

170



Lindström

Vastuuraportti
2017

0

170



Hei,

Mukavaa, että Lindströmin vastuullisuus kiinnostaa Sinua. Olemme tässä raportissa kuvanneet toimintaamme neljän strategisen kulmakivemme kautta.

Olemme tehneet vastuullisuuden eteen pitkäjänteistä työtä ja teemme sitä myös jatkossa. Meille on siten luontevaa sitoutua tukemaan YK:n kestävän kehityksen tavoitteita näiden kulmakivien kautta. Kerromme raportissa miten olemme vuonna 2017 onnistuneet työssämme sekä tulevista tavoitteistamme.

Mielenkiintoisia lukuhetkiä!

Ystävällisin terveisin,

Juha Laurio, toimitusjohtaja
Harri Puputti, laatujohtaja

Lindström-konsernin vastuuraportti 2017

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 4 | Lindström vuonna 2017 | 24 | Sitoutuneet työntekijät |
| 5 | 170 vuotta vastuullisia tekoja | 30 | Kannattava kasvu |
| 6 | Toimitusjohtajan ja laatujohtajan keskustelu | 34 | Toiminnan periaatteet ja johtaminen |
| 7 | YK:n kestävän kehityksen periaatteet | 38 | Vastuullisuuden tunnuslukuja |
| 8 | Sidosryhmämme | 43 | GRI-taulukko |
| 10 | Erinomainen asiakaskokemus | 46 | Lindström-yhtiöt, palvelut ja yhteystiedot |
| 16 | Ylivertainen toiminta | | |

Vastuullisuutemme kulmakivet



Erinomainen asiakaskokemus

syntyy kuuntelemalla asiakasta, reagoimalla nopeasti sekä ennakoimalla heidän muuttuvia tarpeitaan. Kehitämme jatkuvasti palveluitamme, osaamistamme ja toimintatapojamme vastataksemme näihin tarpeisiin.

Ylivertainen toiminta

tarkoittaa ennen kaikkea tehokkaita ja vastuullisia toimintatapoja läpi arvoketjumme. Ylivertainen toiminta vähentää ympäristön kuormitusta ja varmistaa tarjoamiemme tuotteiden laadun sekä vastuullisen hankinnan.



Sitoutuneet työntekijät

ovat avainroolissa, jotta tavoittelemamme kasvu ja erinomainen asiakaskokemus toteutuvat. Panostamalla esimiesten osaamiseen vaikutamme henkilöstöme motivaatioon ja tyytyväisyyteen – ja siten myös heidän sitoutumiseensa ja työssä onnistumiseen.

Kannattava kasvu

syntyy sekä orgaanisesti että yritysostojen kautta. Tavoitteemme on kasvaa ja siinä tarvitsemme myynnin osaamista sekä määrätietoista toimintatapoja yritysostoihin. Kasvamalla lisäämme liikevaihtoa ja tuotamme enemmän lisäarvoa sidosryhmillemme.



Lindström vuonna 2017

Helmi Avasimme oman vaate-
tehtaan Latviaan.

Maaliskuu United Services liittyi
Lindström-perheeseen
yrityskaupan myötä
Isossa-Britanniassa.

Huhtikuu Käynnistimme
teollisuuspyyhepalvelun
Tšekissä ja Slovakiassa.

Kesäkuu Käynnistimme puhdistila-
palvelut Kiinassa yrityskaupan
myötä.

Heinäkuu Olemme toimineet Intiassa
jo 10 vuotta ja avasimme
siellä 11. toimipisteemme.

Elokuu Juhlimme Virossa 25.
toimintavuottamme.

Lokakuu 15 uutta kollegaa Business
Textile Servicestä liittyi jouk-
koomme Isossa-Britanniassa
yrityksoston myötä.

Marraskuu Kiitimme työtovereitamme
jakamalla yli 23 000 emojiä
We Care -kampanjassa.

Joulukuu 83 tiimiä Lindström-maissa
keskustelivat, mitä arvomme
heille merkitsevät.

Liikevaihto



- Suomi 56 %
- Euroopan ja Aasian tytäryhtiöt 44 %

4 000
Työntekijää

24
Toimintamaata

100 000
Asiakasta

358,3
Liikevaihto, milj. €

170 vuotta vastuullisia tekoja

Tänä vuonna katseemme on historiassa ja tulevassa

Tarinamme alkoi vuonna 1848 pienestä tekstiilivärjäämöstä, ja olemme vuosien mittaan kasvaneet kansainväliseksi tekstiilien vuokraukseen erikoistuneeksi yritykseksi. Kiitos menestyksestämme kuuluu kaikille työntekijöillemme. Tänä vuonna juhlimme 170-vuotista perheyrittämyksemme hauskoissa merkeissä miettimällä mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Digitaaliset palvelumallit ovat jo tätä päivää ja kehitämme jatkuvasti palveluitamme yhdessä asiakkaidemme kanssa. Innovatiivisuudessa emme aina pysy edes maan pinnalla – tulevaisuudessa työvaate voi vaikka muotoutua suoraan käyttäjänsä mittojen mukaan!

Me Lindströmillä huolehdimme ihmisistä työssä. Joustavat ja arkea helpottavat tekstiilivuokrapalvelumme parantavat asiakkaidemme turvallisuutta, hygieniää ja yrityskuvaa.

Lindströmillä työskentelee noin 4 000 ihmistä Euroopassa ja Aasiassa, pääkonttorimme sijaitsee Suomessa. Konsernin vuoden 2017 liikevaihto oli 358 miljoonaa euroa. Visiomme on olla vakavarainen, puolen miljardin euron yritys, jonka sitoutuneet työntekijät tuottavat erinomaisen asiakaskokemuksen.

<p>1848</p> <p>Tarinamme alkoi pienestä tekstiilivärjäämöstä Helsingistä</p>	<p>1992</p> <p>Lähdimme valloittamaan maailmaa Virossa</p>	<p>2006</p> <p>Saimme valmiiksi täydellisen palveluvalikoimamme</p>
<p>2018</p> <p>Älykkäät WC-tilat</p>	<p>2120</p> <p>Sujuvammat toimitukset asiakkaille</p>	<p>2190</p> <p>Yksi vaatekoko mukautuu kaikille käyttäjille</p>



Harri Puputti (vas.) ja Juha Laurio.

Toimitusjohtajan ja laatujohtajan keskustelu

Miltä vuosi 2017 näytti toimitusjohtajamme Juha Laurion sekä laatujohtajamme Harri Puputin silmin?

Mitä nostaisitte esille vuodesta 2017 Lindströmin toiminnassa?

Juha: Voin ylpeänä todeta, että kansainvälinen kasvamme jatkuu, ja olemme panostaneet voimakkaasti asiakaskokemuksen parantamiseen muun muassa kehittämällä digitaalisia palvelumalleja. Olemme myös vahvistaneet sisäistä välittämisen kulttuuria ja käyneet keskustelut yrityksen arvoista kaikissa tiimeissä.

Harri: Visiommme parhaasta palveluyrityksestä ja erinomaisesta työpaikasta on lähtenyt hienosti toteutumaan. Kun kulttuuri on paikallaan ja jokainen tekee työkaverin työpaikasta mukavan, se heijastuu myös asiakkaisiin. Ja tämä näkyy myös henkilöstö- ja asiakastytytyväisyysmittauksissa.

Lindström on sitoutunut YK:n kestävä kehityksen tavoitteisiin. Mitä merkitystä näette tällä olevan?

Juha: YK:n tavoitteisiin sitoutuminen on meille hyvin luonnollinen asia. Olemme kansainvälinen yritys ja voimme vaikuttaa omalla toiminnallamme ja kumppaneidemme kautta. Menestyvä vastuullinen toimija on aina hyvä esimerkki myös muille yrityksille.

Harri: Nostaisin tärkeäksi näkökohdaksi työturvallisuuden, jonka eteen on tehty hienoja aloitteita useissa tytäryhtiössämme. Turvallisuuden pitää tietenkin panostaa jatkuvasti. Toinen erityinen asia on materiaali-tehokkuus, joka meillä näkyy tekstiilien koko elinkaaren aikana aina materiaalivalinnoista, vaateen huoltoon ja tekstiilijätteen hyötykäyttöön.

Lindström on 170-vuotias perheyri-tytys. Mille vahuuksille Lindströmin historia ja tulevaisuus rakentuvat?

Harri: Perheyrietyksen arvot pitävät meitä maan pinnalla muuttuvassa maailmassa. Meidän on syytä olla ylpeitä pitkästä historiastamme, mutta samaan aikaan lausua nöyrä kiitoksemme kaikille sidosryhmillemme ja suhtautua avoimesti tulevaan. Vakavaraisena yrityksenä olemme valmiit kohtaamaan tulevatkin haasteet.

Juha: Pitkäjänteinen toimintamme ei voi perustua muuhun kuin vastuulliseen toimintaan. Yritys on uudistunut aina kunkin ajan tarpeiden mukaisesti, ja tarve muutoksille kiihtyy jatkuvasti. Haluamme olla jatkossakin edelläkävijä vastataksemme muuttuviin asiakastarpeisiin ja luodaksemme entistä parempia asiakaskokemuksia.

Tärkeimmät YK:n kestävä kehityksen tavoitteet, joita voimme edistää:



Tavoite 6: Varmistaa veden saanti ja kestävä käyttö sekä sanitaatio kaikille.

Käytämme runsaasti vettä pesuloi- samme ja siksi kestävä ja tehokas vedenkäyttö on meille todella tärkeää. Huolimatta pestyjen tekstiilien määrän kasvusta, pyrimme jatkuvasti pienentämään tarvittavan pesu- ja huuhteluveden määrää.



Tavoite 8: Edistää kaikkia koskevaa kestävää talouskasvua, täyttä ja tuottavaa työllisyyttä sekä säällisiä työpaikkoja.

Tavoitteemme on kasvaa kestävä- lä tavalla ja huolehdimme kaikkien työntekijöidemme hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Lisäksi edellytämme vastuullisia toimintatapoja myös kaikilta toimittajiltamme.



Tavoite 12: Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys.

Hankimme vuosittain yli kolme miljoonaa kiloa uusia ja poistamme käytöstä noin miljoona kiloa käyttöikänsä päähän tulleita tekstiilejä. Huolehdimme hankittujen tekstiilien tehokkaasta käytöstä niiden koko elinkaaren ajan ja etsimme jatkuvasti uusia kierrätys-kohteita poistotekstiileille.

UNICEF WASH

tulokset Rajastahanissa 2014-2017
VESI, SANITAATIO & HYGIENIA

30 000 perhettä sai puhdasta juomavettä sekä hygieni- ja saniteettitilat.

94 000 lasta nauttii puhtaasta, iloisesta ja turvallisesta oppimisympäristöstä

750 koulua sai täyden WASH paketin käyttöönsä.

30 000 PERHETTÄ

94 000 LASTA

750 KOULUA

32 000 WC:TÄ

32 000 WC:tä kotitalouksiin aktiiviseen käyttöön.

Meille on ollut suuri kunnia olla yksi UNICEFin WASH-hankkeen päätukijoista jo kymmenen vuoden ajan. Tämän arvokkaan, pitkäaikaisen hankkeen tavoitteena on parantaa puhtaan veden saatavuutta, sanitaatiomahdollisuuksia ja hygieniasaamista Intian köyhimmillä alueilla etenkin lasten keskuudessa. Viimeksi hanke keskittyi Rajasthanin osavaltioon, joka on yksi Intian runsasväkisimmistä alueista. Hankkeeseen osallistamalla edistämme YK:n kestävä kehityksen tavoitetta puhtaan veden ja sanitaation takaamisesta kaikille.

Menestymme yhdessä sidosryhmiemme kanssa

Lindströmin sidosryhmät ovat läsnä arkipäivän työssämme. Me vaikutamme toiminnallamme heihin ja heillä on puolestaan suuri vaikutus meidän toimintaamme.

Omistajat – suvun keskeinen rooli hallitustyössä

Yhtiön omistaa kolmannessa, neljännessä ja viidennessä polvessa Roihan suku. Heillä on keskeinen ja aktiivinen rooli yhtiön kehittämisessä ja arvopohjan luomisessa omistajina sekä hallituksen jäseninä. Omistajat edellyttävät yhtiöltä tuloksellista, arvojen mukaista ja vastuullista toimintaa.

Henkilöstö – tyytyväiset työntekijät tuottavat erinomaisia asiakaskokemuksia

Panostamme hyvän työilmapiirin luomiseen, johtamisen kehittämiseen sekä mielenkiintoisten urakehitysmahdollisuuksien tarjoamiseen. Seuraamme henkilöstön tyytyväisyyttä kehityskeskustelujen ja vuosittaisen palvelukulttuuritutkimuksen avulla.

Asiakkaat – luomme arvoa asiakkaalle kaikessa mitä teemme

Haluamme olla asiakkaillemme kumppani, jonka kanssa on mukava tehdä töitä ja kehittää uutta. Kokeilemme ennakkoluulottomasti uusia ratkaisuja yhdessä asiakkaidemme kanssa, tuoden lisäarvoa heidän liiketoiminnalleen ja helpottaen heidän arkeaan.

Palveluyrityksenä haluamme olla paras. Asiakkaiden tyytyväisyyttä

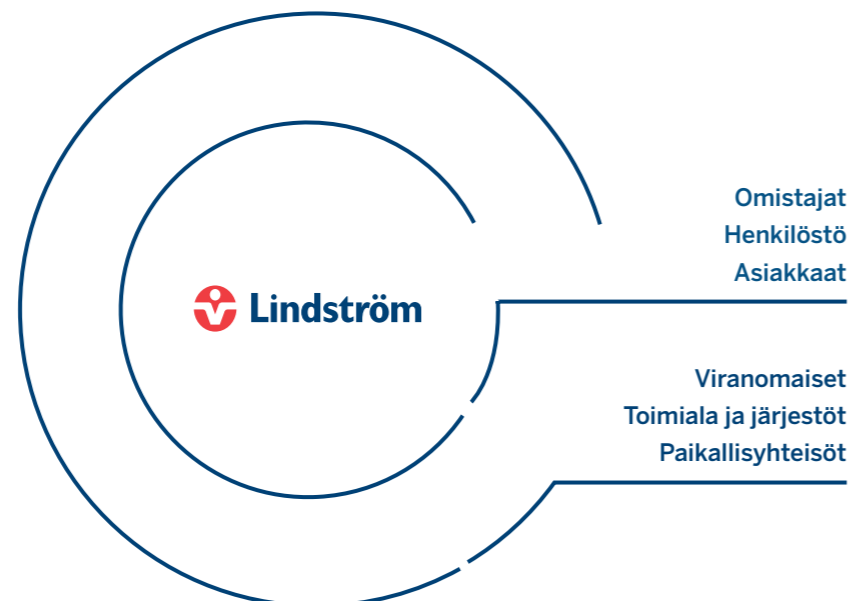
palveluumme seurataan vuosittaisilla tutkimuksilla ja heidän odotuksiaan kuunnellaan tarkalla korvalla jokaisena työpäivänä.

