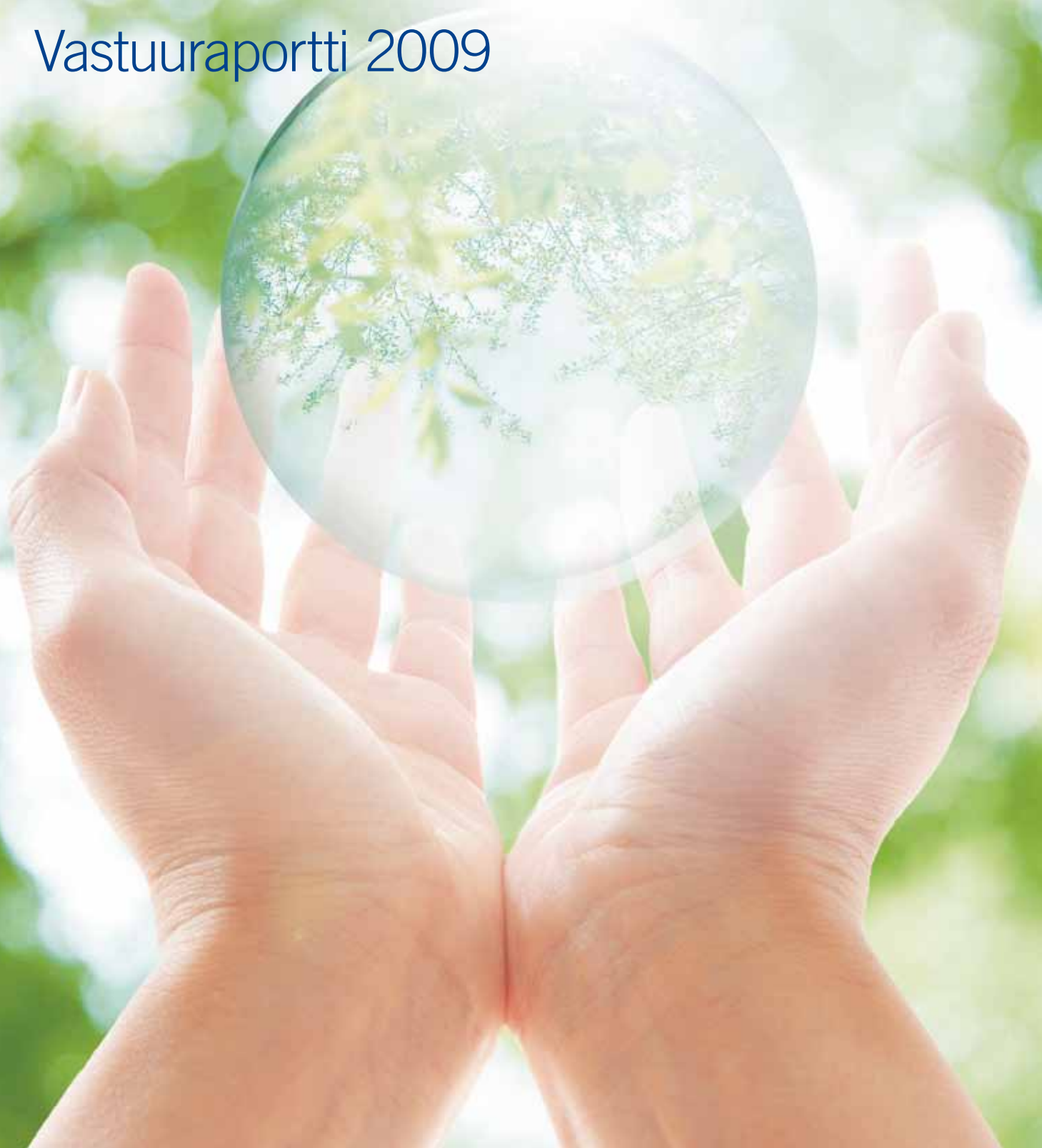


Vastuuraportti 2009



Sisältö

Vastuuraportti 2009	5
Perustietoa	6
Toimitusjohtajan katsaus	8
Yhtiön missio ja visio	10
Johto ja hallitus	12
Sidosryhmäyhteistyö	16
Taloudellinen vastuu	20
Ympäristövastuu	25
Sosiaalinen vastuu	35
GRI-taulukko	42
Yhteystiedot	43

Lindströmin vastuuraportin laadintaan osallistunut työryhmä oli: toimitusjohtaja Juha Laurio, talousjohtaja Minna Kahri, investointi-, menetelmä-kehitys- ja ympäristöasioiden johtaja Harri Puputti, henkilöstö- ja laatujohtaja Kirsti Leisio, ympäristö- ja menetelmäpäällikkö Marjo Mäntylä, viestintäpäällikkö Kati Myllärniemi ja tiedottaja Tarja Hämäläinen.

Lindström Oy
Hermannin rantatie 8
PL 29, FI-00581 Helsinki
P. 020 111 600
www.lindstrom.fi



Lindström vastuuraportti 2009



Raportointiperiaatteet

Vastuuraportti 2009 kattaa toiminnan ajalta 1.1.–31.12.2009. Lindströmin vastuuraportti julkaistaan joka vuosi suomeksi ja englanniksi. Edellinen vastuuraportti ilmestyi 13.3.2009. Taloudellisen raportoinnin osio perustuu tilintarkastettuun aineistoon, ja käytetyt kaavat on julkaistu taloudellisen vastuun osiossa. Muuta raporttia ei ole verifioitu ulkopuolisen tahon toimesta. Kaikki raportoidut luvut koskevat konsernia eli emoyhtiötä, Euroopan ja Aasian Lindström-tytäryhtiötä ja Comforta Oy:tä sekä sen Euroopan tytäryhtiötä, jollei raportissa muuta täsmennystä erikseen mainita.

Lindström on perheyhtiö, jonka omistaa Roihan suku. Lindströmin johtamista ohjaavat Lindströmin arvot, joissa taloudellinen, sosiaalinen ja ympäristövastuu ovat olleet keskeisiä tekijöitä. Lindström on alikirjoittanut Kestävän kehityksen peruskirjan ja toteuttaa sen periaatteita kaikesa toiminnassaan.

Lindström on ollut kansainvälisestikin toimialansa edelläkävijä yhteiskuntavastuun raportijana – Suomessa se on myös saanut kunniamaininnan perheyhtyksen sarjassa. Pitkäjänteinen raportointihistoria ulottuu aina vuoteen 1991, jolloin ensimmäinen ympäristöesite ilmestyi. Lindström on asettanut koko 90-luvun ajan tavoitteita ympäristötoiminnalleen ja seurannut niiden toteutumista vuosittain julkaistuilla selonteoilla aina vuodesta 1996 alkaen. Tavoitteellisuus on tuottanut tulosta: yhtiö sai ensimmäisen ISO 14 0001 -ympäristösertifikaatin vuonna 1998.

Oleellisuuden määrittäminen

Vuoden 2009 aikana Lindströmin vastuuraportin parissa ovat työskennelleet konsernin johtoryhmä ja yhteiskuntavastuuviestinnän projektiryhmä. Erityistä huomiota on kiinnitetty yhteisen näkemyksen luomiseen siitä, mitkä ovat Lindström-konsernin kannalta olennaisia asioita sen yhteiskuntavastuutyössä kaikkien kolmen eri näkökulman – taloudellisen, sosiaalisen sekä ympäristövastuun – osalta.

Kehittämisprosessi, jonka tavoitteena on viedä Lindströmin yhteiskuntavastuuraportoinnin kokonaisuutta G3-viitekehikseen, on aloitettu vuonna 2008. Tuolloin laadittiin benchmark-analyysi Lindströmin toimialalla, toimintaympäristöstä ja siinä vallitsevista trendeistä yhdistettynä sidosryhmien odotuksiin raportointiamme kohtaan.

Jo viime raportissa kuvailimme ilmastomuutoksen mahdollisia vaikutuksia talouteemme ja painotimme tuotteiden elinkaaren lisäksi palveluidemme kokonaiselinkaarta työvaatepalvelun kuvauksen avulla. Lisäksi lupasimme pureutua myös entistä enemmän olennaisuuden määrittelyyn vastuujohtamisessa.

Vuoden 2009 aikana kehittämistyötä jatkettiin konsernijohtoon syvähaastattelulla. Haastatteluiden yhteenvedo käsiteltiin myöhemmin workshopissa, jossa konsernijohto ja yhteiskuntavastuuviestinnän projektiryhmä määrittivät liiketoiminnan kannalta oleelliset alueet, joiden johtamiseen ja kehittämiseen tulee kiinnittää ensisijaista huomiota.

Oleellisuus jaettiin matriisiin, jossa ak-

selit muodostuivat siitä, miten merkittäviä seikat ovat Lindströmin omalle toiminnalle ja toisaalta, mitä painotuksia ne saavat, kun mietitään niiden merkitystä sidosryhmille. Oleellista Lindströmin toiminnassa on:

- toiminnan pitkäjänteisyys,
- toimitusketjun vastuullisuus,
- ylivertaisen palvelukokemuksen luominen asiakkaille sekä
- oppiminen ja jatkuva kehittyminen.

Konsernijohtoryhmä seuraa kokouksissaan säännöllisesti vastuullisuuden eri osa-alueiden kehitystä. Kehitystyö – ja vastuullisen johtamisen seuranta – on Lindströmillä jatkuvaa: hyvä yrityskansalaisuus on Lindströmille tärkeää jo nyt, mutta vuoden 2010 aikana määritelmää vielä täsmennetään. Lisäksi yhtiön henkilöstölle luodaan Code of Conduct.

Raportoinnin rajaukset

Joidenkin olennaisen tietojen julkaisua on edelleen rajoitettu, ja Lindström julkaisee taloudellisen toiminnan segmentteinä: konserni, emoyhtiö ja ulkomaan tytäryhtiöt. Raportin lopussa sijaitseva taulukko sisältää toteamuksen myös niistä seikoista, joita ei ole raportoitu, koska ne eivät ole oleellisia toiminnan kannalta.

GRI-yhteensopivuus

Lindström pyrkii noudattamaan mahdollisimman tarkkaan, taatakseen avoimuuden ja vertailtavuuden, kansainvälisen yhteisön Global Reporting Initiative (GRI) mukaista G3-viitekehystä. Tämä raportti täyttää GRI-raportoinnin G3-standardin C-tason edellytykset.

Kannattava kasvu on yksi Lindströmin perusarvoista. Tätä kunnioittamalla yhtiö säilyttää toimintaedellytykset huolehtia velvollisuuksistaan kaikkia sidosryhmiään kohtaan myös pidemmällä tähtäimellä.

Perustietoa Lindströmistä

Lindström-konserniin kuuluvat emoyhtiö Lindström Oy, sen suomalainen tytäryhtiö Comforta Oy sekä tytäryhtiöt Bulgariassa, Isossa-Britanniassa, Intiassa, Kiinassa, Latviassa, Liettuassa, Puolassa, Romaniassa, Ruotsissa, Saksassa, Slovakiassa, Sloveniassa, Tšekissä, Turkissa, Ukrainassa, Unkarissa, Venäjällä ja Virossa. Lisäksi Comfortalla on tytäryhtiöt Suomessa ja Ruotsissa. Emoyhtiöllä on edustusto Kiinassa.

Lindströmin palvelut

Lindström tarjoaa kaikissa toimintamaisaansa työvaatepalveluita. Lisäksi mattopalveluita tarjotaan Latviassa, Liettuassa, Puolassa, Romaniassa, Slovakiassa, Sloveniassa, Tšekissä, Unkarissa, Virossa ja Venäjällä.

Suomessa palveluvalikoimassa on työvaatteiden ja mattojen lisäksi hygienia-, teollisuuspyyhe-, ravintolatekstiili-, henkilönsuojain- ja yrityslahjapalveluita.

Lindströmin tytäryhtiö Comforta Oy tarjoaa hotell-, majoitus- ja sairaanhoitoalalle tekstiilipalveluita Suomessa, Ruotsissa sekä Lindströmin tytäryhtiöiden kautta Virossa ja Venäjällä Pietarissa.

Organisaatio

Lindströmin organisaatio on muodostettu siten, että hallinnon osaamiskeskukset, palvelut ja suunnitteluosasto tukevat Suomen, muun Euroopan ja Aasian sekä Comfortan operatiivista liiketoimintaa. Hallinnon osaamiskeskusten tehtävänä on tuoda erityiskompetenssinsa liiketoiminnan alueille koko konsernissa ja tehdä oman erityisalueensa operatiivisia tehtäviä itsenäisesti, liiketoiminnan, toimintaympäristön ja lainsäädännön muutoksia jatkuvasti seuraten ja osaamiskeskusten toimintaa kehittäen.

Hallinnon osaamiskeskuksia on kuusi, ja ne palvelevat koko konsernia:

- Talous ja raportointi (FR)
- Henkilöstö ja laatu (HRQ)
- Investoinnit, menetelmäkehitys ja ympäristö (INV)
- Konserniostot ja logistiikka (PURL)
- Tietojärjestelmät (IT)
- Konserniviestintä (COM).

Palveluiden osaamiskeskukset

Lindströmin palveluita on seitsemän, ja ne ovat työvaate-, matto-, hygienia-, ravintolatekstiili-, henkilönsuojain-, teollisuuspyyhe- ja yrityslahjapalvelut. Työ-

vaate- ja mattopalvelut toimivat kansainvälisesti, muita palveluita on toistaiseksi tarjolla vain Suomessa. Lindströmin henkilönsuojainpalveluiden kansainvälistäminen aloitetaan vuoden 2010 aikana.

Palveluosaaminen on Lindströmin vahvuus. Toiminta on selkeästi konseptoitua, jolloin se on helppo myydä ja ostaa. Ostopäätöksen jälkeen asiakassuhde jatkuu palvelun piirissä. Esimerkiksi työvaatepalvelussa tämä tarkoittaa sitä, että Lindström organisoii asiakkaan mallistopäätöksen mukaisen tekstiilien materiaalihankinnan, valmistuksen, sovitukset, yksilöinnin, toimitukset, varastoinnin, pesun ja kuljetukset huoltoon sekä takaisin asiakkaalle.

Lindströmin kaappipalvelu on hyvin suosittu tapa hankkia kokonaan ulkoistettu, tehokas ratkaisu yritykselle, jolla on puettavaa henkilöstöä. Hyvällä palvelulla on merkitystä yritysten ja yhteisöjen arjessa: se lisää työtyytyväisyyttä ja toimintaa voidaan kehittää yhteistyössä toimialan erityistarpeet ja työturvallisuus huomioiden.

Lindström on markkinajohtaja työvaatepalvelun osalta useilla markkinoilla, ja sen strategisena tavoitteena on olla ensimmäisenä markkinoilla – luoden uutta työvaatepalvelumarkkinaa nojautuen ainutlaatuisen konseptinsa.



Lindströmin suunnittelijat vasemmalta: Emma Lehto, Katja Juhola, Anna Sairo, Hanna Morelius ja Jouni Mervas.

mäisenä markkinoilla – luoden uutta työvaatepalvelumarkkinaa nojautuen ainutlaatuisen konseptinsa.

Design & Brand Management

Lindströmillä toimii Design & Brand Management -yksikkö, johon on keskitetty konsernin muotoilu- ja visuaalinen osaaminen: työvaatteiden ja yrityslahjojen tuotekehitys, graafinen suunnittelu sekä markkinointiviestinnän koordinointi ja tahtumamarkkinointin tuki.

Design & Brand Managementin toiminta käynnistyi täydellä vauhdilla Vision Design Clothing Oy:n fuusioituttua emoyhtiöön 31.1.2009. Osastolla on tehty raportointivuoden 2009 aikana kattavaa ja pitkäjänteistä perusmallistojen uudistustyötä sekä asiakaskohtaisia mallistoehdotuksia. Työmäärää kuvaa se, että yksilöllisiä mallistoehdotuksia laadittiin useita satoja niin työvaate- kuin yrityslahjapalveluiden asiakastarpeisiin.

Lokakuun alussa osastolle siirtyi myös

yhtiön markkinointiviestinnän toteuttamiseen erikoistunut henkilöstö, jonka tehtävänä on johtaa palveluiden markkinointiviestinnän suunnittelua ja toteutusta.

Lisäksi jokaisessa palvelussa toimii asiakasrajapinnan tuesta vastaava ja oman palvelunsa markkinatilanteen ja tuotteet hallitseva markkinointipäällikkö.

Toimitusjohtajan katsaus

Konsernin strategiseksi painopistealueeksi on määritelty keskipitkällä aikavälillä kannattava kasvu.



Juha Laurio

Maailmanlaajuisesta laskusuhdanteesta huolimatta emoyhtiön liiketoiminta kehittyi tilikaudella hyvin. Useiden tytäryhtiöiden liikevaihto sen sijaan laski johtuen monien asiakasyritysten toimintojen supistuksista. Lisäksi paikallisten valuuttojen heikkeneminen suhteessa euroon verotti konsernin liikevaihtoa.

Konsernin liikevaihto supistui 3,5 prosenttia edellisestä vuodesta ja oli 242 miljoonaa euroa (251 miljoonaa euroa vuonna 2008). Emoyhtiön liikevaihto oli

134 miljoonaa euroa (132 miljoonaa euroa vuonna 2008). Ulkomaisten tytäryhtiöiden osuus konsernin liikevaihdosta oli 33 prosenttia vuonna 2009 eli 79 miljoonaa euroa (89 miljoonaa euroa eli 36 prosenttia vuonna 2008).

Konsernin voitto ennen veroja oli 36,0 miljoonaa euroa (18,8 miljoonaa euroa vuonna 2008). Emoyhtiön tulos ennen satunnaiseriä, tilinpäätössiirtoja ja veroja oli 26,8 miljoonaa euroa (27,8 miljoonaa euroa vuonna 2008). Konsernin kannattavuutta paransi erityisesti tekstiilihankintojen vähentyminen kasvun tyrehtyessä.

Konsernin nettoinvestoinnit olivat 9,3 miljoonaa euroa vuonna 2009, kun ne edellisenä vuonna olivat 20,3 miljoonaa euroa. Emoyhtiön investoinnit olivat 6,7 miljoonaa euroa, kun ne vuotta aikaisemmin olivat 9,1 miljoonaa euroa. Tilinpäätösvuonna jatkettiin emoyhtiössä tietojärjestelmähanketta, jonka puitteissa suuri osa konsernin tietojärjestelmistä on korvattu uusilla modulaarisilla järjestelmillä. Muita merkittäviä emoyhtiön investointeja olivat Jyväskylän palvelukeskuksen laajennus, Turun palvelukeskuksen kapasiteetin lisäys ja Hämeenlinnan teollisuuspyyhepesulan jätevesijärjestelmien uudistaminen.

Vuonna 2009 investoinnit tytäryhtiöiden toimipisteisiin painoutuivat Kiinaan, Intiaan ja Venäjälle. Merkittävimmät investoinnit olivat uusien palvelukeskusten

rakentaminen Venäjälle Pietariin, Kiinaan Pekingiin sekä Intiaan Mumbaihin ja Chennaihin. Lisäksi perustettiin tytäryhtiö Bulgariaan.

Raportointivuoden aikana tytäryhtiö Vision Design Clothing Oy fuusioitui emoyhtiöön 31.1.2009. Lisäksi emoyhtiö osti tilikaudella Virtaco Oy:n henkilösuojainliiketoiminnan Suomessa.

Konsernin maksuvalmius säilyi hyvänä koko kertomusvuoden ajan. Konsernin pankkilainat ovat Euroopan ja Aasian tytäryrityksille kohdennetusti emoyhtiön kautta neuvoteltuja pankkilainoja.

Konsernissa työsuhteessa vuoden lopussa oli 2373 henkilöä (2478 henkilöä vuonna 2008), joista 42,6 prosenttia oli ulkomaisten tytäryhtiöiden palveluksessa (44,9 prosenttia vuonna 2008). Keskimäärin konsernissa työskenteli vuoden aikana 2203 henkilöä (2248 henkilöä vuonna 2008). Konsernin henkilöstökulut vuonna 2009 olivat 67,8 miljoonaa euroa (68,2 miljoonaa euroa vuonna 2008).

Yhtiön kehitystoiminta kohdistuu pääosin palvelukonseptien ja -prosessien mallintamiseen ja kehittämiseen. Lisäksi kehitystyötä tehdään tuotesuunnittelun ja hankintatoiminnan saralla.

Lindström-konsernin vuoden 2010 liikevaihdon arvioidaan pysyvän vuoden 2009 tasolla joidenkin tytäryhtiöiden työvaateliiketoiminnan liikevaihdon edelleen supistuessa yleismaailmallisen taantu-

man johdosta, siten tyrehtyttäen konsernin kasvua. Kannattavuuden arvioidaan kuitenkin pysyvän hyvällä tasolla. Emoyhtiön liikevaihdon kasvun ja kannattavuuden odotetaan pysyvän edellisvuoden tasolla.

Investointien arvioidaan raportointivuonna kasvavan edellisvuoden investointeja suuremmiksi. Merkittävimmät vuoden 2010 investoinnit emoyhtiössä ovat edelleen jatkuva IT-järjestelmien uudistushankkeen viimeinen vaihe sekä investoinnit uusiin alueellisiin palvelukeskuksiin. Ulkomailla investoidaan uuden palvelukeskuksen perustamiseen Intian New

Delhiin, Bulgarian Sofiaan ja palvelukeskusverkoston laajentamiseen Venäjällä. Lisäksi investoidaan kapasiteetin nostamiseen Intian Mumbaissa, Romaniassa Bukarestissa, Ukrainassa Kiovassa ja Unkarissa Budapestissa. Tulorahoituksen arvioidaan riittävän suunniteltuihin investointeihin.

