

KUMPPANISI

kiertotalouteen perustuvissa tekstiilipalveluissa



Sisällys

Lindström pähkinänkuoressa	3
Kiertotalouteen perustuva liiketoimintamalli minimoi ympäristövaikutukset	4
Pitkäikäiset tuotteet edistävät kestävyyttä	5
Pidennämme olemassa olevien tuotteiden käyttöikää	6
Älykkäät ratkaisumme takaavat nopean palvelun ja vähemmän hävikkiä	7
Resurssien säästäminen ja arvon tuottaminen	8
Kumppanisi matkalla nettonollan aikakauteen	9
Vanhoista langoista uusia alkuja	10
Vastuullinen toimitusketju	11
Arvon luominen asiakkaillemme	12
Sitoumuksemme, sertifiointimme ja toimintaperiaattemme	13
Case-tarinoita	14

Kohokohtia



sivu 3



Kansainvälisiä vastuullisuusluokituksia tarjoava EcoVadis on luokitellut meidät vastuullisuuden osalta parhaan 1 prosentin joukkoon.



sivu 9



Science Based Targets -aloitteen vahvistamat ilmastotavoitteet

sivu 13

Kierrätimme 70 % tekstiilijätteestämme ja lisäsimme kierrätysmateriaalien käyttöä tekstiileissämme.



Lindström pähkinäkuoressa

Olemme tekstiilipalvelualalla toimiva perheyritys, jonka liiketoimintamalli perustuu kiertotalouden periaatteisiin. Eri toimialoilla toimivat asiakkaamme voivat keskittyä ydinliiketoimintaansa, kun me huolehdimme heidän tekstiilitarpeistaan vastuullisilla ratkaisuillamme. Pääkonttorimme sijaitsee Helsingissä, ja maailmanlaajuinen jalanjälkemme ulottuu 24 maahan Euroopassa ja Aasiassa.

Palvelumme kattavat monenlaisia tekstiilipalveluja, kuten työvaatteet ja puhdas-tilatekstiilit, matot, teollisuuspyyhkeet ja saniteettitilatuotteet sekä hotelli-, ravintola- ja terveydenhuoltoalojen tekstiilit. Kokonaisvaltainen palvelumme kattaa tekstiilien toimituksen, pesun ja huollon sekä kierrätyksen.

Tarkoituksemme:

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

Arvomme:

- Kannattava kasvu
- Vastuullisuus
- Pitkäaikaiset asiakassuhteet
- Innostus ja oppimisen ilo

TOIMINTAMAAT

Bulgaria
Etelä-Korea
Intia
Itävalta
Kazakstan
Kiina
Kroatia
Latvia
Liettua
Puola
Romania
Ruotsi

Saksa
Serbia
Slovakia
Slovenia
Suomi
Tšekin tasavalta
Turkki
Ukraina
Unkari
Vietnam
Viro
Yhdistynyt kuningaskunta



MAAT

24

TYÖNTEKIJÖIDEN MÄÄRÄ

4 900

LIKEVAIHTO

518,1 M€

TEKSTIILEJÄ KIERROSSA KPL

21,4 M*

ASIAKKAIDEN MÄÄRÄ

88 000

TOIMITUSPISTEIDEN LUKUMÄÄRÄ:

177 000

EBITA

11,5 %

PERUSTETTU VUONNA

1848

* luku ei sisällä hotelli- ja terveydenhuoltoalan tekstiilejä.

Kiertotalouteen perustuva liiketoimintamalli minimoi ympäristövaikutukset

Palvelumme vähentää tekstiilien ylituotantoa pidentämällä niiden käyttöikää ja tuottamalla uusia tekstiilejä vain tarvittaessa. Edistämme vastuullisia käytäntöjä alusta alkaen, sillä käytämme kestäviä materiaaleja ja suunnittelemme tuotteet kiertotalouden periaatteiden mukaisesti. Vältämme tarpeetonta tekstiilien tuotantoa miljoonien kilojen edestä korjaamalla ja uudelleenkäyttämällä vaatteita.

Valmistamme lisätilaukset asiakkaiden tilausten perusteella omissa työvaatteiden tuotantoyksiköissämme eli Prodem-tehtaissa, mikä on tehokas keino estää tekstiilien vanheneminen varastossa.

Säästämme luonnonvaroja optimoimalla pesuloidemme veden ja energian kulutusta sekä asiakastoimituksia ja toimitusreittejä. Kierrätämme vettä ja hyödynnämme jäteveden lämpöä puhtaan pesuveden lämmittämisessä pesuloissamme. Kun tekstiilit tulevat käyttöikänsä päähän, kierrätämme ne uusiksi tuotteiksi tai raaka-aineiksi.



4,9

MILJOONAA TEKSTIILIÄ
SÄÄSTETTY
korjaamalla vuonna 2024

7 %

KASVIHUONEPÄÄSTÖJEN
VÄHENEMINEN
vuonna 2024 vuoteen 2023
verrattuna

70 %

TEKSTIILIJÄTTEESTÄ
KIERRÄTETÄÄN
vuonna 2024

36 %

KIERRÄTYS- JA BIPOHJAISTA
MATERIAALIA
uusissa ostetuissa tekstiileissämme

715

TONNIA VAATTEITA TUOTETTU
tilauksesta

Pitkäikäiset tuotteet edistävät kestävyyttä

Tuotteiden käyttöiän pidentäminen vaikuttaa ympäristöön myönteisemmin kuin mikään muu toimenpide. Esimerkiksi vaatteiden käyttöiän pidentäminen vain yhdeksällä kuukaudella voi vähentää niiden ympäristövaikutuksia 20–30 %. Vaatteen keskimääräisten käyttökertojen kaksinkertaistaminen voisi vähentää kasvihuonekaasupäästöjä 44 % uuden vaatteiden valmistukseen verrattuna.*

Tekstiilivuokrausyritysten kannattaa liiketoimintansa näkökulmasta maksimoida tekstiilien käyttöikä ja säästää luonnonvaroja. Varmistamme materiaaliemme kestävyuden testipesuilla, käyttäjäkokeiluilla ja vahvistamalla vaatteita erityisen kovalle kulutukselle joutuvista kohdista. Uudelleenkäytettävyys ja korjattavuus otetaan huomioon jo suunnitteluvaiheessa muun muassa säätöominaisuuksia ja modulaarisuutta hyödyntämällä. Työskentelemme jatkuvasti toimittajien ja kierrätyskumppaneiden kanssa lisätäksemme kierrätettyjen materiaalien osuutta tekstiileissämme.

