

Доклад за устойчивост 2020

Акценти



Lindström накратко

Ние сме една от водещите европейски компании за текстилни услуги, с повече от 170 години опит в текстилната индустрия. Предлагаме широка гама от услуги за отдаване на текстил под наем – от работно облекло, изтривалки и индустриални кърпи до текстил за ресторанти, хотели, чисти стаи и тоалетни. Ние се грижим за хората в работата им – всекидневно. Нашите изгодни и лесно приспособими услуги за отдаване на текстил под наем подобряват безопасността, хигиената и клиентския опит на нашите клиенти и им помагат да бъдат по-устойчиви. Lindström оперира в 24 държави и има 4550 служители. Седалището на семейната компания е в град Хелзинки, Финландия.

Страст към усъвършенстване



eNPS
+26

Удовлетвореност на служителите



По скалата 1–5

4,550



Служители средно

Грижа за планетата

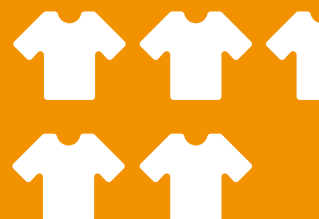
28%

рециклиран текстилен отпадък



Над
4.5

милиона бройки поправен текстил



Желан партньор



СХ* индекс
8.44/10

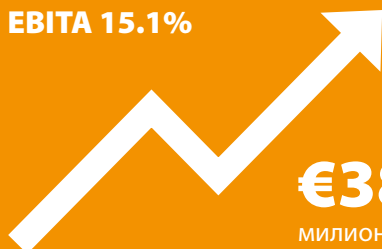
* Потребителско изживяване
По скалата 0–10

157,000

маски за лице за многократна употреба бяха произведени в нашите фабрики Prodem

Ставаме по-силни

ЕБИТА **15.1%**



€388
милиона оборот

2x удвояване на бизнеса в Китай след значително придобиване



Страст за устойчивост

Отдавна практикуваме добра корпоративна социална отговорност по отношение на околната среда, нашите служители, както и на бизнес целите на нашите клиенти към устойчивост, като им предлагаме устойчиви продукти и услуги. А сега сме още по-ангажирани ясно да поставим поетите отговорности за устойчиво развитие в основата на нашата същност. Ангажирахме се не само да постигнем целта за 100% рециклиране на нашите продукти, но и сме дали обещание да работим с едни и същи принципи на устойчивост навсякъде, където имаме бизнес операции. Казано по-просто, ние се стремим да бъдем най-устойчивата компания в нашата индустрия.



“Устойчивостта е една от ценностите на нашата компания, затова е естествено да изберем доставчик на работно облекло, който споделя нашите ценности.”

Simas Buinickas, Baltic Filter, Литва

Много пазари – един свят

Където и да работим по света, ние следваме определени принципи по отношение на околната среда. Имаме цели за намаляване консумацията на вода, енергия и перилни препарати във всяка страна, както и общи политики за здраве и безопасност на работниците. Ние се стремим да предложим работни места, които са безопасни и на които хората предпочитат да работят, затова обръщаме специално внимание на условията на труд на нашите служители. Във връзка с това се фокусираме също върху работните стандарти на нашите доставчици и контролираме такива неща като: използване на детски труд, ниски заплати, прекалено дълго работно време и потенциално токсични условия.

Гледаме в бъдещето

Нашето предназначение

Ние се грижим за хората и нашата планета, вдъхновявайки хората да блестят и бизнеса да расте по устойчив начин.

Нашата визия 2025

Ние сме предвестник на възможността нашите клиенти да станат по-устойчиви, с лесни за използване текстилни услуги, предлагани със страст.

Нашите стратегически цели

Нашите стратегически цели определят какво искаме да постигнем по пътя към нашата визия.

Страст към
усъвършен-
стване

Грижа за
планетата

Желан
партньор

Ставаме
по-силни

Страст към усъвършенстване

Твърдо вярваме, че ключова причина за нашия успех като компания за текстилни услуги от световна класа, са нашите ентузиазирани и отдадени служители. В нашата организация ние активно насърчаваме истинска страст към подобряване, която засилва ангажимента на всеки служител за по-нататъшно развитие както на компанията, така и в личен план. Гордеем се с факта, че нашите хора работят заедно безпроблемно, в различни страни, култури и роли.