Näköpiirissä ei ole liiketoimintaan tai rahoitukseen liittyviä merkittäviä riskejä. Maailmanlaajuisen finanssikriisin ja laskusuhdanteen aiheuttamasta paineesta johtuen on euroalueen ulkopuolisissa tytäryhtiöissä kuitenkin riski euromääräisen liikevaihdon ja kannattavuuden heikentymiseen.

Myös luottotappioiden riski on kasvussa kaikissa toimintamaissa, minkä takia yhtenä konsernin erityistarkkailualueista on perinnän tehostaminen.

Kilpailu on kiristymässä kaikilla markkina-alueilla. Vahvan palvelukonseptin turvin sekä tuottavuutta ja kustannustehokkuutta parantamalla Lindströmin uskotaan säilyttävän vahvan markkina-asemansa kaikissa toimintamaissa ja pystyvän tarvittaessa aloittamaan nopeasti toimintansa uudessa kohdemaassa. Yhtiön toiminnan jatkuvuus on varmistettu taroituksenmukaisella vakuutusturvalla.

Visio, missio ja arvot

Lindströmin arvot ohjaavat kaikkea päätöksentekoa. Lindströmin arvot ovat:

- Kannattava kasvu
- Pitkäaikainen asiakassuhde
- Vastuullisuus
- Innostus ja oppimisen ilo

Missio

Missionsa mukaan Lindström on globaali BtoB-partneri, joka vahvistaa asiakkaidensa näkyvää ilmettä ja imagoa tekstiilien ja puhtauden keinoin. Palvelumme on vaivaton käyttää ja kokonaiskustannuksiltaan markkinoiden edullisin. Kannamme vastuuta toimintaympäristöstämme ja meitä arvostetaan työnantajana.

Visio ja strategia

Lindström on visionsa mukaan globaali palveluntarjoaja, jolla on omaa toimintaa Euroopassa ja Aasiassa. Sillä on toimialan paras hankinta- ja toimitusprosessi, joka perustuu eettisesti kestävään toimintaan sekä huippuluokan johtamisjärjestelmä konseptiohjattuun toimintaan. Lindström on haluttu työnantaja, jonka henkilöstöresursseja kehitetään ja hyödynnetään kansainvälisesti. Lindström kehittää strategiaansa jatkuvasti markkinoiden mukana. Strategiaprosessi on hyvin pitkäjänteinen ja osallistava, näkemyksiä päätöksenteon tueksi haetaan laajalti eri markkinoilla toimivilta yhtiön johtajilta. Strategiaa kehittää konsernin johtoryhmä, joka myös vastaa strategian jalkautuksesta.

Lindströmin brändi

Lindström-brändin tehtävänä on edelleen kommunikoida yhtiön strategia markkinoille, henkilöstölle ja sen kaikille sidosryhmille. Lindströmin brändilupaus on "Cares for your Image".

Lindström auditoi brändiään säännöllisesti asiakaskyselyiden ja syvähaastatteluiden avulla. Brand Audit perustuu Lindströmillä luotuun viitekehukseen, jolla tarkastellaan yrityksen asiakkaalle tuottaman arvoketjun eri osa-alueita, kuten tuote-, palvelu- ja logistiikkaominaisuuksia, kustannustekijöitä sekä yhtiön luomaa asiakas- ja brändisuhdetta suhteuttaen ne merkittävyyden, luotettavuuden ja erottavuuden mukaan tärkeysjärjestykseen.

Viitekehysten avulla voidaan tarkastella kansainvälisiä eroavaisuuksia tai esimerkiksi kilpailutilannetta. Analyysin avulla määritellään yhtiön kilpailuetekijät ja voidaan tarkastella pitkäaikaisten trendien tai markkinatilanteen muutosvaikutusta liiketoimintaan – ja etenkin asiakassuhteeseen.

Lindströmin vuoden 2009 Brand Auditilla selvitettiin, mitä lisäarvoa asiakkaat

odottavat yrityksen työvaatepalvelulta uudessa markkinatilanteessa. Toisaalta selvitettiin, millainen käsitys yritykseen fuusioituvasta Vision Design Clothing Oy:stä oli. Asiakkaan palautteena kirjattiin odotuksia palvelun helppoutta ja vaivattomuutta, toimitusvarmuutta, kykyä ilmentää asiakkaan brändiä, vaatteiden istuvuutta ja yhtiön vastuullisuutta kohtaan.

Näiden tulosten synteessä lähdettiin kehittämään Lindströmin uusia ydinviestijä. Brändin ylläpito- ja kehittämistyötä varten perustettiin konserniin uusi työryhmä, brändin ohjausryhmä, johon kuuluvat toimitusjohtaja, Suomen ja ulkomaisten tytäryhtiöiden johtajat, suunnittelujohtaja ja viestintäpäällikkö.

Lindströmin brändin rakennusta ovat ohjanneet vuoden 2005 Brand Auditista lähtien kulmakivet: luotettavuus, kumppanuus ja hyvä vastine rahalle, joita tarkennettiin vuoden 2009 aikana. Tilalle tulivat vuonna 2009 uudet ydinviestit:

- **Kokemus tuo näkemystä.**
- **Palvelu helpottaa arkeasi.**
- **Innostus vie eteenpäin.**



Lindströmin bränditarina

Olemme syystäkin ylpeitä pitkästä historiastamme perheyriksenä. Yli 160 vuoden kokemuksella ja kestävien asiakassuhteiden tuomalla varmuudella voimme todeta, että Lindströmin valitsema kasvusuunta on oikea. Laajentuminen uusille markkina-alueille ja toimialoille on tapahtunut asiakkaidemme hyödyksi. Jatkuva kehittäminen ja totutun kyseenalaistaminen ovat tuoneet oikeanlaista näkemystä toimintaamme.

Pyrimme luontevasti tukemaan asiakkaidemme prosesseja ottamalla huomioon asiakasyritystemme toimintatavan. Kuuntelemme tarkasti, koska kuuntelemalla ymmärtää paremmin toisen tarpeet ja osaa vastata niihin. Kustannustehokkuus syntyy, koska palvelumme ovat oikein mitoitettuja ja tarpeenmukaiset. Palveluidemme avulla pyrimme aidosti helpottamaan asiakkaidemme arkea.

Uudet tuotteemme ja palveluinnovaatiomme tukevat asiakasyritysten imagoa ja mahdollistavat kasvun antamalla heille rauhan keskittyä oman liiketoimintansa kehittämiseen. Pysymme liikkeessä, koska aktiivisuus palkitsee. Seuraamme valppaasti toimialan, toimintaympäristön ja markkinoiden muutoksia, jotta voimme vastata niihin ennakoivasti. Viemme palveluitamme innostuneesti eteenpäin.

Brändilupaus kertoo siitä, että Lindström huolehtii palveluidensa avulla arjen kumppanuudesta. Asiakas voi luottaa lindströmiläisten pitkään kokemukseen, joka tuo näkemystä. Uutta voimaa ammennetaan innostuksesta, joka vie eteenpäin henkilöstöä, asiakkuuksia, tuotteita, palveluita ja kumppanuuksia.

Yhteistyössä brändin ohjausryhmä kä-

sitteli vuoden 2009 aikana tutkimuksen tuloksia ja suosituksia sekä työskenteli koko vuoden 2009 workshopissa määrittämään brändin taustalle uudet Lindström-konsernin ydinviestit, tukiviestit ja yhtiön bränditarinan sekä ohjatakseen jalkautusta.

Brändin ohjausryhmä päätti panostaa mittavaan sisäiseen lanseeraukseen, joka

käynnistyi kaikissa maissa 15.1.2010. Viestien läpimenoa tuetaan maakohtaisin lanseerauksin, ja tavoitteena on yhdessä oppiminen ja ymmärtämyksen lisääminen Learning café -menetelmän avulla. Tämä sisäinen lanseeraus päättyi 30.4.2010, ja sitä seuraa mittaustudkimus.

Johto ja hallitus

Hallitus

Emoyhtiön hallituksessa ovat toimineet puheenjohtajana Jukka Roiha sekä varsinaisina jäseninä Heikki Ahdekivi, Kim Hanslin, Petteri Kousa, Leena Lampén, Antti Roiha ja Anssi Soila.

Toimitusjohtaja

Yhtiön toimitusjohtajana toimii Juha Laurio.

Konsernijohtoryhmä

Lindströmin konsernijohtoryhmään kuuluvat seuraavat henkilöt:

- Lindström Oy, toimitusjohtaja, CEO Juha Laurio (pj.)
- Suomen operatiivinen toiminta, johtaja Jari Vihervuori
- Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden operatiivinen toiminta, johtaja Mika Hartikainen
- Comforta Oy, toimitusjohtaja Santtu Jokinen
- Talousjohtaja Minna Kahri
- Henkilöstö- ja laatujohtaja Kirsti Leisio
- Investointi, ympäristö- ja menetelmäkehitysjohtaja Harri Puputti.

Tilintarkastus

Tilintarkastajana tilikaudella on toiminut Tuokko Tilintarkastus Oy päävastuullisena tilintarkastajanaan KHT Timo Tuokko.

Johtaminen Lindströmillä

Lindströmin johtamisjärjestelmä on suunnitelmallinen kokonaisuus, joka on kuvattu yksityiskohtaisesti sen toimintakäsikirjassa. Johdon kokouskäytännöistä on julkaistu selkeät ohjeet, ja kokoukset on suunniteltu ja kalenteroitu vuositasolla etukäteen. Johto seuraa Business Situaation Overview -kokousten avulla eri tulosityk-

siköiden, palveluiden ja toimintamaiden kehitystä. Johtaminen ja kehitystyö perustuvat ISO 9001 -laatustandardiin.

Ympäristöjohtamista ohjaa ISO 14001 -standardi ja työn mikrobiologista puhtautta EN-SFS 14065 -hygieniastandardi. Lindströmin kaikki tytäryhtiöt Euroopassa ja Aasiassa noudattavat saman toimintakäsikirjan mukaista mallia. Lindströmyhtiö Suomessa ja sen tytäryhtiöt Euroopassa ja Aasiassa ovat laajalti ISO-sertifikaatin piirissä. Vuonna 2009 sertifikaatin saivat Puola, Moskova, Romania ja Kiina. Seuraavaksi vuorossa ovat Ruotsi ja Intia. Kehitystyö ja laadunvalvonta ovat jatkuvaa työtä: ISO-sertifikaatti uusitaan vuonna 2010, ja silloin siihen tulee mukaan myös Comforta Oy, jolla on tähän asti ollut erillinen sertifikaatti toiminnalleen.

Turvallisuus ja eettiset ohjeet

Turvallisuusohjeet ovat osa toiminnanohjausta, yhtiössä on nimetty työ-, tieto-, kulku- ja ympäristöturvallisuudesta vastaavat henkilöt. Turvallisuusohjeiden noudattamatta jättäminen on vakava ongelma, joka pyritään hoitamaan aikaisella puuttumisella saattamalla ohjeiden noudattaminen ajan tasalle mahdollisimman nopeasti. Lindströmillä on viestitty selkeästi, että sen henkilöstö sitoutuu toimimaan vastuullisin periaattein ja toiminnan puitteissa ei sallita minkäänlaista korrup tiota tai lahjontaa. Lindströmillä on toimintakäsikirjassaan ohjeet liikelahjojen vastaanottoa ja esimerkiksi matkustamista koskien.

Viestinnän etiikka

Lindströmillä on toimintaohjeet lehdistösuhteiden hoidosta, ja yhtiössä noudetaan Ateenan koodiin perustuvaa vies-

tinnän eettistä ohjeistusta. Lindströmin tytäryhtiöihin on perustettu vuonna 2006 kansainvälinen COMNetwork-viestintäverkosto, jonka toiminta on aktiivista niin vuosisuunnittelun kuin jatkuvien konserninlaajuisten toteutusten osalta. Verkosto kehittää suunnitelmallisesti konserniviestinnän ohjauksessa paikallista sisäistä ja ulkoista viestintää taaten henkilöstölle ja asiakkaille säännöllisen tiedonsaannin.

Lindströmin toimipisteet

Emoyhtiö Lindström Oy:llä on Suomessa 13 toimipistettä. Näistä suurin osa muodostuu kokonaisuuksista, palvelukeskuksista, joissa on tulosityksikön myynti, asiakaspalvelu ja pesula. Lindströmillä on myös muutama myyntikonttori Suomessa. Lindströmin tytäryhtiöllä Comforta Oy:llä on Suomessa kuusi toimipistettä sekä ulkomailla toimintaa Ruotsissa, Virossa ja Pietarissa. Lisäksi Comforta omistaa Quickly Tvättcentralenin Ahvenanmaalla.

Suomen ulkopuolella Lindströmillä on yhteensä 30 toimipistettä 19 eri maassa. Toimipisteet ovat Lindströmin patentoituun moduuliratkaisuun perustuvia kokonaisuuksia, joissa on integroitu myynti, pesu ja logistiikka eli varastot ja jakelupalvelu. Moduulikonseptin toimintaa, myynnin ja muun toiminnan metodeja kehitetään keskitetysti Software- ja Hardware-moduulien avulla. Keskitetty toimintamalli mahdollistaa vertailun ja sitä kautta auttaa kehittämään sekä myynnin, asiakashuollon että pesu- ja huoltomethodien tehokkuutta ja vastuullisuutta.



Lindströmin konsernijohtoryhmään kuuluvat seuraavat henkilöt: talousjohtaja Minna Kahri, investointi, ympäristö- ja menetelmäkehitysjohtaja Harri Puputti, Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden operatiivinen toiminta, johtaja Mika Hartikainen, toimitusjohtaja, CEO Juha Laurio (pj.), Comforta Oy, toimitusjohtaja Santtu Jokinen, henkilöstö- ja laatujohtaja Kirsti Leisio ja Suomen operatiivinen toiminta, johtaja Jari Vihervuori.



Lindströmin hallitukseen kuuluvat seuraavat henkilöt: Antti Roiha, Leena Lampén, puheenjohtajana Jukka Roiha, Heikki Ahdekivi, Kim Hanslin, Petteri Kousa ja Anssi Soila. Kuvassa myös toimitusjohtaja Juha Laurio (toinen oikealta).

Tytäryhtiöiden johto

LINDSTRÖMIN EUROOPAN TYTÄRYHTIÖIDEN JOHTO

Lindström SIA, Latvia,
toimitusjohtaja **Varis Smilga**

UAB Lindström, Liettua,
toimitusjohtaja **Edvinas Gradauskas**

Lindström Services Ab, Ruotsi,
yksikön päällikkö **Mikael Nielsen**

Lindström GmbH, Saksa,
toimitusjohtaja **Lars Krämer**

Lindström s.r.o., Tšekki,
toimitusjohtaja **Tomas Frimmel**

Lindström Kft, Unkari,
toimitusjohtaja **Kim Seitz**

Lindström Sp z o.o, Puola,
vt. toimitusjohtaja **Edvinas Gradauskas**

Lindström SRL, Romania,
toimitusjohtaja **Dan Stere**

Lindström s.r.o, Slovakia,
toimitusjohtaja **Julius Kalisky**

Lindström d.o.o, Slovenia,
toimitusjohtaja **Zvone Volk**

Lindström Tekstil Hizmetleri, Turkki,
toimitusjohtaja **Kerem Aksaray**

Lindström Ltd, UK,
yksikön päällikkö **Soresh Meeda**

TOV Lindström, Ukraina,
toimitusjohtaja **Konstantin Dovzhenko**

ZAO Lindström, Pietari, Venäjä,
toimitusjohtaja **Andrey Zhavoronkov**

OOO Lindström, Moskova, Venäjä,
toimitusjohtaja **Svetlana Katsan**

Lindström Oü, Viro,
toimitusjohtaja **Rain Väana**

LINDSTRÖM AASIA

Lindström Oy Kiina,
Shanghain kaupallinen edustusto,
edustuston johtaja
Zhao "George" Guangxing

Lindström Kiina, Tekstiilipalvelut,
toimitusjohtaja **Frank ZhouLi**

Lindström services India Private Limited
Chennai, yksikön päällikkö **Ajai Bhaskar**

Mumbai,
yksikön päällikkö **Anupam Chakrabarty**

New Delhi,
yksikön päällikkö **Manas Kumar**

COMFORTA

Comforta Oy,
toimitusjohtaja **Santtu Jokinen**

Quickly Tvättcentralen Ab, Ahvenanmaa,
toimitusjohtaja **Karl Gustaf Pietilä**

Comforta AB, Ruotsi,
toimitusjohtaja **Anders Bonnevier**

Comforta, Pietari/Lindström Oü,
Business Unit manager **Ivan Keivomyagi**



Sidosryhmäyhteistyö Lindströmillä

Lindströmin yhteiskuntavastuu kattaa kaikki sidosryhmät: asiakkaat, omistajat, henkilöstön, alihankkijat, yhteistyökumppanit, viranomaiset, oman toimialan ja sen järjestöt sekä median.

Lindström noudattaa lakeja ja sääntöjä toimien paikallisten viranomaisten ohjeiden mukaisesti kaikissa niissä maissa, joissa sillä on toimintaa. Lindström huolehtii veroistaan ja maksuistaan maksaakseen osuutensa yhteiskunnan yhteisistä palveluista ja infrastruktuurista. Lindström työllistää lähes 2 400 henkeä, ja se on sitoutunut maksamaan sopimusten mukaiset palkat ja työnantajamaksut sekä huolehtimaan henkilöstöstään.

Yhteistyössä henkilöstön kanssa

Lindström on henkilöstönsä hyvinvoinnista huolehtiva työnantaja. Lindströmin henkilöstö osallistuu työn suunnitteluun ja kehittämiseen yhteistoiminnan ja ohjausryhmien kautta. Suomessa tarjotaan mahdollisuus ennakoivaan terveydenhuoltoon tarjoamalla hyvinvointikyselyyn vastanneille terveyteen liittyvää neuvontaa ja lisätutkimuksia. Poissaoloja seurataan ja vuosittain yli kahden viikon poissaoloihin reagoidaan keskitetyn puuttumismallin mukaisesti. Esimiehille on tarjottu koulutusta aiheeseen liittyen.

Työturvallisuuteen on panostettu lukuisten hankkeiden avulla, kuten nollatappaturmafoorumin jäsenenä Suomessa. Työturvallisuuteen ja siitä viestimiseen on panostettu suunnitelmallisesti vuoden 2009 aikana, myös kansainvälisesti. Hen-

kilöstön osaamista kehitetään sisäisen tehtäväkierron ja oppisopimuskoulutuksen sekä uusien, vuonna 2009 alkaneiden mentorointi- ja trainee-ohjelmien avulla. Oheisista hankkeista sekä henkilöstön työtyytyväisyyskyselystä, Human Potentialista, on lisää tietoa sosiaalisen vastuun osiossa. Henkilöstö antaa palautetta myös konsernin eri osaamiskeskustoille ja palveluille. Kyselyissä esiin tulleet kehityskohteet määritellään ja niiden kehitystä seurataan myös tulokorttien kautta.

Lisäksi kehityskeskustelukäytäntöä ylläpidetään ja päivitetään säännöllisesti. Työn tavoitteiden selkiyttämiseksi ja tuloksellisuuden parantamiseksi Lindströmin toimihenkilöille laaditaan vuosittain tuloskortti, jonka avulla ohjataan tärkeiden tavoitteiden toteutumista. Hyvä suoritus palkitaan.

Lindström pyrkii toiminnassaan aitoon dialogiin työntekijäjärjestöjen kanssa. Emme rajoita henkilöstömme mahdollisuutta järjestäytymiseen.

Vastuullista omistajuutta

Perheyhtiönä Lindströmin omistajilla on keskeinen rooli ja pitkät perinteet yhtiön kehittämisessä. Yhtiön omistaa jo kolmannessa ja neljännessä polvessa Roihan suku.

Osakkaat edellyttävät yhtiöltä sen arvo-

jen mukaista, vastuullista toimintaa. Lindström on ollut Perheyritysten liitto ry:n jäsen sen perustamisesta asti. Perheyritysten liitto edistää suomalaisten perheyritysten toimintaedellytyksiä ja vastuullista omistajuutta.

Asiakkuudenhallinta

Paikallisen palvelun toteuttaminen ja läsnäolo sekä sijainti lähellä asiakasta ovat keskeisiä tekijöitä Lindströmin palvelussa. Taustalla kuitenkin on vahva tahtotila palvelua asiakasta aina entistä paremmin ja tehokkaammin.

Lindström on panostanut voimakkaasti asiakkuudenhallintaan vuonna 2009. Suomen organisaatiossa on toimittu palvelu- ja tulosyksikkörajoja rikkoen ja kehitetty yhtiön palvelukulttuuria. Lindströmin toimintaa on muokattu asiakaslähtöiseksi luomalla erityyppisille toimialoille palvelu- tai hoitomalleja. Näin osaamista ja kokemuksia voidaan hyödyntää myös keskitetysti. Tällä kehittämistyöllä pyritään takaamaan asiakkaille ylivoimainen palvelukokemus – tekijä, jolla differoiminen on entistä tärkeämpää markkinoiden saturaatioasteen noustessa.

Lindström on globaali BtoB-tekstiilipalveluiden toimittaja. Se palvelee yli 200 000 asiakastoimipistettä Euroopassa ja Aasiassa. Lindströmin strategiaan



on kirjattu tavoite kokonaisuuden optimoinnista osaoptimoinnin sijaan. Lindströmin toiminta on organisoitu asiakaslähtöisesti siten, että paikalliset tytäryhtiöt ja tulosyksiköt ovat ensisijaisessa asiakasvastuussa.

Tehokas ja joustava, asiakkaan toiminnan mukaan elävä palvelu edellyttää Lindströmin sisällä jatkuvaa vuoropuhelua myynnin, asiakaspalvelun ja tuotannon eli pesuloiden, jakelupalvelun ja muun logistiikan kanssa. Toimiva kokonaisuus muodostaa tehokkaan palveluketjun, josta eniten lopulta hyötyy asiakas.