* Environmental Coalition on Standards (ECOS)



Pidennämme olemassa olevien tuotteiden käyttöikää

Pidennämme miljoonien vaatteiden käyttöikää vuosittain tehokkaalla korjaamisella ja uudelleenkäytöllä. Työvaatteiden tehokas hallinta eri käyttäjäryhmissä on vaikuttava tapa edistää uudelleenkäytettävyyttä. Vaatteiden räätälöinti voi kuitenkin joskus rajoittaa niiden korjattavuutta ja uudelleenkäytön mahdollisuuksia.

Korjaamisen ja uudelleenkäytön ansiosta tarvitaan vähemmän uusia vaatteita



Vähemmän raaka-aineita, kuten puuvillaa ja fossiilisia polttoaineita



Koko toimitusketjussa tarvitaan vähemmän kangasta, vaatteiden valmistusta ja kuljetusta



Tekstiilijätettä syntyy vähemmän

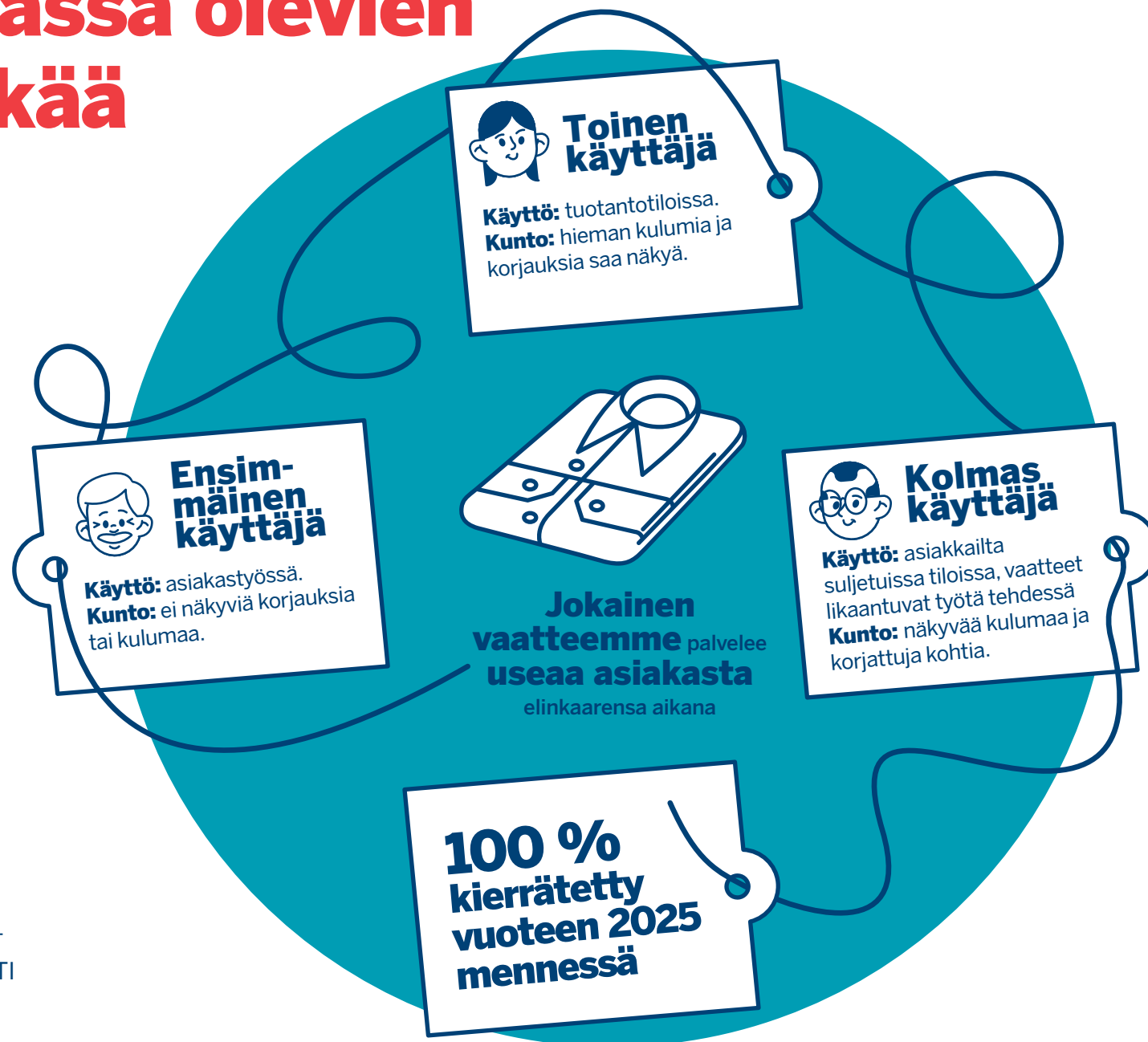
Vaatteiden uudelleenkäytettävyys voi tarkoittaa, että*

67 %

VÄHEMMÄN VAATTEITA
verrattuna uudelleenkäyttöön
kelpaamattomiin vaatteisiin

2,2 kg

VÄHEMMÄN HIILIDIOKSIDI-
PÄÄSTÖJÄ HENKILÖÄ KOHTI
vuodessa



* Lähde: Study by Gaia Consulting 2021

Älykkäät ratkaisumme takaavat nopean palvelun ja vähemmän hävikkiä

Älykkäät ratkaisumme auttavat meitä vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin tehokkaasti ja edistämään samalla kestäväää tuotantoa. Tehokas varastonhallinta vähentää tekstiilien vanhentumisriskiä, tekstiilien ylituotantoa ja minimoi hävikin määrän.