Toimiala ja järjestöt – kehitämme yhdessä alan toimintatapoja

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

Paikallisyhteisöt ja viranomaiset – paikallisesti yhteistyössä

Toimimme 24 maassa paikallisten työntekijöiden voimin ja olemme monella paikkakunnalla merkittävä työnantaja. Toimimme jokaisessa toimintamaassamme paikallisena yhtiönä, teemme yhteistyötä paikallisten viranomaisten kanssa, ja hoidamme veloitteemme kyseisen maan lainsäädännön mukaisesti.



Mitä sidosryhmämme kysyvät meiltä vastuullisuudesta?

Omistajat kysyvät

? Miten varmistetaan, että arvot näkyvät Lindströmin päivittäisessä toiminnassa?



Arvot ovat yrityksemme, yrityskulttuurimme ja strategiamme perusta, jonka päälle kaikki päätöksenteko ja toiminta pohjautuvat. Arvojen ymmärtäminen on yksi oleellinen tekijä, kun haluamme varmistaa päätöksenteon oikeassa paikassa ja valtuuttaa henkilöstöämme tekemään työhönsä liittyviä päätöksiä. Arvot ovat tärkeä osa perehdytystä, ja niitä on myös hyvä aika-ajoin käydä läpi uudelleen. Näin teimme vuonna 2017, kun kaikki tiimimme kävivät keskustelut siitä, miten arvot käytännössä ohjaavat toimintaa päivittäisessä työssä.

Juha Laurio, toimitusjohtaja

Työntekijä kysyy

? Millainen on vastuullinen työnantaja?



Vastuullinen työnantaja on avoin, rehellinen ja pitää lupauksensa. Me Lindströmillä välitämme työntekijöistä ja etsimme jatkuvasti uusia, innovatiivisia keinoja viestiä heidän kanssaan. On tärkeää, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet saada tietoa ajankohtaisista asioista. Pidämme huolta myös työntekijöiden turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Haluamme, että työntekijät voivat hyvin paitsi töissä, myös vapaa-aikanaan.

Sarah Marchant, HR Manager, Lindström UK

Asiakkaat kysyvät

? Mistä hankitte tekstiilejä ja miten auditoitte hankintaketjua?



Hankintamme jakautuvat kolmelle päämarkkina-alueelle: Aasia, (Kiina, Malesia ja Pakistan), EU ja Afrikka (Madagaskar). Intian markkinoille hankimme tekstiilit paikallisesti. Aasian hankintojen suurimmat osuudet ovat työvaatteiden, hotellitekstiilien, henkilönsuojainten ja teollisuuspyyhkeiden palvelulinjoilta. Kiina on edelleen tärkeä hankintamaa kaikille tuoteryhmillemme. Pakistanin osuus on kasvussa.

Avaintoimittajien auditoinnit teemme itse vuosittaisen auditointisuunnitelman mukaisesti. Eri alueillamme tästä vastaa tehtävään nimetty henkilö. Mahdollisia puutteita ja niiden korjaamista seuraamme järjestelmällisesti.

Risto Pyhältö, Director, Strategic Sourcing

Asiakkaat kysyvät

? Miksi käytätte matalalämpöpesua, tulevatko vaatteet siinä varmasti puhtaisi?



Pesuteknologia on tänä päivänä niin kehittyntä, että puhdas pesutulos pystytään varmistamaan jo matalissa pesulämpötiloissa. Vaatteiden hygieenisuus varmistetaan lämpödesinfektion sijaan kemiallisella desinfektioilla. Sekä pyykin puhtauden että hygieenisyyden varmistamme ohjeiden mukaisella toiminnalla ja säännöllisillä laadunvarmistusmittauksilla.

Hanna Viitanen, Area Manager, Technology



Olemme mukana asiakkaidemme arjessa

Haluamme olla asiakkaillemme luotettava kumppani, joka tukee heidän liiketoimintaansa, ymmärtää heidän yksilölliset tarpeensa – ja ennen kaikkea tuottaa heille aina lisäarvoa.

Meille on tärkeää ymmärtää asiakkaidemme arkea, esimerkiksi työvaatteidemme käyttäjien työpäivää. Haluamme ymmärtää onko palvelumme käyttäminen asiakkaalle helppoa ja mutkatonta, esimerkiksi löytyykö aina oikean kokoinen vaate tai onko uusien tarpeiden ilmoittaminen meille sujuvaa.

Asiakkaat odottavat sujuvien palveluiden rinnalla meiltä myös vastuullisuutta ja läpinäkyvyyttä. Toimimme Euroopassa ja Aasiassa, ja hankimme tuotteita myös Afrikan maista, joten

olosuhteet ovat toimintamaissamme hyvin erilaisia. Tästä huolimatta toimimme aina vastuullisesti kaikilla toiminta-alueillamme.

Odotus vastuullisuudesta ei kuitenkaan koske vain hankintaketjua, vaan yhtä lailla omaa päivittäistä toimintaamme, kuten sovittuja työvaatteiden toimituksia ja läpinäkyvää laskutusta. Teemme pitkäjänteisesti työtä sen eteen, että asiakkaat voivat luottaa meihin joka päivä, kaikissa toimintamaissamme.

Meille on tärkeää ymmärtää asiakkaidemme arkea, esimerkiksi työvaatteidemme käyttäjien työpäivää.

Visiotavoitteet ja tulokset

Tarjoamme asiakkaillemme aina erinomaisen kokemuksen ja ratkaisemme heidän tarpeensa. Kaiken tekemisemme tavoitteena on tyytyväinen asiakas, jolloin asiakassuhteemme säilyvät pitkäaikaisina.



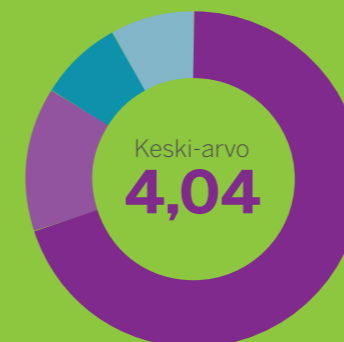
Visiotavoite asiakastytyväisyys:

> 4,03

Visiotavoite asiakaskokemus:

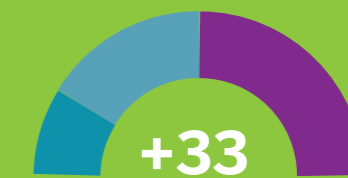
> 28

Asiakastytyväisyys 2017



- Tyytyväinen 70 %
- Ei tyytyväinen eikä tyytymätön 14 %
- Tyytymätön 8 %
- Ei vastausta 8 %

Asiakaskokemus (NPS)



- Arvostelijat 17 %
- Passiiviset 33 %
- Suosittelijat 50 %

Palveluun tyytyväinen asiakas jatkaa kanssamme.

Kuinka megatrendit vaikuttavat toimintatapoihimme?

Monet megatrendit vaikuttavat meihin asiakkaidemme käyttäytymisen ja odotusten muuttuessa niiden myötä.

MERKITTÄVIÄ TRENDJÄ

Ihminen ensin

Työntekijöiden tyytyväisyys ja hyvinvointi ovat erittäin tärkeitä yrityksille. Kilpailu parhaista työntekijöistä on lisääntynyt, ja työntekijöiden näkemyksiä arvostetaan entistä enemmän päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä.



MITÄ TÄMÄ TARKOITTA A MEILLE

Parannamme asiakkaidemme työntekijöiden työturvallisuutta ja viihtyvyyttä. Meidän täytyy ymmärtää eri toimialoilla olevien asiakkaidemme prioriteetit; turvallisuus on aina tärkeää ja sen rooli korostuu esimerkiksi valmistavassa teollisuudessa. Toisaalta palvelualoilla henkilökunnan yhtenäinen ilme ja tilojen käyttäjien tyytyväisyys ovat tärkeässä roolissa. Tärkeintä meille on tunnistaa asiakkaan tarve ja tarjota siihen ratkaisu.

Nopeus

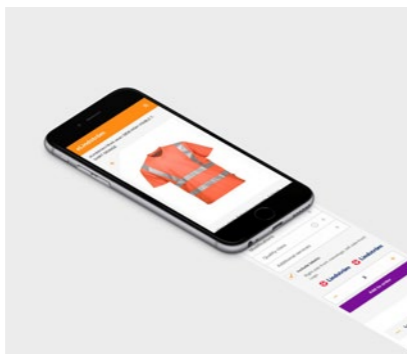
Ihmiset odottavat asioiden tapahtuvan nopeammin ja vaivattomammin kuin koskaan ennen. Tilaukset halutaan saada käyttöön heti, ja asiakkaat odottavat palveluntarjoajan kykenevän reagoimaan mahdollisiin muutoksiin nopeasti.



Kehitämme jatkuvasti palvelujamme, jotta voimme paremmin vastata asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin nopeasti ja joustavasti. Olemme muun muassa paketoineet palvelujamme toimitusaikoja, jolloin asiakas voi valita tarpeitaan vastaavan vaihtoehdon. Lisäksi käynnistimme oman työvaatetuotannon Euroopassa, jonka avulla pystymme reagoimaan asiakkaiden tarpeiden muutoksiin entistä nopeammin.

Mukavuus

Ihmiset odottavat asioiden tapahtuvan milloin ja missä he haluavat. Sekä kuluttajina että työntekijöinä ihmiset etsivät entistä enemmän mukavuutta. He valitsevat palveluntarjoajat, jotka tarjoavat kaikkein kätevimpiä palveluita, ja jotka arvostavat heidän ajankäyttöönsä.



Tarjoamme ja kehitämme ratkaisuja, jotka helpottavat asiakkaidemme arkea. Toisille se näkyy nopeammin korjattuina housuina, toisille esimerkiksi sopimusten allekirjoittamisena sähköisesti tai joustona palveluissamme. Olemme kehittäneet eLindström portaalia yhdessä asiakkaidemme kanssa, jotta sitä olisi helppo ja mukava käyttää. Myös asiakaspalvelumme on siirtymässä entistä enemmän niihin kanaviin, joita asiakkaamme haluavat käyttää.



CASE

Myös työvaatteilla luodaan huvipuistokokemusta

Linnanmäki Helsingissä edustaa perinteistä huvipuistoa, jonka tavoitteena on luoda asiakkailleen ainutlaatuisia elämyksiä. Linnanmäellä uskotaan, että työtyytyväiset ja innostuneet hupimestarit ovat valmiita panostamaan asiakkaiden odotusten ylittämiseen jokaisena huvipuistopäivänä. Lindströmillä on oma osuutensa työhyvinvoinnin edistämisessä, tarjoamalla mukavat sekä värikkäät työvaatteet Linnanmäen työntekijöille.

Työvaatteet edustavat Linnanmäen työntöön kulttuuria ja yhtenäiset työasut tekevät kaikista työntekijöistä tunnistettavia.

Linnanmäen asiakkaille tämä tarkoittaa tunnistettavuutta heti ensi silmäyksellä, mikä luo turvallisen sekä asiantuntevan tunteen. Myös perheen pienimmät tunnistavat heti keneltä voi kysyä apua ja näin koko perhe voi nauttia rauhallisin mielin vierailustaan huvipuistossa.

"Joka vuosi noin puolet 650 Linnanmäen kausityöntekijöistä työskentelee ensimmäistä kertaa Linnanmäellä. Yhdenmukaiset työvaatteet auttavat tunnistamaan työkaverit sekä luovat yhteenkuuluvuutta", kertoo Linnanmäen henkilöstöjohtaja **Elina Örthen**.

Digitaalisilla ratkaisuilla sujuvampaa arkea

Asiakkaiden odotukset ja maailman muutokset antavat meille suunnan palveluidemme kehittämiseen.

Digitaalisiaatio on avannut meille uudenlaisia mahdollisuuksia helpottaa asiakkaamme arkea, ja samalla parantaa omaa kykyämme ja herkkyyttämme reagoida heidän tarpeisiinsa.

"Olemme panostaneet pilotteihin ja kokeiluihin yhdessä asiakkaidemme kanssa, ja haluamme tuoda digitaaliset ratkaisut jokaisen asiakkaamme arkeen", Lindströmin digitaalisista prosesseista ja ratkaisuista vastaava **Tatu Purme** kertoo. "Olemme esimerkiksi liittäneet käsipyyherullan pilvipalveluumme, jolloin laite ilmoittaa automaattisesti siivoajan puhelimeen, kun pyyherulla on loppumassa. Näin voimme sekä parantaa WC-tilojen käyttäjien kokemusta että helpottaa siivoajien työtä, kun pyyherulla vaihdetaan oikeaan aikaan."

"Digitaalisissa ratkaisuissa kertyy runsaasti uudenlaista dataa, esimerkiksi palveluiden käyttäjien käyttäytymisestä. Näiden tietojen avulla voimme palvella asiakkaitamme entistä paremmin ja ennen kaikkea auttaa heitä kehittämään toimintaansa", Tatu Purme kuvailee.

Olemme kehittäneet vuoden 2017 aikana asiakkaillemme suunnatun eLindström-verkkopalvelun käyttäjäkokemusta. Sivuston avulla asiakkaat voivat helpommin hallita omia tilauksiaan ja seurata työvaatteiden kiertoa omien toimipisteidensä ja pesulan välillä, mikä lisää myös toimintamme läpinäkyvyyttä. Uusi eLindström-palvelu otetaan käyttöön keväällä 2018.

Näin älyvarastomme toimii asiakkaiden tiloissa



Työntekijä astuu älyvarastoon



Työntekijä palauttaa vaatteiden...



...valitsee puhtaan tilalle



...rekisteröityy ja poistuu tarkistusportista

Etätunnistus helpottaa arkea ja tarjoaa ratkaisuja moniin tarpeisiin.

► Liitämme jokaiseen työvaatteeseen automaattisen etätunnistuksen mahdollistavan tegin, jonka avulla vaatteiden käyttöä ja kiertoa pesuun voidaan seurata helposti.

Olemme jo pitkään käyttäneet etätunnistusta pesuloihimme. Seuraava askel on hyödyntää uuden sukupolven etätunnisteita asiakkaidemme omilla tiloissa, jossa ne helpottavat entisestään heidän arkeaan.

