

Fenntarthatósági jelentés 2020

Összefoglaló



A Lindström dióhéjban

Európa egyik vezető textilipari szolgáltató vállalata vagyunk, több mint 170 éves tapasztalattal a textiliparban. A textilbérleti szolgáltatások széles skáláját kínáljuk - a munkaruháktól, szőnyegektől kezdve az ipari törőkendőktől kezdve az éttermek, szállodák, tisztatermek és mosdók textíliáin át. Gondoskodunk az emberekről a munkahelyükön - minden nap. Könnyen és zökkenőmentesen adaptálható textilbérleti szolgáltatásaink növelik ügyfeleink biztonságát, higiéniáját és ügyfélmélységét, és segítenek nekik fenntarthatóbbá válni. A Lindström 24 országban működik és 4550 embert foglalkoztat. A családi tulajdonban lévő vállalat székhelye a finnországi Helsinkiben található.

Szenvedélyünk a fejlődés



eNPS
+26

Munkavállalói
elégedettség
4.1

1–5 skálán

4,550



Munkavállaló átlagosan

Törődünk a bolygóval

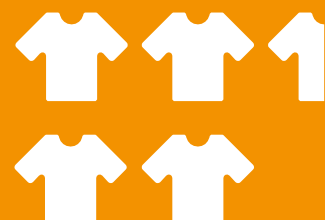
28%

-át a textileknek
újrahasznosították



Több mint
4.5

millió darab
javított textil



Jó velünk dolgozni

**NPS
+45**

CX index*
8.44/10

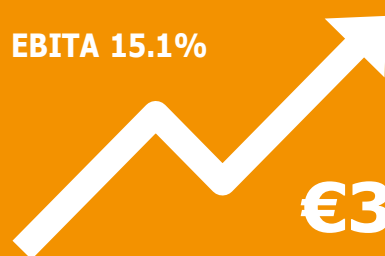
*) ügyfélmélység
0–10 skálán

157,000

többször használatos arcmaskot
készítettünk Prodem gyárainkban

Egyre erősödünk

EBITA **15.1%**



€388

millió forint forgalom

2x

akkorák lettünk Kínában egy
nagyobb akvizíciót követően



Élünk-halunk a fenntarthatóságért

Régóta gyakoroljuk vállalati szinten a társadalmi felelősségvállalást a környezet, a munkavállalóink, valamint ügyfeleink fenntarthatósági törekvései vonatkozásában, fenntartható termékeket és szolgáltatásokat kínálva nekik. Most pedig még inkább elköteleztük magunkat amellett, hogy fenntarthatósági kötelezettségvállalásainkat egyértelműen lényünk középpontjába helyezzük. Nemcsak azt vállaltuk, hogy termékeinket 100%-ban újrahasznosítjuk, hanem azt is, hogy mindenhol, ahol üzleti tevékenységet folytatunk, ugyanezen fenntarthatósági elvek szerint fogunk működni. Egyszerűen fogalmazva, az a célunk, hogy az iparágunkban a legfenntarthatóbb vállalat legyünk.



Sok piac – egy világ

Bárhol is működünk a világon, a környezetvédelmet illetően bizonyos elveket követünk. Minden országban szeretnénk csökkenteni a víz-, energia- és mosószer-fogyasztást, és a munkavállalók egészségére és biztonságára vonatkozóan közös irányelveink vannak. Célunk, hogy olyan munkahelyeket kínáljunk, amelyek biztonságosak, és ahol az emberek szívesen dolgoznak, ezért nagy hangsúlyt fektetünk alkalmazottaink munkakörülményeire. Ehhez kapcsolódóan a beszállítóink munkakörülményeire is figyelünk, és figyelemmel kísérünk olyan dolgokat is, mint a gyermekmunka alkalmazása, az alacsony fizetések, a túl hosszú munkaidő és az esetlegesen toxikus körülmények.

A jövőbe tekintve

Célunk

Gondoskodunk az emberekről és a bolygónkról azzal, hogy inspiráljuk az embereket, hogy ragyogjanak, a vállalkozásokat pedig, hogy a fenntarthatóan fejlődjenek.

