



KIERTOTALOUDEN KÄYTÄNNÖN TEKIJÄ

LASSILA & TIKANOJA OYJ
Vuosikertomus 2017

SISÄLTÖ

Johdanto	3
Johdon katsaus	4
Avainluvut	5
Vuoden 2017 tapahtumia	6
Strategia	8
Liiketoiminta	12
Ympäristöpalvelut	12
Teollisuuspalvelut	15
Kiinteistöpalvelut	18
Uusiutuvat energialähteet	21
Vastuullisuus	24
Vastuullinen liiketoiminta.....	26
L&T luomassa paikallista hyvinvointia	30
L&T asiakkaiden vastuullisuuden asialla	32
Ympäristövastuu	33
Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen.....	35
Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen	39

Vastuu henkilöstöstä.....	46
Työkyvyn johtaminen ja työturvallisuus	48
Henkilöstötyytyväisyys.....	51
Monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus.....	53
Vastuullinen toimitusketju	55
Toimitusketjun vastuullisuus	56
Aktiiviset sidosryhmäsuhteet	59
Sidosryhmävuoropuhelu	60
Vaikuttamista kiertotalouden hyväksi	63
Asiakastyytyväisyys	66
Vastuullisuuden kehittäminen	68
Yritysvastuun raportointi	69

**Kiertotalous on kasvava
trendi. Ja meille
jokapäiväistä työtä.**

MEILLE KIERTOTALOUS ON KÄYTÄNNÖN TEKOJA

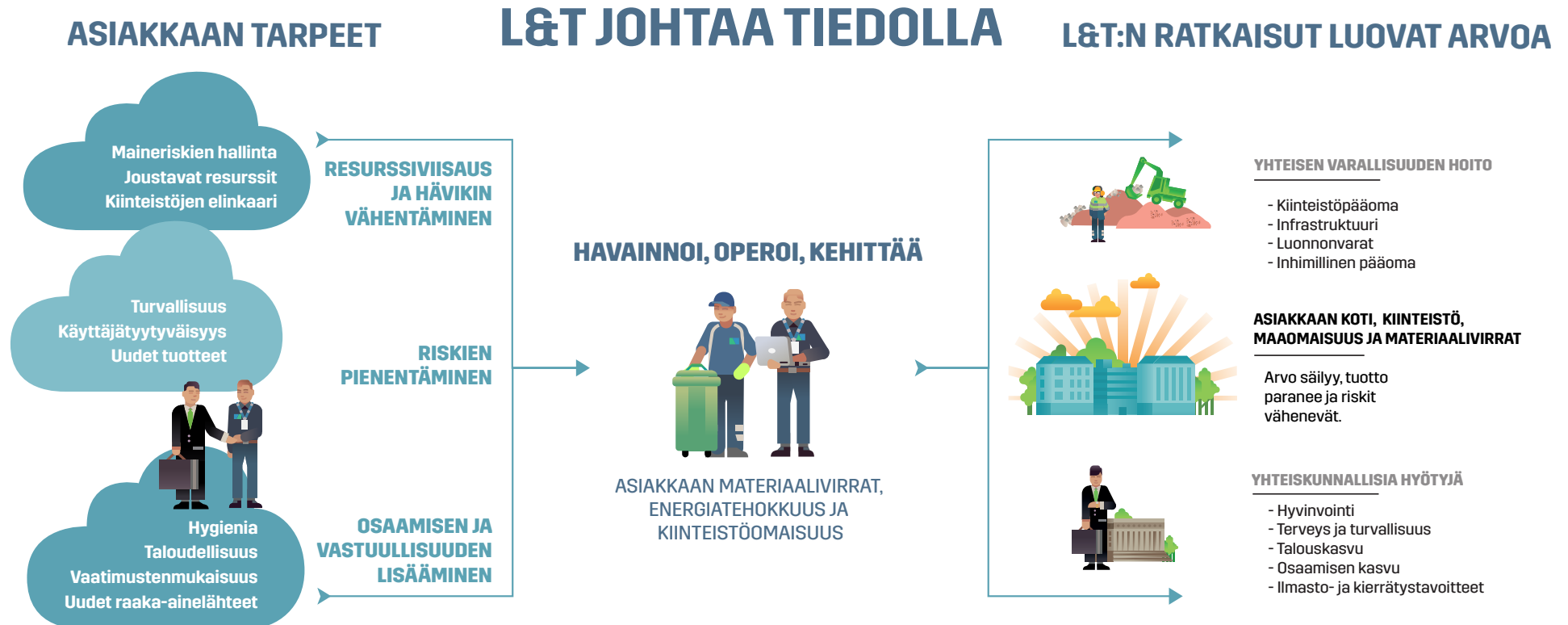
Elämme maailmassa, jossa meidän kaikkien on mietittävä, kuinka kiertotalous tulee vaikuttamaan toimintaamme. Tämä ei koske vain yksittäisiä kansalaisia – kuluttajia, vaan myös yrityksiä, yhteisöjä ja kuntia. Ymmärrys luonnonvarojen ja energian riittämättömyydestä johtaa vääjäämättä siihen, että meidän kaikkien tulee hillitä materiaalien ja energian kulutusta ja etsiä uusia, ympäristön ja ihmisten kannalta kestävämpiä ratkaisuja.

