



LINDSTRÖM GROUP

Отчет за  
устойчивост

**2022**

Акценти

Заедно  
за  
по-устойчив  
бизнес

# Lindström

## накратко

Ние сме семейна компания за услуги в областта на текстила, като бизнесът ни е основан на кръговата икономика. Дружеството ни е създадено преди 175 години в Хелзинки, Финландия, където все още се намира централният ни офис. Ние предлагаме текстилни услуги на нашите клиенти в различни сектори в Европа и Азия.

Нашите клиенти могат да се концентрират върху основната си дейност, докато ние се грижим за техните текстилни нужди благодарение на нашите удобни и устойчиви услуги, които варират от работно облекло и текстил за чисти стаи, изтривалки, промишлени почистващи средства и продукти за санитарни помещения до текстил за хотели, ресторанти и здравни учреждения. Цялостното ни обслужване обхваща текстилните изделия под наем, прането и поддръжката, както и рециклирането им.

Въпреки че предлаганите от нас услуги се различават в отделните страни, концептуализираната ни дейност гарантира предлагането на едни и същи надеждни и устойчиви услуги за наем на текстил на всички наши клиенти, същевременно отговаряйки на специфичните изисквания за хигиена и сигурност на различните сектори.

Устойчивостта е от основно значение за нас. Всички наши решения се ръководят от целта ни да се грижим за хората и за планетата, като вдъхновяваме хората да блестят и бизнеса да се развива по устойчив начин. Ние винаги се стремим да повишаваме стандартите, за да бъдат дейностите ни по-устойчиви и да гарантираме най-екологичните услуги за нашите клиенти сега и в бъдеще.

# 23

ДЪРЖАВИ

БРОЙ СЛУЖИТЕЛИ

# 5055

ОСНОВАНА ПРЕЗ

# 1848

БРОЙ КЛИЕНТИ

# 250 000

ОБОРОТ

# 496,4

 МИЛИОНА ЕВРО

ЕБИТА

# 8,3%

ТЕКСТИЛНИ ИЗДЕЛИЯ  
В ОБОРОТ

# 17,7

 МИЛИОНА

● Държави, в които извършваме дейност

Описва състоянието към края на 2022 г. (брой клиенти през януари 2023 г.).

Lindström завърши изтеглянето си от Беларус през декември 2022 г. и се очаква да завърши изтеглянето от Русия през 2023 г.

Заедно за по-устойчив бизнес

Ние считаме, че една устойчива компания помага на другите да действат по устойчив начин. Ето защо искаме да сведем до минимум екологичния товар на нашите услуги. Ние си сътрудничим активно с нашите клиенти и партньори за разработването на по-устойчив бизнес за всички нас.



**ИНТЕРВЮ С ИЗПЪЛНИТЕЛНИЯ ДИРЕКТОР И СТАРШИЯ ВИЦЕПРЕЗИДЕНТ ПО СТРАТЕГИЯТА И УСТОЙЧИВОСТТА**

## **Заедно за по-устойчив бизнес**

**От дълго време насърчаваме устойчивите практики и действително считаме, че това е единствения начин бизнесът да оцелее в бъдеще. Нашият изпълнителен директор Juha Laurio и старшият вицепрезидент по стратегията и устойчивостта Kati Pallasaho споделят своите мисли за устойчивия бизнес.**

### **Устойчивата компания помага на другите да действат устойчиво**

Laurio: В наши дни успешните компании имат ясни цели за подобряване на своята устойчивост и тези компании ценят партньорите, които могат да им помогнат да постигнат целите си. Нашият бизнес модел се основава на кръговата икономика и в наш делови интерес е да работим по устойчив начин, намалявайки свръхпроизводството и пестейки природните ресурси. Виждам, че международните компании като нашата играят важна роля в споделянето на устойчиви практики и за вдъхновяването на другите бизнеси във всички държави, в които упражняват дейност.

Pallasaho: С нашите предложения можем да помогнем на клиентите си да намалят броя на продуктите за еднократна или краткосрочна употреба. Нашите услуги са добре оптимизирани за намаляване на употребата на ресурси, като вода и енергия. Благодарение на нашите услуги клиентите могат значително да намалят екологичния товар на своя текстил по икономически оправдан начин.

### **Да бъдем в крак с устойчивото развитие**

Pallasaho: Ние ще работим заедно с нашата верига на добавена стойност, за да повишим стандарта за устойчивост и да ускорим допълнително рециклирането на текстил в затворен цикъл. Като подобряваме прозрачността на собствените ни дейности и навсякъде по веригата на добавена стойност, ние можем да открием области за развитие. Ние също така си сътрудничим с други заинтересовани лица, като изследователски институти и университети, за намирането на нови иновативни решения. И разбира се, като работодател, ние се конкурираме за квалифицирани служители и за нас е важно да им предлагаме значима работа.