Jövőképünk 2025-re

Úttörők vagyunk abban, hogy szenvedéllyel és emberi hozzáállással nyújtott, könnyedén igénybe vehető textilipari szolgáltatásainkkal elősegítjük, hogy ügyfeleink fenntarthatóbban működjenek.

Stratégiai céljaink

Stratégiai céljaink meghatározzák, hogy mit szeretnénk elérni a jövőképünk megvalósítása során.

„A fenntarthatóság vállalatunk egyik értéke, így természetes, hogy olyan munkaruha-beszállítót választunk, akivel azonosak az értékeink.” Simas Buinickas, Baltic Filter, Litvánia

Szenvedélyünk a fejlődés

Törődünk a bolygóval

Jó velünk dolgozni

Egyre erősödünk

Szenvedélyünk a fejlődés

Határozottan hiszünk abban, hogy világszínvonalú textilipari szolgáltató vállalként elért sikerünk egyik fő oka a lelkes és elkötelezett munkatársainkban rejlik. Cégünkben aktívan ápoljuk a fejlődés iránti valódi szenvedélyt, amely támogatja, hogy minden alkalmazottunk elkötelezett legyen a vállalat és saját maga további fejlesztése iránt. Büszkék vagyunk arra, hogy munkatársaink zökkenőmentesen működnek együtt, országtól, kultúrától és beosztástól függetlenül.

Munkavállalói elégedettség



1-5 skálán

Ügyfeleink megosztják ötleteiket a Lindström Lounge-ban

A fejlődés iránti szenvedélyünk nem csak a Lindström dolgozóira korlátozódik, hiszen ügyfeleinkkel is kapcsolatban állunk, és velük együtt is fejlesztjük a szakmai fejlődéssel kapcsolatos témákat. A Lindström Lounge az iparág első innovációs közössége, ahol az ötleteket az iparági határokat átlépve, innovációs műhelyekben, az ügyfelekkel közösen fejlesztjük.

A Lindström Lounge célja, hogy meghívjuk kulcsfontosságú ügyfeleinket, hogy közös tervezéssel és adatelemzéssel vegyenek részt kihívásaik megoldásában és a jövőbeli folyamatok, szolgáltatások és termékek fejlesztésében. Ennek a közös munkának az eredményeit összegyűjtjük, így egy teljesen egyedi képet tudunk alkotni a jövőbeli kihívásokról és lehetőségekről, amelyet aztán megosztunk a Lounge-tagokkal.

A törődés kultúrája

A törődési kultúránk mindenben jelen van, amit teszünk: a fejlődésünkben, a teljesítményünkben, a jólétünkben és abban, ahogyan az emberekkel bánunk.



Egészség és biztonság

- Jólét
- Biztonsági előírások
- Nyílt és átlátható jelentéstétel



Tisztességes foglalkoztatás

- Magatartási kódex
- Munkavállalói jogok
- Egyenlő elbánás



Tanulás és fejlődés

- Személyes és szakmai fejlődés
- Szennvedély a fejlődés és tanulás iránt
- Visszajelzés és coaching
- Jutalmazás és elismerés

Törődünk a bolygóval

Akár új munkaruhákat tervezünk, új termékkategóriákat hozunk létre, vagy a legjobb gépeket választjuk ki mosodáinkhoz - a fenntarthatóság minden tevékenységünkben kulcsszerepet játszik. Mint vásárlónk, számíthat arra, hogy termékeinket fenntartható módon, megbízható beszállítóktól származó, gondosan kiválasztott anyagokból állítjuk elő.

Mivel szolgáltatásunk a körforgásos gazdaságon alapul, természeténél fogva fenntartható

választást jelent ügyfeleink számára. Ahelyett, hogy az ügyfelek a céges mosodákban mosnák a textíliákat, vagy az alkalmazottaik otthon mosnának, mi ezt a szolgáltatást kevesebb víz-, mosószer- és energiafogyasztással tudjuk nyújtani.

