanlaajuisen korona-koordinaatiotiimin kehittämään hyviä käytäntöjä ja valvomaan niiden toteuttamista koko organisaatiossamme. Työntekijöitä kannustettiin mahdollisuuksien mukaan etätöihin ja pesulatyön vuoroja porrastettiin sosiaalisten kontaktien rajoittamiseksi. Tarjosimme lisäksi ohjausta ja tukea muuttuneen tilanteen käsittelyyn. Keskityimme myös parantamaan toimintatapoja, mikä johti turvallisuushavaintojen määrän kasvuun. Pandemian jatkuessa kolmas painopistealueemme terveyden ja turvallisuuden osalta on vuoden 2021 aikana turvallisen työympäristön ja liiketoiminnan jatkuvuuden varmistaminen.

Autamme sinua tulemaan parhaaksi versioksi itsestäsi

Kaikkia lindströmiläisiä arvostetaan juuri sellaisina kuin he ovat, ja haluamme tukea heitä oppimaan uutta kanssamme ja toivottavasti löytämään oman henkilökohtaisen merkityksensä. Annamme ihmisille tunnustusta ja palkitsemme heitä hyvästä työstä.

Oppiaksemme ja menestyäksemme työssä korostamme asianmukaista tavoitteiden asettamista, tukea, palautetta ja valmennusta. Suorituskyvyn johtaminen on työkalu, jonka avulla voimme ymmärtää yrityksemme merkitystä ja strategiaa entistä paremmin, mikä auttaa työntekijöitämme toteuttamaan strategiaa jokapäiväisessä työssään.

Käynnistimme vuonna 2018 We Care -johtamiskoulutuksen. Haluamme auttaa johtajiamme olemaan paremmin varustautuneita johtamaan ja innostamaan lindströmiläisiä. 85 % johtajistamme on suorittanut tämän koulutuksen, ja sen avulla he pystyvät innostamaan muita löytämään oman etenemispolkunsa yrityksessämme.

Growth Academyssa on kyse toisiltamme oppimisesta



Yksi Lindströmin arvoista on ”Innostus ja oppimisen ilo”, sillä tiedon jakamista ja oppimista arvostetaan Lindströmillä suuresti. Kaikkia lindströmiläisiä kannustetaan oppimaan uutta ja jakamaan osaamistaan myös kollegoiden kesken.

Kehitimme omaa Growth Academy -koulutusohjelmaamme vuonna 2020 ottamalla käyttöön entistä jäsennellymmän ja kokonaisvaltaisemman lähestymistavan työssä oppimiseen. Määrittelimme viisi eri oppimisväylää: myynti ja markkinat, toiminnot, pehmeä osaaminen ja johtajuus, kasvun kehittämisohjelmat, palvelu- ja tuotetarjonta sekä strategia. Näille väylille kootaan erilaisia tiettyihin teemoihin liittyviä oppimiskokonaisuuksia virtuaaliharjoituksista ja verkko-oppimistyöpajoista työssäoppimistyöpajoihin ja kasvokkain tapahtuviin koulutustilaisuuksiin.

Lindströmiläiset järjestävät koulutustilaisuuksia maailmanlaajuisesti, ja me kannustamme jonkin aihepiirin erityisen hyvin hallitsevia ihmisiä jakamaan osaamistaan muille. Koulutuksista saatu palaute ja niiden yleinen vastaanotto ovat olleet hyviä, ja ihmiset ovat olleet innokkaita oppimaan lisää ja ehdottaneet myös uusia aiheita, joita Growth Academyssa voisi käsitellä. Vuonna 2020 järjestettiin yli 60 erilaista koulutusta ja työpajaa, joissa oli yli 30 sisäistä kouluttajaa.

Helena Loncar, Head of Learning & Development

Asiakkaamme jakavat ideoita Lindström Loungeissa



Intohimomme kehittyä ei koske vain lindströmiläisiä, vaan haluamme kehittyä myös yhdessä asiakkaidemme kanssa keskustelemalla ammatilliseen kehittymiseen liittyvistä teemoista. Lindström Lounge on alan ensimmäinen innovointiyhteisö, jossa kehitetään ideoita innovaatiotyöpajoissa asiakkaiden kanssa yli toimialarajojen.

Kutsumme avainasiakkaitamme Lindström Loungeen ratkaisemaan haasteita ja suunnittelemaan yhdessä tulevaisuuden prosesseja, palveluita ja tuotteita data-analyysin pohjalta. Kokoamalla tämän yhteisen ponnistelun tulokset yhteen voimme luoda aivan ainutlaatuisen kuvan tulevasta haasteista ja mahdollisuuksista ja jakaa sen Loungen jäsenille.

Meille Lindström Lounge on askel kohti datan käyttöön perustuvaa tulevaisuutta. Samalla se on osa jatkuvaa kehitystyötämme, jonka avulla tehostamme yhteistyötä asiakkaidemme kanssa entisestään. Meistä on selvää, että tällaiset yhteisöllistä ajattelua ja innovointia edistävät toimenpiteet parantavat asiakkaidemme kokemaa laatua sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Lindström Lounge -konseptia kehitettiin edelleen vuonna 2020 ja konsepti pyritään ottamaan käyttöön globaalisti vuonna 2021.

Mika Willisi, Business Unit Director, Suomi

Autamme sinua olemaan parhaimmillesi

Haluamme olla paras mahdollinen työnantaja kaikille työntekijöillemme – ja auttaa heitä toteuttamaan potentiaaliaan parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä on lupauksemme lindströmiläisille ympäri maailmaa.

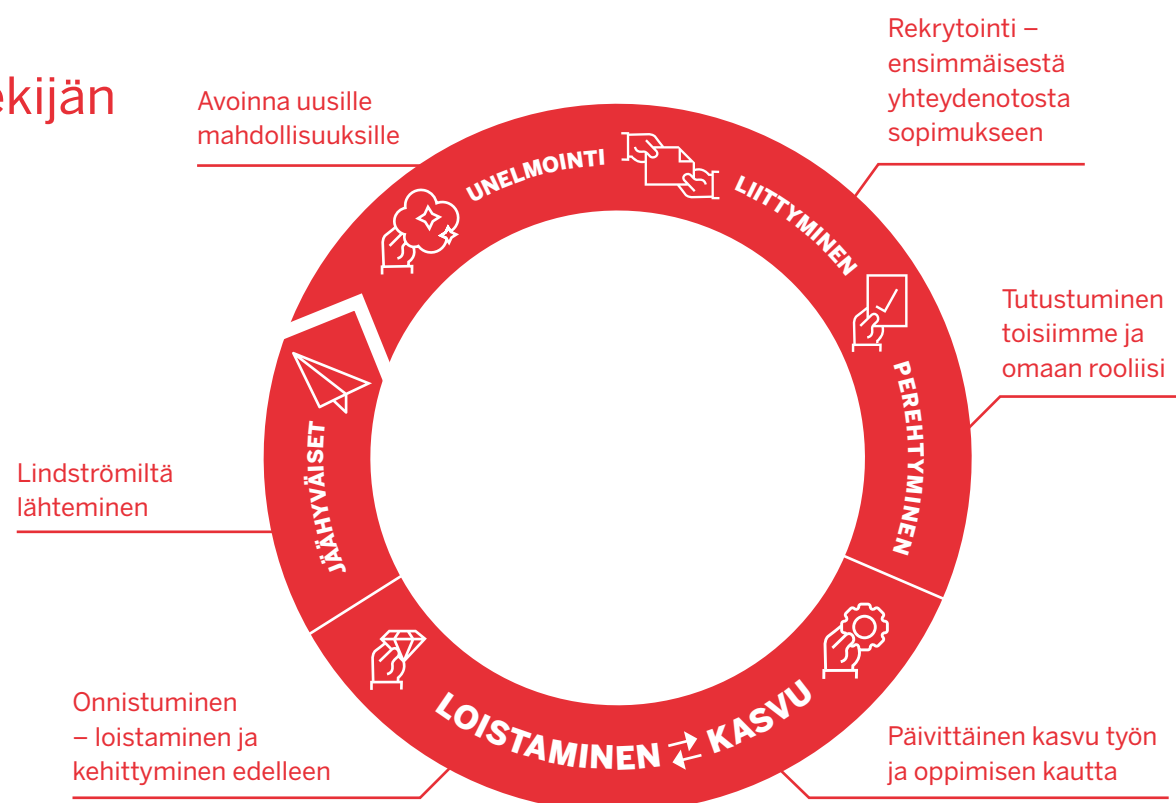
Otimme vuonna 2020 käyttöön työntekijän matka -ohjelman. Se on tapamme määritellä selkeästi, mitä tarjoamme työntekijöillemme heidän polkunsu eri vaiheissa. Sen tarkoituksena on innostaa kaikkia lindströmiläisiä kasvamaan ja loistamaan sekä henkilökohtaisesti että ammatillisesti – ja auttaa heitä löytämään urapolku, joka sekä haastaa että innostaa heitä. Yhdistämme liiketoimintamme tarpeet työntekijöidemme toiveisiin niin, että pystymme luomaan innostavia ja molempia osapuolia hyödyttäviä lahjakkuuspolkuja maailmanlaajuisesti. Aiomme vuonna 2021 jatkaa työntekijän matkan vaiheiden hiomista ja kehittämistä, ja otamme käyttöön esimerkiksi kaveriohjelman, joka tukee perehdytysvaihetta. Arvioimme myös muita kuin taloudellisia tapoja palkita työntekijöitämme, ja kehitämme uusia tapoja tukea heidän hyvinvointiaan ja urakehitystään.

Merkityslähtöinen yritys

Yrityksemme merkitys on kaiken toimintamme ytimessä. Työntekijämme ovat oleellinen linkki, joka tukee kaikkea asiakkaidemme arvostamaa työtä ja auttaa myös luomaan kestävämpää maailmaa kaikille. Näistä syistä on luonnollista, että olemme myös sitoutuneet tukemaan työntekijöitämme heidän etsiessään henkilökohtaista merkitystään.

Kannustamme työntekijöitämme olemaan avoimia, tukemaan toisiaan sekä kehittämään ja oppimaan uutta. Me Lindströmillä tarjoamme erilaisia mahdollisuuksia henkilökohtaiseen kasvuun ja urakehitykseen. Vuosi 2020 vaati strategisen kehityksen siirtämistä nopeasti yhä enemmän virtuaalisiin tiimeihin. Aloimme miettiä uusia tapoja laajentaa näkemyksiämme – muun muassa johtamalla virtuaalista projektitiimiä. Globaalina painopisteenämme on vuonna 2021 tukea sopeutumista ketteriin työskentely- ja yhteistyötapoihin digitaalisia työvälineitä tehokkaasti hyödyntäen.

Työntekijän matka



Laajenevat horisontit



Lindström alkoi vuonna 2019 keskittää maailmanlaajuisia taloustoimintojaan pääkonttoriinsa. Talouden edelläkävijyshankkeemme tavoitteena on yhtenäistää ja digitalisoida keskeiset taloudelliset prosessit ja varmistaa, että kunkin maan taloushallinnon ammattilaiset pystyvät palvelemaan johtotiimiä entistä paremmin. Tällä aloitteella on ollut suora vaikutus työhöni. Olin aiemmin Latvian pääkirjanpitäjä, joten päiväni täyttyivät tilien ja maksujen kanssa työskentelystä. Nyt päivittäiset tehtäväni ovat muuttuneet tilien käsittelystä ja numeroiden analysoimisesta siihen, että pyrin tarkastelemaan niiden

todellisia vaikutuksia ja merkitystä. Tehtäväni on tarjota näkemyksiä ja ohjausta johtoryhmälle niin, että he pystyvät ottamaan datan merkityksen huomioon päätöksenteossaan.

Roolini muuttaminen on ollut haastavaa, mutta mielenkiintoista. Se on tukenut kehittymistäni rahoitusalan ammattilaisena ja vienyt minua uusille urille. Olen saanut paljon tukea työtovereiltani – jopa talousjohtajamme on opastanut minua. Omiin kykyihin ja muiden tukeen luottaminen ovat merkittäviä tekijöitä uuden oppimisessa.

Zane Alksne

Country Business Controller, Latvia

Työskentely maailmanlaajuisena heimona



Kun pandemia iski vuoden 2020 alussa, työni painottui kehitysprojekteihin. Yhdessä näistä projekteista pyrimme yhdenmukaistamaan asiakaspalvelukäytäntöjä koko Lindströmillä ja syventämään eri maaryhmien välistä yhteistyötä. Työtä tehtiin virtuaalisessa tiimissä, joka koostui eri alueilla samanlaisissa työtehtävissä työskentelevistä ihmisistä. He vertailivat parhaita käytänteitä ja keskustelivat siitä, miten työskentelyä voisi yleisesti ottaen kehittää.

Ketterä työskentely näin monipuolisen tiimin kanssa on ollut erittäin innostavaa. Minusta parasta oli eri toimialojen, osaamistyyppien ja alueiden välinen yhteistyö, joka tuotti minulle monia arvokkaita oivalluksia. Yhteistyö rohkaisi minua myös tarkastelemaan eri teemoja uusista näkökulmista ja miettimään uudelleen omia työskentelytapojani. Se auttoi minua kehittämään ammattilaisena ja lisäsi ymmärrystäni monenlaisista asiakaspalveluun liittyvistä aiheista – mukaan lukien tietenkin se, miten voisimme palvella asiakkaitamme entistä paremmin tulevaisuudessa.

Tapan Shah

Regional Customer Service Manager, India

Oppiminen ja johtaminen



Olen työskennellyt Lindströmillä yli kaksi vuosikymmentä, ja minulla on ollut monia mahdollisuuksia edetä urallani. Toiveitani on kuunneltu ja olen työskennellyt useilla eri osastoilla Suomessa sekä ulkomailla Lindströmin Ison-Britannian toimistolla.

Aloitin noin kaksi vuotta sitten uusimman seikkailuni – monialaisen ja monitoimisen asiantuntijayhteisön johtamisen. Tällaisen yhteisön johtamisessa on paljon samaa kuin perinteisen asiantuntijatiimin johtamisessa yhtä poikkeusta lukuun ottamatta: ihmiset valitaan aiheita kohtaan tuntemansa kiinnostuksen eikä työtehtävänsä perusteella.

Tärkein tehtäväni johtajana on yhdistää oikeat ihmiset, varmistaa, että asiat tehdään aikataulussa, ja valvoa, että se, mitä tehdään, noudattaa Strategiaamme 2025.

Johtamistapani on muuttunut paljon vuosien varrella. Mikä tärkeintä, olen tajunnut, että minun ei tarvitse tietää kaikkea, vaan ympärilläni on älykkäitä ja viisaita ihmisiä. Minulle johtamisessa on kyse siitä, että välitän tiimini jäsenistä ja tuen heitä, keskustelen heidän kanssaan eri teemoista ja varmistan, että kaikki ymmärtävät tiimin työn oikein.

Taru Jokinen

Director, Concept Development & Pharma

Lindströmiläiset kertovat välittämisestä



Pyrimme aina auttamaan ja tukemaan muita ja pitämään lupauksemme – sekä töissä että kotona. Paras tapa ilmaista välittämistämme työssä on olla vastuullinen ja tehdä työmme nopeasti ja tehokkaasti. Olemme oppineet, että jos suoritamme minkä tahansa tehtävän intohimoisesti ja rohkeasti – ja olemme avoimia uusille ideoille – työ tuottaa mielihyvää ja tyytyväisyyttä ja on kiinnostavaa.

Olga ja Victoria Lytvynenko
Customer Service Representatives,
Ukraina



Suomalainen kulttuuri muis-
tuttaa paljon omaa senegalilaista
kulttuuria. Kunnioitamme
toisiamme ja kukin voi olla oma
itsensä ilman keinotekoisia rooleja.
Minulle välittäminen työssä
tarkoittaa työturvallisuutta – ja myös
sitä, että osoitan kollegoilleni olevani
kiinnostunut heidän osaamisestaan
ja työskentelystä heidän kanssaan.
Pidän työssäni ehkä eniten yhteen-
kuuluvuuden tunteesta. Tämä tunne
auttaa minua pitämään työn ja muun
elämän hyvässä tasapainossa ja
välittämään muista myös työpäivän
jälkeen.

Max
Textile Care Worker, Suomi



Minulle välittäminen merkitsee
onnellisuuden levittämistä
ympäriini. Osoitan välittämistäni
työpaikallani auttamalla muita
ja juhlistamalla kollegoideni
onnistumisia. Välittäminen ei ole
pelkkä iskulause – kyse on teoista.
Kyse on siitä, ettet hylkää rakkaitasi
tai niitä, joista välität. Mielestäni
meidän pitäisi aina olla kiitollisia
työpaikallamme vallitsevasta
huolehtivasta ilmapiiristä – ja
yrittää välittää tätä huolehtimisen
henkeä eteenpäin, jotta maailmasta
tulisi parempi paikka.

Shirley Wang
Project Manager, Kiina



Välittäminen tarkoittaa mielestäni
empatiaa ja sitä, että ihmisiä
autetaan tekemään parhaansa.
Yksi suosikkitavoistani osoittaa
välittämistä työssä on juhlistaa
kollegoideni saavutuksia – saada
heidät tuntemaan itsensä todella
arvostetuiksi ja tärkeiksi. Huolehtiva
kulttuurimme on aina saanut minut
tuntemaan itseni erityiseksi. Saimme
esimerkiksi yllätyslähjän. Siinä oli
mukana henkilökohtainen viesti
maamme toimitusjohtajalta, joka
kiitti perhettäni heidän antamastaan
tuesta. Se sai perheeni tuntemaan
itsensä osaksi Lindström-perhettä.

Kunal Upadhyay
Sales Manager, Intia



Lapsena olin läheinen myötätun-
toisen isoisäni kanssa. Hän opetti
minua tarkastelemaan tilanteita
toisten ihmisten näkökulmista,
ymmärtämään toisten tunteita
ja tuntemaan empatiaa. Minulle
välittäminen on muiden ymmär-
tämistä ja empatiaa heitä kohtaan
sekä heidän auttamistaan ongel-
miensa ratkaisemisessa. Osittain
isoiäni viisaiden neuvojen ansiosta
yritän aina auttaa kollegoitani, pitää
mielialaamme korkealla tai tehdä
muille mukavia asioita – ja jopa
ottaa selvää siitä, millaista heidän
elämänsä on toimiston ulkopuolella.

Phuong Tran
Accounts Payable Specialist, Suomi

Lindströmiläiset lukuina 2020

Työsuhteen tyyppi



Työntekijäryhmä



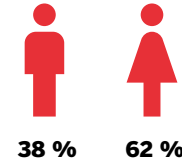
Keskimääräinen sairauspoissaoloaste 4 %



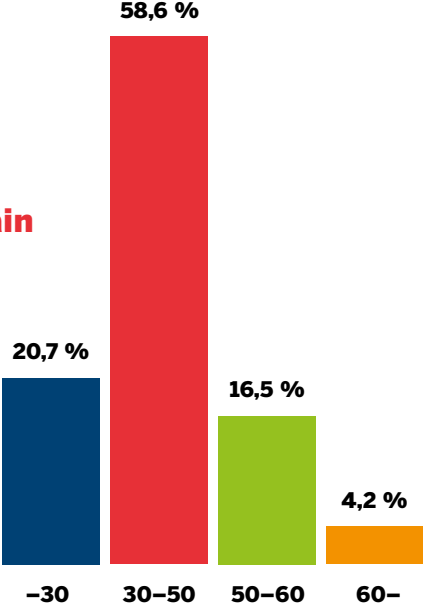
Vakituisen henkilöstön vaihtuvuus

21%

Sukupuolija-kauma



Henkilöstö ikäryhmittäin



Henkilöstö maittain

Maa/alue	Työnteki-jöitä	%
Aasia	808	17,76 %
Kiina	489	10,7 %
Intia	299	6,6 %
Kazakstan	10	0,2 %
Etelä-Korea	10	0,2 %
Suomi	1 661	36,5 %
Comforta, Suomi	516	11,3 %
Lindström, Suomi	1 092	24,0 %
Lindström Åland Ab	53	1,2 %
Venäjä, Baltian maat, Valko-Venäjä, Ukraina	1 143	25,1 %
Valko-Venäjä	16	0,4 %
Viro	146	3,2 %
Latvia	98	2,2 %
Liettua	139	3,1 %
Prodem, Latvia	145	3,2 %
Venäjä	466	10,2 %
Ukraina	133	2,9 %
Kaakkois-Eurooppa	262	5,8 %
Bulgaria	55	1,2 %
Kroatia	24	0,5 %
Romania	48	1,1 %
Serbia	32	0,7 %
Slovenia	64	1,4 %
Turkki	39	0,9 %
Länsi- ja Keski-Eurooppa	816	17,9 %
Comforta, Ruotsi	43	0,9 %
Tšekki	119	2,6 %
Iso-Britannia	145	3,2 %
Unkari	245	5,4 %
Puola	49	1,1 %
Prodem, Unkari	120	2,6 %
Slovakia	90	2,0 %
Ruotsi	5	0,1 %
Yhteensä	4 690	
Vuotuinen keskiarvo	4 550	

Välitämme maapallosta

Niin uusia työvaatteita suunnitellessamme ja uusia tuotekategorioita luodessamme kuin parhaita koneita pesuloihimme valitessamme kestävyydellä on keskeinen rooli kaikessa, mitä teemme.