Lindströmin arvoihin on kirjattu pyrkimys pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen. Laatu- ja järjestelmän viitekehitys pyrkii ennaltaehkäisemään ongelmatilanteita ja korjaamaan sekä kehittämään jatkuvasti asiakaspalvelua. Asiakaspysyvyys on tärkeä mittari, ja se on säilynyt hyvällä tasolla.

Osana laatua seurataan myös asiakastyytyväisyyttä kaikissa toimintamaissa, ja

se on erittäin tärkeä mittari. Asiakastytyväisyyden mittaustavan uudistamisella saatiin runsaasti uutta tietoa Suomessa. Lisäksi asiakastytyväisyyskysely tehtiin ensimmäistä kertaa ulkopuolisen tutkimuslaitoksen toimesta ulkomaisten tytäryhtiöiden asiakkaiden parissa Pietarissa, Moskovassa, Virossa ja Unkarissa, jossa saatiin erityisen hyviä tuloksia niin Lindströmin sisäisessä vertailussa kuin yleisten kansainvälisten vertailujen mukaisesti. Vuonna 2010 asiakastytyväisyyskysely tullaan toteuttamaan kaikissa Lindströmin tytäryhtiöissä.

Erityisenä kehityskohteena oli, tyytyväisyystutkimustulosten seurauksena, aikaisempaa ripeämpi huolehtiminen reklamaatioista.

Lindströmin asiakastytyväisyys on pysynyt vuosien ajan erittäin hyvällä tasolla.

Yhteistyökumppanit

Lindströmin yhteistyökumppaneita ovat lukuisat palvelun- ja tavarantoimittajat.

Lindström panostaa yhteistyöhön ja edellyttää alihankkijoiltaan luotettavuutta, ammattitaitoa sekä vastuullisuutta. Lindströmin ohjeet ja edellytykset alihankkijoille on käsitelty tarkemmin sosiaalisen vastuun kappaleessa. Lindström pyrkii kustannustehokkuuteen ja toimituslähteiden jatkuvaan haastamiseen kustannustehokkuuden takaamiseksi.

Toimialan kehittäjä

Lindström on Yleisen Teollisuusliiton ja Elinkeinoelämän keskusliiton jäsen. Lindström on merkittävä kehittäjä omalla toimialallaan: vuonna 1995 toiminnan kansainvälistyessä Lindström oli mukana perustamassa European Textile Service Associationia (ETSA). Lindströmillä on edustajia ETSA:n hallituksessa ja sen lukuisissa työryhmissä.



Lindström Award

Lindström käynnisti vuonna 2000 kansainvälisen yritysvaatesuunnittelukilpailun, Lindström Awardin, jonka tavoitteena on tuoda uusia näkökulmia yritysvaateeseen. Kilpailun tavoitteena on myös herättää tulevien vaatesuunnittelijoiden kiinnostus työvaatesuunnittelua kohtaan ja pyrkiä lisäämään tietoisuutta työvaatteen roolista yrityskuvan rakentajana. Lindström Award on kutsukilpailu, jossa opiskelijat työskentelevät Lindströmin ohjaamina.

Vuoden 2010 kilpailun case-yrityksenä on KONE Oyj, jolle opiskelijat suunnittelivat huollon asentajan työvaatteet. 12 työvaatesuunnittelun opiskelijaa Kiinasta, Tšokeista ja Suomesta suunnitteli kansainväliseen käyttöön soveltuvan työvaatemallistoehdotuksen. Raportointivuoden 2009 aikana toteutettiin kilpailun ensimmäinen vaihe ja finalistit valittiin.

Viisi finalistia kilpailee työharjoittelu-paikasta Lindströmin Design-osastolla sekä lisäksi annettavasta neljän tuhannen euron rahapalkinnosta. Tilaisuus, jossa voittaja palkitaan, järjestetään kesäkuussa 2010 Helsingissä.

Sponsorointiyhteistyö

Lindströmin ydinviestien mukaan innostus vie eteenpäin. Lindström on panostanut jo useampia vuosia tuotekehitykseen, jotta sen toimitilasisustamisen elementit kehittyisivät nykyisiä visuaalisia vaatimuksia paremmin vastaaviksi. Sisustus-toimialaa koskevaa kehitystyötä on tehty matto-, hygieni- ja ravintolatekstiilien alueilla. Lindström toimi vuoden 2009 Sisustusarkkitehdit SIO ry:n kanssa kump-

panuudessa kyetäkseen tutkimaan sisustusarkkitehtien kohderyhmän mielipiteitä ja näkemyksiä Lindströmistä sekä tehdäkseen vuokratekstiilipalveluaan tutuksi. Yhteistyö koski muun muassa viestintää ja markkinointia, tapaamisia ja SION 60-vuotisjuhlatapahtumia, joissa Lindström toimi sponsorin ja yhteistyökumppanin roolissa. Tutkimusten mukaan yhteistyö on merkittävästi lisännyt sisustusarkkitehtien hakkuutta suosittelulla Lindströmiä yhteistyökumppaniksi.

Lindström toimi myös Euroopan tennisiiton European Tennis Trophyn nimikkosponsorina. Palkinto myönnetään kansallisena kunnianosoituksena maalle, joka on menestynyt parhaiten junior-, senior-, ammattilais- ja pyörätuolitenniksen monipuolisissa sarjoissa. Vuoden 2008 Trophyn sai jälleen Venäjä. Lindström tukee myös Suomen tennisiiton Team Finlandin junior-lupauksia.

UNICEFin WASH-hanke Intiassa

Lindström on solminut useamman vuoden yhteistyösopimuksen UNICEFin kanssa. Hanke tähtää maailman kuivimpien ja vähävaraisimpien alueiden vesivarojen säilyttämiseen ja hygieniatietouden kehittämiseen etenkin koululaisten parissa. Apua on kanavoitu myös vesilähteiden lisäämiseen koulujen läheisyydessä sekä saniteettitilojen rakentamiseen, mitkä ovat keskeisiä tekijöitä haluttaessa estää tyttöjen koulunkäynnin keskeytymistä.

Vuonna 2008 alkaneen kolmivuotisen WASH-hankkeen tavoitteena on lisätä puhtaan veden saatavuutta, saniteettitiloja sekä hygieniatietoutta Biharin osavaltiossa Intiassa.

Avun kohteena ovat erityisesti Vaishalin ja Gayan alueilla sijaitsevien 550 koulun oppilaat. WASH-hankkeen tavoitteena oli saada piiriinsä 250 koulua ja 60 000 oppilasta, mutta jo ensimmäisen vuoden loppuun mennessä ohjelma tavoitti 550 koulua ja yli 150 000 oppilasta. Yhteensä 453 koulua sai käsienvesipaikan, 56 kouluun asennettiin vesipisteet ja saniteettitilat, ja hygieniainopetus aloitettiin jokaisessa 550 koulussa.

Koska UNICEFin tehtävänä on katastrofitilanteissa toimittaa puhdasta vettä, vesilähteiden paikallistuntemuksen kehittäminen on sille tärkeää myös normaaliolosuhteissa.

Mediapalvelu ja -osaaminen

Lindström pyrkii palvelemaan mediaa tiedottamalla säännöllisesti konsernin uutisista lehdistötiedotteilla, jotka se julkaisee myös internet-sivuillaan. Lindströmillä on erillinen viestintäosasto, joka vastaa sisäisestä ja ulkoisesta tiedottamisesta sekä mediasuhteista globaalisti sekä huolehtii yhtiön immateriaalioikeuksista. Viestintä ohjeistaa ja kouluttaa henkilöstöä esimerkiksi journalismia ja tiedottamista koskevia eettisiä ohjeita koskien, sekä huolehtii osaltaan tekijänoikeuslain ja markkinoinnin lainsäädännön noudattamisesta yhtiössä. Raportointivuonna 2009 käytiin läpi kriisiviestintäohjeiden uudistus, koulutus johtoryhmätasolla sekä mittava jalkautus koko konsernissa Suomessa ja kaikissa koti- ja ulkomaisissa tytäryhtiöissä hyödyntäen Lindströmin kansainvälistä tiedottajaverkostoa.





Taloudellinen vastuu

Maltillinen riskinotto mahdollistaa yrityksen selviytymisen myös taloudellisesti epävarmoina aikoina. Kannattavuuden ja rahoituksellisen vakauden varmistaminen antaa hyvät lähtökohdat saattaa toiminta takaisin kasvu-uralle.

Taloudelliset tavoitteet

Lindströmin taloudelliset tavoitteet perustuvat kasvun ja riittävän tuottotason ylläpitämiseen omistajille. Yhtiön kasvu on orgaanista, jolloin voidaan parhaiten varmistua siitä, että valittua konseptia käytetään tehokkaasti. Yritys- ja liiketoimintastoja tehdään silloin, kun ne tukevat olemassa olevaa toimintaa. Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että sijoitetun pääoman tuotto yltää 20 prosenttiin.

Rahoituksellisesti Lindström ei halua ottaa merkittäviä riskejä. Kasvu rahoitetaan pääosin tulorahoituksen turvin ja ulkopuolista rahoitusta hankitaan lähinnä merkittävien investointien tuomiin rahoituspiikkeihin. Pitämällä omavaraisuusasteen yli 60 prosentissa varmistetaan riittävä puskuri mahdollisten likviditeettivaihteluiden kustannustehokkaaseen hallintaan.

Hyvä maksuvalmius mahdollistaa yrityksen häiriöttömän maksuvelvoitteiden hoitamisen työntekijöille, viranomaisille, rahoittajille ja toimittajille. Se luo joustavuutta tehdä hankintoja tarvittaessa nopeassakin aikataulussa, jos toiminta niin vaatii. Lindström-konsernin maksuvalmiutta mitataan Quick ratiolla, jonka pitkän tähtäimen tavoite on 1,2.

Uusille alueille

Lindström-konserniin kuuluu 23 yritystä 19 eri maassa. Vuoden 2009 alussa Lindström Oy:n tytäryhtiö Vision Design Clothing Oy sulautui emoyhtiönsä Lindström Oy:öön. Alkuvuodesta perustettiin myös tytäryhtiö Bulgariaan ja jatkettiin yritysten sisäisiä toimipistelaajentumisia erityisesti Kiinassa ja Intiassa.

Tekstiilipalvelu on paikallista toimintaa. Siksi myös hallinto on lähtökohtaisesti organisoitu paikallisen organisaation kautta. Lindströmin yrityksistä 83 prosentilla on yhtiön johdossa paikallinen johto, jota

tuetaan erillisen alueorganisaation ja Suomessa sijaitsevan pääkonttorin osaamiskeskusten kautta. Loput 17 prosenttia yrityksistä johdetaan toistaiseksi joko pääkonttorin johdon tai naapurimaan johdon toimesta.

Kasvu tyrehtyi

Eryteisesti Baltiassa ja Venäjällä epävarmuustekijät paikallisilla markkinoilla ovat heikentäneet asiakkaidemme toimintamahdollisuuksia. Tämän seurauksena myös Lindströmin toimintaa on sopeutettu vastaamaan muuttuvia markkinoita.

Vuonna 2009 konsernin liikevaihto oli 242,4 miljoonaa euroa supistuen 3,5 prosenttia edellisvuodesta. Emoyhtiössä konsernin ulkopuolisten asiakkuuksien liikevaihto kasvoi vielä lievästi, 1,5 prosentilla, vaikka kasvutahti edellisvuoteen nähden hidastuikin selvästi. Kokonaisuudessaan Suomen toiminnot päätyivät edellisvuoden tasolle, kun Comfortan liiketoiminnot supistuivat hiljenevien matkailumarkkinoiden myötä yli neljällä prosentilla.

Ulkomaan toimintojen osuus supistui

Lindströmin Euroopan toiminnoissa muutokset olivat rajumpia. Vuoden 2008 liikevaihto supistui vuoteen 2009 mennessä yli 10 prosenttia päätyen 79 miljoonaan euroon. Aasian talouden vakaampi kehitys piti yllä Aasian toimintoja, jotka jatkoivat edelleen kasvu-uralla päätyen 1,4 miljoonaan euroon.

Viime vuosien ajan Lindströmin kansainvälisten toimintojen osuus on kasvanut johdonmukaisesti. Kuitenkin vuoden 2009 kehitys pienensi kansainvälisten toimintojen painoa konsernissa. Kun vuonna 2008 Suomen ulkopuolelta tulleen liikevaihdon osuus oli 36 prosenttia, vuonna 2009 osuus oli enää 33 prosenttia. Useilla sektoreilla nähdään jo positiivisia signaaleja yritystoiminnan elpymisestä Euroopassa. Siten voidaan olettaa, että seuraavan kahden vuoden sisällä kansainväliset toiminnot jatkavat alkupeleistä suuntaansa kohti suurempaa osuutta konsernissa, vaikkakin tekstiilipalvelu-

sektorilla muutokset tapahtuvat jälkisyklisesti useisiin muihin toimialoihin nähden.

Kulukurilla kannattavuuteen

Toiminnan kannattavuus edistää yhtiön mahdollisuuksia tarjota asiakkaan kannalta kustannustehokasta palvelua ja toisaalta turvata työntekijöille mielekkään työpaikan myös pitkällä tähtämellä. Kannattava yritys pystyy maksamiensa verojen ja muiden viranomaismaksujen myötä – omalta osaltaan – kehittämään toimintaympäristöään.

Kireinä taloudellisina aikoina kannattavuudesta kiinni pitäminen on yhtiössä erityisen tärkeää, koska ainoastaan tehokkaasti toimimalla voidaan päästä mahdollisimman nopeasti takaisin kasvu-uralle. Talouskriisin voi nähdä myös positiivisena voimana, koska se pakottaa kehittämään omia prosesseja. Samaa kustannustehokkuutta ja kehityslähtöisyyttä odotetaan myös omilta alihankkijoilta ja toimittajilta.

Kannattavuus säilyi hyvänä

Konsernin toimintavuoden kannattavuus oli erittäin hyvä. Kasvun pysähtyessä konsernissa tarve tekstiilihankinnoille väheni, mikä paransi kannattavuutta merkittävästi. Lisäksi konsernin muiden hankintojen ja palveluiden osalta keskityttiin toiminnan kannalta keskeisiin hankintoihin. Konsernin kannattavuutta paransi myös suosiollinen energiahäydykkeiden hintakehitys ja toimintamaiden valuuttojen edellisuutta stabiilimpi kurssikehitys.

Konsernissa työvoimakustannuksia on sopeutettu supistuneeseen liikevaihtoon. Tilapäisistä työvoimaratkaisista on pitkälti luovuttu ja keskitytty oman henkilöstön työsuhteiden ylläpitämiseen. Kaikelta osin irtisanomisilta ei ole voitu välttyä – erityisesti tekstiilihuoltajien osalta on jouduttu määrittelemään työvoimatarvetta uudelleen supistuneiden pesuvolyymien myötä.

Kasvuvuodet kutistavat yleensä lyhyellä tähtämellä kannattavuutta konsernissa. Siten vuoden 2009 nettotulos, 27,2 miljoonaa euroa, antaa hyvät puitteet varautua etukäteen tulevaisuuden kasvuvuosiin vaatimiin investointeihin ja hankintoi-



hin. Myös sijoitetun pääoman tuotto parani selvästi, lähes kuudella prosenttiyksiköllä 28,3 prosenttiin.

Operatiivisesti toiminnan kannattavuus pysynee jatkossakin vakaana. Lindström toimii kuitenkin kansainvälisesti 16 eri valuutan maassa. Kurssiriskeiltä ei siten pystytä täysin suojautumaan. Lindström on myös altis energiahäydykkeiden hintamuutoksille sekä välittömästi sekä välillisesti toimittajiensa kautta. Myös tulevaisuuden liiketoiminnan kasvu nostaa tarpeen hankkia lisää tekstiilejä, mikä saattaa lyhyellä tähtämellä heikentää kannattavuutta.

Kasvun pysähtyminen pienensi velkataakkaa

Tavoitteena on, että toiminnan ylläpitäminen ja laajeneminen rahoitetaan tulorahoituksella. Kasvun pysähtyttyä konsernin investointitarpeet pienenevät selvästi aiemmista vuosista ja Suomessa lainarahoituksesta voitiin luopua. Siten konsernin lainarahoitus käsitti lähinnä Aasian markkinoiden kehittämiseen hankitun kolmen miljoonan euron lainarahoituksen. Investointeja konsernissa tehtiin puolet vähemmän edellisvuoteen nähden eli 9,3 miljoonalla eurolla. Lähivuosista poiketen vuonna 2009 investoinnit kohdistuivat pääosin emoyhtiön toimintaan.

Konsernin omavaraisuusaste nousi vahvan tuloksen ja pienentyneen lainataakan myötä historian parhaimpaan arvoonsa eli 80,6 prosenttiin. Konsernissa varauduttiin vuoden alkupuolella mahdolliseen lainarahoitustarpeeseen epävarmuuden syödessä rahoitusmarkkinoiden toimivuutta. Lainajärjestely osoittautui kuitenkin tarpeettomaksi markkinoiden vakiinnuttua.

Vuodesta 2010 odotetaan tulevan edellisvuotta vilkkaampi investointivuosi. Vaikka liiketoiminnan ei odotetakaan merkittävästi kasvavan, varaudutaan tulevaan kasvuun jo rakentamalla uusia palvelukeskuksia useille liiketoiminta-alueille. Ajankohtaiset investoinnit voitaneen toteuttaa tulorahoituksen voimin eikä merkittävää lisälainoitusta tarvita konsernissa.

Maksuvalmius hyvällä tasolla

Lindström haluaa varmistua siitä, että se suorittaa kaikki maksuvelvoitteensa sovitujen maksuehtojen mukaisesti ilman viivytyksiä. Toisaalta samaa täsmällisyyttä odotetaan myös asiakassuoritusten osalta.

Yhtiön maksuvalmius on pysynyt hyvällä tasolla. Palkanmaksujen ja viranomaismaksujen lisäksi myös yhtiön investoinnit ja muut hankinnat on kyetty toteuttamaan alkuperäisten suunniteltujen aikataulujen puitteissa. Hyvän maksuvalmiuden ylläpitämisessä olennaisessa asemassa on tehokas saatavien hallinta ja perintä, johon on erityisesti kohdistettu resursseja vuoden 2009 aikana. Myös konsernin rahavarojen tehokkaaseen kotiuttamiseen takaisin emoyhtiöön on kiinnitetty erityistä huomiota.

Vuonna 2009 Lindströmillä ei ole ollut haasteita rahavarojen hallinnan osalta. Quick ratio nousi 2,6:een vuoden lopulla.

Vastuut asiakkaille

Lindström haluaa parantaa palvelullaan asiakkaansa arkea. Palvelu toteutetaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti sopimuksen edellyttämällä tavalla. Lindström haluaa kehittää palveluitaan asiakkaan toiveet huomioiden: Lindströmin asiakkaille onkin ollut taantumassa hyötyä tekstiilipalveluiden joutaessa kustannuksiltaan asiakkaan vähentyneen tarpeen mukaisesti.

Kustannustehokkuus syntyy prosesseja kehittämällä. Lindström on jo useiden vuosien ajan suosinut sähköisiä laskupalveluita toiminnassaan. Tänä päivänä emoyhtiön laskuista 36 prosenttia välittyy asiakkaalle paperittomassa muodossa. Suomessa asiakashoidon tehokkuuden parantamiseksi on otettu vuonna 2009 käyttöön uusi asiakkuudenhallintajärjestelmä. Kansainvälisissä toiminnoissa asiakasta rohkaistaan hyödyntämään käyttöpääoman tehokasta käyttöä edistäviä ratkaisuja.

Vuosi 2009 merkitsi usealle Lindströmin asiakkaalle taloudellisia hankaluuksia, mitkä monelta osin säteilivät myös Lindströmillä hankaluuksina kotiuttaa

saatavia riittävän tehokkaasti. Vaikka Lindströmin luottotappioriskit ovat suhteellisen matalat laajan asiakaskannan kautta, erityistä huomiota on jouduttu kohdistamaan asiakasriskien hallintaan ja yrityssaneerauksiin erityisesti Euroopassa. Ainoa tehokas keino torjua merkittävät luottotappiot on ollut nopea perintäprosessin hoito ja tarvittaessa palvelun katkaiseminen asiakkailta, jotka eivät pysty sitoutumaan yhdessä sovittuihin maksu-aikatauluihin.

Vastuut työntekijöille

Lindström työllistää ihmisiä useassa maassa kantaen vastuuta työpaikkojen säilyttämisestä myös pitkällä tähtämellä. Lindström suosii oman työvoiman palkkaamista tilapäistyövoiman sijaan, jos työmarkkinat antavat siihen mahdollisuuden. Siten konsernin kokonaistyövoimakustannuksista 98 prosenttia on palkkoja sosiaalikuluneen (96 prosenttia vuonna 2008) ja kaksi prosenttia työvoimaväilyksen palvelumaksuja.

Henkilöstön hyvistä suorituksista palkitaan. Onnistumista yrityksen kannalta tärkeiden strategisten tavoitteiden osalta seurataan Balanced Scorecard -ideologiaan perustuvalla tasapainotetulla mittaristolla. Seuranta koskettaa yhtiön kaikkia henkilöstöryhmiä. Epävakaasta taloudellisesta tilanteesta huolimatta yhtiössä on voitu palkita henkilökohtaisista onnistumisista. Toisaalta epävakaa ajat ovat pakottaneet sopeuttamaan henkilöstöresursseja tarjolla oleviin töihin.

Vastuut viranomaisille

Lindströmin ja sen henkilöstön tulee kaikissa maissa ja olosuhteissa noudattaa maan lakeja ja määräyksiä. Yhtiö maksaa velvoitteensa viranomaisille täsmällisesti voimassa olevien säädösten mukaisesti. Se huolehtii sääntillisesti myös työntekijöidensä viranomaismaksuvelvoitteista työnantajana. Lisäksi yhtiö huolehtii viranomaisille tehtävästä raportoinnista ja tilastoinnista.