Laurio: Ние непрекъснато развиваме дигитализацията на нашите услуги, за да ги направим напълно прозрачни и лесни за използване за нашите клиенти. С помощта на данни и дигитални решения, ние можем да предлагаме на клиентите си услуги с добавена стойност, например за подобряване на хигиената, безопасността и, разбира се, устойчивостта на нашите услуги.

# Акценти 2022

## Признание с EcoVadis Gold

Нашите непрекъснати усилия за високо представяне в устойчивостта бяха възнаградени със златен сертификат по скалата за устойчивост EcoVadis. Това означава, че сме сред водещите 5% от над 100 000 оценени дружества и сред водещите 2% в собствения ни сектор.



## Ангажимент за нетна нула

Пододохме своите цели за намаляване на парниковите газове и нетна нула за проверка от инициативата Science Based Targets. Също така определихме нова цел от 7% годишно понижаване на емисиите парникови газове и създадохме пътна карта за намаляване на емисиите наполовина до 2030 г.

## Присъединихме се към Глобалния договор на ООН

Присъединихме се към най-голямата инициатива за корпоративна устойчивост в света, Глобалния договор на Организацията на обединените нации, който представлява доброволна платформа за лидерство за разработване, прилагане и разкриване на устойчиви и социално отговорни делови практики.



## Надхвърлихме целите в рециклирането на текстилни отпадъци

Надхвърлихме целта си (50%) за рециклиране на текстилни отпадъци, като достигнахме ниво от 68%. Започнахме сътрудничества с нови местни партньори в рециклирането и задълбочихме сътрудничеството с досегашните си партньори.

## Инвестирахме в кръговата икономика

Ускорихме развитието на кръговата текстилна сфера и системните промени, като инвестирахме в Rester, европейски пионер в рециклирането на текстил. Започнахме също да изпитваме процес на рециклиране в затворена верига заедно с нашите партньори, при който рециклираните влакна, получени от нашите текстилни отпадъци, се използват като суровина за нов текстил.

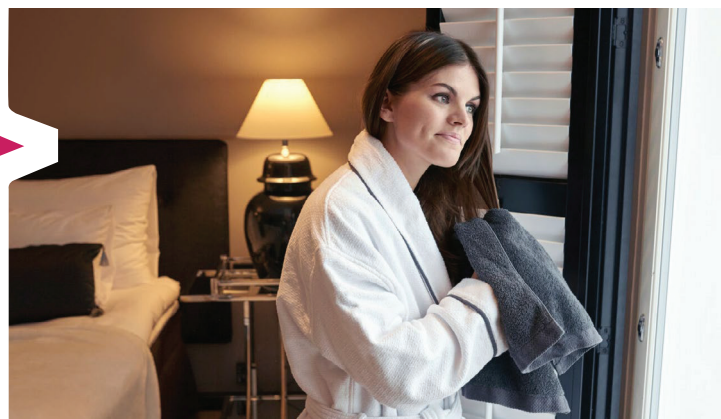


## Получихме сертификат ISO 45001

Предприехме мерки за подобряване на управлението на здравето и безопасността и постигнахме ISO 45001, международно признатия стандарт за управление на здравето и безопасността на работното място. Той осигурява рамка, за да спомогаме за повишаването на сигурността, допълнително намаляване на рисковете на работното място и подобряване на баланса между личния и професионалния живот за нашите служители.

## Изключителна удовлетвореност на клиентите

Непрекъснатата ни работа за подобряване на клиентското изживяване доведе до отлични резултати, които надхвърлиха както целите, така и стойностите от миналата година. Нашата оценка Net Promoter Score беше 52 (при цел 50) и постигнахме CX Index от 8.8 (при цел 8.5).



## Подсилихме позицията си в Китай

За да подобрим способността си да обслужваме своите китайски клиенти по-добре и на по-обширна географска област, ние придобихме китайските производствени мощности и персонала на компанията за наем на текстил AlSCO. Едно от ключовите предимства е ценният опит на 110-имата служители, които се присъединиха към нашата организация.

# Грижа за планетата



Сътрудничеството е

ключът за постигане на

амбициозните цели

Тъй като бизнесът ни се основава на кръговата икономика, в наш бизнес интерес е да избягваме свръхпроизводството и да оптимизираме използването на природните ресурси. Ние се стремим нашият текстил да се използва възможно най-дълго и да произвеждаме нови изделия само, когато е необходимо. За да пестим природни ресурси, ние оптимизираме употребата им в процеса на обслужване, а също така се стремим да постигнем смелите си екологични цели. Това изисква цялостен подход и активно сътрудничество с цялата верига на добавена стойност.