Tarjoamme asiakkaille tekstiilipalveluja jo itsessään kestävän palvelumallin mukaisesti, sillä vuokraamme tekstiilejä niiden myynnin sijaan. Otamme kestävyuden huomioon tuotteidemme jokaisessa suunnitteluyksityiskohdassa – jokaisessa painonapissa ja vetoketjussa – niin, että ne ovat kestäviä, hygieenisesti pestäviä ja helposti korjattavissa. Toisin sanoen jokaisen tuotteen käyttöikä on mahdollisimman pitkä. Vakiomallimme sopivat lisäksi monenlaisille asiakkaille: jos yksi asiakassuhde päättyy tai heidän työntekijänsä vaihtuvat, me kunnostamme nämä tekstiilit, jotta seuraava asiakkaamme voi käyttää niitä. Jotta työvaatteemme kiertäisivät entistä tehokkaammin, perustimme vuonna 2020 työvaatepesulavarastojamme Suomen lisäksi eri

puolille Eurooppaa, ja tavoitteenamme on perustaa niitä lisää muihin maihin vuoden 2021 aikana. Voit lukea tästä lisää sivulta 21.

Näin kestävät käytäntömme auttavat asiakkaitamme

Suhtaudumme intohimoisesti tekstiileihin ja kestäviin ratkaisuihin, joten asiakkaamme voivat keskittyä ydinsaamiseen samalla kun me autamme heitä saavuttamaan ympäristötavoitteensa ja parantamaan ympäristöjalanjälkeään. Sen sijaan, että asiakkaat pesisivät tekstiilejä omissa pesuloissaan tai työntekijät pesisivät niitä kotonaan, voimme tarjota tätä palvelua pienemmällä veden-, pesuaineen- ja

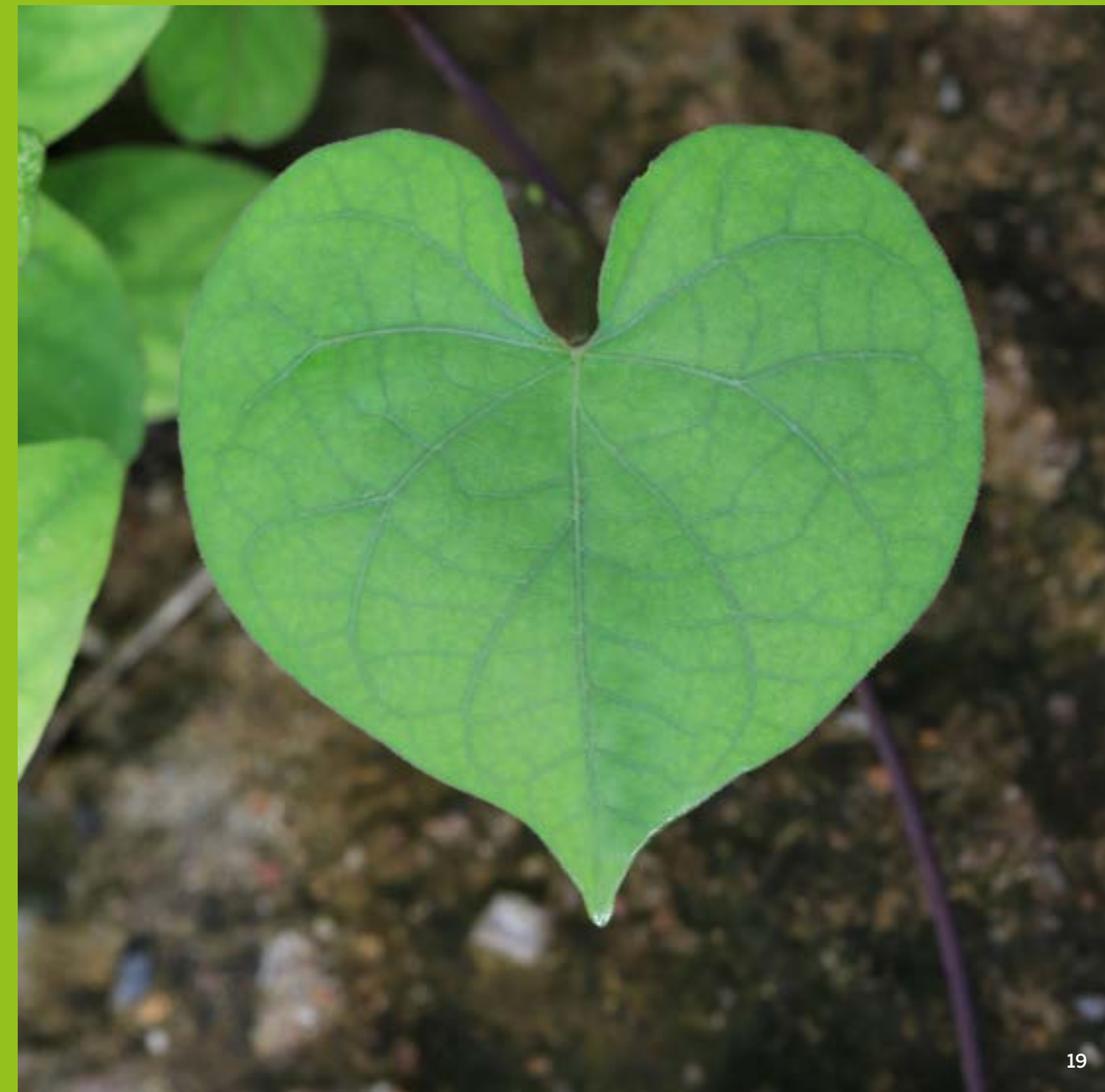
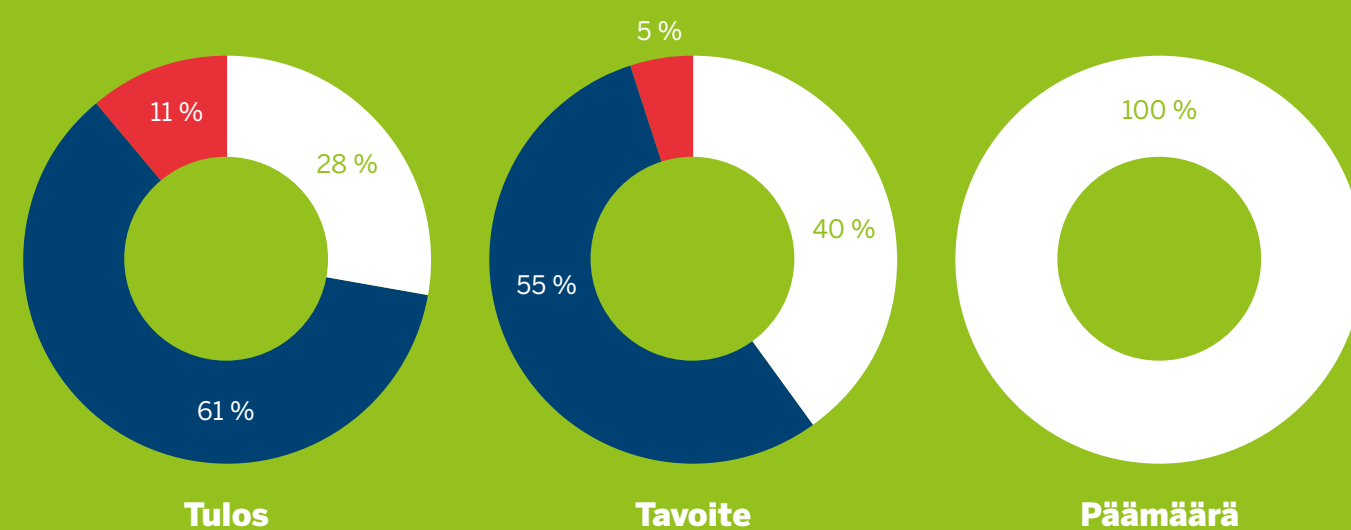
energiankulutuksella. Varmistamme myös, että kaikki tekstiilit pestään niin, että ne täyttävät johdonmukaisesti hygieniavaatimukset ja että niitä on turvallista käyttää. Palvelussamme käytetään lisäksi mahdollisimman vähän pakkausmateriaaleja, koska käytämme kertakäyttöpakkausmateriaalien sijaan uudelleen käytettäviä kangassäkkejä ja suojuksia pestävien tuotteiden kuljetukseen. Hävitämme lisäksi asianmukaisesti likaisten tekstiilien mukana pesuloihin päätyvät jätteet. Kaikki jätevedet käsitellään asianmukaisesti. Tämä koskee myös haitallisia aineita, kuten raskasmetalleja, liuottimia ja hiekkaa, joita pesuloihimme tulee teollisuuspyyhkeiden ja mattojen mukana. Huolehdimme myös tekstiilijätteiden käsittelystä, kun tuotteet eivät enää ole käyttökelpoisia.

Tekstiilijättestratégia 2025

Kun tekstiili on tullut käyttöikänsä päähän, tavoitteenamme on kierrättää se tavalla, joka tukee kiertotaloutta sanan laajimmassa merkityksessä. Tätä tukevassa strategiassamme vuodelle 2025 asetetaan kunnianhimoiset tavoitteet tekstiilien käsittelylle. Otimme vuoden 2020 aikana jättiharppauksia kohti tätä tekstiilien 100-prosenttisen kierrätyksen tavoitettamme. Olemme löytäneet Venäjältä kumppanin tekstiilien kierrätykseen, ja allekirjoitimme Suomessa sopimuksen kierrätysyritys Resterin kanssa. Voit lukea lisää tekstiilien kierrätyskumppaneistamme sivuilta 27 ja 37.

Tekstiilijätteen osuus

■ Kierrätykseen ■ Poltettavaksi ■ Kaatopaikalle



Ympäristötehokkuus

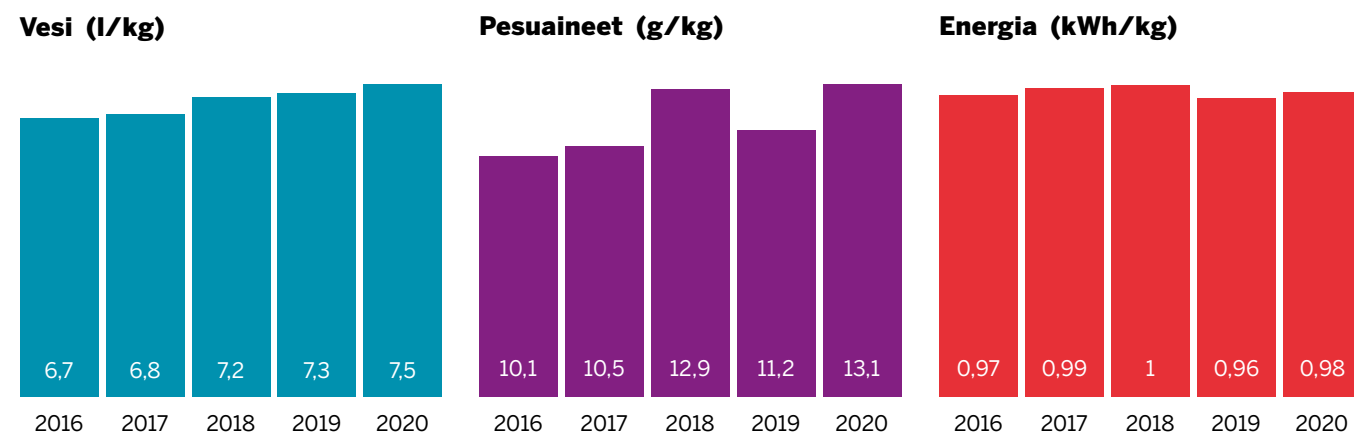
Tarjoamiemme tekstiilipalvelujen suurimmat ympäristövaikutukset johtuvat energian, veden ja pesuaineiden kulutuksesta, tekstiilien ja jätteiden käsittelystä sekä tekstiilien toimituksista. Tämän kokonaisympäristökuorman pienentäminen on ensisijaisen tärkeää, jotta voimme parantaa ympäristön yleistä tilaa. Nämä samat ja niihin liittyvät ponnistelut hyödyntävät samalla myös henkilökuntaamme ja asiakkaitamme.

Vuosi 2020 oli meille vaikea covid-19:n takia, sillä pesukilojemme määrä laski 16 prosenttia edellisvuodesta. Keskityimme suojelemaan työntekijöitämme ja asiakkaitamme virukselta. Osa hotellitekstiilien pesuloistamme suljettiin, ja joidenkin työmäärä on vähentynyt merkittävästi, koska monet hotellit on suljettu tai niissä on ollut paljon vähemmän asiakkaita. Myös rullapyyhepalvelumme on kärsinyt, koska ihmiset ovat käyneet ostoskeskuksissa ja muissa julkisissa tiloissa paljon aiempaa vähemmän. Vähentyneen pesumäärän vuoksi käsittelyaikoja

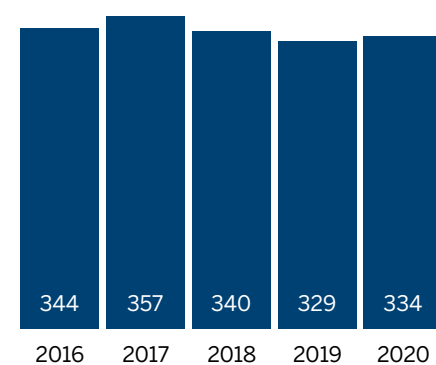
on ollut vaikeampi optimoida niin, että pesu- ja toimituskuormat olisivat aina täysiä. Tämä on johtanut siihen, että resurssien kulutus tuotetta kohden on kasvanut sekä pesussa että toimituksissa.

Vielä suurempi vaikutus kulutuksen kasvuun on ollut hotelli- ja ravintolatekstiilien pesun vähenemisellä, koska se kuluttaa suhteellisen pieniä määriä vettä ja energiaa verrattuna vastaaviin puhdistilojen tekstiilien pesumääriin. Koska puhdistilapalvelumme volyymi kasvoi vuoden 2020 aikana, konsernimme energian- ja vedenkulutus lisääntyi. Vuonna 2020 keskimääräinen vedenkulutus oli 7,5 l/kg ja energiankulutus 0,98 kWh/kg. Pesuaineiden kokonaiskulutus oli 13 g/kg, josta klooria oli vain 0,9 g/kg. Kehitimme vedenkäyttöämme ja jätevedenkäsittelyämme vuonna 2020 rakentamalla Isoon-Britanniaan uuden teollisuuspyyhepesulan, jonka tavoitteena on kierrättää kaikki käytetty vesi takaisin prosessiin ilman jätevesipäästöjä. Lue lisää Ison-Britannian pesulaprojektistamme sivulta 45.

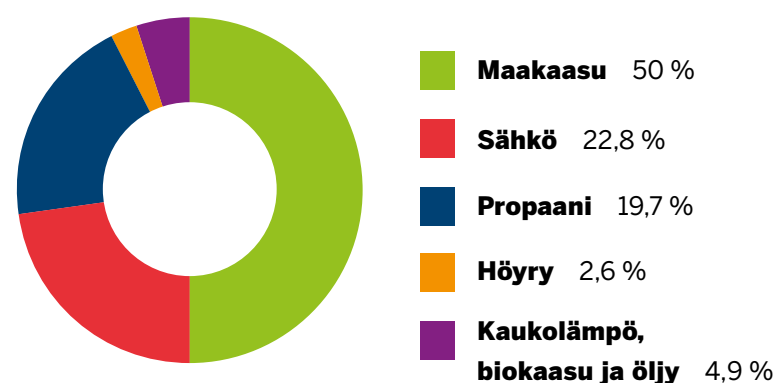
Kulutus ja päästöt suhteessa pestyihin kiloihin



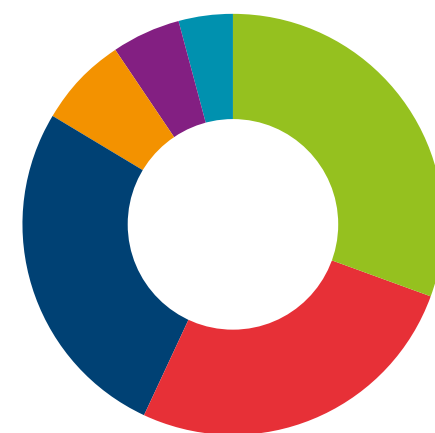
Kasvihuonekaasupäästöt (gCO₂e)



Energiankulutus energianlähteittäin



Jätetyypit



- Hiekka ja liete** 30 %
- Tekstiilijäte** 26 %
- Ongelmajäte** 26 %
- Sekajäte kaatopaikalle** 7 %
- Muu jäte*** 5 %
- Energiajäte** 4 %

* Pahvi ja paperi, metallit, muovi, lasi, biojäte

Energialähteet

Vaikka tavoitteenamme on vähentää energiankulutusta ja siirtyä kohti uusiutuvia energialähteitä, se ei ole aina helppoa. Öljyn käyttömme lisääntyi vuonna 2020 Oulun pesulamme biokaasutoimitusten laatuongelmien vuoksi. Koska tilanne ei voi jatkua tällaisena, etsimme parempia ratkaisuja. Maailmanlaajuisena periaatteenamme on kannustaa kaikkien maiden toimipaikkojamme valitsemaan tulevaisuudessa vihreää, uusiutuvaa sähköä CO₂-päästöjen vähentämiseksi.

Jätteet

Tekstiilijätteen lisäksi suurimmat toiminnastamme syntyvät jätevirrat ovat hiekkaa, lietettä ja ongelmajätteitä. Hiekkaa ja lietettä tulee mattojen pesusta ja jäteveden käsittelystä. Ongelmajäte tulee teollisuuspyyhkeiden pesusta ja jäteveden käsittelylaitoksista. Ongelmajätteen määrä on kasvanut osittain lietteen loppusijoitusta koskevien paikallisten vaatimusten vuoksi.

Otimme vuonna 2020 käyttöön uuden tekstiilijätehierarkiamme ja selkiytimme jäteraportointiamme entisestään. Olemme myös visualisoineet pesuloiden ympäristöraportointijärjestelmäämme, jotta se tukee paremmin pesuloidemme ja koko konsernimme tarpeita. Aiomme jatkaa tätä konserniraportoinnin kehittämistä myös vuonna 2021.

Uudet tekstiilit

Vuonna 2020 ostimme 3 227 tonnia uusia tekstiilejä. Määrä on pienentynyt nopeasti – se oli 34 prosenttia vähemmän kuin vuotta aiemmin. Tämä näkyy hotelli-, ravintola- ja wc-tilapalveluihin ostetuissa tekstiileissämme sekä työvaatteissamme. Uudet työvaatehankinnat ovat vähentyneet ensisijaisesti ristiintilauksetiemme ansiosta, joista voit lukea sivulta 28. Pystyimme vuonna 2020 käyttämään ristiintilauksen ansiosta 230 000 työvaatetta aiempaa enemmän, mikä tarkoittaa, että meidän ei tarvinnut ostaa tätä määrää työvaatetekstiilejä.

Toimitus

Keskimääräinen toimituskilometrimäärä kasvoi vuonna 2020 ja on nyt 254 metriä tekstiilikiloa kohden. Kasvu edellisestä vuodesta saattoi johtua osittain paremmasta raportoinnista, mutta myös covid-19-tilanteen vuoksi vähentyneestä toimitettujen tekstiilien määrästä, sillä jakeluautoihin lastattiin keskimäärin vähemmän tekstiilejä kuin aiempina vuosina. Koska Suomen ulkopuolella toimivat palvelukeskuksemme palvelevat laajempia maantieteellisiä alueita, toimituskilometrien suhteellinen osuus kuljetettua tekstiilikiloa kohden on suurempi kuin Suomessa. Tytäryhtiöidemme keskimääräinen toimituskilometrimäärä vuonna 2020 oli 380 metriä tekstiilikiloa kohden, kun se Suomessa oli vain 141 metriä.

Hiilidioksidipäästöt

Vuonna 2020 konsernimme CO₂-eq-päästöt olivat 334 g/kg. Tähän sisältyy tekstiilien pesu, kuivaus, viimeistely ja korjaus, tilojen lämmitys ja valaistus sekä tekstiilien toimittaminen asiakkaille. Jätimme vuonna 2020 liikematkustamisen pois CO₂-laskelmastamme, koska sen ympäristövaikutukset olivat mielestämme vähemmän merkittävät.

Vuonna 2020 konsernimme CO₂-eq-päästöt olivat

334 g/kg

Kestävä liiketoimintamalli

Suunnittelemme tarkoituksenmukaisia ja pitkäikäisiä tuotteita. Voit asiakkaanamme luottaa siihen, että tuotteemme valmistetaan kestävästi luotettavien toimittajien huolellisesti valituista materiaaleista. Koska palvelumme perustuu kiertotalouteen, se on luonnostaan kestävä valinta asiakkaillemme. Pyrimme minimoimaan hiilijalanjäljen prosessimme jokaisessa vaiheessa ja varmistamaan turvalliset työolot kaikille työntekijöillemme. Asiakkaidemme ei tarvitse huolehtia tekstiilijätteen käsittelystä. He voivat luottaa siihen, että etsimme jatkuvasti uusia tapoja kierrättää tekstiilijätettä saavuttaaksemme vuoden 2025 tavoitteemme kierrättää 100 % tekstiileistämme.