Vuonna 2009 Lindström Oy maksoi arvonlisäveroa, tuloveroa, operatiivisia veroja ja palkkojen ennakonpidätyksiä yhteensä 26,6 miljoonaa euroa (22,2 miljoonaa



euroa vuonna 2008). Konsernissa vastaavia erii maksettiin yhteensä 46,6 miljoonaa euroa (44,4 miljoonaa euroa vuonna 2008). Pakollisia sosiaalikulua- ja eläkemaksuja maksettiin valtiolle yhteensä 8,5 miljoonaa euroa (8,4 miljoonaa euroa vuonna 2008). Konsernissa vastaavasti eläke- ja sosiaalikulumat olivat 14,9 miljoonaa euroa (15,8 miljoonaa euroa vuonna 2008). Raportointivuonna emoyhtiössä toteutettiin myös verotarkastus, jonka lopputuloksesta ei ole saatu raporttia maaliskuun 2010 alkuun mennessä.

Vuoden 2009 aikana Lindström-konserni ei saanut toimintaansa ulkopuolista tukea.

Vastuut toimittajille ja yhteistyökumppaneille

Lindström ostaa tuotteita, palveluita ja energiaa tekstiilivuokrausliiketoimintaa ja -huoltoa varten sekä tuotannollisia alihankintapalveluita, kuten jakelu- ja pesupalvelua. Lisäksi Lindström hankkii hallinnon ja toiminnan ylläpitämiseen tarvittavia tuotteita ja palveluita. Myös pitkäaikaiset investointihyödykkeet ovat merkittävä osa toimittajille suuntautuvaa rahavirtaa.

Kaikkien toimittajien suhteen noudatetaan sopimusehtoja ja maksetaan laskut maksuehdon mukaisesti. Toimimalla vastuullisesti maksujen suhteen autetaan osaltaan yhteistyökumppaneita pitämään omat kassavirtansa kunnossa. Kaikki toimittajille maksettavat maksut perustuvat sopimuksiin ja laskuihin. Toimittajille tai muille tahoille suunnattu lahjonta sekä harmaan työvoiman käyttö on konsernissa ehdottomasti kielletty. Hyvän sopimuskäytännön noudattamista tarkastetaan konsernin sisäisissä tarkastuksissa.

Lindströmin Suomen konserniyritysten tuotantoon liittyvät hankinnat tehtiin 79 prosenttisesti EU-alueelta (84 prosenttia vuonna 2008) – pois lukien energia-ostot. Hankinnoista 49 prosenttia tehtiin Suomesta (50 prosenttia vuonna 2008). Koko konsernissa omista toimintamaista tehdyt hankinnat käsittivät 47 prosenttia kokonaishankinnoista (45 prosenttia vuonna 2008). Sen lisäksi EU-maiden välistä yhteisöhankintaa oli 34 prosenttia (38 prosenttia vuonna 2008) tuotannon tavaraostoista. Konsernitasolla hankintojen kotimaisuusasteen nousu johtuu tekstiilihankintojen vähenemisestä ja siten muiden hyödykkeiden painoarvon noususta hankinnoissa.

Vastuut rahoituslaitoksille

Lindströmin tavoitteena on rahoittaa toimintaansa tulo-rahoituksella. Pankkilainoitusta käytetään tasoittamaan kassavirtaa sekä varmistamaan aloittavien tytäryritysten toiminnan sujuva käynnistyminen. Vuonna 2009 lainaa nostettiin vain Aasian toimintojen tukemiseen. Euroopan yksiköillä vuoden alussa olleet lainat maksettiin kokonaisuudessaan pois. Vuoden 2009 lopussa konsernissa oli pankkilainoja yhteensä kolme miljoonaa euroa (8,2 miljoonaa euroa vuonna 2008).

Vastuut osakkeenomistajille

Omistajien pääomasijoitukselle maksetaan vuosittain osinkoa. Yrityksen johdon vastuulla on hoitaa yritystä sekä lyhyellä että pitkällä aikatahtimella siten, että yrityksen toimintaa voidaan kehittää kertyneillä voittovaroilla ja osakkeenomistajat saavat kohtuullisen korvauksen yrityksen tuloksesta. Vuonna 2009 emoyhtiö maksoi osinkoja osakkeenomistajille yhteensä 8,4 miljoonaa euroa.

Toiminnan välilliset vaikutukset

Lindströmin toiminta on työvoimaintensiivistä. Siten Lindström on kokoonsa nähden merkittävä työnantaja turvaten toimeentulon ja kehittymisen erityisesti pienemmillä paikkakunnilla. Lindström toimii monien yrittäjien pääasiallisena toimeksiantajana. Siten Lindström vaikuttaa myös alihankkijoidensa työntekijöiden taloudelliseen hyvinvointiin.

Usein Lindström on etabloitunut maihin, joissa ei ennestään ole ollut tekstiilipalveluja laajemmin saatavilla. Siten Lindström on omalta osaltaan ollut kehittämässä myös kohdemaan yritysra-kennetta ja kysyntää. Samalla Lindström vie omalta osaltaan ympäristötietoisuutta uusiin toimintamaihin.

Lindström voi vaikuttaa tarjoamiensa palveluiden kautta asiakkaidensa toimitilojen viihtyisyyteen ja työturvallisuuteen. Lindströmin toiminta lisää hygieniatietoisuutta markkinoilla, mikä osaltaan lisää kysyntää myös muille puhtautta korostaville tuotteille. Asianmukaiset tekstiilit ja työturvallisuustuotteet parantavat asiakkaiden työntekijöiden työn tuottavuutta ja vähentävät työtapaturmia. Sen lisäksi, että tekstiilipalvelut vahvistavat asiakkaan imagoa, ne kehittävät työntekijöiden työtyytyväisyyttä.

Ilmastonmuutoksen taloudelliset vaikutukset toimintaan

Ilmastonmuutos lisää Lindströmin potentiaalisen asiakaskunnan tietoisuutta ympäristömyötäisistä tuotteista. Tällöin kertakäyttöisten ja ympäristöä rasittavien tuotteiden sijaan valitaan ratkaisuja, joiden elinkaari on mahdollisimman pitkä ja käyttöaikanaan ympäristörasituksiltaan kevyt. Sen lisäksi, että Lindströmin tuotevalikoima edesauttaa kiristyvien hygieniatasovaatimusten täyttämistä, sen valikoima myötäilee ympäristömyötäisiä valintoja. Siten ilmastonmuutoksella on osaltaan positiivisia vaikutuksia Lindströmin liikevaihdon kehittymiseen.

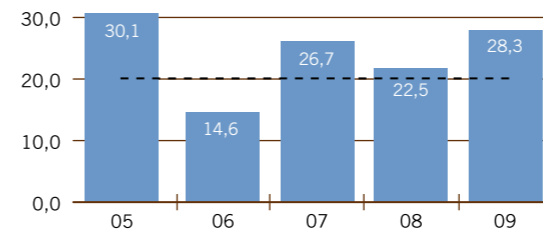
Toisaalta ilmastonmuutos tuo mukanaan säännellyt energia- ja vesimarkkinat. Vaikka teollinen pesulatoiminta on kustannustehokkuudeltaan selvästi yksityistaloutta parempi, on todennäköistä, että jatkossa energian ja veden kulutuksesta syntyy kalliimpi kuluerä yritykselle, jolloin tuotteiden huoltamisen kulurakenne muuttuu jossain määrin. Uusia palvelukeskuksia rakennettaessa



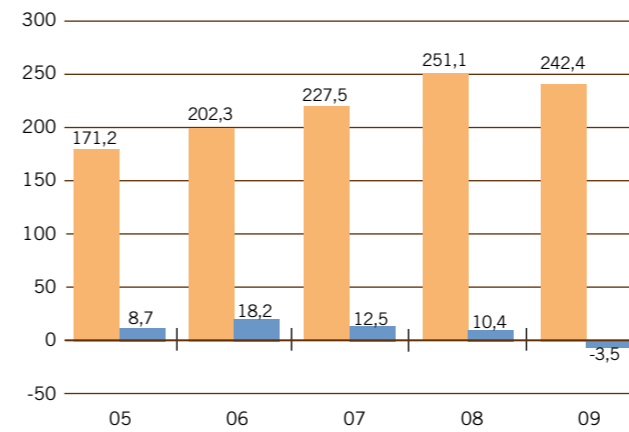
kiinnitetään energiavalinnoissa erityishuomiota energian saata-vuuteen ja ympäristöarvoihin.

Palvelun logistiikkaan kohdistetaan huomiota jatkuvasti enemmän, jotta voidaan kustannustehokkaasti, mutta samalla ympä-

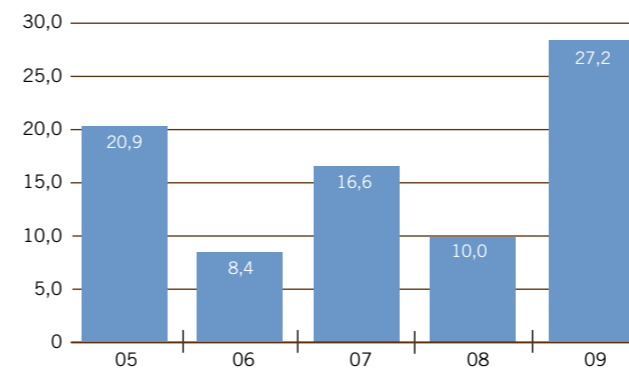
Sijoitetun pääoman tuotto-%



Liikevaihto, milj.euro/vuotuinen kasvuprosentti



Nettovoitto, milj.euro



ristömyötäisesti tasapainottaa palvelukeskusten sijoittuminen markkinoille yhdessä hankintalähteiden ja jakelukanavien kanssa. Omalta osaltaan Lindströmin kevyt pesulamoduulirakenne myötäilee tätä kehityssuuntaa.

Käytetyt laskentakaavat

Tunnusluvut lasketaan lakisääteisestä, tarkastetusta tilinpäätösaineistosta seuraavien laskentakaavojen mukaan.

$$\text{Liikevaihdon muutos \%} = \frac{\text{tilikauden liikevaihto} - \text{edellisen tilikauden liikevaihto}}{\text{edellisen tilikauden liikevaihto}} \times 100$$

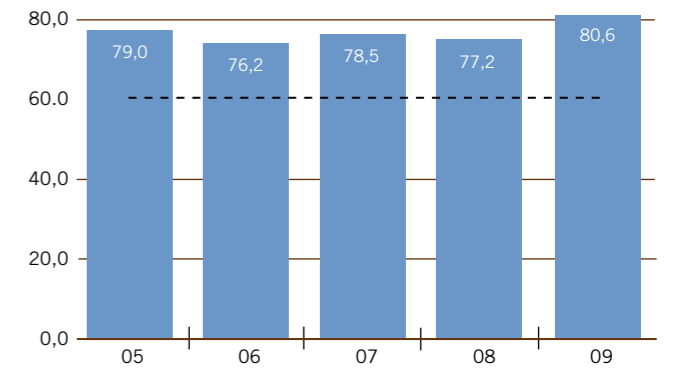
$$\text{Sijoitetun pääoman tuotto \%} = \frac{\text{nettotulos} + \text{verot} + \text{rahoituskulut} + / - \text{kurssierot}}{\text{oma pääoma} + \text{korollinen vieras pääoma}} \times 100$$

$$\text{Omavaraisuusaste} = \frac{\text{oma pääoma}}{\text{taseen loppusumma}} \times 100$$

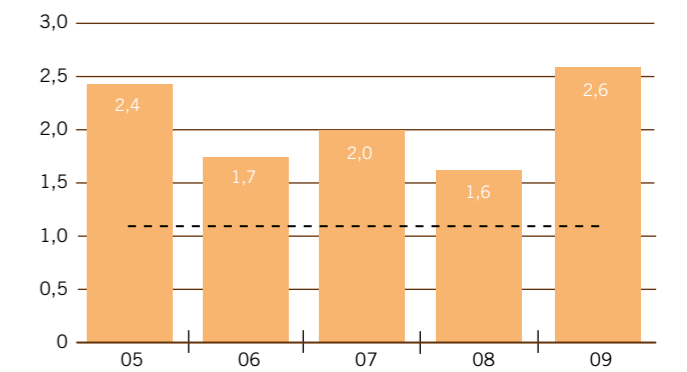
$$\text{Quick ratio} = \frac{\text{rahoitusomaisuus}}{\text{lyhytaikainen vieras pääoma} - \text{saadut ennakot}}$$

$$\text{Nettovoitto} = \text{tilikauden voitto} + / - \text{edellisen tilikauden verot} + / - \text{satunnaiset erät}$$

Omavaraisuusaste

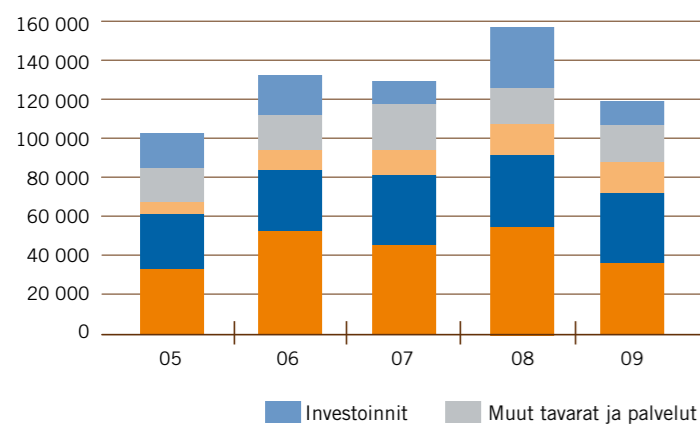


Quick ratio

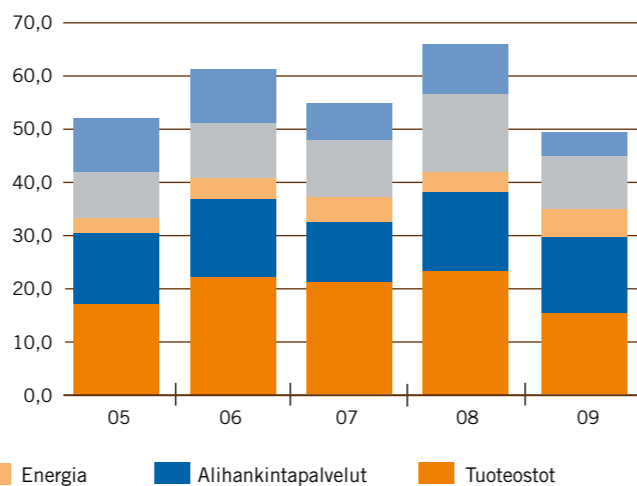




Hankinnat TEUR



Hankinnat % liikevaihdosta



Konsernin liikevaihtojakautuma TEUR

	2005	2006	2007	2008	2009
Suomi	124736	138882	150192	161732	161973
Muu EU-alue	32384	45302	55260	63621	58717
Muut maat	14093	18159	22041	25717	21709

Henkilöstölle kirjatut palkat, sosiaalikulut ja muut edut TEUR

	2005	2006	2007	2008	2009
Palkat	35174	42765	49278	54291	53978
Sosiaalikulut	9209	11310	13005	13859	13809
Muut edut	1828	2508	2834	3053	2570
YHTEENSÄ	46211	56583	65117	71203	70357

LISÄARVON JALOSTUMINEN LINDSTRÖM-KONSERNISSA TEUR	2009	osuus lv:sta	2008	osuus lv:sta
Liikevaihto asiakkailta	242399		251070	
Rahoitustuotot	306		542	
Saadut avustukset ja tuet	0		106	
Muut tuotot	659		1494	
Liiketoiminnan tulovirta	243364		253212	
Raaka-aineet ja tuotteet	-40145	-16,0	-53998	-21,5
Energiahankinnat	-10446	-4,2	-11361	-4,5
Alihankintajätyö	-37162	-14,8	-38675	-15,4
Muut hankinnat toimittajilta	-37064	-14,8	-40388	-16,1
Liiketoiminnan lisäarvo toimittajasuoritusten jälkeen	118547	47,2	108790	43,3
Palkat ja korvaukset henkilöstölle	-55871	-22,3	-56309	-22,4
Verot ja sosiaalikulut viranomaisille	-23209	-9,2	-23380	-9,3
Liiketoiminnan lisäarvo rahoittajille	39467	15,7	29101	11,6
Korot rahoittajille	-679	-0,3	-467	-0,2
Osingot osakkeenomistajille	-8385	-3,3	-8600	-3,4
Liiketoiminnan lisäarvo investointeihin ja toiminnan kehittämiseen	30403	12,1	20034	8,0

Ympäristövastuu

Jatkuva parantaminen ja ympäristökuormituksen pienentäminen ovat olennainen osa Lindströmin menestystä. Kestävä kehitys jatkui myös vuonna 2009.

Konsernin keskimääräinen pesukemikaalien kulutus pestyä tekstiilikiloa kohti pieneni kahdeksan prosenttia ja veden kulutus neljä prosenttia. Energiatehokkuus ei kehittynyt odotusten mukaisesti, mutta se onnistuttiin kuitenkin pitämään edellisvuoden tasolla. Kokonaisjättemäärä väheni huikeat 15 prosenttia ja samanaikaisesti jätteen hyötykäyttöaste nousi sekä Suomessa että ulkomaiden tytäryhtiöissä. Hiilidioksidipäästöjen määrä heijasti energiatehokkuuden neutraalia kehitystä.

Kuljetuskilometrien osalta kehitys oli negatiivinen, ja kuljetuskilometrit pestyä tekstiilikiloa kohden nousivat kolme prosenttia. Jakelutehokkuus heikkeni lähinnä Euroopan ja Aasian alueilla, joissa palvelukeskukset palvelevat maantieteellisesti laajoja alueita.

Vuoden 2010 painopisteitä ovat energiatehokkuus, pesumenetelmäkonseptit ja jätevedenkäsittelyn tehostaminen.

Tekstiilihuollon ympäristövaikutukset

Vuokratuotteiden huollosta aiheutuvat merkittävimmät ympäristövaikutukset ovat:

- energian kulutus
- veden kulutus
- jätevesi
- pesukemikaalit ja niiden kulutus
- jätteet
- jakelu ja sen aiheuttamat päästöt
- hiilidioksidipäästöt.

Tässä raportissa tarkastellaan näiden ympäristötekijöiden yhteenlaskettua kehitystä koko konsernin tasolla. Toiminnan kannalta olennaista on seurata kulutusta tuotettua yksikköä kohden, sillä toiminnan laajeneminen lisää raaka-aineiden ja

hyödykkeiden kokonaiskulutusta. Pestyihin kiloihin suhteutettu ominaiskulutus kertoo tuotannon ekologisesta tehokkuudesta pesulateollisuudelle tyypillisillä tunnusluvuilla.

Tärkeimmiksi ja kuukausittain seurattaviksi ympäristövaikutuksiksi on valittu energian, veden ja pesuaineiden kulutukset sekä syntyvän jätteen määrä.

Materiaalitehokkuuden edelläkävijä

- **Kestävät ja kierrätettävät tuotteet**
- **Tekstiilituotteiden tehokas käyttö niiden elinkaaren aikana**
- **Huolto- ja palveluprosessin materiaalitehokkuus**
- **Modulaariset toimintamallit**

Tekstiilipalvelujen materiaalitehokkuus perustuu tuotteen pitkään käyttöikänsä ja koko elinkaaren hallintaan ympäristön kannalta edullisimmalla tavalla. Tekstiilipalveluketjun ekotehokkuus muodostuu kolmesta osatekijästä, jotka ovat:

- tuotteiden valinta ja hankinta,
- huolto- ja palveluprosessi käytön aikana sekä
- loppuun käytettyjen tuotteiden hävittäminen.

Pitkän käyttöiän lähtökohtana on mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin ja käyttöolosuhteisiin sekä teolliseen huolto-prosessiin soveltuvat tuotteet. Käytön aikana pesun ja viimeistelyn kuluttava vaikutus pidetään kontrollissa, ja käytössä rikkoontuneet tuotteet korjataan. Jotta tuotteen koko elinkaari olisi hallinnassa, loppuun käytetyn tuotteen hävittämisestä huolehditaan jätelain ja kestävän kehityksen periaatteiden mukaisesti.

Teollisella pesulla on kotipesua kevyempi hiilijalanjälki

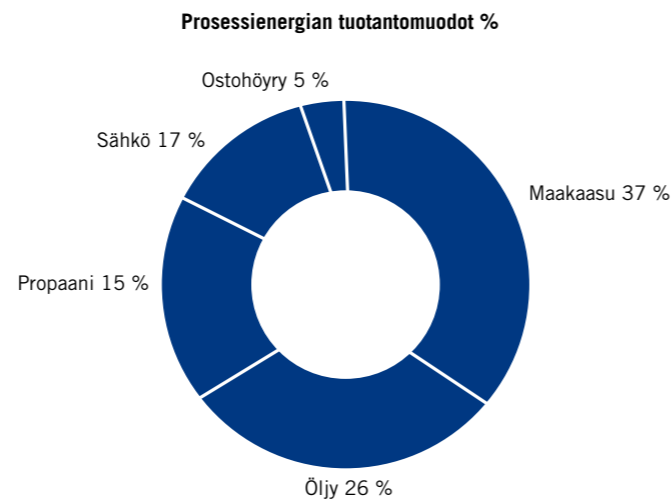
Tekstiilipalveluiden vaikutus ilmastoon lämpenemiseen on viime vuosina ollut Euroopan Tekstiilihuoltoliiton ETSAn teettämien tutkimusten keskiössä. Viimeksi tehdyssä elinkaaritutkimuksessa verrattiin työvaatteiden teollisen pesun ja kotipesun kokonaisympäristövaikutusta (2.0 LCA Consultants, 2007). Tutkimus osoitti, että energian kulutuksesta aiheutuvat CO₂-päästöt ovat teollisessa pesussa 10 prosenttia kotipesua pienemmät. Erityisesti kokonaisvaikutus ilmastoon lämpenemiseen on jopa 30 prosenttia vähäisempi kotipesuun verrattuna. Koska kotipesun ei katsota aiheuttavan erillistä kuljetustarvetta lainkaan, kuljetusten vaikutus hengitysilman laatuun on teollisessa pesussa luonnollisesti suurempi kuin kotipesussa. Kokonaisuutena ammattimaisen tekstiilihuollon ympäristövaikutus on 16 prosenttia kotipesua pienempi.