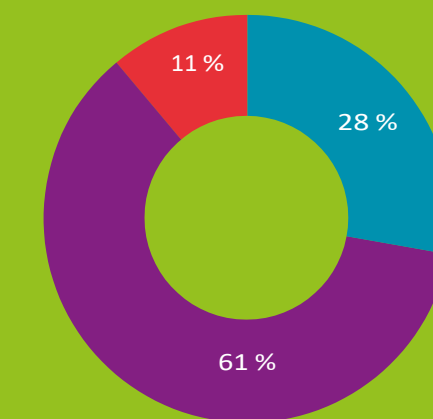
A textilhulladék 100%-os újrahasznosítása felé

Célunk, hogy amikor egy textil élete véget ér, olyan módon dolgozzuk fel újra, amely a legtagabb értelemben véve támogatja a körforgásos gazdaság gyakorlatát. A 2025-ös stratégiánk ambiciózus célokat fogalmaz meg a textilgazdálkodással kapcsolatban, 2020-ban pedig már óriási lépéseket tettünk a 100%-os textil-újrahasznosítás felé.

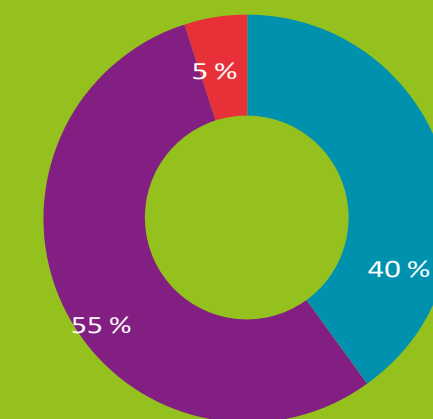
„Örülünk, hogy a Lindström folyamatosan úgy bővíti szolgáltatásainak körét, hogy azzal zöldebbé válik a mi működésünk.”

Mairo Romandi, Amserv Auto, Észtország

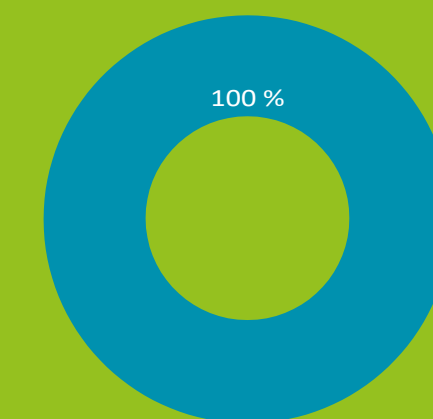
Textilhulladék részaránya



Eredmények



Célérték



Cél

- Újrahasznosítás
- Hulladékégetés
- Hulladéklerakó

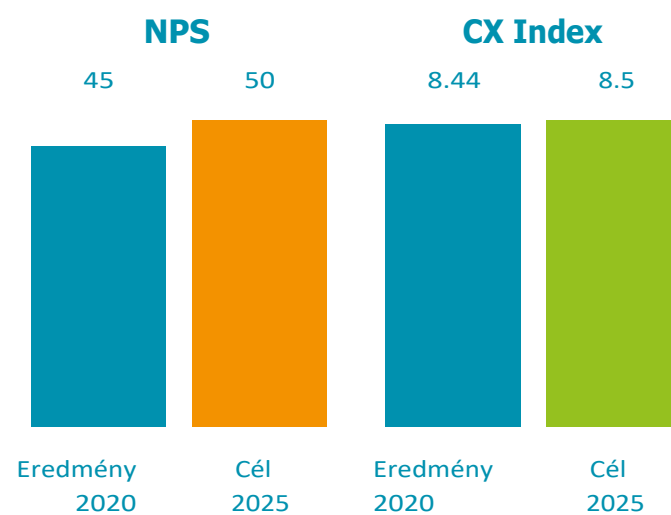
Jó velünk dolgozni

Ez azt is jelenti, hogy támogatjuk és bővítjük a legjobb partneri és alvállalkozói ökoszisztémát, hogy ügyfeleink az ágazat legátfogóbb szolgáltatásaiban részesüljenek. Keményen megdolgozunk minden egyes ügyfelünk bizalmáért - és hogy szeressenek velünk dolgozni. Az, hogy jó velünk dolgozni, azt jelenti, hogy elköteleztünk vagyunk a zökkenőmentes szolgáltatás nyújtása mellett, és biztosítjuk, hogy ügyfeleinknek a legjobb élményt nyújtsuk a velünk való minden kapcsolatuk során.