**Удовлетвореност
на служителите**



По скалата 1–5

Нашите клиенти споделят идеи в Lindström Lounge

Страстта ни към усъвършенстване не се ограничава само до служителите на Lindström, тъй като ние взаимодействаме с нашите клиенти и също така развиваме теми, свързани с професионалното усъвършенстване. Нашият Lindström Lounge е първата в индустрията общност за иновации, в която се разработват идеи отвъд границите на индустрията в иновационни семинари заедно с клиентите. Lindström

Lounge има за цел да покани нашите ключови клиенти да участват в решаването на техните предизвикателства и разработването на бъдещи процеси, услуги и продукти чрез съвместно планиране и анализ на данни. Резултатите от това споделено усилие обобщено: това ни позволява да създадем напълно уникален поглед върху бъдещите предизвикателства и възможности, които след това споделяме сред членовете на общността.

We Care култура

Нашата We Care култура е във всичко, което правим: нашето развитие, представяне, благополучие и това как се отнасяме към хората.



Здраве и безопасност

- Благополучие
- Указания за безопасност
- Открито и прозрачно отчитане



Честна заетост

- Кодекс на поведение
- Трудови права
- Равнопоставеност



Учене и развитие

- Личностно и професионално развитие
- Страст към усъвършенстване и учене
- Обратна връзка и обучение
- Възнаграждение и признание

Грижа за планета

Независимо дали проектираме ново работно облекло, създаваме нови категории продукти или избираме най-добрите машини за нашите перални помещения – устойчивостта играе ключова роля във всичко, което правим. Като наш клиент можете да разчитате, че нашите продукти се произвеждат устойчиво с внимателно подбрани материали от доверени доставчици.

Тъй като нашата работа се основава на кръгова икономика, тя сама по себе си е устойчив избор за нашите клиенти. Вместо клиентите да перат текстил в собствени перални на фирмата или да изискват от служителите си да ги перат у дома, можем да предложим тази услуга с нисък разход на вода, перилен препарат и консумация на енергия.

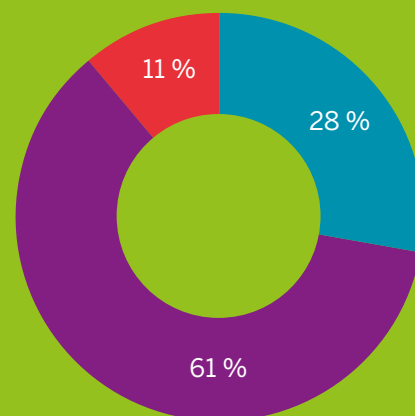
Стремех към 100% рециклиране на текстилните отпадъци

Когато жизненият цикъл на едно текстилно изделие приключи, нашата цел е да го рециклираме по начин, който подкрепя практиките на кръговата икономика в най-широкия им смисъл. Нашата стратегия 2025 поставя амбициозни цели за управление на текстила и през 2020 г. вече направихме гигантски стъпки в тази посока - за 100% рециклиране на текстила.

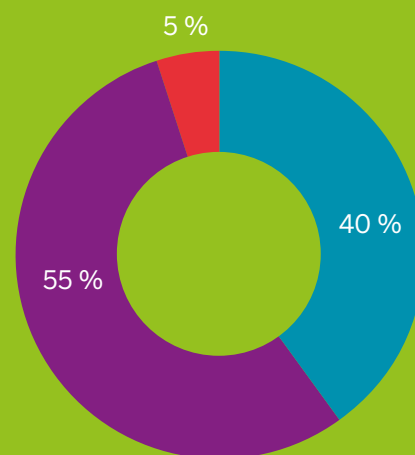
„Много сме доволни, че Lindström непрекъснато разширява своята гама от услуги по начини, които правят нашите операции по-екологични.“