Lähde: LCA study by 2.0 LCA Consultants, 2007



Lindströmin ympäristöpolitiikka

- Lindström on allekirjoittanut kansainvälisen Kestävän Kehityksen peruskirjan, jonka myötä olemme sitoutuneet ottamaan huomioon suunnittelussa ja päätöksenteossa toimintamme ympäristövaikutukset sekä täyttämään lakien ja asetusten vaatimukset kaikessa toiminnassamme.
- Kukin toimintayksikkö laatii vuosittain oman ympäristö-ohjelmansa, jossa määritellään tavoitteet ja toimenpiteet kuormituksen pienentämiseksi, mikä takaa koko konsernin tasolla ympäristönsuojelun tason jatkuvan parantamisen.
- Koulutamme henkilökuntamme tuntemaan tehtäviinsä liittyvät ympäristövaikutukset ja toimimaan ympäristön kannalta vastuullisella tavalla.
- Tiedotamme ympäristönsuojeluun liittyvistä asioista alihankkijoitamme ja edellytämme heidän noudattavan ympäristömyötäisiä toimintatapoja. Edellytämme myös merkittävimmiltä tavarantoimittajiltamme selvitystä ympäristöasioiden hoidosta.



Vuokrapalvelun ekotehokkuus heijastuu myös asiakkaalla syntyvän jätteen määrään. Kierrätettävä tekstiilituote voi korvata kertakäyttöisen tuotteen ja vähentää sitä kautta syntyvää jätettä. Puhtaat tuotteet pakataan pestäviin kangassäkkeihin ja suoja-huppuihin kertakäyttöisten pakkausmateriaalien sijaan. Lisäksi likaisten tekstiilien sisältämät haitalliset aineet, kuten öljyt ja raskasmetallit, päätyvät pesun tuloksena pesulan jätteeksi, jonka asianmukaisesta hävittämisestä vastaa tekstiilivuokraaja. Erityisesti tällä on merkitystä pestävissä teollisuuspyyhkeissä ja imeytysmatoissa, joiden sisältämät ongelmajätteet voisivat vaihtoehtoisten kertakäyttöisten pyyhkeiden ja trasselien mukana joutua kaatopaikoille.

Textiilejä huolletaan 20–200 kertaa niiden eliniän aikana käyttötarkoituksesta riippuen. Esimerkiksi rullapyyhe, jota pestään yli 100 kertaa, vastaa noin 24 000 kertakäyttöistä paperipyyhettä. Loppuun käytetystä rullapyyhkeestä kertyy kaksi kiloa kiinteää jätettä; vastaavasta määrästä kertakäyttöisiä pyyhkeitä jätettä tulee 80 kiloa. Vipperi®-teollisuuspyyhke vastaa noin viittä kertakäyttöpyyhettä. Kertakäyttöisistä teollisuuspyyhkeistä syntyy siis moninkertainen määrä jätettä kangaspyyhkeeseen verrattuna. Vipperi®-teollisuuspyyhkeen käyttöään kaksinkertaistaa vielä sen jatkohyödyntäminen imeytysmattojen raaka-aineena.

Materiaalitehokkuusajattelu on sisällytetty myös Lindströmin modulaariseen toimintamalliin, jota sovelletaan kaikissa toimintamallissa. Moduulipesuloiden tilan käyttö on tehokasta ja toimintamallit standardoituja. Pienet yksiköt sijoitetaan lähelle asiakasta, mikä vähentää kuljetusmatkoja ja siten kuljetusten päästöjä. Oleellista on myös valmiiden vuokratilojen hyödyntäminen. Uusi moduulipesula sijoitetaan mieluiten olemassa oleviin tiloihin, jolloin minimoidaan rakentamisesta aiheutuvaa välillistä materiaalin ja energian kulutusta.

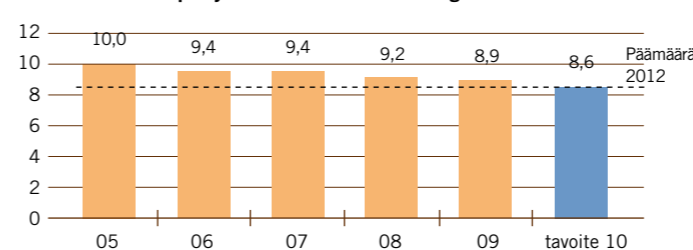
Valinnoilla vaikutetaan ympäristökuormitukseen

Tekstiilitoimittajien valinnassa Lindström suosii toimittajia, jotka kiinnittävät huomiota tuotantotoimintansa ympäristökuormitukseen ja pyrkivät täyttämään tekstiilejä koskevien ympäristömerkkien ehdot. Valintaa helpottavat kansainväliset ympäristömerkit, joista yleisin on Öko-Tex Standard 100. Rullapyyhemateriaalilla, samoin kuin yli 90 prosentilla Lindströmin käyttämistä työvaatekankaista ja hotellitekstiileistä, on Öko-Tex Standard 100-merkki. Hotellitekstiilien osalta ollaan vähitellen siirtymässä vaativampaan EU-ympäristömerkkiin. Tällä hetkellä noin 20 prosenttia Comfortan hotellitekstiileistä täyttää EU-ympäristömerkin vaatimukset.

Työvaatepalvelun ympäristöarvot näkyvät myös uusissa materiaalivalinnoissa. Vuonna 2009 hoiva-alalle lanseeratussa työvaatemallistossa otettiin käyttöön sekoitekangas, jonka polyesteri on muovipulloista kierrätettyä kuitua.

Lindströmin kangasrullapyyhejärjestelmälle on myönnetty pohjoismainen Joutsenmerkki vuonna 1996. Vuonna 2006 Joutsenmerkki myönnettiin myös Ruotsissa toimiville Lindströmin työvaatepesulalle ja Comfortan hotelli- ja ravintolatekstiilien pesulalle. Uusin Joutsenmerkin saanut pesula on Comfortan hotellitekstiilipesula, Quickly Tvättcentralen, Ahvenanmaalla. Sille myönnettiin Joutsenmerkki vuonna 2009.

Veden kulutus pestyä tekstiilikiloa kohden l/kg



Energiätehokkuus painopisteenä

Lindström on parantanut energiatehokkuuttaan määrätietoisesti jo 1980-luvun alusta lähtien. Kestävän kehityksen pohjana ovat pesuloissa asteittain toteutetut veden- ja energiansäästötoimenpiteet sekä pesujen painopisteen siirtyminen entistä vähemmän energiaa kuluttaviin tuotetisiin. Erityisesti tuotevalinnat, kuten polyamidimatto ja sekoitekankaasta valmistetut työvaatteet ja pöytätekstiilit, edistävät pesuloiden energiatehokkuutta. Myös matalalämpöpesun ja uusien pesumenetelmäkonceptien käyttöönotto on näkynyt, ja odotetaan näkyvän myös tulevina vuosina, sekä energian että veden kulutuksen pienemisenä.

Suurin osa pesuloiden käyttämästä energiasta kuluu pesuveden lämmitykseen sekä pyykin kuivaamiseen ja viimeisteleminen. Vuonna 2009 energiansäästöteeman ympärillä käynnistettiin useita kehitysprojekteja, joiden seurauksena tulevina vuosina panostetaan huoltoprosessin energiankäytön optimointiin ja uuden energiaa säästävän tekniikan käyttöönottoon. Kestävää kehitystä rakennetaan edelleen asteittain ja määrätietoisesti. Energiankäytön optimoinnin lisäksi höyry- ja lauhdelinjoihin eristyksillä sekä lämmön talteenotolla pienennetään polttoaineen kulutusta pesuloissa. Kulutukseen vaikuttavat oleellisesti myös kattilalaitosten ja tuotantokoneiden kunto ja tehokas käyttö. Lindström käyttää höyryn tuotantoon ensisijaisesti maakaasua. Vuonna 2009

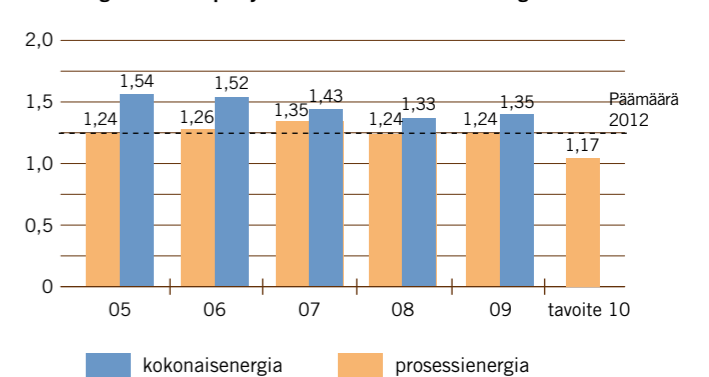
käytetystä prosessienergiasta oli tuotettu maakaasulla 37 prosenttia. Myös uusia tuotantokoneita valittaessa suositaan energiatehokkaita kaasukuivureita ja kaasukäyttöisiä viimeistelytunneleita.

Palvelukeskusten sähkön kulutuksesta kolmannes menee tuotantokoneiden ja laitteiden käyttöön, kolmannes ilmastointiin ja loput valaistukseen ja muiden sähkölaitteiden käyttöön. Uusimmissa rakennushankkeissa on kiinnitetty huomiota pesulakiinteistön ja konttorin energian kulutukseen. Erityisesti vuoden 2010 alussa valmistuneessa pääkonttorissa on otettu huomioon toimiston energiatehokkuus. Konttorin ikkunat eivät päästä auringon lämpösäteilyä läpi, jolloin jäädytystarve ei nouse kohtuuttomasti kesäisin. Kiinteistö on kaukojäähdytyksessä, ja sen valaistuksessa on käytetty liiketunnistimia ja automaattiasjastusta. Lisäksi työpistekohtaiset valaisimet voi sammuttaa aina, kun poistuu työpisteestä.

Kiinteistöjen lämmityksen osuus kokonaisenergian kulutuksesta vaihtelee vuosittain seitsemästä yhdeksään prosenttiin, eikä sen korjaamista paikkakunnittain astepäiväluvulla ole toistaiseksi tehty. Tästä johtuen tavoitteet on asetettu energian kulutukselle, johon lasketaan palvelukeskusten kokonaisähkön kulutus ja prosessienergian tuottamiseen käytetty polttoaine ilman kiinteistön lämmityksen osuutta.

Prosessienergian rinnalla tässä raportissa on esitetty myös konsernin kokonais-

Energian kulutus pestyä tekstiilikiloa kohden kWh/kg





Uudet pesumenetelmät

Vuonna 2009 testattiin aktiivisesti pesuainetoimittajien uusia pesumenetelmäkonsepteja. Uusilla konsepteilla tavoiteltiin pesun kokonaisedullisuutta niin taloudellisessa kuin ympäristömielessäkin.

Slovenian työvaatepesulassa aloitettiin uuden konseptin kokeilu tammikuussa 2009. Pesuaineet vaihdettiin uusiin nestemäisiin ja fosfaattitomiin aineisiin, joiden avulla matalalämpötilaohjelmien käyttöä lisättiin. Aikaisemmasta poiketen matalalämpöpesu otettiin käyttöön myös värillisillä tekstiileillä. Mullistavinta olivat yhden huuhtelun ohjelmat. Pesulaatu, mikrobiologinen puhtaus ja huuhtelutulos eivät saaneet kärsiä kokeilusta. Syyskuuhun mennessä pesulan

- veden kulutus laski 20 prosenttia,
- energian kulutus laski 28 prosenttia,
- pesuainekulutus laski 23 prosenttia,
- keskimääräinen pesuaika väheni 20 prosenttia.

Oulun käsipyhyepesulassa testattiin toinen pesumenetelmäkonsepti.

Tässäkin konseptissa pesuaineet olivat fosfaattitomia ja matalalämpöpesu otettiin käyttöön kaikilla lajitelmilla, myös sinisillä. Myöhemmin valkoisilla ohjelmissa jouduttiin palaamaan takaisin korkeisiin pesulämpötiloihin pesulaadun varmistamiseksi.

Kokeilun tuloksena pesulan

- veden kulutus laski 18 prosenttia,
- energian kulutus laski kahdeksan prosenttia,
- pesuainekulutus laski 17 prosenttia,
- pesuohjelmat lyhenivät ja tuotannon läpimeno tehostui.

energian kulutus sisältäen lämmityksen. Kokonaisenergian kulutus on nostettu tavoitteelliseksi mittariksi myös uusissa pitkän tähtäimen ympäristöpäämäärissä vuodelle 2012.

Energiatehokkuus säilyi

Vuonna 2009 Lindströmin kokonaistuo- tanto peitynä tekstiilikiloina pieneni vajaan prosentin verran edellisvuodesta ja oli 125 miljoonaa kiloa.

Kokonaiskulutukset vähenivät samassa suhteessa kuin pestyt kilot. Prosessienergian kulutus oli 155 800 MWh ja kokonaisenergian kulutus 169 600 MWh. Edellisvuonna saavutettu energiatehokkuuden taso pystyttiin säilyttämään, mutta tavoitteeksi asetettua viiden prosentin parannusta ei saavutettu. Prosessienergian ominaiskulutus oli 1,24 kWh/kg ja vastaava kokonaisenergian kulutus 1,35 kWh/kg.

Konsernin energiatehokkuuden säilymistä edesauttoivat Comfortan hotelli- tekstiilipesuloiden toimenpiteet, joilla Comfortan prosessienergian ominaiskulutus pieneni viisi prosenttia. Kulutuksen pieneminen saatiin aikaan tehostamalla tuottavuutta ja panostamalla pesumenetelmien kehittämiseen ja koneiden kunnossapitoon. Erityisesti toimenpiteet näkyivät Sodankylän, Ahvenanmaan ja Turun palvelukeskuksissa. Tampereella käynnistettiin uuden pesukonseptin testaus, jolla optimoitiin energian, veden, pesuain- neiden ja prosessiajan yhteisvaikutusta. Tulosten odotetaan näkyvän selkeämmin vuoden 2010 aikana.

Suomessa energian kulutus säilyi kokonaisuutena edellisvuoden tasolla, vaikka useissa pesuloissa energiatehokkuutta onnistuttiin parantamaan kehitysprojek- tien ja muiden säästötoimien ansiosta. Erityisesti rullapyyhyepesussa testattiin uusia pesumenetelmiä, joilla saavutettiin pesuprosessin kokonaistehokkuuden kan- nalta hyviä tuloksia. Ravintolatekstiilien pesussa purivat edellisvuonna aloitetut

säästötoimenpiteet ja energiankäyttö te- hostui entisestään. Kylmästä talvesta joh- tunut kiinteistöjen tavallista suurempi lämmityksen tarve tasoitti kokonaiskehi- tyksen kuitenkin vuoden 2008 tasolle.

Euroopan tytäryhtiöissä energiatehok- kuus heikkeni viisi prosenttia. Talouden taantuma heijastui pesuloiden pesumää- riin ja sitä kautta energiatehokkuuteen. Samanaikaisesti saavutettiin myös positiivisia tuloksia kohdennetuilla säästötoimilla ja pesumenetelmäpiloiteilla. Onnistuneen pilotoinnin tuloksena konsepteja laajenne- taan muihin pesuloihin vuoden 2010 aika- na.

Pysyäksemme ympäristöpäämäärien tahdissa vuoden 2010 tavoitteeksi on ase- tettu kuuden prosentin energian kulutus- pienentäminen. Aloitettujen kehitys- projektien ja säästötoimenpiteiden avulla tavoitteen saavuttaminen on mahdollista.

Veden kulutus pieni

Vuonna 2009 veden kokonaiskulutus oli 1 114 000 m³ ja peityihin kiloihin suhteu- tettu ominaiskulutus 8,9 l/kg. Ominaisku- lutus pieneni neljä prosenttia edellisvuode- sta ja kuuden prosentin säästöavoite jäi hieman vajaaksi. Kehitystä voidaan kuitenkin pitää hyvänä ja kestäväenä, sillä parannusta tapahtui tasaisesti kaikkien tuoteryhmien pesuloissa ja kaikilla toi- mintaluodoilla.

Vuoden 2009 aikana käynnistettiin useita pesumenetelmäpilotteja, joilla täh- dätettiin pesuprosessin kokonaistehokkuu- den lisäämiseen. Pilottien vaikutus näkyi erityisesti Suomen rullapyyhy- ja työvaa- tepesuloissa ja valikoiduissa palvelukes- kuksissa ulkomailla.

Suurimmassa osassa palvelukeskuksis- ta veden kulutuksen pieneminen saa- vutettiin kuitenkin tavanomaisilla huolto- prosessin optimointitoimenpiteillä ja kiin- nittämällä erityistä huomiota koneiden kunnossapitoon. Viime vuosien moduuli- pesulajärjestelyt Venäjän ja Baltian alueil- la vakiintuivat, mikä näkyi hyvänä kehityk-



senä uusimpien palvelukeskusten veden kulutuksessa. Lisäksi mattopesun suh- teellisen määrän kasvu vaikuttaa aina suotuisasti konsernin kokonaisveden ku- lutukseen, sillä matot kuluttavat puhdasta vettä muita tuoteryhmiä vähemmän.

Comfortan hotellitekstiilipesuloissa ve- den kulutus pieneni kolme prosenttia ja yhdessä tuotantomäärän kasvun kanssa sillä oli suotuisa vaikutus konsernin koko- naisveden kulutukseen. Uusien jatkuva- toimisten pesukoneiden vedenkierrätys- tekniikka on mahdollistanut entistä tehok- kaamman veden käytön. Lisäksi pesulois- sa on otettu asteittain käyttöön uusi pe- sumenetelmä, jonka kokonaisvaikutus nä- kyy veden, energian ja pesuainekulutuk- sen pienemisenä.

Teollisessa pesulassa vettä voidaan kierrättää käyttökohteesta toiseen, kun pesutulosta ja mikrobiologista laatua val- votaan. Puhtaampien tuotteiden pesu- ja huuhteluvettä voidaan käyttää likaisem- pien tuotteiden pesussa. Talteenottoa voi- daan hyödyntää myös saman prosessin ja tuoteryhmän sisällä, jolloin kierrätysve- den osuus prosessin kokonaisveden kulu- tuksesta on 30–50 prosenttia tuoteryh- mästä riippuen. Vuoden 2009 aikana on testattu jätevedenkäsittelyä, jolla kierrä- tysveden osuus nostettaisiin jopa 80 pro- senttiin. Testaus on keskittynyt Intiaan, jossa puhtaan veden käyttö, samoin kuin jäteveden tuotto, on rajoitettu. Uusia pi- lottihankkeita on suunniteltu myös Euroo- pan alueelle.

Vuoden 2010 tavoitteeksi on asetettu kolmen prosentin veden kulutuksen pie- nentäminen konsernitasolla. Tavoitteen tähdätään samoilla kehitysprojek- teilla ja säästötoimenpiteillä kuin ener- gian kulutuksessa.

Jätevettä tarkkaillaan

Pesuvesien tehokkaasta kierrätyksestä johtuen puhdasta, hyvälaatuaista vettä ei ohjaudu jätevedeksi. Lindströmin pesu- loissa seurataan jäteveden laatua sään-

nöllisin mittauksin, ja saatujen tulosten avulla ohjataan pesuainevalintoja sekä ve- den kierrätystä. Jäteveden laatuun vaikuta- vat pesulakohtainen asiakasrakenne ja pestävä tuoteryhmä. Puhtain jätevesi syn- tyy hotellitekstiilien ja rullapyyhkeiden pesussa, ja likaisin teollisuuspyyhkeiden ja vaihtomattojen pesussa.

Lisääntyvän vedenkierrätyksen vuoksi jäteveden pitoisuudet kasvavat, joten pitoi- suuksien rinnalla Lindström seuraa myös jäteveden kuormitusarvoja. Säännöllisissä mittauksissa jätevesistä mitataan pH, BOD, COD, fosfori- ja typpipitoisuus, klori- dit, rasvat sekä kiintoainepitoisuus. Työ- vaate- ja mattopesuloissa mitataan myös raskasmetallit ja öljyt.