1 Luotetut, pitkäjänteiset toimittajat

Toimittajamme ovat sitoutuneet eettisiin toimintaohjeisiimme (Code of Conduct) ja laatustandardeihimme. Teemme virallisia tarkastuksia ja varmistamme, että mahdollisesti havaitut puutteet korjataan.

90 %
vaatteistamme on
Öko-Tex 100 -sertifioituja

8 Elinkaarensa lopussa olevien tekstiilien kierrätys

Kierrätämme kumppaneidemme avulla tekstiilimme uusiksi tuotteiksi, teollisuuden raaka-aineeksi tai takaisin kuituiksi tekstiiliteollisuuden käyttöön.

Kierrätysasteemme oli

28 % vuonna 2020.

7 Turvallisen työympäristön takaaminen

Pyrimme saavuttamaan nollan onnettomuuden vuotuisen tavoitteemme ohjeiden, säännöllisen tiedottamisen ja koulutuksen avulla. Noudatamme työterveys- ja työturvallisuusstandardia ISO 45001.

2 Vaatteemme on suunniteltu kestävästi

Käytämme kestäviä materiaaleja, joita on helppo huoltaa ja korjata. Minimoimme leikkuuhävikin ja käytämme uudelleen käytettäviä pakkausmateriaaleja.

12 miljoonaa

työvaatteisiin asennettua RFID-tunnistetta, jotka auttavat parantamaan asiakaskokemusta.

3 Pienempi varaston vanhentumisriski

Digitaaliset palvelumme auttavat optimoimaan varastoamme ja reagoimaan nopeasti asiakkaiden tarpeisiin. Minimoimme tekstiilien tarvetta hyvällä kysynnän ja tarjonnan suunnittelulla, uusien vaatekappaleiden tuottamisella vain kysynnän mukaan ja eri alueiden varastojen ristiinkäytöllä.

Korjasimme

4,5 miljoonaa
tekstiilikappaletta vuonna 2020.

4 Vaatteiden uudelleenkäyttö

Korjaamme rikkiäisiä tekstiilejä ja käytämme vaatteita uudelleen lisätilauksiin ja muille asiakkaille, jos ne ovat vielä käyttökelpoisia.

5 Veden-, energian- ja pesuaineenkulutuksen minimointi

Kierrätämme vettä ja vähennämme energiankulutusta lämmöntalteenottojärjestelmillämme, jotka keräävät lämpöä jätevedestä ja kuivaimista. Käytämme automaattisia pesuaineiden annostelujärjestelmiä, jotka mittaavat kemikaalit tarkasti ja annostelevat niitä juuri oikeat määrät kullekin pesuohjelmalle ja likaantumistaselle.

Keskimäärin

1 kg

tekstiilejä
matkusti

250 m

vuonna 2020.

6 Toimitusten optimointi

Pesulamme ovat lähellä asiakasta, ja suunnittelemme toimitusreitit optimaalisiksi pienentääksemme hiilijalanjälkeämme.

Lindström näyttää tietä rohkeilla kierrätystavoitteilla

Sitoutumalla kierrättämään 100 % tekstiilijätteestämme vuoteen 2025 mennessä olemme asettaneet kunnianhimoisen strategisen tavoitteen seuraaviksi viideksi vuodeksi. On tietenkin useita syitä, miksi kierrätys on meille strategisesti keskeinen asia, kuten jatkuva kestävämpien liiketoimintatapojen etsiminen ja se, että kotimaallamme Suomessa on hyvä maine ympäristönsuojelussa. Muita syitä ovat tavoitteemme vahvistaa edelleen kiertotalouteen perustuvaa liiketoimintamalliamme – ja se, että EU on antanut jätedirektiivin, jonka mukaan jäsenvaltioiden on lajiteltava kaikki tekstiilimateriaali ja lopetettava sen polttaminen tai toimittaminen kaatopaikoille vuoteen 2025 mennessä.

EU:n määräys – mutta maailmanlaajuinen tavoite

On tärkeää huomata, että vaikka tätä direktiiviä sovelletaan vain EU:ssa, Lindström on maailmanlaajuinen yritys, ja vuoden 2025 kierrätystavoitteemme ulottuu kaikkiin 24 maahan, joissa toimimme, mukaan lukien EU:n ulkopuoliset maat, kuten Venäjä, Valko-Venäjä, Ukraina, Intia, Kazakstan, Turkki, Serbia, Kiina, Etelä-Korea ja Iso-Britannia. Tämän maailmanlaajuisen tavoitteen saavuttaminen vaatii suuria ponnisteluja, mutta olemme kierrättäneet jo vuoteen 2020 mennessä 28 prosenttia tekstiileistämme – ja ennusteiden mukaan kierrätysasteemme on 40 % vuonna 2021.

Kierrätys – pystymme siihen!

Olemme huolellisesti arvioineet, millä omilla toimenpiteillämme on suurimmat ympäristövaikutukset. Olemme jo vuosikymmeniä optimoineet veden, energian ja pesuaineiden kulutusta pesuloissamme. Olemme myös jo pitkään optimoineet toimitusketjuyksiköitä pesuloistamme asiakkaillemme ja teemme niin jatkossakin asettamalla kullekin yksikölle vuotuiset paikalliset tavoitteet. Näiden merkittävien edistysaskelten jälkeen olemme päätyneet siihen, että pystymme pienentämään ympäristövaikutuksiamme eniten tekstiilien jätehuollossa.

Kierrätyskumppanuudet tukevat asiakkaitamme

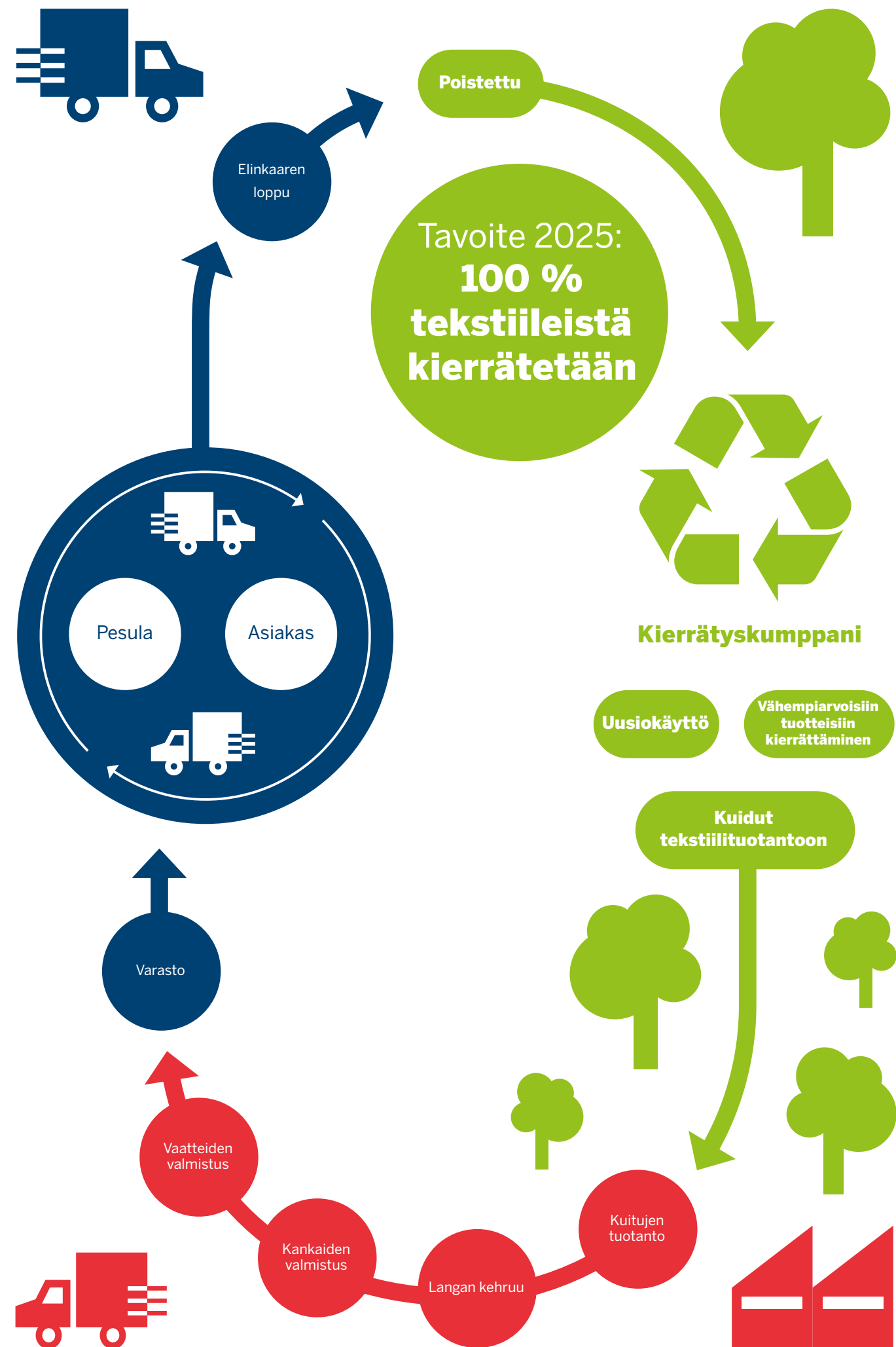
Kierrätyksestä puhuttaessa päätavoitteemme on luoda lisäarvoa asiakkaillemme. Tekstiilien kierrätyksen arvon lisäämiseksi kehitämme edelleen yhteistyötämme kierrätyskumppaneidemme kanssa, jotka ohjaavat tekstiilijätteemme kuituina uusien tekstiilien tuotantoon (lue lisää sivulta 27, Rester). Etsimme myös kumppaneita tekstiilien uusiokäyttöön eli luomaan tuotteita, jotka ovat alkuperäisiä arvokkaampia (lue lisää sivulta 37, Reused Remade).

Ensimmäinen askel ja joillekin tuotteille tällä hetkellä paras ratkaisu on kuitenkin vähempiarvoisiin tuotteisiin kierrättäminen, mikä tarkoittaa materiaalin kierrättämistä eri tuotteiden halvaksi raaka-aineeksi (lue lisää Laut Recyclingista, s. 37). Uskomme suuntautuvamme tulevaisuudessa yhä enemmän suljetun kierron tuotantoon ja kierrätykseen uusiokäyttöä varten, ei niinkään vähempiarvoisiin tuotteisiin kierrättämiseen, vaikka joissakin tuotteissa se on edelleen tärkeä vaihtoehto.

Myös kasvavalla biokuitualalla tapahtuu lupaavaa kehitystä. Biokuidut on suunniteltu alusta alkaen helposti kierrätettäväksi ympäristöystävällisellä tavalla. Niiden ennustetaan lopulta korvaavan tällä hetkellä käytettävät materiaalit – ja siksi pyrimmekin olemaan aktiivisesti mukana ekosysteemeissä, jotka nopeuttavat kestävien biotuotteiden kehittämistä tekstiiliteollisuuden sovelluksiin, kuten ExpandFibre ja SynBio.

Ajattele kokonaisvaltaisesti – toimi käytännönläheisesti

Kun puhumme tekstiilialan kestävydestä, on tärkeää suunnitella erittäin kestävä palvelumalli, jossa otetaan huomioon koko arvoketju. Me Lindströmillä uskomme vahvasti siihen, että meidän on keskityttävä niihin asioihin, joita voimme kehittää eniten – ja nopeimmin.



Kierrätetty voi olla parempi kuin uusi

Joissakin maissa keskivertokuluttaja heittää vuosittain pois yli 35 kiloa vaatteita, ja aivan viime aikoihin asti suurin osa siitä toimitettiin kaatopaikalle tai poltettiin energiaksi. Nyt tutkijat ja yritykset kehittävät parempia tapoja kierrättää tekstiilejä.

Yksi keskeinen aloite, joka tuo yhteen yrityksiä ja tutkimuslaitoksia ratkaisemaan tätä haastetta, on Aalto-yliopiston Finix-hanke. Finix kokoaa yhteen suuria ja pieniä yrityksiä, tekstiili-, metsä- ja jätehuoltoalan startup-yrityksiä sekä kansalaisjärjestöjä ja poliittisia

päättäjiä luomaan kestävämmän tekstiilijärjestelmän, jolla on vankka tieteellinen perusta.

Lindströmin Service Concept Designer Lyydia Pertovaara kertoo: "Osallistuimme Finix-projektiin, koska halusimme hyödyntää paremmin pyyherulliemme materiaalia niiden elinkaaren lopussa. Lindströmin puuvillapyyherullat voidaan pestä ja käyttää uudelleen jopa 100 kertaa, ja yhteen rullaan kuivataan käsiä noin 10 000 kertaa sen elinkaaren aikana. Jätettä kertyi paljon ja se oli tasalaatuista, joten se oli hyvää materiaalia tutkimukseen."

Yhteistyössä hyödynnettiin loncell-menetelmää, joka on kehitetty korkealaatuisen tekstiilikuidun tuottamiseen kierrätysmateriaaleista, ja menetelmällä saadun kuidun vetolujuus on jopa 2,5 kertaa suurempi kuin puuvillan. loncell-menetelmällä on aiemmin tuotettu vahvoja kuituja, mutta nyt saavutettu vahvuus yllätti tutkijatkin. Erinomaiset tulokset tarkoittavat myös sitä, että kierrätystä loncell-kuidusta valmistettuja pyyhkeitä voitiin kierrättää yhden kerran asemesta useita kertoja, mikä paransi entisestään prosessin kestävyyttä.

ECO-designmatot – nyt vieläkin ekologisempia

Strategiamme 2025 korostaa tarvetta tehdä tarjonnastamme kestävämpää. Tähän tavoitteeseen voi päästä muun muassa käyttämällä ekologisempia raaka-aineita. Olemme ottaneet nyt merkittävän askeleen ECO-designmattojen tuotannossa.

ECO-designmattojen laaja koko- ja värivalikoima antaa asiakkaillemme mahdollisuuden kohentaa tilojaan,

auttaa ihmisiä löytämään oikeaan paikkaan tai korostaa yrityksen brändin ainutlaatuisuutta. Mutta niistä tuli entistä parempia, koska ne valmistetaan nyt langasta, josta 100 % on peräisin kierrätetyistä PET-pulloista. Kuten Lindströmin mattopalvelun Service Owner Marleena Luukka asian ilmaisee: "ECO-designmattoasiakkaamme voivat nyt olla varmoja siitä, että sen lisäksi, että heidän

lattiapäällystevalintansa on visuaalisesti houkutteleva, se on pelastanut monta muovipulloa kaatopaikkakohtalolta."

Uudet ECO-designmattomme ovat yksi esimerkki siitä, että työskentelemme väsymättä kehittääksemme tuotteitamme ja löytääksemme asiakkaillemme yhä kestävämpiä ratkaisuja – laadusta tinkimättä.

Autamme yrityksiä suojautumaan – kestävästi

Covid-19-pandemian iskiessä kehitimme ja käynnistimme nopeasti uudelleenkäytettävien kasvomaskeiden palvelumme jo toukokuussa 2020. Vuokramaskipalvelumme on suunniteltu suojaamaan yrityksiä eri toimialoilla, kuten tuotannossa ja elintarvikkeiden jalostuksessa. Huolehdimme koko ketjusta aina maskien toimittamisesta ja noutamisesta pesula- ja huoltopalveluihin asti – ja sen lisäksi kierrätämme tai hävitämme maskit muiden tekstiilimme tavoin, kun ne ovat tulleet elinkaarensa päähän.

Tämän palvelun tarkoituksena on tarjota käyttäjille hygieenisia ja helppokäyttöisiä kasvomaskeja, jotka voivat tehdä työympäristöstä turvallisemman. Takaamme johtamisjärjestelmästandardiemme ISO 9001:2015 ja EN 14065 mukaisesti mikrobiologisesti puhtaat tekstiilit – joten maskimme ovat turvallisia käyttää kerta toisensa jälkeen. Ja koska käytämme maskien valmistukseen kierrätettyjä kankaita neitseellisten

materiaalien sijasta, pienennämme kertakäyttöisten maskien käytöstä aiheutuvaa jätekuormaa.

Asiakkaamme maksavat vain kuukausittaisen vuokran ilman piilo- tai lisäkustannuksia, ja heidän työntekijänsä säästävät arvokasta aikaa, koska heidän ei tarvitse huolehtia siitä, onko kasvomaskeja käytettävissä riittävästi. Asiakkaamme voivat sen sijaan keskittyä ydinliiketoimintaansa.

Uusi kumppanuus lisää kierrätystä



Suomessa on kierrätetty aivan viime aikoihin asti vain noin 5 % työvaatteistamme, mutta uuden yhteistyöhankkeen ansiosta määrä kasvaa nopeasti. Allekirjoitimme vuoden 2020 lopulla kiertotaloustekestiiliyhtiö Rester Oy:n kanssa sopimuksen, jonka pohjalta he aloittivat työvaatteidemme ja ravintolatekstiilimme kierrätyksen – kokonaismäärä on noin 500 tonnia vuodessa. Tähän sopimukseen liittyy vuoden 2021 kuluessa myös kolme Baltian maata, mikä nostaa kierrätettyjen tekstiilien kokonaismäärän 700 tonniin vuodessa.

Vaikka olemmekin tehneet tiivistä kierrätysyhteistyötä jo jonkin aikaa ja kierrättäneet hotelliliinavaatteitamme jo muutaman vuoden ajan, tämä uusi yhteistyö tarkoittaa, että kierrätämme pian lähes 100 % työvaatetekstiileistämme Suomessa ja Baltian maissa. Tämä uusi yhteistyö merkitsee meille alkusysäystä tekstiiliteollisuuden systeemille muutokselle, joka on ainutlaatuinen koko Pohjoismaissa. Yksinkertaisesti sanottuna pyrimme olemaan alamme johtaja kestävästä

kehityksestä puhuttaessa, ja tämä yhteistyö on meille strateginen kumppanuus, joka takaa luotettavan, vastuullisen ja avoimen kierrätysprosessin lisäksi myös sen, että kierrätyskuitujen optimaalista käyttöä kehitetään aktiivisesti ja innovatiivisesti eri toimialojen tarpeisiin.

Rester tuntee kierrätyksen

Resterin Paimion jalostuslaitoksella valmistetaan jätetekstiileistä tekstiilikuituja erilaisiin käyttötarkoituksiin, kuten lankojen ja uusien kankaiden tai teknisten tekstiilien tuotantoon sekä rakennusteollisuudessa käytettävien eristeiden ja komposiittimateriaalien sekä akustiikkalevyjen valmistukseen.

Resterin toimitusjohtaja Outi Luukko toteaa: "Resterin tavoitteena on lisätä kierrätystekstiilikuitujen käyttöä merkittävästi ja korvata siten neitseellisiä kuituja. Kumppanuudella Lindströmin kanssa on Resterille merkittävä rooli tämän arvoketjun rakentamisessa. Materiaalivirtojen ennustettavuus ja

kierrätettävien jätetekstiilien tasalaatuisuus tarjoavat erinomaisen pohjan kiertotalouden systemaattiselle kehittämiselle."

Näytämme tietä eteenpäin

Tämä uusin aloite korostaa jälleen sitoutumistamme resurssitehokkaaseen tekstiilipalveluun Suomessa. Asiakkaamme voivat luottaa siihen, että heidän loppuun käytetyt tekstiilinsä eivät päädy kaatopaikoille, polttolaitoksiin tai väärin käsiin. Kansainvälisenä yrityksenä tämä on Lindströmille todennäköisesti vasta ensimmäinen tällainen yhteistyöhanke. Meidän mielestämme tekstiilijäte on käsiteltävä siellä, missä sitä syntyy. Etsimme parhaillaan kumppania kierrätysksemme kehittämiseen myös muilla alueilla, erityisesti Aasiassa, jossa volyyymimme ovat merkittäviä. Olemme mielellämme eturintamassa luomassa kilpailukykyistä kiertotalouden liiketoimintamallia ja vauhdittamassa systeemistä muutosta koko toimialallamme.

Vastuullisuuslukuja

Ympäristötase

Sisään, tarjonta ja ostot	2016	2017	2018	2019	2020	
Uudet tekstiilit	2 883	3 315	3 765	4 902	3 227	tonnia
Pestyt tekstiilit	175 483	186 638	195 168	205 042	172 450	tonnia
Energia yhteensä	171 046	184 791	194 775	196 538	168 860	MWh
Öljy	512	4 397	1 054	617	1 248*	MWh
Maakaasu	77 397	86 038	94 775	95 839	84 508	MWh
Propaani	34 638	36 570	42 515	42 472	33 207	MWh
Höyry	12 146	10 257	5 531	4 615	4 342	MWh
Sähkö	38 078	38 755	40 836	43 140	38 456	MWh
Biokaasu	1 638	1 778	1 830	1 564	1 149	MWh
Kaukolämpö	6 637	6 996	8 233	8 291	5 950	MWh
Vesi	1 184 092	1 266 599	1 418 020	1 490 275	1 289 841	m³
Pesuaineet	1 772	1 965	2 520	2 304	2 264	tonnia
Ulos, jätteet ja päästöt	2016	2017	2018	2019	2020	
Käytöstä poistetut tekstiilit	1 301	1 385	1 457	1 630	1 761	tonnia
Jätteet yhteensä	6 118	6 964	7 739	7 538	6 649	tonnia
CO ₂ -päästöt	60 363	66 613	66 290	67 487	57 596	tonnia
Jätevedet						
BOD7	469	486	570	347	573	tonnia
COD	665	585	1 805	946	1 330	tonnia
Fosfori	7	7	7	5	6	tonnia
Suspendoitunut kiintoaines	370	382	412	347	359	tonnia
Raskasmetallit	3,5	1,3	3,4	4,1	1,2	tonnia
Rasva ja öljy	117	139	87	79	81	tonnia

* Öljynkulutus kasvoi biokaasun laatuongelmien vuoksi.