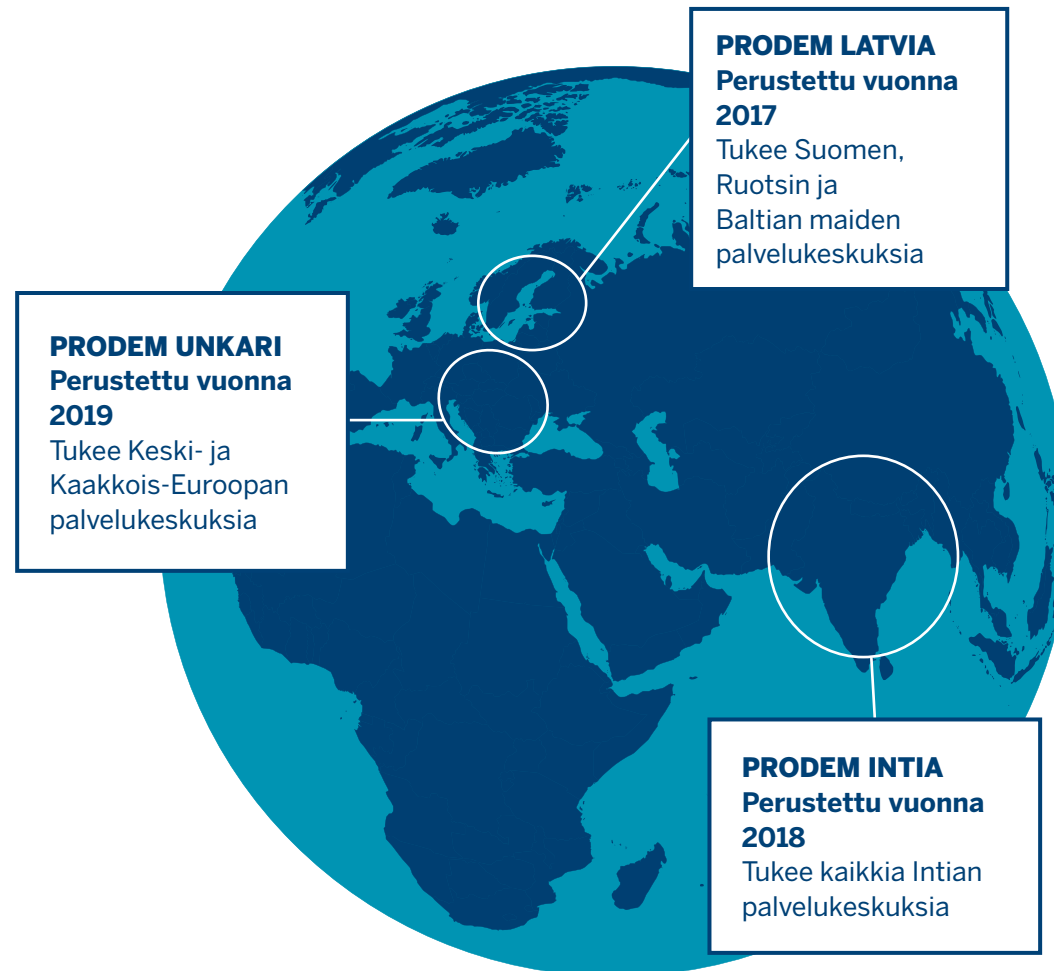
Näin minimoimme tekstiilien määrän varastossa:

- Tarkat ennusteet tarvittavien tekstiilien määrästä
- Alueellisten varastojen ristiinkäyttö ennen uusien tekstiilien tilaamista
- On-demand-tuotanto Prodem-tehtaissamme varastojen vähentämiseksi entisestään

Prodem – ainutlaatuinen on-demand-valmistuskäytäntö

Prodem-tehtaissamme sovelletaan Lindströmin kehittämää dynaamista ja asiakaslähtöistä tekstiilien tuotantotapaa. Se auttaa meitä reagoimaan nopeasti asiakkaidemme tarpeisiin. Asiakastilaus toimii lähtölaukauksena tuotannon käynnistämiseksi.

Tällaisella valmistuskäytännöllä voidaan vastata pieniinkin tarpeisiin lyhyellä läpimenoajalla. Samalla se vähentää tekstiilien ylituotantoa, minimoi hävikin määrän ja parantaa kustannustehokkuutta.



Prodem lukuina (2024)

Työntekijöiden määrä

405

Tuotanto

715 320 pcs

Keskimääräinen tilausmäärä

4,6 pcs

Korvaavien ja täydentävien tilausten keskimääräiset toimitusajat:

Valmistuksen toimitusaika

1–3 päivää

Toimituksen toimitusaika

5–7 päivää

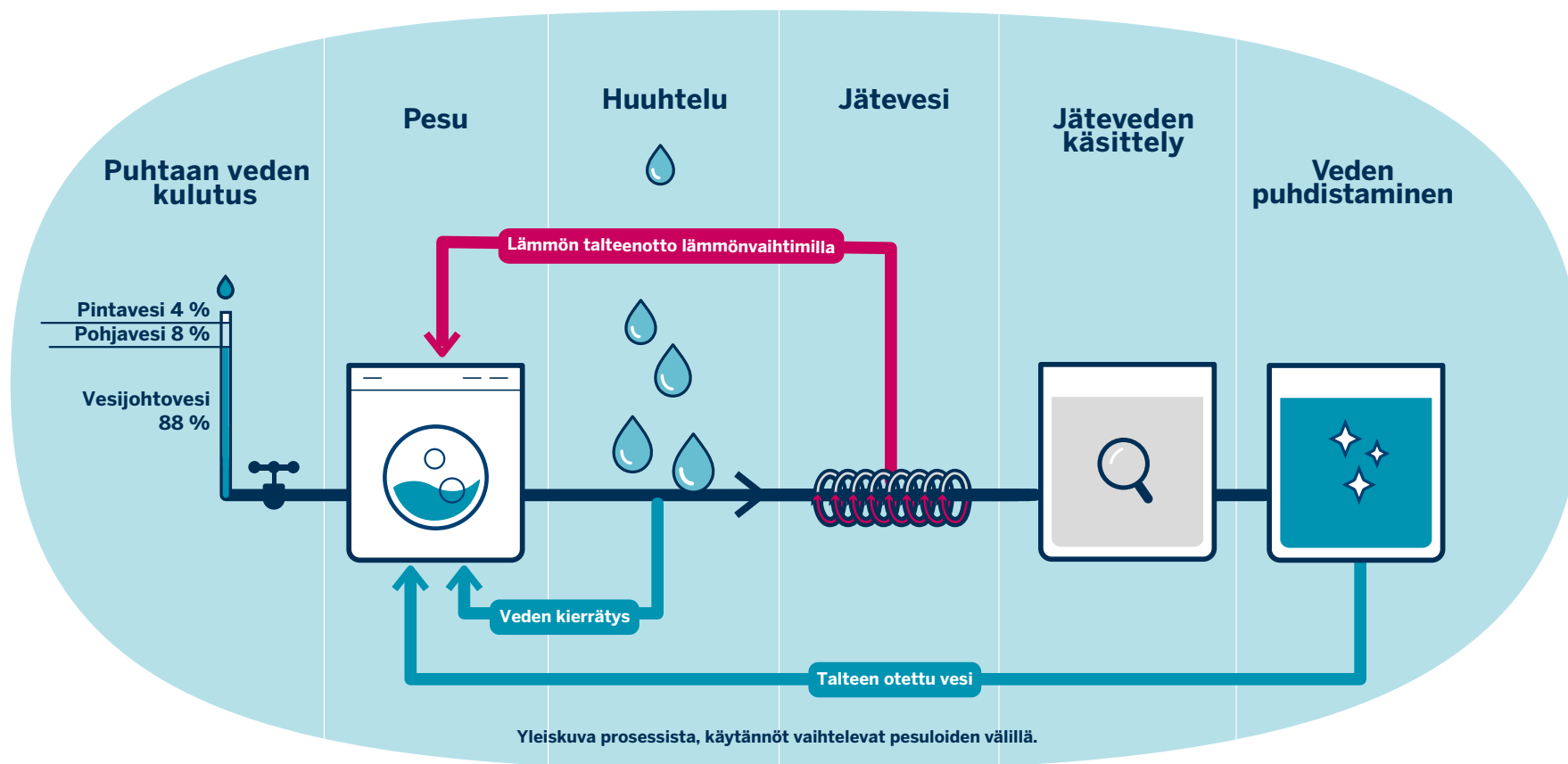
Resurssien säästäminen ja arvon tuottaminen

Pesuprosessimme on suunniteltu maksimaalisen tehokkuuden saavuttamiseksi – se tuottaa korkealaatuisia tuloksia ja optimoi veden, energian ja pesuaineiden käytön. Tällainen resurssitehokas lähestymistapa säästää arvokkaita resurssejamme ja takaa asiakkaillemme kustannustehokkaan palvelun. Kehittyneen teknologian, älykkäiden prosessien ja jatkuvien parannusten ansiosta voimme toimittaa ratkaisuja, jotka hyödyttävät sekä maapalloa että nettotulostasi.

Jokainen pesula laatii vuosittain ympäristöohjelman, jossa määritetään resurssitavoitteet, seurataan edistymistä ja toteutetaan vähentämistoimenpiteitä. Lisäksi olemme asettaneet konsernitason vertailuarvot. Teemme myös yhteistyötä johtavien toimittajien ja alan asiantuntijoiden kanssa prosessiemme jatkuvaksi hienosäätämiseksi ja optimaalisen resurssitehokkuuden saavuttamiseksi tekstiilikiloa kohden. Pesukoneiden ja laitteiden säännöllisellä huollolla ja prosessivalvonnalla varmistetaan, että kaikki sujuu jouhevasti, sillä hyvin toimivat koneet kuluttavat vähemmän vettä ja energiaa.

Veden kierrätys

Veden kierrätys on keskeisessä asemassa veden käytön optimointiin tähtäävissä toimissamme. Useimmissa pesuloissamme huuhteluvaiheiden vesi otetaan talteen ja käytetään uudelleen pesuvaiheessa. Jotkin suuremmat, useita palveluja kattavat laitoksemme puolestaan käyttävät puhtaampien tekstiilien pesu- ja huuhteluvettä uudelleen likaisempien tekstiilien pesussa, mikä maksimoi tehokkuuden ja kestävyys. Tavoitteenamme on parantaa vesitehokkuuttamme 50 % vuoteen 2030 mennessä verrattuna vuoden 2023 tasoon korkean tai erittäin korkean vesistressin alueilla.



Energiatehokkuus

Olemme asentaneet moniin pesuloihimme lämmön talteenottojärjestelmiä, jotka ottavat talteen jäteveden ja kuivainten lämmön. Energiatehokkuuden parantamiseksi teemme säännöllisesti energiakatselmuksia ja arviointoja, joiden avulla tunnistamme uusia energiansäästämismahdollisuuksia. Osana ilmastotavoitteitamme olemme myös sitoutuneet siirtymään uusiutuviin ja vähäpäästöisiin energialähteisiin.

Pesuaineiden optimointi

Automaattisen annostelujärjestelmämme avulla voimme annostella juuri halutun kemikaalimäärän. Ammattimaiset pesuainetoimittajat toimittavat meille uusinta teknologiaa sekä ympäristön kannalta kestäviä ratkaisuja.