► Työvaatteiden älyvarastot sijaitsevat asiakkaidemme tiloissa tai keskeisellä paikalla työpaikan läheisyydessä, josta työntekijät voivat hakea vaatteet ennen työvuoron alkua.

► Asiakkamme voivat jatkossa seurata reaaliajassa varaston saldoa sekä pesuun jätettyjen ja käyttöön otettujen vaatteiden määrää henkilötasolla. Näin voimme reagoida nopeasti muuttuviin tarpeisiin, ja työntekijöille on aina tarjolla työtehtävän vaatimusten mukaiset, oikean kokoiset vaatteet. Luonnollisesti asiakas ja loppukäyttäjä voivat luottaa siihen, että käsittelemme henkilötietoja vastuullisesti.



CASE

Työvaatteiden laatu varmistaa myös tuotteiden laadun

Continentalin elektroniikkatehtailla Kiinan Tianjinissa ja Changchunissa työskentelee 2 000 henkilöä kymmenillä eri osastoilla. Aiemmin jokainen osasto vastasi omista työvaatteistaan ja niiden hankinnoista. Ilman yhteisiä linjauksia lopputuloksena oli usein sekaannus mallien, värien ja kokojen osalta ja työvaatteiden hallinta oli tehotonta.

Suurin ongelma oli kuitenkin käytössä olleiden työvaatteiden laatu, joka haittasi tehtaan tuotantoa. Elektroniikkateollisuudessa erittäin tärkeässä roolissa on oikeanlainen sähköä johtava työvaate, joka suojaa valmistettavia komponentteja staattisen sähköön hallitsemattomilta purkauksilta. Käytössä olleet työvaatteet

eivät täyttäneet vaatimuksia, mikä lisää riskiä tuotannon laadussa.

Autoimme Continentalia parantamaan toimintansa laatua toimittamalla heille standardin mukaiset työvaatteet, jotka huollamme ja testaamme asianmukaisesti. Näin Continental voi olla varma, että käytössä on vain korkean vaatimustason täyttävät työvaatteet, jotka pienentävät tuotannon laaturiskejä.

Parannetun laadun lisäksi koko tehtaan työvaatteiden tyyli on nyt virtaviivaistettu Continentalin yritysilmmeen mukaiseksi, mikä helpottaa ja tehostaa työvaatteiden hallintaa.



Joka päivä päätöksiä ympäristön puolesta

Jokainen työntekijämme huolehtii Lindströmin vaikutuksista ympäristöön. Pesuloissamme tekstiilihuoltajat tekevät kymmeniä energian ja veden kulutukseen vaikuttavia päätöksiä valitessaan sopivan pesuohjelman tekstiileille.

Samalla tavoin teemme jatkuvasti päätöksiä, joilla vaikutamme syntyvän tekstiilijätteen määrään ja tarjoamiemme tuotteiden laatuun.

Tärkeintä puhdas pesutulos energiatehokkaasti

Merkittävin ympäristövaikutus syntyy tekstiilien pesemisessä, jossa kuluu energiaa, vettä ja pesuaineita. Lisäksi syntyy päästöjä kuljetuksissa asiakailta pesulaan ja takaisin. Suurin osa pesuloiden käyttämästä energiasta kuluu pesuveden lämmitykseen ja tekstiilien viimeistelyyn. Energiatohokkuuden kehittäminen on meillä

jatkuvaa työtä. Lämmön talteenotto pesuvedestä ja kuivausrumpujen ilmasta parantaa energiatehokkuutta merkittävästi ja olemmekin asentaneet lämmön talteenottojärjestelmiä moniin pesuloihimme.

Pestävä tuote ja sen likaisuusaste vaikuttavat niin tarvittavaan vesimäärään kuin syntyvän jäteveden laatuun. Pyrimme aina tehokkaaseen vedenkäyttöön kierrättämällä vettä eri pesuvaiheissa. Huuhteluvesi voidaan käyttää seuraavan erän pesuvedenä. Huuhtelussa käytämme aina puhdasta vettä.

Puhtain jätevesi syntyy hotelliteks-

tiilien pesusta ja likaisin matoista ja teollisuuspyyhkeistä. Jos emme voi ohjata jätevesiä paikalliseen jätevedenpuhdistamoon, käsittelemme veden omassa jätevesilaitoksessamme ennen viemäriin laskemista.

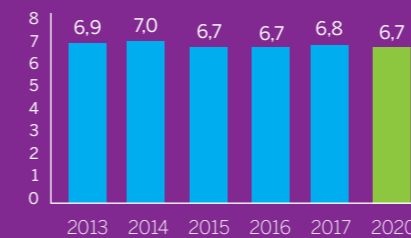
”Muutokset tuotteidemme ja kaumassa, esimerkiksi lisääntyneet teollisuuspyyhkeiden määrät pesussa, vaikuttavat vedenkulutukseen. Sen vuoksi tavoittemme pysyä edellisvuosien kulutuslukemissa pestyä tekstiilikiloa kohden on meille haasteellinen tavoite, jonka eteen teemme paljon töitä”, ympäristöasioista vastaava **Sini Rajala** kuvailee.

Visiotavoitteet ja tulokset

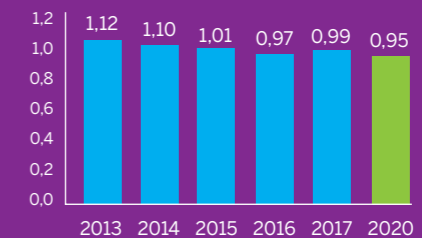
Tavoitteemme on tehostaa veden ja energiankulutusta sekä lisätä tekstiilijätteen hyötykäyttöä, siksi toimimme tehokkaasti ja jätämme pois kaiken turhan tekemisen.

Kehitämme jatkuvasti toimitusketjumme vastuullisuuden seuranta- ja raportointia. Arvioimme toimittajiin ja toimitusmaihiin liittyviä riskejä, ja auditoimme toimittajiamme säännöllisesti.

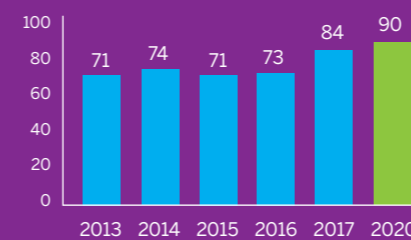
Pestyjen tekstiilimäärien voimakkaasta kasvusta huolimatta suhteellinen energian ja vedenkulutus pysyi edellisvuosien tasolla.



Vedenkulutus
l/pesty kg



Energiankulutus
kWh/pesty kg



Tekstiilijätteen hyötykäyttö
%

Onnistuimme lisäämään tekstiilijätteen hyötykäyttöä ja yhä vähemmän tekstiilejämme päättyy kaatopaikalle.





Etsimme jatkuvasti uusia kierrätyskohteita poistotekstiileille

Tuotteiden vuokraaminen on asiakkaallemme huoleton ratkaisu, sillä vastuu tekstiilien hankinnoista, huollosta ja hävittämisestä on meillä Lindströmillä.

Tekstiilijäte on paitsi meille, myös globaalisti kasvava ongelma, ja etsimme jatkuvasti uusia kierrätyskohteita poistotekstiileille, kuten työvaatteille, matoille, hotellien liinavaatteille ja ravintoloiden pöytäliinoille. Ensisijainen tavoitteemme on jätteiden synnyn ehkäisy, ja huomioimme sen jo tehdesämme tekstiilihankintoja.

Vuonna 2017 käynnistimme oman työvaatetuotannon Latviassa. Oma tuotanto auttaa meitä paremmin ehkäisemään tekstiilijätteen syntymistä, sillä vaatteet valmistetaan vain tarpeeseen, ei varastoon. Lisäksi pystymme omalla tuotannolla vastaamaan asiakkaidemme toiveisiin entistä nopeammista toimituksista.

Voimakas kasvumme tarkoittaa myös entistä suurempia hankintamääriä. Esimerkiksi Intiassa meillä on jo yli miljoona työvaatetta kierrossa. Huolehdimme hankittujen tekstiilien tehokkaasta käytöstä niiden koko elinkaaren ajan suunnittelemalla vaatteet monikäyttöisiksi, huoltamalla ja korjaamalla työvaatteita sekä hyödyntämällä tekstiilejä elinkaaren eri vaiheissa eri asiakkailla, jolloin myös kuluneet ja korjatut vaatteet pääsevät vielä käyttöön.

Yhteistyö on avain tekstiilijätteen parempaan hyötykäyttöön

Tavoitteemme on nostaa tekstiilijätteen hyötykäyttöaste 90 prosenttiin vuoteen 2020 mennessä. Tällä hetkellä vallitseva käytäntö on polttaa loppuunkäytetyt työvaatteet energiaksi. Tämä ei ole kuitenkaan ympäristön kannalta paras mahdollinen ratkaisu, ja haluamme lisätä ennen kaikkea tekstiilien uudelleen käyttöä. Suurin haasteemme tekstiilien hyötykäytössä on sopivien yhteistyökumppaneiden löytäminen paikallisesti. Tavoitteeseen pääsy vaatii meiltä oman osaamisemme syventämistä ja sinnikkyyttä yhteistyökumppaneiden ja hyötykäyttökohteiden etsinnässä.

Ostamme vuosittain yli 3 miljoonaa kiloa uusia ja poistamme käytöstä noin miljoona kiloa käyttöikänsä päähän tulleita tekstiilejä.



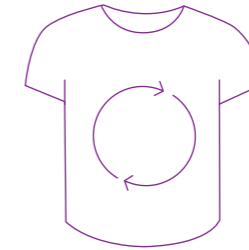
Helsingin Taidehalli on antanut uuden elämän käytöstä poistetuille pöytäliinoillemme ja valmistanut niistä 400 kierrätyskassia.

Haluamme vähentää tekstiilijätteen syntymistä

Tavoite 2020

90 %

tekstiilijätteestä kierrätetään



Tekstiilien tuotanto ja kulutus kasvavat globaalisti, jolloin myös kierrätysaasteet lisääntyvät.

Kuinka pääsemme tavoitteeseen?

1

Toimimme itse tehokkaasti

Vähennämme jätteen syntymistä



Oma vaatetehdas Latviassa: valmistamme tuotteita vain tarpeeseen.

Valmistamme kestäviä työvaatteita: työvaatteemme on käytössä keskimäärin

3 vuotta.



Huollamme huolellisesti: vuodessa korjaamme työvaatteita yli

3 miljoonaa kertaa.

2

Haemme aktiivisesti kumppaneita

Tekstiileille uusi elämä



Kiina: Tuotannossamme syntyy vuodessa yli

10 tonnia

tekstiilijätettä, joka saa uuden elämän muovin raaka-aineena.



Unkari: Käytöstä poistettuja mattoja käytetään sementin tuotannossa energialähteenä sekä raaka-aineena.

Venäjä: Käytöstä poistetut matot rouhitetaan ja käytetään nyrkkeilysäkkien täyteaineena.

3

Etsimme uusia vaihtoehtoja

Uusia innovaatioita



Olimme mukana VTT:n hankkeessa, jossa kokeiltiin uutta tapaa kierrättää puuvillaa uuden kuidun raaka-aineeksi.

Tunnumme vaatimukset ja takaamme laadun

Lindström vaatettaa noin miljoona työntekijää päivittäin. Työvaatteiden lisäksi tarjoamme mattoja, hygieniatuotteita, hotelli- ja ravintolatekstiilejä, teollisuuspyyhkeitä sekä henkilönsuojaimia.

Vastaamme kaikkien tarjoamiemme tuotteiden laadusta ja tuoteturvallisuudesta. Tärkeintä laadun tuottamisessa on tunnistaa asiakkaan tarve ja tarjota kyseiseen tarpeeseen ratkaisu. Tarpeita voivat olla esimerkiksi prosessien turvaaminen työvaatteiden hygienian avulla tai henkilöstön turvaaminen suojavaatteiden ja suojaimien avulla. Laatu ei tarkoita kuitenkaan vain tuotteiden teknisiä ominaisuuksia, vaan myös sitä että toimimme itse luotettavasti ja takaamme asiakkaidemme toiminnan häiriöttömyyden pitämällä kiinni sovituista toimitusajoista. Jokainen lindströmiläinen vaikuttaa omalla työllään asiakkaidemme kokemaan laatuun.

Jokainen lindströmiläinen vaikuttaa omalla työllään asiakkaidemme kokemaan laatuun.

Huippuluokan pesutulos vaativiin tarpeisiin
Käytämme pesuohjelmia, joilla vaatteista saadaan hygieenisiksi, joten ne soveltuvat esimerkiksi elintarviketeollisuuden käyttöön, missä työvaatteen päätehtävä on suojata elintarvikkeita. Pesemme myös merkittävän määrän raskaan teollisuuden työvaatteita, joiden tärkein ominaisuus on suojata työntekijää.

Kehitämme jatkuvasti pesuprosessejamme parantaaksemme kankaiden kestävyyttä pesussa. Esimerkiksi liian korkea pH-arvo ja tietyt pesukemikaalit kuluttavat työvaatteissa olevien heijastimien heijastuspinnan helposti. Siksi etsimme kemikaaleja ja pesumenetelmiä, jotka kuluttavat kankaita vähemmän, jolloin ne kestävät pitempään käyttökelteisinä ja turvallisina asiakkaillemme.



Kaikki tuoteryhmämme sisältävä Laadunvarmistuskäsikirja toimittajiemme käyttöön löytyy nettisivuillamme (<http://www.lindstromgroup.com/suppliers>). Tunnumme hyvin eri maissa ja eri toimialoilla tuotteilta, esimerkiksi henkilönsuojaimilta, vaaditut merkinnät ja standardit, ja tarjoamme vain sopivia tuotteita asiakkaillemme.

Hankintojen vastuullisuus edellyttää yhteistä ymmärrystä toimittajiemme kanssa

Hankkimiemme tuotteiden ja palveluiden toimitusketju ylittää Euroopasta Aasiaan ja Afrikkaan.

