



VASTUURAPORTTI  
**2019**

## Lindström pähkinäkuoressa

Lindström on yksi Euroopan johtavista tekstiilipalveluyrityksistä. Meillä on yli 170 vuoden kokemus alalta. Tarjoamme kattavat tekstiilialan palvelut työvaate-, matto-, hotelli- ja ravintolatekstiilipalveluista teollisuuspyyhe- ja WC-tilapalveluihin.

Huolehdimme ihmisistä työssä – joka päivä. Helppokäyttöiset ja mukautuvat tekstiilivuokrauspalvelumme parantavat asiakkaidemme turvallisuutta, hygieniaa ja asiakaskokemusta ja auttavat heitä toimimaan kestävämmiin.

Lindström toimii 24 maassa ja työllistää 4 600 ihmistä. Perheyriksen pääkonttori sijaitsee Helsingissä.

## Sisältö

- 2 Johdanto
- 10 Välitämme ihmisistä
- 20 Välitämme ympäristöstä
- 32 Innostamme yrityksiä kasvamaan
- 42 Talous
- 46 Johto
- 52 GRI-tilaus

## Vuoden 2019 kohokohdat

4 600



työntekijää keskimäärin

Kannattavuus (EBITA-%) 9,9 %



408

miljoonaa euroa liikevaihtoa

NPS +26



Keskisarvo

3,83

(asteikolla 1–5)  
Asiakastyytyväisyys

eNPS +40



Keskisarvo

4,02

(asteikolla 1–5)  
Työntekijöiden tyytyväisyys

## YK:n kestävän kehityksen tavoitteet

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

6 PUHDAS VESI JA SANITAATIO



Varmistaa veden saanti ja kestävä käyttö sekä sanitaatio kaikille.

Käytämme pesuloissamme runsaasti vettä, ja siksi veden kestävä ja tehokas käyttö on meille tärkeää (lue lisää sivuilta 20 ja 30). Tuemme myös UNICEFin vesi- ja sanitaatiotyötä Intiassa.

8 IHMISARVOISTA TYÖTÄ JA TALOUSKASVUA



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

Tavoitteemme on kasvaa kestävällä tavalla sekä huolehtia koko henkilöstömme turvallisuudesta ja hyvinvoinnista. Olemme tasa-arvoinen työnantaja. Lisäksi vaadimme kaikilta palvelun- ja tavarantoimittajiltamme vastuullista toimintaa (lue lisää sivuilta 10–19 ja 40–41).

12 VASTUULLISTA KULUTTAMISTA



Varmistaa kulutus- ja tuotantotapojen kestävyys.

Huolehdimme tekstiilien tehokkaasta käytöstä niiden koko elinkaaren ajan. Etsimme jatkuvasti uusia tapoja kierrättää käytöstä poistettuja tekstiilejä yhdessä asiakkaidemme ja kumppaneidemme kanssa. Lue lisää yhteistyöstämme sivuilta 21–31.



≥ 10

miljoonaa työvaatetta käytössä



538



lindströmläistä osallistui Strategia 2025 -verkkokeskusteluihin

5 miljoonaa korjattua tekstiiliä

## VÄLITÄMME LOISTAMME KASVAMME

Me Lindströmillä kehitämme strategiaamme jatkuvasti. Strategia päivitetään viiden vuoden välein vastaamaan nykyajan haasteita. Vuonna 2020 on jälleen aika uudelle strategialle. Strategia 2025:n tavoitteina on olla alan kestävin yritys ja auttaa asiakkaitamme toimimaan kestävämmiin päivittäisessä toiminnassaan.

Jotta voimme onnistua strategiassamme, kaikkien tulee sitoutua siihen ja tehdä yhdessä töitä yhteisten tavoitteidemme eteen. Siksi kutsuimme koko henkilöstömme osallistumaan uuden strategian kehittämiseen. Vuonna 2019 yli 500 lindströmiläistä ympäri maailmaa osallistui verkossa keskusteluihin erilaisista yrityksen tulevaisuuden tilanteista. Kutsuimme myös asiakkaamme ja kumppanimme osallistumaan kehitystyöhön ja jakamaan ajatuksiaan siitä, millaisena he näkevät Lindströmin tulevaisuudessa ja siitä, miten voisimme jatkossa olla vielä parempi kumppani.

Sukelsimme syväälle erilaisiin tekstiilipalveluyrityksen tulevaisuuden haasteisiin, mahdollisuuksiin ja kehityskohteisiin. Päivitimme aiempaa strategi-

aamme ja sitä, miten sen kulmakivet – sitoutuneet työntekijät, erinomainen asiakaskokemus, laadukas toimintakulttuuri ja tuottava kasvu – toimivat tulevaisuutemme rakennuspalikoina.

Nyt päätymässä olevan strategiakauden aikana olemme tehneet paljon töitä ihmisten osallistamisen ja kannustamisen eteen. Olemme aloittaneet palveluidemme digitalisoinnin, jotta voimme jatkossa palvella asiakkaitamme entistä paremmin. Olemme tarjonneet asiakkaillemme lisää mahdollisuuksia osallistua tuotekehityksemme muun muassa eLindström-palvelun kautta. Toimintojemme laadun parantamisen eteen toteuttamamme toimet ovat tehneet meistä entistä vahvemman ja kestävämmän yrityksen. Konsernitasolla onnistuimme saavuttamaan kaudelle asetetut tavoitteet, vaikka todennäköisesti jäämmekin hieman alle visiomme puolen miljardin tavoitetuloksen. Lindström on siis taloudellisesti vakavarainen yritys, minkä ansiosta pääsemme aloittamaan tulevan strategiakauden hyvältä pohjalta. Kestävyys on yksi strategiamme keskeisistä teemoista, ja koko organisaatio on sitoutunut tähän tavoitteeseen.



Olemme tehneet yhteistyötä Suomen UNICEFin kanssa yli vuosikymmenen edistääksemme asetettuja kestävyystavoitteita eri tavoin. Tekstiilialan yrityksenä meidän tulee erityisesti pitää silmällä veden ja energian käyttöämme. Lindström onkin tukenut UNICEFin vesi- ja sanitaatiotyötä eri puolilla Intiaa.

Vuonna 2019 osallistuimme #GoBlue-kampanjaan, jonka tarkoituksena oli juhlistaa 30-vuotiaasta lapsen oikeuksien sopimusta. UNICEFin edustajat myös vierailivat pääkonttorissamme Helsingissä ja esittelivät henkilöstöllemme, miten panoksellamme on voitu tukea jatkuvia tavoitteita – ja siten tehty maailmasta hieman parempi paikka.

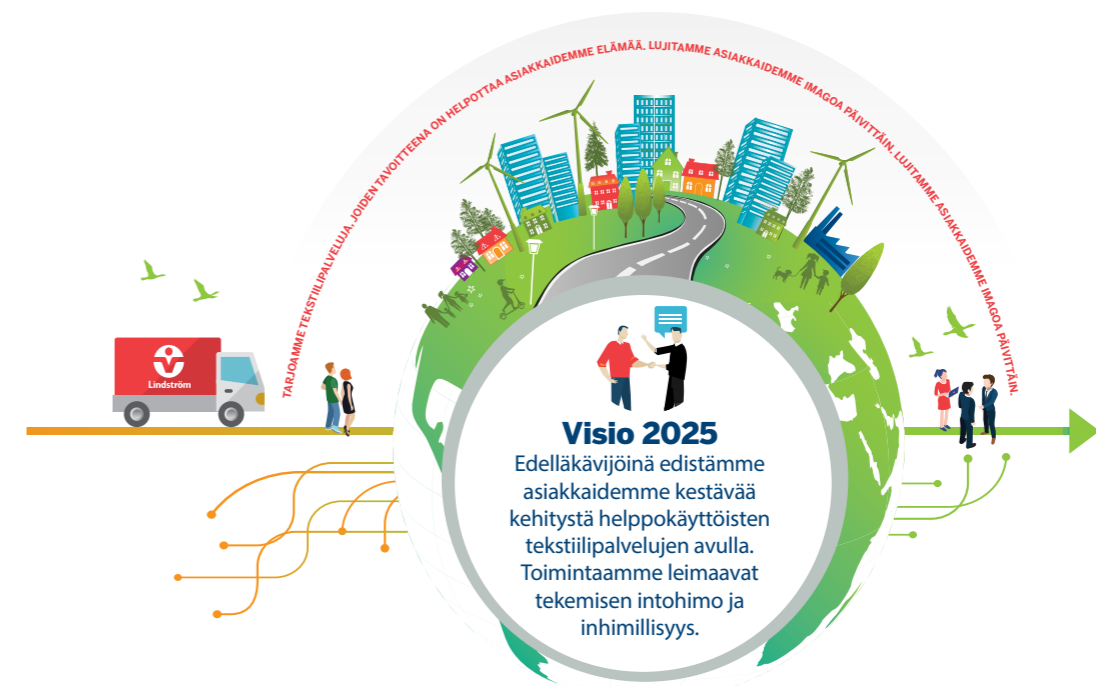
Merkityksemme **Välitämme ihmisistä ja ympäristöstä. Innostamme ihmisiä loistamaan ja yrityksiä kasvamaan kestäväällä tavalla** kertoo olemassaolomme tarkoituksen ja merkityksemme maailmalle.

Lindström-konsernin merkitys määritettiin haastattelujen, ryhmäistuntojen ja työpajojen avulla yhteistyössä maailmanlaajuisesti eri toimintojen ja organisaatiotasojen edustajien kanssa. Pyysimme myös asiakkaitamme ja kumppaneitamme osallistumaan. Halusimme tämän määrittämämme merkityksen toimivan pohjana kaikelle tekemisellemme.

Välittäminen ihmisistä ja ympäristöstä on kaiken toimintamme ytimessä. Se edellyttää, että kaikki Lindströmillä johtavat sydämellään. Haluamme vahvistaa kaikkien sidosryhmiemme onnellisuutta, turvallisuutta ja itsetuottamusta, jotta he voivat menestyä työssään. Kun välitämme toisistamme, kannustuksemme ja tukemme auttaa yrityksiä kasvamaan ja menestymään kestäväällä tavalla, sillä haluamme liiketoiminnallamme antaa planeetallemme enemmän kuin siltä otamme.

## Strategia 2025

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



### AVAINALUEET

ALAN EDELLÄKÄVIJÄ  
ASIAKKAILLE HELPPOKÄYTTÖINEN  
KESTÄVIÄ RATKAISUJA  
INTEGROITU LINDSTRÖM



### ARVOT

KANNATTAVA KASVU | VASTUULLISUUS  
PITKÄAIKAISET ASIAKASSUHTEET | INNOSTUS JA OPPIMISEN ILO

### STRATEGISET TAVOITTEET

INTOHIMO KEHITTÄÄ  
VÄLITÄMME YMPÄRISTÖSTÄ  
HALUTTU KUMPPANI  
VAHVISTUMINEN

## TOIMITUSJOHTAJAN KATSAUS

Uuden vuosikymmenen myötä alkaa myös uusi Lindströmin strategiakausi. Olemme luoneet sen yhdessä työntekijöidemme ja asiakkaidemme kanssa. Viimeisten viiden vuoden aikana olemme ottaneet valtavia loikkia, jotka mahdollistavat menestyksemme tulevaisuudessa: We Care -kulttuurin vaaliminen, palveluidemme digitalisointi ja yhä kasvava kysyntä kestäville ratkaisuille.

Kestävyys on tulevaisuutta. Kiertotalouteen perustuva tekstiilien vuokrausliiketoimintamalli, jota olemme hyödyntäneet jo yli vuosisadan, on nyt nykyaikaisempaa kuin koskaan. Olemme panostaneet omaan sisäiseen tehokkuuteemme, ja sen myötä voimme auttaa asiakkaitamme kehittämään toimintaansa kestävämpään suuntaan ja tukea heitä niin heidän omissa kuin heidän asiakkaidensakin kestävyystavoitteissa.



We Care -kulttuuri on Lindströmillä voimissaan. Kun työntekijämme ovat onnellisia ja kokevat saavansa tukea ja kannustusta, pystymme myös tuottamaan parempia asiakaskokemuksia ja saamme siten onnellisempia asiakkaita. Kun ihmiset kokevat voitavansa vaikuttaa tekemiseensä, se myös tukee ideoiden ja innovaatioiden syntymistä. Tämä näkyy työntekijöidemme ja asiakkaidemme antamassa palautteessa.

Strategia 2020 -kauden aikana edistytimme hurjin harppauksin palveluidemme digitalisoinnissa. Aloitimme prosessin nopealla, kokeellisella lähestymistavalla ja kehitimme palveluitamme vähitellen. Palvelukehityksen ensisijainen tavoite on selvä: haluamme helpottaa asiakkaidemme elämää. Nyt, kun ensimmäiset digitaaliset ratkaisumme on saatu kuntoon, tutustumme innolla mahdollisiin uusiin, datajohtoisiiin palveluihin.

Tässä on vain joitakin esimerkkejä niistä monista parannuksista, joita olemme saavuttaneet tämän strategiakauden aikana. Olen iloinen siitä, että ne kaikki ovat auttaneet meitä saavuttamaan strategisen tavoitteemme taloudellisesti vakavaraisesta yritystoiminnasta.

Meidän tulee jatkossakin pysyä yhteiskunnan ja yrity maailman kehityksen aallonharjalla, erityisesti niiltä osin kuin oma toimintamme vaikuttaa asiakkaidemme toimintaan ja siihen, miten voimme heitä palvella. Jotta voimme tukea asiakkaidemme menestymistä, meidän tulee ymmärtää heidän kehittyviä tarpeitaan. Se on yksi tärkeimmistä motivaation lähteistämme nyt alkavalla strategiakaudella.

**Juha Laurio**  
Toimitusjohtaja

## MENESTYSTÄ SIDOSRYHMIEMME KANSSA

Lindströmin sidosryhmät ovat läsnä arkipäivän työssämme. Meidän toimintamme vaikuttaa heidän toimintaansa niin paikallisesti kuin maailmanlaajuisestikin, joten heidän kokemuksensa yhteistyöstä

kanssamme on meille tärkeää. Siksi kehitämmekin jatkuvasti yhteistyömallejamme varmistaksemme, että yhteistyö hyödyttää molempia osapuolia.

Sidosryhmä	Sidosryhmän odotukset	Tapa vastata odotuksiin
Asiakkaat	Haluttu kumppani, joka tukee asiakkaidensa liiketoiminnan kasvua kestävästi. Helppokäyttöiset palvelut, joita tuotetaan ihmisläheisesti. Läpinäkyvä ja nopea asiakasviestintä.	Liiketoimintamallimme perustuu asiakasläheisyyteen. Kun kehitämme palveluitamme läheisessä yhteistyössä asiakkaidemme kanssa, voimme auttaa asiakkaitamme menestymään.
Työntekijät	Vastuullinen ja huolehtiva työnantaja, joka kiinnittää huomiota työntekijöiden turvallisuuteen ja hyvinvointiin. Monimuotoisuuden, oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon arvostaminen. Työntekijöiden tukeminen, jotta he voivat kasvaa ja loistaa, antamalla heille mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä. Motivoiva ja huolehtiva työkuultuuri. Oppimis- ja kehittämismahdollisuuksia henkilökohtaiseen ja ammatilliseen kasvuun. Palkitseva ilmapiiri ja tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Turvattu työllisyys.	Haluamme rakentaa ympäristön, jossa kaikista huolehditaan, kaikkia arvostetaan ja kaikki saavat mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä. Turvallisuuskulttuurimme kautta varmistamme, että kaikki voivat tehdä työnsä turvallisesti ja pysyä terveenä. Kehitämme jatkuvasti johtajuuttamme We Care -johtamisohjelman kautta ja tarjoamme kaikille työntekijöillemme erilaisia oppimismahdollisuuksia esimerkiksi Growth Academyn kautta.
Osakkeenomistajat	Arvon kasvattaminen johtamalla toimintaamme kustannustehokkaasti ja kestävästi Lindströmin arvojen mukaisesti. Yrityksen menestymisen takaaminen myös tulevaisuudessa innovatiivisten ratkaisujen, henkilöstön ja itse yrityksen jatkuvan kehittämisen ja yrityksen perinteiden vaalimisen kautta.	Olemme innovatiivinen yritys, ja haluamme oppia uutta, kehittää tuotteitamme ja palveluitamme ja hyödyntää uusia mahdollisuuksia tulevaisuuden kasvun takaamiseksi.
Kumppanit ja toimittajat	Pitkäaikaiset kumppanuudet, jotka mahdollistavat kannattavan liiketoiminnan myös tulevina vuosina. Kumppani, joka arvostaa monimuotoisuutta ja kohtelee kaikkia kumppaneitaan tasapuolisesti. Vaalii avointa yhteistyötä ja viestintää kumppaneiden kesken.	Kun asiakkaat ostavat palveluita meiltä, he itse asiassa ostavat palveluita kokonaiselta yritysverkostolta. Toimitusketjumme kattaa palvelun- ja tavarantoimittajamme, omat toimintomme sekä jakeluverkostomme. Arvostamme pitkäaikaisia yhteistyösuhteita ja pyrimme aina parantamaan toimintaamme yhdessä kumppaneidemme kanssa.
Paikallisyhteisöt ja viranomaiset	Lakien, asetusten ja sopimusten noudattaminen, kestävä kehitys ja prosessien kehittäminen, innovatiiviset lähestymistavat työntekoon, yhteistyö eri tasoilla, pitkäaikainen sitoutuminen yhteisön hyvinvointiin, toiminnan avoimuus, yhteiskuntavastuusta huolehtiminen.	Liiketoimintamallimme perustuu asiakasläheisyyteen. Se tarkoittaa, että olemme kiinteä osa asiakkaamme paikallista yhteisöä. Toimimme tiiviissä yhteistyössä paikallishallinnon, koulujen, järjestöjen ja muiden yritysten kanssa.
Toimiala ja järjestöt	Innovointi ja yhteistyö toimialan kehittämisessä, tietämyksen jakaminen, toiminnan mukauttaminen alan standardien mukaisesti, koko toimialan aktiivinen kehittäminen.	Olemme jäseniä toimintamme kannalta merkityksellisissä järjestöissä, kuten European Textile Service Associationissa. Asiantuntijamme toimivat erilaisissa kansallisissa ja kansainvälisissä ryhmissä edistämällä toimialaamme, standardeja ja lainsäädäntöä. Osallistumme aktiivisesti toimialaamme liittyvään keskusteluun.

## KESTÄVÄ KEHITYS LINDSTRÖMILLÄ



Uskomme, että menestyvä yhtiö voi toimia vain yhdellä tavalla – kestävästi. Kestävyys on tiiviisti sidoksissa kaikkeen toimintaamme ja johtamistapoihimme.

Kestävään kehitykseen kohdistuvat odotukset vaihtelevat kuitenkin maasta toiseen. Näin on myös niissä 24 Euroopan ja Aasian maassa, joissa Lindström toimii. Toimimme aina vastuullisesti missä tahansa olemmekin lainsäädännön vaatimusten, paikallisten olosuhteiden ja kestävyydelle asetettujen odotusten eroihin katsomatta.

### Haluamme olla alamme kestävin yritys

Kestävän kehityksen työssämme keskitymme erityisesti huolehtimaan ihmisistä ja ympäristöstä sekä tukemaan asiakkaidemme pyrkimyksiä kestävämpään toimintaan tarjoamalla heille kestävästi tuotettuja tuotteita ja ratkaisuja. Tavoitteenamme on olla alamme kestävin yritys.

Tekstiilialan tarkempi tarkastelu paljastaa monia haasteita, jotka on ratkaistava, ennen kuin ala voi saavuttaa kestävän kehityksen seuraavan tason. Yksi toimialan suurimmista haasteista tällä hetkellä liittyy uusiutumattomien luonnonvarojen hyödyntämiseen. Toinen haaste liittyy lopputuotteiden alhaiseen käyttöasteeseen. Tämä koskee erityisesti vaatteita, joita usein käytetään vain lyhyen aikaa ennen niiden hävittämistä. Tämän lisäksi olosuhteet, joissa tekstiilit tuotetaan, eivät aina ole perusihmisoikeuksia kunnioittavia.

Olemme sitoutuneet nostamaan rimaa kestäväälle kehitykselle tekstiilien vuokrauksen alalla. Tässä keskeiseen rooliin nousevat innovaatiot ja tarjonta, joilla voidaan vähentää tekstiiliteollisuuden negatiivisia vaikutuksia ja tukea asiakkaitamme heidän pyrkimyksissään vähentää omia negatiivisia vaikutuksiaan.