Kysymys ei ole vain säästämisestä, vaan myös uusien innovaatioiden ja uuden liiketoiminnan synnyttämisestä. Kestävämmät ratkaisut luovat arvoa monella eri tavalla; kotien, kiinteistöjen ja maaomaisuuden arvo säilyy, tuotto paranee ja riskit vähenevät, hyvinvointi, talouskasvu ja osaaminen lisääntyvät

ja ilmasto- ja kierrätystavoitteet toteutuvat. Samalla pidämme parempaa huolta yhteisestä varallisuudestamme; kiinteistöistä, infrastruktuurista, luonnonvaroista sekä inhimillisestä pääomastamme.

Kiertotaloudesta puhutaan paljon ja mutkikkaasti. Meille kiertotalous on kuitenkin joukko käytännön tekoja, joita henkilöstömme tekee joka päivä. Se on konkreettisimmillaan kiinteistöjen kunnossapitoa, energian käytön optimointia, jätteiden lajittelua ja kantojen keräämistä energian raaka-aineeksi. Se on myös sitä, että varmistamme, että teollisuuden pyörät pysyvät pyörimässä.

[L&T on kiertotalouden käytännön tekijä – joka päivä.](#)



JOHDON KATSAUS

Vuosi 2017 oli meille haasteellinen, eikä Suomen talouden piristyminen vielä heijastellut riittävästi palveluidemme kysyntään. Yhtiön tulos laski vertailukaudesta lähinnä Kiinteistöpalveluiden haasteiden vuoksi. Samalla markkina-asemamme kuitenkin vahvistui usealla liiketoiminta-alueella ja saavutimme hienoja onnistumisia.

Toteutimme määrätietoisesti strategiaamme ja veimme läpi toimintamalli- ja organisaatiouudistuksia, jotka tulevat vahvistamaan kilpailukykyämme tulevaisuudessa. Haluan kiittää koko henkilökuntaa vuodesta 2017 ja uskon, että käänne parempaan tapahtuu vuoden 2018 aikana.

INVESTOINTI RUOTSIN KASVAVIIN MARKKINOIHIN JA OSAAMISEEN

Teimme kesällä 2017 Ruotsissa merkittävän yritysoston, jonka kautta pääsimme mukaan Ruotsin kasvaville kiinteistötekniisille markkinoille ja parannamme koko yhtiön kasvun edellytyksiä. Samalla saimme taloon korkeatasoista osaamista sairaalasegmentistä, mikä auttaa meitä valmistautuessaamme sote-markkinoiden avautumiseen myös Suomessa.

Pystyäksemme mahdollisimman tehokkaasti hyödyntämään kiinteistötekniikan kasvumahdollisuudet, erotimme sen omaksi toimialakseen vuoden 2018 alusta lähtien.

TYÖKALUT TUOTTAVUUDEN PARANTAMISEEN

Vuonna 2017 kiinteistöhuollossa otettiin käyttöön yhtenäinen toimintamalli ja sitä tukeva toiminnanohjausjärjestelmä. Käyttöönotto eteni suunnitellusti ja vuonna 2018 vuorossa ovat siivous ja kiinteistötekniikka. Hyötyjä alamme saamaan vuoden 2019 aikana. Teollisuuspalveluissa edettiin suunnitteluvaiheeseen.

Yhtenäinen toimintamalli näkyy parantuneena tuottavuutena, tasalaatuisempaa palveluna ja suunnitelmallisempaa tekemisenä. Lisäksi se vauhdittaa uusien digitaalisten palvelujen kehittämistä.

ASIAKKAIDEN JA HENKILÖSTÖN EHDOLLA

Hyvä asiakas- ja henkilöstökokemus kulkevat käsi kädessä ja ovat avain hyvään palvelukokemukseen. Siksi ne ovat myös L&T:n strategian ytimessä.

Vuonna 2017 henkilöstömme oli vahvasti mukana asiakas- ja henkilöstökokemuksen kehittämistyössä. Keväällä 2017 järjestimme valtakunnallisen Virettämö-kiertueen, jossa yli sata L&T:läistä syventyi keskustelemaan uusista asiakaslupauksistamme ja ideoimaan ketteriä tapoja niiden viemiseksi käytäntöön. Syyspuolella lupauksia ryhdyttiin viemään L&T:sten arkeen kymmenien valmennusten ja tiimipalaverien kautta.

Panostuksemme asiakas- ja henkilöstökokemukseen alkavat tuottaa tuloksia. Asiakkaidemme suosittelemuus vahvistui edelleen ollen jo erinomaisella tasolla monilla palvelulinjoilla. Myös henkilöstön vireessä oli nähtävissä positiivista kehitystä. Systemaattista työtä on kuitenkin jatkettava molemmilla osa-alueilla, koska tavoitteemme ovat korkealla.