**4,6**

МИЛИОНА

СПАСЕНИ  
ТЕКСТИЛНИ  
ИЗДЕЛИЯ ЧРЕЗ  
РЕМОНТИРАНЕ

**1,02**

KWH

ЕНЕРГИЯ СА  
ИЗПОЛЗВАНИ ЗА  
ИЗПИРАНЕ НА 1 КГ  
ТЕКСТИЛ

РЕЦИКЛИРАНИ  
ТЕКСТИЛНИ ОТПАДЪЦИ:

**68%**

(2021 г.: 36%)

ЦЕЛ ЗА 2025 г.:

**100%**

ЦЕЛ:

**-50%**

ЕМИСИИ ДО  
2030 г.  
ОТ ОСНОВНОТО  
ГОДИШНО НИВО

**6,9**

ЛИТРА

ВОДА СА ИЗПОЛЗВАНИ  
ЗА ИЗПИРАНЕ НА 1 КГ  
ТЕКСТИЛ

# Максимален живот на продукта, минимални текстилни отпадъци

Дългият живот на текстила е ключът за предотвратяване на текстилните отпадъци. Когато материалите и продуктите се използват ефективно и продължително време, са необходими по-малко ресурси.

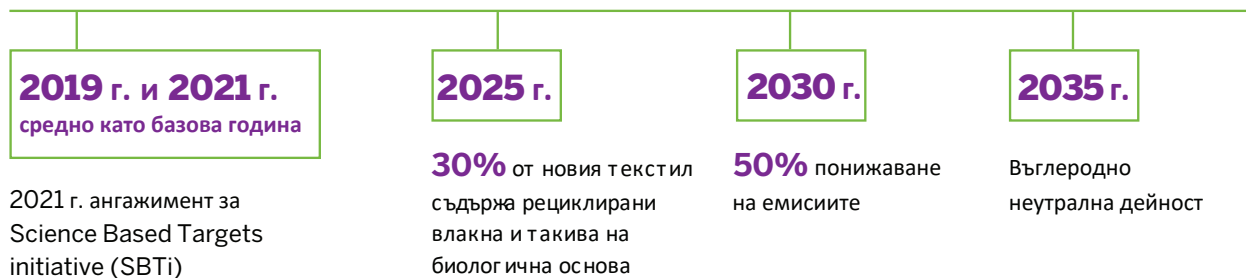
От дълго време намаляваме количеството текстилни отпадъци чрез нашия кръгов подход. Не само се стремим да намалим количеството отпадъци, но и да понижим необходимостта от използване на нови материали. Текстилните отпадъци могат да се използват като суровина за различни сектори, включително за самата текстилна индустрия. Нашата смела цел е да затворим кръга, използвайки текстил в края на експлоатационния му срок като суровина за нов текстил.

Когато нашият текстил достигне края на експлоатационния си срок, ние се стремим да рециклираме отпадъците близо до мястото, където са генерирани. Целта ни е да рециклираме 100% от нашите текстилни отпадъци до 2050 г.



# Към нулеви нетни емисии

Имаме дълга история в понижаването на емисиите чрез увеличаване на енергийната ефективност, оптимизиране на доставките до клиентите и намаляване на свръхпроизводството на текстил. Поemanето на ангажимент за нулеви нетни емисии беше логична следваща стъпка по пътя ни към по-устойчиви услуги, които подкрепят общата цел за запазване на годна за обитаване планета за бъдещите поколения.

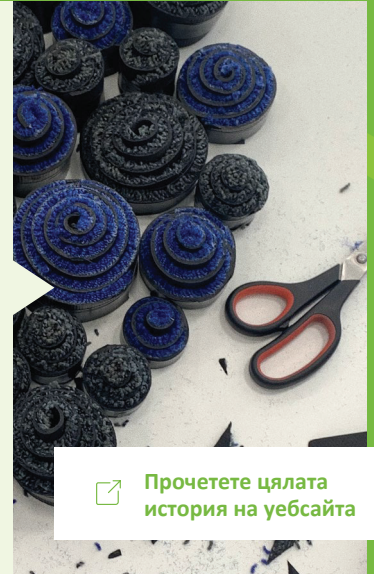




## Сътрудничеството със студенти породи иновативни концепции за рециклиране на изтривалки

Един от най-изобретателните подходи за рециклиране на изтривалки беше разработен от студенти във Финландия, където имаме най-много изтривалки. "Сътрудничеството с университети ни осигурява свежи, нестандартни идеи за нови концепции за рециклиране," – обяснява **Tero Oksanen**, мениджър на дейността за услуги във Финландия. "Започнахме проекта с подробен брейнсторминг, при който никакви идеи не се изключват. Материалът е много