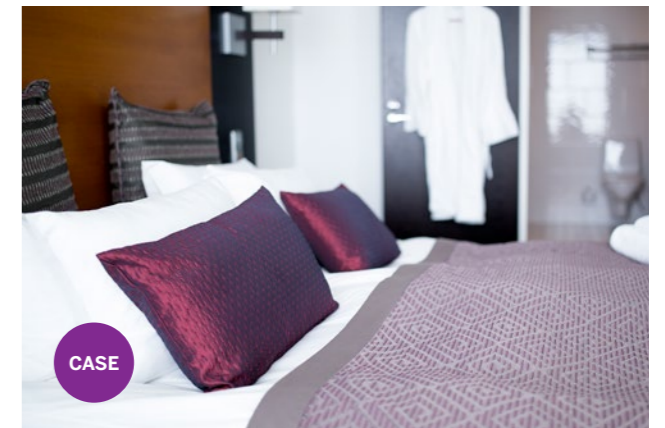
Tuotteita, joita tarvitsemme runsaasti, kuten työvaate- ja hotellitekstiilejä sekä henkilönsuojaimia, hankimme pääosin Kiinasta, Madagaskarilta, Pakistanista ja Malesiasta. Meillä on myös paikallistoimittajia pienempiin tarpeisiin Euroopassa ja Aasiassa. Hotellitekstiilejä tarjoava tytäryhtiömme Comforta hankkii puuvillaisia tuotteita etenkin Pakistanista sekä esimerkiksi pyyhkeitä ja kylpytakkeja Portugalista.

Vierailemme toimittajiemme luona säännöllisesti.

Haluamme tuntea toimittajamme läpikotaisin
Arvioimme jokaisen toimittajamme huolellisesti ennen yhteistyön aloittamista ja valitsemme yhteistyökumppaneiksemme vain sellaisia yrityksiä, jotka toimivat vastuullisesti ja sitoutuvat eettisiin toimintaperiaatteisiimme (ks. sivu 45). Suosimme pitkäaikaisia kumppanuussuhteita, jolloin opimme tuntemaan toimittajamme ja pystymme kehittämään pitkäjänteisesti vastuullisia toimintatapoja heidän kanssaan.

Riskien arviointi on olennainen osa vastuullista hankintaa

Arvioimme toimittajiamme toimintamaihin sekä itse toimittajiin liittyvien riskien perusteella. Maariskikartoituksessa arvioimme muun muassa hankintamaiden viranomaisvalvonnan tasoa, ihmisoikeuskysymyksiä, lapsityövoiman käyttöä ja korruptiota. Noin kolmannes tekstiilihankinnoistamme tulee riskimäiseksi luokittelemistamme Pakistanista ja Madagaskarilta. Olemme tehneet toimittajakohtaisen riskianalyysin tärkeimmille toimittajillemme, joita on noin 15 prosenttia kaikista toimittajistamme.



CASE

Mistä kylpytakit ja pyyhkeet ovat peräisin?

Syyskuussa 2017 Comfortan myynti- ja markkinointijohtaja **Martti Louhento** ja tuotepäällikkö **Tuula Kokkonen** matkasivat Portugalin pohjoisosassa sijaitsevaan Guimarãesin kaupunkiin auditoimaan kylpytakien ja pyyhkeiden toimittajan Domingos de Sousan tuotantoa. Vastassa heitä oli yrityksen kaupallinen johtaja **Fatima Sousa**.

"Tämä oli ensimmäinen kerta, kun vierailimme kyseisen toimittajan luona. Kävimme tuotantotilat tarkasti läpi ja jokainen osasto esitteli meille työtapojaan ja dokumenttejaan. Dokumentointi oli heillä hoidettu mallikkaasti, ja esimerkiksi testauslaboratoriossa oli arkistoidut näytteet eri tuotantoeristä", Tuula Kokkonen kertoo.

Tärkeä osa auditointia on myös henkilöstön työolosuhteiden ja turvallisuuden havainnointi. Tuotantotilat olivat puhtaat, ja seinillä ja lattioissa oli paljon erilaisia opasteita ja varoituksia. Työntekijät tiesivät missä oli turvallista liikkua.

"Oli hienoa huomata, että työntekijöitä selvästi arvostetaan. Tehtaan johtajasta välittyi aito kiinnostus työntekijöiden näkemyksiin, joka näkyi Sousan ja tuotantotyöntekijöiden kohtaamisissa. Vierailu Domingos de Sousalla oli meille erittäin mielenkiintoinen ja opettavainen – auditoinnit syventävät yhteistä ymmärrystämme vastuullisista toimintatavoista", Tuula tiivistää.



CASE

Juuri asiakkaan tarpeeseen: Tangran asentajalle vähintään kuusi taskua

Tangra-AV OOD on bulgarialainen ilmastointi-, ilmanvaihto- ja lämmityslaitteisiin erikoistunut yritys, jolla on yli 150 työntekijää. Tangran tuotantolaitoksilla tehtävä työ vaatii kovaa kulusta kestäviä ja joustavia työvaatteita, jotka suojaavat työntekijöitä asennossa kuin asennossa.

Metallin työstö on usein kovaa myös työvaatteille, sillä käytettävät laitteet ja nesteet voivat aiheuttaa kulumia ja reikiä vaatteisiin. Toisaalta Tangran asennusryhmä tarvitsee vaatteet, joissa on tarpeeksi taskuja kaikille työkaluille, jotta oikeat työkalut pysyvät aina käden ulottuvilla. Lindström on tukenut Tangran työturvallisuuden ja -viihtyvyyden kehittämistä, suunnittelemalla ja toimittamalla työntekijöille juuri heidän työhönsä sopivat ja heitä suojaavat työvaatteet.

Lääketeollisuudessa puhtaus on enemmän kuin puoli ruokaa

Korkean tason puhtaus on äärimmäisen tärkeää lääketieteellisuudessa. Siksi myös tuotannossa käytettävien työvaatteiden on täytettävä tuotannon turvallisuusstandardit, sillä pienetkin, esimerkiksi vaatteiden mukana kulkeutuneet partikkelit voivat pilata lopputuotteen.

Kiinassa toimiva lääketieteellisuuden yhtiö **Sino-Swed** törmäsi tuotantokapasiteetin kasvaessa haasteisiin työvaatteiden puhtauden hallinnassa omassa pesulassaan. Tarjosimme yhtiölle ratkaisun, jolla varmistamme, että Sino-Swedin työvaatteet ovat aina lääketieteellisuuden vaatimalla puhtaustasolla. Huomioimme nämä tiukat vaatimukset jokaisessa työvaiheessamme – työvaatteiden kankaiden valinnasta vaatteiden valmistukseen ja niiden jokaiseen pesukertaan pesuloissamme. Toimitamme myös säännöllisesti testiraportin tekstiilien antistaattisista ominaisuuksista, mikä auttaa Sino-Swedia osoittamaan työvaatteiden puhtauden myös ulkopuolisissa auditoinneissa.

CASE



Mitä asiakkaamme kysyvät meiltä vastuullisuudesta?

? Miten Lindström varmistaa, ettei vaatteiden korjauksessa katkennut neula päädy elintarviketyöntekijän vaatteisiin, tai jopa lopulta lasten ruokapurkkiin?



Erika Szász, Production Manager, Lindström Hungary

Keräämme järjestelmällisesti kaikki katkenneet neulat ja kiinnitämme ne pahviin. Näin voimme helposti varmistaa, että kaikki neulan osat on varmasti korjattu talteen. Merkitsemme myös päivämäärän muistiin.

? Miten varmistatte vaatteiden hygienian? Miten se on dokumentoitu?



Pesulamme on jaoteltu kahteen osaan – puhtaan pyykin ja likaisen pyykin tiloihin. Työntekijät vaihtavat vaatteet vaihtaessaan työpistettä näiden tilojen välillä ja käyttävät käsiä käsitellessään likaista pyykkiä. Pesemme asiakkaiden työvaatteet heti, kun ne tulevat pesulaan. Näin estämme mikrobien ja bakteerien kasvua. Vaatteet pestään määriteltyjen pesuaikeiden ja lämpötilojen mukaisesti. Pyykki myös kuivataan heti pesun jälkeen. Tekstiilihuoltajat varmistavat pesutuloksen vaatteita viikotessaan. Pyykkipussit pestään ennen uudelleenkäyttöä. Kaluston säännöllinen huolto on myös tärkeää, jolloin pystymme kontrolloimaan ja valvomaan mm. pesuaineiden määrää, veden kovuutta, ph-tasoa, lämpötilaa ja valkaisuaineiden määriä. Seuraamme jatkuvasti tilojen ja laitteiden puhtautta, ja koneet puhdistetaan säännöllisesti.

Vera Burmistrova, Production Manager, Lindström Russia



Me välitämme toisistamme ja asiakkailtamme

Kansainvälinen kasvumme syntyy osaavien, sitoutuneiden ja innostuneiden lindströmiläisten voimin.

Uskomme, että hyvä johtaminen ja henkilöstön sitoutuminen vahvistavat sisäistä palvelukulttuuriamme, joka välittyy myös asiakkaillemme. Siksi käynnistimme vuonna 2016 sisäisen kulttuurinmuutoksen "We Care", jossa olemme panostaneet lindströmiläisten hyvinvointiin, toisistamme ja asiakkailtamme välittämiseen, hyvään tiimityöhön ja ketteryyteen. Uskomme, että tämän työn tulos alkaa jo nyt kantaa hedelmää, sillä henkilöstömme tyytyväisyys on parantunut.

Kuinka We Care -kulttuuri näkyy asiakkaillemme
Asiakkaille We Care -kulttuuri näkyy siten, että pyrimme tuottamaan arvoa asiakkaille kaikessa mitä teemme sekä auttamaan heitä saavuttamaan asettamansa tavoitteet. Yhtenä esimerkkinä tästä on projekti, jossa asiakas toivoi mahdollisuutta säilyttää työvaatteet erillään arkivaatteista, jotta arkivaatteet säilyisivät siisteinä. Suunnittelimme yhdessä asiakkaan kanssa juuri heille sopivan yhdistelmälokerikon. Saamamme palaute oli erittäin positiivista, ja asiakkaalla onkin suunnitelmissa lokerikkojen käyttöönotto kaikissa toimispisteissään. Näin me osoitamme, että välitämme!

Visiotavoitteet ja tulokset

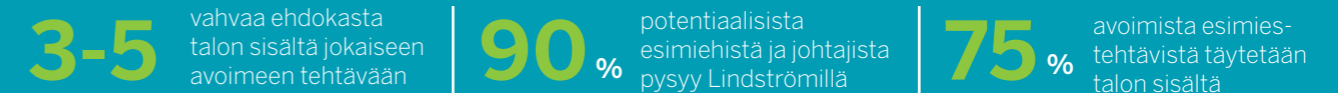
Tavoitteenamme on työhönsä ja työnantajaansa tyytyväinen henkilöstö, joka menestyy kanssamme. Haluamme olla kansainvälisten yritysten vertailussa parhaan 20 prosentin joukossa tyytyväisyyden vertailussa.

Tavoitteenamme on myös täyttää suurin osa avoimista esimiestehtävistä talon sisältä ja saada potentiaaliset esimiehet ja johtajat pysymään Lindströmillä.



*Luku on muunnettu vertailukelpoiseksi kansainvälistä vertailua varten. Kun myös vertailun ulkopuoliset kohdat sisällytetään, on tulos 4,07.

Tarkempia tavoitteita, joilla seuraamme onnistumistamme



Henkilöstö lukuina 2017

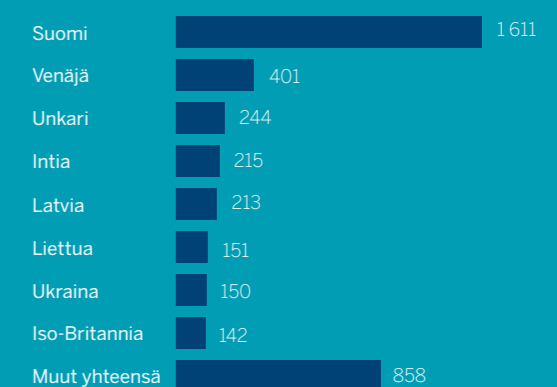
Henkilöstön määrä*



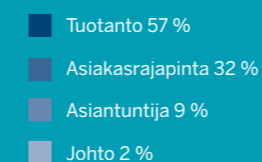
62 % Naisia

38 % Miehä

Henkilöstön määrä maittain*



Työtehtävittäin



*Raportointivuoden viimeisenä päivänä.

Valmentava johtaminen tärkeässä roolissa yrityksemme uudistumisessa ja kulttuurin muutoksessa

Kasvamme kansainvälisesti hyvää vauhtia vuosittain. Jotta onnistumme kasvamaan ja uudistumaan meidän täytyy sisäistää myös uudenlainen toiminta- ja johtamistapa.

Tavoitteenamme on tehdä vähemmän päätöksiä pääkonttorilla, johtaa ihmisiä enemmän valmentavalla otteella sekä rohkaista lindströmiläisiä ottamaan itse vastuuta ja tekemään päätöksiä lähellä asiakkaita.

Uudessa toimintakulttuurissamme, esimiehiltä odotetaan enemmän valmentavaa johtamista. Valmiiden ratkaisujen tarjoamisen sijaan esimiehet auttavat ja kannustavat työntekijöitä löytämään niitä itse. Tämä vahvistaa henkilöstömme osaamista sekä itseluottamusta päätöksentekoon.

Olemme tänä vuonna kehittäneet esimiestemme valmentavan johtamisen taitoja järjestämällä yhteensä 30 koulutustilaisuutta sekä Euroopassa että Aasiassa. Näihin koulutuksiin osallistui yhteensä 175 esimiestä 22 maasta.

"On todella hienoa huomata henkilöstön tyytyväisyyden ja sitoutumisen parantuneen sen jälkeen, kun lähdimme edistämään kulttuurin muutosta 1,5 vuotta sitten! Nyt tuemme ja kannustamme toisiamme enemmän ja valtuutus tehdä itsenäisiä päätöksiä on innostanut työntekijöitämme. Arvostus ja tunne siitä, että minusta välitetään ja minuun luotetaan on paras keino henkilöstön sitouttamiseen", henkilöstöjohtaja **Minna Gentz** kuvailee.

Valmentava esimies ei anna valmiita vastauksia, vaan auttaa löytämään niitä!



Mikään ei ole yhtä motivoivaa kuin kollegoilta saatu palaute!

Järjestimme syys-joulukuussa sisäisen We Care -kampanjan, jossa työtoverit saivat jakaa toisilleen emojia esimerkiksi kiittäkseen positiivisuudesta, vastuullisuudesta tai hyvästä kuuntelemisesta. Mukana olivat ihan kaikki lindströmiläiset; tietokoneen ääressä työskentelevät jakoivat hymynaamoja intraan rakennetun sovelluksen kautta ja pesulatyöntekijät tulostetuilla korteilla. Kampanja toi roppakaupalla hyvää mieltä yli 23 000:n kollegalta toiselle lähetetyn emojin tuomana.

Välittämisen kulttuuri heijastuu myös asiakkaisiin.