Meillä Lindströmillä on nollatoleranssi kaikenlaisen epäeettisen käytöksen suhteen. Emme epäröi puuttua asiaan, kun epäilemme tai huomaamme mitään toimintaa, joka on ristiriidassa arvojemme

tai eettisten periaatteidemme kanssa. Olemme ottaneet käyttöön uuden väärinkäytösten raportointikanavan, jonka kautta jokainen työntekijä voi nimettömästi ilmaista huolensa mahdollisista väärinkäytöksistä liiketoiminnassamme tai raportoida huomaamansa tai epäilemänsä toiminnan, jonka katsoo olevan lainvastaista, epäeettistä tai arvojemme tai prosessiemme vastaista.

### Miten hallitsemme kestävä kehitystä

Vuoden 2020 aikana laadimme uuden etenemissuunnitelman, joka sisältää toimia ja ohjelmia kestävämpien ratkaisujen tarjoamiseen asiakkaillemme. Meidän on kuitenkin oltava valmiita arvioimaan ja määrittelemään tavoitteitamme uudelleen matkan varrella. Olemme perustaneet kestävän kehityksen ohjausryhmän, jonka tehtävänä on hallinnoida, priorisoida ja valvoa kestävän kehityksen työtä. Kestävä kehitys on yksi Strategia 2025:n pääteemoja ja olemme sitoutuneet siihen täydellä sydämellä. Mikä tärkeintä, sitoutumisemme kannustaa kaikkia työntekijöitämme ottamaan vastuuta omasta toiminnastaan.

Kestävän kehityksen työmme perustuu Lindström-konsernin yhteisiin arvoihin, missioon ja visioon. Sitä ohjaa johtamisjärjestelmämme, toimintaperiaatteemme ja eettiset toimintaohjeemme (lisätietoa sivulla 50).

Ylin vastuu kestävän kehityksen suunnitelmamme toteuttamisesta on konsernin johtoryhmällä. Toimitusjohtaja ja hallitus tarkistavat ja hyväksyvät toimintaperiaatteet ja ensisijaiset kestävän kehityksen aloitteet ja tavoitteet. Kestävän kehityksen toimii kuitenkin vaikuttaa kaikilla yrityksen tasoilla toteutettava We Care -kulttuuri, joka on osa johtajiemme ja tiimimme päivittäistä työtä.

Lindströmin hallitus arvioi ja valvoo kestävään kehitykseen liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia. Arvioinnissa keskitytään liiketoiminnan, toimintaympäristön ja toimintamme edellytysten muutoksiin. Vaikka riskejä löytyykin, näemme

## Terve puu kantaa hedelmää

Mitä on todellinen kestävyys yritystoiminnassa? Uskon, että se pohjautuu yrityksen kulttuuriin, johtamiseen ja arvoihin.

Kestävä kehitys ei voida johtaa ulkopuolelta. Niin laadussa ja turvallisuudessa kuin ihmisten ja ympäristön kunnioittamisessa ja niistä huolehtimisessa on viime kädessä kyse johtajuudesta. Johtajien on oltava etulinjassa osoittamassa oikeaa suuntaa ja tasoittamassa polkua tulevaisuuden kehitystyölle. Tämän lähestymistavan tulee olla kiinteä osa päivittäisiä valintojamme ja toimiamme. Silloin tulokset

puhuvat puolestaan. Meillä on neljä perusarvoa: kannattava kasvu, pitkäaikaiset asiakassuhteet, innostus ja oppimisen ilo ja vastuullisuus. Ne ovat osa kaikkea tekemistämme.

Olen työskennellyt Lindströmillä jo 15 vuotta, ja alusta alkaen olen ollut sitä mieltä, että yrityksen arvot vastaavat hyvin omiani. Siksi pystyn loistamaan työssäni Lindströmillä!

**Harri Puputti**, laatujohtaja

paljon mahdollisuuksia ihmisistä ja ympäristöstä välittämisessä. Kestävyteen liittyvät periaatteet ja keskitetty kehitys ovat osa monia maailmanlaajuisia toimintojamme ja ohjausryhmän tehtäviä. Henkilöstöhallintomme kehittää ja ohjaa We Care -kulttuuria ja johtamistaitoja, tarjoaa kattavan kehityksen oppimiselle ja kehitykselle sekä tukee työnjohtoa työntekijöiden hyvinvointiin ja osallistamiseen liittyvissä tehtävissä. Maailmanlaajuinen hankintatiimimme määrittelee ja toteuttaa toimitusketjun strategiaa sekä hallinnoi ja valvoo

toimitusketjun vastuullisuutta. Konsernitasolla työterveys- ja -turvallisuusasiat ovat työterveyden ja -turvallisuuden ohjausryhmän vastuualuetta. Ohjausryhmä määrittää ja priorisoi paikallisten komiteoiden toteuttamia tehtäviä, edistää läpinäkyvyyttä turvallisuuskulttuurissa ja kehittää työterveyden ja -turvallisuuteen liittyvää raportointia. Maailmanlaajuisten palvelu- ja tuotekonseptien kehityksessä vastuullisuus on keskeisessä asemassa.

## Lindströmin arvot ohjaavat toimintaamme

### KANNATTAVA KASVU

- Innovatiivinen kehittäminen ja uudellinen ajattelu luovat kasvua, jonka ansiosta sekä asiakkaat että työntekijät ja koko yritys menestyvät.
- Varmistamme kannattavuutemme toimimalla tehokkaasti ja kustannustietoisesti. Näin voimme myös investoida uusiin mahdollisuuksiin.
- Päätöksenteko ja resurssien kohdentaminen perustuu pitkän aikavälin suunnitteluun.

### PITKÄAIKAISET ASIAKASSUHTEET

- Tarjoamme huipputason asiakaskokemuksia ja tuotamme asiakkaillemme lisäarvoa.
- Kuuntelemme asiakkaita ja ymmärrämme heidän tarpeitaan. Näin voimme kehittää tarjontaamme entistä kilpailukyisemmäksi.
- Olemme rehellisiä ja pidämme lupauksemme. Tartumme haasteisiin viipymättä.

### VASTUULLISUUS

- Noudatamme taloudellista, sosiaalista ja ympäristövastuuta kaikessa, mitä teemme.
- Noudatamme korkeimpia eettisiä periaatteita, kunnioitamme paikallisia kulttuureita ja toimimme paikallisten lakien ja säännösten mukaisesti. Edellytämme myös alihankkijoidemme ja yhteistyökumppaneidemme noudattavan näitä samoja periaatteita.
- Perheyriksenä olemme sitoutuneet toimimaan siten, että tulevat sukupolvet voivat olla meistä ylpeitä.

### INNOSTUS JA OPPISEN ILO

- Tuemme työntekijöitämme viestimällä vuorovaikutteisesti ja antamalla palautetta.
- Kannustamme työntekijöitä kehittämään itseään tarjoamalla heille uusia mahdollisuuksia, kokemuksia ja tilaisuuksia oppia.
- Yhdessä teemme Lindströmistä erinomaisen työpaikan.

## VÄLITÄMME IHMISISTÄ

Ihmiset ovat kaiken toimintamme keskiössä. Haluamme rakentaa välittämisen ja monimuotoisuuden kulttuuria, jossa jokainen voi kokea voitonsa vaikuttavaan omaan työhönsä. Jotta voimme huolehtia toisistamme, meidän kaikkien tulee toimia arvojemme ja merkityksemme mukaisesti.

### Lindströmiläisistä löytyy 60 eri kansallisuutta

Meillä on työntekijöitä 24 maassa, ja ainutlaatuisia kiertotalouteen pohjautuvia tekstiilipalveluitamme käyttävät miljoonat ihmiset ympäri maailman. Sitoudumme kaikki yhteiseen merkitykseen: haluamme käyttää taitojamme ihmisten ja ympäristön hyväksi.

Lindström palkkaa jatkuvasti lisää ihmisiä, jotka jakavat arvomaailmamme ja haluavat olla osa tarinaamme. Tällä hetkellä henkilöstöömme kuuluu 60 eri kansallisuutta ympäri maailman.

Väestörakenteen muuttuminen asettaa haasteita sekä kehittyneissä että kehittyvissä talouksissa. Työnantajana haluamme katsoa tulevaisuuteen ja huomioida työn muuttuvan luonteen. Olemme tietoisia mahdollisista haasteista ja etsimme aktiivisesti erilaisia mahdollisuuksia systemaattisesti poistaa potentiaalisia hidasteita, kuten kielitaidon puutetta.



Esimerkiksi Suomessa teemme yhteistyötä kielikeskusten kanssa ja tarjoamme heidän kauttaan maahanmuuttajatyöntekijöillemme erilaisia suomen kielen kursseja. Näin voimme osaltamme auttaa heitä sopeutumaan suomalaiseen yhteiskuntaan. Meillä on tällä hetkellä Suomessa yli 150 maahanmuuttajataustaista työntekijää yhteensä 34 eri kansallisuudesta.

### We Care on monimuotoisuudesta välittämistä

Me uskomme moninaisuuden voimaan. Vuonna 2019 keskitimme joitain talouden toimintoja osana talouden edelläkävijyyshankettamme. Samalla palkkasimme noin 20 uutta talouden ammattilaista pääkonttoreimme. Nämä 20 ihmistä edustavat 12 eri kansallisuutta eri puolilta maailmaa. He ovat kotoisin muun muassa Tanskasta, Kiinasta, Venäjältä, Singaporesta ja Venezuelasta. Koska henkilöstöömme kuuluu paljon erilaisista taustoista kotoisin olevia ihmisiä, voimme kehittää tietoisuuttamme eri kulttuureista ja oppia paljon toisiltamme rakentamme yhteistä tarinaamme.

### We Care -kulttuuri on meille sydämen asia

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



Vasemmalta oikealle:  
Patricia Sánchez,  
Josué Bastidas ja Evgenia  
Laxberg nauttivat työstään  
monikulttuurisessa  
työyhteisössä.



### Mitä etua meille on monipuolisesta tiimistä, jossa on ihmisiä monista eri kansallisuuksista?

"Parasta monipuolisessa tiimissä työskentelyssä on se, että voin oppia paljon työtovereiltani. Sen lisäksi, että saan oppia uusista kulttuureista, voin myös oppia erilaisia ajattelumalleja ja työtapoja. Se ruokkii luovuuttani ja pakottaa minut pois mukavuusalueeltani."  
**Patricia Sánchez**, ostoreskontra-asiantuntija

"Ulkomaalaisena monikulttuurisessa tiimissä työskentely on hienoa erityisesti siksi, että useista kansallisuuksista koostuvassa tiimissä on helpompaa sulautua joukkoon. On helpompaa osallistua hankkeeseen ja tulla osaksi tiimiä."  
**Josué Bastidas**, konsernin myyntireskontratiimin johtaja

"Monikulttuurisessa työpaikassa työskentelyssä pidän eniten siitä, että se tekee ihmisistä avarakatseisempia. Saamme oppia toistemme kokemuksista ja tulla tietoisemmiksi maailman tapahtumista. Kun kaikki ympärilläni ovat erilaisia, mukautumisen paine on pienempi. Voin olla oma itseni. Tällaisessa osallistavassa ympäristössä voimme vapaasti jakaa ideoitamme ja mielipiteitämme, oppia toisiltamme ja kasvaa yhdessä."

**Evgenia Laxberg**, taloushallinnon asiantuntija

## MITEN TYÖSI LINDSTRÖMILLÄ INSPIROI SINUA?

### Kollegani kohtelevat minua kunnioituksella

"Tulin Lindströmille vuonna 2016. Olin aiemminkin työskennellyt tekstiilialalla, joten tiesin työn sopivan minulle hyvin. Työni ansiosta koen nyt, että elämäni on paljon säännöllisempää ja laadukkaampaa. Minulla on enemmän aikaa itselleni ja läheisilleni. Vaimoni on myös töissä Lindströmillä, joten olemme muodostaneet oman pienen perheemme perheyriksen sisälle.

Työtoverini tekevät päivistäni iloisia. Tiedät varmasti, millaista on tuntea kuuluvansa jonkekin. Tunnen todella kuuluvani tähän työyhteisöön. Kaikki työtoverini kohtelevat minua kunnioituksella. Koen myös oloni vapaaksi täällä, mikä on minulle hyvin tärkeää. Voin olla oma itseni, tehdä parhaani ja luottaa siihen, että panostani arvostetaan.

Olen oppinut paljon siitä, miten voimme pienilläkin teoilla vaikuttaa ympäristön hyvinvointiin. Kierrätys ja kiertotalous on osa kaikkea Lindströmin toimintaa. Työmme täällä on muuttanut myös perheemme suhtautumista kierrätykseen. Olemme nyt paljon aktiivisempia kierrättäjiä.

Joskus mietin, millaista elämäni olisi ilman tätä työtä. Olisin silti todennäköisesti töissä tekstiilialalla, mutta



minulla olisi vähemmän aikaa perheelleni ja itselleni. Työni olisi myös stressaavampaa, mikä tietenkään ei olisi minulle hyväksi.

**Kenan Ersoy**  
Tekstiilihuollon työntekijä  
Turkkitoan Gerev  
Avainasiakasvastaava, Bulgaria

### Voin kasvaa ja loistaa

"Elämäni Lindströmillä alkoi seitsemän vuotta sitten. Aloitin palvelukeskuksessamme tekstiilihuollon työntekijänä. Pidin työstäni, mutta ajan mittaan aloin kaivata lisää kehittymismahdollisuuksia. Halusin edetä urallani ja siirtyä muihin tehtäviin. Ponnistukseni ovat tuottaneet tulosta, ja siirryin avainasiakasvastaavan apulaiseksi.

Henkilökohtainen tavoitteeni Lindströmillä on aina ollut päästä lähemmäksi tärkeitä asiakkaita. Olen iloinen siitä, että olen Lindströmillä saanut paljon mahdollisuuksia

toteuttaa itseäni, ja ennen pitkää pääsin yhden avainasiakkaamme asiakasvastaavaksi. Työni Lindströmillä on inspiroivaa ja antoisaa. Saan elämäni paljon vaihtelua, ja saan tavata paljon erilaisia ihmisiä. Se on minulle hyvin mielenkiintoista. Toinen haaveeni on olla lentäjä, mutta tällä hetkellä olen tyytyväinen työhöni Lindströmläisenä."



**Antoan Gerev**  
Avainasiakasvastaava, Bulgaria

### Minulla on myös aikaa perheelleni

"Muutimme perheeni kanssa Virossa Helsinkiin vuonna 2009. Maasta toiseen muuttamisessa on aina omat haasteensa. Yksi näistä haasteista on löytää inspiroiva työ, kun lähes jokaisessa työpaikassa vaatimuksena on osata tai vähintäänkin ymmärtää suomea.

Olin onnekas, kun löysin tieni Lindströmille yhdeksän vuotta sitten. En enää osaa edes kuvitella, millaista minun ja perheeni elämä olisi ilman Lindströmiä. On etuoikeus saada työskennellä niin huolehtivassa ja vastuullisessa yrityksessä. Joka päivä saan tehdä jotain, mistä pidän.

Tekstiilihuollon työssäni huolehdin asiakkaidemme tekstiileistä, kuten petivaatteista ja pyyheliinoista. Työni on hyvin palkitsevaa, koska tiedän, että teen jotain hyvää asiakkaillemme. Parasta työssäni on sen joustavuus, koska se mahdollistaa työn ja perhe-elämän tasapainottamisen. Koska työpaikalla välitetään työntekijöistä, minulle on aina annettu mahdollisuus järjestää työvuoroni siten, että minulla on aikaa myös perheelleni. Se on hyvin

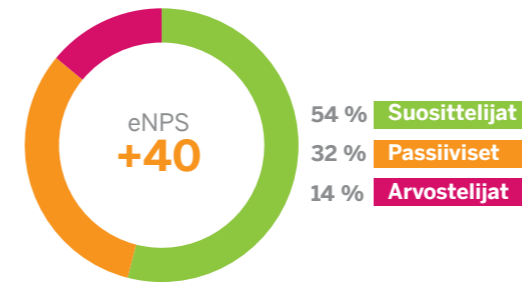
tärkeää minulle, aviomiehelleni ja kahdelle lapselleni. Työni tuo perheelleni myös paljon taloudellista turvaa, koska voin luottaa siihen, että palkka tulee joka kuukausi samaan aikaan.

Me Lindströmillä olemme sitoutuneet erityiseen We Care-kulttuuriin. Se tarkoittaa sitä, että pidämme huolta toisistamme ja teemme asioita yhdessä. Työtoverini ovat mahtavia ihmisiä, ja he ovat minulle kuin toinen perhe. En osannut suomea kovin hyvin, kun muutin Suomeen. Nyt puhun työni ansiosta sujuvaa suomea. Se auttaa minua selviytymään paremmin myös muista arjen tilanteista. Pienten lasten äitinä haluan pitää itsestäni hyvää huolta. Jos minulle sattuu jotain, saan työni kautta myös helposti yhteyden lääkäriin, mikä on yksi työni monista eduista. Se on todellista välittämistä."

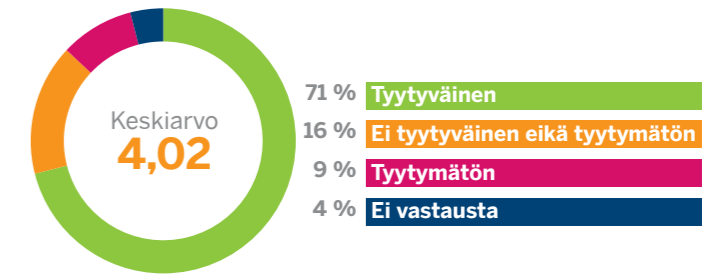


**Reelika Palotu**  
Tekstiilihuollon työntekijä, Suomi

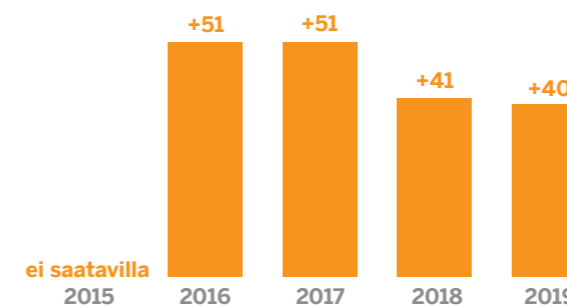
### Henkilöstön kokemukset (eNPS)



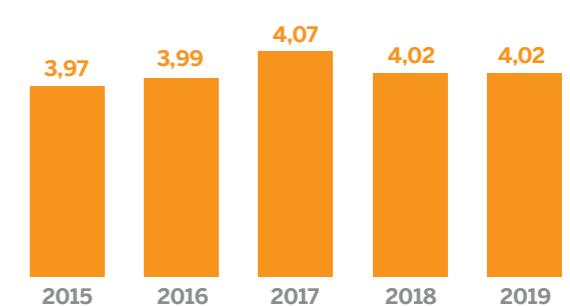
### Henkilöstön tyytyväisyys



### Työntekijöiden kokemusten kehittäminen



### Työntekijöiden tyytyväisyyden kehittäminen



**Työntekijöiden kokemukset | eNPS:** eNPS kertoo meille, miten moni lindströmläisestä suosittelisi meitä työnantajana.

**Työntekijöiden tyytyväisyys:** kertoo meille, mikä Lindströmillä työskentelyssä tekee työntekijämme

onnellisiksi. Arvioimme työn eri osa-alueita, kuten sitä, millaisiksi työntekijämme kokevat vaikutusmahdollisuutensa työssään, ja sitä, missä määrin he ovat tyytyväisiä oppimismahdollisuuksiinsa, palkitsemis- ja tunnustuskäytäntöihin, yrityksen tulevaisuuden suuntaan, yrityksen johtoon ja vaalimaamme We Care -kulttuuriin.

## Vuoden 2019 kohokohtat

Työllistämme  
**4 600**  
ihmistä  
**Euroopassa  
ja Aasiassa**



**60**  
**eri kansallisuutta  
työskentelee  
Lindströmillä**



Perustimme yrityksellemme koulutusohjelman nimeltä **Growth Academy**

**23**  
**We Care**  
-johtajuuskoulu-  
tustyöpajaa  
järjestettiin maa-  
ilmanlaajuisesti



**64%**  
johtajistamme osallistui  
**We Care**  
-johtajuusohjelmaamme



## JATKUVA TAIVAL KOHTI PAREMPAA JOHTAJUUTTA

Välitämme työntekijöistämme ja haluamme jatkuvasti kehittää johtamistamme. Varmistaaksemme, että todella vaalimme We Care -kulttuuriamme, aloitimme vuonna 2018 matkan kohti We Care -johtajuutta.