подходящ за акустични цели, затова ми хрумна идеята за акустични панели," – разказва **Maija Juhola**, студент в LAB University of Applied Sciences. След като проектира първото изделие, Юхола забелязва, че продуктът изглежда като произведение на изкуството: "Считам, че продуктът би могъл да се използва в различни пространства като артистичен акустичен елемент, който подчертава устойчивия избор."



[Прочетете цялата история на уебсайта](#)



## Разработване на процес за рециклиране на текстил в затворена верига с нашите партньори

Един от отговорите на предизвикателствата, които среща текстилната индустрия, би могъл да бъде кръговият подход към бизнеса с процес на рециклиране със затворена верига. Това означава, че когато текстилът достигне края на експлоатационния си срок, той би могъл да се рециклира като нови влакна, които да се използват за суровина за производството на тъкани. Заедно с нашия партньор в рециклирането Rester и нашия доставчик Klorpman разработваме процес на рециклиране със затворена верига.

**Amaury Sartorius**, управител на Klorpman, подчертава значимостта на процеса, тъй като 80 – 85% от дрехите в Европа днес се изгарят или попадат на сметища. **Outi Luukko**, основател на Rester, посочва, че промяната в текстилния сектор трябва да се разглежда цялостно. За нея се изисква много работа и участието на множество страни, включително цялата верига на добавена стойност.

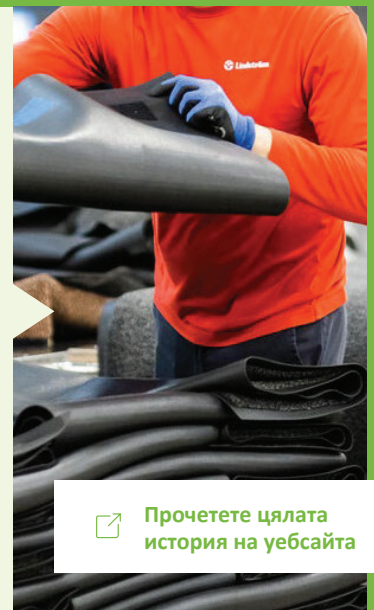
[Прочетете цялата история на уебсайта](#)

## Вторият живот на изтривалките

Нашите изтривалки се състоят от три слоя: прежда, гумена подложка и среден слой, който ги свързва. Те се разделят трудно, което усложнява рециклирането на изтривалките. Все пак през 2022 г. рециклирахме 14,4% от нашите излезли от употреба изтривалки. Целта ни е да повишим тази стойност до 30% през 2023 г.

Най-разпространеният процес на рециклиране е смилането на изтривалките на гранули, които могат да се използват напр. в голф симулатори, постелки против вибрации или като пълнеж за футболни терени. Друга възможност е изтривалките да се нарязват на парчета и да се използват за подсилване на шумоизолиращи подложки.

Заедно с нашите партньори и доставчици, ние проучваме нови начини за производство и рециклиране на изтривалки. "Устойчивостта е в основата на работата ни, а това включва проучване на транспорта и логистиката. Ако излезлите от употреба изтривалки трябва да пътуват от единия край на Европа до другия, емисиите ще надхвърлят ползите. Трябва да има смисъл както за бизнеса, така и за околната среда," – обяснява **Kaspars Grava**, ръководител на услугата с изтривалки Lindström.



[Прочетете цялата история на уебсайта](#)

# Търсен партньор



**Заедно за**

**кръгови решения**

С гладко работещата услуга за наем на текстил ние искаме да улесним живота на клиентите си и да им помогнем да са по-екологични. Ние се стремим непрекъснато да развиваме предлаганите от нас продукти, за да отговаряме на нуждите на клиентите и да спомагаме за кръговата икономика. Активното сътрудничество с нашите партньори и клиенти, и създаването на иновации заедно е от ключово значение. Ние ценим високо своите доставчици и партньори: без тях не бихме могли да предлагаме устойчиви решения на клиентите си.