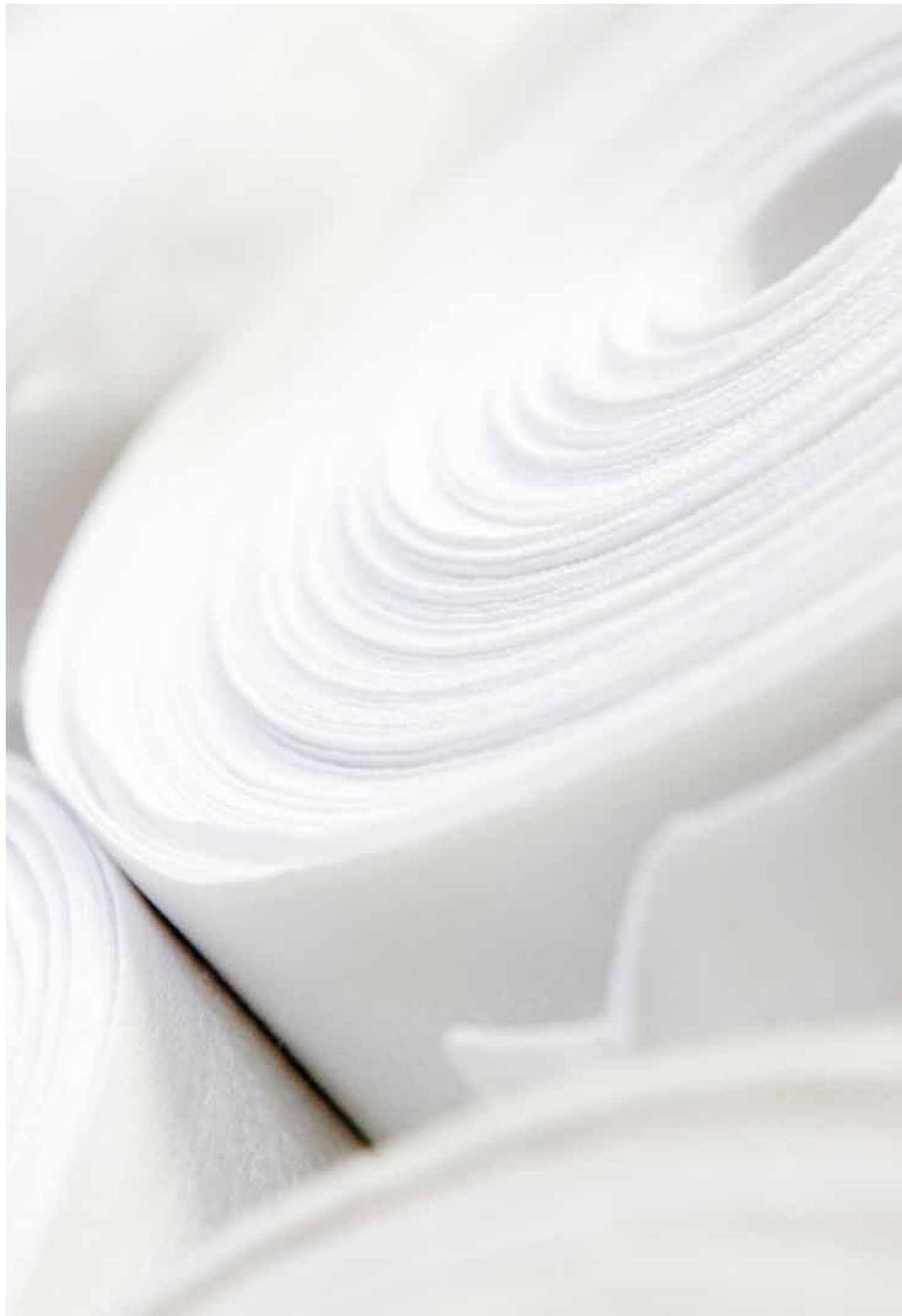
Hotellitekstiilipesuloiden pitoisuusarvot ovat alle keskimääräisten puhdistamoille tulevien jätevesien arvojen. Myös työvaa- te- ja mattopesuloiden jätevedet ovat py- syneet jätevesisopimusten ja ympäristölu- pien mukaisina. Mikäli arvot ovat hetkelli- sesti ylittäneet asetetut raja-arvot, mitta- uksia on tiennetty ja tarvittavista toi- menpiteistä on sovittu yhdessä paikallis- ten viranomaisten tai puhdistamon edus- tajien kanssa.

Vuonna 2009 yksittäisiä ylityksiä ta- pahtui 13 Lindströmin palvelukeskukses- sa. Poikkeamat on tunnistettu ja tarvitta- essa on ryhdytty korjaaviin toimenpitei- siin. Suomen osalta merkittävimmät toi- menpiteet on toteutettu Hämeenlinnan teollisuuspyhyepesulassa ja mattopesu- loissa, joissa on panostettu jäteveden hie- kanerotukseen. Romaniaan on päätetty li- sätä jätevedenkäsittelyjärjestelmä ja Slo- vakiassa on syntynyt tarve tehostaa ole- massa olevaa jätevedenkäsittelyä kevään 2010 aikana. Pienemmissä ylityksissä poikkeama on saatu hallintaan kunnossa- pitotoimenpiteillä ja säätämällä pesu- tai jätevedenkäsittelyprosessia. Vuonna 2010 panostetaan erityisesti jätevesijärjestel- mien ylläpitoon ja valvontaan.

Teollisuuspyhyepesulan jätevesi puh- distetaan yhdistetyllä flotaatio- ja sakkau-

tusmenetelmällä. Vuonna 2007 toteuteti- nin mittava projekti flotaatio-käsittelyn kapasiteetin lisäämiseksi ja käsittelyn jä- teveden laadun parantamiseksi. Uuden järjestelmän teho osoittautui kuitenkin riittämättömäksi ja tehostamistoimenpi- teitä jatkettiin vielä vuonna 2009. Projek- ti saatiin onnistuneesti päätökseen vuo- den lopussa. Parannetulla järjestelmällä teollisuuspyyhkeiden jätevedestä saadaan eroteltua entistä paremmin öljyjen ja ras- vojen lisäksi myös raskasmetallit. Käsitte- lyssä syntyvä liete toimitetaan Ekokem Oy:lle hävitettäväksi.

Paikallisista jätevesimääräyksistä ja lainsäädännöstä riippuen jätevetä käsi- tellään ennen kunnalliseen viemäriin las- kemista. Suurin osa pesuloiden jätevesis- tä käsitellään raskasmetallien pois- toon suunnitellulla moduulirakenteisella sakkautusyksiköllä. Vuosina 2007–2009 on testattu useita erilaisia jätevedenkäsi- telyjärjestelmiä eri toimintamaissa. Uudet järjestelmät ovat soveltuneet hyvin pesu- lajätevesille ja parantaneet viemäriin las- kettavan jäteveden laatua.



Pesuainevalinnoilla voidaan säästää ympäristöä

Pesukemikaalien valintaa ohjaavat seuraavat tekijät:

- pesuprosessin kokonaistehokkuus,
- pesukemikaalien helppo huuhtoutuvuus,
- ympäristömerkkien asettamat vaatimukset kemikaalien koostumukselle ja
- pesukemikaalien ympäristökuormitus.

Pesuaineiden kokonaiskulutus vuonna 2009 oli 1,7 miljoona kiloa eli kahdeksan prosenttia vähemmän kuin edellisvuonna. Myös suhteellista kulutusta onnistuttiin vähentämään kahdeksan prosenttia edellisvuoteen verrattuna. Suhteellinen kulutus oli 13,9 g/kg.

Pesuainekulutuksen reilu väheneminen on osoitus onnistuneista kehitysprojekteista. Vuonna 2009 testattiin aktiivisesti pesuainetoimittajien uusia pesumenetelmäkonsepteja. Konseptit sisälsivät paitsi uudenlaisia pesukemikaaleja, myös uudenlaista ajattelua pesuprosessin kokonaisedullisuudesta ja ekologisuudesta. Pesukemikaalit korvattiin fosfaatittomilla ja entistä ympäristömyötisemmällä aineilla. Pesukemian muutos oli huomattava ja vaati pitkän kokeilujakson ennen kuin kaikki pesuparametrit saatiin optimaaliselle tasolle. Uusilla konsepteilla tavoitellaan pesun kokonaisedullisuutta niin taloudellisessa kuin ympäristömielessäkin. Sen vuoksi on tärkeää jatkaa kehitystyötä edelleen vuonna 2010.

Pesukemikaalien kulutukselle pestyä tekstiilikiloa kohden asetetaan vuosittain pesulakohtainen tavoite. Tavoitteiden asettaminen tähtää pesuprosessin ja -laadun optimointiin, ei niinkään pesuohjelmakohtaisten annostusmäärien leikkaamiseen. Ulkomaiden työvaatepesuloissa hyvä kehitys on saatu aikaan järkeistämällä pyy-

kin lajittelua likaisuusasteen mukaisiin pesuohjelmiin. Konsernitasolla kulutuksen suotuisaan kehittymiseen on vaikuttanut matto- ja hotellitextiilien pesumäärän suhteellinen lisääntyminen, sillä molemmissa tuoteryhmissä pesuaineiden kulutus on huomattavasti pienempää kuin muissa Lindströmin tuoteryhmissä. Kuitenkin juuri matto-ohjelmien pesutehoa on nostettu pidentyneen mattojen vaihtovälin vuoksi. Joissakin pesuloissa on myös tarkoituksellisesti maksimoitu pesukapasiteettia lyhentämällä pesuaikaa ja nostamalla pesuaineannostusta.

Natriumhypokloriittia käytetään pesuloissa rajoitetusti. Työvaate- ja ravintolatekstiilien pesulat käyttävät sitä edelleen erittäin likaisten lajitelmiin pesussa. Hotellitextiilien pesussa klooria on tarvittu prosessin mikrobiologisen puhtauden varmistamiseksi. Vuosina 2007–2008 hotellitextiileillä otettiin asteittain käyttöön uusi pesu- ja valkaisumenetelmä, jonka ansiosta desinfektio-kloori voitiin jättää pois käytöstä. Vuonna 2008 Comfortan kloorin kulutus puolittui, ja vuonna 2009 käyttö väheni edelleen neljä prosenttia. Konsernitasolla kloorin kokonaiskulutus kuitenkin kasvoi, sillä työvaatepesuloissa käyttö vastaavasti lisääntyi. Suhteellinen kulutus pestyä tekstiilikiloa kohden oli 0,6 g/kg, kun se edellisvuonna oli 0,5 g/kg. Tulevaisuuden tahtotila on luopua kloorin käytöstä kokonaan.

Jättemääriä seurataan

Jätteen kokonaismäärä on raportoitu koko konsernin kattavasti vuodesta 2008 lähtien. Tätä ennen laskentaan on otettu mukaan vain Suomen palvelukeskukset, koska tiedonkeruu Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä ei ole ollut systemaattista. Systemaattinen tiedonkeruu aloitettiin tytäryhtiöissä vuonna 2006.

Lindströmin palvelukeskusten koko-

naisjättemäärä oli 4060 tonnia, josta kaatopaikoille menevän sekajätteen osuus oli 430 tonnia (11 prosenttia) ja ongelmajätteen osuus 550 tonnia (14 prosenttia). Sekajätteeseen ei ole laskettu mattopesuloiden hiekkalietettä, vaikka se päätyykin kaatopaikoille täyteaineeksi. Ongelmajäte on suurimmaksi osaksi peräisin Hämeenlinnan teollisuuspyyhepesulasta. Kokonaismääränä jätettä syntyi 15 prosenttia vähemmän kuin vuonna 2008. Väheneminen aiheutui pääasiassa mattojen pesumäärien pienemisestä Euroopan tytäryhtiöissä. Suomessa jäteveden hiekanerotusta kehitettiin ja hiekka saadaan nyt hävitettyä kuivempaan.

Hyötykäyttöön menevän jätteen osuus kasvoi Suomessa 71 prosentista 75 prosenttiin ja Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä kahdeksasta prosentista 13 prosenttiin. Tytäryhtiöiden tulokseen vaikutti poikkeuksellisen pieni hiekkalietteen määrä kokonaisjätteessä, ja on oletettavaa, että hyötykäyttöaste on hieman alhaisempi tuotantomäärien palattua ennalleen. Suomen kohdalla on huomattava, että Hämeenlinnan teollisuuspyyhepesulan ongelmajäte lasketaan mukaan hyötykäyttöön, koska sen hävityksessä syntyvä energia käytetään kaukolämmöksi. Hyötykäyttöastetta lisättiin tasaisesti ohjaamalla osa sekajätteestä poltettavaksi ja osa muovijätteestä energiapolton sijaan uusiokäyttöön.

Syksyllä 2006 aloitettu teollisuuspyyhekeiden flotaatiojärjestelmän kunnostaminen on kasvattanut ongelmajätteenä hävitettävän lietteen määrää huomattavasti. Vuonna 2009 lietteen määrä oli 520 tonnia, kun se vuonna 2008 oli 420 tonnia. Parannetulla jätevedenkäsittelyllä erotellaan entistä tarkemmin öljyt ja raskasmetallit teollisuuspyyhekeiden jätevedestä lietteeseen.



Jäte päätyy hyötykäyttöön

Suomessa kaikki tekstiilijätteet päätyvät hyötykäyttöön. Käytöstä poistetut työvaatteet, matot ja teollisuuspyyhkeet poltetaan energiatuotannon raaka-aineena voimalaitoksissa. Rullapyyhkeet leikataan rasuiksi ja myydään teollisuuspyyhkepalvelun asiakkaille sellaisiin käyttökohteisiin, joissa ei voi käyttää kierrätettävää pyyhettä. Kaikki hotellitekstiilit toimitetaan alihankkijalle hyötykäyttöön tai hyväntekeväisyyteen. Uusiokäyttökohteita tekstiilijätteelle etsitään aktiivisesti.

Paikallisista jätteen hyötykäyttömahdollisuuksista johtuen Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä tekstiilien energiapoltto on hyvin vähäistä. Joissakin maissa tekstiilit vain hävitetään polttamalla ilman energiahyötykäyttöä, joissakin maissa ne päätyvät vielä kaatopaikoille. Kestävän kehityksen mukaisia vaihtoehtoja tekstiilijätteen hävitykselle haetaan jatkuvasti.

Mattopesuloiden vesipitoinen hiekka- ja lietejäte päätyy kaatopaikkojen täyteaineeksi. Jätteen kaatopaikkakelpoisuus on tutkittu viimeksi vuonna 2007.

Vesipesuloiden ongelmajätteet ovat lähinnä loisteputkia, paristoja ja jäteöljyjä, joiden määrät ovat pieniä. Kemiallisissa pesuloissa ongelmajätettä on pesukoneen tislauksijäte. Lindström on luopunut lähes kokonaan kemiallisesta pesusta, ja jäljellä on ainoastaan pieni kemiallisen pesun osasto, jossa on kaksi kemiallista pesukonetta. Suurin ongelmajättemäärä tulee teollisuuspyyhkepesulasta, jossa jäteveden puhdistusliete sisältää öljyä ja liuottimia.

Kuljetukset ovat osa elinkaarta

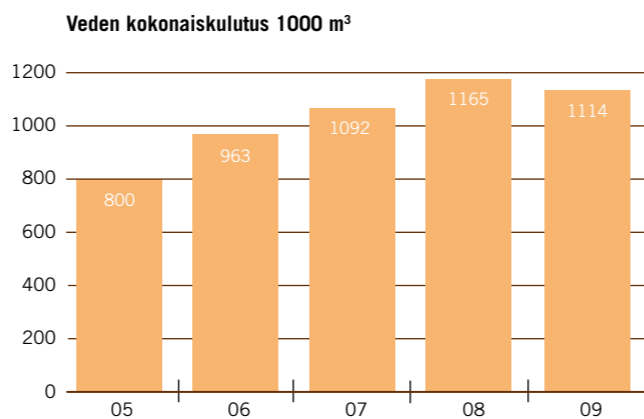
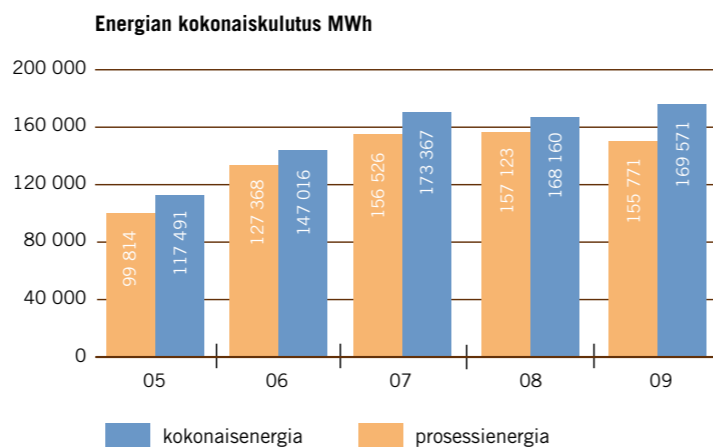
Vuonna 2009 ajettujen kokonaiskilometrit kasvoivat kaksi prosenttia edellisvuoteen verrattuna ja olivat 23,4 miljoonaa kilometriä. Pestyä kiloa kohden ajettiin 0,19 kilometriä, mikä oli kolme prosenttia enemmän kuin edellisvuonna. Kuljetuksen ominaispäästöt kasvoivat vastaavasti.

Kuljetusten tehostaminen ja optimointi onnistuivat erityisesti Comfortan palveluissa, joiden jakelutehokkuus nousi 14 prosenttia. Lindströmin Suomen runkoliikennettä kevensivät uudet työvaatepesulat Oulussa ja Vaajakoskella, mikä yhdessä jatkuvan reittisuunnittelun kanssa tehosti kotimaan jakelua kiittävästi. Pitkän tähtäimen tavoitteena onkin lisätä pienempiä moduulipesuloita lähemmäs asiakkaita, jolloin kuljetusmatkat lyhenevät.

Pesty tekstiilit kuljetetaan asiakkaille runko- ja jakeluautoilla tuoteryhmiin erikoistuneista pesuloista. Runkoreittejä, samoin kuin lähijakelureittejä, optimoidaan jatkuvasti. Autojen täyttöaste pidetään korkeana ja kuljetuksissa sovelletaan nk. yksi auto -periaatetta: sama auto vie puhtaat ja noutaa likaiset tekstiilit. Par-

haimmassa tapauksessa sama jakeluauto jakaa asiakkaalle kaikki Lindströmin palveluihin liittyvät tuotteet yhdellä kertaa. Yhdistelmäjakelun poikkeuksena ovat vielä suuret kaupungit, joissa jakeluautot täyttyvät jo yhden tai kahden tuoteryhmän tuotteista. Vuonna 2010 otetaan Suomessa käyttöön uusi jakelujärjestelmä, joka sisältää uudet työkalut myös reittisuunnitteluun. Samassa yhteydessä on tarkoitus lisätä yhdistelmäjakelua entisestään.

Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden palvelukeskukset palvelevat laajempaa maantieteellistä aluetta. Tämän vuoksi jakelukilometrien suhteellinen osuus kuljetettua tekstiilikiloa kohden on ulkomailta korkeampi kuin Suomessa. Asiakaskannan kasvu sekä uudet palvelukeskukset tulevat vähentämään jakelukilometrejä tulevaisuudessa. Vuonna 2009 Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden jakelukilometrit suhteessa pestyihin tekstiilikiloihin kasvoivat edellisvuoteen verrattuna.



Konsernin ekotase 2009

SISÄÄN	2009	2008
Uudet tekstiilit	1 508 ton	2 034 ton
Prosessienergia	155 771 MWh	157 123 MWh
Öljy	41 315 MWh	45 078 MWh
Maakaasu	57 216 MWh	57 209 MWh
Propaani	23 495 MWh	19 866 MWh
Ostohöyry	7 619 MWh	6 804 MWh
Sähkö	1 776 MWh	3 036 MWh
Sähkö	24 351 MWh	25 131 MWh
Vesi	1 114 242 m ³	1 164 859 m ³
Pesuaineet	1 746 ton	1 903 ton

Pestyt tekstiilikilot	125 457 ton	126 351 ton
-----------------------	-------------	-------------

ULOS	2009	2008
Poistotekstiilit	995 ton	895 ton
CO ₂ -päästöt ilmaan	49 681 ton	50 107 ton
Päästöt viemäriverkostoon		
BOD7	401 ton	485 ton
COD	1 190 ton	1 318 ton
Fosfori	25 ton	50 ton
Kiintoaine	307 ton	377 ton
Raskas metallit	1,5 ton	2,5 ton
Rasvat ja öljyt	80 ton	107 ton
Sekajäte kaatopaikalle	438 ton	425 ton

Ympäristöpäämäärät vuoteen 2012

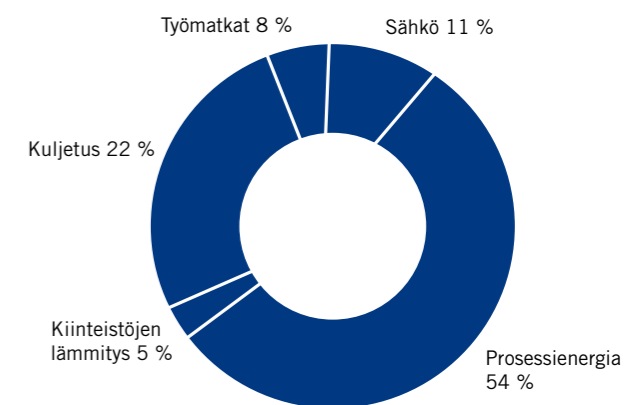
1. Konsernin keskimääräisen veden kulutuksen pienentäminen kahdeksan prosenttia vuoden 2007 tasosta.
2. Konsernin keskimääräisen energiatehokkuuden parantaminen 14 prosenttia vuoden 2007 tasosta.
3. Jätteen hyötykäyttöasteen nostaminen 70 prosenttiin Suomessa ja 15 prosenttiin Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä.

Hiilidioksidipäästöt

Vuoden 2009 kokonaishiilidioksidipäästöt olivat 49 700 tonnia ja pestyihin kiloihin suhteutetut CO₂-päästöt 400 g/kg. Päästöt vastasivat edellisvuoden tasoa.

Hiilidioksidipäästöjä on seurattu konsernitasolla vuodesta 2004. Laskennassa huomioidaan palvelukeskusten sähkön ja prosessienergian käyttö, kiinteistöjen lämmitys, jakelu- ja runkokuljetukset sekä henkilökunnan työssä tekemät matkat henkilöautolla. Henkilökunnan tekemiä työmatkoja julkisilla kulkuneuvoilla ei ole pystytty tilastomaan. Kaikkien toimintamaiden CO₂-päästöjen laskennassa on käytetty Suomen päästökertoimia.