Sadetakit tarpeeseen – paikallinen yksikkö toimitti sadetakit jakeluautojen kuljettajille, kun Gujaratin osavaltiossa Intian länsiosissa kärsittiin vuosikymmenen pahimmista sateista.

Intiassa We Care -kulttuuri on muuttunut todeksi monella tapaa

"We Care on todella muuttanut tapaamme toimia sekä sitä, miten kannustamme toisiamme ja pidämme toisistamme huolta.

Halusimme tehdä We Care -ajatuksen näkyväksi ja olemme ottaneet käyttöön paljon uusia tapoja, joilla osoitamme käytännössä, että välitämme työntekijöistämme ja toinen toisistamme. Aloitimme esimerkiksi koulutusohjelmat henkilöstön englannin kielen ja tietokonetaitojen parantamiseksi ja annamme henkilöstölle myös tunnustusta hyvästä työstä Kuukauden työntekijä -kunniamainintojen avulla.

Meitä ilahduttaa suuresti se miten henkilöstömme on ottanut omakseen uuden toimintatavan. Esimerkiksi Delhiin yksikkö otti käyttöön kunnia-aulun, jossa työntekijät ovat jakaneet positiivisia kuvauksia kollegoistaan ja koko Intian laajuisessa Kiitoskortti-kampanjassa työntekijämme kiittivät sähköisten korttien avulla haluamiaan henkilöitä, esimerkiksi kollegoitaan tai esimiehiään.

We Care on muuttunut meille todeksi monella eritasolla. Henkilöstömme on nyt mukana kehittämässä uusia käytäntöjä ja tapoja, mikä on lähentänyt meitä ja lisännyt henkilöstön työniloa ja sitoutumista. Toimintakulttuurimme on selvästi muuttumassa ja se heijastuu myös siihen mielikuvaan millaisena työpaikkana Lindströmiä pidetään."

Kalpna Sachdeva, henkilöstöpäällikkö, Lindström Intia



Growth Academy tarjoaa eväät kehittyä huippumyijäksi

Growth Academy on globaali ohjelmamme, joka auttaa myynnin, asiakkuuden hallinnan ja myynnin johtamisen taitojen kehittämisessä. Vuoden mittaiseen ohjelmaan on osallistunut vuosien 2016-2017 aikana jo 150 lindströmiläistä. Ideana on, että edellisten vuosien oppilaat ovat seuraavan vuoden valmentajia ja mentoreita.

Growth Academy tukee kulttuuriamme, jossa henkilöstölle annetaan entistä enemmän vastuuta oman työnsä johtamisesta ja päätöksenteosta. Growth Academyssä valmentajilta ja kollegoilta saa hyviä eväitä kehittyäkseen, mutta suurin menestyksen mahdollistaja on oman asenteen muuttaminen sekä halu toimia uudella tavalla.



Turvallisesti töissä

Haluamme olla työpaikka, jossa jokainen voi työskennellä turvallisesti ja nauttia terveenä myös vapaa-ajastaan.

Lindströmiläisille sattuu tapaturmia yleisimmin matkoilla työn ja kodin välillä sekä pesuloissa rullakkoa tai mattokasettia siirtäessä. Merkittävimmät riskit työssä liittyvät ergonomiaan, meluun, tärinään ja kemikaaleille altistumiseen.

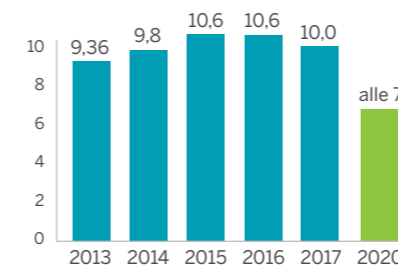
Uskomme, että kaikki työtaturmat ovat ehkäistävissä ja tehokkain tapa lisätä turvallisuutta on henkilöstön turvallisuusosaamisen kehittäminen ja riskien havainnointi. Olemme

lisänneet henkilöstön tietoisuutta jakamalla sisäisissä kanavissa tietoa tapahtuneista vakavista tapaturmista ja niiden seurauksista.

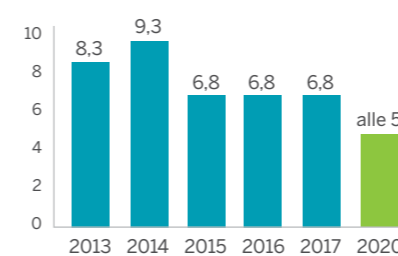
Lisäksi kannustamme henkilöstöämme raportoimaan aina työturvallisuuteen liittyvistä havainnoistaan ja raportoitujen havaintojen määrä onkin kasvanut tasaisesti.

Kehitämme turvallisuus-kulttuuriamme jatkuvasti.

Visiotavoitteet ja tulokset



Sairauspäivät
hlö/vuosi



Tapaturmataajuus
tapaturmaa/milj.työtuntia



CASE

Polku kohti turvallista työkuiltuuria

Ennakoivan työturvallisuuskulttuurin kehittyminen ei tapahdu yhdessä yössä. Se vaatii aikaa kypsyykseen pelkästä tapaturmien raportoinnista aitoon välittämiseen, jossa tapaturmia halutaan estää, jotta kukaan ei satuttaisi itseään. Olemme oivaltaneet, että jokaisen toimipaikkamme tulee itse kulkea tämä polku sisäistääkseen turvallisuuskulttuurin merkityksen.

Työturvallisuudessa haasteenamme on eri maissa ja kulttuureissa olevat erot tapaturmien raportoinnissa, jolloin tapaturmaluvut eivät välttämättä ole vertailukelpoisia keskenään. Raportointia kehittämällä olemme toisaalta huomanneet, että tapaturmien jakauma voi olla maiden välillä hyvin samanlainen, ja suurin ero löytyy paikallisesta turvallisuuskulttuurista ja sen kypsyydestä.

"Intiassa olemme ottaneet reippaita askelia työturvallisuuspolullamme ja tehostaneet turvallisuusriskien havainnointia ja raportointia. Työturvallisuus on pitkälti johtamista ja halusimme panostaa erityisesti esimiestyöhön, jotta esimiehet näyttäisivät esimerkiksi turvallisessa työskentelyssä", tuotantopäällikkö **Pranab Mazumdar** Lindströmin Delhin liiketoimintayksiköstä kertoo.

"Halusimme lisäksi parantaa työntekijöiden tietoisuutta koulutusten ja kampanjoiden avulla. Järjestimme esimerkiksi tieturvallisuuskampanjan muistuttaaksemme, että myös työmatkalla on tärkeää pitää turvallisuus mielessä."



Kannattavaa ja kestäväää kasvua

Tavoitteenamme on kasvaa sekä orgaanisesti että yritysostoilla ja saavuttaa 500 miljoonan euron liikevaihto vuoteen 2020 mennessä. Haemme jatkuvasti uusia kasvumahdollisuuksia ja tällä hetkellä suurimmat odotuksemme kohdistuvat Venäjälle ja Aasiaan.

Puhdistilapalvelut vauhdittavat kasvuamme Venäjällä

Lindström avasi puhdistilapesulan Pietarissa marraskuussa 2017 tarjotakseen palveluja erityisesti lääketeollisuudelle. Lääketeollisuus kasvaa tällä hetkellä voimakkaasti Venäjän markkinoilla. Venäjän hallitus tukee kasvua aloitteella, jonka tavoitteena on saada katettua 50 % lääkkeiden kulutuksesta paikallisella tuotannolla nykyisen 20 % sijaan.

Venäjällä puhdistilapalvelun käyttö lääketeollisuudessa toimivien asiak-

kaidemme keskuudessa on kasvanut nopeasti. Hyödyt ovat ilmeiset: asiakkaat säästävät kustannuksissa ja pienentävät ympäristöjalanjälkeään, kun heidän ei tarvitse enää käyttää kertakäyttöisiä työvaatteita täyttääkseen hygieniastandardit. Lindströmin puhdistilapalvelu toteutetaan ISO 14644 -standardin ja hyvin tuotantotapoihin tähtäävien GMP-käytäntöjen (good manufacturing practice) vaatimusten mukaisesti.

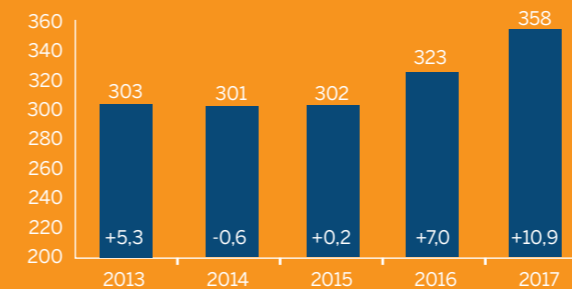
Puhdistilapalvelu on standardoitu työvaatepalvelu, jonka avulla varmistamme, että asiakkaiden tuotantotiloihin ei kulkeudu sinne kuulumattomia partikkeleita, jotka voisivat vaarantaa tuoteturvallisuuden. Palvelun kysyntä on kasvussa erityisesti elektroniikka-, ruoka- ja lääketeollisuudessa.

Visiotavoitteet ja tulokset

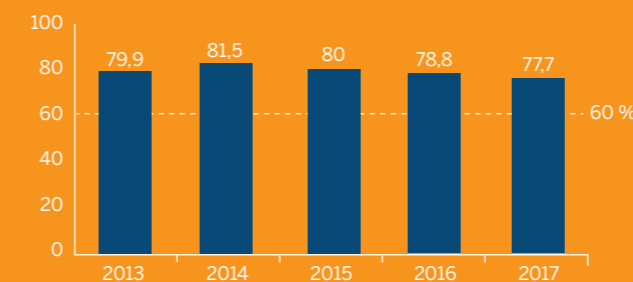
Tavoitteenamme on kasvaa ja saavuttaa 500 miljoonan euron liikevaihto vuonna 2020. Haluamme olla jatkossakin vakavarainen yhtiö ja tuottaa taloudellista hyvinvointia yhteiskunnalle.



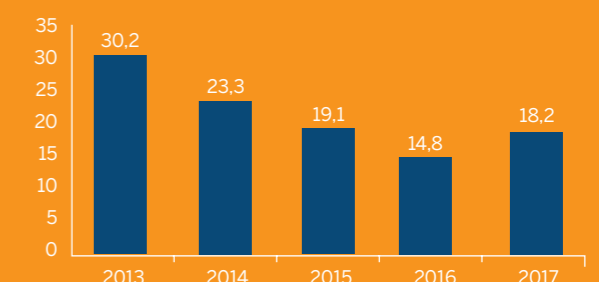
Liikevaihto (M€) ja vuotuinen kasvuprosentti



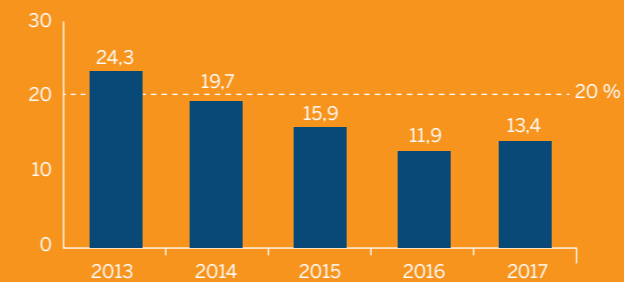
Omavaraisuusaste, %



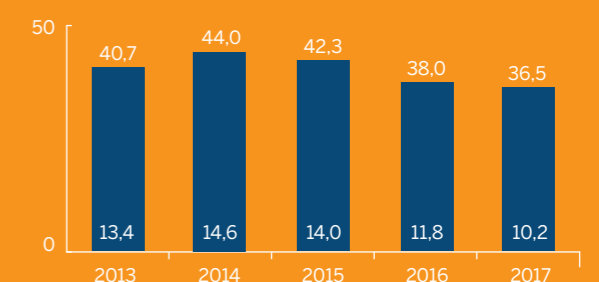
Nettovoitto, M€



Sijoitetun pääoman tuotto, %



Käyttöpääoma (M€) ja osuus liikevaihdosta, %



Konsernin liiketoiminta kasvoi kaikilla markkinoilla vuonna 2017

Konsernin liikevaihto kasvoi 10,9 prosenttia edellisestä vuodesta ja oli 358,3 milj. euroa (ed. vuonna 323,3 milj. euroa). Emoyhtiön liikevaihto oli 176,1 milj. euroa (172,6 milj. euroa). Ulkomaisten tytäryhtiöiden osuus konsernin liikevaihdosta oli 157,6 milj. euroa eli 44,0 prosenttia (39,3 %).

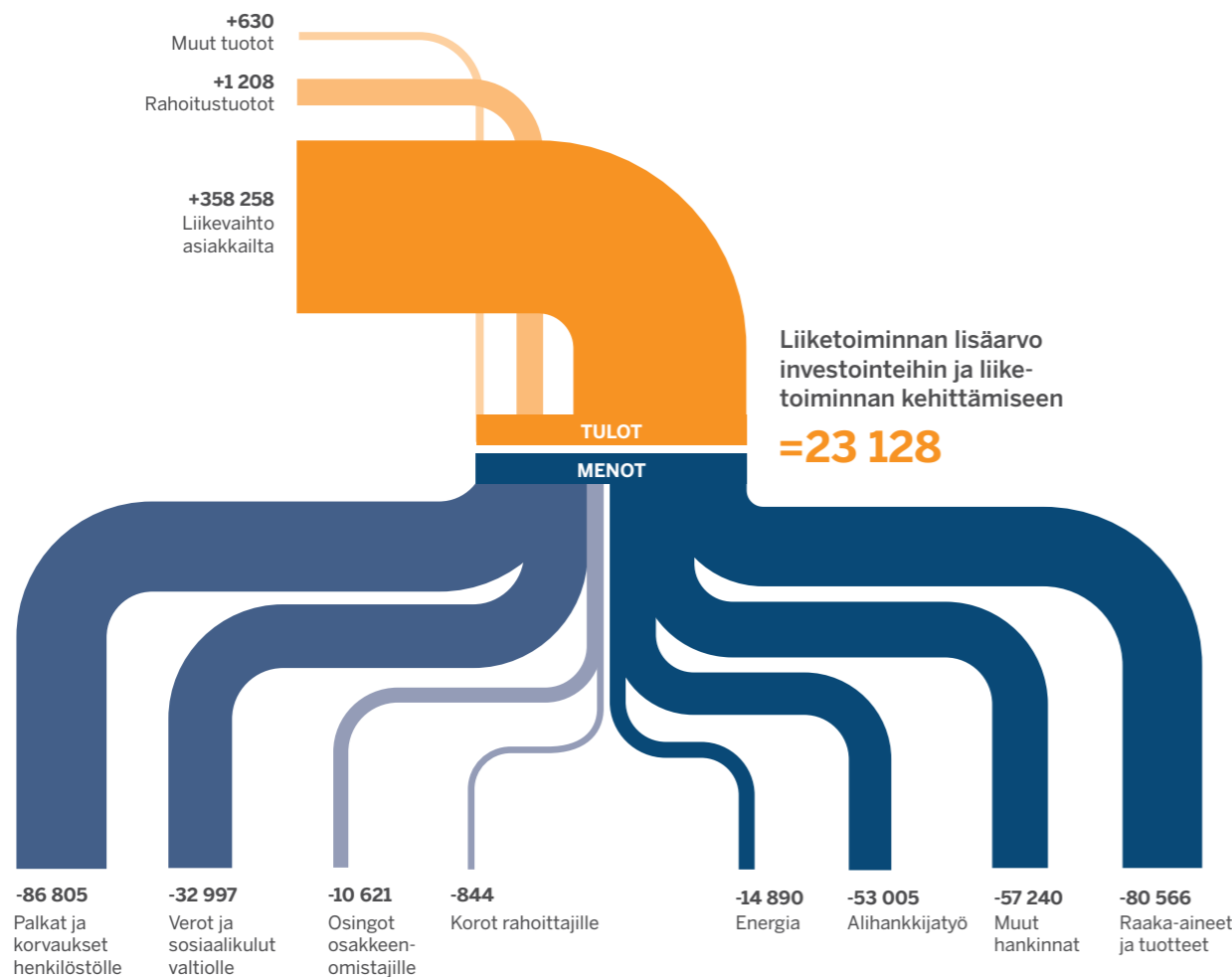
Vuonna 2017 konsernin liiketoiminta kasvoi kaikilla markkinoilla euroissa mitattuna. Tilivuonna kasvua tuettiin liiketoiminta- ja yritysostoilla Isossa-Britanniassa, Kiinassa, Suomessa ja Venäjällä. Lisäksi on tapahtunut Talp Alj -yhtiön fuusio Unkarin tytäryhtiön ja Comforta OU -yhtiön fuusio Viron tytäryhtiön.