Ristiintilaus antaa tekstiileille uuden elämän

Asiakkaat palauttavat vaatteitamme normaalina osana tuotepalvelumme elinkaarta. Asiakkaan työntekijä on saattanut vaihtaa työtehtävää, kesätyökausi on päättynyt, asiakkaiden vaatetyyppejä koskevat vaatimukset ovat saattaneet muuttua tai sopimuksemme asiakkaan kanssa on päättynyt. Monet näistä palautetuista vaatteista täyttävät edelleen tiukat laatustandardimme ja voivat saada

uuden elämän, kun toimitamme ne toiselle saman tai eri asiakkaan työntekijälle.

Ristiintilaus on yksi tärkeimmistä sisäisistä prosesseistamme. Voimme sen avulla tehostaa jo kierrossa olevien vaatteidemme käyttöä toimittamalla niitä pesu- lasta toiseen, jopa eri liiketoiminta- yksiköiden tai maiden välillä.

Kuljetimme vuoden 2020 aikana yli 230 000 vaatetta pesulasta toiseen ristiintilausprosessin myötä, ja prosessia alettiin toteuttaa järjestelmällisesti useissa eurooppalaisissa tytäryhtiöissämme. Kehitämme ristiintilausprosessia edelleen aktiivisesti, jotta sen mitattavissa olevia tehokkuus- ja kestävyysshyötyjä voidaan entisestään parantaa.

Kasvihuonekaasupäästöt (tCO₂e)

Suorat kasvihuonekaasupäästöt (soveltamisala 1)	2016	2017	2018	2019	2020
Maakaasu	15 670	17 419	19 188	19 404	16 856
Propaani	7 863	8 301	9 651	9 641	7 774
Öljy	373	3 205	769	450	329
Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (soveltamisala 2)					
Sähkö	15 011	15 331	16 043	17 107	15 708
Höyry	2 459	2 077	1 120	934	866
Kaukolämpö	1 350	822	967	1 025	744
Muut epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (soveltamisala 3)					
Tekstiilien kuljetus	13 279	13 823	13 046	15 503	15 320
Yhteensä	56 004	60 978	60 784	66 613	57 596

* Työmatkat on jätetty pois laskelmasta 2020, koska sen ei vaikutuksia ei pidetä merkittävänä palveluissamme.

Tekstiilien kuljetus ja päästöt

	2016	2017	2018	2019	2020
Ajetut kilometrit (1 000 km)	35 421	36 977	38 514	44 516	43 720
Ajetut kilometrit pestyä tekstiilikiloa kohti (km/kg)	0,20	0,20	0,20	0,22	0,25
Kuljetusten päästöt pestyä tekstiilikiloa kohti					
CO ₂ eq g/kg	75,7	74,1	64,8	75,6	88,8
CO g/kg	0,11	0,11	0,02	0,02	0,03
HC g/kg	0,19	0,19	0,00	0,00	0,00
NOx g/kg	0,2	0,2	0,2	0,2	0,3

Jätteet (kg)

	2018	2019	2020	%, 2020
Hiekka ja liete	2 759 141	3 172 160	2 024 297	30 %
Ongelmajäte	1 698 693	983 244	1 737 622	26 %
Poltettava tekstiilijäte	1 022 235	949 504	1 081 102	16 %
Sekajäte kaatopaikalle	645 248	998 573	483 971	7 %
Energian talteenotto ilman tekstiilejä	498 986	275 068	279 349	4 %
Tekstiilijäte kierrätykseen	260 953	391 918	490 339	7 %
Tekstiilijäte kaatopaikalle	173 679	312 688	189 649	3 %
Kartonki ja paperi kierrätykseen	344 292	193 789	169 022	3 %
Metallit kierrätykseen	288 992	124 729	85 666	1 %
Muovi kierrätykseen	27 380	103 538	78 807	1 %
Biojäte	18 919	32 307	28 314	0,4 %
Jätteet yhteensä	6 963 687	7 537 517	6 648 824	100 %

Olemme haluttu yhteistyökumppani

Meidän tavoitteenamme on, että voimme menestyä yhdessä asiakkaidemme kanssa. Teemme kovasti töitä ansaitaksemme jokaisen asiakkaan luottamuksen. Haluttuna kumppanina olemme sitoutuneita tuottamaan asiakkaillemme parasta mahdollista palvelua, joka vastaa heidän tarpeisiinsa. Kumppanuus tarkoittaa meille myös sitä, että sitoutamme toimintaamme erilaisia alihankkijaekosysteemejä, joiden avulla voimme yhdessä loistaa vielä kirkkaammin. Pyrimme siksi tarjoamaan yhä helppokäyttöisempiä digitaalisia, kysynnän mukaan tarjottavia palveluita sekä mahdollistamaan aktiivisesti asiakkaidemme vastuullisempaa toimintaa.



Kuuntelemme asiakkaitamme

Kehitimme vuonna 2020 edelleen Voice of Customer -ohjelmaamme, jonka avulla pystymme mittaamaan asiakastytyvää reaalitajassa kaikissa maissa, joissa toimimme. Erilaiset Voice of Customer -kyselyt muodostavat yhdessä CX (Customer Experience) -indeksimittarin. Vuoden 2020 CX-kokonaisindeksimme oli 8,44 ja olemme hyvää vauhtia saavuttamassa vuoden 2025 tavoittemme 8,5.

Vuonna 2020 maailmanlaajuinen Net Promoter Score (NPS) oli +45, ja vuoden 2025 tavoittemme on +50. Pisteet lasketaan Voice of Customer -kyselyidemme pohjalta vähentämällä kriitikoiden prosenttiosuus suositelijoiden prosenttiosuudesta. Keräämme nyt palautetta NPS:ää varten koko vuoden ajan kahdesta eri kohtauspisteestä: uusien asiakkaiden palvelusta ja nykyisten asiakkaidemme palvelun käytöstä, ja tästä syystä tulokset eivät ole suoraan verrattavissa aiempien vuosien NPS-tuloksiin.

Asiakaskokemuksen kehittäminen

CX-viikko on loistava esimerkki siitä, miten aitoa asiakaskeskeistä kulttuuria kehitetään pala palalta. Järjestimme vuotuisen CX-viikkomme kolmannen kerran vuonna 2020.

Se on maailmanlaajuinen tapahtuma, johon jokaisen maan organisaatio suunnittelee ja toteuttaa erilaisia toimintoja kiittääkseen asiakkaitamme.

Jatkoimme vuonna 2020 myös Lindström Lounge -toimintaa, jonka puitteissa kehitämme yhdessä asiakkaidemme kanssa ideoita innovaatiotyöpajoissa. Olemme havainneet, että Lindström Lounge parantaa asiakaskokemusta sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä, ja aiomme ottaa sen käyttöön maailmanlaajuisesti vuonna 2021.

Kumppanuudet ja ekosysteemit ovat yhä tärkeämpiä

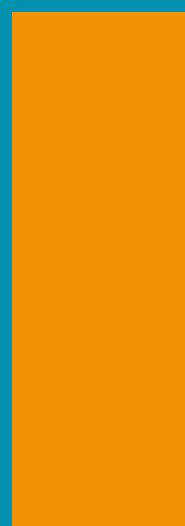
Tuimme vuonna 2020 kumppanuuksiamme ja ekosysteemejämme muun muassa kehittämällä edelleen Flex-työvaatepalveluamme ja allekirjoittamalla kierrätyssovimuksia useiden yritysten, kuten Reused Remaden ja Resterin, kanssa. Jatkamme uusien palvelumallien testaamista ja uusien kierrätyssovimuskumppanien etsimistä.

Otamme vuonna 2021 käyttöön Voice of Partner -indeksin varmistaaksemme, että kumppanuutemme tuottavat lisäarvoa kaikille osapuolille ja ennen kaikkea asiakkaillemme. Kehitämme saamamme palautteen pohjalta tapojamme tehdä yhteistyötä kumppaneidemme kanssa.

NPS

45

50



Tulos 2020

Tavoite 2025

CX-indeksi

8,44

8,5

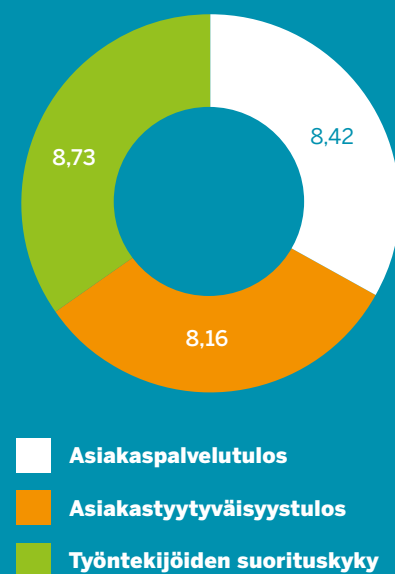


Tulos 2020

Tavoite 2025

Kuuntelemme asiakkaitamme

CX-indeksi 8,44/10



Lanseerasimme vuonna 2018 Voice of Customer -kyselyn, jolla keräämme ja arvioimme asiakaspalautetta. Vuonna 2020 pystyimme mittaamaan asiakastyytyväisyyttä ja raportoimaan siitä reaaliajassa kaikissa maissa, joissa toimimme. Yhdistämällä erityyppisten Voice of Customer -kyselyiden tulokset saamme CX- eli asiakaskokemusindeksin, jota käytetään nyt kaikkien työntekijöidemme bonusmittarina koko yrityksessämme. Se on meille tärkeä keino mitata asiakaskokemusta. Itse asiassa siitä on tullut oleellinen osa meidän kaikkien työtä.

CX-indeksimme perustuu kolmeen eri tulosindikaattoriin: Asiakaspalvelutulos kuvaa, kuinka helppoa ja tehokasta on ottaa yhteyttä asiakaspalveluumme, tehdä yhteistyötä ja kommunikoida kanssamme sekä kuinka paljon vaivaa asiakkaiden on nähtävä ottaessaan palveluitamme käyttöön ja käyttäessään niitä. Asiakastyytyväisyystulos kuvaa kunkin asiakkaan tyytyväisyyttä asiakaspalveluumme, asiakastapaamisiin, palveluidemme käyttöönottoon ja tuotteisiimme. Työntekijöiden suorituskkytulos kuvaa jokaisen lindströmiläisen ammattitaitoa, ystävällisyyttä, asiakaslähtöisyyttä ja palveluasennetta.

Uusi CX-indeksi antaa meille kattavamman kuvan asiakkaidemme tyytyväisyydestä kaikilla niillä osa-alueilla, jotka edellyttävät yhteistyötä nykyisten asiakkaiden kanssa. Vaikka Voice of Customer -kyselymme kattavat myös myyntiin liittyvän vuorovaikutuksen ennen kuin yrityksestä tulee asiakkaamme, nämä kyselyt eivät vielä sisälly CX-indeksimittaukseen.

Viro

Kestävät palvelut vahvistavat asiakassuhteita



Lindström on toimittanut virolaiselle Amserv Autolle puhtaita lattiamattoja ja työvaatteita jo 20 vuoden ajan. Viime vuosina olemme myös huolehtineet siitä, että Amserv Auton teknikoilla on aina käytössään puhtaita, kestävästi valmistettuja teollisuuspyyhkeitä.

Amserv Auton huoltopäällikkö Mairo Romandin mukaan heidän suhteensa Lindströmiin on kestänyt niin kauan osittain Lindströmin ympäristöystävällisen lähestymistavan ansiosta. "Aloitimme yhteistyön Lindströmin kanssa, koska halusimme löytää palveluntarjoajan, joka auttaisi meitä ottamaan paremmin ympäristön huomioon. Meille on tietenkin myös tärkeää, että kestävä toiminta ei edellytä työntekijöiltämme kohtuutonta lisätyötä tai uusien kumppanien hankkimista.

Romandi kertoo: "Lindström noutaa käytetyt pyyhkeet kerran viikossa, millä varmistamme, että teknikoilla on aina käytettävissään puhtaita pyyhkeitä. Lindström-yhteistyössä meitä miellyttää se, että vanhat pyyhkeemme päätyvät lopulta kierrätykseen ja käytettäväksi uudelleen jossain toisessa muodossa, kuten imukykyisinä lattiamattoina. Olemme erittäin iloisia siitä, että Lindström on jatkuvasti laajentanut palveluvalikoimaansa tavalla, joka tekee toiminnastamme vihreämpää."

Omat tehtaamme toimivat joustavasti covid-19-turbulenssin aikana



Ollaksemme lähempänä eri alueilla olevia asiakkaitamme, meillä on omat tuotantoyksiköt, joita kutsumme nimellä Prodem (lyhenne sanoista "produce on demand", suom. tuotantoa kysynnän mukaan), Latviassa, Unkarissa ja Intiassa. Näin voimme valmistaa vaatteita asiakaskysynnän pohjalta – vain tarvittavan määrän lyhyellä toimitusajalla. Prodem-yksiköt pystyvät joustavasti tuottamaan laajan valikoiman työvaatteita, ja tämä tuotevalikoima kasvaa koko ajan. Päätaavoitteemme on pienentää varastojamme huomattavasti, parantaa toiminnan tehokkuutta ja vähentää tekstiilijätettä.

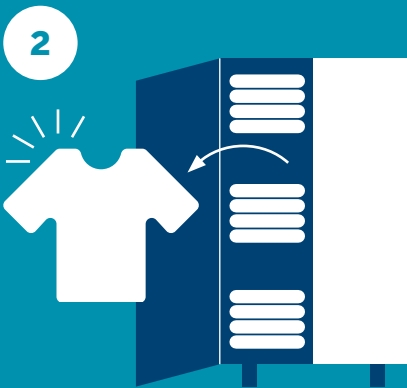
Prodemimme osoittautuivat erinomaiseksi voimavaraksi asiakkaillemme myrskyisän covid-19-pandemian aikana. Alkuvuodesta 2020, kun covid-19 levisi pääasiassa vain Kiinassa, pystyimme siirtämään tuotantoa Kiinasta eurooppalaisiin Prodemeihimme ja turvaamaan näin vaatteiden jatkuvan tarjonnan sekä parantamaan valmiuttamme reagoida asiakaskysynnän lisääntyvään epävarmuuteen.

Aloimme hieman myöhemmin viime vuonna nähdä nopeita muutoksia tiettyjen tuoteryhmien asiakaskysynnässä. Tiettyjen terveydenhuollon tuotteiden kysyntä pompsahti ylöspäin lähes yhdessä yössä. Prodem-yksikkömme pystyivät reagoimaan nopeasti tähän äkilliseen kysynnän kasvuun ja vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin suhteellisen lyhyessä ajassa. Yli puolet Prodem-kapasiteetistamme Euroopassa kohdennettiin pelkästään terveydenhuollon vaatteiden tuotantoon vuoden 2020 maalisi- ja huhtikuun huippuaikoina. Prodemimme toimittivat esimerkiksi yli 30 000 terveydenhuollon vaatekappaletta normaalia enemmän pelkästään maaliskuun aikana.

Prodem-yksikköjemme merkitys oli keskeinen myös lanseeratessamme kasvomaskipalvelumme keväällä 2020. Kaiken kaikkiaan eurooppalaiset Prodemimme valmistivat 157 000 kiihkeästi kaivattua kasvomaskia vuonna 2020. Prodemimme pystyvät asiakkaidemme erityistarpeista riippuen tuottamaan yli tuhatta erilaista tuotetta ja yli kymmentä eri kokoa kutakin tuotetta erittäin lyhyellä varoitusaajalla.



Flex-työvaatepalvelun edut Stora Enson työntekijöille



RFID-lukija rekisteröi tapahtumat, kun työntekijä 1) palauttaa käytetyt vaatteet ja 2) valitsee uudet toimipaikassa olevasta työvaatevarastosta. 3) Esihenkilö voi seurata raportista, mitkä vaatteista on palautettu ja mitkä ovat käytössä, varastossa tai pesulassa.

Flex-työvaatepalvelumme parantaa asiakaskokemusta älykästä teknologiaa hyödyntämällä. Se auttaa varmistamaan, että asiakkaan toimipaikan työvaatevarastossa on aina riittävästi puhtaita työvaatteita. Asiakkaamme voivat helposti seurata varastossa, käytössä ja pesussa olevien työvaatteiden määrää ja muokata sitä tarpeen mukaan.

Stora Enso testasi Flex-työvaatepalveluamme Lahden pakkaustehtaassaan vuosi sitten. Tehtaan työsuojeluvaltuutettu Seppo Reponen on nähnyt automatisoidun palvelun hyödyt omassa työssään. "Flex-työvaatepalvelu on vähentänyt merkittävästi sitä vaivaa ja aikaa, joka minulta on kulunut työvaatteiden hallintaan. Aiemmin tarvittiin esimerkiksi paljon työtä sen varmistamiseen, että jokainen kesätyöntekijä sai oikeat vaatteet. Minun piti tiedustella etukäteen työvaatekokoja ja yrittää arvioida, millaisia vaatteita tarvitsisimme. Myös lisätalaukset ja vaihdot veivät enemmän aikaa. Nyt työvaatevarastossa on aina riittävästi erikokoisia vaatteita. Se helpottaa työtäni."

Myös työntekijät pitävät Flex-työvaatepalvelusta!

Stora Enson työntekijät ovat myös olleet tyytyväisiä palveluun. Reponen jatkaa: "Työntekijämme ovat olleet todella tyytyväisiä tähän uuteen tapaan varmistaa, että heillä on asianmukaiset työvaatteet aina käytettävissä. Tietysti alussa epäiltiin, miten palvelu toimii, ja jotkut työntekijät säilyttivät vaatteita kaapeissaan kaiken varalta." Nyt palvelusta on tullut osa työntekijöiden arkea, ja he kertovat olevansa tyytyväisiä siihen, että puhtaita työvaatteita on aina saatavilla.

Kustannussäästöt ja toiminnan joustavuus

Stora Enso esittelee uuden, entistä toimivamman työvaatevalikoiman. Lisäksi työvaatevalikoimaa on supistettu, koska työ monipuolistuu ja samoja vaatteita käytetään eri työtehtävissä. Muutoksen myötä muut Stora Enson tehtaot harkitsevat nyt siirtymistä Flex-työvaatepalveluun. "Olen itse nähnyt, miten palvelu helpottaa arkea ja miten muutkin toimipaikat hyötyisivät siitä. Lisäksi se säästää kustannuksia ja vähentää vaatehävikkiä", Reponen toteaa.

Reposella on selkeä näkemys siitä, minkälaisille yrityksille palvelu soveltuu: "Flex on erityisen hyvä toimialoille, joilla on paljon kausi- tai liikkuvia työntekijöitä, jotka siirtyvät paikasta toiseen ja tarvitsevat erilaisia työvaatteita. Flex-palvelu on osoittautunut hyväksi myös silloin, kun olemme pikaisesti tarvinneet lisää vaatteita. Esimerkiksi suuria korjaustöitä tehtäessä vaatteet likaantuvat nopeasti tai niitä pitää korjata. Lisävaatteita on nyt saatavilla heti. Ei tarvitse odottaa, että vaatteet pestään tai korjataan."

[Liettua](#)

CX-viikko entistäkin tärkeämpi pandemian aikana



Simas Buinickas ja Eidminas Kasparevičius Baltic Filteristä, ja keskellä Ieva Giedienė Lindströmilä.

Jokavuotinen CX- eli asiakaskokemusviikkomme on loistava esimerkki siitä, miten asiakaskeksien kulttuurimme kehittyy ja vahvistuu kaikkialla, missä harjoitamme liiketoimintaa. Kukin maaorganisaatiomme järjesti CX-viikolla 2020 laajan valikoiman CX-aktiviteetteja: ne isännöivät asiakkaille suunnattuja webinaareja, kuvasivat kiitosvideoita asiakkaillemme, myönsivät kumppanuustodistuksia ja kestävä kehityksen kunniainmintoja ja paljon muuta. Monet totesivat, että covid-19-pandemia on korostanut vahvojen kumppanuussuhteiden merkitystä. Asiakkaidemme kuuntelemisesta ja avun tarjoamisesta on tämän haasteellisen vuoden aikana tullut entistä tärkeämpää.

CX-viikko 2020 – valokeilassa Liettua

Kasvavaa huolta maailmanlaajuisesta ilmastomuutoksesta tunnetaan yrityksessä myös kansallisella tasolla – kuten Liettuassa. Palveluitamme käyttämällä viisikymmentä liettualaisen organisaatiomme asiakasta on yhdessä vähentänyt CO₂ -päästöjään 500 000 kilolla vuonna 2020. Tämä vastaa lähes 2 000 liettualaisen kotitalouden vuosittaista sähkönkulutusta. Juhlitaaksemme tätä CX-viikolla painoimme näille asiakkaille työvaate-t-paitoihin lahjasertifikaatteja ja annoimme ne lahjaksi asiakkaillemme osoittaaksemme, kuinka paljon he säästivät käyttämällä palveluamme. CX-viikko tarjoaa upean mahdollisuuden osoittaa, kuinka me voimme yhteistyöllä ehkäistä ilmastomuutosta. Kuten Simas Buinickas liettualaisesta asiakasyrityksestämme Baltic Filteristä toteaa: "Vastuullisuus on yksi yrityksemme arvoista, joten meistä oli luonnollista valita työvaate-toimittaja, joka jakaa arvomme."