**250 000**

КЛИЕНТИ

(237 000)

NPS

**52**

(50)

CX INDEX  
(VOICE OF CUSTOMER)

**8,8/10**

(8,7/10)

VOICE OF  
PARTNER INDEX

**8,5/10**

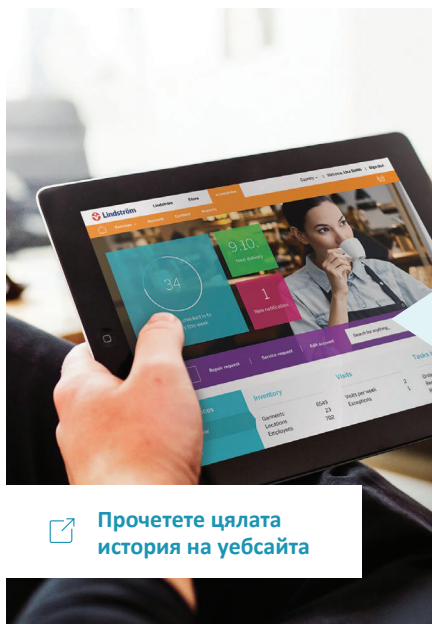
(8,8/10)

# Стремеж към по-добра работа с клиенти

Ние искаме да насърчаваме открита комуникация и активно да си сътрудним с нашите клиенти по различни начини. Например в нашата концепция Lindström lounge, ние идентифицираме бъдещите нужди заедно с нашите клиенти и търсим нови начини за развитие на бизнеса им.

Ние също така включваме нашите клиенти в разработването и пилотното изпитване на продукти и услуги. Пускането на продукт винаги се предшества от изпитване при клиента в реална среда. Разработването на нашите продукти и услуги се подкрепя и от нашите външни секторни консултантски съвети, в които каним външни експерти в областта за провеждане на открито обсъждане със собствените ни експерти.

## СЛУЧАИ ОТ ПРАКТИКАТА



Прочетете цялата история на уебсайта

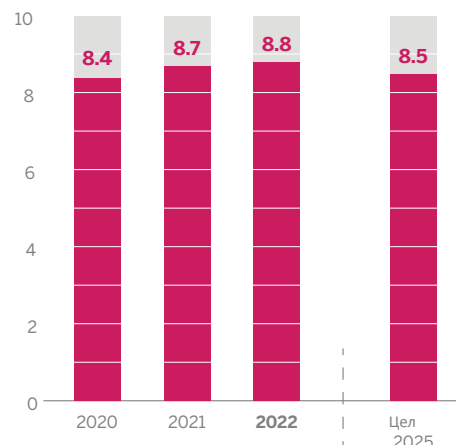
## Ефективност и бъдещи възможности чрез дигитализация на услугите

През лятото на 2022 г. нашият екип по проекта за "дигитално работно облекло" имаше повод за радост. Те завършиха дългия път на трансформацията, което означава, че както ние, така и нашите клиенти могат да се възползват от по-висока прозрачност и ефективност на услугите ни. На практика това означаваше, че 12 милиона облекла получиха RFID маркер, който се сканира на различни етапи в процеса. Това позволява проследяване и

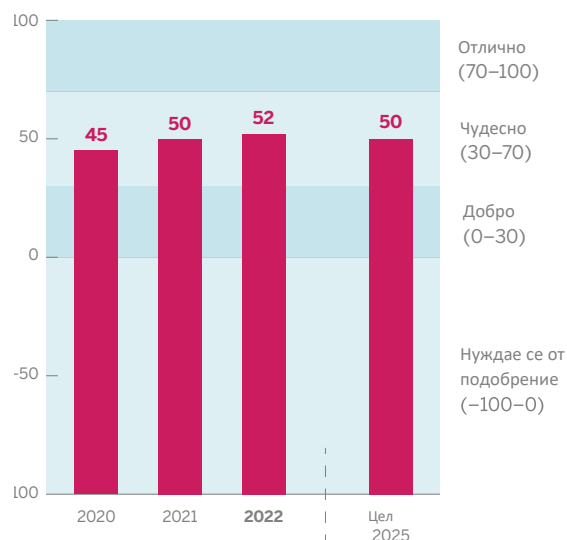
наблюдаване на употребата и боравенето с работното облекло.

"По-рано няхахме пълна видимост по отношение на облеклата в нашия цикъл на обслужване, което означаваше повече ръчна работа за намиране на липсващи облекла. Сега можем лесно да проследим дали облеклата се използват, дали са в процес на доставка, в пералня или се ремонтират," – обяснява Demet Caglayan, ръководител на услугата с работно облекло в Lindström.