We Care -johtajuusohjelman tarkoituksena on kehittää johtamistaitoja, tunneälyä, itsetuntemusta, tiimien sisäistä luottamusta ja tiimien tehokkuutta sydämellä johtamisen kautta. Yksi johtajiemme tärkeimmistä tehtävistä on antaa työntekijöillemme mahdollisuus löytää merkityksellisyyttä omasta päivittäisestä työstään ja kehittää taitojaan ihmisten ja ympäristön hyväksi. Siksi johtamiskoulutuksessamme on keskitytty paljon päämäärähakuisen toiminnan kehittämiseen, eli siihen, miten voimme kannustaa toisiamme saavuttamaan merkityksellisiä tavoitteita yhdessä.

Tavoitteenamme oli varmistaa, että We Care -kulttuurimme ilmentyy johtajiemme päivittäisessä työssä, kun he toimivat roolimalleina kaikille

lindströmiläisille. Ohjelma käynnistettiin vuonna 2018. Ensimmäiseen We Care -johtajuustyöpajaan osallistui tuolloin reilut 30 johtajalähtelijästä eri puolilta yritystä. Lähtelijänä heidän tehtävänä oli sitten jakaa oppimaansa eteenpäin ja alkaa rakentaa paikallisia We Care -johtajuusohjelmia. Kehitystä jatkettiin vuoden 2018 aikana kahdeksassa pilot-timaassa, ja vuoden 2019 aikana toiminta laajeni lähes kaikkiin toimintamaihimme. Vuoden 2019 aikana 64 % johtajistamme koulutettiin We Care -johtamisperiaatteissamme ja -kulttuurissamme.

Johdon sitoutuminen on kaikessa kehitystyössä ensisijaisen tärkeää. Olemme iloisia siitä, että johtajamme ovat ottaneet We Care -johtajuusohjelman todella hyvin vastaan ja kouluttautuneet We Care -lähtelijäiksi. He ovat tässä roolissa osallistuneet paikallisten ohjelmien käynnistämiseen ja kehitykseen. Paikallisissa johtajuusohjelmissa otetaan huomioon kunkin alueen ja kulttuurin erityispiirteet ja -vaatimukset.

## ILOA OPPIMISESTA – LINDSTRÖM GROWTH ACADEMY

Oppimisen ilo on yksi keskeisistä arvoistamme. Uskomme vahvasti jatkuvaan kehittymiseen. Rohkaisemme ja inspiroimme työntekijöitämme kaikkialla maailmassa olemaan uteliaita ja kehittämään omaa osaamistaan.

Merkityksemme sekä We Care -johtajuusperiaattemme ja -kulttuurimme johdolla aloimme vuonna 2019 kehittää yrityksemme omaa koulutusohjelmaa, jonka nimi on Growth Academy. Ohjelmassa yhdistetään lyhyitä virtuaalisia koulutusjaksoja ja verkkotyöpajoja työssäoppimisen työpajoihin ja kasvokkain järjestettäviin koulutuksiin. Näiden avulla tuemme Strategia 2025:n mukaisesti työntekijöidemme osaamisen kehittämistä.

Growth Academy on meille paljon enemmän kuin oppimis- ja kehitysalusta. Se on yhteisön ja uusien, sisäisten ekosysteemien rakentamista. Toteutamme erilaisia hankkeita ja sprinttejä yhteistyönä kahden osaamisen kehittämisohjelman kanssa. Ne on tarkoitettu erityisesti sisäiseen urakehitykseen tulevaisuuden johtajillemme.

Tarjoamme työntekijöillemme paljon oppimismahdollisuuksia, jotta jokainen lindströmläinen voisi loistaa ja kasvaa. Oppimisportfolioomme kuuluu erilaisia aihealueita, kuten myyntiä ja markkinointia, ydintoimintoihimme liittyvää sisältöä, johtajuusvalmennusta sekä muutosjohtamista ja muutosten käytännön toteuttamista. Haluamme kehittää kulttuuriamme koulutuskulttuurista oppimiskulttuuriin ja antaa työntekijöillemme mahdollisuuden vaikuttaa omaan kehitykseensä. Tämän olemme toteuttaneet tarjoamalla työntekijöille mahdollisuuden räätälöidä omaa oppimispolkuaan siten, että se tukee heidän lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteitaan ja urasuunnitelmiaan.

Tarjoamme vuoden 2020 aikana yli 60 erilaista virtuaalista ja paikallista koulutusta ja työpajaa. Meillä on yli 30 sisäistä kouluttajaa ja kehitämme toimintaa jatkuvasti. Growth Academyn oppimisisältöjä tarkistetaan vuosittain ja niitä päivitetään tarvittaessa vastaamaan työntekijöidemme ja liiketoimintamme tarpeita niin maailmanlaajuisesti kuin paikallisestikin. Yksi tulevista painopisteistämme on digitalisaation kehittämisessä.

## Polun tasoittaminen We Care -johtajuudelle

Minulla oli etuoikeus ottaa haltuuni Keski- ja Länsi-Euroopan toiminnot syyskuussa 2018. Ensimmäiset kuukaudet kuuluivat pohjatöihin ja alueelliseen johtoryhmään tutustumiseen kuukausittaisissa kokouksissa. Niissä kehitimme kokouskäytäntöjä ja sovimme yhteisistä pelisäännöistä ja odotuksista. Olimme yhtä mieltä siitä, että halusimme olla läsnä, toteuttaa itseämme ja muistaa silloin tällöin myös nauraa.

Koska halusimme kehittää keskinäistä luottamustamme, järjestimme yhdessä Ison-Britannian henkilöstöpäällikön Sarah Marchantin kanssa johtajuustyöpajan, jonka tavoitteena oli oppia

ymmärtämään kulttuurieroja ja erilaisia arvopohjia sekä niiden vaikutusta käyttäytymiseemme ja siihen, miten muut kokevat käyttäytymisemme. Pysähdyimme tutustumaan itseemme ja toisiimme. Kahden tapahtumarikkaan päivän jälkeen tiimin dynamiikka muuttui. Ymmärsimme paremmin, miten kukin meistä lähestyi erilaisia asioita, ymmärsimme toistemme tarkeitasi ja opimme tulkitsemaan toistemme käyttäytymistä paremmin. Aluejohtoryhmämme kehitys on pohjautunut jatkuvaan, kollegoitamme ja tiimin jäseniltä saamaamme palautteeseen.



**Mika Kujala,**  
varatoimitusjohtaja,  
Keski- ja Länsi-Eurooppa  
Lindström Group





## AUTAMME IHMISIÄ KASVAMAAN JA LOISTAMAAN JOKA PÄIVÄ



Haluamme inspiroida työntekijöitämme kasvamaan ja loistamaan. Tarjoamme kaikille työntekijöillemme yhtäläiset mahdollisuudet oppimiseen ja kehittymiseen, jotta he voivat saada kaiken irti potentiaalistaan. Haluamme antaa työntekijöillemme mahdollisuuden vaikuttaa omaan tekemiseensä sekä mahdollisuuden luoda oman oppimispolkunsa.

Vuonna 2018 haastoimme itsemme ja lähdimme etsimään uusia tapoja johtaa työntekijöidemme suorituskyyä entistä paremmin. Tavoitteenamme oli löytää käytäntöjä, joiden kautta voisimme innostaa työntekijöitämme kehittämään itseään sekä toteuttaa strategiaamme käytännössä päivittäisessä työssämme. Järjestimme maailmanlaajuisesti useita suorituskyyyn johtamisen työpajoja ja koulutuksia kehittääksemme sitä, miten innostamme työnjohtoaamme johtamaan työntekijöiden suorituskyyä päivittäin.

Nyt We Care -johtajamme ja johtoryhmämme eri puolilla maailmaa voivat auttaa toisiaan kasvamaan joka päivä. Uskomme, että meillä kaikilla pitää olla selkeitä tavoitteita työllemme, jotta voisimme oppia ja loistaa. Tavoitteidemme saavuttamiseksi me kaikki tarvitsemme jatkuvaa palautetta, valmennusta ja tukea. Suorituskyyyn johtamisen kautta annamme ihmisille tilaa toteuttaa itseään ja löytää uusia oppimismahdollisuuksia päivittäin.

Suorituskyyyn johtaminen on meille päivittäistä toimintaa ja tärkeä osa välittämisen kulttuuriamme. Teemme asioita yhdessä: toimimme yhdessä ja annamme palautetta toisillemme.

Kun johdamme sydämellämme, kiinnitämme huomiota muuhunkin kuin tehokkuuteen. Uskomme kestävään toimintaan. Jokainen meistä törmää toisinaan elämäntilanteisiin, jotka vaikuttavat väliaikaisesti suorituskyyymme tavalla tai toisella. Haluamme johtajiemme ymmärtävän, että ihmisiä johtaessaan heidän tulee aina huomioida yksilön hyvinvointi kokonaisvaltaisesti: heidän stressitasonsa, perhe-elämänsä ja motivaationsa.

Kun saamme työntekijämme loistamaan, he voivat puolestaan innostaa asiakkaitamme loistamaan. Suorituskyyyn johtamisen kautta voimme auttaa työntekijöitämme seuraamaan unelmiaan ja tarjota heille lisää selkeyttä, kunnianhimoa ja kasvumahdollisuuksia heidän päivittäisessä työssään.

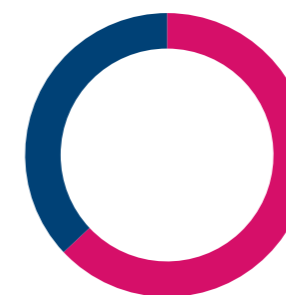
## LINDSTRÖMILÄISET LUKUINA

Henkilöstö työtehtävän mukaan 2019



Tuotanto	61 %
Myynti ja asiakaspalvelu	23 %
Asiantuntijat	13 %
Johto	2 %

Henkilöstö sukupuolen mukaan 2019



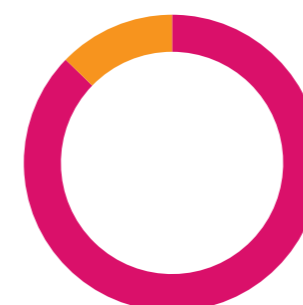
Naiset	63 %
Miehet	37 %

Henkilöstö ikäryhmän mukaan 2019



Alle 30 vuotta	24 %
30–39 vuotta	31 %
40–49 vuotta	25 %
50–59 vuotta	15 %
60 vuotta tai yli	5 %

Työsuhteen tyyppi 2019



Kokoaikainen	87 %
Osa-aikainen	13 %



Vakituisen	89 %
Määräaikainen	11 %

Henkilöstö maittain							
Suomi	1 706	Liettua	162	Slovakia	90	Serbia	31
Venäjä	458	Iso-Britannia	159	Ruotsi	76	Kroatia	27
Unkari	393	Ukraina	135	Puola	59	Valko-Venäjä	23
Intia	292	Viro	134	Bulgaria	56	Saksa	14
Latvia	266	Tšekki	108	Romania	46	Kazakstan	8
Kiina	225	Slovenia	96	Turkki	40	Etelä-Korea	7

## TURVALLINEN TYÖYMPÄRISTÖ KAIKILLE



Meille on tärkeää, että jokainen lindströmläinen työskentelee turvallisesti. Pyrimme välttämään kaikki onnettomuustilanteet tukemalla avointa ja turvallista työskentelyä ja pitämällä jatkuvasti silmällä mahdollisia riskejä ja vaaratekijöitä. Noudatamme työterveys- ja turvallisuusjohtamisen standardia ISO 45001.

Yksi vuoden 2019 painopistealueistamme oli kiinnittää enemmän huomiota turvallisuuteen liittyviin seikkoihin turvallisuuskävelyillämme. Emme valittavasti ole vielä saavuttaneet tavoitetasoa, mikä johtuu havaintojen määrän lisäksi myös niiden laadusta. Pyrimme ymmärtämään paremmin erilaisia riskitekijöitä ja löytämään niihin ratkaisuja.

Vuoden 2019 aikana kehitimme turvallisuusviestintäämme päivittämällä maailmanlaajuisia työturvallisuusohjeitamme, julkaisemalla säännöllisesti turvallisuustiedotteita ja -haastevideoita ja selvittämällä työturvallisuuteen liittyviä vastuualueita

organisaation eri tasoilla. Lisäksi järjestimme työntekijöillemme paikallisia työturvallisuuden koulutustyöpajoja paloturvallisuuteen, hätäevakuointiin ja ensiapuun liittyen. Tuotantohenkilöstön perehdyttämisprosessiin kuuluu koulutus tuotantokoneiden turvallisesta käytöstä.

Vaikka ohjeissamme ja käytännössämme onkin selvitetty turvallisuuskäytäntöjä, ennaltaehkäisevän turvallisuuskulttuurin kehittäminen edellyttää sekä aikaa että vastuullista johtajuutta kypsyäkseen. Sen lisäksi aito turvallisuuskulttuuri vaatii avointa ja läpinäkyvää viestintää epämiellyttävistä aiheista, kuten sattuneista onnettomuuksista.

Haasteenamme on rekisteröityjen ja raportoitujen onnettomuuksien vaihteleva määrä eri maissa. Se aiheuttaa ongelmia tulosten vertailussa ja todellisen edistymisen arvioinnissa. Työnjohdon esimerkillisyydellä on tässä tärkeä rooli.

### Jakelijoiden turvallisuus

Asiakkaidemme näkökulmasta näkyvin osa työtämme on kumppaneidemme toteuttama tekstiilien jakelu. Vaikka jakelijat eivät olekaan omaa henkilökuntaamme, niin heidän kuin asiakkaidemmekin turvallisuus on silti meille tärkeää. Turvallisuuden systemaattinen valvonta on osoittautunut vaikeaksi kumppaneillemme.

Valitettavasti vuoden 2019 aikana jakelupalvelussamme tapahtui kaksi kuolemaan johtanutta liikenneonnettomuutta. Jotta voisimme välttää nämä riskit jatkossa, olemme tarkentaneet toiminnan ja reittien suunnittelun käytäntöjämme sekä päivittäneet jakelupalvelun tieturvallisuusohjeita ja -koulutuksia. Jotta koko organisaatio voisi oppia näistä onnettomuuksista, olemme myös jakaneet tietoa niistä ja keskustelleet korjaustoimenpiteistä maailmanlaajuisesti.

**Vuonna 2019 tapaturmataajuus oli 4,9, mikä on Visio 2020:n tavoitteen rajoissa (< 5,0).**

### Tavoitteena nolla onnettomuutta

Valtaosa työntekijöillemme sattuneista onnettomuuksista tapahtuu kodin ja työpaikan välisellä matkalla tai pesuloissa rullakkoja ja kasetteja siirrettäessä. Melko vakaan ajanjakson jälkeen tapaturmataajuus kasvoi vuoden 2018 aikana. Kasvu selittyi osittain sillä, että onnettomuuksien raportointikäytännöt ovat parantuneet joissakin toimintamaissamme sekä sillä, että olemme tehneet aktiivisesti töitä välittämisen kulttuurin eteen. Sen myötä ihmiset ovat uskaltaneet vapaammin puhua sattuneista onnettomuuksista ja vammoista.

Vuonna 2019 tapaturmataajuus lähti uudelleen laskuun erityisesti Suomessa tehdyn positiivisen kehityksen ansiosta. Vuoden 2020 visiomme turvallisuushavainnoista on 3,5 henkilöä kohti. Vaikka emme olekaan vielä saavuttaneet tätä tasoa, teemme jatkuvasti töitä sen eteen. Meidän pitää muun muassa kehittää yhteisiä onnettomuuksien raportointikäytäntöjämme kaikissa niissä maissa ja kulttuureissa, joita edustamme. Jatkossa aiomme myös mitata turvallisuushavaintoja osallistamalla maakohtaisia johtoryhmiä. Tämän myötä eri maiden tilanteiden vertailu helpottuu ja voimme paremmin nähdä todellisen edistymisen tason.

Sairauspäivät, henkilöstön vaihtuvuus ja tapaturmataajuus	2015	2016	2017	2018	2019	Visio 2020
Tapaturmataajuus (tapaturmia miljoonaa työtuntia kohti)	6,8	6,8	6,8	7,5	4,9	< 5
Sairauspäivät, %	4,36	4,48	3,91	5,08	4,1	
Sairauspäivät henkilöä kohti vuodessa	10,58	10,63	9,98	11,08	9,64	< 7
Henkilöstön vaihtuvuus, vakituinen työsuhde	17 %	18 %	19 %	18 %	25 %	

Turvallisuushavainnot	2015	2016	2017	2018	2019	Visio 2020
Havaintojen määrä	745	1 133	1 205	1 638	1 881	
Havaintojen määrä henkilöä kohti	0,23	0,32	0,3	0,41	0,40	3,5

## VÄLITÄMME YMPÄRISTÖSTÄ

Meille ympäristöstä välittäminen tarkoittaa luonnonvarojen viisasta käyttöä. Autamme asiakkaitamme saavuttamaan omat ympäristötavoitteensa. He voivat luottaa siihen, että palvelumme ovat vastuullisesti hankittuja ja että toimintamme on tehokasta. Lisäksi pidämme hyvää huolta vaateista, jotta niiden elinkaari olisi mahdollisimman pitkä.

Suurimmat ympäristövaikutuksemme johtuvat tuotteiden ja tekstiilien hankinnasta, pesuprosesseista ja tuotteiden hävittämisestä. Hankimme maailmanlaajuisesti yli 4 000 tonnia tekstiiliä vuosittain ja hävitämme noin 1 600 tonnia.

Voimakkaasti lisääntynyt tekstiilijätteen määrä on maailmanlaajuinen ongelma, johon on löydettävä ratkaisuja. Haluamme antaa planeetallemme enemmän kuin siltä otamme. Pyrimme vähentämään ympäristövaikutuksiamme muun muassa korjaamalla työvaatteita, antamalla käytetyille tekstiileille uuden elämän ja tukemalla kierrätystä sidosryhmiemme kanssa.

Keskitymme jatkossa entistä enemmän vastuullisen hankinnan kehittämiseen sekä toimitusketjumme ympäristövaikutusten huolelliseen arviointiin. Vuoden 2020 aikana määrittelimme uudet tavoitteemme tekstiilien paremman kierrätettävyyden takaamiseksi ja toimintamme aiheuttaman jätteen vähentämiseksi.

## Ilmastonmuutos ja muut ympäristöriskit

Ilmastonmuutos erilaisine ekologisine ja fyysisine muutoksineen sekä luonnonvarojen rajallisuus vaikuttaa ihmisten arkeen. Se vaikuttaa myös meihin, erityisesti toimitusketjuumme ja tarvitsemiemme raaka-aineiden saatavuuteen.

Luonnonkuidut, kuten puuvilla, ovat käyttämiemme tekstiilien pääraaka-aine. Niiden tuotanto vaatii runsaasti raaka-aineita, vettä, energiaa ja kemikaaleja. Pyrimme varmistamaan, että jokaista valmistettua tekstiiliä käytetään toistuvasti ja korjataan tarvittaessa ja että ne lopuksi kierrätetään luonnon-

varoja säästään. Tiukentuva sääntely, lisääntynyt tietoisuus ja asiakkaidemme ja työntekijöidemme kasvavat vaatimukset ympäristöystävällisen toiminnan suhteen ajavat meitä parantamaan ympäristöystävällisyyttä koko arvoketjussamme.

Näemme ympäristön hyvinvoinnin haasteena ja teemme parhaamme toimintamme tehokkuuden parantamiseksi. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti ja etsimme uusia kiertotalouden liiketoimintamalleja yhdessä sidosryhmiemme kanssa.



**YLI 10 miljoonaa**  
työvaatetta  
käytössä



**YLI 5 miljoonaa**  
korjattua tekstiiliä

## KESTÄVÄÄ ARVOA ASIAKKAILLEMME

Tuotteiden vuokraaminen on huoleton, aikaa säästävä valinta, sillä vastuu tekstiilien hankinnoista, huollosta ja hävittämisestä on meillä lindströmläisillä. Liiketoimintamme perustuu "enemmän on vähemmän" -ajattelumalliin: enemmän käyttöikää kaikille tekstiileillemme, vähemmän taakkaa ympäristölle. Lindströmin ratkaisujen avulla asiakkaamme voivat saavuttaa omat kestävyystavoitteensa.

### Merkityksellistä tuotesuunnittelua

Vastuullinen palvelu- ja tuotesuunnittelu ei ole vain hiilijalanjäljen pienentämistä tai kestävien materiaalien valitsemista. Se on systemaattista tutkimustyötä, jossa huomioidaan tuotteiden käyttötarkoitus ja niiden koko elinkaari. Siksi vastuullinen suunnittelu, jossa otetaan huomioon kiertotalouden periaatteet, on kiinteä osa kaikkia palvelu- ja tuotekehitysprosessejamme.