Kannattavuus

Konsernin voitto ennen veroja oli 24,8 milj. euroa (ed. vuonna 22,4 milj. euroa). Emoyhtiön tulos ennen satunnaiseriä, tilinpäätössiirtoja ja veroja oli 31,6 milj. euroa (ed. vuonna 32,3 milj. euroa).

Kannattavuus parantui konsernissa tilivuonna lähinnä materiaalikulujen laskun takia. Emoyhtiössä kannattavuus heikentyi lähinnä ostojen kasvaessa suhteellisesti enemmän kuin liikevaihdon.

Taloudellisen lisäarvon tuottaminen 2017 (t€)



Investoinnit ja hankinnat

Konsernin nettoinvestoinnit olivat tilikaudella 35,7 milj. euroa (34,2 milj. euroa). Emoyhtiön kokonaisinvestoinnit olivat 11,5 milj. euroa (10,7 milj. euroa).

Merkittävimmät emoyhtiön investoinnit tilikauden aikana olivat IT-järjestelmät sekä pesuloiden laajennus Vantaalla. Hanke valmistui vuoden 2017 aikana. Muita emoyhtiön pesulakoneistuksen ja palvelukeskusten uudistusinvestointeja tehtiin Vantaalla ja Pietarsaareissa. Tytäryhtiöissä uusia palvelukeskuksia perustettiin Intiaan, Turkkiin ja Iso-Britanniassa. Laajennus sekä modernisointityöt tehtiin Kroatiaan ja Venäjälle. Merkittävä investointi tuotteiden valmistuslaitokseen Latviassa valmistui 2017.

Rahoitus ja maksuvalmius

Tilivuonna emoyhtiö teki Intian, Kiinan, Kazakstanin, Etelä-Korean, Puolan, Valko-Venäjän ja Latvia Prodem tytäryhtiöihin osakepääomasijoituksia 14,2 miljoonalla eurolla (ed. vuonna 5,5 milj. euroa).

Konsernin maksuvalmius pysyi hyvänä tilivuoden ajan. Tilinpäätöksessä konsernissa olevat pankkilainat ovat ulkomaisille tytäryrityksille kohdennettui emoyhtiön kautta neuvoteltuja luottoja.

Velvoitteet ja toiminnan kehittäminen

Yhtiön kehitystoiminta kohdistuu pääosin palvelukonseptin ja -prosessien mallintamiseen sekä digitalisointiin. Lisäksi kehitystyötä tehdään tuotesuunnittelun ja hankintatoiminnan saralla. Kehitystoimintaan liittyvät panostukset kirjataan liiketoiminnan kuluiksi.

Näkymät vuodelle 2018

Yhtiö toimii maissa, joissa on kohonnut valuuttakurssien vaihteluriski. Kuitenkin konsernitasolla yhtiön toimintaedellytykset ovat pysyneet ennallaan, ja vuonna 2018 sekä emoyhtiön että koko Lindström-konsernin liikevaihdon arvioidaan kasvavan. Yhtiö tavoittelee kasvua sekä orgaanisesti että yritysostoin. Yhtiön kannattavuus pystytään varmistamaan aktiivisella asiakasyhteistyöllä ja jatkuvalla prosessien tehostamisella. Siten kannattavuuden odotetaan pysyvän nykyisellä tasolla.

Vuoden 2018 investointien arvioidaan olevan vuoden 2017 investointeja suuremmat. Suomessa palvelukeskusten merkittäviä uudistusinvestointeja tehdään Nurmossa ja Turussa. Emoyhtiössä tehdään lisäksi merkittäviä investointeja IT-järjestelmiin. Tytäryhtiöissä merkittävimmät investoinnit tehdään uuteen palvelukeskukseen Tsekissä ja Latviassa, tuotteiden valmistuslaitokseen Intiassa sekä pesuloiden laajennuksiin Unkarissa ja Isossa-Britanniassa.

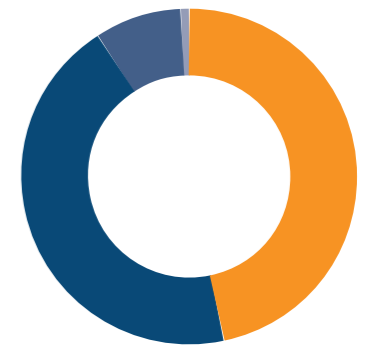
Olemme vastuullinen veronmaksaja

Emme harrasta aggressiivista verosuunnittelua, vaan maksamme verot siellä missä toimimme. Yhtiömme ovat kunkin toimintamaan omassa yritysrekisterissä, ja ne maksavat veronsa kyseiseen maahan. Noudatamme kansainvälisiä siirtohinnoittelusääntöjä ja paikallista verolainsäädäntöä ja -määräyksiä.

Maksoimme vuoden 2017 aikana tuloveroja yhteensä 7,46 miljoonaa euroa. Tuloverojen lisäksi maksoimme tuotantoon, palveluihin, työllistämiseen ja kiinteistöihin liittyviä veroja, yhteensä 79,80 miljoonaa euroa vuonna 2017.

Verot

Verolajit



Verot alueittain



Toiminnan periaatteet

Arvomme ja eettiset periaatteemme määrittelevät kuinka kannamme vastuun ihmisistä ja ympäristöstä.

Eettiset periaatteet

Eettiset periaatteemme, eli Lindströmin Code of Conduct määrittelee kuinka sekä me että kaikki toimittajamme toimimme, ja miten kannamme vastuun ihmisistä ja ympäristöstä.

Hankimme tuotteita vain niiltä toimittajilta, jotka ovat sitoutuneet toimintaperiaatteisiimme ja seuraamme periaatteiden noudattamista auditointien ja toimittajavierailujen avulla.

Noudatamme

- **Johtamisjärjestelmämme** on sertifioitu ISO 9001:2015 ja ISO 14001:2015 -standardien mukaisesti.
- Kaikkien **pesuloiden hygieenisyyden** oma- valvontajärjestelmä on sertifioitu standardin EN-SFS 14065 (Tekstiilit – Pesulassa huolletut tekstiilit – Mikrobiologisen puhtauden hallinta) mukaan.
- Lisäksi noudatamme **Työterveys- ja turvallisuusasioiden** johtamista koskevaa OHSAS 18001 -standardia.



Sitoutumisemme aloitteisiin

- Kestävän kehityksen peruskirja
- YK:n ihmisoikeuksien periaatteet
- ILO:n sopimus työelämän perusoikeuksista
- OECD:n toimintaohjeisiin monikansallisille yrityksille
- YK:n Global Compactin periaatteet (raportoimme European Textile Service Associationin kautta)
- YK:n kestävän kehityksen tavoitteet
- Sosiaalista ja eettistä vastuuta edistävä Sedex-verkosto (Supplier Ethical Data Exchange)

Jäsenytemme järjestöissä

- Perheyriyten Liitto ry
- Yleinen Teollisuusliitto
- Elinkeinoelämän keskusliitto
- European Textile Service Association (ETSA)
 - toimitusjohtajamme Juha Laurio toimii ETSA:n puheenjohtajana kaudella 2014-2017

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

100 % toimittajista on sitoutunut Lindströmin Code of Conductiin.

Haluamme myös tukea asiakkaitamme kestävässä valinnoissa ja tarjota laajan valikoiman vastuullisesti tuotettuja tuotteita.

- Yli 90 % työvaate- ja hotellitekstiileistämme ja kaikki rullapyyhetekstiilit ovat Öko-tex 100 –sertifioituja.
- Suomen rullapyyhepalvelulla ja Ruotsin hotellitekstiilien palvelukeskuksilla on pohjoismainen Joutsenmerkki.

Toimintaamme ohjaavat arvomme:

Kannattava kasvu

Pitkäaikainen asiakassuhde

Vastuullisuus

Innostus ja oppimisen ilo



CASE

Kaikki tiimit pohtivat arvojemme merkitystä

Lindströmin arvot ovat toimintamme perusta ja haluamme että ne aidosti näkyvät päivittäisessä toiminnassamme.

Vaikka arvomme ovat säilyneet samoina, käymme aika ajoin keskustelua niiden sisällöstä ja merkityksestä, jotta ne pysyvät ymmärrettävinä ja elävinä arjessa.

Vuonna 2017 kävimme arvokeskustelut tiimeittäin – keskustelimme arvoista hallituksessa, johtoryhmässä ja suurimmassa osassa tiimejämme. Keskusteluja käytiin yhteensä 80 tiimissä ja ne jatkuvat tänä vuonna. Tiimit miettivät omaa sitoutumistaan arvoihin ja sitä kuinka sitoutuminen näkyy käytännön tekoina ja käyttäytymisenä.

Johtaminen

Yritysvastuu linkittyy systemaattisesti ja tavoitteellisesti kaikkeen toimintaamme ja johtamistapaamme. Näemme, että menestyvä yritys voi toimia vain yhdellä tavalla – vastuullisesti.

Arvot ohjaavat toimintaamme ja päätöksentekoamme

Visiomme ja siihen tähtäävät keinot eli strategia määritellään viiden vuoden välein. Visiomme on olla paras palveluyritys ja erinomainen työpaikka.

Strategiamme mukaan tavoitteemme on luoda asiakkaalle arvoa kaikessa mitä teemme ja erinomaisen asiakaskokemusten tuottaminen on toimintamme keskiössä. Tapa, jolla tuotamme asiakkaillemme lisäarvoa tulee aina olla arvojemme mukaisesti vastuullinen.

Strategiamme rakentuu neljän kulmakiven ympärille:

- sitoutuneet työntekijät
- ylivertainen toiminta
- erinomainen asiakaskokemus
- kasvu

Arvot ja eettiset periaatteemme määrittelevät kuinka toimimme ja ne ohjaavat meitä niin, että toiminta on mahdollista myös tuleville sukupolville.

Ihmiset ovat tärkein voimavaramme ja kehitämme toimintaamme pitkälti ihmisten kautta. Vuonna 2017 painotimme paikallisen, lähellä asiakasta tapahtuvan päätöksenteon vahvistamista, valmentavan johtamisen sekä myynnin osaamisen kehittämistä.

Johtamisen organisointi

Yritysvastuu on kiinteä osa liiketoimintaamme johtamisjärjestelmämme kautta, ja sen integroimisesta osaksi liiketoimintaa vastaa viime kädessä yhtiön hallitus. Toimitusjohtaja ja

johtoryhmä vastaavat yritysvastuun käytännön toteutumisesta omilla vastuualueillaan.

Ohjaamme työntekijöitämme toimimaan aina vastuullisesti päätöksenteossa, toiminnan suunnittelussa ja arvioinnissa. Yritysvastuutyötä ja -raportointia koordinoi konsernitason ohjaus- ja kehitysryhmä, jota johtaa laatujohtaja.

Riskienhallinta

Riskienarviointi ja -hallinta on meillä suunnitelmallista ja hallituksen ohjauksessa, ja pyrimme niiden avulla turvaamaan toimintaamme jatkuvuuden. Riskien hallinta keskittyy liiketoiminnan, toimintaympäristön ja -edellytysten muutoksien ennakointiin, sopimus- ja luottoriskeihin, työ- ja kemikaaliturvallisuuteen liittyviin riskeihin sekä tietoturvaan ja tietosuojaan.

Riskienhallinta toteutetaan paikallisesti tuloksikkö- ja toimipistekohtaisesti, käytäntöjä ovat muun muassa kuukausittaiset mahdollisuuksien ja riskien arvioinnit, kapasiteetin varmistaminen ja varasuunnitelmien laatiminen, paloturvallisuudesta huolehtiminen säännöllisten ensisammutus- ja poistumisharjoitusten avulla sekä henkilöstön turvallisuudesta huolehtiminen esimerkiksi riskikartoitusten, koulutusten, turvallisuuskierrosten ja henkilösuojaimien avulla.

Tavoitteemme on luoda asiakkaalle arvoa kaikessa mitä teemme.

Hallitus



Harri-Pekka Kaukonen, hallituksen pj



Steph Feijen



Naresh Gupta



Kalle Kantola



Anne Korkiakoski



Petteri Kousa

Riippumattomia jäseniä, eli jäseniä, joilla ei ole työ- tai omistussuhdetta Lindströmiin, ovat Harri-Pekka Kaukonen, Anne Korkiakoski, Naresh Gupta, Steph Feijen and Kalle Kantola.