## CX INDEX (VOICE OF CUSTOMER)



## NPS

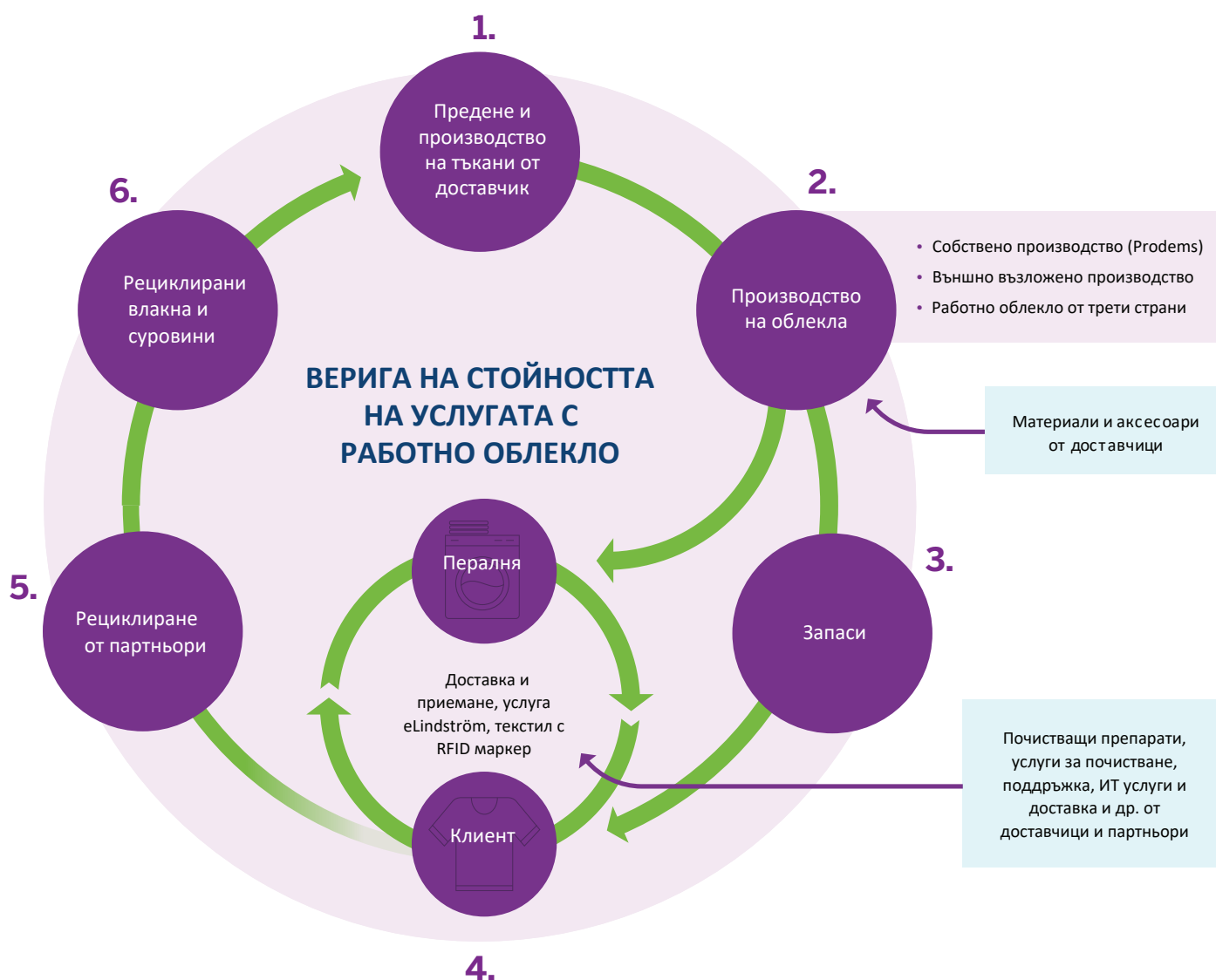


# Устойчива верига за снабдяване и партньорства

Ние се стремим да имаме дългосрочни партньорства с нашите доставчици, които носят стойност и развитие за двете страни. Убедени сме, че изграждането на взаимно доверие има позитивно въздействие върху качеството и че дългосрочните отношения насърчават доставчиците да инвестират в иновации.

Устойчивостта на нашата верига за снабдяване е изключително важна за нас. Ние изискваме от доставчиците и техните вериги за снабдяване да спазват нашия Етичен кодекс, който определя основните изисквания за етично делово поведение.

Ние провеждаме одити на всички по-големи доставчици, преди да започнем сътрудничество с тях, и разглеждаме също въпросите на екологичността, безопасността на работата и социалната отговорност. Също така провеждаме ежегодни оценки на доставчиците и одитираме всички свои стратегически доставчици на всеки три години.