Pitkän elinkaaren suunnittelu on keskeinen osa vuokratekstiilipalvelua. Toimivuus, turvallisuus ja pitkäikäisyys kulkevat yleensä käsi kädessä. Mitä kauemmin tuote on käyttökelpoinen, sitä pienempi on sen ympäristökuormitus.

Pyrimme kierrättämään kaiken jätetekstiilimme, mutta kaikkea tähän tarvittavaa teknologiaa ei valitettavasti ole vielä olemassa. Loppuun käytetyt tekstiilit hävitetään edelleen useimmiten energijätteenä. Vuonna 2019 tekstiilin kierrätysasteemme oli 24 %, ja luku kasvaa vuosittain. Haluamme kuitenkin lisätä tekstiilimme kierrätysastetta voimakkaasti ja nopeasti.

#### 1. Voit keskittyä omaan ydinliiketoimintaasi

Haluamme, että palvelumme loppukäyttäjät tuntevat olonsa mukavaksi. Kaikissa suunnittelupäätöksissä otetaan huomioon testikäytön tulokset ja asiakkaidemme kanssa käymämme keskustelut.

#### 2. Voit luottaa vastuulliseen lähestymistapaamme

Luonnonvarojen mahdollisimman tehokas käyttö on meille yksi tärkeimmistä asioista. Avainkysymys on tuottaa vain tarvittavia vaatteita juuri oikea määrä. Valitsemme huolellisesti materiaalit ja niiden toimittajat välttyäksemme ei-toivotuilta ihmisoikeus-, turvallisuus- ja ympäristöriskeiltä.

#### 3. Tuotat vähemmän jätettä

Suunnitteleme ja valmistamme jokaisen tekstiilin käyttäjälleen ja käyttötarkoitukseensa sopivaksi. Pidämme kuljetusvälineet lyhyinä paikallisten palvelukeskusten ja optimoitujen reittien avulla, ja huolehdimme materiaalien vastuullisesta hävittämisestä käytön jälkeen.



#### 6. Tekstiiliä kierrätetään ja ne saavat uuden elämän

Jos emme pysty hyödyntämään tekstiilejä raaka-aineena tai uusio- tuotteina, hyödynnämme ne energijätteenä. Pidämme jatkuvasti silmällä uusia innovaatioita ja testaamme niitä kumppaneidemme kanssa parantaaksemme kierrätysmahdollisuuksiamme.

#### 5. Sinun valinnallasi on merkitystä

Saat kestäviä tekstiilejä, joita voidaan korjata, kierrättää ja käyttää uudelleen niiden elinkaaren aikana ja vielä sen päätteeksi. Se vähentää ympäristölle aiheutuvaa kuormaa. Kun tekstiili ei enää ole käytettävissä sellaisenaan, voimme löytää sille uuden käyttötarkoituksen ja siten maksimoida tekstiilien elinkaaren.

#### 4. Säästät vettä ja energiaa

Huipputehokkaiden teollisten pesuprosessiemme ansiosta pystymme säästämään paljon energiaa ja vettä niin sinun kuin ympäristömmekin eduksi verrattuna siihen, että pesisit vaatteet kotona. Se on myös hygieenisempää kuin kotipesu.

## KESTÄVÄT RATKAISUT



Opimme jatkuvasti lisää palveluidemme elinkaaren vaikutuksista. Sitoutamme asiantuntijoitamme ja asiakkaitamme tarttumaan yhdessä ympäröivän maailman haasteisiin. Esimerkiksi palautettavat ostokassimme vastaavat sekä asiakkaidemme että loppukäyttäjien tarpeisiin, ja pystymme niiden avulla osaltamme helpottamaan valtameriemme vakavaa tilannetta. Kestokasseilla voimme vähentää kertakäyttöisten muovikassien käyttöä ja samalla tukea asiakkaitamme heidän pyrkimyksissään vähentää tarpeetonta muovin käyttöä, kehittää uudelleenkäytettäviä pakkausmateriaaleja ja parantaa kierrätettävyyttä. Tämä parantaa myös kuluttajien mahdollisuuksia tehdä vastuullisia valintoja jokapäiväisessä elämässään. Vuonna 2019 lisäsimme valikoimiimme myös kierrätetyistä muovipulloista valmistetut ECO-designmatot.

### Ympäristömerkitty puuvillapyherullapalvelu

Vuonna 2019 pelkästään Suomessa puuvillapyherulliamme käytettiin käsien kuivaamiseen yli 338 miljoonaa kertaa. Toimitimme asiakkaillemme lähes 3,4 miljoonaa puhdasta puuvillapyherullaa. Tällä määrällä rullia asiakkaamme ovat säästäneet yli 10 miljoonaa kiloa paperijätettä, mikä on yli 1 000 roska-autollista.

Kierrätyspaperiin verrattuna palvelumme avulla vähennettiin CO<sub>2</sub>-päästöjä 1,52 miljoonalla kilolla vuoden 2019 aikana. Tämä on yhtä paljon kuin jos ajaisit autolla 241 kertaa maapallon ympäri, eli kaksi kertaa joka kolmas päivä. Kierrättämättömistä raaka-aineista valmistettuun paperiin verrattuna pelkästään Suomessa käsien kuivaamista varten vuoden 2019 aikana olisi pitänyt kaataa yli 110 000 puuta enemmän.

Olemme ylpeitä siitä, että puuvillapyherullapalvelumme on saanut Suomessa pohjoismaisen Joutsenmerkin.

### Palauta ostokassisi

Muovia pidetään yhtenä tämän päivän suurimmista vaaroista ympäristölle. Lindströmin tavoitteena on korvata kaikki kertakäyttöiset muovikassit, ja olemmekin ottaneet käyttöön Panttikassi™-palvelun 11 maassa. Markkinat ovat ottaneet palvelun vastaan ilolla. Esimerkiksi Intiassa, missä muovipussit hiljattain kiellettiin, Panttikassi™ palkittiin vähittäiskaupan innovatiopalkinnolla 2nd Edition Future of Retail Summit & Awards 2019 -tapahtumassa. Panttikassi™-palvelun tarina alkoi suomalaisesta yhteishankkeesta, ja se toimii samaan tapaan kuin pullopanttijärjestelmä. Voit ostaa kassin kassalla ja palauttaa sen kauppaan, kun se likaantuu. Me noudamme käytetyt kassit kaupoista, pesemme ne hyvän hygieni- ja turvallisuustason ylläpitämiseksi ja toimitamme kauppoihin puhtaita kasseja asiakkaiden käyttöön.



### Esiliinasta selkärepuksi

Oletko koskaan miettinyt esiliinan muuttamista repuksi? Emme mekään, mutta jotenkin niin pääsi tapahtumaan. Kiertotalous on keskeinen osa toimintaamme, ja sen myötä jotkin kestävä kehityksen innovaatiot syntyvät kuin itsestään.

Yksi näistä on Binda-esiliinamme, joka toimii täydellisesti tyylikkäänä esiliinana – ja myöhemmin täydellisesti tyylikkäänä reppuna. Toivotamme niille pitkää ikää!



### Mattoja muovipulloista

Muovijäte on ollut maailmanlaajuinen ongelma jo vuosien ajan. Me Lindströmillä pyrimme yhteistyössä kumppaneidemme kanssa kehittämään ongelmaan ratkaisuja kaikin keinoin. Käytettyjä muovipulloja voi pois heittämisen sijaan käyttää ECO-designmattojemme valmistukseen.

Puolet matoissa käytetystä langasta on valmistettu kierrätetyistä muovipulloista. Tämä tarkoittaa, että yhteen neliometriin mattoa käytetään 32 muovipulloa. Pelkästään vuoden 2019 aikana käytimme yli 206 000 muovipulloa, ja luku kasvaa jatkuvasti.

ECO-designmatot ovat käyneet läpi useita testejä, joilla on varmistettu niiden turvallisuus ja kestävyys vuosien käytössä. Pidemmän langan ansiosta matot ovat myös pehmeämpiä, minkä vuoksi ne soveltuvatkin erinomaisesti pienten varpaiden alle esimerkiksi päiväkoteihin.



## KESTÄVÄÄ KEHITYSTÄ YHTEISVOIMIN



Tavoitteenamme on vielä jonain päivänä saada ratkaistua tekstiilien kierrätysongelma ja palauttaa materiaalit takaisin kiertoon tuotteiden elinkaaren päätteeksi. Silloin olisimme vähemmän riippuvaisia uusista raaka-aineista. Tämä vaatii kuitenkin järjestelmällisiä muutoksia tekstiiliteollisuuteen ja sen skaalautuviin ratkaisuihin. Siirtyminen lineaarisesta liiketoiminnasta täysin kiertotalouteen perustuvaan asettaa myös paineita muuhun arvoketjuumme lisäämällä toimittajien tarvetta kehittää uusia, kiertotalouden mahdollistavia tuotteita. Pidämme jatkuvasti silmällä mahdollisia laaja-alaisia järjestelmäratkaisuja niin tutkimuksen kuin liiketoiminnan saralla, jotta löytäisimme oikeat ratkaisut ja kumppanit. Tällaiset hankkeet ovat kuitenkin usein pitkäkestoisia ja ne vaativat vuosien tutkimustyötä ennen laajamittaista hyödyntämistä. Euroopan unionin laajennettu tuottajavastuu (Extended Producer Responsibility, EPR), joka edellyttää erillistä tekstiilijätteen keräystä ja kierrätystä vuoteen 2025 mennessä, asettaa paineita ja kannustimia näiden laajamittaisten ratkaisujen nopeuttamiseen. Samalla yritämme parhaamme mukaan löytää parhaita ratkaisuja nykyhetken tarpeille tekstiilijätteen kierrätyksessä. Tämä tarkoittaa usein pienempiin toimijoihin ja paikallistason toimintaan panostamista.

### Kiertotaloutta ruohonjuuritasolla

Käynnistimme vuonna 2019 sarjan sisäisiä työpaikkoja, joissa innokkaat lindströmläiset eri yksiköistä saivat jakaa mielipiteitään ja ideoitaan tekstiilien kierrätykseen liittyen. Tulevat lainsäädännön muutokset vaativat erillisen tekstiilijätteen keräyksen toteuttamista vuoteen 2025 mennessä, ja lisäksi tekstiilijätteen kierrätys on tärkeä aihe monille asiakkaillemme. Tärkeimpänä kannustimena näissä työpaikoissa oli kuitenkin työntekijöiden oma innokkuus löytää keinoja palveluidemme kestävyden kehittämiseen.

Työpajojen kautta olemme löytäneet omasta ja kumppaneidemme toiminnasta sivuvirtoja, jotka voivat hyödyntää tekstiilijätettämme resurssina. Aiomme jatkaa ideointityöpajojen järjestämistä, sekä itsemme ja kiertotalouskäytäntöjemme kehittämistä.

### Jätteestä katumuodiksi

Vuonna 2019 aloitimme yhteistyön suomalaisen startup-yritys **Sideflow'n** kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on auttaa tekstiilijätteen tuottajia ja hyödyntäjiä löytämään toisensa. Ensimmäinen pilottihanke toteutettiin yhdessä miestenvaate-merkki **Manniston** kanssa. He pystyvät hyödyntämään jopa kaikkein kuluneimpiakin työvaatteita. Suunnitteluprosessin lopputuloksena oli kierrätysmateriaaleista valmistettu katumuotimallisto, jota myytiin helsinkiläisessä pop-up-myyvälässä.

Toinenkin suomalainen kestävä muodin brändi, **TAUKO Design**, valmistaa tuotteita meidän sivuvirtatekstiileistämme. Muotitietoisten hipstereiden olkapäillä kylläkin jo Lindströmin tekstiileistä valmistettuja tyylikkää kangaskasseja. Kokonaan kierrätysmateriaaleista valmistettu puku esiteltiin myös Berliinin muotiviikolla tammikuussa 2020. Näin hitaan muodin filosofiaa levitettiin taas eteenpäin.

Yhteistyökumppaneihimme lukeutuu myös suomalainen designstudio **Jouten**, joka valmistaa laadukkaita vaatteita käytetyistä Comfortan puuvillafroteepyyhkeistä. Kuka olisikaan arvannut, että viiden tähden hotellien pyyhkeistä tulisi jonain päivänä hienoja t-paitoja, hattuja ja huppareita!

### Uutta pontta kiertotalouteen Virossa

Lindströmin Viron toimitusjohtaja **Kadrian Jaagund** on aktiivinen kiertotalouden puolestapuhuja.

"Kiertotalouden periaatteiden omaksuminen tuo mukanaan uudenlaisia liiketoimintamalleja. Haluamme avartaa muiden toimijoiden näkemystä ja osoittaa, ettei kiertotalous tarkoita vain luksus-tuotteita. Se on käytännöllinen keino panostaa tulevaisuuden kasvuun mutta samalla myös suojella ympäristöämme", Kadrian kertoo.

Yksikään yritys ei kuitenkaan pysty toimimaan pelkästään kiertotalouden varassa – se on ekosysteemi, johon meidän kaikkien tulee mukautua. Meidän tulee myös sitouttaa tutkijoita ja tehdä yhteistyötä tutkimuksen ja kehityksen kanssa kaikilla toimitusketjun osa-alueilla löytääksemme uusia materiaaleja, jotka ovat entistä kestävämpiä ja helpommin kierrätettävissä. Mitä kestävämmäksi pystymme rakentamaan kunkin toimitusketjumme lenkeistä, sitä vähemmän tuotamme jätettä kierrätettäväksi.

### Kiertotalouden tulevaisuuden standardit

Vaikka kiertotalouden edut on tunnustettu ympäri maailmaa, alan yhteinen sanasto, puitteet ja työkalut vaativat vielä kehitystä.

ISO (International Organization for Standardization) on parhaillaan luomassa standardia kiertotaloudelle. Sen avulla määritetään alan puitteet, ohjeet, tukityökalut ja vaatimukset. Hankkeessa on tällä hetkellä mukana 59 maata eri puolilta maailmaa. Me osallistumme Suomen kansalliseen standardointityöhön, jota koordinoi Suomen Standardisoimisliitto.

"Tämän yhteistyön kautta saamme erinomaisen kokonaiskuvan siitä, mitä kiertotaloudessa tapahtuu kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. Sen kautta voimme vaikuttaa tuleviin standardeihin ja mukauttaa omia prosessejamme tarpeen mukaan jo varhaisessa vaiheessa", kertoo tuoteasiantuntija **Inari Laveri**, Lindströmin Suomen tiimin edustaja.

"On hienoa nähdä, että Lindströmin tarina kiertotalouden periaatteiden hyödyntämisessä on innostanut monia johtajia, asiantuntijoita ja journalisteja tutustumaan lähemminkin kiertotalouden tarjoamiin mahdollisuuksiin", Kadrian toteaa.



Standardisoimisprosessi kestää noin kolme vuotta, ja kiertotalouden standardien oletetaan valmistuvan 2020-luvun alkupuolella.



## SILMÄYS TOIMINTAAMME

Tekstiilipalvelussamme ja pesuloissamme suurimmat ympäristövaikutukset aiheutuvat energian, veden ja pesuaineiden kulutuksesta. Kumppaniyrityksemme kuljettavat vuosittain tavaraa yhteensä yli 45 miljoonaa kilometriä. Laskemme myös kumppaneidemme toimituksista aiheutuvat päästöt omiksi päästöiksemme.

Tavoitteenamme on virtaviivaistaa veden ja energian kulutustamme. Suurin osa energiasta käytetään pesuveden lämmittämiseen ja tekstiilien loppukäsittelyyn. Olemme asentaneet moniin pesuloihimme lämmön talteenottojärjestelmiä, jotka ottavat talteen jäteveden ja kuivainten lämmön. Kierrätämme myös pesuvettä. Kaikki pesulamme on varustettu jäteveden suodattimilla, jotka poistavat kiintoaineksen, kuten lian, nukan ja osan mikromuoveista, ennen kuin vesi johdetaan käsittelylaitokseen.

Pesuun tarvittavan veden määrä riippuu tuotteesta ja sen likaisuudesta. Mattojen ja hotellitekstiilien pesuun kuluu alle 5 litraa vettä kiloa kohden, mutta työvaatteiden pesu vaatii vähintään kaksinkertaisen

määrän. Puhdastilojen pesuun vettä saattaa kulua kymmenkertainen määrä. Puhdastilapalveluiden kysynnän kasvu ja lisääntynyt teollisuuspyyhkeiden määrä pesuloissamme lisäävät vedenkulutustamme. Sen vuoksi aiempien vuosien kilokohtaisissa vedenkulutuksen määrissä pysyminen on meille todella haastavaa. Olemme kuitenkin onnistuneet viime vuosikymmenien aikana vähentämään vedenkulutustamme huomattavasti.

Olemme kehittäneet palveluitamme ja prosessejamme siten, että olemme aiempaa lähempänä asiakkaitamme. Olemme tehostaneet logistiikkaprosessejamme esimerkiksi puuvillapyyhkerullien osalta siten, että rullat kääritään entistä tiukemmiksi, jolloin yhteen kuormaan mahtuu suurempi määrä rullia. Koska ympäristöstä huolehtiminen vaatii työntekijöiltämme päivittäistä osallistumista, olemme luoneet sisäisen ympäristökoulutusohjelman. Koulutusohjelman tarkoituksena on muun muassa lisätä tietämystä toimintamme ympäristövaikutuksista, energiatehokkuudesta ja kierrätyksestä.

## Visiomme mukaiset tavoitteet vuodelle 2020:

tekstiilijätteen hyödyntämistason nostaminen\*

**90%:iin**

vedenkulutuksen vähentäminen

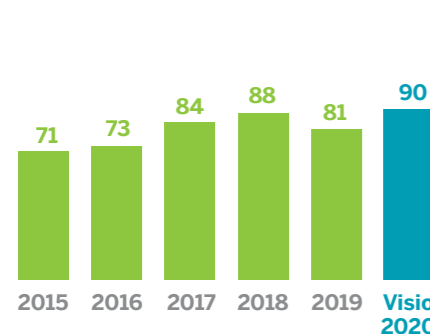
**6,7 litraan**  
pesukiloa kohden

energiankulutuksen vähentäminen

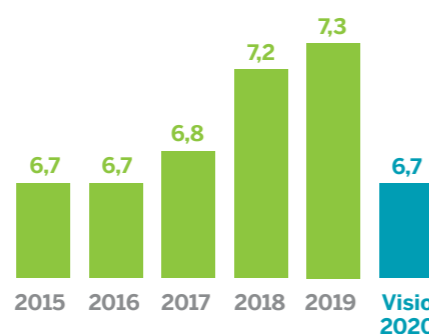
**0,95 kWh:iin**  
pesukiloa kohden

\*Hyödyntämisellä tarkoitamme tekstiilijätteiden kierrätystä ja energian talteenottoa.

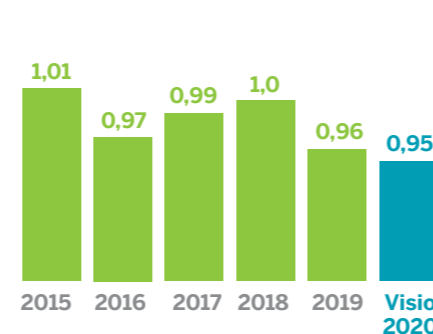
Tekstiilijätteen hyödyntämistaste (%)



Vedenkulutus (l/kg)



Energiankulutus (kWh/kg)



## Mikromuovit herättävät kysymyksiä

Mikromuovit (pienet, alle 5 mm halkaisijaltaan olevat muovihiukkaset) ovat yksi nykypäivän suurimmista luonnon saastuttajista. Synteettiset tekstiilit, kuten polyesteri ja fleecce, sisältävät mikromuoveja. Käytämme tekstiileissämme polyesteriä sen erinomaisen vahvuuden, kemikaalien kestävyys ja pitkän käyttöiän vuoksi. Pyrimme kuitenkin parhaamme mukaan vähentämään mikromuovien päättymistä vesistöihin. Voimme vaikuttaa tähän tuotekehityksemme ja materiaalivalintojemme kautta. Suosimme tiukkaan kierrettyjä lankoja ja

tiivisti neulottuja tai kudottuja kankaita, jotka päättävät vähemmän mikromuovia.