Mairo Romandi, Amserv Auto, Естония

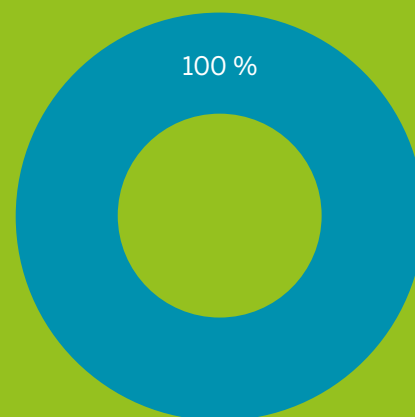
Дялове текстилни отпадъци



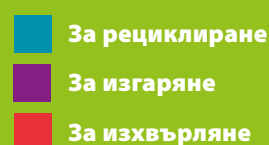
Резултат



Планирана цел



Крайна цел



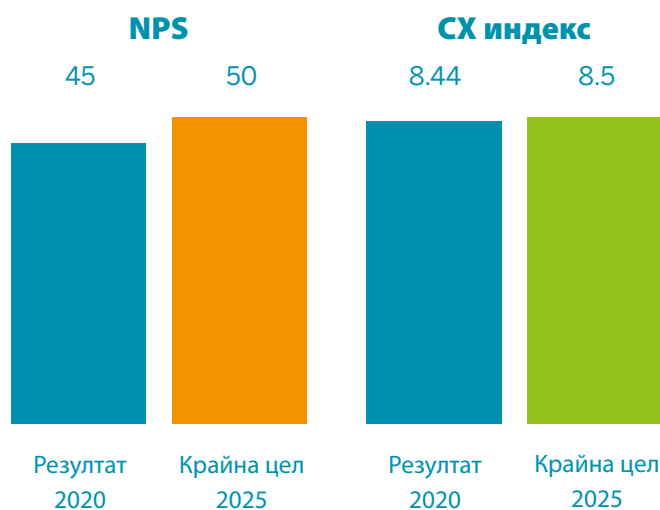
Желан партньор

Това също така означава подкрепа и развитие на най-добрата екосистема от партньори и подизпълнители, така че нашите клиенти да получат най-всеобхватните услуги в нашия бизнес сектор. Ние работим усилено, за да спечелим доверието на всеки един от нашите клиенти – и да спечелим правото да бъдем смятани за техния желан партньор. Да бъдем желан партньор означава, че се ангажираме да предоставяме безпроблемна услуга и да гарантираме, че нашите клиенти имат най-доброто потребителско изживяване във всички свои отношения с нас.



Наистина се вслушваме в своите клиенти

Използваме две метрични системи, за да проследим отблизо степента на удовлетвореност на нашите клиенти – нашият глобален рейтинг Net Promoter Score (NPS) и общия ни CX индекс



Чуваемостта на клиентите е ключът към успеха

Обратната връзка от нашите клиенти е решаваща част от начина, по който работим по целия свят. Веднъж например нашата бизнес единица в град Пуна, Индия, беше добила впечатлението, че клиентът ни е много доволен, но резултатите от анкетата Гласът на клиента ясно показаха, че от по-малкия от двата обекта на клиента не бяха толкова удовлетворени от нас, колкото от по-големия. След анализ на данните осъзнахме, че по-малкият им обект не се посещава толкова

често, така че сега общуваме активно с ползвателите на услуги и от двата обекта – и новите резултати отразяват това! Проучването помогна също да разберем причините за недоволство от нашата дейност в Пуна - че основен източник на недоволство на клиентите са забавянията в поръчките им. Въз основа на тази обратна връзка направихме промени, за да подобрим процеса и комуникацията относно очакваните доставки. Тези усилия действително са видими в

отзивите на клиентите. „Услугите, предоставяни от Lindström, работят наистина добре за нас. Проучването Гласът на клиента помага на Lindström да разбере по-добре и да интегрира нуждите на клиентите във вземането на решения. Ще извървим дълъг път, като използваме услугата за работно облекло на Lindström, тъй като продължаваме да се разрастваме“, казва Lourdes D'Souza, ръководител на отдел Човешки ресурси в Sigma Laboratories Private Limited.