[Intia](#)

Asiakkaiden kuunteleminen on menestyksen avain

Asiakkailtamme saamamme palaute on olennainen osa toimintaamme – ympäri maailmaa. Esimerkiksi Intian Punessa toimiva liiketoimintayksikkömme saa nyt erinomaisia CX-indeksituloksia. Business Manager Harshavardhan Galat kertoo, miksi: "Kun aloimme pyytää kaikilta asiakkailtamme palautetta, varauduimme yllätyksiin. Olimme esimerkiksi yhdessä tapauksessa siinä uskossa, että asiakkaamme oli erittäin tyytyväinen, mutta kun saimme Voice of Customer -asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset, huomasimme, että pienempi asiakkaan kahdesta toimipisteestä ei ollut läheskään yhtä tyytyväinen meihin kuin suurempi. Tietojen analysoinnin jälkeen huomasimme, että pienemmässä toimipisteessä ei käyty yhtä usein, joten kommunikoidimme nyt aktiivisesti molempien kanssa – ja tämä näkyy uusissa tuloksissa!"

Kysely auttoi myös Punen toimipistettämme ymmärtämään, että toimitusten viivästymiset ovat merkittävä asiakkaiden tyytymättömyyden lähde. Paransimme palautteen perusteella toimituksia koskevaa prosessiamme ja viestintäämme. "Haluan kiittää Customer Service Manager Vikas Badakotya ja hänen koko tiimiään jatkuvista ponnisteluista ja parannustoimista", Galat sanoo. Tällaiset ponnistelut näkyvät todellakin asiakkaiden palautteissa. "Lindströmin tarjoamat palvelut toimivat todella hyvin. Voice of Customer -asiakastytytyväisyyskysely auttaa Lindströmiä ymmärtämään odotuksiamme paremmin ja tekemään sen pohjalta parempia päätöksiä. Lindströmin työvaatepalvelusta on meille paljon hyötyä, kun jatkamme laajentumistamme", kertoo Lourdes D'Souza, Sigma Laboratories Private Limitedin Head of HR.



Harshavardhan Galat, Business Manager, Lindström India.

Ekosysteemit – parempi tapa löytää ratkaisuja

Lindström on sitoutunut edelläkävijänä auttamaan asiakkaitaan matkalla kohti vastuullisempaa toimintaa. Pyrimme muun muassa löytämään uusia ratkaisuja, jotka ovat linjassa kiertotalouden kanssa, mikä on haastavaa ja vaatii yhteistyökumppaneita. Paras tapa löytää kestäviä ratkaisuja ja saavuttaa tavoitteita on muodostaa ekosysteemejä muiden yritysten kanssa, värvätä asiantuntijoita eri aloilta sekä tehdä yhteistyötä kumppaneiden ja toimittajien kanssa.

Seuraamme tarkoin uusia kehityssuuntia

Keskeinen painopistealue asiakkaidemme vastuullisuuden tukemisessa on luoda uusia digitalisaatioon ja kiertotalouteen perustuvia palveluita. Emme kuitenkaan pyri pelkästään tarjoamaan vastuullisempia palveluita. Vastuullisuutta voi nimittäin lisätä myös kokeilemalla uusia tapoja kierrättää tuotteita yhdessä kumppaniemme kanssa. Tavoitteenamme on kierrättää 100 % tekstiileistämme vuoteen 2025 mennessä. Tässä on kuitenkin useita haasteita, koska osaa käyttämistämme materiaaleista on vaikeaa tai jopa mahdotonta kierrättää, eikä yksi ja sama ratkaisu koskaan toimi kaikissa maissa tai sovellu kaikkiin materiaaleihin. Uusia teknologioita kehitetään onneksi koko ajan, uusia start-up -yrityksiä syntyy ja uusi sukupolvi etsii innokkaasti ratkaisuja aiemmin ratkaisemattomiin ongelmiin. Me Lindströmillä seuraamme tätä kehitystä kiinnostuneina.

Maailmanlaajuinen haaste – paikalliset ratkaisut

Samalla kun autamme asiakkaitamme tulemaan vastuullisemmiksi, meidän on mukautettava ratkaisumme paikallisiin olosuhteisiin. Pyrimme mahdollisuuksien mukaan ratkaisemaan kestävyysaasteita siellä, missä niitä ilmenee. Tavaroiden tuottaminen yhdessä maailman kolkassa, niiden käyttö toisessa ja kierrättäminen taas uudella alueella on tuskin kestävin ratkaisu. Siksi lindströmiläiset ovat sitoutuneet kaikissa maissa, joissa työskentelemme, etsimään uusia, omalle alueelleen sopivia kierrätysratkaisuja.

Monipuolisen osaamisen yhdistäminen on avainasemassa

Toinen tärkeä tavoitteemme on löytää uusia materiaaleja, jotka ovat nykyisiä kestävämpiä. Niin sanottujen ekomateriaalien ja kierrätysmateriaalien käyttöönotto on ollut ensimmäinen askel tähän suuntaan, mutta kehitystyö jatkuu. On tärkeää huomata, että tässä kehitystyössä on otettava huomioon tuotteiden pitkäikäisyyden lisäksi myös se, kuinka mukava niitä on käyttää ja kuinka helposti ne voidaan kierrättää. Monet yliopistot, tutkimuslaitokset ja yritykset kehittävät parhaillaan uusia biopohjaisia materiaaleja, jotka voisivat tulevaisuudessa tukea omia vastuullisuustavoitteitamme. Ekosysteemissä työskentelyn etuna on, että kaikki kumppanit tuovat omaa osaamistaan yhteiseen pöytään. Uskomme vakaasti, että ekosysteemit voivat yhdessä sekä lisätä kestävyttä että luoda kannattavia liiketoimintamahdollisuuksia kaikille mukana oleville.

”Paras tapa löytää kestäviä ratkaisuja on muodostaa ekosysteemejä muiden yritysten kanssa.”

Ruotsi

Vanhojen lakanoiden kierrätys muodikkaiksi ostoskasseiksi

Kierrätys voi tarkoittaa monia asioita, kuten sellaista kierrätystä, jossa kierrätysmateriaalista tehdään alkuperäistä arvokkaampia tuotteita. Yksi loistava esimerkki innovatiivisesta kierrätyksestä on Reused Remade Ab – Ruotsissa toimiva startup-yritys, joka tekee kanssamme yhteistyötä valmistamalla elinkaarensa loppuun tulleista lakanoista käteviä ostoskasseja.

Yrityksen toinen perustaja Josephine Alhanko on monen muun tavoin huolissaan ympäristöstä ja maapallomme tilasta. Hän havahtui vuonna 2015 muovipussien ympäristölle, erityisesti valtamerille, aiheuttamiin vahinkoihin ja tunsii tarvetta ryhtyä edistämään kestävä kehitystä. Hänen nuori yrityksensä keksi vuonna 2016 vaihtoehdoisen materiaalin – loppuun käytetyt hotellivuodevaatteet.

Yritys valitsee yhteistyökumppaninsa – kuten Lindströmin – huolella, ja valmistuttaa nyt kasseja Liettuassa ja Pakistanissa. Yritys pyrkii vastuullisuuteen toimintansa joka vaiheessa ja työskentelee vain BSCI- tai Sedex-sertifioitujen tehtaiden kanssa, joissa on hyvät ja oikeudenmukaiset työolot. Lisäksi se käyttää vesipohjaista mustetta eikä värjää kasseja saastuttamista välttääkseen. Käytetyistä hotellivuodevaatteista valmistettu uudelleenikäytetty Reused Remade -kassi säästää noin 500 litraa makeaa vettä, 50 grammaa kemikaaleja, 20 senttilitraa raakaöljyä ja 0,7 kiloa kasvihuonekaasupäästöjä.

Jokainen ostoskassi kertoo ainutlaatuisen tarinan, ja se leikataan, painetaan ja ommellaan käsin. Vaikka käytettävät tekstiilit on pesty huolellisesti, niissä voi silti näkyä pieniä kauneuspilkkuja. Kassi on elänyt jo ennen uudelleensyntymistään – joten jokainen kassi on todella ainutlaatuinen.



Venäjä

Kansainväliset kumppanit auttavat ratkaisemaan globaaleja kierrätysaasteita

Kun venäläinen Laut Recycling avasi uuden tehtaansa Kaliningradiin, se tarvitsi uusia kansainvälisiä kumppaneita toimittamaan kierrätettäviä tekstiilejä teollisuuspyyhkeiden valmistusta varten. He pohtivat ensin tekstiilijätteen keräämistä eri kanavien kautta – sekä yksityishenkilöiltä Venäjältä että kansainvälisiltä yritysasiakkailta. Lopulta he päätyivät siihen, että olisi tehokkainta tehdä yhteistyötä tiettyjen yritysasiakkaiden kanssa – ja Lindström osoittautui erinomaiseksi kumppaniksi. Yhtiön CEO Evgeniy Sadovskiy kertoo: ”Yhteistyökumppaneita valitessamme meille oli tärkeää, että he korostavat tiedostavan kulutuksen kulttuuria, kestävyttä ja ympäristöystävällisyyttä. Lindström sopi näihin kriteereihin täydellisesti. Olemme iloisia, että kumppaniyritystemme joukossa on Lindströmin kaltainen yritys.”

Toimitamme Laut Recyclingille tällä hetkellä noin 67 tonnia käytettyjä tekstiilejä vuosittain. Vanhat tekstiilit lähetetään palvelukeskuksistamme heidän lajittelukeskukseensa, jossa ne lajitellaan huolellisesti laadun perusteella. Seuraavaksi ne toimitetaan työpajaan, jossa kaikki tarpeettomat osat (napit jne.) poistetaan erikoislaitteiden avulla, ja sitten tekstiilit leikataan kätevästi kokoisiksi pyyhkeiksi. Laut Recycling tuottaa teollisuuspyyhkeitä monenlaisiin tuotantolaitoksiin jalostamoista metallialan yritysisiin.

CEO Sadovskiy toteaa: ”Globaali tavoitteemme on pudottaa kierrätyskeltvottoman jätteen prosenttiosuus yhteen prosenttiin tai jopa nolnaan. Uskomme, että tämä tavoite saavutetaan 1–3 vuoden kuluessa.”



Laut Recyclingin CEO Evgeniy Sadovskiy

Toimittajien vastuullisuuden auditoinnin merkitys



”Olemme myös poikkeuksellisen vuonna 2020 työskennelleet parantaaksemme toimitusketjuamme.”



On tärkeää, että kaikki toimintamme on sekä kestävää että läpinäkyvää. Pyrimme jatkuvasti noudattamaan näitä kahta suuntaviivaa ottaen samalla huomioon asiakkaidemme tarpeet. Monet asiakkaistamme auditoivat säännöllisesti toimintaamme, mukaan lukien hankintatoimintomme ja toimitusketjumme. Nämä auditoinnit sekä keskustelut asiakkaidemme kanssa auttavat meitä kehittämään toimintamme kestävyyttä ja sosiaalista vastuutamme edelleen.

Gloaalit eettiset toimintaohjeemme (Code of Conduct)

Toimitusketjumme vastuullisuus on meille erittäin tärkeä asia. 100 % strategisista toimittajistamme on allekirjoittanut eettiset toimintaohjeemme (Code of Conduct). Vaikka monet strategisista toimittajistamme ovat eurooppalaisia yrityksiä, meillä on toimittajia myös niin sanotuissa riskimaissa. Koska mukana on erilaisia toimittajia ja alueita, on erityisen tärkeää, että käytössä on sujuva riskienhallintajärjestelmä ja toimittajien arviointijärjestelmä. Arvioimme jatkuvasti sekä toimitusmaidemme että toimittajiemme riskejä. Riskienhallinta on itse asiassa yksi hankintatoimintojemme ydintehtävistä. Vastuut on määriteltävä selkeästi ja riskientorjuntasuunnitelmia päivitettävä säännöllisesti.

Jatkuva uudistuminen osana DNA:tamme

Auditoimme kaikki strategiset toimittajamme joka kolmas vuosi. Seurantajärjestelmämme on suunniteltu varmistamaan, että kaikki todetut poikkeavuudet korjataan ja prosesseja päivitetään tarvittaessa. ”Intohimona kehittyminen” ja ”jatkuva kehitys” ovat meille keskeisiä arvoja, ja olemme jopa poikkeuksellisen vuonna 2020 kehittäneet edelleen toimitusketjuamme. Olemme päivittäneet toimittajiemme auditointiprosessia niin, että siinä huomioidaan entistä paremmin sosiaalinen vastuullisuus. Auditoimme vuoden 2020 aikana palveluntarjoajamme käyttämällä toimittajien auditointiprosessia, vaikka asiakirja ei sovellu yhtä hyvin palveluntarjoajien auditointiin. Käynnistimme vuoden lopussa uuden palveluntarjoajien auditointiprosessin, jossa otetaan paremmin huomioon nämä erot.

Auditointi on ydintehtävä, ei ”jotakin ylimääräistä”

Juuri uudistetun toimittajien auditointiprosessin aikana pyrimme varmistamaan, että kunkin toimittajan suorituskky vastaa tiettyjä standardeja. Toimittajien suorituskyyyn hallinta on keskeinen tehtävä, ja toiminnan jatkuva kehittäminen on asia, jota arvostamme sekä itsessämme että toimittajissamme. Tavoitteenamme on, että strategisista toimittajistamme tulee todellisia yhteistyökumppaneitamme, jotta voimme yhdessä kehittää uusia lisäarvoa tuovia ratkaisuja. Otamme vuonna 2021 käyttöön myös uuden Voice of Partner -kyselyn. Se auttaa meitä entisestään kehittämään yhteistyötämme toimittajiemme ja kumppaneidemme kanssa.



Vastuullisuutemme mittaaminen – EcoVadis



Ympäristö



Työ ja ihmisoikeudet



Etiikka



Vastuulliset hankinnat

Meidän on nykymaailmassa kerrottava toiminnastamme avoimesti ja läpinäkyvästi. Tämä pätee erityisesti vastuullisuuskysymyksiin, sillä ympäristöön liittyvä, sosiaalinen ja eettinen suorituskky ovat olennaisia tekijöitä, jotta menestymme myös tulevaisuudessa.

Aloimme loppuvuodesta 2020 käyttää johtavan kestävyysluokituksen tarjoajan EcoVadis alustaa, jolla välitämme tietoa edistymisestämme. Heidän palvelunsa tarjoaa

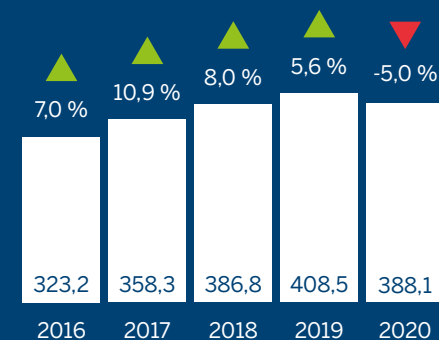
tehokkaan ja helppokäyttöisen yhteisen alustan, jossa on yleinen tuloskortti, vertailuarvoja ja suorituskkyä parantavia työkaluja. Se antaa meille mahdollisuuden kertoa suoriutumisestamme asiakkaillemme, kumppaneillemme ja toimittajillemme kohdennetuilla, järkevillä ja helposti vertailtavilla tavoilla.

EcoVadis kattaa vastuullisuuden osalta seuraavat alueet: etiikka, ympäristön hallinta, työ ja ihmisoikeudet sekä vastuulliset hankinnat.

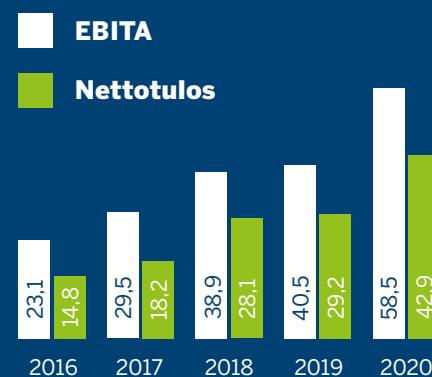
Koska moni asiakkaamme käyttää jo EcoVadis, he voivat nyt helposti nähdä ja arvioida kestävyystasomme standardoidulla ja heille ennestään tutulla tavalla. Saamme tukea myös omille vastuullisuuspyrkimyksillemme, kun riippumattomat ammattilaiset arvioivat toimintaamme, vertaavat sitä muiden yritysten toimintaan ja antavat meille hyödyllisiä parannusehdotuksia.

Yhdessä vahvemmaksi

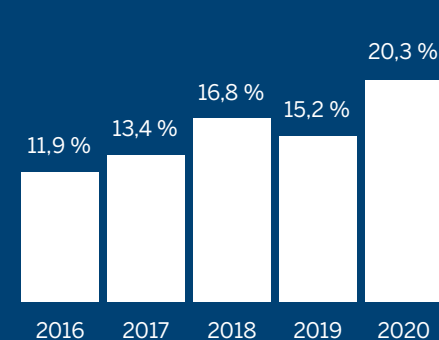
Liikevaihto (milj. €) ja vuotuinen kasvu (%)



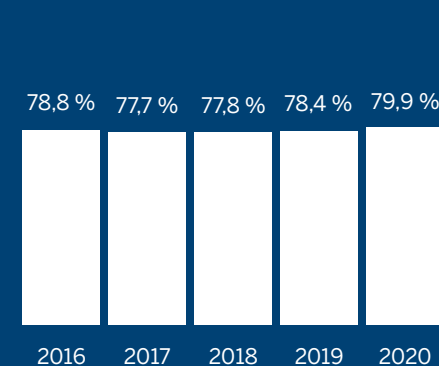
Nettotulos ja EBITA M€



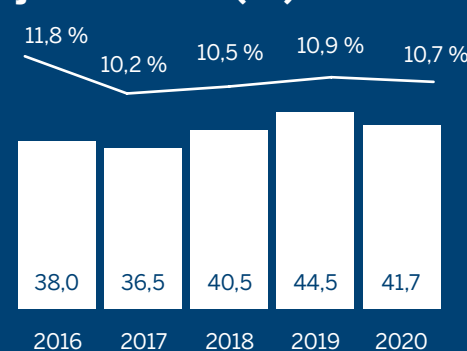
Sijoitetun pääoman tuotto (%)



Omavaraisuusaste (%)



Käyttöpääoma (M€) ja liikevaihto (%)



Toiminnan kehittyminen ja tuloksellisuus sekä taloudellinen tilanne

Konsernin liikevaihto laski 5,0 prosenttia edellisestä vuodesta ja oli 388,1 milj. euroa (ed. vuonna 408,5 milj. euroa). Emoyhtiön liikevaihto oli 177,0 milj. euroa (ed. vuonna 185,2 milj. euroa). Ulkomaisten tytäryhtiöiden osuus konsernin liikevaihdosta oli 193,3 milj. eli 49,8 prosenttia (ed. vuonna 195,4 milj. euroa eli 47,8 prosenttia).

Vuonna 2020 konsernin liiketoiminta laski kaikilla markkina-alueilla euroissa paitsi Aasiassa. Emoyhtiö osti merkittävän osuuden Kiinan työvaatepalvelumarkkinasta. Lisäksi tehtiin yritysosto ja liiketoimintakauppa Suomessa ja Latviassa. Iso-Britanniassa myytiin osa liiketoiminnoista. Lisäksi Virossa fuusioitiin 2019 ostetut kaksi tytäryhtiötä Lindström OÜ -yhtiöön.

Yhtiön johdon näkemyksen mukaan pandemialla ei ole ollut, eikä ole, vaikutusta Lindström-konsernin liiketoiminnan jatkuvuuteen.

Kannattavuus

Konsernin voitto ennen veroja oli 52,6 milj. euroa (ed. vuonna 35,8 milj. euroa). Emoyhtiön tulos ennen tilinpäätössiirtoja ja veroja oli 46,8 milj. euroa (ed. vuonna 28,4 milj. euroa). Konsernin ja emoyhtiön absoluuttiset kannattavuudet kasvoivat merkittävästi edeltävänä vuonna.

Investoinnit

Konsernin nettoinvestoinnit olivat tilikaudella 18,2 milj. euroa, kun ne edellisenä vuonna olivat 24,6 milj. euroa. Emoyhtiön kokonaisinvestoinnit olivat 2,0 milj. euroa, kun ne vuotta aikaisemmin olivat 7,5 milj. euroa.

Merkittävimmät emoyhtiön investoinnit tilikauden aikana olivat IT-järjestelmät sekä pesulakoneiston uudistus Hämeenlinnassa ja Ahvenanmaalla. Yksi pesula Suomessa suljettiin. Laajennus- ja modernisointiprojektit toteutettiin Unkarissa, Tšekissä ja Iso-Britanniassa. Merkittävä investointi uuteen pesulaan saatiin Iso-Britanniassa käyttöön. Saksassa suljettiin pesula. Kiinassa ja Suomessa tehtiin yritysostoja. Latviassa tehtiin yritysosto.