Olemme myös tehneet päätöksiä, joiden kautta pyrimme vähentämään mikromuovipäästöjämme. Siirryimme esimerkiksi käyttämään mikromuoviton Abrasiva-saippuaa, minkä ansiosta WC-tilapalveluidemme saippuat eivät kevään 2020 jälkeen enää tuota mikromuovipäästöjä. Käsittelemme myös jätevetemme asianmukaisesti.

## Viemme lian mennessämme

On kenties hieman yllättävää, että suurimmat tuottamamme jätetyypit tekstiilijätteen ohella ovat hiekka ja ongelmajäte. Tämä johtuu mattopalveluistamme: jätteisiimme kerääntyy kaikki se hiekka, jonka ihmiset ovat pyyhkineet kengän pohjistaan asiakkaidemme auloissa. Teollisuuspyyhkepalvelussamme puolestaan pyyhitään öljyjä ja liuottimia tehdashallien työkaluista ja koneista.

Olemme investoineet jätevedenkäsittelylaitteisiin, joiden avulla keräämme vaarallisia hiukkasia pois vedestä ennen kuin se johdetaan viemäriin. Jätehierarkiamme mukaan ensisijainen tavoitteemme on jätteen syntymisen ehkäiseminen. Kehitämme jatkuvasti uusia työskentelytapoja ja jaamme parhaita käytäntöjä yksikköjemme kanssa. Vältämme muovipakkauksia kaikessa toiminnassamme. Sen sijaan käytämme tarvittaessa uudelleenkäytettäviä ja pestäviä kangasratkaisuja tekstiilien suojaamiseen toimituksen aikana.

Energiankulutus energianlähteittäin 2019



Tekstiilijätteen hyödyntämistaste 2019



Jätteet tyypeittäin 2019



Maakaasu	49 %
Sähkö	22 %
Propani	22 %
Kaukolämpö, biokaasu ja öljy	5 %
Höyry	2 %

Energian talteenotto	57 %
Kierrätys	24 %
Kaatopaikka	19 %

Hiekka ja liete	42 %
Tekstiilijäte	22 %
Sekajäte kaatopaikalle	13 %
Ongelmajäte	13 %
Energiajäte	4 %
Muu*	6 %

\* Pahvi ja paperi, metallit, muovi, biojäte

Ympäristötase	2015	2016	2017	2018	2019	
<b>Sisään</b>						
Uudet tekstiilit	2 634	2 883	3 315	3 765	4 902	tonnia
Pestyt tekstiilit	163 679	175 483	186 638	195 168	205 042*	tonnia
Energia yhteensä	165 985	171 046	184 791	194 775	196 538	MWh
Öljy	5 202	512	4 397	1 054	617	MWh
Maakaasu	72 317	77 397	86 038	94 775	42 472	MWh
Propani	33 498	34 638	36 570	42 515	42 472	MWh
Höyry	10 811	12 146	10 257	5 531	4 615	MWh
Sähkö	36 275	38 078	38 755	40 836	43 140	MWh
Biokaasu	1 230	1 638	1 778	1 830	1 564	MWh
Kaukolämpö	6 652	6 637	6 996	8 234	8 291	MWh
Vesi	1 088 862	1 184 092	1 266 599	1 418 020	1 490 275	m3
Pesuaineet	1 737	1 772	1 965	2 520	2 304	tonnia
<b>Ulos</b>						
Käytöstä poistetut tekstiilit	1 204	1 301	1 385	1 457	1 630	tonnia
Jäte yhteensä	6 143	6 118	6 964	7 739	7 538	tonnia
CO <sub>2</sub> -päästöt	60 462	60 363	66 613	66 290	66 485	tonnia
<b>Jätevedet</b>						tonnia
BOD7	427	469	486	570	347	tonnia
COD	1 162	665	585	1 805	946	tonnia
Fosfori	17	7	7	7	5	tonnia
Suspendoitunut kiintoainne	442	370	382	412	347	tonnia
Raskasmetallit	2,7	3,5	1,3	3,4	4	tonnia
Rasva ja öljy	122	117	139	87	79	tonnia

\* Liiketoimintamme kasvu näkyy pestyjen tekstiilien määrässä.

Kulutus ja päästöt suhteessa pestyihin kilomääriin	2015	2016	2017	2018	2019	
Pestyt tekstiilit	163 679	175 483	186 638	195 168	205 042	tonnia
<b>Energia</b>						
Kokonaiskulutus	165 985	171 046	184 791	194 775	196 538	MWh
Pestyä kiloa kohti	1,01	0,97	0,99	1,00	0,96*	kWh/kg
<b>Vesi</b>						
Kokonaiskulutus (1 000 m3)	1 089	1 184	1 267	1 418	1 490	M3
Pestyä kiloa kohti	6,7	6,7	6,8	7,2	7,3	l/kg
<b>Pesuaineet</b>						
Kokonaiskulutus	1 737	1 772	1 965	2 520	2 304	tonnia
Pestyä kiloa kohti	10,6	10,1	10,5	12,91	11,2**	g/kg
<b>Kasviuonekaasupäästöt</b>						
Yhteensä	60 462	60 363	66 613	66 290	67 487	CO <sub>2</sub> eq tonnia
Pestyä kiloa kohti	370	344	357	340	329***	CO <sub>2</sub> eq g/kg

\* Energiakulutus pesukiloa kohden on vähentynyt pitkällisen prosessien optimointityön ja lämmöntalteenoton järjestelmiä koskevien investointien ansiosta.

\*\* Olemme onnistuneet vähentämään pesuaineiden kulutusta yhteistyössä pesuainetoimittajiemme kanssa.

\*\*\* Kasviuonekaasupäästöt pestyä tekstiilikiloa kohden ovat vähentyneet, koska käytämme vähemmän energiaa ja öljyä ja koska olemme vähentäneet liikematkustusta.

Kasviuonekaasupäästöt, tCO <sub>2</sub> e	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Suorat kasviuonekaasujen päästöt (Scope 1)</b>					
Maakaasu	14 608	15 670	17 419	19 188	19 404
Propani	7 604	7 863	8 301	9 651	9 641
Öljy	1 389	373	3 205	769*	450*
<b>Epäsuorat kasviuonekaasujen päästöt (Scope 2)</b>					
Sähkö	15 177	15 011	15 331	16 043	17 197
Höyry	2 184	2 459	2 077	1 120	934
Kaukolämpö	1 350	1 350	822	967	1 025
<b>Muut epäsuorat kasviuonekaasujen päästöt (Scope 3)</b>					
Liikematkustus	4 782	4 358	5 635	5 506	3 423**
Tekstiilien kuljetus	13 368	13 279	13 823	13 046	15 503
<b>Yhteensä</b>	<b>60 462</b>	<b>60 363</b>	<b>66 613</b>	<b>66 290</b>	<b>67 487</b>

\* Olemme vähentämässä öljyn käyttöä ja korvaamassa sitä muilla, ympäristöystävällisemmällä energianlähteillä.

\*\* Kodin ja työpaikan väliset matkat on jätetty pois vuoden 2019 laskelmasta. Myös liikematkustaminen on vähentynyt huomattavasti, 22 prosentilla.

Jätteet 2019*	kg	%
Hiekka ja liete	3 172 160	42 %
Ongelmajäte**	983 244	13 %
Tekstiilijäte energiakäyttöön	949 504	13 %
Sekajäte kaatopaikalle	998 573	13 %
Energiajäte	275 068	4 %
Tekstiilijäte kierrätykseen	391 918	5 %
Tekstiilijäte kaatopaikalle	312 668	4 %
Pahvi ja paperi	193 789	3 %
Metallit	124 729	2 %
Muovi	103 538	1 %
Biojäte	32 307	0,4 %
<b>Jäte yhteensä</b>	<b>7 537 517</b>	<b>100 %</b>

\* Olemme vuoden 2019 aikana päivittäneet sisäistä jäteraportointiamme siten, että kierrätys raportoidaan nyt tarkemmin. Muutokset ovat saattaneet aiheuttaa vaihteluita yksittäisten jätetyyppien raportoituihin määriin. Haluamme jatkossa kehittää jäteraportointimme tarkkuutta entisestään.

\*\* Ongelmajäte tulee teollisuuspyyhkeiden pesusta ja jäteveden käsittelylaitoksista.

Tekstiilien kuljetus ja päästöt	2015	2016	2017	2018	2019
Ajetut kilometrit (1 000 km)	32 698	35 421	36 977	38 514	44 516*
Ajetut kilometrit pestyä tekstiilikiloa kohti (km/kg)	0,20	0,20	0,20	0,20	0,22
<b>Kuljetuksen päästöt pestyä tekstiilikiloa kohti*</b>					
CO <sub>2</sub> eq g/kg	80,9	75,7	74,1	64,8	75,6
CO g/kg	0,2	0,1	0,1	0,02	0,02
HC g/kg	0,2	0,2	0,2	0,004	0,004
NOx g/kg	0,4	0,2	0,2	0,2	0,2

\* Havaitimme vuoden 2019 aikana epätarkkuutta toimituskilometrien raportoinnissa, joten arvot perustuvat osittain arvioihin. Kasviuonekaasupäästöt pestyä tekstiilikiloa kohden ovat vähentyneet, koska käytämme vähemmän energiaa ja öljyä ja koska olemme vähentäneet liikematkustusta.



## INNOSTAMME YRITYKSIÄ KASVAMAAN



Me Lindströmillä haluamme helpottaa asiakkaidemme elämää auttamalla heitä loistamaan ja heidän yrityksiansa kasvamaan. Pyrimme luomaan lisäarvoa asiakkaillemme kaikessa toiminnassamme ja tuottamaan erinomaisia asiakaskokemuksia.

Strategia 2020 -kauden aikana olemme panostaneet paljon asiakaspalvelumme kehittämiseen. Loimme asiakkaidemme kanssa yhteistyössä asiakassuhteiden hallintastrategian "Lindström Way" sekä Lindström Customer Journey -ohjelman. Haluamme osallistaa asiakkaitamme työskentelytapojemme kehittämisessä, koska haluamme ymmärtää heidän kohtaamiaan haasteita ja sitä kautta oppia palvelemaan heitä paremmin. Viimeisten viiden vuoden aikana olemme lisänneet yhteistyötä asiakkaidemme kanssa jaideoineet yhdessä sellaisia ratkaisuja, jotka hyödyttävät molempia osapuolia ja tukevat molempien liiketoimintaa.

### Kuuntelemme asiakkaitamme

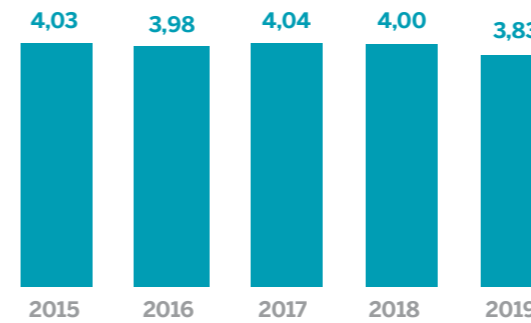
Käytännöllisin tapa oppia tuntemaan asiakkaamme paremmin on asettua heidän asemaansa ja kokea palvelumme heidän näkökulmastaan. Kartoitusten, työpajojen ja asiakkaidemme toimipisteiden havainnoinnin avulla tutkimme huolellisesti, miten voimme tehdä asiakkaamme onnellisemmiksi.

Syksyllä 2019 järjestimme ensimmäisen Customer Experience (CX) Week -tapahtuman oppiaksemme lisää asiakkaitamme. Haastoimme lindströmläiset dokumentoimaan asiakastoimintaamme mahdollisimman laajasti. Jotta dokumentoinnista tulisi hauskeempaa ja osallistavampaa, asiakastoimintoja saattoi simuloida Perfect Day -verkkopelissä, jonka kautta eri toimintojen työntekijät pystyivät jakamaan tekemiään tehtäviä, positiivisia asiakaskokemuksia ja kuvia muiden lindströmläisten kanssa. Peli osoittautui valtavaksi menestykseksi – vain kahdessa kuukaudessa siihen kertyi yli 600 asiakastoimintoa. Aktiivisimmat osallistajat olivat Intiassa, Kiinassa, Latviassa, Suomessa ja Liettuassa.

Olemme jo vuosien ajan tehneet vuosittaisia asiakaskyselyitä. Nykyisessä nopeatempoisessa maailmassa kerran vuodessa tehdyt kyselyt näyttävät kuitenkin tuottavan liian staattisen kuvan. Tämä on näkynyt myös asiakastytyvyyden laskuna – vuoden 2018 luku 4,00 tippui vuoden 2019 aikana lukuun 3,83. Pyrimme keräämään kokonaisval-

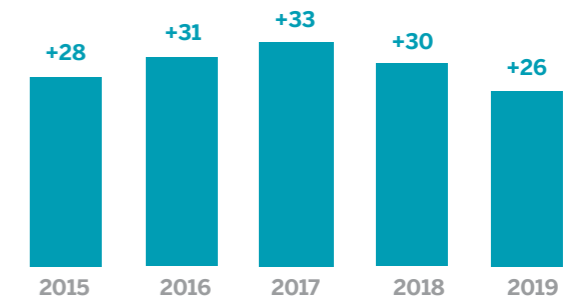
taista ja reaaliaikaista asiakastietoa sekä toimia saamamme palautteen mukaisesti. Siksi kehittämekin uudenlaisen tavan kerätä asiakaspalautetta: Voice of Customer. Kaikki palaute on meille hyödyllistä, ja lupamme pitää kyselymme lyhyinä ja asiapitoisina sekä toimia saamaamme palautteen mukaisesti.

Asiakastytyvyys (kokonaisarvosana)



Asiakastytyvyydessä tavoitteemme on saada arvostukseksi yli 4 asteikolla 1–5. Asiakaskokemustavoitteemme on saada NPS-lukemaksi yli 28 (NPS eli Net Promoter

Asiakaskokemus (NPS)



Score lasketaan vähentämällä negatiivisten arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta).

### Asiakaspalvelun sankari

Tukeaksemme asiakaslähtöistä kulttuuriamme aloimme jakaa Asiakaspalvelun sankari -palkintoja. Vuonna 2019, **Tiina Hovi**, avainasiakasvastaava Suomesta, sai eniten palautetta ja on päässyt erinomaisiin tuloksiin – 141 asiakasvastauksen keskiarvo oli huikeat 9,4/10! "Salaisuuteni on, että kohtelen kaikkia yksilöllisesti.

Otan aktiivisesti yhteyttä asiakkaisiin. Soitan heille ennen kuin he ehtivät ottaa yhteyttä minuun, koska muuten voi olla jo liian myöhäistä. Pyrin aina näkemään asiat asiakkaan näkökulmasta. Anteeksipyyntö, nöyrä asenne ja nopea reagointi ovat usein avuksi ongelmatilanteissa", Tiina paljastaa.



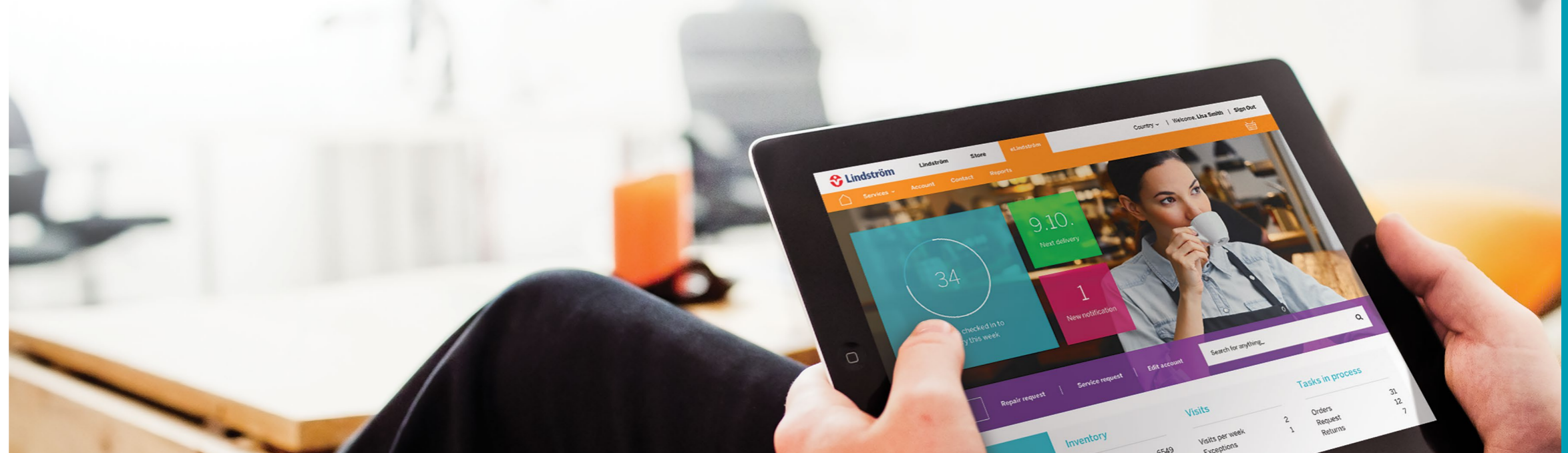
### Uusi Lindström Lounge parantaa asiakaskokemusta

Uskomme, että parhaat ideat syntyvät, kun eri alojen ja yritysten ihmiset pääsevät kohtaamaan. Lindström Lounge -innovaatioyhteisö tarjoaa tuhansille eri alojen asiantuntijoille mahdollisuuden pohtia tulevaisuuden haasteita työpajoissa. Työpajoissa hyödynnetään sekä yhteisön sisältä kumpuavia oivalluksia että tulevaisuuden tutkijoiden tietämystä. Lopputuloksena saamme ainutlaatuisia näkökulmia tulevaisuuden haasteisiin ja mahdollisuuksiin.

Haluamme tämän yhteisön kautta tukea asiakkaitamme alansa asiantuntijuudessa tarjoamalla heille ainutlaatuisia näkökulmia tulevaisuuden kehitykseen. Kun uppoudumme eri teollisuudenalojen haasteisiin, saamme myös lisää tarpeellista tietoa asiakaspalvelumme kehittämiseen.

Lindström Lounge lanseerattiin lokakuussa 2019 ja siihen on osallistunut yli 200 yhteisinnovaattoria, mikä on huikea menestys! Vuoden 2020 aikana aiomme jatkaa toimintaa Suomessa 400 työpajalla.

## LISÄÄ MUKAVUUTTA DIGITAALISILLA PALVELUILLA



Nykyään tekstiilien vuokrauksessa korostuu ajatus liiketoiminnan virtaavuudesta – tuemme asiakkaidemme päivittäisen toiminnan sujuvuutta, jolloin asiakkaamme voivat keskittyä omaan ydinosami-seensa ja jättää taustatoimista huolehtimisen meille.

Tämä muutos ei ole tapahtunut yhtäkkiä. Tajusimme jo vuosia sitten, että jos haluamme täysin digitalisoida palvelun, verkkopohjainen tilausprosessi olisi vain jäävuoren huippu. Asiakkaamme odottavat meiltä vaatteiden reaaliaikaista näkyvyyttä, jotta oikeat tekstiilit ovat juuri siellä, missä niiden pitääkin olla: verkossa.

Olemme panostaneet paljon palvelujen digitalisoimiseen voidaksemme parantaa samalla sekä asiakaskokemusta että toiminnan vastuullisuutta. Vuodesta 2014 lähtien olemme testanneet, pilotoineet ja kehittäneet palveluitamme yhteistyössä asiakkaidemme kanssa, ja vuonna 2016 päätimme lisätä kaikkiin tekstiileihimme RFID-tunnisteet, jotta niitä olisi mahdollista jäljittää verkossa. Olemme edistyneet hyvin yli 12 miljoonan tekstiilin varastomme käsittelyssä, ja viimeistään vuoden 2021 aikana kaikki tekstiilimme ovat jäljitettävissä verkossa.

### eLindström tukee vastuullista päätöksentekoa

Meille digitalisaatio merkitsee muutakin kuin vain tehokkuutta. Se antaa asiakkaillemme uusia mahdollisuuksia tehdä elämästään helpompaa ja ympäristöystävällisempää. Vuonna 2019 saavutimme uuden virstanpylvään digitalisaatiotyössämme, kun otimme digitaalisen eLindström-palvelumme käyttöön ympäri maailmaa.

eLindström on verkkopalvelu, jonka avulla asiakas voi seurata tekstiilien käyttöä ja tehdä helpommin päätöksiä niiden suhteen. eLindström-palvelussa asiakkaalla on aina pääsy ajantasaiseen tietoon tekstiilien käytöstä. Tämä säästää niin rahaa kuin luontoakin vähentämällä tekstiilien ylikulutusta. Läpinäkyvien ja reaaliaikaisten tietojen avulla asiakkaat voivat optimoida omia prosessejaan ja varmistaa työntekijöilleen asianmukaiset työvaatteet – joka päivä.