Hiilidioksidipäästöjen jakautuminen vuonna 2009



Energian hiilidioksidipäästöjen laskennassa on käytetty pohjoismaisen ympäristömerkin käyttämiä polttoaineiden päästökertoimia. Sähköntuotannon päästöt on laskettu sähköntoimittajan ilmoittamien ominaispäästöjen perusteella. Kaukolämpö on laskettu Suomen keskimääräisen kaukolämmön päästöjen perusteella. Kuljetusten päästöt on laskettu VTT:n Liisa-järjestelmän yksikköpäästöjen perusteella.



Sosiaalinen vastuu

Henkilöstöstrategia on osa liiketoimintastrategiaa, ja henkilöstöasioilla on suuri painoarvo Lindström-konsernin visiossa.

Henkilöstöasioilla on suuri painoarvo konsernin visiossa 2012, jolloin Lindström haluaa olla haluttu työnantaja henkilöstön ja ulkopuolistenkin mielestä ja kuuluu sisäisen yrityskuvan mittarilla mitattuna parhaaseen neljännekseen vertailuyrityksistä. Vision mukaan henkilöstön hyvinvointiin ja kehittämiseen panostetaan ja henkilöstöresursseja hyödynnetään kansainvälisesti.

Vuonna 2009 konserniviisioon liittyvät strategiset linjaukset pidettiin ennallaan ja niitä kehitettiin käytännön toimenpiteiksi. Tavoitteena ovat edelleen pitkäaikaiset vakituiset työsuhteet, jotka mahdollistetaan työnkiertoa edistämällä ja sisäisiin rekrytointeihin panostamalla. Henkilöstön kehittämiseen panostetaan osaamisen kartoituksin ja henkilökohtaisin kehittämishyönteihin.

Henkilöstön työhyvinvointi nähdään tärkeäksi, ja sitä edistetään ehkäisevän työterveyshuollon menetelmin ja erilaisin kehittämishyönteihin. Työssä onnistumista tuetaan järjestelmällisellä suorituksen arvioinnilla ja kannustavalla palkitsemisella. Erityisesti panostetaan esimiesvalintojen onnistumiseen ja esimiestyön kehittämiseen. Henkilöstötilastointi kattaa koko Lindström-konsernin toiminnan. Keskimääräinen henkilömäärä lasketaan niin, että kuukausittain otetaan mukaan ne työsuhteissa olevat, joille on siinä kuussa maksettu palkkaa, osa-aikaisten määrä jaetaan kahdella.

Henkilöstön vaihtuvuus väheni oleellisesti

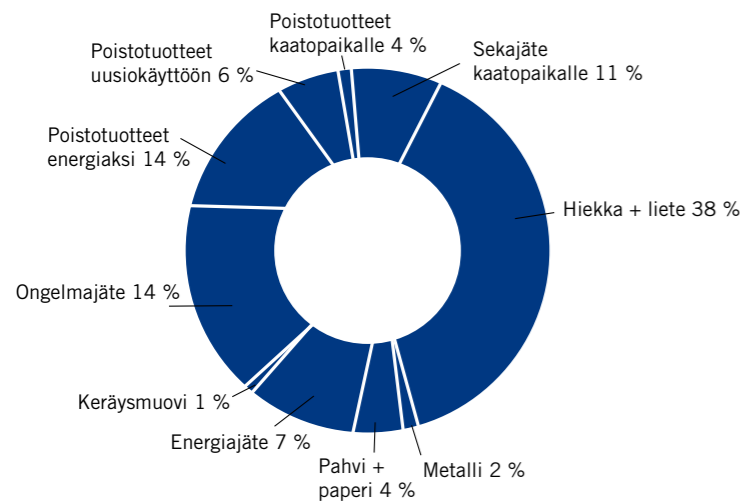
Kotimaan yhtiöissä solmittiin edellistä vuotta vähemmän vakituisia työsuhteita – vain 50 (172 vuonna 2008). Määräaikaisten työsuhteita solmittiin noin puolet edellisen vuoden määrästä. Suomessa kesätyöntekijöitä oli 118, ja heistä 41 oli koululaisten Tutustu työelämään -harjoittelussa. Työsuhteita päättyi 324, joista vakituisia oli 57, vanhuuseläkkeelle heistä jäi 14 ja työkyvyttömyyseläkkeelle kolme.

Tuotannollisin ja taloudellisin syin irtisanoitiin 23 henkilöä, kun tekstiilien huoltoa siirrettiin toiseen palvelukeskukseen lähemmäksi palveltavia asiakkaita. Koeaikana työsuhteita päättyi 16. Näin ollen vakituisessa työsuhteessa olevien lähtövaihtuvuus putosi kolmanneksen ja oli alle kymmenen prosenttia, ja ei-toivottu vaihtuvuus jäi neljään ja puoleen prosenttiin.

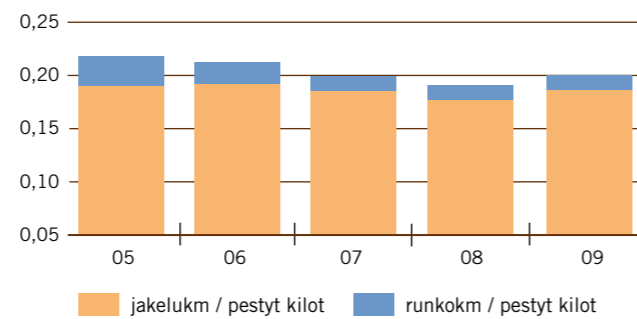
Sama suuntaus näkyi myös Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä, joissa solmittiin 126 uutta vakituista työsuhdetta ja 63 määräaikaista työsuhdetta – uusien työsuhteiden määrä oli noin kolmanneksen edellisvuoden määrästä. Vakinaisia työsuhteita päättyi 131 ja määräaikaisten 146. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden lähtövaihtuvuus oli 18 prosenttia ja ei-toivottu vaihtuvuus seitsemän prosenttia. Vuoden aikana toteutetun myynnin johtamisen valmennusohjelman tavoitteena myynnin tehokkuuden nostamisen ohella oli myös vaikuttaa myyntihenkilöstön motivaatioon ja työssä viihtymiseen. Tytäryhtiöissä suurin vaihtuvuus oli edelleen myyntihenkilöstössä, vaikka sekin lähes puolittui. Panostukset rekrytointiin ja etenkin myynnin johtamiseen ovat pienentäneet työmarkkinatilanteen ohella vaihtuvuutta kolmen viimeisen vuoden aikana oleellisesti.

Konsernin sisällä tehtäviä vaihtoi noin 40 henkilöä.

Kokonaisjättemäärän jakautuminen vuonna 2009



Ajetut kilometrit pestyä tekstiilikiloa kohden km/kg



Jakelu- ja runkokuljetusten päästöt suhteessa tekstiilikiloon

Vuosi	CO ₂ g/kg	CO g/kg	HC g/kg	NOX g/kg	Hiukkaset g/kg
2005	99,2	0,16	0,15	0,67	0,03
2006	87,3	0,15	0,14	0,56	0,02
2007	78,1	0,15	0,14	0,45	0,02
2008	73,5	0,14	0,13	0,42	0,02
2009	86,8	0,21	0,18	0,48	0,01

Jakelu- ja runkokuljetusten päästöt: päästökertoimiksi on valittu kolme vuotta vanhojen autojen kertoimet ja kertoimissa on huomioitu, että maksimikantavuudesta käytetään vain puolet kuljetusrullakon yläpuolelle jäävän tyhjän tilan vuoksi. Kuljetusten päästöt on laskettu VTT:n Liisa-järjestelmän yksikköpäästöjen perusteella.

Kestävä kehitys jatkuu

Vuonna 2008 aloitettiin ISO 14001 -ympäristöjärjestelmän sertifiointi Lindströmin tytäryhtiöissä. Kaikki palvelukeskukset kattava sertifiointikierros saadaan päätökseen vuoden 2010 aikana. Emoyhtiön ensimmäinen ympäristösertifikaatti myönnettiin jo vuonna 1998, ja kaikki Suomen toimipisteet kattava ympäristösertifikaatti on ollut voimassa vuodesta 2004. Tytäryhtiöiden sertifiointilla lisätään ympäristöasioiden painoarvoa operatiivisessa toiminnassa.

Vuosittaisten palvelukeskuskohtaisten tavoitteiden lisäksi ympäristöasioita ohjataan konsernitason päämäärien avulla. Materiaalitehokkuus ja erityisesti energiatehokkuus ovat edelleen Lindströmin ympäristötyön painopisteitä, joilla vaikutetaan kasvihuonekaasujen ja ilmastomuutoksen hillitsemiseen. Myös vedenkierrätykseen ja jätevedenkäsittelyyn liittyvä kehitys on entistä tärkeämpää toiminnan laajentuessa maihin, joissa vesivarat ovat niukat ja kunnallinen jätevedenkäsittely heikkoa.

Toiminnasta syntyvän jättemäärän vähentäminen muodostuu haasteelliseksi pesulatoimialalla, jossa suuri osa jätteestä on peräisin alati kasvavasta määrästä pestäviä tekstiilejä. On jopa tavoiteltavaa, että likaisten tekstiilien sisältämät ongelmajätteet päätyvät hallitusti pesulaan ja sieltä asianmukaisesti käsiteltäviksi. Koska jätteen lisääntyminen pesulassa voi tarkoittaa ympäristön kannalta parasta ratkaisua, tulevaisuuden tavoitteet liittyvät erityisesti jätejakeiden hyötykäytön lisäämiseen.



Henkilöstön keski-ikä ja työsuhteiden pituus kasvussa

Henkilöstön keski-ikä oli 38,4 vuotta nous- ten kahdella vuodella edellisvuoteen näh- den. Suomessa henkilöstön keski-ikä on 40 vuotta: nousua yksi vuosi. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä keski-ikä on 36,5 vuotta: nousua kaksi vuotta.

Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä suu- rin ikäryhmä on edellisen vuoden tapaan 25–34-vuotiaat, kun Suomessa suurim- maksi ikäryhmäksi nousi 35–44-vuotiaat. Suomessa yli 55 vuotta täyttäneiden suh- teellinen osuus nousi yhdellä prosenttiyk- siköllä 13 prosenttiin ja muussa Euroo- passa ja Aasiassa puolellatoista prosenttil- la 4,5 prosenttiin. Suomessa osa-aikaelä- keläisten määrä kasvoi: yli 58-vuotiaista on osa-aikaeläkkeellä 25 prosenttia.

Kotimaan yhtiöissä työsuhteiden keski- määräinen pituus piteni vajaalla vuodella yhdeksään vuoteen, samoin yli 15 vuotta kestäneiden työsuhteiden määrä kasvoi yhdellä prosenttiyksiköllä 22 prosenttiin. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä työsu- hteiden keskimääräinen pituus oli 3,6 vuotta. Työsuhteiden pituuteen tytäryhti- öissä vaikuttaa uusien tytäryhtiöiden jat- kuva perustaminen, ja pisimmät työsu- hteet Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä ovatkin 16 vuotta – ensimmäisen tytäryh- tiön perustamisesta on yhtä pitkä aika.

Vuoden työntekijät

Lindström on palkinnut vuosittain joukon työntekijöitään, jotka ovat toimineet laa- dukkaasti.

Vuonna 2009 valittiin Suomessa kuusi

laatupalkittavaa: vuoden myyjä, vuoden asiakaspalveluhenkilö, vuoden tekstiili- huoltaja, vuoden palveluedustaja, vuoden sisäinen yhteistyökumppani ja vuoden esi- mies. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä palkittiin kussakin yksi vuoden lindströmi- läinen. Tytäryhtiöiden toiminnoissa palkit- tiin lisäksi kunkin palvelun osalta kymme- nen parasta myyntineuvottelijaa myyntitu- loksilla mitattuna.

Miesten osuus kasvoi

Konsernin henkilöstöstä oli vuoden 2009 lopussa 65 prosenttia naisia ja 35 prosenttia miehiä. Miesten osuus kasvoi, ku- ten edellisvuonnakin, yhdellä prosenttiyk- siköllä. Suuntaus oli sama läpi konsernin, Suomessa jako oli 68 prosenttia naisia ja 33 prosenttia miehiä ja Euroopan ja Aasi- an tytäryhtiöissä 60 prosenttia naisia ja 40 prosenttia miehiä.

Selvästi naisvaltaisia ovat edelleen asiakaspalveluun ja sopimusten käsitte- lyyn liittyvät tehtävät, joissa naisten osuus on 94 prosenttia. Pesulatuotannon tehtävissä naisten osuus on edelleen suu- ri eli 75 prosenttia, miehet ovat tuotan- nossa sijoittuneet mattopesuloihin ja kun- nossapidon tehtäviin. Mitä liikkuvammak- si työ muuttuu, sitä miesvaltaisempaa se myös on. Myyntihenkilöstössä naisten osuus kuitenkin lisääntyi kuudella pro- senttiyksiköllä ollen nyt 37 prosenttia. Myyntihenkilöstön määrä suhteessa muu- hun henkilöstöön lisääntyi hieman edelli- seen vuoteen verrattuna.

Naisten osuus johtotehtävissä laski 20 prosenttiin 24 prosentista, samoin esi-

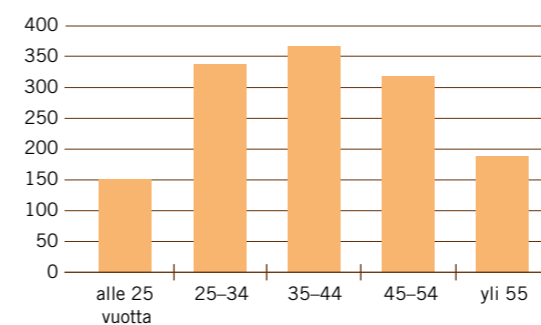
miestehtävissä, joissa naisten osuus laski kaksi prosenttiyksikköä 39 prosenttiin. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden johdon 16 toimitusjohtajasta tai maavastaavasta yksi on nainen. Konsernin johtoryhmän seitsemästä jäsenestä kaksi oli naisia, ja konsernin hallituksessa on yksi naisjäsen.

Työtyytyväisyys lisääntyi

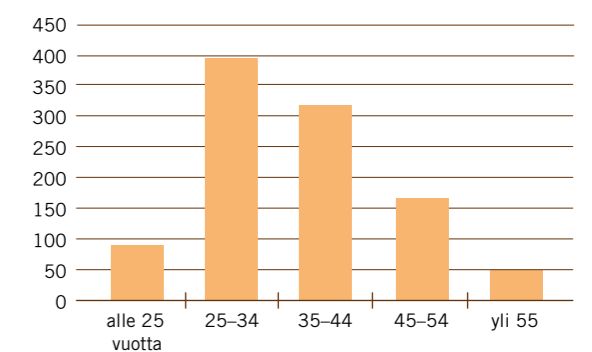
Työilmapiiriä mittaavia tutkimuksia on teh- ty jo 15 vuoden ajan. Edellisenä vuonna käyttöön otettu uusi työyhteisön tilaa ja tuottavuutta mittaava Human Potential -mittaus toistettiin syksyllä 2009. Kyse- lyssä mitataan niitä työyhteisön ominai- suuksia, jotka vaikuttavat osaamisen ke- hittymiseen, työskentelyn perusedellytyk- siin ja työmotivaatioon. Kyselyn tulokset tiivistetään Human Potential -indeksiin, jonka avulla tuloksia ja kehitystä voidaan seurata ja analysoida. Kyselyyn vastasi 73 prosenttia koko konsernin henkilöstöstä, vastaajia oli muutama prosenttiyksikkö enemmän kuin edellisenä vuonna.

Vuonna 2009 Lindström-konsernin in- deksiluku oli 326 (305 vuonna 2008). Emoyhtiö Lindström Oy:n indeksi oli 278 (266 vuonna 2008), joka on jonkin verran parempi kuin suomalaisten vertailuyritys- ten saamat keskiarvot, jääden vielä hie- man parhaasta neljänneksestä, joka on visiotavoite vuodelle 2012. Euroopan ja Aasian tytäryritysten indeksi kehittyi myös 460:ään (438 vuonna 2008), joka on reilusti yli globaalien vertailuyritysten keskiarvon ollen jo visiotavoitteessa.

Henkilöstön ikärakenne Suomessa



Henkilöstön ikärakenne Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä





Suomessa vastaajat kokivat myönteisimmiksi asioiksi edellisvuoden tapaan isetuntemuksen, työkyvyn ja työyhteisössä viihtymisen. Myös yrityksen liiketoiminnan tunteminen ja asiakasodotusten tunteminen koettiin vahvuuksina. Kielteisimpien asioiden listalle kohosivat kannustavaan palkitsemiseen liittyvät asiat, vaikkakin tulosten taso oli vertailuyrityksiin nähden hieman parempi.

Osa henkilöstöstä oli tyytymättömiä tiedonkulkuun sekä koulutautumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin. Kehitystä näissä asioissa oli kuitenkin tapahtunut edelliseen vuoteen verrattuna etenkin niissä yksiköissä, joissa Lindströmillä aloitettu pienryhmätoiminta oli saatu hyvälle alulle jo ennen mittausajankohtaa. Edellisenä vuonna sovittuja kehittämistoimenpiteitä, kuten tekstiilihuoltajien perustutkinnon koulutusta ja verkko-oppimismenetelmän kehittämistä, jatketaan. Ongelmatilanteisiin kokeillusta työyhteisösovittelusta saatiin hyviä kokemuksia – sovittelua tullaan myös jatkossa käyttämään työkaluna. Lindström on ensimmäisiä yrityksiä Suomessa, jossa tätä menetelmää on menestyksekkäästi sovellettu.

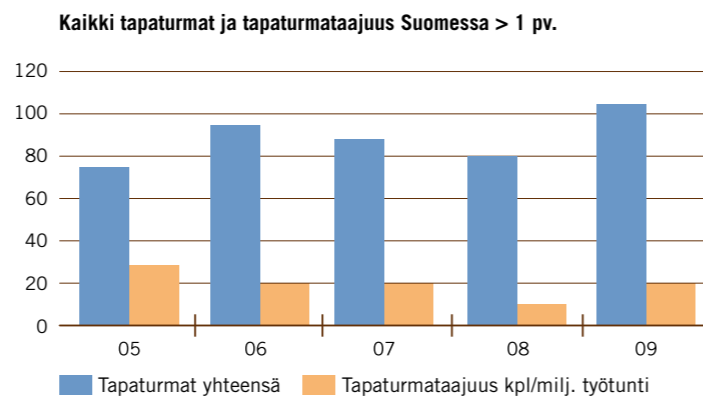
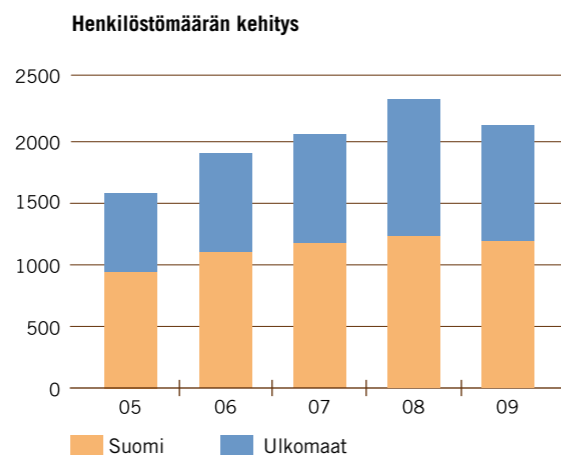
Euroopan ja Aasian yksiköissä myönteisimmiksi koettiin samat asiat kuin Suomessa, mutta listalle nousivat myös työn merkityksellisyys ja selkeät tavoitteet. Kielteisimpien tekijöiden listalla säilyivät mahdollisuus uusiin tehtäviin ja koulutautumismahdollisuudet. Kehitystoimenpiteiksi valittiin pienryhmätoiminnan aloittaminen uusissa maissa sekä verkko-oppimisympäristön kehittäminen myös tytäryritysten käyttöön. Pienryhmätoimintamalli otettiin käyttöön Suomessa lähes kaikissa yksiköissä sekä Unkarin tytäryhtiössä. Pienryhmät tuottivat vuoden aikana yli 500 kehittämisehdotusta, ja niistä oli toteutettu vuoden loppuun mennessä noin 80 prosenttia. Unkarista saatujen kokemusten perusteella pienryhmätoiminta otetaan käyttöön seuraavaksi Virossa ja Liettussa.

Koko henkilöstö on tulos- ja suoritepalkkauksen piirissä. Palkkioiden kannustavuuteen ja palkkioperusteiden sopivuuteen omaan työhön kiinnitetään erityistä huomiota. Erilaisia tulospalkkioita maksettiin koko konsernissa noin 4,5 prosenttia palkoista.

Henkilöstön työkykyyn panostaminen alkaa näkyä sairauspoissaolojen vähenemisenä.

Suomessa työkyvyn ylläpitoon ja sairauden hoitoon käytettiin noin 480 euroa työntekijää kohti, mikä on 20 prosenttia enemmän kuin edellisena vuonna. Kasvu johtui tytäryhtiö Comfortan työterveysetujen nostamisesta samalle tasolle emoyhtiö Lindströmin kanssa. Comforta liitettiin myös henkilöstövoimavarojen kartoitukseen, jota emoyhtiössä on tehty jo neljänä vuonna peräkkäin ja myös työhöntulotarkastuksen yhteydessä. Kyselyn perusteella

edelleen noin kolmannes kyselyyn vastanneista kutsuttiin työterveyshuoltoon terveystarkastukseen ja heille laadittiin yksilöllinen ohjelma. Vastanneiden terveydentila oli kokonaisuutena jonkin verran heikompi kuin Suomessa yleensä vastaavaan kyselyyn vastanneilla, eikä muutosta edelliseen vuoteen verrattuna ollut havaittavissa.