Kumppanisi matkalla nettonollan aikakauteen

Olemme sitoutuneet puolittamaan kasvihuonepäästöämme vuoteen 2030 mennessä ja saavuttamaan nettonollatason vuoteen 2050 mennessä koko arvoketjussamme. Science Based Targets -hanke on hyväksynyt tavoitteemme ja varmistanut, että ne ovat yhdenmukaisia ilmastotieteen viimeisimpien teorioiden kanssa.

Matkamme on jo alkanut, ja se jatkuu seuraavien vuosikymmenten ajan. Osana tätä sitoumusta lisäämme asteittain kierrätettyjen ja biopohjaisten materiaalien käyttöä ja korvaamme niillä neitseelliset raaka-aineet. Näitä tekstiilejä valmistavat yhä lähempänä toimittajat, jotka ovat sitoutuneet vähentämään päästöjään. Huoltoon ja pesuun käytetty energia tulee yhä useammin uusiutuvista lähteistä. Tekstiilitoimituksissa hyödynnetään yhä enemmän uusiutuvaa polttoainetta, sähköajoneuvoja, biokaasua ja vetyrekkoja.

**Vuonna 2024 vähensimme
kokonaispäästöjämme**

7 % VERRATTUNA
EDELLEISEEN VUOTEEN



Scope 1 & 2 – Omat toimintomme

Energiatehokkuus
Uusiutuva energia ja sähkö

Scope 3 – Arvoketjumme

Ostetut tekstiilit

- Toimittajien sitoutuminen
- Kierrätetyt ja biopohjaiset materiaalit

Asiakastoimitukset

- Sähköistäminen ja biopolttoaineet
- Reittien optimointi

Tavoite 2030

–50 %
Scope 1, 2 & 3
päästöissä verrattuna vuoden
2021 lähtötasoon

–50 %

Tavoite 2050

Nettonolla –90 %
Scope 1, 2 & 3
päästöissä verrattuna vuoden
2021 lähtötasoon



Vanhoista langoista uusia alkujä

Tavoitteenamme on kierrättää kaikki tekstiilijätteemme. Jätteen määrän vähentämisen lisäksi pyrimme vähentämään tarvetta käyttää uusia materiaaleja. Tekstiilijäte soveltuu raaka-aineeksi eri teollisuudenaloilla – myös tekstiiliteollisuudessa. Kunnianhimoisena tavoitteenamme on tähdätä suljettuun kiertoon ja käyttää poistotekstiilejä uusien tekstiilien raaka-aineena.

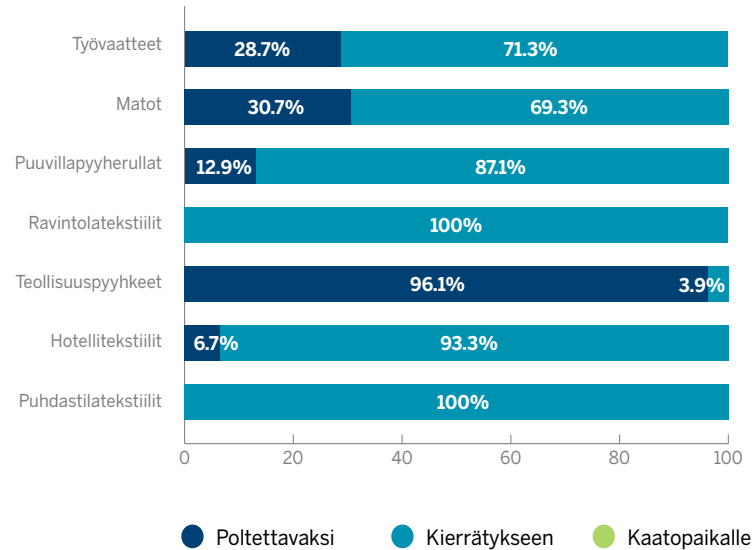
Tavoitteenamme on lisätä kierrätettyjen ja biopohjaisten kuitujen käyttöä tekstiileissämme. Vuonna 2024 uusista ostanistamme tekstiileistä 36 prosenttia sisälsi näitä kuituja. Kierrätysasteet ja kuitupitoisuudet vaihtelevat palveluissamme käytettävissä olevien ratkaisujen mukaan. Pyrimme kuitenkin jatkuvasti parempiin ratkaisuihin, jotta tekstiilijäte olisi pian historiaa.

Teemme yhteistyötä useiden paikallisten kierrätyskumppaneiden kanssa kierrättääksemme käyttöikänsä loppuun tulleet tekstiilit

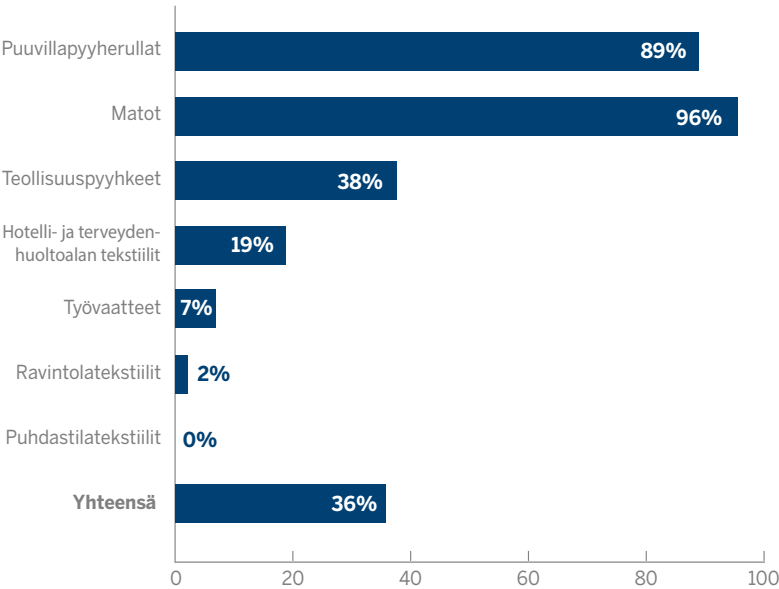
1. Käytöstä poistetuista lakanoista valmistetut ostoskassit.
2. Brändätyt lahjat, jotka on valmistettu käyttöikänsä loppuun tulleistä työvaatteista.
3. HoReCa-mallisto, jossa hyödynnetään kierrätettyjä kuituja käyttöikänsä loppuun tulleistä työvaatteista.