Olemme nyt ottaneet eLindström-palvelun käyttöön yhdeksässä maassa, ja palvelu on saanut paljon kehuja asiakkailtamme, jotka voivat nyt tehdä tilauksia ja arvioida prosesseja entistä nopeammin. Palvelu on myös parantanut asiakasviestintäämme, sillä tärkeät päivitykset ja viestit ovat nyt nähtävillä missä ja milloin tahansa. Kun tiedot ovat aina ajan tasalla, myös Lindströmin asiakaspalveluedustajat pääsevät keskittymään omaan ydinosami-seensa, laadukkaaseen asiakaspalveluun.

### Läpinäkyvä ja helppokäyttöinen

Palvelujemme on oltava helppokäyttöisiä ja käytännöllisiä niin isoille kuin pienillekin asiakkaillemme. Digitalisaation ansiosta asiakas voi helposti varmistaa, että jokaiselle työntekijälle on aina saatavilla puhtaita, turvallisia ja oikein istuvia vaatteita tai muita tekstiilejä.

Tämän olemme mahdollistaneet lisäämällä tekstiileihimme pienet RFID-tunnisteet seurantaan varten. Tunnisteet luetaan lukijalla sekä palvelukeskuksissamme että asiakkaan päässä, jolloin molemmat pystyvät helposti seuraamaan tekstiilihuollon eri vaiheiden edistymistä.

WC-tiloissa digitaalinen palvelu lähettää automaattisen ilmoituksen, kun puuvillapyyherulla pitää vaihtaa tai saippua-annostelija täyttää. Näin vältymme tarpeettomilta tarkastuskäynneiltä tai puoliksi käytettyjen pyyherullien lähettämiseltä pesuun, ja työpäivät voidaan käyttää mielekkäämpiin tehtäviin.

Digitaalisiin palveluihin kertyy runsaasti uudenlaista tietoa, jonka avulla voimme jatkossa palvella asiakkaitamme entistä paremmin. Näiden tietojen avulla voimme myös tukea asiakkaidemme vastuullisuustavoitteita esimerkiksi vähentämällä liiallisten työvaatemäärien hamstrausta, minkä kautta voimme säästää niin tilaa kuin muitakin resursseja. Käytettävissä olevan teknologian avulla voimme auttaa asiakkaitamme hankkimaan työntekijöilleen juuri oikean määrän puhtaita vaatteita ja varmistaa, että käsipyyhkeitä vaihdetaan vain silloin, kun vaihtaminen on tarpeen. Näin voimme yhdessä säästää arvokkaita luonnonvaroja.

### Tietosuoja ja -turvallisuus

Digitalisaation aikakaudella suurin osa palveluitamme löytyy verkosta, ja tiedot ovat kietoutuneet tiukemmin toisiinsa kuin koskaan ennen. Siksi myös tietoturvallisuus ja tietojen suojaaminen – niin omiemme kuin asiakkaidemmekin – on meille ensisijaisen tärkeää.

Varmistamme, että työntekijämme ymmärtävät kyberuhkien kriittisyyden viestimällä asiasta eri kanavissa. Yksityisyys on meille itsestäänselvyys uusien digitaalisten palveluiden ja järjestelmien kehityksessä. Henkilötietojen käsittelyä koskevien sääntösten, kuten EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, ja muiden alueellisten ohjeistusten noudattaminen on meille äärimmäisen tärkeää. Lindströmin tietosuoja-käytäntö on saatavilla Lindströmin verkkosivustossa osoitteessa [www.lindstromgroup.com/fi](http://www.lindstromgroup.com/fi).

## VAPAASTI SOLJUVA TYÖVIRTTAA

### Reaaliaikainen työvaatteiden valvonta

Käytämme älyteknologiaa varmistaaksemme, että tarvittavia työvaatteita ja tekstiilejä on aina saatavilla. Oikeassa koossa, oikeassa värissä ja oikeina kappalemäärinä. Tekstiilimme eivät koskaan enää lopu kesken, ja kadonneiden housujen mysteerin voimme jättää dekkareiden sivuille.

Flex-työvaatepalvelu tarjoaa reaaliaikaista tietoa toimitusten seurantaan, laskutukseen ja jopa vaat-

teiden sijainnin selvittämiseen niin käytössä kuin varastossa ja pesulassakin. Hygienian ylläpito on myös helpompaa, kun vaatteet eivät makaa varaston hyllyillä pitkiä aikoja.

Kysynnän ja tarjonnan reaaliaikaisen mukauttamisen ansiosta olemme onnistuneet vähentämään tarvittavan vaatevaraston suuruutta jo 10–20 %. Tämä puolestaan tarkoittaa sekä kustannussäästöjä että pienempiä tekstiilien tuotantomääriä, jolloin myös ympäristö kärsii vähemmän.

### Yksilöllisesti mitoitetuista vaatteista vakiokokoiisiin

Digitaalisen Flex-työvaatepalvelun ansiosta päivittäinen hulina työvaatteiden järjestelyssä on rauhoittunut Turun kaupunginsairaalassa.

"Siirtyminen yksilöllisesti mitoitetuista vaatteista vakiokokoiisiin on vähentänyt tarvittavien vaatteiden määrää, sujuvoittanut tekstiilien käyttöä ja lisännyt kustannustehokkuutta", kertoo **Elisa Vuorinen**, Turun kaupunginsairaalan hankintapäällikkö.

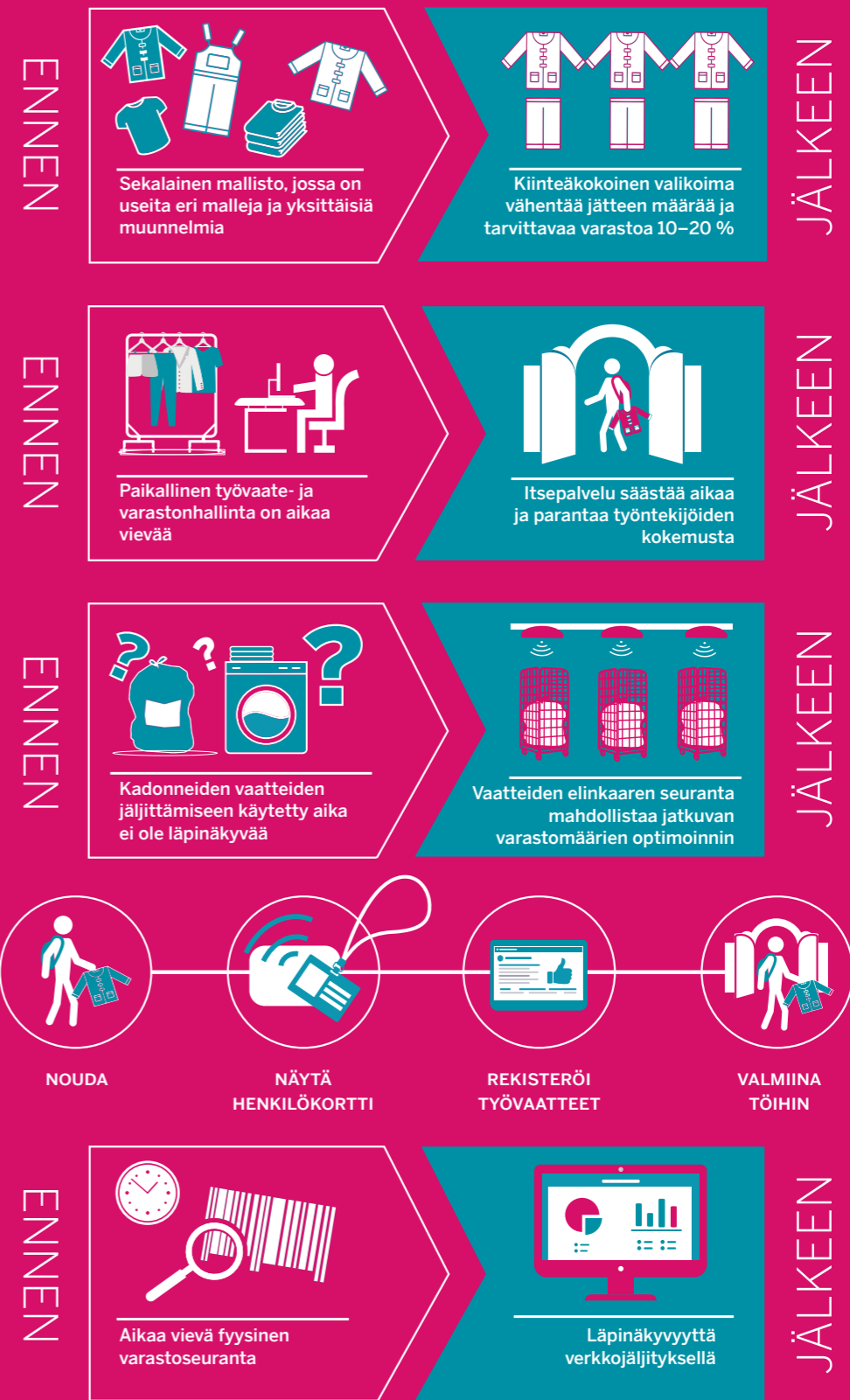
Flex-palvelu on parantanut tekstiilien käytön valvontaa. Samalla tekstiilien kiertoaika on nopeutunut, mikä on parantanut työvaatteiden hygieniaa ja pienentänyt varastojen tarvetta.

Parannukset tekstiilien seurannassa ovat helpottaneet myös esimiesten työtä, koska Lindström huolehtii tekstiilien seurannasta automaattisesti heidän puolestaan. Uudet työvaatteet ja seurantalapalvelu ovat tuottaneet iloa sairaalan henkilökunnalle. Heidän ei enää tarvitse huolehtia kadonneista tai väärän kokoisista vaatteista.



## Flex-työvaatepalvelu

— Helppo ja läpinäkyvä käyttäjälle —



## VAHVISTAMME ASIAKKAIDEMME IMAGOA



Tekstiilien vuokraus ei useinkaan ole kovin tuttu asia tavalliselle kaduntallaajalle, vaikka törmäämmekin vuokrattuihin tekstiileihin päivittäin. Hotellit ja ravintolat ulkoistavat ymmärrettävästi tekstiilihuollon voidakseen itse keskittyä ydinliiketoimintaansa, mutta törmäämme vuokratekstiileihin myös monissa muissa tuotteissa ja palveluissa.

Monet meistä pesevät ja kuivaavat kätensä vähintään kymmenen kertaa päivässä esimerkiksi WC:ssä käydessämme tai ruokaa tehdessämme. Kun maapallolla on jo yli 7,5 miljardia ihmistä, tällä alkaa olla vaikutusta ympäristöömme. Tarjoamme kestäviä ja älykkäitä palveluja WC-tiloihin, keittiöihin, tuotantolaitoksiin ja muihin paikkoihin, joissa käsihygieniä ja mukavuus ovat tärkeitä. Roskaton

palvelumme on asiakkaillemme helppokäyttöinen. Tilat ovat aina puhtaita ja mukavia asiakkaidemme asiakkaille, mikä osaltaan parantaa asiakkaamme brändiä ja asiakaskokemusta.

WC-tilat ja tuotantohallit eivät ole ensimmäinen paikka, josta kuvittelisi löytävänsä kiertotaloustuotteita, mutta me tarjoamme juuri niitä. Puuvillapyyhkeitämme voidaan käyttää yhä uudelleen: yhtä puuvillapyyhettä voidaan pestä ja käyttää yli 100 kertaa. Vuonna 2019 ihmiset kuivasivat kätensä pyyherulliamme yli 338 miljoonaa kertaa. Tämä määrä pyyherullia säästää yli 10 143 250 kg paperijätettä, minkä vuoksi se on todellinen ekoteko.

Olemme parantaneet pyyherulliamme kestävyyttä entisestään digitalisoimalla WC-tilapalvelumme. Automaattisten ilmoitusten ansiosta rullat vaihdetaan vasta, kun siihen on tarvetta. Pyyherullalaitteiden kautta voidaan nyt myös kerätä asiakaspalautetta käyttäjiltä ja tarvittaessa lähettää siivoojan puhelimeen ilmoituksen loppumassa olevasta pyyherullasta tai jopa pikaisesti tarvittavasta siivouksesta. Tämä tehostaa osaltaan toimintaa ja helpottaa siivoojien työtä, koska he voivat paremmin suunnitella työpäiväänsä.

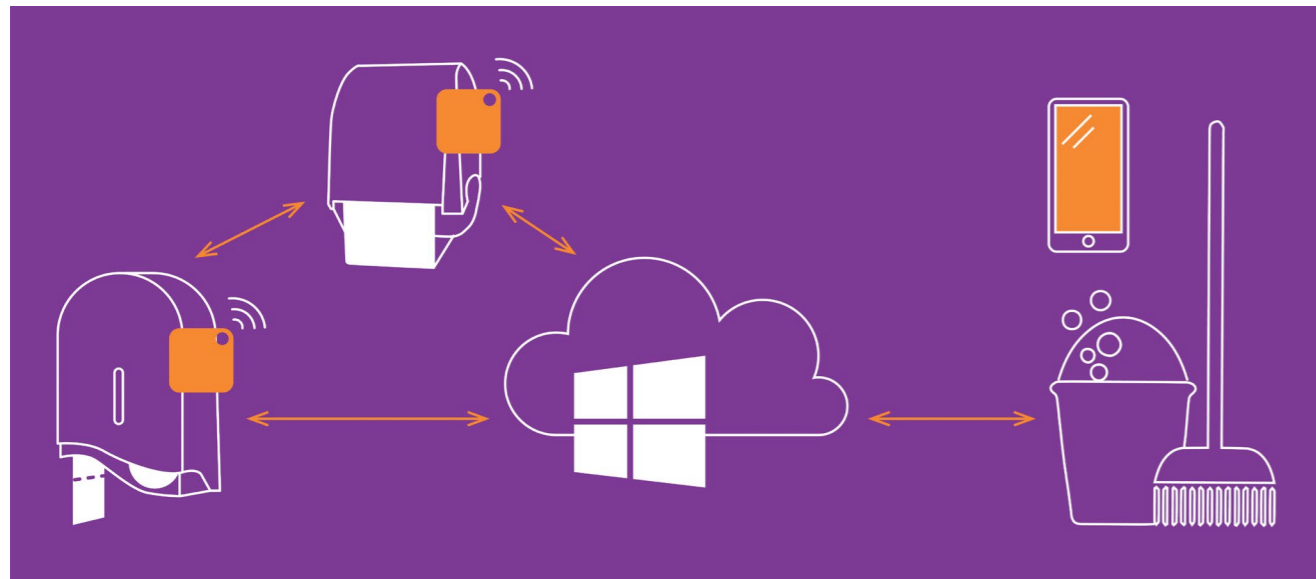
Toinen esimerkki yllättävistä kiertotaloustuotteista ovat teolliseen ja kaupalliseen käyttöön suunnitellut pyyhintä- ja imeytystuotteemme. WC-tilapalveluiden tapaan noudamme likaiset teollisuuspyyhkeet ja imeytysmatot pesulaamme ja toimitamme tilalle puhtaita tuotteita. Kun pyyhkeet eivät enää ole käyttökelpoisia, hävitämme ne turvallisesti ympäristömääräysten vaatimalla tavalla.

## Puhdistilat epäpuhtauksista vapaaseen tuotantoon

Puhdistilapalvelumme tarjoaa hygieenisia vaatteita, joissa ei ole pölyä tai elinkykyisiä organismeja tai hiukkasia. Ne estävät haitallisen kontaminaation asiakkaan prosesseissa, kuten elintärkeiden lääkkeiden valmistuksessa. Ennen kaikkea palvelu auttaa vähentämään jätteen määrää hyödyntämällä uudelleenkäytettäviä tuotteita kertakäyttöisten sijaan. Etsimme myös jatkuvasti uusia ratkaisuja käytöstä poistettujen puhdistilatyövaatteiden materiaalien uudelleenkäyttöön niiden elinkaaren pidentämiseksi.

**Serum Institute of India Pvt Ltd** valmistaa biologisia lääkkeitä ja rokotteita. He halusivat tuottaa vertailutietoja järjestelmästään kehittääkseen lääkehygienian ja -turvallisuuden standardeja maailmanlaajuisesti. Organisaation suurimpia huolenaiheita niin kustannusten ja ympäristövaikutusten kuin vaatimustenmukaisuudenkin kannalta olivat talon oman pesulan valtava vedenkulutus ja kertakäyttöisten vaatteiden käyttö.

"Kumppanuus Lindströmin kanssa on tarjonnut meille puhdistilatyöskentelyyn soveltuvia vaatteita ja samalla vähentänyt huomattavasti vedenkulutustamme ja jätteidemme määrää. Olemme onnistuneesti ottaneet käyttöön uudelleenkäytettävät työvaatteet ja mopit, jotka puhdistetaan tiukkojen säännösten mukaisesti. Ennen tätä kertakäyttöiset vaatteet olivat meille merkittävä ympäristötaakka. Meidän oli myös pakko hävittää ne polttamalla. Vuokravaatteiden ansiosta meidän ei enää tarvitse käyttää kertakäyttöisiä vaatteita. Käytämme luonnonvaroja paljon kestävämmiin", kertoo **Pawan Sharma**, Serum Institute of India Pvt Ltd:n materiaalien ja varastonhallinnan vastaava.



### 1. Annostelijasensorit

Mittaavat materiaalien määrää ja raportoivat reaaliaikaisesti mobiiliverkon välityksellä.

### 2. Analytiikka

Pilvipalvelu kerää datan ja toimittaa ajantasaisia tietoja tärkeille osapuolille.

### 3. Tietojen hallinta

Hallinto ja henkilöstö voivat tehdä suunnitelmia ja toimia tarpeeseen perustuvalla tehokkuudella.

## VASTUULLINEN HANKINTA



### Välitämme toimittajistamme

Yksi ahkerimmista vierailijoista toimittajiemme Kiinan toimipisteissä on **Kevin Xu**. Hän viettää paljon aikaa tehdastyöläisten seurassa, syö lounasta heidän kanssaan ja juttelee heidän kanssaan heidän työstään ja elämästään yleisemminkin. Ihmiset ovat oppineet luottamaan häneen ja uskaltavat kertoa hänelle myös erilaisista ongelmistaan.

Kevinin mielestä on mukavaa päästä jakamaan tarinoita positiivisesta kehityksestä toimittajien toimipisteissä. Yksi hänen lempitarinoistaan on muutaman vuoden takaa. Erään toimittajamme palkanmaksu oli tuolloin viivästynyt kolmella päivällä. Kun kolmasosa henkilöstöstä uhkasi irtisanoutua, palkat maksettiin välittömästi. Kevinin mielestä tämä on erinomainen esimerkki siitä, miten työntekijät voivat ilmaista mielipiteensä demokraattisesti. Kevinin ansiosta myös me olimme jatkossa valppaampia asian suhteen. Kevin onnistui muuten myös varmistamaan, ettei irtisanoutumisella uhanneille työntekijöille koitunut tapauksesta rangaistuksia!

Meille vastuullinen hankinta liittyy läheisesti ihmistä välittämiseen. Jokainen epäonnistuminen, olipa kyse sitten onnettomuudesta, ympäristövahingosta, hyväksikäytöstä tai muusta vastaavasta, vaikuttaa kielteisesti ihmisiin. Teemme kaikkemme välttääksemme epäonnistumisia. Varmistamalla, että kaikki toimittajamme toimivat vastuullisesti, edistämme työntekijöiden ja heidän perheidensä hyvinvointia ja tuemme yhteiskuntien kehitystä. Toimittajillemme asettamamme vaatimukset on kuvattu eettisissä toimintaohjeissamme, jotka päivitimme hiljattain. Edellytämme kaikilta toimittajiltamme sitoutumista toimintaohjeeseen.

Suurina määrinä hankkimamme tuotteet, kuten työvaatteet ja hotellitekstiilit, tulevat pääasiassa Kiinasta, Malesiasta, Intiasta, Pakistanista ja Madagaskarilta. Meillä on myös paikallistoimittajia pienempiin tarpeisiin Euroopassa ja Aasiassa.

Noin yksi kolmasosa raaka-aineistamme ja lopputuotteistamme hankitaan Pakistanista ja Madagaskarilta, jotka olemme luokitelleet riskimaiksi. Maakohtaisessa riskikartoituksessa arvioimme ja kiinnitämme erityistä huomiota viranomaisien valvontatasoon, ihmisoikeuskysymyksiin, lapsityövoiman käyttöön ja korruption määrään. Erityisesti riskimaissa sijaitsevilta toimittajilta vaadimme, että joko Lindströmin tai kolmannen osapuolen edustaja vierailee heidän toimipisteissään ja valvoo vastuullisuustavoitteiden toteutumista.