Johtoryhmä



Juha Laurio
President & CEO



Anupam Chakrabarty
Senior Vice President,
Sales & Markets
Managing Director, India



Minna Gentz
Senior Vice President,
Human Resources



Mika Hartikainen
Senior Vice President,
Asia and Eastern Europe



Anna-Kaisa Huttunen
Senior Vice President,
Business Concept
Development



Santtu Jokinen
Senior Vice President,
Western & Central
Europe



Mika Kujala
Senior Vice President,
Russia and Group Business
Development



Ismo Nastamo
Senior Vice President,
Corporate Purchasing



Theo Slegt
Senior Vice President,
Operations



Petri Vapola
CFO



Jari Vihervuori
Senior Vice President,
Finland, Baltic States
and Belarus
Managing Director,
Comforta Oy

Vastuullisuuden tunnuslukuja

Henkilöstön määrä maittain

Suomi	1 611
Venäjä	401
Unkari	244
Intia	215
Latvia	213
Liettua	151
Ukraina	150
Iso-Britannia	142
Tšekki	129
Viro	120
Kiina	106
Slovakia	79
Ruotsi	77
Slovenia	66
Bulgaria	51
Puola	47
Romania	46
Turkki	36
Kroatia	26
Serbia	26
Valko-Venäjä	18
Saksa	14
Kazakstan	9
Etelä-Korea	8

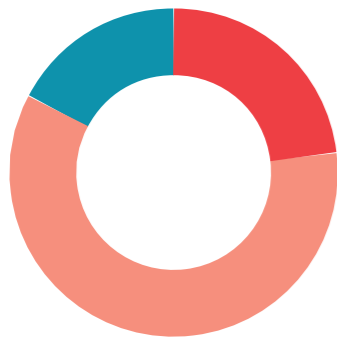


Sairauspoissaolot ja vaihtuvuus sekä tapaturmataajuus

	2013	2014	2015	2016	2017
Tapaturmataajuus (tapaturmaa/milj.työtuntia)	8,3	9,3	6,8	6,8	6,8
Sairauspoissaolo-%	3,9	4,12	4,36	4,48	3,91
Sairauspäivät per henkilö	9,36	9,75	10,58	10,63	9,98
Vakituisen henkilöstön lähtövaihtuvuus	n/a	18 %	17 %	18 %	19 %

Olemme onnistuneet pienentämään sairauspoissaoloja selvästi.

Ikäjakauma 2017



- Alle 30 vuotta 23 %
- 30-50 vuotta 59 %
- Yli 50 vuotta 17 %

Työsuhteen muoto 2017



- Kokoaikaiset 86 %
- Osa-aikaiset 14 %
- Vakituiset 86 %
- Määräaikaiset 14 %

Pestyjen tekstiilien määrä nousi vuodessa yli 11 miljoonaa kiloa liiketoiminnan kasvun ja yritysostojen myötä.

Energian- ja vedenkulutuksen kasvu liittyy siihen, että yritysostojen kautta tulevien pesuloiden prosessien optimointi vie aikaa.

Konsernin ekotase

Sisään	2013	2014	2015	2016	2017	
Uudet tekstiilit	2 127	2 446	2 634	2 883	3 315	tonnia
Pestyt tekstiilikilot	159 709	159 334	163 679	175 483	186 638	tonnia
Kokonaisenergian kulutus	178 633	175 113	165 985	171 046	184 791	MWh
Öljy	16 946	13 213	5 202	512	4 397	MWh
Maakaasu	72 748	75 468	72 317	77 397	86 038	MWh
Propaani	34 255	32 264	33 498	34 638	36 570	MWh
Höyry	9 608	9 462	10 811	12 146	10 257	MWh
Sähkö	34 468	35 098	36 275	38 078	38 755	MWh
Biokaasu	1 532	1 189	1 230	1 638	1 778	MWh
Kaukolämpö	9 076	8 418	6 652	6 637	6 996	MWh
Veden kulutus	1 106 703	1 119 780	1 088 862	1 184 092	1 266 599	m ³
Pesuaineet	1 776	1 759	1 737	1 772	1 965	tonnia

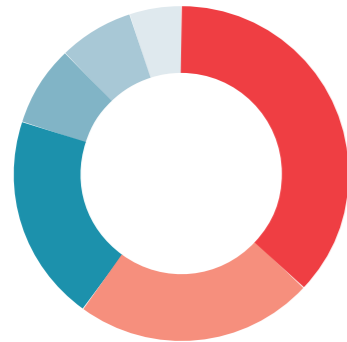
Ulos	2013	2014	2015	2016	2017	
Poistotekstiilit	958	1 142	1 204	1 301	1 385	tonnia
Kokonaisjäte	5 362	6 021	6 143	6 118	6 964	tonnia
CO ₂ päästöt	60 880	58 726	60 462	60 363	66 613	tonnia
Päästöt viemäriverkostoon						
BOD ₇	566	579	427	469	486	tonnia
COD	1 471	1 567	1 162	665	585	tonnia
Fosfori	12	13	17	7	7	tonnia
Kiintoaine	314	486	442	370	382	tonnia
Raskas metallit	4,7	4	2,7	3,5	1,3	tonnia
Rasvat ja öljyt	130	107	122	117	139	tonnia

Pestyn tekstiilimäärän voimakkaasta kasvusta huolimatta suhteellinen energian ja vedenkulutus pysyi edellisvuosien tasolla.

Kulutus ja päästöt suhteessa pestyihin kiloihin

	2013	2014	2015	2016	2017	
Pestyt tekstiilikilot	159 709	159 334	163 679	175 483	186 638	tonnia
Energiankulutus						
Kokonaiskulutus	178 633	175 133	165 985	171 046	184 791	MWh
Pestyä tekstiilikiloa kohden	1,12	1,10	1,01	0,97	0,99	kWh/kg
Vedenkulutus						
Kokonaiskulutus (1 000 m ³)	1 107	1 120	1 089	1 184	1 267	m ³
Pestyä tekstiilikiloa kohden	6,9	7	6,7	6,7	6,8	l/kg
Pesukemikaalien kulutus						
Kokonaiskulutus	1 776	1 759	1 737	1 772	1 965	ton
Pestyä tekstiilikiloa kohden	11,1	11	10,6	10,1	10,5	g/kg
Kasvihuonekaasupäästöt						
Kokonaispäästöt	60 880	58 726	60 462	60 363	66 613	tCO ₂ e
Pestyä tekstiilikiloa kohden	380	370	370	344	357	gCO ₂ e/kg

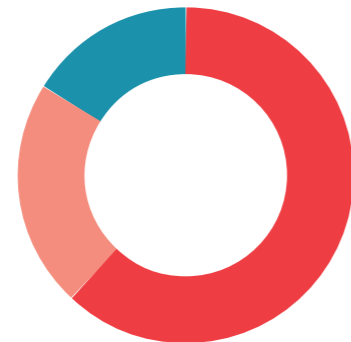
Jätejakauma 2017



- Hiekka ja liete 37 %
- Vaarallinen jäte 23 %
- Tekstiilijätteet 20 %
- Sekajäte kaatopaikalle 8 %
- Energiajäte 7 %
- Muut* 5 %

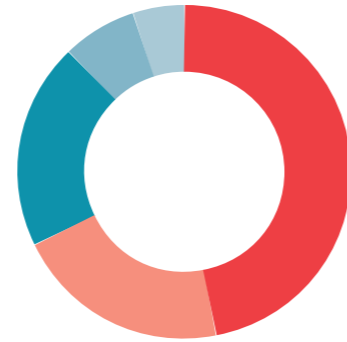
*Pahvi, paperi, metalli, keräysmuovi, biojäte.

Tekstiilijätteiden hyödyntäminen 2017



- Energiaksi 62 %
- Uusiokäyttöön 22 %
- Kaatopaikalle 16 %

Energian käyttö 2017



- Maakaasu 47 %
- Sähkö 21 %
- Propani 20 %
- Kaukolämpö, biokaasu ja öljy 7 %
- Höyry 5 %

Jätteiden määrä 2017

	kg	%
Hiekka ja liete	2 607 254	37 %
Vaarallinen jäte	1 564 044	23 %
Tekstiilijäte energiaksi	854 244	12 %
Sekajäte kaatopaikalle	562 730	8 %
Energiajäte	518 697	7 %
Tekstiilijäte uusiokäyttöön	308 155	5 %
Tekstiilijäte kaatopaikalle	222 165	3 %
Pahvi ja paperi	186 830	3 %
Metalli	98 166	1 %
Keräysmuovi	25 146	0,4 %
Biojäte	16 256	0,2 %
Kokonaisjättemäärä, kg	6 963 687	

Suurin yksittäinen jätelaji on matto-
pesuloissa syntyvä hiekka ja liete.

Vaarallista jätettä syntyy teollisuuspyyhkeiden
pesusta sekä jätevedenkäsittelylaitteistoista.

Tekstiilijätteet

Syntyneet tekstiilijätteet, kg	2013	2014	2015	2016	2017
Suomi	556 305	660 881	673 654	776 273	769 699
Eurooppa ja Aasia	424 111	481 021	530 145	524 930	614 865
Yhteensä	980 416	1 141 902	1 203 799	1 301 203	1 384 564

Tekstiilijätteen kierrätys	2013	2014	2015	2016	2017
Suomi	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Eurooppa ja Aasia	33 %	38 %	34 %	31 %	64 %
Yhteensä	71 %	74 %	71 %	73 %	84 %

Tekstiilijätteiden hyödyntäminen on lisääntynyt selvästi
ja yhä vähemmän tekstiilijätteitä päätyy kaatopaikalle.

Kasvihuonekaasupäästöt, tCO₂e

	2013	2014	2015	2016	2017
Suorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 1)					
maakaasu	14 870	15 245	14 608	15 670	17 419
propani	8 016	7 324	7 604	7 863	8 301
öljy	4 758	3 528	1 389	373	3 205
Epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (scope 2)					
sähkö	12 725	12 308	15 177	15 011	15 331
ostettu höyry	1 964	1 911	2 184	2 459	2 077
kaukolämpö	2 505	2 399	1 350	1 350	822
Muut välilliset kasvihuonekaasupäästöt (scope 3)					
henkilökunnan työ- ja liikematkat	3 520	3 551	4 782	4 358	5 635
tekstiilien kuljetus	12 522	12 460	13 368	13 279	13 823
Yhteensä	60 880	58 726	60 462	60 363	66 613

Yrityksoston myötä öljynkäyttö kasvoi 2017. Kohteessa on jo vaihdettu
energiamuoto ja vuonna 2018 öljynkulutus pienenee taas selvästi.

Kuljetusten määrä ja päästöt

	2013	2014	2015	2016	2017
Ajetut kilometrit (1 000 km)	28 667	30 691	32 698	35 421	36 977
Ajetut kilometrit pestyä tekstiilikiloa kohti (km/kg)	0,18	0,19	0,20	0,20	0,20
Kuljetusten päästöt suhteessa tekstiilikiloon					
CO ₂ eq g/kg	78,4	78,2	80,9	75,7	74,1
CO g/kg	0,2	0,2	0,2	0,1	0,1
HC g/kg	0,1	0,2	0,2	0,2	0,2
NO _x g/kg	0,5	0,4	0,4	0,2	0,2

Tavoittemme on lisätä
turvallisuushavaintojen määrää.

Turvallisuushavainnot

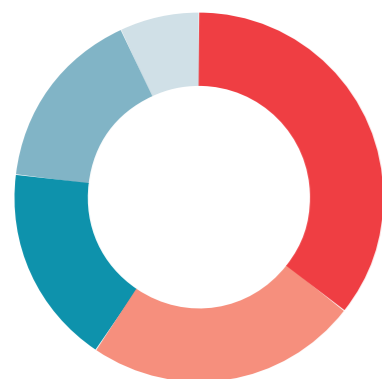
	2013	2014	2015	2016	2017	Visio 2020
Havaintojen määrä, kpl	n/a	783	745	1 133	1 205	
Havainnot per henkilö	n/a	0,26	0,23	0,32	0,30	3,50

	2013	2014	2015	2016	2017
Liikevaihto, milj.euroa	303,2	301,3	302,0	323,2	358,3
Kasvu, %	5,3	-0,6	0,2	7,0	10,9
Nettovoitto, milj.euroa	30,2	23,3	19,1	14,8	18,2
Nettovoitto, %	10,0	7,7	6,3	4,6	5,1
Sijoitetun pääoman tuotto, %	24,3	19,7	15,9	11,9	13,4
Omavaraisuusaste, %	79,9	81,5	80,0	78,8	77,7

Lisäarvon tuottaminen, t€

	2013	2014	2015	2016	2017
Liikevaihto asiakkailta	303 197	301 290	301 959	323 170	358 258
Rahoitustuotot	695	750	867	2 751	1 208
Saadut avustukset ja tuet	0	0	0	0	0
Muut tuotot	696	308	1 862	587	630
Liiketoiminnan tulovirta	304 588	302 348	304 688	326 508	360 096
Raaka-aineet ja tuotteet	-56 398	-61 538	-65 333	-76 139	-80 566
Energiahankinnat	-14 560	-13 484	-12 070	-12 784	-14 890
Alihankkijatyö	-45 756	-43 979	-44 086	-46 314	-53 005
Muut hankinnat toimittajilta	-43 183	-45 419	-46 441	-53 973	-57 240
Liiketoiminnan lisäarvo toimittajasuoritusten jälkeen	144 691	137 928	136 758	137 298	154 395
Palkat ja korvaukset henkilöstölle	-65 242	-68 779	-71 584	-77 946	-86 805
Verot ja sosiaalikulut viranomaisille	-26 716	-24 994	-25 647	-27 247	-32 997
Liiketoiminnan lisäarvo rahoittajille	52 733	44 155	39 527	32 105	34 593
Korot rahoittajille	-593	-829	-639	-583	-844
Osingot osakkeenomistajille	-7181	-9 890	-13 201	-10 191	-10 621
Liiketoiminnan lisäarvo investointeihin ja toiminnan kehittämiseen	44 959	33 436	25 687	21 331	23 128

Hankinnat 2017, t€



■ Tuoteostot 78 486 €
■ Alihankintapalvelut 53 005 €
■ Muut tavarat ja palvelut 38 192 €
■ Investoinnit 35 700 €
■ Energia 14 890 €

GRI-sisältövertailu

Tämä raportti kattaa Lindström konsernin tiedot vuodelta 2017. Raportoinnissa on hyödynnetty GRI G4-ohjeistoa soveltuvin osin.