KIERRÄTYS TUOTTEITTAIN 2024



KIERRÄTETTYJÄ TAI BIPOHJAJAISIA MATERIAALEJA SISÄLTÄVIEN OSTETTUIEN TUOTTEIDEN OSUUS 2024



Vastuullinen toimitusketju

Pitkäaikaiset toimittajasuhteet

Yli 900 suoraa toimittajaa

Toimintaperiaatteemme

Toimintaperiaatteissamme asetetaan toimitusketjumme laatua ja vastuullisuuskäytäntöjä koskevat vaatimukset.

- Toimittajien eettiset toimintaohjeet
- Laaduntarkastuksen käsikirja
- Vastuullisten hankintojen toimintaperiaatteet
- Ihmisoikeuksia koskeva julkilausuma

Seuranta

Toimittajamaiden ja toimittajien vuosittaiset **riskinarvioinnit**

Tarkastukset: Teemme säännöllisiä tarkastuksia ja täydennämme niitä riskimaissa kolmannen osapuolen tekemillä tarkastuksilla.

32 tarkastusta (2024)

Kehittäminen

Voice of Partner toimittajien tyytyväisyyden mittaamiseksi ja toimittajasuhteidemme kehittämiseksi.

Tuki ja koulutukset
Lindströmin asiantuntijat
Ulkopuoliset toimittajat

Voice of Partner -indeksi 8,8/10 (2024)



Arvon luominen asiakkaillemme

- Kiertotalouspalvelu vähentää tekstiilien ylituotantoa
- Ilmastositoumus päästöjen vähentämiseksi
- Vastuullinen toimitusketjun hallinta ja pitkäaikaiset luotettavat toimittajat



VASTUULLISUUS KOKO ARVOKETJUSSA

- Avaimet käteen -palvelun ansiosta asiakkaat voivat keskittyä ydinliiketoimintaansa
- Säädetävissä kausittaisten muutosten ja vaihteluiden mukaan
- Verkkoalustalla palveluun on helppo tehdä säätöjä



HELPPOUTTA JA TEHOKKUUTTA



LUOTETTAVUUS JA LÄPINÄKYVYYS

- Digitalisoitu ja läpinäkyvä palvelu
- Ei piilokustannuksia eikä taloudellisia yllätyksiä
- Varajärjestelmä takaa palvelun jatkuvuuden.



MIELENRAUHAA

- Vaatteiden laatu noudattaa alan hygieni- ja turvallisuusstandardeja.
- Pesuprosessi noudattaa hygieniavaatimuksia.
- Hallintajärjestelmän sertifiointit takaavat laadun
- Ammattitaitoisen asiakaspalvelun tarjoama tuki



Sitoumuksemme, sertifiointimme ja toimintaperiaattemme



SITOUTUMISEMME HANKKEISIIN

- Kansainvälisen kauppakamarin Elinkeinoelämän peruskirja kestävän kehityksen aikaansaamiseksi
- YK:n Ihmisoikeuksien yleismaailmallisen julistuksen periaatteet
- Kansainvälisen työjärjestön julistus työelämän peruseriaateista ja -oikeuksista
- OECD:n toimintaohjeet monikansallisille yrityksille
- Science Based Targets -aloite (SBTi)*
- YK:n Global Compact -aloite

SERTIFIKAATIT

- Hallintajärjestelmämme noudattaa neljää kansainvälistä hallintajärjestelmien standardia:
 - laatustandardi ISO 9001
 - ympäristöstandardi ISO 14001
 - terveys- ja turvallisuusstandardi ISO 45001
 - hygienian ja biokontaminaatiohallinnan standardi EN 14065.
- Öko-Tex-sertifikaatti on perusedellytys käyttämillemme tekstiileille.
- Kansainvälisiä vastuullisuusluokituksia tarjoava EcoVadis on myöntänyt meille platinaluokituksen.

OHJEEMME JA KÄYTÄNTÖMME

- **Toimittajien eettisissä toimintaohjeissa** määritellään toimittajiltamme ja kumppaneiltamme edellytettävät perusvastuut ja eettiset vaatimukset, jotka kattavat myös koko toimitusketjun. Nämä ohjeet sisältyvät toimittajasopimuksiimme.
- **Henkilöstön eettisissä toimintaohjeissa** kuvataan eettisen käytöksen keskeiset vaatimukset, jotka on määritelty omille ja ulkoistetuille työntekijöillemme.
- **Laaduntarkastuksen käsikirjan** avulla varmistetaan, että kaikki saapuvat tavarat ja materiaalit valmistetaan ohjeistustemme ja vaatimustemme mukaisesti.
- **Orjuutta ja ihmiskauppaa koskeva julkilausuma** vahvistaa sitoumuksemme ehkäistä orjuutta ja ihmiskauppaa liiketoiminnassamme ja toimitusketjussamme.
- **Väärinkäytösten raportointikanavan** kautta kuka tahansa voi ilmoittaa nimettömästi mahdollisista väärinkäytöksistä yrityksessämme, mikä edistää läpinäkyvyyttä ja vastuullisuutta.

*Olemme sitoutuneet puolittamaan kasvihuonepäästömme vuoteen 2030 mennessä ja saavuttamaan nettonollatason vuoteen 2050 mennessä koko arvoketjussamme.



Image: Neste Corporation

Työvaatteiden hallinnassa Neste asettaa vastuullisuuden etusijalle.

Neste on maailman johtava vastuullisen lentopolttoaineen ja uusiutuvan dieselin tuottaja. Neste halusi kehittää työvaateprosessejaan ja valitsi meidät vuonna 2023 yhteistyökumppanikseen tarjoamaan virtaviivaistettuja ja vastuullisia työvaatteiden hallinnan palveluja. Vastuullisuus on meidän ja Nesteen välisen yhteistyön ytimessä. Työvaatteiden hallinnan prosessille on asetettu selkeät tavoitteet ja mittarit, ja yhteinen ohjausryhmä seuraa edistymistä.