**Kaikki strategiset toimittajamme ovat allekirjoittaneet eettiset toimintaohjeemme. Nämä toimittajat edustavat suurinta osaa raaka-aineiden ja valmiiden tuotteiden tuotannostamme.**

### Läheiset kumppanit

Arvostamme pitkäaikaisia kumppanuuksia, joissa tutustumme strategiaan toimittajiemme ja tapaamme heitä heidän omissa toimipisteissään, myös epävirallisesti. Läheisen suhteen luominen on paras keino tutustua kumppanin työkuultuuriin ja -olosuhteisiin, jolloin voimme helpommin myös tunnistaa kehitystarpeita. Lisäksi edistämme hyviä käytäntöjä, kuten väärinkäytösten raportointikanavien perustamista, ja viestimme aktiivisesti terveys- ja turvallisuuskäytännöistä.

Teemme virallisia tarkastuksia kaikkien strategisten toimittajiemme tiloissa kolmen vuoden välein ja varmistamme vielä tarkastuksen jälkeen, että mahdolliset puutteet korjataan. Vuoden 2019 tarkastusten pääasialliset löydökset liittyivät työturvallisuuteen, ohjeistukseen ja dokumentointiin.

Toimittajatarkastusten aikana keskustelemme johdon kanssa yrityksen käytännöistä ja ohjeistuksista ja tarkastamme niihin liittyvät asiakirjat. Toimipisteissä vierailu on tärkeä osa tarkastusprosessia. Sen avulla voimme tarkistaa havaintojemme paikkansapitävyyden työntekijöiden keskuudessa. Tarkastuskäyntien avulla voimme tutustua paremmin toimittajiemme ja jakaa parhaita käytäntöjämme.

Päivitämme parhaillaan hankintaohjeitamme voidaksemme kehittää entisestään tarkastuskäytäntöjämme ja dokumentointiamme. Määrittelemme uudelleen strategisen toimittajan käsitteen, jotta entistä suurempi osa toimittajistamme kuuluisi jatkossa säännöllisten tarkastusten piiriin. Lisäksi pyrimme jatkuvasti tutustumaan tarkemmin omaan toimitusketjuunne varmistaksemme, että koko ketju toimii arvojemme mukaisesti.

### Vain tarvittava määrä tuotantoa

Yleinen trendi tekstiilialalla on siirtää tuotanto halvempiin maihin. Me olemme kuitenkin toimineet päinvastoin. Olemme avanneet omia työvaatetehtaita, joista käytämme nimitystä Prodem, asiakkaidemme läheisyyteen. Pohjois-Eurooppaa palvelevat Prodem-tehtaat ovat tällä hetkellä Latviassa, Keski-Eurooppaa palvelevat Unkarissa, ja Intiaa palvelevat paikallisesti Intiassa.

Pääsyy siihen, että tuotamme vaatteita omissa tehtaissamme, on nopeampien toimitusten mahdollistaminen. Tällä tavoin pystymme myös tuottamaan vain sen määrän vaatteita, jonka asiakas todellisuudessa tarvitsee, eikä meidän tarvitse ylläpitää ylimääräistä varastoa. Perimmäisenä tavoitteenamme on vähentää varastomääriä huomattavasti ja parantaa tehokkuutta.

Samalla pystymme vähentämään tekstiilijätteen määrää, sillä tuotamme vain sen, mitä tarvitsemme. Suurin osa leikkausjätteestämme toimitetaan pienyrityksille tai esimerkiksi kouluihin. Euroopassa noin 20 prosenttia työvaateistamme tuotetaan Latviassa ja Unkarissa. Omalla tuotannolla on suuri merkitys niin nopean toimituksen ja lyhyiden etäisyyksien kuin tekstiilituotantoon liittyvien sosiaalisten ja ympäristöhaasteiden paremman hallinnan kannalta.

## TALOUS

**Tavoitteenamme on saavuttaa kestävä kasvua sekä orgaanisesti että yritysostojen kautta. Haluamme olla jatkossakin vakavarainen yhtiö ja tuottaa taloudellista hyvinvointia yhteiskunnalle. Saavutimme vuodelle 2019 asettamamme taloudelliset tavoitteet.**

### Toiminnan kehittyminen ja tuloksellisuus sekä taloudellinen tilanne

Konsernin liikevaihto kasvoi edelliseen vuoteen verrattuna 5,6 prosenttia 408,5 miljoonaan euroon (edellisenä vuonna 386,8 miljoonaa euroa). Emoyhtiön liikevaihto oli 185,2 miljoonaa euroa (edellisenä vuonna 185,0 miljoonaa euroa). Ulkomaisten tytäryhtiöiden osuus konsernin liikevaihdosta oli 204,7 miljoonaa euroa eli 47,2 prosenttia (edellisenä vuonna 183,5 miljoonaa euroa eli 44,7 prosenttia).

Vuonna 2019 konsernin liiketoiminta kasvoi kaikilla markkina-alueilla Saksaa lukuun ottamatta. Tilivuonna kasvua tuettiin liiketoiminta- ja yritysostoilla Virossa, Unkarissa, Isossa-Britanniassa, Suomessa ja Venäjällä. Isossa-Britanniassa ja Suomessa myytiin osa liiketoiminnasta. Lisäksi vuonna 2019 hankittu venäläinen tytäryhtiö ja Lindström OOO yhdistyivät. Kiinaan perustettiin uusi yksikkö, Chengdu.

### Kannattavuus

Konsernin voitto ennen veroja oli 35,8 miljoonaa euroa (edellisenä vuonna 35,4 miljoonaa euroa). Emoyhtiön tulos ennen satunnaisia eriä, tilinpäätössiirtoja ja veroja oli 28,4 miljoonaa euroa (edellisenä vuonna 28,0 miljoonaa euroa). Konsernin ja emoyhtiön kannattavuus pysyi samalla tasolla kuin edellisenä vuonna.

### Investoinnit

Konsernin nettoinvestoinnit olivat kuluneen tilivuoden aikana 24,6 miljoonaa euroa, kun ne edellisenä vuonna olivat 23,4 miljoonaa euroa. Emoyhtiön

kokonaisinvestoinnit olivat 7,5 miljoonaa euroa, kun ne edellisenä vuonna olivat 9,7 miljoonaa euroa.

Huomattavimmat emoyhtiön tilivuoden aikana tekemät investoinnit kohdistuivat IT-järjestelmiin sekä Oulun, Turun, Mäntsälän ja Nurmon toimipisteidemme laajennuksiin. Serbian tytäryhtiö sijoitti uuteen palvelukeskukseen. Laajennus- ja modernisointitöitä tehtiin Virossa ja Ruotsissa ja aloitettiin Unkarissa. Ison-Britannian palvelukeskukseen tehtiin mittavia investointeja, joita jatketaan vuonna 2020.

### Rahoitus ja maksuvalmius

Tilikauden aikana emoyhtiö sijoitti 8,7 miljoonan euron edestä osakepääomaa (edellisenä vuonna 5,8 miljoonaa euroa) Kiinan, Unkarin ja Ison-Britannian tytäryhtiöihin. Saksan liiketoiminta ei ole kehittynyt suotuisasti, ja tytäryhtiön lisäpääomalle kirjattiin 5,6 miljoonan euron arvonalennus. Emoyhtiön olemassa olevaa asiakaskantaa siirrettiin Tšekin tytäryhtiölle.

Konsernin maksuvalmius säilyi hyvänä koko tilivuoden ajan. Tilinpäätöksissä konsernin pankkilainat siirretään emoyhtiön kautta tytäryhtiöille.

### Kehitystoiminta

Konsernin kehitystoiminta keskittyi enimmäkseen palvelukonseptin ja prosessien mallinnukseen ja digitalisointiin. Lisäksi kehitystyötä on tehty tuotesuunnittelun ja -hankinnan saralla. Kehitystyöhön liittyvät investoinnit katsotaan toimintakustannuksiksi.

### Arvio tulevasta kehityksestä

Sekä emoyhtiön että koko Lindström Groupin liikevaihdon arvioidaan kasvavan vuonna 2020. Konserni kasvaa sekä orgaanisesti että yritysostojen kautta. Konsernin kannattavuus pystytään varmistamaan aktiivisella asiakasyhteistyöllä ja jatkuvalla prosessien tehostamisella. Näin ollen voidaan arvioida kannattavuuden säilyvän ennallaan.

## Talouden edelläkävijä – laadukkaan toiminnan kautta parempia asiakassuhteita

Vuonna 2019 Lindström alkoi keskittää maailmanlaajuisia taloustoimintojaan Helsingin pääkonttoriin. Talouden edelläkävijyyshankkeen tavoitteena on yhdenmukaistaa ja digitalisoida taloustoimintojen ydinprosesseja. Perimmäisenä tavoitteenamme

on mahdollistaa datalähtöinen, lisäarvoa tuottava analyysi yrityskumppanuuksien ja asiakasyhteistyön kautta, jotta voimme hankkeen valmistumisen jälkeen vuonna 2021 palvella asiakkaitamme entistä paremmin.

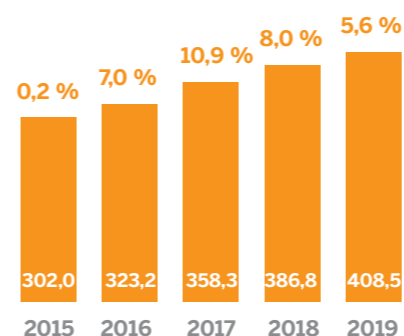
Investointien arvioidaan vuonna 2020 pysyvän samalla tasolla kuin vuonna 2019. Suomessa Koivuhaan pesulaa laajennetaan ja Hämeenlinnan, Ahvenanmaan ja Turun pesuloita kunnostetaan. Myös emoyhtiö on tekemässä huomattavia investointeja IT-järjestelmiin. Tytäryhtiöissä huomattavimmat investoinnit tehdään uusiin palvelukeskuksiin Tšekissä sekä pesuloiden laajennukseen Kiinassa ja Intiassa.

### Täytämme veloitteemme veronmaksajana

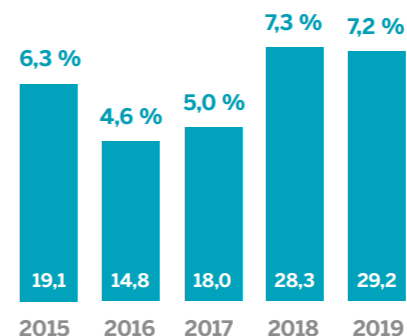
Emme harjoita aggressiivista verosuunnittelua. Jokainen yhtiömme on rekisteröitynyt paikalliseen yritysrekisteriin ja maksaa veronsa kyseiseen maahan. Noudatamme kansainvälisiä siirtohinnoittelumääräyksiä sekä paikallisia verolakeja ja -määräyksiä.

Maksoimme tilivuonna 2019 tuloveroa yhteensä 8,20 miljoonaa euroa. Tuloveron lisäksi maksoimme vuonna 2019 tuotantoon, henkilöstöön ja kiinteistöihin liittyviä veroja yhteensä 96,02 miljoonaa euroa.

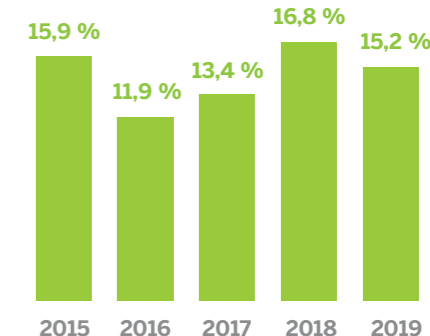
Liikevaihto (milj. €) ja vuotuinen kasvu (%)



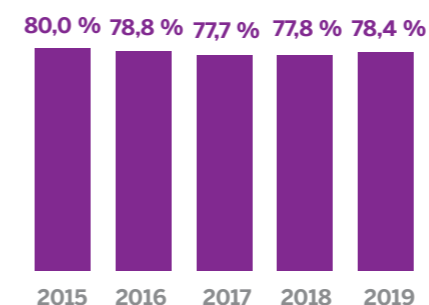
Nettotulos (milj. €) ja nettotulos liikevaihdosta (%)



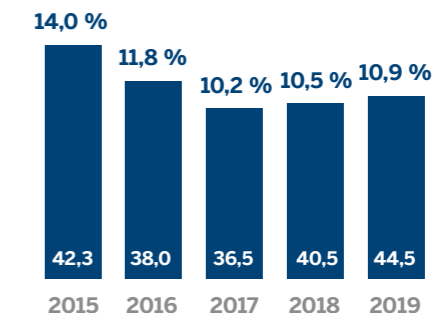
Sijoitetun pääoman tuotto (%)

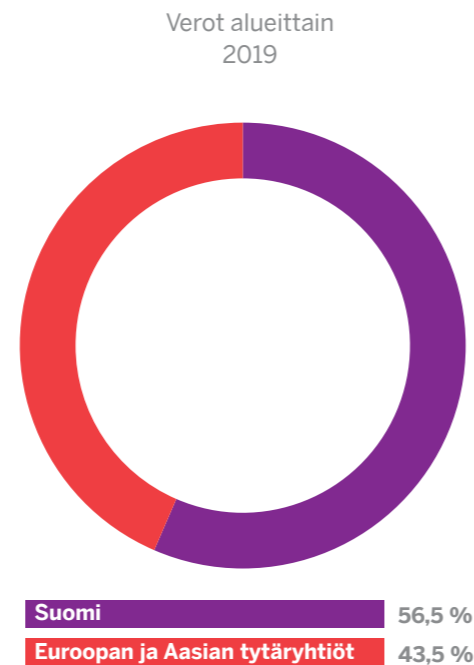


Omavaraisuusaste (%)



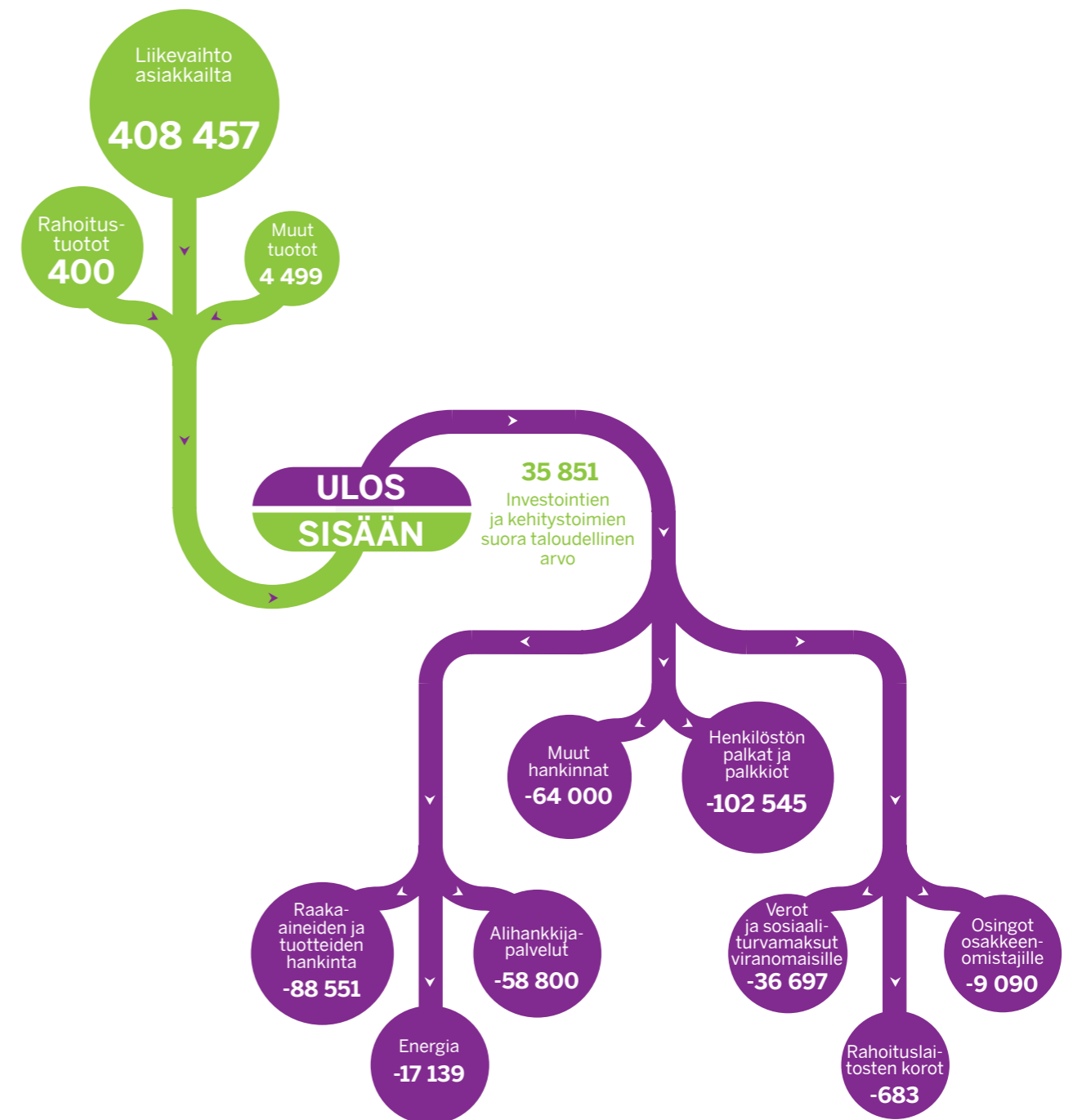
Käyttöpääoma (milj. €) ja osuus liikevaihdosta (%)





Suora taloudellinen lisäarvo ja sen jakautuminen (tuhatta euroa)	2015	2016	2017	2018	2019
Liikevaihto asiakkailta	301 959	323 170	358 258	386 774	408 457
Rahoitustuotot	867	2 751	1 208	833	400
Muut tuotot	1 862	587	630	588	4 499
<b>Saadut tuotot</b>	<b>304 688</b>	<b>326 508</b>	<b>360 096</b>	<b>388 195</b>	<b>413 356</b>
Raaka-aineiden ja tuotteiden hankinta	-65 333	-76 139	-80 566	-85 515	-88 551
Energia	-12 070	-12 784	-14 890	-16 307	-17 139
Alihankintapalvelut	-44 086	-46 314	-53 005	-55 217	-58 800
Muut hankinnat	-46 441	-53 973	-57 240	-58 703	-64 000
<b>Suora taloudellinen arvo alihankkijoille maksettujen korvausten jälkeen</b>	<b>136 758</b>	<b>137 298</b>	<b>154 395</b>	<b>172 452</b>	<b>184 866</b>
Henkilöstön palkat ja palkkiot	-71 584	-77 946	-86 805	-93 089	-102 545
Verot ja sosiaaliturvamaksut viranomaisille	-25 647	-27 247	-32 997	-35 038	-36 697
Rahoituslaitosten korot	-639	-583	-844	-729	-683
Osingot osakkeenomistajille	-13 201	-10 191	-10 621	-10 234	-9 090
<b>Investointien ja kehitystoimien suora taloudellinen arvo</b>	<b>25 687</b>	<b>21 331</b>	<b>23 128</b>	<b>33 362</b>	<b>35 851</b>

## SUORA TALOUDELLINEN LISÄARVO JA SEN JAKAUTUMINEN (TUHATTA EUROA)

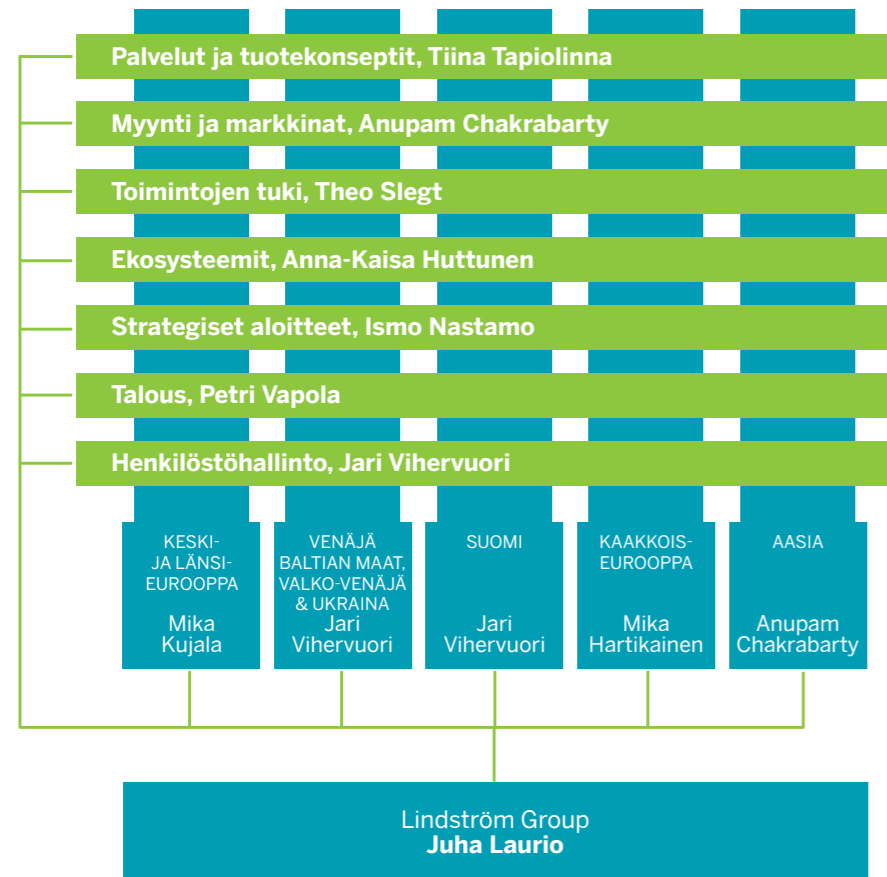


## JOHTO

Lindström on vuonna 1848 perustettu perheyritys, ja omistajan vaikutus näkyy arvoissamme ja johtamistavassamme. Pääkonttorimme sijaitsee Helsingissä.