Panostukset henkilöstön työkykyyn ja työilmapiiriin näkyvät sairauspoissaolojen vähenemisenä. Sairauspäivien määrä konsernissa oli 9,6 päivää henkilöä kohti, mikä on jo toisena vuotena peräkkäin kahdeksan prosentin pienennys. Kehitys jatkui suotuisana Suomessa ja Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä. Suomessa sairauspäiviä oli yhteensä 12 750, joka on 900 päivää vähemmän edellisvuoteen verrattuna vastaten vajaan päivän vähennystä henkeä kohden. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä sairauspäiviä oli 8 380, eli 8,5 päivää henkeä kohden. Vähennystä edellisvuoteen verrattuna oli yli 10 prosenttia.

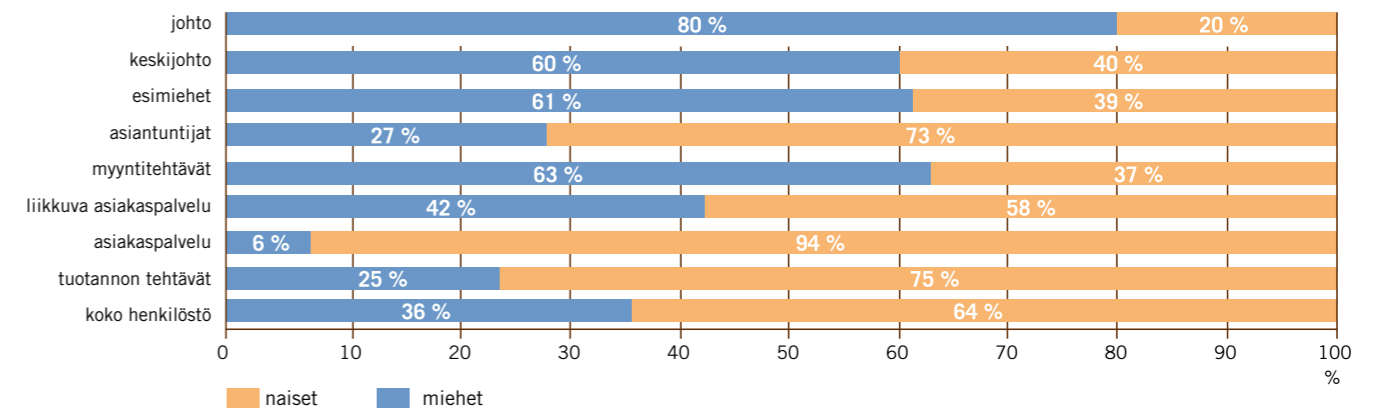
Työtapaturmat lisääntyivät

Työtapaturmien määrä oli Suomessa laskenut kolmena vuonna peräkkäin, mutta vuonna 2009 niitä sattui 103, joka on 20 kappaletta enemmän kuin edellisvuonna. Myös yli yhden päivän poissaolon aiheuttaneiden tapaturmien taajuus nousi jälleen yli 19:ään, kahden vuoden takaiseen lukuun. Myös tapaturmien aiheuttamien sairauspäivien määrä nousi 10 per tapaturma (8 päivää vuonna 2008).

Työsuhteiden laatu konsernissa 31.12.2009

	Suomi	Euroopan ja Aasian tytäryhtiöt	Konserni yhteensä
henkilömäärä	1 362	1 011	2 373
vakituinen työsuhte	1 171	728	1 899
määräaikainen työsuhte	191	238	429
osa-aikainen työsuhte	281	92	373
äityslomalla / hoitovapaalla	52	40	92
vuorottelu- / opintovapaalla	9	4	13

Miesten ja naisten sijoittuminen eri tehtäviin konsernissa





Eniten sairauspäiviä aiheutui tuotannon häiriötilanteiden poiston yhteydessä satuneista onnettomuuksista sekä huolimattomasta liikkumisesta tuotantolaitoksen sisällä. Runsaasti pieniä sormiin kohdistuneita tapaturmia sattui pakkaustilanteissa, kuten rullakoiden käsittelyssä.

Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä kehitys oli suotuisampaa: viisi työtaturmaa (15 vuonna 2008). Tapaturmista aiheutui 55 sairauspäivää. Tytäryhtiöiden osalta tilastointia kehitettiin siten, että kaikki tapaturmat saadaan kirjattua. Samalla käytäntöjä yhtenäistettiin Suomen toimintojen mukaisiksi. Suomessa emoyhtiössä jatkettiin edellisen vuoden työturvallisuuskyselyn perusteella valittuja toimenpiteitä, ja turvallisuuskysely toteutettiin myös Comforta Oy:ssä. Riskiarvioiteja päivitettiin ja arvioinnit tehtiin myös kaikille toimihenkilötehtäville ja niistä järjestettiin koulutusta. Henkilöstön työturvallisuusasenteeseen pyrittiin vaikuttamaan myös kuukausittaisella tietoisuudella. Vuoden 2010 painopisteiksi valittiin muun muassa työturvallisuuskorttikoulutus kaikille työsuojeluhenkilöille ja -johdolle. Työsuojelujohdoryhmän jäsenet tulevat tekemään työturvallisuusauditoinnit siten, että kaikki yksiköt auditoidaan kuluvan vuoden aikana. Auditoinnin erityiskohteenä on kemikaaliturvallisuus. Lisäksi rullakokekehityshankkeessa kiinnitetään erityistä huomiota käytettävyyteen ja turvallisuuteen. Kukin yksikkö valitsee lisäksi omat kehityskohteensa työturvallisuuskyselyn perusteella. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä panostetaan auditointeihin ja kemikaaliturvallisuuteen sekä henkilön suojausten ja työjalkineiden käyttöön.

Panostus koulutukseen

Lindströmin rahallinen koulutuspanostus oli hieman pienempi edelliseen vuoteen verrattuna ollen 698 tuhatta euroa, eli 317 euroa henkeä kohden. Koulutuspäiviä kertyi kuitenkin yhtä paljon kuin edel-

lisvuonna eli 1,1 päivää henkilöä kohden. Koulutusinvestointi ei sisällä koulutusajan palkkoja, sisäisiä koulutuksia eikä koulutusmateriaalien kokoamista. Koulutuksista noin puolet toteutettiin sisäisinä valmennuksina.

Myyntiorganisaatiossa vietiin läpi myynnin johtamisen ja myyntitaitojen valmennusohjelma. Sen tavoitteena oli tehokkuuden parantaminen. Ohjelmaan osallistuivat Suomessa koko myyntihenkilöstö ja Euroopan ja Aasian tytäryhtiöiden myynnin esimiehet. Sen ohella laadittiin myyntihenkilöstölle jatkuva koulutusohjelma. Suomen toiminnossa toteutettiin asiakaspalveluun ja palvelukulttuuriin keskittynyt Asiakas ja Me -valmennus, johon osallistuivat asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt.

Ohjelma toteutettiin lähiopetuspäivinä, joita tuettiin verkko-oppimisen menetelmien. Ohjelma jatkuu sisäisenä valmennuksena tytäryhtiöissä.

Esimiestyön valmennukset kohdistuivat työsuhteasioihin ja kehityskeskusteluihin, jotka ovat käytössä koko konsernissa. Kehityskeskustelujen toteutumista Suomessa seurataan henkilötietojärjestelmässä, johon myös tallennetaan henkilökohtaiset kehittämissuunnitelmat. Euroopan ja Aasian tytäryhtiöissä henkilötietojärjestelmän käyttöönotto aloitettiin raportointivuonna ja järjestelmän koulutus- ja kehitysmoduuli on kokonaisuudessaan käytössä vuoden 2010 loppuun mennessä.

Kevään aikana aloitettiin ensimmäinen vuoden kestävä mentorointiohjelma, johon valittiin 15 mentor-aktor -paria. Ohjelmasta saatiin myönteisiä kokemuksia ja hyvänä henkilöstön kehittämisen välineenä sitä tullaan jatkamaan vuosittaisena ohjelmana.

Keväällä 2009 alkoi myös Lindström-konsernin ensimmäinen Trainee-ohjelma, johon valittiin vakituiseen työsuhteeseen kolme ylemmän korkeakoulututkinnon hyljätään suorittanutta henkilöä. Ohjelma

kestää vuoden ja sisältää harjoittelujaksoja eri puolilla organisaatiota tytäryhtiöt mukaan lukien.

Suomessa aloitettiin loppuvuodesta kaksi tekstiilihuoltajan perustutkintoon tähtäävää ohjelmaa, joihin osallistuu 35 tekstiilihuoltajaa. Jokaiselle osallistujalle laadittiin nykyosaaminen huomioon ottaen koulutusohjelma. Ohjelmat kestävät noin kaksi vuotta. Koulutukset toteutetaan lähi- ja etäopetuksena verkko-oppimisen menetelmien. Lähiopetus toteutetaan joko oppilaitoksen opettajan tai sisäisen asiantuntijan ohjauksessa.

Kolme vuotta kestäneessä C-Orbit-tietojärjestelmähankkeessa otettiin käyttöön asiakkuuden hallintaan rakennettu CRM-osio. Käyttökoulutusten ensimmäisessä vaiheessa koulutettiin mittava tukihenkilöverkosto, joka huolehti loppukäyttäjien koulutuksesta ja käyttöön oton jälkeisestä tuesta. Näitä koulutuksia ei ole laskettu konsernin koulutuspäiviin.

Verkko-opiskelu osaksi kehittämistä

Useissa eri koulutuksissa on käytetty eri koulutusyritysten tarjoamia verkko-oppimisen menetelmiä. Loppuvuodesta käynnistettiin kuitenkin projekti Lindström-konsernin oman verkko-oppimisen konseptin luomiseksi. Hankkeen tavoitteena on luoda yksinkertainen ja kustannustehokas kokonaisuus, jolla tehostetaan sekä uusien henkilöiden perehdyttämistä että luodaan puitteet sisäisten koulutusten toteuttamiseen.

Henkilöstön järjestäytyminen

Suomessa pesuloiden henkilöstöön sovelletaan Kemianliiton ja Yleisen teollisuusliiton välistä Tekstiilihuoltoalan työehtosopimusta.

Toimihenkilöihin puolestaan sovelletaan Kemianteollisuuden toimihenkilösopimusta. Suomessa järjestetään vuosittain vähintään kaksi johdon ja luottamusmiesten välistä tapaamista, joissa kä-



sitellään sekä edellisen vuoden tapahtumia sekä tulevan vuoden suunnitelmia ja painopisteitä.

Henkilöstöllä on kaikissa toimintamaisissa täydellinen järjestäytymisvapaus. Tytäryhtiömaissa ei ole kuitenkaan käytössä Suomen kaltaista työehtosopimusmenettelyä, joten työhön sovelletaan paikallista työlaainsäädäntöä ja Lindströmin sisäisiä käytäntöjä.

Sosiaalinen vastuu tuotteiden hankinnassa

Lindström vastaa siitä, että sen tuotteet täyttävät laadullisesti tiukimmatkin erikoisvaatimukset. Konsernissa seurataan jatkuvasti, erityisesti työvaatteiden ja henkilön suojausten ominaisuuksien osalta, myös lainsäädännön kehittämistä.

Lindströmin kansainvälistyminen ja siinä menestyminen on tuonut kasvua. Entistä suurempi yrityskoko mahdollistaa neuvotteluvoiman ja isommat kertaotot – ja samalla myös entistä edullisemmän tekstiilipalvelun asiakkaalle.

Lindström suosii pitkäaikaisia toimittajasuhteita. Vuokrattavat ja myytävät tuotteet hankitaan tunnetuilta toimittajilta, satunnaistoimittajia ei käytetä. Hankintasopimuksiin sisältyy standardiin SA 8000 pohjautuva Code of Conduct, johon toimittajat sitoutuvat allekirjoituksin. Sitoumus sisältää vaatimuksia lakien ja asetusten noudattamisesta, ympäristöasioiden hallinnasta, työturvallisuudesta, lapsityövoiman kiellosta, työaika- ja noudattamisesta ja tasa-arvosta. Tekstiilitoimittajien auditoinnissa kiinnitetään laatu- ja toimi-

tusvarmuusasioiden ohella erityistä huomiota siihen, miten ympäristö-, työturvallisuus- ja työsuhteasiat on hoidettu.

Vuonna 2009 auditointiin noin 15 prosenttia merkittävistä toimittajista. Sen lisäksi Kiinassa oleva edustusto valvoo säännöllisin käynnein siellä olevia toimittajia, Euroopassa olevien toimittajien valvonta tehdään Suomesta käsin.

Toimittajille on lisäksi tehty oma laatu-käsikirja tuotelaadun varmistamiseksi. Käsikirja kattaa toimittajille asetetut laatuvaatimukset sekä tuotteiden laadun etätoimitusten oikeellisuuden osalta. Käsikirja asettaa myös kriteerit uusille toimittajille ja on hyvä apuväline olemassa olevien toimittajien arvioinneissa.

GRI-taulukko

Suositus	Sisältyy	Poikkeama
1 Toimitusjohtajan katsaus, Yhteiskuntavastuun vaikutusalueet, riskit ja mahdollisuudet	Raportissa on toimitusjohtajan katsaus. Yhteiskuntavastuun keskeisiä riskejä ja mahdollisuuksia on arvioitu eri osioissa.	Yhteiskuntavastuu sisältyy kaikkeen Lindströmin toimintaan oleellisesti. Yhtiössä ei ole määritelty erillistä yhteiskuntavastuun visiota tai johtamisjärjestelmää.
2 Organisaation kuvaus	Raportissa on perustiedot yrityksestä.	
3 Raportin kuvaus, kattavuus ja varmennus	Raportissa on kuvattu toimintaa laajalti ja siinä on: <ul style="list-style-type: none"> keskeiset raportointiperiaatteet tunnuslukujen mittaus- ja laskentamenetelmät raportoitu muutokset GRI-sisältövertailu. Oleellisuuden määrittelyprosessi on tehty ja siihen otetaan kantaa tässä raportissa.	Lindströmin vastuuraporttia ei ole varmennettu.
4 Hallintokäytäntö ja sitoumukset, Sitoutumiset ulkoisiin yhteiskuntavastuualoitteisiin, Tuoteturvallisuus, Sidosryhmävuorovaikutus	Raportissa on kuvattu hallintoelimet, hallituksen riippumattomuus, Lindströmin sidosryhmät, aloitteet, joihin Lindström on sitoutunut sekä jäsenyydet yhdistyksissä. Johdon palkitsemisessa on mittareita taloudellisesta ja sosiaalisesta vastuusta.	Hallituksen yhteiskuntavastuun arvot, periaatteet ja menettelytavat: kts. poikkeama 1. GRI-suosituksen kohdat intressikonfliktien ratkaisu ja toiminnan arviointi eivät sisälly raporttiin. Varovaisuuden periaate (RIO) ei sellaisenaan ole osa toimintaa, vaikka tuotekehitys valvoo tuoteturvallisuutta.
5 Johtamisen lähestymistapa ja tulokset		
Taloudellisen vastuun tunnusluvut	Organisaation jakama ja tuottama taloudellinen hyöty, investoinnit ja maksetut palkat, sivukulut ja verot sekä työeläkkeet ja sairausvakuutusjärjestelmät on raportoitu. Tavaroiden ja palveluiden toimittajat on käsitelty. Paikallisen infrastruktuurin kehittämistä ja työn jakautumista maankuntiin on käsitelty.	Lindström raportoi taloudellisen hyödyn jakautumisesta alueellisesti vain segmenteissä Suomi/Euroopan tytäryhtiöt/Aasia.
Ympäristövastuun tunnusluvut	Lähestymistapa ympäristöjohtamiseen on määritelty, samoin materiaalin käyttö, energian ja veden kulutus, jäteveden päästöt, hiilidioksidi- ja kuljetusten päästöt. Jätejakauma, ympäristöriskit ja mahdolliset huomautukset sekä päästöt vesistöihin on raportoitu.	Seuraavat tekijät eivät ole relevantteja Lindströmin toiminnalle: <ul style="list-style-type: none"> vaikutus luonnon monimuotoisuuteen (toimimme jo rakennetuilla alueilla) otsonikatoa aiheuttavat aineet tuotekaupan kehitys tai palautetut tuotteet ja niiden pakkaukset (vuokrapalvelu). Lindströmille ei ole osoitettu raportointikautena sanktioita tai sakkoja.
Sosiaalisen vastuun tunnusluvut	Osiossa on raportoitu työpaikkojen määrä, kehitys, työsuhteet ja vaihtuvuus ja uudelleenjärjestelytilanteet, työterveys- ja turvallisuustilastot, työterveyden ennakkovalistus ja neuvonta, koulutukseen käytetty aika sekä miesten ja naisten asema hallintoelimissä. Lisäksi on kuvattu tuotteen elinkaari ja tuoteturvallisuuden, -vastuun ja -merkinnän kysymyksiä. Ihmisoikeuskysymyksiä on käsitelty osana alihankinnan Code of Conductia.	Miesten ja naisten palkkatietoja ei kirjata erikseen eikä ole raportoitu. Markkinaoikeudellisia toimenpiteitä ei ole raportoitu. Suhtautuminen lahjontaan ja korruptioon sekä viestinnän lakien ja ohjeiden noudattaminen on kuvattu johtamisjärjestelmässä. Poliittiset lahjoitukset on kielletty osana sponsorointiperiaatteita. Lindström ei ole saanut sakkoja tai sanktioita tuoteturvallisuuden tai markkinointisäännösten rikkomuksiin liittyen.

Pääkonttori

Lindström Oy
PL 29, FI-00581 Helsinki
P. 020 111 600

www.lindstrom.fi
www.lindstromgroup.com

Bulgaria
www.lindstrom.bg
Lindstrom EOOD
Office 11
276 Botevgradsko shosse Blvd.
Sofia 1839
Bulgaria

Intia
www.lindstrom.in
Lindstrom Services India Private Limited
Chennai Business Unit
No 68 A, Sidco Industrial Estate
Ambattur Chennai 600098
India

Mumbai Business Unit
A-83, TTC Indl. Area
Navi Mumbai, Dist. Thane
Maharashtra
India

Iso-Britannia
www.lindstromltd.co.uk
Lindström Ltd
6 Caxton Park
Bedford MK41 0TY
Great Britain

Kiina
www.lindstrom.cn
Lindström
428 Xinglong Street
Suchun Industrial Square
Block 27
Unit E
Suzhou Industrial Park
215126 P.R.China

Lindstrom (Suzhou) Co,
Limited, Beijing Branch
Daxing District Huangcun
Beijing Printing and Packaging
Industry Park,
Base on the 8th Haixin
Road, Building 7,
102600 P.R. China

Latvia
www.lindstrom.lv
Lindstrom SIA
"Ābeles"
Piņķi
Babītes pagasts
Babītes novads
LV-2107
Latvija

Liettua
www.lindstrom.lt
UAB Lindstrom
Vilnius Business Unit
Savarnorių pr. 183
LT -02300 Vilnius
Lithuania

Klaipeda Business Unit
Pramones st. 7
LT-94102 Klaipeda
Lithuania

Puola
www.lindstrom.pl.com
Lindström Sp z.o.o.
Ul. Marywilska 34
03-228 Warszawa
Poland

Romania
www.lindstrom.ro
Lindström SRL
Bucharest,
str. Drumul intre Tarlale nr
160-174,
complex Apollo,
cladire B3, sector 3
Romania

Ruotsi
www.lindstromab.se
Lindström Services AB
Tumstocksvägen 1
SE-187 66 Täby
Sweden

Saksa
www.lindstromgmbh.de
Lindström GmbH
Airportpark Mönchengladbach
Willicher Damm 111
41066 Mönchengladbach
Germany

Slovakia
www.lindstrom.sk
Lindström s.r.o.
Orešianska ul. 3
917 00 Trnava
Slovenská republika

Slovenia
www.lindstrom.si
Lindstrom d.o.o.
Ljubljanska cesta 1
1295 Ivancna Gorica
Slovenia

Tšekin tasavalta
www.lindstrom.cz
Lindström s.r.o.
Skandinávská 999 (POB 22)
267 53 Žebrák
Czech Republic

Turkki
www.lindstrom.com.tr
Lindström Tekstil Hizmetleri ve
Ticaret Ltd, Şti.
Küçükyalı İş Merkezi
Girne Mahallesi
D Blok No: 16
Maltepe Istanbul
Turkey

Ukraina
www.lindstrom.ua
000 Lindström
Viskoznaya str., 8
02094 Kiev
Ukraine

Unkari
www.lindstrom.hu
Lindström Kft.
Elérhetőségeink:
Gellért újsor 12.
8000 Székesfehérvár
Magyarország
Hungary

Fertő utca 1/D.
1107 Budapest
Hungary

Dózsa György út 60.
5200 Törökszentmiklós
Hungary

Venäjä
www.lindstrom.ru
ZAO Lindström
Southern St. Petersburg
Sofiskaja Ul 8
192236 St. Petersburg
Russia

Northern St. Petersburg
Kurortny raion, Sestroretsk,
Voskova str. 2
197701 St.Petersburg
Russia

Vagonstroitel'naya Str., 49.
Kaliningrad
Russia

000 Lindström
141402 Moskovskaya oblast,
gorod Khimki
74 km MKAD vladenie N3
Russia

yl. Monastyrka 1V
603016 Nizhny Novgorod
Russia

Viro
www.lindstrom.ee
Lindström OÜ
Liivimäe tee 3, Loo
74201 Harju maakond
Estonia

Haigru Teeninduskeskus
Haigru 11 a
10615 Tallinn
Estonia

Tartu Teeninduskeskus
Vabriku 7/9
60511 Vahi küla
Tartumaa
Estonia

COMFORTA
www.comforta.fi
www.comforta.com
Comforta Oy
PL 47
00581 Helsinki

Ruotsi
www.comfortaab.se
Comforta Ab
Gärahovsvägen 3
567 23 Vaggeryd
Sweden

Venäjä
c/o ZAO Lindstrom
Sofiskaja UL 14
192236 St. Petersburg
Russia

Viro
c/o Lindström OÜ
Liivimäe tee 3, Loo
74 201 Harju district
Estonia



Cares for your image



Lindström

Cares for your image