"Lindströmin ratkaisut tukevat tavoitettamme minimoida toimintamme ympäristövaikutukset. Arvostamme Lindströmin aktiivista sitoutumista vastuullisten toimintatapojen parantamiseen", Nesteen vastuullisten hankintojen kehityspäällikkö **Tuomas Halonen** sanoo.

Toimitamme puhtaita ja turvallisia työvaatteita 12 sijaintiin Nesteen toimipisteissä Porvoossa ja Naantalissa. Lisäksi kolmessa Workwear Flex -huoneessa vierailevat työntekijät, tutkijat ja vieraat voivat noutaa ja palauttaa työvaatteita toimipistevierailujen aikana. Vaatteet pestään vesitehokkaissa teollisuuspesu-loissamme, ja niiden elinkaarta pidennetään korjaamalla.

Uuden keskitetyn ja joustavan työvaatteiden hallinnan prosessin tavoitteena on vähentää vaatteiden määrää jopa 40 prosenttia.



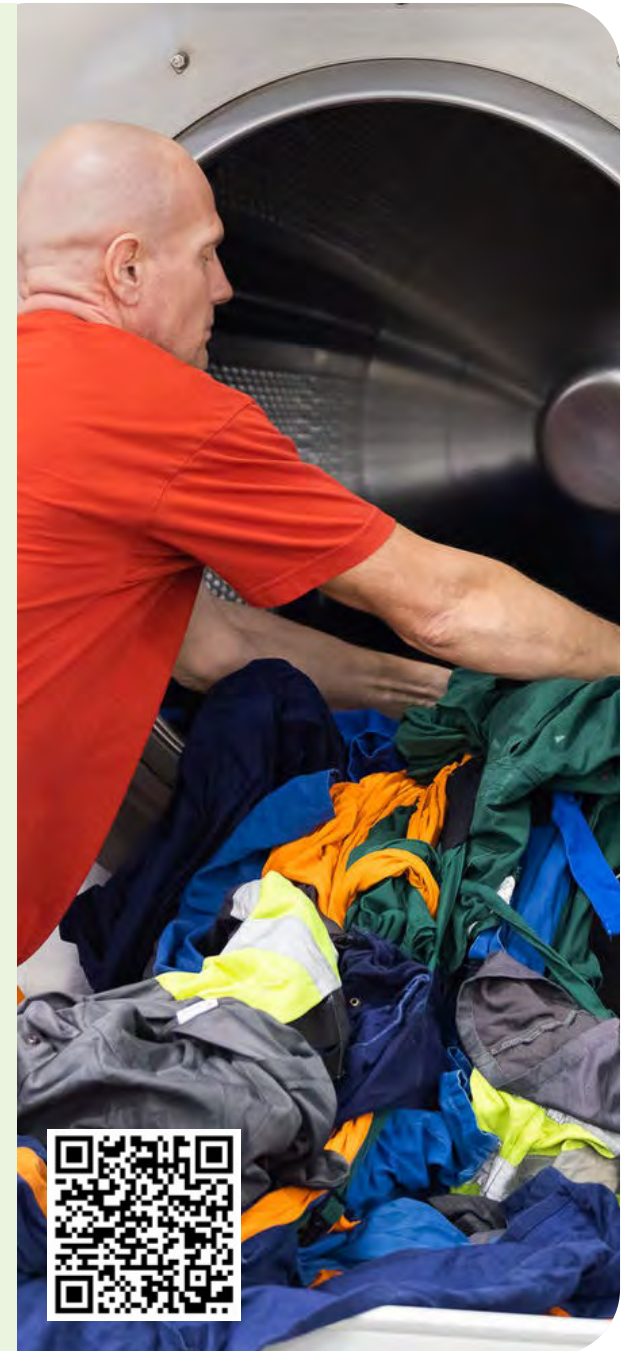
Tie kohti nettonollapesuloita vuoteen 2050 mennessä

Nettonollapesuloiden ohjelma on yksi tärkeimmistä aloitteistamme, joilla vähennetään merkittävästi toimintamme kasvihuonekaasupäästöjä. Konsepti on yksinkertainen mutta vaativa: kehittää kattava pesulajärjestelmä, joka ei aiheuta kasvihuonekaasupäästöjä ilmakehään. Tämän saavuttaminen edellyttää innovatiivisten teknisten ratkaisujen toteuttamista eri alueilla, kuten höyryn tuotannossa, lämmön talteenotossa, pesu- ja kuivausprosesseissa sekä jäteveden käsittelyssä.

"Nämä ratkaisut ovat kuin LEGO-palikoita, joista rakennamme nettonollapesuloiden konseptiamme", Lindströmin toimitila- ja teknologiainnovaatioista vastaava varatoimitusjohtaja **Ville Konsti** kertoo. "Jokainen osa edistää laajempaa kokonaisuutta joko vähentämällä energiankulutusta tai suuntaamalla sitä kohti vihreämpiä energianlähteitä."

Matka kohti nettonollapesuloita alkaa työvaatepesuloiden konseptin kehittämällä ja höyryntuotannon sähköistämiseen tarkoitettujen teknisten ratkaisujen testaamisella. Muista käynnissä olevista aloitteista saadut tiedot ovat avainasemassa näiden edistysaskelten muovaamisessa. Kehitys ei kuitenkaan rajoitu tuleviin konsepteihin.

"Edistyminen tapahtuu vaiheittain", Konsti toteaa. "Meidän on löydettävä tasapaino nykyisten laitteiden jäljellä olevan käyttöiän ja uuden tekniikan avulla saavutettavien päästövähennysten välillä. Tavoitteenamme on kuitenkin, että nettonollapesuloiden konsepti on käytössä kaikissa laitoksissamme vuoteen 2050 mennessä."