Liiketoimintaa johdamme globaalien ja alueellisten toimintojen kautta. Teemme päätökset lähellä asiakasta, joten alueen ja paikallisen yksikön rooli päätöksenteossa on vahva.

### Organisaatorakenne



MAAILMANLAAJUISET TOIMINNOT

ALUEELLISET JA PAIKALLISET TOIMINNOT

### Hallitus

Takarivissä vasemmalta:  
Petteri Kousa, Harri-Pekka Kaukonen (puheenjohtaja), Max Rautiainen, Naresh Gupta  
Eturivissä vasemmalta:  
Steph Feijen, Anne Korkiakoski  
Kuvasta puuttuu: Kalle Kantola

Ulkopuoliset jäsenet (eivät Lindströmin palveluksessa tai osakkeenomistajia):  
Harri-Pekka Kaukonen, Anne Korkiakoski, Naresh Gupta, Steph Feijen ja Kalle Kantola

### Konsernin johtoryhmä

Takarivissä vasemmalta:  
Mika Hartikainen, Petri Vapola, Juha Laurio, Mika Kujala, Theo Slegt

Eturivissä vasemmalta:  
Ismo Nastamo, Anupam Chakrabarty, Anna-Kaisa Huttunen, Jari Vihervuori, Tiina Tapiolinna





## TOIMINTAPERIAATTEET

### Toimintaohjeet ja käytännöt

Lindströmin **eettiset toimintaohjeet** (ks. sivu 50) koostuvat eettisistä periaatteista, jotka määräävät, miten me yhdessä kaikkien toimittajiemme kanssa harjoitamme liiketoimintaamme ja kannamme vastuuta ihmisistä ja ympäristöstä.

Uudistimme tammikuussa 2020 Laatu-, ympäristö-, terveys- ja turvallisuuskäytäntöme (ks. sivu 51), jota kaikkien työntekijöidemme ja palveluedustajiemme tulee noudattaa.

Varmistaaksemme, että kaikki saapuvat tavarat ja materiaalit valmistetaan Lindströmin ohjeiden ja standardien mukaisesti, tarjoamme toimittajillemme **laadunvarmistuksen käsikirjan**, joka on luettavissa verkkosivustossamme: [www.lindstromgroup.com/suppliers](http://www.lindstromgroup.com/suppliers)

Olemme sitoutuneet varmistamaan, että orjuutta ja ihmiskauppaa ei tapahdu liiketoiminnassamme tai toimitusketjussamme. Ison-Britannian vuoden 2015 Modern Slavery Actin mukainen **orjuutta ja ihmiskauppaa koskeva julkilausumamme** löytyy verkkosivustostamme osoitteesta [www.lindstromgroup.com/human-rights-statement/](http://www.lindstromgroup.com/human-rights-statement/)

### Sertifiointit

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

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

Noudatamme myös työterveys- ja turvallisuusjohtamisen standardia ISO 45001.

Puhdistilapalvelumme noudattavat standardin ISO 14644 (Puhdistilat ja puhtaata alueet) vaatimuksia sekä Good Manufacturing Practice -käytäntöjä.

**Haluamme tukea asiakkaidemme vastuullista päätöksentekoa tarjoamalla laajan valikoiman kestävän kehityksen tuotteita.**

YLI  
**90%**

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



Suomalaisella puuvillapyyherullapalvelulla on pohjoismainen ympäristömerkki.

### Sitoutumisemme aloitteisiin

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

### Jäsenyytemme järjestöissä

- Perheyritysten Liitto
- Yhteinen toimialaliitto
- Elinkeinoelämän keskusliitto
- European Textile Service Association (ETSA)
- Textile Rental Service Association (TRSA)

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

## LINDSTRÖMIN EETTISET TOIMINTAOHJEET (CODE OF CONDUCT)

### Johdanto

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

### Eettinen liiketoiminta

#### Lainmukaisuus

Noudatamme paikallisia ja kansainvälisiä lakeja kunkin toimintamaamme oikeusjärjestelmän mukaisesti.

#### Korruption ja lahjonnan kieltä

Me emme siedä korruptiota missään muodossa taikka missään sisäisessä tai kolmansien osapuolten (julkisen tai yksityisen sektorin yritysten) kanssa toteutetussa liiketoimintaprosessissa. Emme anna lahjuksia emmekä ota niitä vastaan suoraan tai epäsuorasti. Lisäksi on kiellettyä tarjota tai antaa jotakin arvokasta (kuten rahaa, lahjoja tai palveluja) tarkoituksena saada tai säilyttää liiketoimintaa taikka saada epäoikeudenmukaista etua.

Emme saa antaa henkilökohtaisten tai perheenjäsenien intressien vaikuttavaa ammatilliseen harkintaamme. Vältämme eturistiriitoja kaikessa liiketoiminnassamme ja kaikissa päätöksissämme. Voimme hyväksyä kolmannen osapuolen tarjoaman aterian tai kutsun sosiaaliseen tapahtumaan vain, jos tilaisuuden ensisijainen syy on hyväksyttävä liiketoimintaan liittyvä tapaaminen.

#### Tietosuojat ja -turvallisuus

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

#### Sosiaalisen median käyttö

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

### Työntekijöiden ihmisoikeuksien kunnioittaminen

#### Oikeudenmukainen kohtelu ja tasa-arvo

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

#### Oikeudenmukaiset työsuhteet

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

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

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

#### Pakkotyö

Osana sitoumuksiamme olemme sitoutuneet toteuttamaan tehokkaita järjestelmiä ja valvontakeinoja, joilla varmistetaan, ettei liiketoiminnassamme tai toimitusketjussamme esiinny orjuutta tai ihmiskauppaa. Vaadimme, että kaikkien työntekijöidemme ja kumppaneidemme on toimittava mahdollisimman rehellisesti ja moraalisesti, tunnettava toimintamaidemme kaikki asiaankuuluvat lait ja oikeusjärjestelmät sekä noudatettava niitä. Kiellämme kaikenlaisen ihmiskaupan ja pakkotyön, kuten vankityön, palvelustyön, velkaorjuuden, orjatyön tai muut pakkotyön muodot.

#### Lasten ja nuorten työntekijöiden oikeudet

Olemme sitoutuneet noudattamaan ILO:n yleissopimuksia nro 138 ja 182, joiden nojalla emme palkkaa alle 15-vuotiaita tai oppivelvollisuusiässä olevia lapsia, jos oppivelvollisuuskäytäntö on tätä korkeampi. Nuoret työntekijät eivät saa tehdä työtä, joka voisi luonteensa tai suoritusolosuhteidensa vuoksi todennäköisesti vaarantaa heidän terveytensä, turvallisuutensa tai moraalinsa.

### Työterveys ja -turvallisuus

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

### Ympäristökäytännöt

Vaadimme itseltämme sekä toimittajiltamme koko toimitusketjussa sitoutumista paikalliseen ympäristölainsäädäntöön sekä kansainvälisiin ympäristönsuojelupolitiikoihin. Edellytämme toimenpiteiden dokumentointia ja seuraamme näiden sitoumusten toteutumista säännöllisesti.

Teemme parhaamme ja vaadimme toimitusketjuamme minimoimaan toiminnasta, tuotteista ja palveluista mahdollisesti aiheutuvat kielteiset ympäristövaikutukset. Edistämme kiertotaloutta arvoketjussamme valitsemalla ratkaisuja, joilla on pienimmät elinkaarivaikutukset ympäristöön. Otamme ympäristövaikutukset huomioon jo toiminnan suunnitteluvaiheessa, kuljetuksessa sekä tuotteiden suunnittelussa ja valinnassa esimerkiksi käyttämällä ympäristön kannalta kestäviä materiaali- ja lähteitä.

Käytämme ISO 14001 -standardia tai vastaavaa ympäristöasioiden hallintajärjestelmää varmistaaksemme toiminnan jatkuvan kehittymisen vuosittaisen ympäristötavoitteiden ja toimintasuunnitelmien avulla.

### Toimitusketju

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

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

Sitoumuksemme:

- Muodostamme ja johdamme kumppanuuksia ja liiketoimintaekosysteemejä.
- Edistämme taloudellista, ekologista ja sosiaalista kehitystä ja kunnioitamme niiden ihmisten ihmisoikeuksia, joihin toiminnallamme on vaikutusta.

## LAATU-, YMPÄRISTÖ-, TERVEYS- JA TURVAL- LISUUSKÄYTÄNTÖ

- Noudatamme voimassa olevia lakeja ja määräyksiä kaikilla toiminta-alueillamme, ja noudatamme myös hallintajärjestelmästandardeja ISO 9001, ISO 14 001, ISO 45 001 ja EN 14 065.
- Ennaltaehkäisevä riskienhallintamme takaa palvelun jatkuvuuden, ympäristönsuojelun parantamisen sekä terveyttä ja turvallisuutta edistävät työt.
- Kehitämme jatkuvasti prosessejamme, ympäristötietoisuuttamme ja ympäristönsuojelun tasoa.
- Edistämme kiertotaloutta vähentämällä jätteen määrää parantamalla tekstiilien kierrätystä.
- Annamme kaikille työntekijöillemme mahdollisuuden ehdottaa ja toteuttaa parannuksia aktiivisella ideointitoiminnalla, säännöllisillä turvallisuusuhavainnoilla, sisäisillä auditoinneilla sekä käsittelemällä asiakaspalautetta. Jatkuvan kehityksen prosessi on dokumentoitu, ja se on kaikkien työntekijöiden saatavilla.
- Koulutamme työntekijämme ymmärtämään tehtäviensä laatu-, ympäristö-, terveys- ja turvallisuusvaikutukset sekä toimimaan vastuullisesti.
- Varmistamme, että työntekijämme asennoituvat toimimaan vastuullisesti jokapäiväisissä tehtävissään:
  - Valmennamme ja johdamme sydämellä We Care -kulttuurin hengessä.
  - Rakennamme yrityskulttuuria avoimuuden ja luottamuksen pohjalta.
  - Tarjoamme perehdytystä ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä.
  - Tuemme työntekijöiden henkilökohtaista ja ammatillista kehitystä Growth Academyn koulutustyöpajoilla, joissa käsitellään muun muassa laatu-, ympäristö-, terveys- ja turvallisuusasioita.
  - Toteutamme ympäristöohjelmaa, jolla kehitämme toimintaamme jatkuvasti vuosittain toteutettavilla ja seurannalla kielteisten ympäristövaikutusten minimoimiseksi.
- Jaamme avoimesti tietoa kestävästä kehityksen tavoitteista ja saavutuksista.
- Edellytämme henkilöstömme ja kumppaneidemme toimivan Lindströmin eettisten toimintaohjeiden mukaisesti.
- Luomme ja ylläpidämme työturvallisuuskulttuuria, joka takaa turvallisen työskentelyn ja työntekijöiden pysymisen terveisinä myös vapaa-ajallaan.
- Olemme sitoutuneet edistämään nolla tapaturmaa -ajattelua päivittäisessä työssämme ja toiminnassamme, ja tavoitteenamme on ammattitaitujen nollataso.
- Ilmoitamme jokaisesta onnettomuudesta ja läheltä piti -tilanteesta ja tutkimme tapaukset, jotta voimme estää niitä toistumasta.
- Toimitilamme toimivat esimerkkeinä brändistämme ja palveluistamme, turvallisesta ja tehokkaasta työympäristöstä sekä kiinteistöjen hallinnasta.

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

## GRI-TAULUKKO

Tämä raportti sisältää Lindström-konsernin tiedot vuodelta 2019. Raportissa on soveltuvin osin noudatettu GRI-standardia.

102 – YLEISET TIEDOT			
<b>Organisaation profiili</b>			
102	1–7	Lindström-konserni; koko, liiketoiminta ja rakenne	2; 54–55
102	8	Henkilöstö ja muut työntekijät	10; 17
102	9	Toimitusketju	40
102	10	Organisaatioon ja sen toimitusketjuun tehdyt merkittävät muutokset	42
102	12	Ulkoiset ohjelmat	2; 49
102	13	Jäsenyys järjestöissä	49
<b>Strategia</b>			
102	14	Toimitusjohtajan lausunto	6
102	15	Tärkeimmät vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	8
<b>Eettiset periaatteet</b>			
102	16	Arvot, periaatteet, vaatimukset ja käyttäytymissäännöt	9; 48–51
102	17	Eettisiin asioihin liittyvät neuvonta- ja ilmoitusmekanismit	8
<b>Hallinto</b>			
102	18	Hallintorakenne	46
102	22	Ylimmän hallintoelimen rakenne	46–47
102	23	Ylimmän hallintoelimen puheenjohtaja	46–47
102	26	Ylimmän hallintoelimen rooli merkityksen, arvojen ja strategian määrittämisessä	8
102	29	Taloudellisten, ympäristöllisten ja sosiaalisten vaikutusten tunnistaminen ja hallinta	8
<b>Sidosryhmäyhteistyö</b>			
102	40–44	Lindströmin sidosryhmät ja yhteistyö	7
<b>Raportointikäytännöt</b>			
102	45	Tilinpäätökseen sisällytetyt yksiköt	42
102	46–47	Raportin sisältö ja olennaiset aiheet	8
102	48–52	Tietoja raportista	52
102	53	Raporttia koskevien kysymysten yhteyshenkilö	54
103 – JOHTAMISTAPA			
103	1–3	Olennaisten aiheiden johtamistapa	8–9
200 – TALOUS			
<b>Taloudelliset tulokset</b>			
201	1	Suora taloudellinen lisäarvo ja sen jakautuminen	44
300 – YMPÄRISTÖ			
<b>Materiaalit</b>			
301	1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	30
301	3	Kierrätetyt tuotteet	24–26

300 – YMPÄRISTÖ			
<b>Energia</b>			
302	1	Organisaation oma energian kulutus	29–30
302	3	Energiaintensiteetti	28; 30
302	4	Energian kulutuksen vähentäminen	28
<b>Vesi</b>			
303	2	Jätevesipäästöihin liittyvien vaikutusten hallinta	28–29
303	4	Jätevesipäästöt	30
303	5	Vedenkulutus	28; 30
<b>Päästöt</b>			
305	1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	31
305	2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	31
305	3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)	31
305	4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	30–31
305	7	Muut merkittävät päästöt ilmakehään	31
<b>Jätevedet ja jätteet</b>			
306	2	Jätteet jaoteltuina jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	29; 31
400 – YHTEISKUNTA			
<b>Työsuhteet</b>			
401	1	Henkilöstön vaihtuvuus	18
<b>Työterveys ja -turvallisuus</b>			
403	1	Työterveyden ja -turvallisuuden johtamisjärjestelmä	18
403	2	Vaarojen tunnistaminen, riskien arviointi ja tapaturmien tutkinta	18
403	4	Työntekijöiden osallistuminen työterveys- ja -turvallisuustyöhön, konsultointi ja viestintä	18–19
403	5	Työntekijöiden työterveys- ja -turvallisuuskoulutus	18
403	6	Työntekijöiden terveyden edistäminen	18–19
403	7	Liiketoimintasuhteisiin suoraan liittyvien työterveys- ja turvallisuusvaikutusten estäminen ja torjuminen	19
403	9	Työtapaturmat	18–19
403	10	Työperäiset sairaudet	18
<b>Koulutus</b>			
404	2	Työntekijöiden osaamisen kehittämisohjelmat	14–16
<b>Monimuotoisuus ja tasa-arvo</b>			
405	1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	10; 17; 46–47
<b>Toimittajien sosiaalinen arviointi</b>			
414	1	Sosiaalisin perustein seuloitut toimittajat	41
<b>Asiakkaiden terveys ja turvallisuus</b>			
416	1	Tuotteiden ja palvelujen terveys- ja turvallisuusvaikutukset	36; 39

## YHTEYSTIEDOT

### Lindström Oy

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

### Tytäryhtiöt

OOO Lindström, Venäjä\*  
Lindström OÜ, Viro  
Tallinna Pesumaja OÜ, Viro  
OÜ Revel Textiles, Viro  
Lindström SIA, Latvia  
Lindström Kft, Unkari  
Lindström Prodem Hungary Kft, Unkari  
Lindström s.r.o, Tšekki  
Lindström s.r.o., Slovakia  
Lindström UAB, Liettua  
Lindström s.r.o., Slovenia  
Lindström Ltd, Iso-Britannia  
Lindström GmbH, Saksa  
Lindström Services AB, Ruotsi  
Lindström SP.z.o.o, Puola  
Lindström S.R.L, Romania  
TOV Lindström, Ukraina

Lindström (Suzhou) co. Ltd, Kiina  
EOOD Lindström, Bulgaria  
Lindström Services India Private Limited, Intia  
Lindström Tekstil Hizmetleri Ticaret Limited Şirketi, Turkki  
FLLC Lindström, Valko-Venäjä  
Lindström d.o.o., Kroatia  
Lindström LLP, Kazakstan  
Lindström doo, Serbia  
Lindstrom Korea COL LTD, Etelä-Korea  
Lindstrom Prodem SIA, Latvia  
Comforta Oy, Suomi  
Comforta AB, Ruotsi  
Quickly Tvättcentral Ab, Suomi, Ahvenanmaa  
Lindstrom (Shanghai) Co., Ltd., Kiina  
Lindstrom (Beijing) Co., Ltd., Kiina  
Lindstrom (Chengdu) Co., Ltd., Kiina

\*OOO VKS Servis Russia yhdistyi OOO Lindströmiin tilikauden 2019 aikana.

### Comforta-konserni

Pääkonttori Comforta Oy  
Hermannin rantatie 8 / PL 29  
00581 Helsinki  
Puh. +358 20 111 605

Comforta Oy, Suomi  
Comforta AB, Ruotsi  
Quickly Tvättcentral Ab, Suomi, Ahvenanmaa

### Konsernin vastuuraportin hankeryhmä

**Seija Forss, Marja Hautanen, Ilona Laine**  
ja **Harri Puputti**, Palvelutoiminnot  
**Minna Hyrsky**, Palvelu- ja tuotekonseptit  
**Anni Kettunen** ja **Sirpa Laine**, Myynti ja markkinat  
**Mira Kiviniemi**, Talouden ja liiketoiminnan hallinta  
**Outi Lindfors** ja **Mari Saarinen**, Henkilöstöhallinto  
**Kristiina Tiilikainen**, Hankinta ja toimitusketju

Tuotanto:  
**Kaisa Kurittu**, Ratkaisutoimisto Vinha  
**Jutta Tiilikainen**, Juju Visual Desire Oy

## PALVELUT

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



#### **Lindström Group**

Lindström on tekstiilipalveluyritys, jonka tavoitteena on tehdä asiakkaidensa arjesta helpompaa Euroopassa ja Aasiassa. Meillä on 4 600 innokasta työntekijää, jotka tarjoavat kestäviä ja helppokäyttöisiä tekstiilipalveluja turvallisten ja hygieenisten ratkaisujen kautta parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen takaamiseksi. Vuonna 2019 Lindström-konsernin liikevaihto oli 408 miljoonaa euroa. [www.lindstromgroup.com/fi](http://www.lindstromgroup.com/fi)