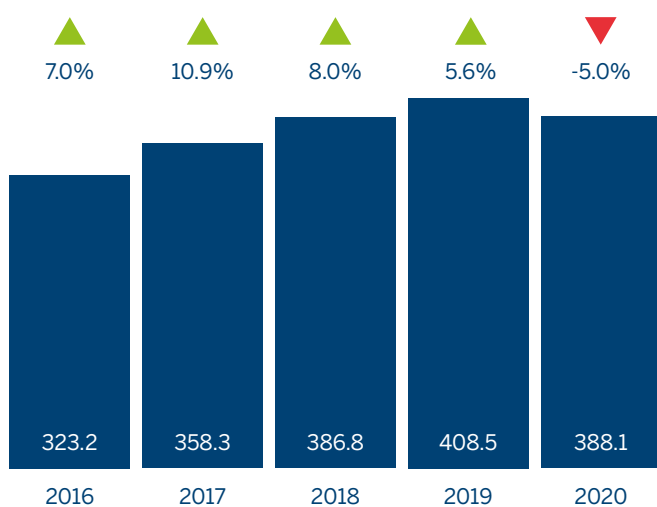
Ставаме по-силни



Удвояването на нашият бизнес в Китай означава по-добро обслужване и повече добавена стойност

Постепенно разширяваме пазарния си дял в Китай след първото установяване на операциите тук през 2006 г. Последните нови придобивания удвоиха броя на персонала и оборота ни в Китай и ще ни направят по-важен играч на този бързо растящ пазар. За нашите клиенти промяната означава по-добро обслужване и повече добавена стойност. С нашите осем сервизни центъра можем да обслужваме клиенти в по-широк географски район и с по-комплексно предлагане на услуги. Ние също така се стремим да оптимизираме синергичните ползи от повишената ефективност и мащаб, така че да можем да предлагаме услуги на нашите клиенти по още по-рентабилен начин.

Оборот (млн. евро) и годишен прираст (%)



Бързо растящият китайски фармацевтичен сектор разчита на нас!

Като лидер на пазара за услуги за чисти стаи в Китай ние се ангажираме да предоставяме услуги с добавена стойност, както и решения за устойчиво развитие за китайската фармацевтична индустрия, включително Novo Nordisk Pharma, водещата в света биофармацевтична компания. Novo Nordisk ни обяви за техен "Най-добър партньор в сферата на услугите за 2020 година" от общо над 400 доставчици. Те заявиха, че наградата отчасти е признание и за способността ни да се справяме с множеството спешни нужди, причинени от пандемичната ситуация на COVID-19.

Нетна печалба и EBITA (млн. евро)



Сертификати

Нашата система за управление е сертифицирана в съответствие със стандартите ISO 9001:2015 и ISO 14001: 2015. Системата за самоинспекция на хигиенните изисквания във всички перални помещения е изградена в съответствие със стандарт EN-SFS 14065 (Текстил – Текстил, обработван чрез пране – Система за контрол на биозамърсяването). Ние следваме също стандарта ISO 45001 за управление на здравето и безопасността. Нашите услуги за чисти стаи работят в съответствие със стандарта ISO 14644 (чисти стаи и свързаната с тях контролирана среда) и спазваме процедурите за добра производствена практика.

Нашият ангажимент към инициативи

- Бизнес хартата за устойчиво развитие на Международната търговска камара
- Принципите на Всеобщата декларация на ООН за правата на човека
- Декларацията на МОТ за основните права и принципи
- Насоките на ОИСР за мултинационални предприятия
- Принципите на Глобалния договор (Издаваме доклади чрез Европейската асоциация за текстилни услуги)
- Целите на ООН за устойчиво развитие
- EcoVadis, платформа за устойчиви и прозрачни обществени поръчки

Цели на ООН за устойчиво развитие

Целите на ООН за устойчиво развитие помагат за постигането на по-добро и по-устойчиво бъдеще за всички. Те адресират глобални предизвикателства като бедността, неравенството, измененията на климата, влошаването на околната среда и мира, и справедливостта. Крайните цели са взаимно свързани и залогът е до 2030 г. планираните цели да бъдат постигнати. В Lindström смятаме, че можем да насърчаваме по-специално следните три цели:

6 CLEAN WATER AND SANITATION



Осигуряване на наличност и устойчиво управление на водата, и санитарно-хигиенните условия за всички.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



Насърчаване на непрекъснат, приобщаващ и устойчив икономически растеж, пълна и продуктивна заетост и достоен труд за всички.

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Осигуряване на устойчиви модели на потребление и производство.