Asiakassuhteiden vahvistaminen saatujen näkemysten avulla

Muutama vuosi sitten huomasimme jotain kiehtovaa. Asiakastyytyväisyysmittarimme olivat vaikuttavia ja ylittivät jatkuvasti tavoitteemme. Päällisin puolin kaikki näytti täydelliseltä. Suoriuduimmeko todella niin hyvin, että lisätoimia ei tarvittu? Emme uskoneet niin.

Tunnistimme, että me tarvitsimme syvällisempiä näkemyksiä, joten päätimme uudistaa lähestymistapamme asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. "Asiakaiden näkemykset ovat avainasemassa, kun pyrimme ymmärtämään, mikä luo arvoa ja mikä aiheuttaa kipua asiakkaillemme – näkemysten avulla voimme parantaa heidän kokonaiskokemustaan." Näin kertoo Fast Track -johtaja **Teija Kuustonen**.

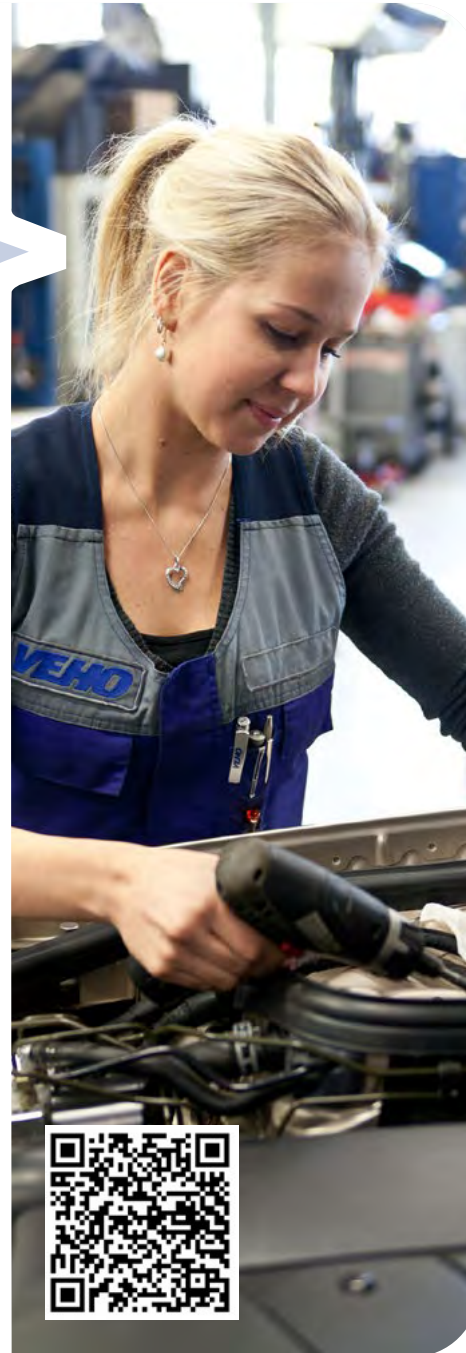
Lindströmin asiakaskokemuspäällikkö ja projektin kantava voima **Salla Kosonen** lisää: "Uuden CX-alustamme avulla voimme kerätä tarkempaa ja hyödyllisempää palautetta, joka mahdollistaa palvelujen jatkuvan parantamisen."

Toimituspalveluiden päällikkö **Taneli Ranki** korostaa, miten uusi kartoitus mahdollistaa kehityksen monella tasolla. "Uuden kartoituksen avulla voimme reagoida asiakaspalautteeseen nopeasti ja antaa yksittäisille työntekijöille tunnustusta erinomaisesta palvelusta. Paikallisesti saamme näkemyksiä palvelun laadun ja toimintojen tehokkuuden parantamiseksi. Maailmanlaajuisesti saamme paremman käsityksen siitä, mitä asiakkaat tulevaisuudessa odottavat."

Kun kehitämme sitä, miten kuuntelemme asiakkaitamme ja opimme heiltä, lujitamme suhteita ja rakennamme perustaa tulevaisuutta varten.

Asiakastyytyväisyys 2024

4.2/5.0



Miten parannamme ihmisoikeuksia koko toimitusketjussamme?

Lindström on jo pitkään pitänyt ympäristövastuullisuutta ensisijaisena tavoitteena Science Based Targets Initiative -aloitteen kaltaisten ohjelmien avulla. Nyt laajennamme panostustamme ihmisoikeuksien edistämiseen koko toimitusketjussamme liittymällä YK:n Global Compact -aloitteen Business and Human Rights -foorumiin.

"Ihmisoikeudet on laaja käsite, ja haluamme käsitellä sitä perusteellisemmin", Lindströmin vastuullisten hankintojen johtaja **Kristiina Tiilikainen** sanoo. "Tavoitteenamme on, että toimittajat näkevät ihmisoikeudet laajemmin kuin vain työterveytenä ja -turvallisuutena – kyse on siitä, että työstä tehdään viihtyisämpää ja tasa-arvoisempaa kaikille."

Vaikka varmistamme jo nyt terveyden ja turvallisuuden toimittajataarkastuksilla, yksi haastavimmista mutta ratkaisevan tärkeistä näkökohdista on työntekijöiden yleisen hyvinvoinnin parantaminen. Esimerkiksi monet toimittajistamme toimivat kuumassa ilmastossa, jossa työntekijöiden on saatava runsaasti juomavettä ja pystyttävä pitämään riittävästi taukoja.

Foorumin kautta arvioimme liiketoimintamme ihmisoikeusvaikutuksia ja muutamme havaintomme toteutettaviksi toimiksi. Jakamalla kokemuksia ja haasteita pyrimme saamaan aikaan mielekkään muutoksen yhdessä kollegojemme ja toimittajiemme kanssa.

"Yksikään yritys ei voi ratkaista näitä ongelmia yksin – meidän kaikkien on tehtävä yhteistyötä. Se on kaikkien vastuulla", Tiilikainen sanoo.





www.lindstromgroup.com/fi