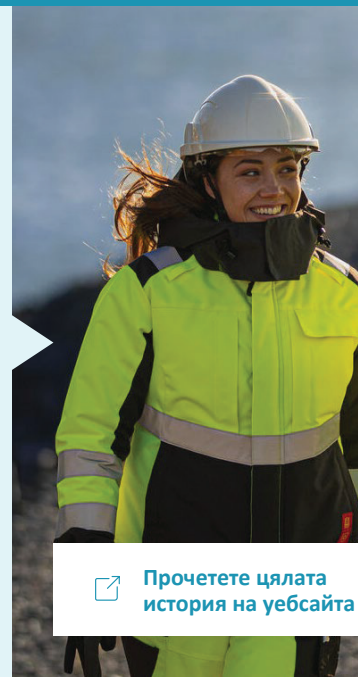


## Устойчиво зимно работно облекло, направено от пластмасови бутилки

Нашата цел е да предалгаме въглеродно неутрални текстилни услуги до 2035 г. и да увеличим употребата на рециклирани влакна и такива на биологична основа. Като част от този процес, през 2022 г. лансирахме първата си колекция зимни облекла, направени с уплътнение и подплата от 100% рециклиран полиестер. Всички наши зимни облекла един ден ще следват този пример. Рециклираният полиестер е направен от рециклирана употребявана пластмаса, основно от пластмасови бутилки. Рециклираните материали са изпитани и са също толкова добри, колкото алтернативите от нов полиестер, или са дори по-добри.

Лансирането на колекцията беше предшествано от няколко кръга лабораторни изпитвания, множество изпитателни изпитвания и накрая изпитване с клиенти.

"Процесът по разработване на продукта отне доста време, тъй като не можехме да преминем към рециклиран материал, докато не бъдем абсолютно сигурни, че продуктът е също толкова издръжлив и осигурява същата защита, като сегашния. Лесно намерихме клиенти за изпитване. Рециклираните материали очевидно предизвикват интерес сред нашите клиенти," – отбелязва **Katriina Walliander**, мениджър продукти в Lindström.



[Прочетете цялата история на уебсайта](#)



## Наръкавниците за многократна употреба намаляват общите отпадъци от пластмаса в няколко сектора

В хранителната промишленост ръкавите на работните манти се замърсяват лесно. Освен това в производствената среда се прилагат изключително високи хигиенни стандарти. В същото време целият свят се бори срещу отпадъците от пластмаса.

Заедно с нашите клиенти разработихме устойчив наръкавник, който позволява многократна употреба и изпиране, и спомага за намаляване на отпадъците от

пластмаса – истински пример за кръгова икономика.

"Наръкавниците за многократна употреба наистина имат множество предимства, които допринасят за околната среда, хигиената и удовлетвореността на служителите," – отбелязва **Nataša Žnidarič**, ръководител на отдел по контрол на качеството в Panvita Agromerkur, словенско хранително предприятие, което провежда пилотно изпитване на наръкавниците за многократна употреба заедно с Lindström.

[Прочетете цялата история на уебсайта](#)

## Водещо качество, подкрепено със социална отговорност, в Triest-Val

Естонската компания Triest-Val е сред най-важните ни доставчици в Европа. 170-те квалифицирани шивачи в Triest-Val произвеждат до 20 000 работни облекла за Lindström месечно. Компанията си е поставила амбициозни цели за развитие и поддържане на качеството, като влага големи усилия в социалната отговорност. През годините Triest-Val направи множество инвестиции не само в нови

производствени машини и оборудване, но също и в работните условия и благосъстоянието на служителите. Целта е да се осигурява високо качество на продукцията.

"Доволните и добре обучени служители са ключът към развитието на компанията," – подчертава **Valentina Tšernomorets**, изпълнителен директор на Triest-Val.



[Прочетете цялата история на уебсайта](#)