Valóban meghallgatjuk ügyfeleinket

Két mérőszámot használunk arra, hogy pontosan nyomon kövessük, mennyire elégedettek az ügyfeleink - a globális Net Promoter Score-t (NPS) és az általános CX-indexünket.



A siker záloga: figyeljünk az ügyfeleinkre

Az ügyfeleinktől érkező visszajelzések döntő szerepet játszanak munkánkban - az egész világon. Például egy esetben az indiai Puneban működő üzleti egységünknek az volt a benyomása, hogy ügyfelünk nagyon elégedett, de az ügyfélvisszajelzés eredményei egyértelművé tették, hogy az ügyfél két telephelye közül a kisebbik közel sem volt annyira elégedett velünk, mint a nagyobbik. Az adatok elemzése után rájöttünk, hogy a kisebbik telephelyük nem látogatják olyan gyakran, így most már aktívan

kommunikálunk mindkettővel - és az új eredmények ezt tükrözik! A felmérés segítette a pune-i ágazatunknak felismerni azt is, hogy az ügyfelek elégedetlenségének egyik fő forrása az ügyfelek megrendeléseinek késedelmes teljesítése volt. E visszajelzések alapján javítottunk a folyamat és a várható szállítások feldolgozásán és kommunikációján. Ezek az erőfeszítések meg is jelentek az ügyfelek visszajelzéseiben.

„A Lindström által nyújtott szolgáltatások igazán jól működnek számunkra. Az ügyfélelégedettség-mérés segít a Lindströmnek abban, hogy jobban megértse az elvárásainkat, és az ügyfelek visszajelzéseit beépítse a döntéshozatalba. A Lindström munkaruházati szolgáltatásai a további terjeszkedésünk során még sok mindenben előnyünkre fognak válni” - mondja Lourdes D'Souza, a Sigma Laboratories Private Limited HR vezetője.

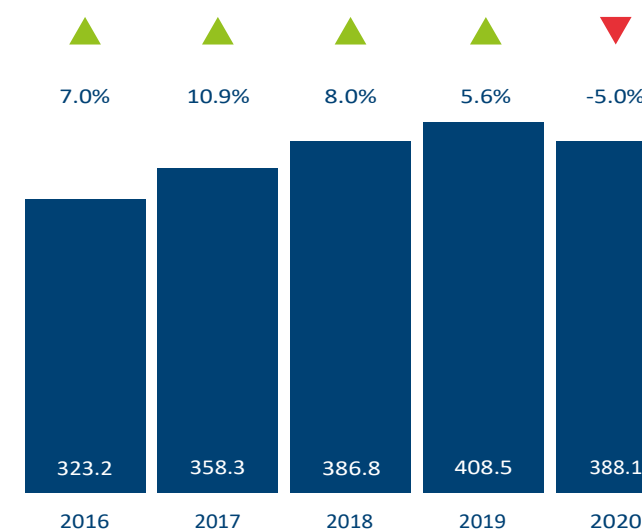
Egyre erősödünk



Az, hogy Kínában kétszer akkorák lettünk, jobb szolgáltatást, több értéket jelent

Mióta 2006-ban megkezdtük működésünket Kínában, fokozatosan növeljük itt piaci részesedésünket. A közelmúltban történt új akvizíciók nagyjából megduplázták kínai személyzetünk számát és forgalmunkat, és még jelentősebb szereplővé tesznek minket ezen a gyorsan növekvő piacon. Ügyfeleink számára a változás jobb szolgáltatást és több értéket jelent. Nyolc szolgáltatási központunkkal tágabb földrajzi területen és jobb szolgáltatási kínálattal tudjuk kiszolgálni ügyfeleinket. Célunk továbbá, hogy optimalizáljuk a nagyobb hatékonyságból és méretből származó szinergiaelőnyöket, hogy még költséghatékonyabban tudjunk szolgáltatásokat nyújtani ügyfeleinknek.