Rahoitus ja maksuvalmius

Tilikauden aikana emoyhtiö ei tehnyt osakepääomasijoituksia tytäryhtiöihin (ed. vuonna 8,7 milj. euroa).

Comforta Oy:n Ruotsin tytäryhtiön lisäpääomasijoituksiin kohdistettiin arvonalentamiskirjaus, 9,2 milj. euroa.

Konsernin maksuvalmius pysyi hyvänä tilivuoden ajan. Tilinpäätöksen pankkilainat ovat ulkomaisille tytäryrityksille kohdennetusti emoyhtiön kautta neuvoteltuja luottoja.

Kehitystoiminta

Yhtiön kehitystoiminta kohdistuu pääosin palvelukonseptin ja -prosessien mallintamiseen sekä digitalisoimiseen. Lisäksi kehitystyötä tehdään tuotesuunnittelussa ja hankintatoiminnan osalta. Kehitystoimintaan liittyvät panostukset kirjataan liiketoiminnan kuluiksi.

Arvio tulevasta kehityksestä

Vuonna 2021 emoyhtiön ja koko Lindström-konsernin liikevaihdon arvioidaan kasvavan. Yhtiö tavoittelee kasvua sekä orgaanisesti että yritysostoin. Yhtiön kannattavuus pystytään varmistamaan aktiivisella asiakasyhteistyöllä ja jatkuvalla prosessien tehostamisella. Kannattavuuden odotetaan päätyvän vuoden 2019 tasolle.

Vuoden 2021 investointien arvioidaan olevan vuoden 2020 investointien kanssa samalla tasolla. Emoyhtiössä tullaan tekemään merkittäviä investointeja IT-järjestelmien uudistamiseen sekä digitalisointiin. Emoyhtiö laajentaa pesulaa Koskelossa ja kasvattaa kapasiteettia Pieksämäellä. Tytäryrityksissä merkittävimmät investoinnit tehdään liittyen ostettujen yritysten integrointiin sekä Intiassa pesuloiden kapasiteettien laajentamiseen.

Täytämme velvoitteemme veronmaksajana

Emme harjoita aggressiivista verosuunnittelua. Jokainen yhtiömme on rekisteröitynyt paikalliseen yritysrekisteriin ja maksaa veronsa kyseiseen maahan. Noudatamme kansainvälisiä siirtohinnoittelumääräyksiä sekä paikallisia verolakeja ja -määräyksiä.

Maksoimme tilivuonna 2020 tuloveroa yhteensä 10,0 miljoonaa euroa. Tuloveron lisäksi maksoimme vuonna 2020 tuotantoon, henkilöstöön ja kiinteistöihin liittyviä veroja yhteensä 90,6 miljoonaa euroa.



Uusi yritysosto Kiinan markkinoilla

Olemme vähitellen laajentaneet markkinaosuuttamme Kiinassa siitä lähtien, kun aloitimme toimintamme siellä vuonna 2006. Vuoden 2020 viimeisellä neljänneksellä ostimme Cintas Kiinan toiminnot tukeaksemme kasvunäkymiämme Aasiassa. Yrityskauppa toi meille selkeän markkinajohtajan aseman sekä työvaatevuokrauksessa että puhdistaliiketoiminnassa – kun kahdesta markkinoiden suurimmasta toimijasta tuli yksi. Tämä noin kaksinkertaisti henkilöstömäärämme ja liikevaihtomme Kiinassa, mikä tekee meistä näkyvämmän toimijan näillä nopeasti kasvavilla markkinoilla.

"Koko markkina reagoi myönteisesti tähän yrityskauppaan ja fuusioon", sanoo Anupam Chakrabarty, Lindströmin Senior Vice President. "Asiakkaamme pitävät tätä Lindströmin strategisena investointina, joka osoittaa sen täyttää luottamusta Kiinan markkinoihin, ja uskon, että yhteistyö vahvemman kumppanin kanssa vahvistaa asiakkaidemme liiketoiminnan kasvua. Työntekijämme pitävät myönteisenä myös sitä, että tällä uudella

yrityskaupalla Lindström vauhdittaa Kiinan jo ennestään kukoistavien työvaatevuokramarkkinoiden laajentumista." Chakrabarty jatkaa: "Olemme nyt saaneet päätökseen henkilöstön ja prosessien integroinnin. Odotan innokkaasti yhdentymisprosessin mukanaan tuomia synergiaetuja. Viimeisimmät tilinpäätöksemme ovat osoittaneet sekä myynnin että voittojen kasvua. Olen vakuuttunut siitä, että integraatiotyön syventyessä myös taloudellinen tulos paranee."

Asiakkaillemme muutos merkitsee parempaa palvelua ja suurempaa lisäarvoa.

Uusissa Lindströmin Kiinan toiminnoissa yhdistyvät kykymme tarjota asiakkaille innovatiivisempia ja kestävämpiä ratkaisuja vuokrateksteille ja tukea heidän toimintaansa ja kasvuaan. Pystymme kahdeksan palvelukeskuksemme ansiosta palvelemaan asiakkaitamme laajemmalla maantieteellisellä alueella ja tarjoamaan laajemman palveluvalikoiman.

Pyrimme myös optimoimaan paremman tehokkuuden ja suuremman mittakaavan mukanaan tuomat synergiaedut, jotta voimme tarjota palveluita asiakkaillemme entistä kustannustehokkaammin.

"Pitkäaikaisena kumppanina olemme erittäin iloisia nähdessämme toimittajiemme jatkuvan kasvun, joka voi tuoda lisäarvoa ja win-win-tuloksia", sanoo Solvay Chinan

EHS Director Jeffery Fan. "Me asiakkaat tunnemme olomme turvalliseksi, sillä Lindström on pitänyt meihin yhteyttä ennakoivasti heti integraation alusta lähtien. Työvaatteiden puhtaus, tehokas viestintä ja ammattitaitoinen palvelu ovat aina olleet meille avainasemassa työvaatetoimittajia arvioidessamme. Ja odotamme laadukasta palvelua myös tulevaisuudessa."

Olemme vahvempia yhdessä

Integraatiomme alusta lähtien uudet ja vanhat lindströmiläiset ovat oppineet toisiltaan ja halunneet säilyttää molempien toimintojen parhaat puolet. Avoin ja säännöllinen viestintämme sekä virstanpylväiden juhlistaminen yhdessä ovat olleet avainasemassa tiimiemme yhdistämisessä. Uskomme, että olemme hyvää vauhtia rakentamassa vahvaa tiimiä, joka pystyy nostamaan liiketoimintamme uudelle tasolle. Seuraavassa on muutamia sekä vanhojen että uusien lindströmiläisten näkemyksiä integraatiosta Kiinassa:



CRS & Indirect Purchase Manager Adam Liu

kommentoi vanhana lindströmiläisenä: "Vanhat ja uudet lindströmiläiset ovat useiden kuukausien työn tuloksena luoneet tehokkaita yhteistyötapoja. Olen erittäin iloinen siitä, että voimme säästää hankinnoissa, ja luotamme siihen, että synergiaetuja löytyy vielä lisää vuoden 2021 kuluessa!"



National Account Sales Manager Fiona Yin

tootea: "Fuusio toi meille kaikille uusia haasteita ja mahdollisuuksia. Meistä on hienoa oppia toisiltamme, analysoida toimintojemme aukko-paikkoja ja omaksua uutta tietoa. Me kaikki kehittymme tarkastelemalla asioita eri näkökulmista ja integroitumalla aktiivisesti uuteen tiimiin. Yhden matkan päättymisen on uuden alku."



Uusi lindströmiläinen, Service Manager Cato Zhao

huomauttaa: "Molempien osapuolten ponnistelujen ansiosta asiakaspalvelutiimimme integrointi on edennyt hyvin, ja lopullisena tavoitteenamme on, että synergian osalta yksi plus yksi on lopulta enemmän kuin kaksi. Samalla "vanha Lindströmin tiimi" on antanut meille loistavan esimerkin siitä, mitä We Care -kulttuuri todella tarkoittaa."



Vanha lindströmiläinen, Operational Excellence Manager James Wang

sanoo: "Olemme viime kuukausina tutustuneet molempien osapuolten parhaisiin puoliin ja analysoineet ja optimoineet niitä, mikä on johtanut pesutehokkuuden optimointiin ja samalla pesulaadun parantumiseen. Uskon vakaasti, että integroitunut "yksi kiinalainen Lindström" tuo asiakkaillemme enemmän lisäarvoa ja kestäväää liiketoiminnan kasvua ja tarjoaa lisää kehittymismahdollisuuksia myös kollegoille."

Henkilöstö

Ennen: 250



Jälkeen: 550



Asiakkaat

Ennen: 500



Jälkeen: 1 000



Palvelukeskukset

Ennen: 5



Jälkeen: 8



Nopeasti kasvava kiinalainen lääketieteollisuus luottaa meihin!

”Vuosi 2020 tarjosi monia unohtumattomia haasteita... mutta Lindströmin asiantuntemuksen ja reagointikyvyn ansiosta me selvisimme niistä!”



Laitoksen johtaja Shan esittelee kiitostaulua toimipaikkamme palvelukollegalle Ping Lille.

Keskitymme tiettyihin toimialoihin saavuttaaksemme strategiset tavoitteemme. Tämänhetkinen kehityksen aalto kohdistuu lääketuotanto-, terveydenhuolto- ja elintarvikkeiden jalostusaloille. Lääkemarkkinat kasvavat Kiinassa: vuotuinen kasvuvauhti on 6,8 %. Koko toimialan liikevaihdon arvioidaan kasvavan 411 miljardiin euroon vuoteen 2030 mennessä.

Novo Nordisk Pharma – luotettava kumppanuus

Olemme puhdistilapalveluiden markkinajohtajana Kiinassa sitoutuneet tarjoamaan lisäarvoa tuovia palveluita sekä kestäväen kehityksen ratkaisuja Kiinan nopeasti kasvavalle lääketieteellisyydelle. Koska tunnemme lääkeyhtiöiden vaatetarpeet hyvin, meistä on jo tullut strategisia kumppaneita monille kiinalaisille lääketuotantoyrityksille, ja niiden määrä jatkaa kasvuaan. Yksi näistä yrityksistä on Novo Nordisk Pharma, maailman johtava biologisia lääkkeitä valmistava yritys, jonka strateginen palvelukumppani olemme olleet Tianjinin tuotantopisteessä yli kymmenen vuoden ajan.

Puhdistilapalvelumme on taannut, että Novo Nordiskin hygieniä ja puhtaata työvaatteet vastaavat hyvää valmistustapaa (GMP). Kuten Novo Nordiskin Tianjinin laitossinööri Grace Wang toteaa: ”Lindström osallistui ennakoivasti Tianjinin tuotantopisteemme perustamiseen jo vuonna 2009. Olemme näiden yli kymmenen vuoden aikana läpäisseet GMP-tarkistuksen useita kertoja – Lindströmin luotettavan ja laadukkaan palvelun sekä syvällisen osaamisen ansiosta.”

Vuoden paras palvelukumppani

Novo Nordisk valitsi meidät ”Vuoden parhaaksi palvelukumppaniksi 2020” yhteensä yli 400 toimittajan joukosta. He totesivat palkinnon olevan osittain tunnustus myös kyvystämme vastata lukuisiin covid-19-pandemiatilanteen aiheuttamiin äkillisiin tarpeisiin. Grace Wang kommentoi: ”Vuosi 2020 toi mukanaan paljon unohtumattomia haasteita, ja tapa, jolla Lindström varmisti päivittäisen tuotantomme tarjoamalla keskeytymätöntä puhdistilatyövaatepalvelua, vastasi niihin ehdottomasti. Jouduimme sulkemaan Pekingin pesulan kesäkuussa 2020 covid-19-pandemian toisen aallon takia kuukaudeksi. Tämä aiheutti meille jonkin verran huolta, koska tuotantomme nojaa pitkälti erikoistuneisiin työvaatepalveluihin, mutta Lindström siirsi puhdistilapesulan saumattomasti Pekingistä Shanghaiin ja varmisti näin keskeytymättömän tuotannon. Pekingin ja Shanghaiin 1 200 kilometrin välimatka olisi voinut aiheuttaa valtavia haasteita sekä kontaminaation riskien että palvelun oikea-aikaisuuden suhteen, mutta me selvisimme Lindströmin organisatorisen asiantuntemuksen ja reagointikyvyn ansiosta!”

Olemme avanneet Ison-Britannian ekologisimman pyyhepesulan



Otimme loppuvuodesta 2020 vielä yhden askeleen kohti strategista tavoitettamme olla toimialamme kestävin yritys vuoteen 2025 mennessä. Avaamalla Ison-Britannian Bradfordissa uuden maailmanluokan pesulan, jossa käytetään uusinta teknologiaa, voimme taata asiakkaillemme markkinoiden kestävimmän ja ekologisesti suotuisimman teollisuuspyyhepalvelun.

Kestävää ja ainutlaatuista maailmanluokan teknologiaa

Bradfordin pesulaa tukeva jätevesien käsittelyteknologia on ainutlaatuista Ison-Britannian markkinoilla ja mahdollistaa toiminnan ilman jätevesipäästöjä. Laitos ottaa talteen ja poistaa jätevedestä liuottimet ja musteet, joita käytetään polttoaineena muualla – esimerkiksi sementtitehtäissä. Edistynyt prosessimme ottaa myös talteen energiaa ja vähentää liuotinpäästöjä. ”Työntekijämme pitävät lisääntyneestä automaatiosta ja parantuneesta ilmastoinnista, jotka ovat parantaneet merkittävästi heidän työolojaan”, Lindström UK:n Managing Director Peter Jones toteaa.

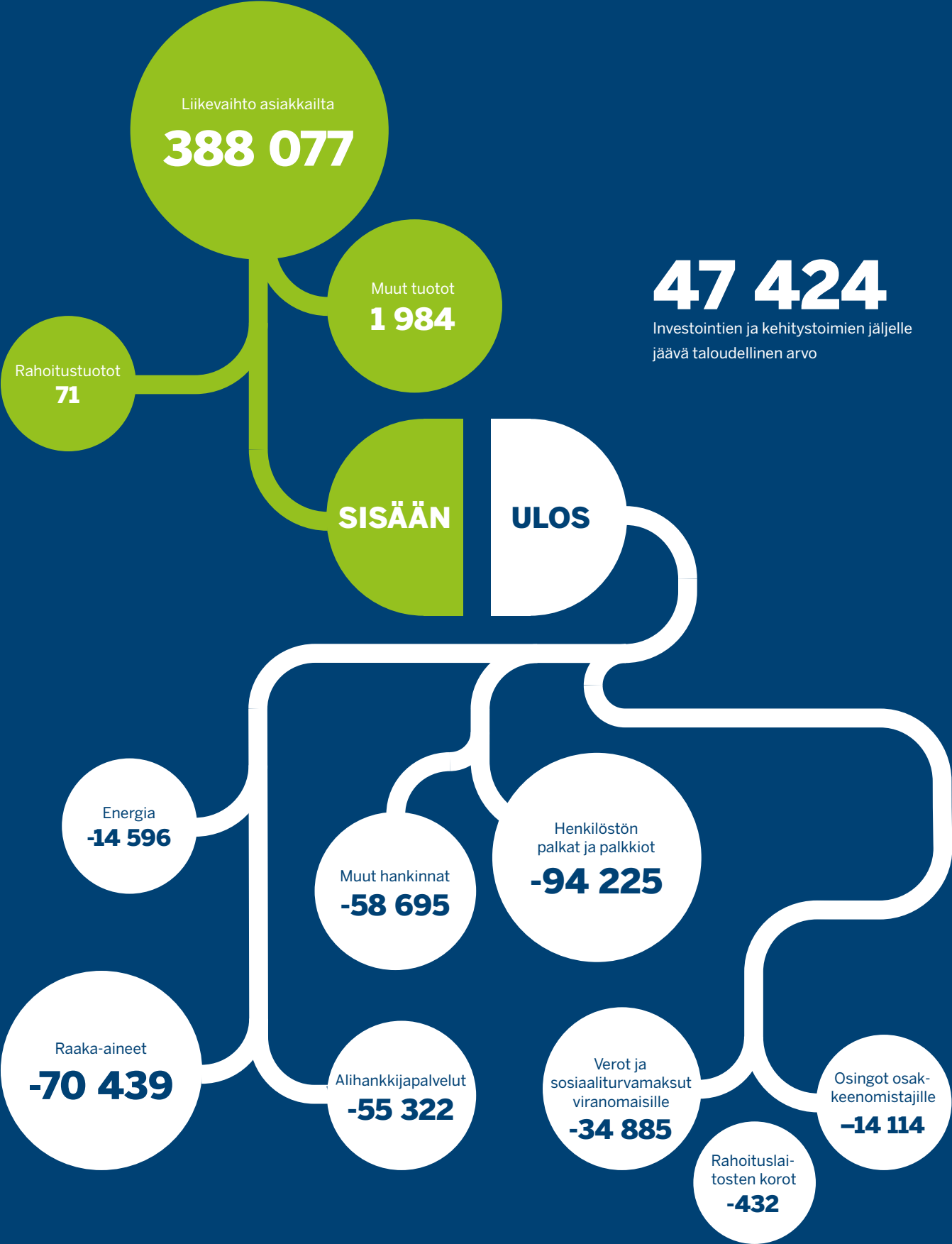
Parempi pesulakapasiteetti pienentää kuljetusten hiilijalanjälkeä

Teollisuuspyyhkeemme on valmistettu kierrätetystä puuvillasta, ja ne voidaan kierrättää jopa kaksitoista kertaa ennen kuin niistä tulee jätettä. Tämän saavutuksen ansiosta pystymme vähentämään jätteen määrää 90 prosenttia kertakäyttötuotteisiin verrattuna, ja sillä on ratkaiseva merkitys siinä, että näiden pyyhkeiden hiilijalanjälki on paljon pienempi kuin kertakäyttöisten.

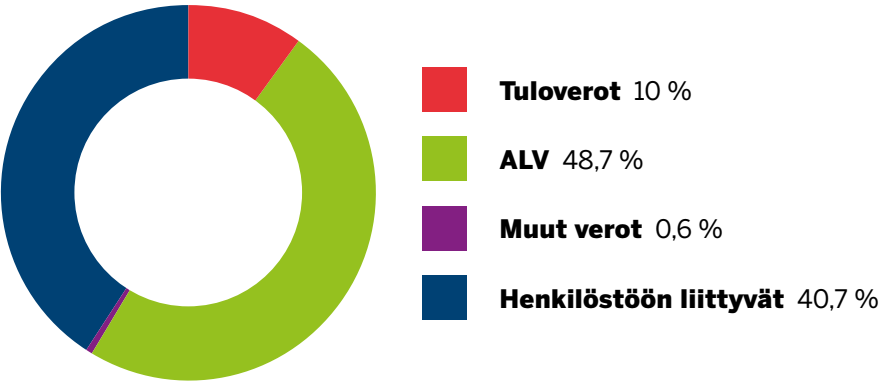
Viime vuoteen asti yli puolet kaikista teollisuuspyyhkeistä oli kuitenkin viety Ison-Britannian ulkopuolelle pestäviksi. Lisäksi ennen uuden pesulamme käynnistämistä lähes kolmannes teollisuuspyyhkeistämme kierrätettiin maan ulkopuolella. Uuden laitoksen avulla voimme pienentää merkittävästi toimintamme hiilijalanjälkeä. ”Olemme laskeneet, että pelkästään kuljetusten CO₂-säästöt ovat jopa 100 tonnia vuodessa”, Jones sanoo.

Talousraportointi

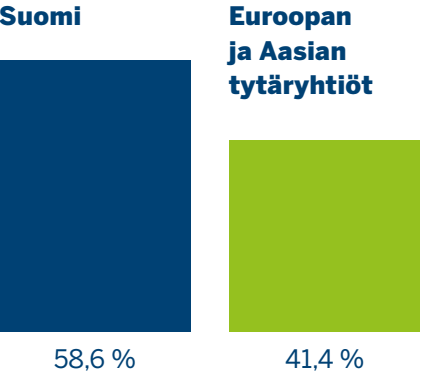
Suora taloudellinen lisäarvo ja sen jakautuminen (tuhatta euroa)



Verot tyypeittäin



Verot alueittain



Suora taloudellinen lisäarvo ja sen jakautuminen (tuhatta euroa)

	2016	2017	2018	2019	2020
Liikevaihto asiakkailta	323 170	358 258	386 774	408 457	388 077
Rahoitustuotot	2 751	1 208	833	400	71
Saadut avustukset ja tuet	0	0	0	0	0
Muut tuotot	587	630	588	4 499	1 984
Saadut tuotot	326 508	360 096	388 195	413 356	390 132
Raaka-aineiden ja tuotteiden hankinta	-76 139	-80 566	-85 515	-88 551	-70 439
Energia	-12 784	-14 890	-16 307	-17 139	-14 596
Alihankintapalvelut	-46 314	-53 005	-55 217	-58 800	-55 322
Muut hankinnat	-53 973	-57 240	-58 703	-64 000	-58 695
Suora taloudellinen arvo alihankkijoille maksettujen korvausten jälkeen	137 298	154 395	172 452	184 866	191 080
Henkilöstön palkat ja palkkiot	-77 946	-86 805	-93 089	-102 545	-94 225
Verot ja sosiaaliturvamaksut viranomaisille	-27 247	-32 997	-35 038	-36 697	-34 885
Suora taloudellinen arvo rahoittajille	32 105	34 593	44 325	45 624	61 970
Rahoituslaitosten korot	-583	-844	-729	-683	-432
Osingot osakkeenomistajille	-10 191	-10 621	-10 234	-9 090	-14 114
Investointien ja kehitystoimien suora taloudellinen arvo	21 331	23 128	33 362	35 851	-47 424

Organisaatio

Lindström on vuonna 1848 perustettu perheyritys. Pääkonttorimme sijaitsee Helsingissä. Johdamme liiketoimintaamme globaalien ja alueellisten toimintojen kautta. Teemme päätökset lähellä asiakasta, joten alueen ja paikallisen yksikön rooli päätöksenteossa on vahva.