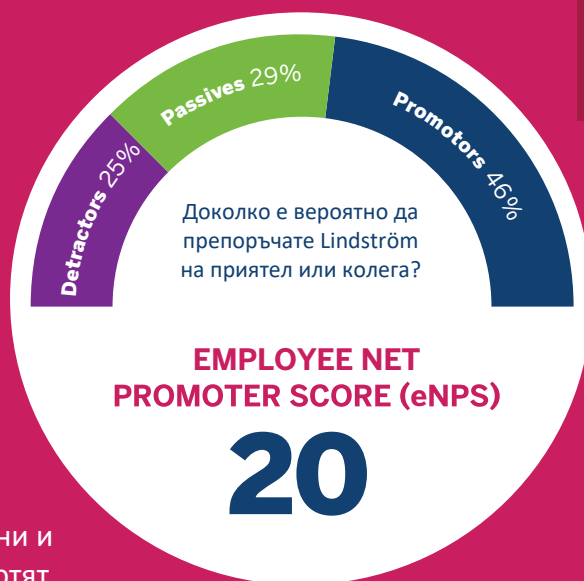
# Стремеж към подобрене



## Изграждане на култура

### на грижа

Нашата стратегическа цел е да имаме устремени и ангажирани служители, които харесват да работят при нас и да правят Lindström една по-добра компания и предпочитан работодател. С дългосрочно наследство като семейна компания, ние акцентираме значително върху изграждането на култура на грижа и отговорност. Ние се грижим за благополучието и безопасността на служителите и предлагаме възможности за учене и развитие, които помагат на служителите на Lindström да се изтъкват, да създават иновации и да постигат нашите амбициозни цели за въглеродна неутралност. Като международно, многокултурно работно място, ние искаме да насърчаваме среда, която позволява на уникалните личности да работят заедно като еднакво ценени участници.



**78/100**  
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ  
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

СТАНДАРТЪТ ISO 45001  
ЗА ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ  
ПОКРИВА

**100%**

ОТ ДЕЙНОСТТА



НАРАНЯВАНИЯ НА  
МИЛИОН РАБОТНИ  
ЧАСОВЕ

**-15%**

УВЕЛИЧЕНИЕ НА  
НАБЛЮДЕНИЯТА ЗА  
БЕЗОПАСНОСТТА НА  
ЧОВЕК

**+17%**



# Управление на устойчивостта

Нашата работа в областта на устойчивостта се основава на нашата цел, визия и споделени ценности. Тя се ръководи от нашите системи за управление, политики, ангажименти и насоки. Устойчивостта се управлява чрез нашата култура We Care от лидери и отдадени екипи всеки ден.

## Нашите насоки и политики

- **Етичният кодекс** на Lindström се състои от етичните принципи, които определят как ние и всички наши доставчици извършваме дейността и как поемаме отговорност за хората и за околната среда.
- Нашата **Политика за качество, екологичност, здраве и безопасност** посочва насоки, които всички наши служители и представители в обслужването са задължени да спазват.
- **Наръчникът по качеството** гарантира, че всички входящи стоки и материали се произвеждат в съответствие с указанията и стандартите на Lindström.
- В нашето **Изявление за робството и трафика на хора** ние поемаме отговорност да гарантираме отсъствието на робство и трафик на хора в нашия бизнес и във веригата на доставки.
- В нашия **канал за съобщаване за нередности** всеки може да сподели анонимно притеснения относно възможни нарушения в бизнеса или злонамерени действия.

## НАШИЯТ АНГАЖИМЕНТ КЪМ ИНИЦИАТИВИ

- Бизнес хартата за устойчиво развитие на Международната търговска камара
- Принципите на Всеобщата декларация за правата на човека на Организацията на обединените нации
- Декларацията на MOT за основните принципи и права
- Насоките на ОИСП за многонационалните предприятия
- Science Based Targets initiative (SBTi)
- Глобалният договор на ООН

## КЛЮЧОВО ЧЛЕНСТВО В ОРГАНИЗАЦИИ

- Асоциация на семейните фирми (Финландия)
- Конфедерация на финландските производители
- Европейска асоциация за текстилни услуги (ETSA)
- Асоциация за услуги за текстил под наем (TRSA)
- Нашите специалисти работят в различни национални и международни екипи, популяризирайки нашата сфера на дейност, стандарти и законодателство.

## СЕРТИФИКАТИ

- Нашата система за управление е в съответствие с четири международни стандарта за системи за управление:
  - ISO 9001 за качество
  - ISO 14001 за околната среда
  - ISO 45001 за здраве и безопасност
  - EN 14065 хигиена и контрол при биологично замърсяване
- Нашите услуги за чисти стаи работят съгласно стандарта ISO 14644 (чисти стаи и свързаната с тях контролирана среда) и са в съответствие с процедурите за добри производствени практики.
- Сертификатът Öko-tex е основно изискване за текстила, който използваме.
- Washroom Services във Финландия работят в съответствие с Nordic Swan Ecolabel.
- Имаме златен сертификат от глобалния доставчик на оценки на устойчивостта EcoVadis.



## Изберете кръгово решение, изберете Lindström

Нашите лесни за използване услуги в областта на текстила са икономически оправдан и екологичен начин да се погрижите за нуждите от текстил на своята компания. Ние се стремим да създаваме стойност за своите клиенти във всичко, което правим, като осигуряваме отлична работа с клиентите.

Искате да научите повече?

Посетете нашия уебсайт [lindstromgroup.com](http://lindstromgroup.com)

 **Lindström**