Forgalom, M€ & Éves növekedés, %

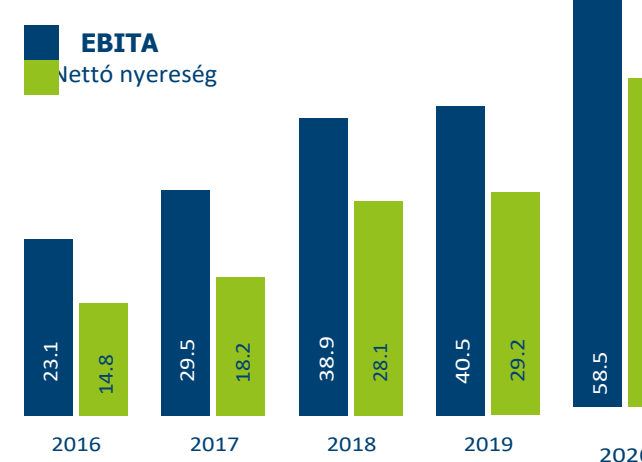


A gyorsan növekvő kínai gyógyszeripar számít ránk!

A tisztatéri szolgáltatások piacvezetőjeként Kínában elköteleztünk vagyunk, hogy a kínai gyógyszeripar, köztük a Novo Nordisk Pharma, a világ vezető biogényszeripari vállalata számára hozzáadott értékű szolgáltatásokat, valamint fenntartható fejlesztési megoldásokat nyújtunk. A Novo Nordisk több mint 400 beszállító közül minket választott meg

„Az év legjobb szolgáltató partnere 2020-ban” címre. Állításuk szerint a díjat részben azért ítélték oda, hogy elismerjék a koronavírus-járvány okozta számos vészhelyzeti igény kezelésében mutatott teljesítményünket.

Nettó nyereség és EBITA M€



Tanúsítványok

Irányítási rendszerünk az ISO 9001:2015 és az ISO 14001:2015 szabványok szerinti tanúsítással rendelkezik.

A mosodákra vonatkozó higiéniai követelmények önellenőrzési rendszerét az EN-SFS 14065 szabvány (Textíliák. Mosással kezelt textíliák. Bioszennyeződési ellenőrző rendszer) szerint építettük ki. Az ISO 45001 szabványt követjük az egészségügyi és biztonsági menedzsmentre vonatkozóan is.

Tisztaszobai szolgáltatásaink az ISO 14 644 (tisztaterek és a kapcsolódó ellenőrzött környezet) szabvány szerint működnek és betartják a helyes gyártási gyakorlat szerinti eljárásokat.

A következő kezdeményezések iránt köteleztük el magunkat:

- Az ICC Üzleti Charta a fenntartható fejlődésért
- Az ENSZ Egyetemes Emberi Jogi Nyilatkozatának alapelvei
- Az ILO Alapvető jogokról és elvekről szóló nyilatkozata
- Az OECD multinacionális vállalatokra vonatkozó iránymutatásai
- Az ENSZ Globális Megállapodás (Global Compact) alapelvei (az Európai Textilipari Szolgáltatók Szövetségén keresztül adunk ki jelentéseket).
- Az ENSZ fenntartható fejlődési céljai
- Ecovadis, a fenntartható és átlátható beszerzés platformja

Az ENSZ fenntartható fejlődési céljai

Az ENSZ fenntartható fejlődési céljai segítenek elérni egy jobb és fenntarthatóbb jövőt mindenki számára. Olyan globális kihívásokkal foglalkoznak, mint a szegénység, az egyenlőtlenség, az éghajlat, a környezetromlás, a béke és az igazságosság. A célok összekapcsolódnak, és a cél az, hogy 2030-ra elérjük őket. A Lindströmnél úgy látjuk, hogy különösen a következő három célt tudjuk előmozdítani:

6 CLEAN WATER AND SANITATION



TISZTA VÍZ ÉS HIGIÉNYA

A víz és a szennyvízelvezetés elérhetőségének és fenntartható kezelésének biztosítása minden ember számára.

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



TISZTESSÉGES MUNKA ÉS GAZDASÁGI FEJLŐDÉS

A folyamatos, inkluzív és fenntartható gazdasági növekedés, a teljes és hatékony foglalkoztatás és a tisztességes munka előmozdítása mindenki számára.

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



FELELŐS FOGYASZTÁS ÉS TERMELÉS

Fenntartható fogyasztási és termelési minták biztosítása.