		Sivu
Vastuullisuusstrategia		
1	Toimitusjohtajan katsaus	6
2	Riskit ja mahdollisuudet	12
Organisaation taustakuvaus		
3–9	Lindströmin kuvaus: koko, liiketoiminta ja rakenne	4–5; 46–47
10	Henkilöstön määrä	25; 38
12	Lindströmin toimitusketju	21
15–16	Ulkopuoliset sitoumukset ja jäsenyydet järjestöissä	7; 34
Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentaraja		
17–23	Raportin sisällön määrittely ja olennaiset teemat	3
Sidosryhmävuorovaikutus		
24–27	Lindströmin sidosryhmät ja vuorovaikutus	8–10; 23
Raportin kuvaus		
28–33	Raportin tiedot	43; 46
Hallinto		
34	Lindströmin hallintorakenne	36–37
Liiketoiminnan eettisyys		
56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	34–35; 44–45
Taloudellinen vastuu		
DMA	Johtamistavan kuvaus	36
EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	32–33; 42
Ympäristö		
DMA	Johtamistavan kuvaus	16–17; 36
EN1	Materiaalien käyttö	18–19; 39
EN3	Energiankulutus	16–17; 39
EN5	Energiaintensiteetti	17; 39
EN6	Energiankulutuksen vähentäminen	16
EN8	Vedenkulutus	16–17; 39
EN10	Veden kierrätys ja uudelleenkäyttö	16
EN15-17	Kasvihuonekaasupäästöt (scope 1–3)	41
EN18	Kasvihuonekaasujen päästointensiteetti	39
EN21	Muut merkittävät päästöt ilmaan	41
EN22	Päästöt viemäriverkostoon	39
EN23	Jätteiden kokonaismäärä	40–41
EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteet	18–19
Henkilöstö ja työolosuhteet		
DMA	Johtamistavan kuvaus	24–26; 36
LA1	Henkilöstön vaihtuvuus	38
LA6	Tapaturmatyypit, tapaturmataajuus ja poissaolot	28–29; 38
LA10	Osaamisen kehittäminen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	26–27
LA12	Hallinnon ja henkilöstön jakauma sukupuolen ja ikäryhmän mukaan	25; 37–38
LA14	Toimittajat, jotka on arvioitu työoloihin liittyvien kriteerien mukaisesti	21
Ihmisoikeudet		
HR10	Toimittajat, jotka on arvioitu ihmisoikeuksiin liittyvien kriteerien mukaisesti	21
Tuotevastuu		
PR1	Tuotteet ja palvelut, joiden terveys- ja turvallisuusvaikutukset on arvioitu	20; 34
PR3	Tuotteiden ja palvelujen pakolliset tuoteinformaatiot ja -merkinnät	20; 34
PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset	11

Konsernin laatu-, ympäristö-, työterveys- ja työturvallisuuspolitiikka

Missio ja arvot

Tekstiilipalveluyritys Lindström vahvistaa asiakkaidensa yrityskuvaa. Palvelumme helpottaa asiakkaan arkea ja on kokonaiskustannuksiltaan markkinoiden edullisin. Toimimme vastuullisesti ja olemme arvostettu työnantaja.

Sitoutunut henkilöstömme tuottaa erinomaisen asiakaskokemuksen ja pystymme rakentamaan asiakkaidemme kanssa aidon kumppanuussuhteen. Jokapäiväisessä toiminnassamme päätöksentekoamme ohjaavat Lindströmin arvot: Kannattava kasvu, Pitkäaikainen asiakassuhde, Vastuullisuus, Innostus ja oppimisen ilo.

Sitoudumme:

- kaikessa toiminnassamme edistämään taloudellista, ekologista ja sosiaalista kehitystä ja kunnioittamaan toimintamme vaikutuspiirissä olevien ihmisten ihmisoikeuksia.
- täyttämään lakien ja asetusten vaatimukset kaikilla toiminta-alueillamme.
- ennaltaehkäisevään riskinhallintaan, jolla varmistamme palvelun jatkuvuuden, ympäristönsuojelun tason parantamisen sekä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävät työolosuhteet.
- toiminnan jatkuvaan parantamiseen yhdessä koko henkilöstön kanssa - jokainen lindströmiläinen valtuutetaan parannusehdotusten tekemiseen ja parannusten toteuttamiseen. Jatkuvan parantamisen prosessi on kuvattu ja koko henkilöstön saatavilla.
- henkilöstön perehdyttämiseen ja jatkuvaan osaamisen kehittämiseen.
- kouluttamaan henkilökuntamme ymmärtämään toimintansa vaikutukset laatu-, ympäristö-,

työterveys- ja turvallisuusasioihin ja toimimaan vastuullisella tavalla.

- avoimeen vuorovaikutukseen yhteistyökumppaniemme kanssa laatu-, ympäristö-, työterveys- ja turvallisuusasioissa. Edellytämme toimittajiemme noudattavan Lindströmin Code of Conductissa määriteltyjä toimintatapoja.
- edistämään kannustavaa työturvallisuuskulttuuria, jotta jokainen lindströmiläinen voi työskennellä turvallisesti ja nauttia terveenä vapaa-ajastaan. Tavoitteenamme on nolla tapaturmaa ja ammattitautitapausta.
- siihen että toimitilamme toimivat palvelutuotteidemme, turvallisten ja tehokkaiden työtilojen sekä kiinteistönhoidon esimerkkitaloina.
- Lindström-konsernin henkilöstö ja palveluedustajat ovat velvollisia toimimaan tämän laatu-, ympäristö-, työterveys- ja työturvallisuuspolitiikan mukaisesti.

Code of Conduct, Lindström-konserni ja sen tavarantoimittajat ja palveluiden tuottajat

Tässä Code of Conduct'issa määritellään Lindström-Konsernille (Lindström Oy tytäryhtiöineen), myöhemmin Lindström ja sen tavarantoimittajille ja palveluiden tuottajille perusvelvollisuudet koskien vastuita osapuolten sidosryhmiä ja ympäristöä kohtaan. Lindström varaa itselleen oikeuden muuttaa kohtuullisissa määrin tätä Code of Conduct'ia, mikäli yhtiön omaan vastuukäyttöön tehdään muutoksia. Lindström edellyttää että sellaisessa tilanteessa toimittaja hyväksyy tähän dokumenttiin tehdyt kohtuulliset muutokset.

Toimittaja sitoutuu:

Lainmukaisuus

- noudattamaan kunkin maan voimassaolevaa lainsäädäntöä

Korruption ja lahjonnan kieltäminen

- olemaan hyväksymättä minkäänlaista korruptiota tai lahjontaa ja olemaan sekaantumatta mihinkään sellaiseen, mukaan lukien rahallisen tai muunlaisen etuuden tarjoaminen viranomaiselle tarkoituksena päätökseen tekoon vaikuttaminen lakia rikkomalla.

Työntekijöiden ihmisoikeuksien kunnioittaminen

- edistämään työntekijöidensä yhtäläisiä mahdollisuuksia ja kohtelevaan heitä tasapuolisesti ihonväriin, rotuun, kansallisuuteen, sosiaaliseen taustaan, vammaisuuteen, seksuaaliseen suuntautuneisuuteen, poliittiseen ja uskonnolliseen vakaumukseen, sukupuoleen tai ikään katsomatta.

- kunnioittamaan jokaisen yksilön ihmisarvoa, yksityisyyttä ja oikeuksia.
- palkkaamasta ketään tai teettämästä työtä kenelläkään vastoin henkilön omaa tahtoa.
- kieltäytymään hyväksymästä minkäänlaista asiatonta työntekijöiden kohtelua, kuten henkistä väkivaltaa, seksuaalista häirintää tai syrjintää.
- kieltämään sellaisen käytöksen, mukaan lukien eleet, kielenkäytön ja fyysisen kosketuksen, joka on seksuaalista, pakottavaa, uhkaavaa, loukkaavaa tai riistävää.
- suorittamaan oikeudenmukaisen teettämästään työstä korvauksen sekä takaamaan paikallisesti sovellettavan lakisääteisen palkan.
- noudattamaan sovellettavien lakien määrittelemiä työtuntien enimmäismääriä.
- hyväksymään, laillisuuden rajoissa, työntekijöiden oikeuden vapaaseen järjestäytymiseen ja olemaan syrjimättä niin työntekijäjärjestöjen kuin ammattiliittojenkaan jäseniä.

Lapsityövoiman käytön kieltäminen

- olemaan palkkaamatta alle 15 vuoden ikäisiä työntekijöitä, paitsi kehittyvissä maissa, joissa ILO:n päätöslauselma 138 on voimassa, olemaan palkkaamatta alle 14 vuoden ikäisiä työntekijöitä.

Työntekijöiden turvallisuus ja terveys

- kantamaan vastuun työntekijöidensä terveydestä ja turvallisuudesta.
- hallitsemaan riskit ja ryhtymään kohtuullisiin ennakoiviin toimenpiteisiin onnettomuuksien ja työperäisten sairauksien ehkäisemiseksi.
- antamaan koulutusta ja varmistamaan että työntekijät saavat koulutusta terveyteen ja turvallisuuteen liittyvistä asioista.
- käynnistämään tai soveltamaan työterveyshuollon ja –turvallisuuden OHSAS 18001 tai vastaavaa järjestelmää.

Ympäristönsuojelu

- toimimaan sovellettavan lainsäädännön ja kansainvälisten ympäristön suojelua koskevien normien mukaisesti.
- minimoimaan ympäristön saastuttamisen ja jatkuvaan ympäristön suojelun parantamiseen.
- ottamaan käyttöön ympäristöä koskevan järjestelmän kuten ISO 14001 tai vastaavan.

Toimitusketju

- panostamaan tämän Code of Conductin käytön edistämiseen omien toimittajiensa keskuudessa.
- noudattamaan syrjimättömyyden periaatteita toimittajien valinnan ja kohtelun suhteen.

Yhteystiedot

Emoyhtiö ja pääkonttori

Lindström Oy
 PL 29 (Hermannin Rantatie 8)
 00581 Helsinki
 Puh. 020 111 600
 www.lindstromgroup.com
 etunimi.sukunimi@lindstromgroup.com

Tytäryhtiöt

ZAO Lindström, Russia	Lindström Services India Private Limited, India	Lindstrom (Beijing) Co., Ltd., China
Lindström Oü, Estonia	Lindström Tekstil Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi, Turkey	Business Textile Services Ltd., United Kingdom
Lindström SIA, Latvia	FLLC Lindström, Belarus	**) Talp-Alj Kft on fuusioitu Lindström Kft yhtiöön tilikauden 2017 aikana.
Lindström Kft, Hungary	Lindström d.o.o., Croatia	Comforta-konserni
Lindström s.r.o, Czech Republic	Lindström LLP, Kazakhstan	Pääkonttori
Lindström s.r.o., Slovakia	Lindström doo, Serbia	Comforta Oy
Lindström UAB, Lithuania	Lindstrom Korea COL LTD , South Korea	PL 47 (Hermannin rantatie 8) 00580 Helsinki p. 020 111 605
Lindström d.o.o., Slovenia	Lindstrom Prodem SIA, Latvia	Comforta Oy, Finland
Lindström OOO, Russia	Enviro Wipes UK Limited, United Kingdom	Comforta AB, Sweden
Lindström Ltd, United Kingdom	Talp-Alj Kft, Hungary**)	Quickly Tvättcentral Ab, Finland, Åland
Lindström GmbH, Germany	United Hygiene Services Limited, United Kingdom	Comforta OÜ, Estonia*)
Lindström Services AB, Sweden	United Eco Services Limited, United Kingdom	Comfortalla on toimintaa myös Venäjällä ZAO Lindströmin nimissä.
Lindström Sp.z.o.o, Poland	Lindstrom (Shanghai) Co., Ltd., China	*) Comforta OÜ on fuusioitu Lindström Oü yhtiöön tilikauden 2017 aikana.
Lindström S.R.L, Romania		
TOV Lindström, Ukraine		
Lindström (Suzhou) co. Ltd, China		
EOOD Lindström, Bulgaria		

Yritysvastuun raportoinnin työryhmä

Harri Puputti, Vice President, Quality
 Minna Gentz, Senior Vice President, Human resources
 Jukka Keskinen, HR Coordinator
 Petri Vapola, CFO
 Karita Laakso, Group Finance Director
 Sirpa Laine, Vice President, Communications and Brand Marketing
 Sini Rajala, Head of Digital Development, Service Operations – Sales and Markets
 Risto Pyhältö, Director, Strategic Sourcing
 Anna-Kaisa Huttunen, Vice President, Business Concept Development
 Anitta Pirnes, Manager, Corporate Communications
 Lotta Cederberg, Marketing Coordinator

Raportin tilaukset: anitta.pirnes@lindstromgroup.com

Lindströmin palvelut

	Työvaate-palvelut	Puhdastila-palvelut	Matto-palvelut	Hotellitekstiili-palvelut	Ravintola-tekstiilipalvelut	Henkilönsuojainpalvelut	Teollisuuspyyhepalvelut	Hygieniapalvelut
Bulgaria	●		●					
Etelä-Korea	●							
Intia*	●							
Iso-Britannia	●						●	
Kazakstan	●							
Kiina	●	●						
Kroatia	●		●					
Latvia	●		●				●	
Liettua	●		●				●	●
Puola	●		●					
Romania	●		●					
Ruotsi	●			●	●			
Saksa	●							
Serbia	●		●					
Slovakia	●		●				●	
Slovenia	●		●					
Suomi	●	●	●	●	●	●	●	●
Tsekki	●		●				●	
Turkki	●		●					
Ukraina	●		●					
Unkari	●		●				●	
Valko-Venäjä	●							
Venäjä*	●	●	●	●	●			
Viro	●		●	●	●	●	●	

*Vuoden 2017 lopussa Intiaan valmistui puhdastilapesula, joka otetaan käyttöön keväällä 2018.

*Aloitimme Venäjällä hygieniapalvelujen pilottiprojektin vuonna 2017.

170

Lindström Group

Me Lindströmillä huolehdimme ihmisistä työssä. Joustavat ja arkea helpottavat tekstiilivuokrapalvelumme parantavat asiakkaidemme turvallisuutta, hygieniää ja yrityskuvaa. Olemme vastuullinen työnantaja ja huolehdimme työntekijöistämme. Lindströmillä työskentelee yli 4 000 ihmistä Euroopassa ja Aasiassa. Konsernin vuoden 2017 liikevaihto oli 358 miljoonaa euroa. Visionamme on olla vakavarainen, puolen miljardin euron yritys, jonka sitoutuneet työntekijät tuottavat erinomaisen asiakaskokemuksen.

www.lindstromgroup.com



LINDSTRÖM OY

Hermannin rantatie 8 / PL 29

00581 Helsinki

puh. 020 111 600

etunimi.sukunimi@lindstromgroup.com

www.lindstromgroup.com/fi