Hallitus



Harri-Pekka Kaukonen
Chairman of the board



Eddy Chan
Member of the Board



Anne Korkiakoski
Vice Chairman
of the Board



Steph Feijen
Member of the Board



Kalle Kantola
Member of the Board



Petteri Kousa
Member of the Board



Max Rautiainen
Member of the Board

Konsernin johtoryhmä



Juha Laurio
President & CEO,
Human Resources



Mika Hartikainen
Senior Vice President,
South East Europe



Anupam Chakrabarty
Senior Vice President,
Asia and Marketing, Sales
& Customer Engagement



Mika Kujala
Senior Vice President,
Central & Western Europe



Theo Slegt
Senior Vice President,
Operations and Supply
Chain



Anna-Kaisa Huttunen
Senior Vice President,
Ecosystems



Ismo Nastamo
Senior Vice President,
Strategic Initiatives



Petri Vapola
Chief Financial Officer



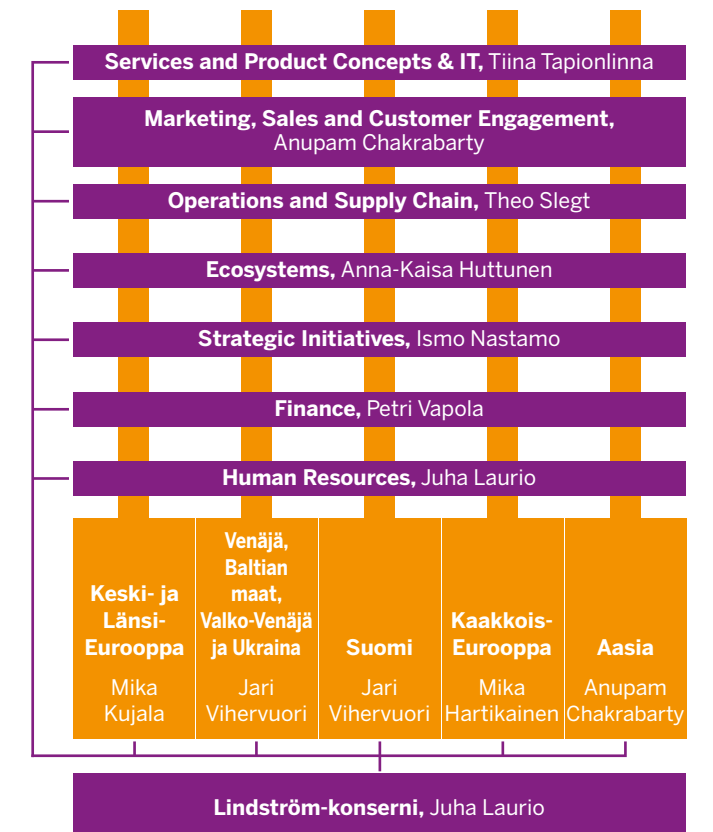
Jari Vihervuori
Senior Vice President,
Finland, Russia, Baltic
States, Belarus & Ukraine,
Managing Director of
Comforta



Tiina Tapionlinna
Senior Vice President,
Services and Product
Concepts & IT

Maailmanlaajuiset toiminnot

Alueelliset ja paikalliset toiminnot



Toimintaperiaatteet

Meillä Lindströmillä on nollatoleranssi kaikenlaisen epäeettisen käytöksen suhteen. Eettiset toimintaohjeemme (Code of Conduct, ks. sivu 54) koostuvat eettisistä periaatteista, jotka määräävät, miten me yhdessä kaikkien toimittajiemme kanssa harjoitamme liiketoimintaamme ja kannamme vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä. Jokainen lindströmiläinen käy Lindströmin eettiset toimintaohjeet (Code of Conduct) läpi pakollisella kurssilla verkko-oppimistyökalussamme, ja ne sisältyvät myös toimittajasopimuksiimme. Laatu-, ympäristö-, terveys- ja turvallisuuskäytännössämme on ohjeet, joita kaikkien työntekijöidemme ja palveluedustajiemme on noudatettava.

Olemme ottaneet käyttöön uuden väärinkäytösten raportointikanavan, jonka kautta kuka tahansa voi nimettömästi ilmaista huolensa mahdollisista väärinkäytöksistä liiketoiminnassamme tai raportoida toiminnasta, jonka katsoo olevan lainvastaista, epäeettistä tai arvojemme tai prosessiemme vastaista. Lisätietoja verkkosivuillamme: lindstromgroup.com/whistleblowing.

Varmistaaksemme, että kaikki saapuvat tavarat ja materiaalit valmistetaan Lindströmin ohjeiden ja standardien mukaisesti, olemme antaneet toimittajillemme laadunvarmistuksen käsikirjan, joka on luettavissa verkkosivustollamme: <http://www.lindstromgroup.com/suppliers>.

Olemme sitoutuneet varmistamaan, että orjuutta ja ihmiskauppaa ei tapahdu liiketoiminnassamme tai toimitusketjussamme. Orjuutta ja ihmiskauppaa koskeva julkilausumamme löytyy verkkosivustoltamme osoitteesta <https://lindstromgroup.com/human-rights-statement>

Miten hallitsemme vastuullisuutta

Kestävän kehityksen työmme perustuu yhteisiin arvoihimme, missioomme ja visioomme. Sitä ohjaavat johtamisjärjestelmämme, toimintaperiaatteemme ja eettiset toimintaohjeemme (Code of Conduct). Ylin vastuu kestävän kehityksen suunnittelmamme toteuttamisesta on konsernin johtoryhmällä. Toimitusjohtaja ja hallitus tarkistavat ja hyväksyvät toimintaperiaatteet ja ensisijaiset kestävän kehityksen aloitteet ja tavoitteet. Kestävän kehityksen toimiin vaikuttaa kaikilla yrityksen tasoilla toteutettava We Care -kulttuuri, joka on osa johtajiemme ja tiimiemme päivittäistä työtä.

Lindströmin hallitus arvioi ja valvoo kestävään kehitykseen liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia. Arvioinnissa keskitytään liiketoiminnan, toimintaympäristön ja toimintamme edellytysten muutoksiin. Kestävyyteen liittyvät periaatteet ja keskitetty kehittäminen ovat osa monia maailmanlaajuisia toimintojamme ja ohjausryhmän tehtäviä. Perustimme vuonna 2020 Vastuullisuusheimon, joka koostuu kaikkien toimintojen ja alueiden avainhenkilöistä ja joka tukee kestävien ratkaisujen strategiaohjelmaamme.

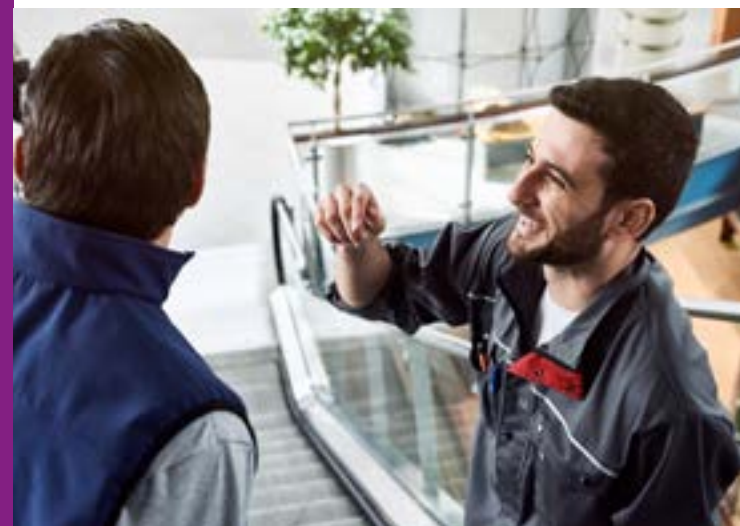
Henkilöstöosasto kehittää ja ohjaa We Care -kulttuuria mukaan lukien johtamistaitojen kehittäminen sekä oppiminen ja kehitystyö. Se myös tukee linjajohtamista työntekijöiden hyvinvoinnin ja sitoutumisen osalta. Työterveyden ja -turvallisuuden ohjausryhmä määrittää ja priorisoi paikallisten työterveys- ja turvallisuuskomiteoiden toteuttamia tehtäviä, edistää läpinäkyvyyttä turvallisuuskulttuurissa ja kehittää raportointia. Maailmanlaajuinen hankintatiimi määrittelee ja toteuttaa toimitusketjun strategiaa sekä hallinnoi ja valvoo toimitusketjun vastuullisuutta. Maailmanlaajuisen palvelu- ja tuotekonseptien kehityksessä vastuullisuus on keskeisessä asemassa.

Hygieniastandardimme varmistavat pyykin laadun ja mikrobiologisen puhtauden hallinnan

Konsernimme johtamisjärjestelmään kuuluu eurooppalainen standardi EN 14065 Tekstiilit – Pesulassa huolletut tekstiilit – Mikrobiologisen puhtauden hallinta. Varmistamme tätä standardia noudattamalla, että mikrobiologisen laadun taso vastaa tekstiilien aiottua käyttötarkoitusta.

Standardia EN 14065 sovelletaan tekstiileihin, joita käytetään lääke-, terveydenhuollon laite-, kosmetiikka- ja elintarviketeollisuudessa. Kaikki työvaate-, rullapyyhe- sekä ravintola- ja hotellitekstiilipesulamme täyttävät standardin vaatimukset. Sertifikaatti kattaa myös pesuloidemme sisäisen hygienian valvontajärjestelmän: biokontaminaation valvonnan riskianalyysi (Risk Analysis of Biocontamination control (RABC)). Edellytämme myös alihankinta-pesuloitamme asianmukaista mikrobiologisen laadun valvontajärjestelmää.

Olemme covid-19-pandemian vuoksi tarkistaneet kaikki ohjeemme ja toimintatapamme palveluketjun jokaisessa vaiheessa varmistaaksemme, että pystymme suojaamaan prosessimme virukselta ja takaamaan turvallisen ympäristön asiakkaillemme ja työntekijöillemme.



Hygieniaperiaatteet toiminnassamme

1. Sertifioidut ja validoidut pesuprosessit varmistavat tekstiilien desinfioinnin

Pesuaineiden toimittajat tarjoavat meille sertifioituja pesuprosesseja. Tekstiilien asianmukainen hygieniataso saavutetaan lämpödesinfioinnilla tai kemotermissellä desinfioinnilla, joissa desinfioivat kemikaalit ja pesuolosuhteet ovat oikeassa suhteessa pesuprosessin aikana. Kemotermissessä desinfioinnissa voidaan käyttää alhaisempia lämpötiloja, mikä säästää energiaa prosessin aikana. Validoimme myös säännöllisesti jokaisen pesulamme pesuohjelmat.

2. Ennaltaehkäisevät toimet ja prosessinvalvonta estävät biokontaminaation pesuprosessin jälkeen

Varmistamme palveluprosessiemme tehokkuuden prosessinohjausmittauksilla ja ottamalla säännöllisesti mikrobiologisia näytteitä kriittisissä valvontapisteissä: – pesuprosessin mittaus (pH, lämpötila, emäksisyys, valkaisuaine) – kontaktinäytetestit (bakteerien kokonaismäärä) pestyistä ja viimeistellyistä tekstiileistä sekä muista prosessin määritellyistä valvontapisteistä.

3. Henkilöstöohjeet pitävät henkilöstön ajan tasalla omasta vaikutuksestaan hygieniaan

Tekstiilit on pesun jälkeen suojattava uudelleenkontaminaatiolta. Tämä tapahtuu noudattamalla oikeita työtapoja ja ohjeita kuivaus-, tarkastus-, korjaus- ja pakkausvaiheissa sekä liikuttaessa eri puhtaustasoa edustavien alueiden välillä. Seuraamme näiden ohjeiden noudattamista sisäisissä auditoinneissa.

Jokainen työntekijä on selvillä oman toimintansa merkityksestä ja siitä, miten hän voi edistää mikrobiologisten tavoitteiden saavuttamista. Varmistamme tämän kouluttamalla henkilöstöämme ja yhteistyökumppaneitamme.

4. Toimituspalvelu kuljettaa tekstiilit hygieenisesti asiakkaille

Toimituspalvelumme pitää puhtaat ja likaiset tekstiilit erillään ja varmistaa, että likaiset tekstiilit eivät kontaminoi puhtaita tekstiilejä uudelleen. Tekstiilien suojaamiseksi kuljetuksen aikana ne pakataan pyykkipussien tai huppujen sisään rullakoihin, jotka pestään jokaisen käytön jälkeen. Infektoitunutta pyykkiä käsitellään erikseen asiakkaalle toimitettujen ohjeiden mukaisesti. Jokaisen palveluedustajan on noudatettava henkilökohtaiseen hygieniaan liittyviä hygieniaohteita.

Menestystä sidosryhmiemme kanssa

Sidosryhmä	Sidosryhmän odotukset	Tapa vastata odotuksiin
Asiakkaat	Haluttu kumppani, joka tukee asiakkaidensa liiketoiminnan kasvua kestävästi. Helppokäyttöiset palvelut, joita tuotetaan ihmisläheisesti. Läpinäkyvä ja nopea asiakasviestintä.	Liiketoimintamallimme perustuu asiakasläheisyyteen. Kun ymmärrämme syvällisesti asiakkaidemme liiketoimintaa, pystymme kehittämään palveluitamme niin, että ne tukevat heidän menestymistään. Keskitymme ratkaisuihin, jotka ovat helppokäyttöisiä ja saatavilla helposti tarvittaessa ja jotka parantavat viime kädessä asiakkaidemme toiminnan kestävyyttä. Olemme kehittäneet CX-indeksin mitataksemme menestystämme. Se perustuu reaaliaikaisiin asiakastytyväisyyssmittauksiin ja sitä käytetään yrityksessä laajalti kaikkien työntekijöiden bonusmittarina.
Sidosryhmät	Sidosryhmien lisäarvon kasvattaminen johtamalla toimintoja Lindströmin arvojen mukaisesti kustannustehokkaasti ja vastuullisesti. Yrityksen tulevan menestyksen varmistaminen innovatiivisilla ratkaisuilla ja kehittämällä henkilöstöä ja yritystä edelleen. Yrityksen perinnön ylläpitäminen ja siirtäminen tuleville sukupolville.	Olemme innovatiivinen yritys, joka haluaa oppia uutta ja kehittää tuotteitaan ja palveluitaan. Pyrimme hyödyntämään meille annettuja uusia mahdollisuuksia varmistaaksemme kasvun tulevaisuudessa. Olemme asettaneet kunnianhimoiseksi tavoitteeksemme tulla alan edelläkävijäksi ja toimialamme vastuullisimmaksi yritykseksi, jotta voimme varmistaa perintömme tuleville sukupolville.
Työntekijät	Vastuullinen ja huolehtiva työnantaja, joka kiinnittää huomiota työntekijöiden turvallisuuteen ja hyvinvointiin. Monimuotoisuuden, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon arvostaminen. Työntekijöiden tukeminen, jotta he voivat kasvaa ja loistaa, antamalla heille mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä. Motivoiva ja huolehtiva työkuultuuri. Oppimis- ja kehittymismahdollisuuksia henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kasvuun. Palkitseva ilmapiiri ja tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Turvattu työllisyys.	Haluamme rakentaa ympäristön, jossa kaikista huolehditaan, kaikkia arvostetaan ja kaikki saavat mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä. Kehitämme jatkuvasti johtajuuttamme ja tarjoamme kaikille työntekijöillemme erilaisia oppimismahdollisuuksia. Mittaamme säännöllisesti työntekijöidemme tyytyväisyyttä ja laadimme toimintasunnitelmia tiimeissä sen pohjalta. Olemme määrittäneet Employee Net Promoter Scoren (eNPS) keskeiseksi suorituskykyindikaattoriksi, kun tarkastelemme sitä, miten vastaamme työntekijöidemme odotuksiin.
Kumppanit ja toimittajat	Pitkäaikaiset kumppanuudet, jotka mahdollistavat kannattavan liiketoiminnan myös tulevina vuosina. Kumppani, joka arvostaa monimuotoisuutta ja kohtelee kaikkia kumppaneitaan tasapuolisesti. Vaalii avointa yhteistyötä, luottamusta ja viestintää kumppaneiden kesken.	Kun asiakkaat ostavat palveluita meiltä, he itse asiassa ostavat palveluita kokonaiselta yritysverkostolta. Toimitusketjumme kattaa palvelun- ja tavarantoimittajamme ja yhteistyökumppanimme, omat toimintomme sekä jakeluverkostomme. Pitkäaikaiset kumppanuudet takaavat tuotteidemme ja palveluidemme yhdenmukaisen laadun. Pyrimme luomaan kumppanuuksia, jotka tuovat lisäarvoa ja kasvua molemmille osapuolille. Voice of Partners -kysely, jota alamme hyödyntää vuonna 2021, ohjaa meitä vahvistamaan kumppanuuksiamme entisestään.
Paikallis-yhteisöt ja viranomaiset	Lakien, asetusten ja sopimusten noudattaminen, kestävä kehitys ja prosessien kehittäminen, innovatiiviset lähestymistavat työntekoon, yhteistyö eri tasoilla, pitkäaikainen sitoutuminen yhteisön hyvinvointiin, toiminnan avoimuus, yhteiskuntavastuusta huolehtiminen.	Toimimme tiiviissä yhteistyössä paikallisten yhteisöjen, järjestöjen, hallintoviranomaisten, koulujen ja muiden yritysten kanssa. Solmimme vuonna 2020 muun muassa paikallisten järjestöjen ja ekosysteemien kanssa kumppanuuksia, joiden avulla pyrimme edistämään kestävien biotuotteiden kehittämistä.
Toimiala ja järjestöt	Innovointi ja yhteistyö toimialan kehittämisessä, tietämyksen jakaminen, toiminnan mukauttaminen alan standardien mukaisesti, koko toimialan aktiivinen kehittäminen.	Olemme jäseniä toimintamme kannalta merkityksellisissä järjestöissä, kuten European Textile Service Associationissa. Asiantuntijamme toimivat erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä ryhmissä edistäen toimialaamme, standardeja ja lainsäädäntöä. Pyrimme aktiivisesti kehittämään alan käytäntöjä asettamalla rohkeita tavoitteita ja etsimällä keinoja tehdä toiminnastamme entistä vastuullisempaa.



Haluamme tukea asiakkaidemme vastuullista päätöksentekoa tarjoamalla laajan valikoiman vastuullisesti tuotettuja tuotteita.



Suomalaisella puuvillapyyherullapalvelulla on pohjoismainen ympäristömerkki.

Yli 90 %
prosenttia työvaatteistamme ja hotellitekstiileistämme sekä kaikki puuvillaiset pyyherullatekstiilimme ovat Öko-Tex 100 -sertifioituja.

Sertifioinnit

Johtamisjärjestelmämme on sertifioitu standardien ISO 9001:2015 ja ISO 14001:2015 mukaisesti.

Kaikissa pesuloissamme käytössä oleva hygieniavaatimusten itsetarkastusjärjestelmä on laadittu standardin EN-SFS 14065 (Tekstiilit – Pesulassa huolletut tekstiilit – Mikrobiologisen puhtauden hallinta) mukaiseksi.

Noudatamme myös työterveys- ja turvallisuusjohtamisen standardia ISO 45001. Puhdastilapalvelumme noudattavat standardin ISO 14644 (Puhdastilat ja puhtaat alueet) vaatimuksia sekä Good Manufacturing Practice -käytäntöjä.

Sitoutumisemme hankkeisiin

- Kansainvälisen kauppakamarin Elinkeinoelämän peruskirja kestävän kehityksen aikaansaamiseksi
- YK:n Ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen periaatteet
- Kansainvälisen työjärjestön julistus työelämän perusperiaatteista ja -oikeuksista
- OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille
- Global Compact -periaatteet (toimitamme raportit European Textile Service Associationin kautta)
- YK:n kestävän kehityksen tavoitteet
- Kestävän kehityksen mukaisten avoimien hankintojen EcoVadis-alusta

Merkittävimmät jäsenyydet organisaatioissa

- Perheyriyten Liitto
- Elinkeinoelämän keskusliitto
- European Textile Service Association (ETSA)
- Textile Rental Service Association (TRSA)

Asiantuntijamme toimivat lukuisissa toimialaa, standardeja ja lainsäädäntöä edistävissä työryhmissä sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla.

Lindströmin eettiset toimintaohjeet (Code of Conduct)

Johdanto

Näissä eettisissä toimintaohjeissa (Code of Conduct) määritellään Lindström-konsernille (Lindström Oy ja sen tytäryhtiöt, jäljempänä ”Lindström”) sekä sen tavaroiden ja palveluiden toimittajille (jäljempänä yhdessä ”me”) asetetut sidosryhmä- ja ympäristövastuun sekä yleisen sosiaalisen vastuun perusvaatimukset. Eettiset toimintaohjeet perustuvat sitoumuksiimme. Lindström pidättää oikeuden tehdä kohtuulliseksi katsottavia muutoksia näiden eettisten toimintaohjeiden vaatimuksiin, jos Lindströmin omaa säädösten mukaisuuskäytäntöä muutetaan. Tällöin Lindström odottaa toimittajien hyväksyvän tällaiset kohtuullisiksi katsottavat muutokset. Nämä eettiset toimintaohjeet koskevat sekä Lindströmin kaikkia työntekijöitä heidän asemastaan riippumatta että kolmansia osapuolia.

Eettinen liiketoiminta

Lakien noudattaminen

Noudatamme paikallisia ja kansainvälisiä lakeja kunkin toimintamaamme oikeusjärjestelmän mukaisesti.

Korruption ja lahjonnan kielto

Emme hyväksy korruptiota missään muodossa emmekä missään sisäisessä tai kolmansien osapuolten (julkisen tai yksityisen sektorin yritysten) kanssa toteutetuissa liiketoimintaprosesseissa. Emme anna lahjuksia emmekä ota niitä vastaan suoraan tai epäsuorasti. On kiellettyä tarjota tai antaa jotakin arvokasta (kuten rahaa, lahjoja tai palveluja) liiketoiminnan saamiseksi tai säilyttämiseksi tai epäoikeudenmukaisen edun saamiseksi. Emme saa antaa henkilökohtaisten tai perheenjäsenten intressien vaikuttaa ammatilliseen harkintaamme. Vältämme eturistiriitoja kaikessa liiketoiminnassamme ja kaikissa päätöksissämme. Voimme hyväksyä kolmannen osapuolen tarjoaman aterian tai kutsun sosiaaliseen tapahtumaan vain, jos tilaisuuden ensisijainen syy on hyväksyttävä liiketoimintaan liittyvä tapaaminen.

Tietosuoja ja turvallisuus

Yhteinen tavoitteemme on, että jokaisella, joka käsittelee tietoja, on vastuu huolehtia tietoturvasta ja tietosuojasta noudattamalla hyväksytyjä käytösääntöjä sekä tietoturvaa ja tietosuoja koskevia ohjeita. Lindströmin tietoturvasuositusten ja tietosuojan toteutus perustuu kansallisiin ja kansainvälisiin tietoturvaa ja tietosuoja koskeviin säädöksiin, laatujärjestelmiin, tiedonhallinnan parhaisiin käytäntöihin ja muihin hyväksyttyihin standardeihin.

Sosiaalisen median käyttö

Kannustamme erilaisten sosiaalisen median palveluiden käyttöön. Kiinnitämme huomiota siihen, miten ja milloin käytämme sosiaalista mediaa. Otamme kohdeyleisön huomioon, emme julkaise luottamuksellisia tietoja ja kunnioitamme aina muita viestinnässämme.

Työntekijöiden ihmisoikeuksien kunnioittaminen

Oikeudenmukainen kohtelu ja tasa-arvo

Me emme hyväksy minkäänlaista syrjintää. Emme hyväksy mitään käytöstä, joka voi vahingoittaa yksilön ihmisarvoa. Erityisesti mainittakoon fyysinen tai sanallinen häirintä, esimerkiksi mikä tahansa ei-toivottu käytös, joka saa aikaan uhkaavan, vihamielisen, halventavan, nöyryyttävän tai loukkaavan ilmapiirin.

Oikeudenmukaiset työsuhteet

Olemme sitoutuneet oikeudenmukaisiin työllistämiskäytäntöihin, joihin kuuluu oikeudenmukainen, ansioihin perustuva ja syrjimätön palkkaus. Emme syrji työntekijöitä sukupuolen, äitiyden, seksuaalisen suuntautumisen, siviilisäädyn, sukupuolenkorjauksen, etnisen taustan, ihonvärin, kansallisuuden, kansallisen alkuperän, uskonnon tai vakaumuksen, vammaisuuden tai iän perusteella. Tarjoamme yhtäläiset mahdollisuudet koulutukseen ja kehittymiseen yksilöllisten vahvuuksien ja tarpeiden perusteella, jotta voimme auttaa työntekijöitä saavuttamaan täyden potentiaalinsa. Palkitsemme työntekijöitä oikeudenmukaisesti heidän kykynsä, suorituksensa, työpanoksensa ja kokemuksensa perusteella.

Työntekijöille tulee antaa paikallisella kielellä laadittu kirjallinen selvitys työsuhteen ehdoista sen varmistamiseksi, että työntekijät ovat tietoisia laillisista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Me pyrimme edistämään myönteistä sosiaalista ja taloudellista kehitystä. Kunnioitamme paikallisia kulttuureja ja haluamme ymmärtää ja kunnioittaa toimintamaidemme paikallisia tapoja ja arvoja.

Lain sallimissa rajoissa tunnustamme työntekijöiden oikeuden vapaaseen järjestäytymiseen emmekä suosi tai syrji työntekijäjärjestöjen tai ammattiliittojen jäseniä.

Pakkotyö

Osana sitoumuksiamme olemme sitoutuneet varmistamaan tehokkaiden järjestelmien ja valvontakeinojen avulla, ettei liiketoiminnassamme tai toimitusketjussamme esiinny orjuutta ja ihmiskauppaa. Vaadimme, että kaikkien työntekijöidemme ja kumppaneidemme on toimittava mahdollisimman rehellisesti ja moraalisesti, tunnettava toimintamaidemme kaikki asiaankuuluvat lait ja oikeusjärjestelmät sekä noudatettava niitä. Kiellämme kaikenlaisen ihmiskaupan ja pakkotyön, kuten vankityön, palkattoman työn, velkaorjuuden, orjatyön tai muut pakkotyön muodot.

Lasten ja nuorten työntekijöiden oikeudet

Olemme sitoutuneet noudattamaan ILO:n yleissopimuksia nro 138 ja 182, joiden nojalla emme palkkaa alle 15-vuotiaita tai oppivelvollisuusikässä olevia lapsia, jos oppivelvollisuusikä on tätä korkeampi. Nuoret

työntekijät eivät saa tehdä työtä, joka voisi luonteensa tai suoritusolosuhteidensa vuoksi todennäköisesti vaarantaa heidän terveytensä, turvallisuutensa tai moraalinsa.

Terveys- ja turvallisuus

Kartoitamme työympäristön riskejä ja vaaroja ja ryhdymme toimenpiteisiin niiden lieventämiseksi, jotta voimme varmistaa kaikkien työntekijöidemme terveyden ja turvallisuuden. Torjumme onnettomuuksia varotoimilla, kuten huolehtimalla asianmukaisesta ja riittävästä paloturvallisuudesta sekä tunnistamalla ammattitauteja, ja kannustamme kaikkia osallistumaan käytäntöjen kehittämiseen. Tarjoamme koulutusta ja huolehdimme työntekijöidemme terveyteen ja turvallisuuteen liittyvästä osaamisesta. Odotamme terveyttä ja turvallisuutta edistävää käytöstä kaikilta päivittäisessä työssä. Noudatamme terveyttä ja turvallisuutta koskevaa ISO 45001 -standardia.

Ympäristökäytännöt

Vaadimme itseltämme sekä toimittajiltamme koko toimitusketjussa sitoutumista paikalliseen ympäristölainsäädäntöön sekä kansainvälisiin ympäristönsuojelusopimuksiin. Edellytämme toimenpiteiden dokumentointia ja seuraamme näiden sitoumusten toteutumista säännöllisesti. Teemme parhaamme ja vaadimme toimitusketjuamme minimoimaan toiminnasta, tuotteista ja palveluista mahdollisesti aiheutuvat kielteiset ympäristövaikutukset. Edistämme kiertotaloutta arvoketjussamme valitsemalla ratkaisuja, joilla on pienimmät elinkaarivaikutukset ympäristöön. Otamme ympäristövaikutukset huomioon jo toiminnan suunnitteluvaiheessa, kuljetuksessa sekä tuotteiden suunnittelussa ja valinnassa esimerkiksi käyttämällä ympäristön kannalta kestäviä materiaalilähteitä. Käytämme ISO 14001 -standardia tai vastaavaa ympäristöasioiden hallintajärjestelmää varmistaaksemme toiminnan jatkuvan kehittymisen vuosittaisten ympäristötavoitteiden ja toimintasuunnitelmien avulla.

Toimitusketju

Vaadimme toimittajiamme noudattamaan näitä eettisiä toimintaohjeita myös omassa toimitusketjussaan, jotta voimme noudattaa toimittajien valintaan ja kohteluun liittyviä syrjimättömyyden periaatteita.

Odotamme, että kaikenlainen viestintä, kuten asiakkaille ja yhteistyökumppaneille annetut lausunnot, esitykset ja sertifioinnit, on totuudenmukaista ja paikkansapitävää. Arvostamme kilpailijoidemme ja heidän työntekijöidensä työtä. Palveluidemme asiakkaille annettujen laatua ja turvallisuutta koskevien lupausten on oltava kaikkien sovellettavien määräysten ja lakien mukaisia.

Sitoumuksemme:

- Muodostamme ja johdamme kumppanuuksia ja liiketoimintaekosysteemejä.

- Edistämme taloudellista, ekologista ja sosiaalista kehitystä ja kunnioitamme niiden ihmisten ihmisoikeuksia, joihin toiminnallamme on vaikutusta.
- Noudatamme voimassa olevia lakeja ja määräyksiä kaikilla toiminta-alueillamme, ja noudatamme myös hallintajärjestelmästandardeja ISO 9001, ISO 14001, ISO 45 001 ja EN 14065.
- Ennaltaehkäisevä riskienhallintamme takaa palvelun jatkuvuuden, ympäristönsuojelun parantamisen sekä terveyttä ja turvallisuutta edistävät työolot.
- Kehitämme jatkuvasti prosessejamme, ympäristötietoisuuttamme ja ympäristönsuojelumme tasoa.
- Edistämme kiertotaloutta vähentämällä jätteen määrää tekstiilien kierrätystä kehittämällä.
- Annamme kaikille työntekijöillemme mahdollisuuden ehdottaa ja toteuttaa parannuksia aktiivisesti ideoimalla, säännöllisiä turvallisuushavaintoja tekemällä, sisäisin auditoinnein sekä asiakaspalautetta käsittelemällä. Jatkuvan kehityksen prosessi on dokumentoitu, ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla.
- Koulutamme työntekijämme ymmärtämään tehtäviensä laatu-, ympäristö-, terveys- ja turvallisuusvaikutukset sekä toimimaan vastuullisesti.
- Varmistamme, että työntekijämme asennoituvat toimimaan vastuullisesti jokapäiväisissä tehtävissään: valmentamalla ja johtamalla ymmärtäväisesti We Care -kulttuurin hengessä, rakentamalla läpinäkyvyyteen ja luottamukseen perustuvaa yrityskulttuuria, perehdyttämällä ja kehittämällä osaamista jatkuvasti, tarjoamalla työntekijöillemme henkilökohtaisen ja ammatillisen kehittymisen mahdollisuuksia Growth Academyn koulutustyöpajojen kautta, mukaan lukien laatu-, terveys- ja turvallisuus- ja ympäristökysymyksiä käsittelevät työpajat. Toteuttamalla ympäristöohjelmaa, jolla kehitämme toimintaamme jatkuvasti vuositavoitteiden ja seurannan avulla kielteisten ympäristövaikutusten minimoimiseksi.
- Jaamme avoimesti tietoa kestävän kehityksen tavoitteista ja saavutuksista.
- Edellytämme henkilöstöemme ja kumppaneidemme toimivan Lindströmin eettisten toimintaohjeiden (Code of Conduct) mukaisesti.
- Luomme ja ylläpidämme työturvallisuuskulttuuria, joka takaa turvallisen työskentelyn ja työntekijöiden pysymisen terveinä myös vapaa-ajallaan.
- Olemme sitoutuneet edistämään nolla tapaturmaa -tavoitetta päivittäisessä työssämme ja toiminnassamme, ja tavoitteenamme on ammattitautien nollataso.
- Ilmoitamme jokaisesta onnettomuudesta ja läheltä piti -tilanteesta ja tutkimme tapaukset, jotta voimme estää niitä toistumasta.
- Toimitilamme toimivat esimerkkeinä brändistämme ja palveluistamme, turvallisesta ja tehokkaasta työympäristöstä sekä kiinteistöjen hallinnasta.

Lindström-konsernin henkilöstön ja huoltoedustajien on noudatettava tätä Laatu-, ympäristö-, terveys- ja turvallisuuskäytäntöä.

GRI-standardin numero	Indikaattorin nimi	Sivut	
102 – YLEISET TIEDOT			
Organisaation profiili			
102	1–7	Lindström-konserni; koko, liiketoiminta ja rakenne	3, 58–59
102	8	Henkilöstö ja muut työntekijät	10–17
102	9	Toimitusketju	38–39
102	10	Organisaatioon ja sen toimitusketjuun tehdyt merkittävät muutokset	41
102	12	Ulkoiset ohjelmat	3, 53
102	13	Jäsenyydet järjestöissä	53
Strategia			
102	14	Toimitusjohtajan lausunto	5
102	15	Tärkeimmät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	8–9, 18–19, 22–23
Eettiset periaatteet			
102	16	Arvot, periaatteet, vaatimukset ja käyttäytymissäännöt	6–7, 50, 54–55
102	17	Eettisiin asioihin liittyvät neuvonta- ja ilmoitusmekanismit	50
Hallinto			
102	18	Hallintorakenne	48–49
102	22	Ylimmän hallintoelimen rakenne	48
102	23	Ylimmän hallintoelimen puheenjohtaja	48
102	26	Ylimmän hallintoelimen rooli merkityksen, arvojen ja strategian määrittämisessä	50
102	29	Taloudellisten, ympäristöä koskevien ja sosiaalisten vaikutusten tunnistaminen ja hallinta	50
Sidosryhmäyhteistyö			
102	40–44	Lindströmin sidosryhmät ja yhteistyö	52
Raportointikäytännöt			
102	45	Tilinpäätökseen sisällytetyt yksiköt	41
102	46–47	Raportin sisältö ja olennaiset aiheet	50, 6–7
102	48–52	Tietoja raportista	56–57, 59
102	53	Raporttia koskevien kysymysten yhteyshenkilö	59
103 – JOHTAMISTAPA			
103	1–3	Olennaisten aiheiden johtamistapa	50
200 – TALOUS			
Taloudelliset tulokset			
201	1	Suora taloudellinen lisäarvo ja sen jakautuminen	46–47
300 – YMPÄRISTÖ			
Materiaalit			
301	1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	21, 28
301	3	Kierrätetyt tuotteet	26–27, 37

300 – YMPÄRISTÖ			
Energia			
302	1	Organisaation oma energian kulutus	20–21, 28–29
302	3	Energiaintensiteetti	20
302	4	Energian kulutuksen vähentäminen	20–21
Vesi			
303	2	Jätevesipäästöihin liittyvien vaikutusten hallinta	20–21
303	4	Jätevesipäästöt	28
303	5	Vedenkulutus	20, 28
Päästöt			
305	1	Suorat (soveltamisala 1) kasvihuonekaasupäästöt	29
305	2	Epäsuorat (soveltamisala 2) kasvihuonekaasupäästöt	29
305	3	Muut epäsuorat (soveltamisala 3) kasvihuonekaasupäästöt	29
305	4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	29
305	7	Muut merkittävät päästöt ilmakehään	29
Jätevedet ja jätteet			
306	2	Jätteet jaoteltuina jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	21, 29
400 – YHTEISKUNTA			
Työsuhteet			
401	1	Henkilöstön vaihtuvuus	12
Työterveys ja -turvallisuus			
403	1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmä	12, 50
403	2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi ja tapaturmien tutkinta	12, 39
403	4	Työntekijöiden osallistuminen työterveys- ja -turvallisuustyöhön, konsultointi ja viestintä	12, 39
403	5	Työntekijöiden työterveys- ja -turvallisuuskoulutus	12, 39
403	7	Työntekijöiden terveyden edistäminen	12, 39
403	7	Liiketoimintasuhteisiin suoraan liittyvien työterveys- ja turvallisuusvaikutusten estäminen ja torjuminen	12, 39
403	9	Työtapaturmat	12, 39
403	10	Työperäiset sairaudet	12, 39
Koulutus			
404	2	Työntekijöiden osaamisen kehittämisohjelmat	13–15
Monimuotoisuus ja tasa-arvo			
405	1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	17, 48–49
Toimittajien sosiaalinen arviointi			
414	1	Sosiaalisin perustein seulotut toimittajat	38
Asiakkaiden terveys ja turvallisuus			
416	1	Tuotteiden ja palvelujen terveys- ja turvallisuusvaikutukset	51

	Työvaatteet	Puhdastila	Matot	Hotelli- tekstiilit	Ravintola- tekstiilit	Teollisuus- pyyhkeet	WC-tilat
Bulgaria							
Etelä-Korea							
Intia							
Iso-Britannia							
Kazakstan							
Kiina							
Kroatia							
Latvia							
Liettua							
Puola							
Romania							
Ruotsi							
Saksa							
Serbia							
Slovakia							
Slovenia							
Suomi							
Tšekki							
Turkki							
Ukraina							
Unkari							
Valko-Venäjä							
Venäjä							
Viro							

Lindström Oy

Hermannin rantatie 8 / PL 29,
00581 Helsinki
Puh. +358 20 111 600
etunimi.sukunimi@lindstromgroup.com
www.lindstromgroup.com

Tytäryhtiöt

OOO Lindström, Venäjä
Lindström OÜ, Viro
Tallinna Pesumaja OÜ, Viro*
OÜ Revel Textiles, Viro*
Lindström SIA, Latvia
Lindström Kft, Unkari
Lindström Prodem Hungary Kft, Unkari
Lindström s.r.o, Tšekki
Lindström s.r.o., Slovakia
Lindström UAB, Liettua
Lindström s.r.o., Slovenia
Lindström Ltd, Iso-Britannia
Business Textile Services Ltd., Iso-Britannia
Enviro Wipes UK Ltd, Iso-Britannia
United Eco Services Ltd, Iso-Britannia
Lindström GmbH, Saksa
Lindström Services AB, Ruotsi
Lindström SP.z.o.o, Puola
Lindström S.R.L, Romania
TOV Lindström, Ukraina
Lindström (Suzhou) Co., Ltd, Kiina
EOOD Lindström, Bulgaria
Lindström Services India Private Limited, Intia
Lindström Tekstil Hizmetleri Ticaret Limited
Şirketi, Turkki
FLLC Lindström, Valko-Venäjä
Lindström d.o.o., Kroatia
Lindström LLP, Kazakstan
Lindström doo, Serbia
Lindstrom Korea COL LTD, Etelä-Korea
Lindstrom Prodem SIA, Latvia
Comforta Oy, Suomi
Comforta AB, Ruotsi
Lindström Åland Ab, Ahvenanmaa, Suomi**
Lindstrom (Shanghai) Co., Ltd, Kiina
Lindstrom (Beijing) Co., Ltd., Kiina
Lindstrom Textile Leasing Service (Chengdu)
Co., Ltd, Kiina
Cintas (Suzhou) Enterprise Service Co., Ltd,
Kiina

Lindstrom (Tianjin) Enterprise Service Co.,
Ltd, Kiina
Lindstrom (Guangzhou) Enterprise Service
Co., Ltd, Kiina
Cintas China Holding Limited, Kiina
Lännen Tekstiilihuolto Oy, Suomi

*Tallinna Pesumaja OÜ, Viro ja OÜ Revel Textiles,
Viro on yhdistetty Lindström Oü:n kanssa Virossa
tilikaudella 2020.**Quickly Tvättcentral Ab:n nimi
on muutettu Lindström Åland Ab:ksi.

Konsernin
vastuuraportin
hankeryhmä

Leena Kähkönen, Anni Kettunen and Daria
Stigman, Marketing, Sales and Customer
Engagement

Anna-Kaisa Huttunen, Ecosystems

Seija Forss, Kristiina Tiilikainen,
Harri Puputti, Petteri Silvennoinen
and Ilona Laine, Operations Support

Lyydia Pertovaara, Service and Product
Concepts

Helena Loncar, Human Resources

Mira Kiviniemi and Laura Salo, Group Finance

Tuotanto
Lauri Sankila, Tiina Särkisilta, Antton Nuotio
ja Mark Maher, Superson

Lindström-konserni

Lindström on tekstiilipalveluyritys, jonka tavoitteena on tehdä asiakkaidensa elämästä helpompaa Euroopassa ja Aasiassa. Meillä on 4 550 innokasta työntekijää, jotka tarjoavat vastuullisia ja helppokäyttöisiä tekstiilipalveluja turvallisten ja hygieenisten ratkaisujen kautta parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen takaamiseksi. Vuonna 2020 Lindström-konsernin liikevaihto oli 388 miljoonaa euroa. www.lindstromgroup.com/fi