STRATEGIASTA UUTTA SUUNTAA

Käytimme vuonna 2017 runsaasti aikaa strategiatyöhön tutkimalla kilpailuetuamme ja kasvumahdollisuuksia asiakassegmenttien kautta. Strategia-prosessi lisäsi markkinaymmärrystämme ja siinä tunnistettiin runsaasti kasvumahdollisuuksia erityisesti julkisella sektorilla.

Samalla strategiatyö vahvisti näkemystämme uudistumisen välttämättömyydestä. Markkina-aseman vahvistaminen ja kasvun aikaansaaminen edellyttää meiltä aktiivisempaa otetta uusien palveluiden ja asiointikanavien kehittämiseen. Tämä puolestaan vaatii toiminnaltamme nopeutta ja ketteryyttä.

Loppuvuodesta 2017 jatkoimme konserni- ja toimialarakenteiden selkiyttämistä keventämällä konsernin roolia ja vahvistamalla liiketoimintojen itsenäistä asemaa. Konsernin keskitetyistä toiminnoista siirrettiin merkittävä osa resursseista toimialoille. Näin pystymme parantamaan liiketoimintojemme kilpailukykyä ja luomaan kasvua kunkin liiketoiminnan ja asiakkaiden erityistarpeet huomioiden.

MEGATRENDIT OVAT PUOLELLAMME

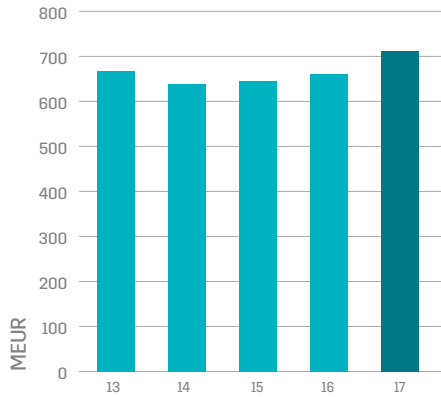
Markkinoita keskipitkällä ja pitkällä aikajänteellä ohjaavat megatrendit ovat puolellamme: Ilmastonmuutos ja niukkenevat luonnonvarat vaikuttavat energia-, ilmasto- ja jätepolitiikan kautta regulaatioon ja resurssien tehokkaaseen käyttöön tähtäävä kiertotalous tulee yhä voimakkaammin vaikuttamaan asiakkaidemme valintoihin.

Olemme positioneet itsemme kiertotalouden käytännön toteuttajaksi. Haluamme auttaa asiakkaitamme säilyttämään kiinteistöjensä ja materiaaliensa arvon, varmistamaan materiaali-, energia- ja kustannustehokkuutensa sekä kiinteistöjen tehokkaan käytön. Teemme tämän tarjoamalla vastuullisia ja kestäviä palveluratkaisuja, jotka parantavat asiakkaiden arkea.

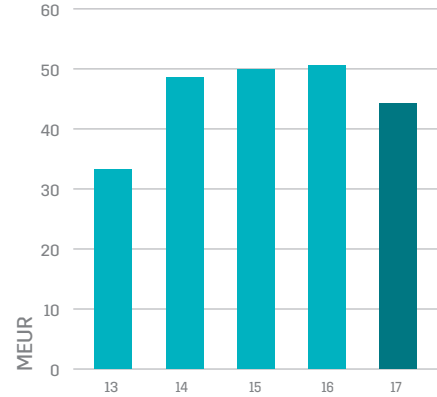
Me teemme kestäväää työtä, jolla on aidosti merkitystä. Se antaa meille kaikille voimavaroja arjen haasteiden keskellä. Kun me teemme työmme hyvin, ympäristö kiittää.

Pekka Ojanpää toimitusjohtaja

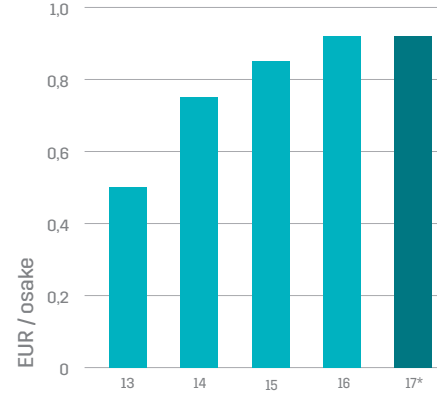
LIKEVAIHTO



LIKEVOITTO



VAROJENJAKO



* hallituksen ehdotus

L&T:N TOIMIPAIKAT



AVAINLUVUT

	2017	2016	2015
Liikevaihto, MEUR	712,1	661,8	646,3
Liikevoitto, MEUR	44,2	50,5	49,9
Voitto ennen veroja, MEUR	42,7	50,1	47,7
Oman pääoman tuotto, %	15,3	20,0	18,2
Sijoitetun pääoman tuotto, % (ROI)	13,4	17,4	16,5
Gearing, %	53,9	17,3	19,8
Omavaraisuusaste, %	39,3	50,4	46,5
Bruttoinvestoinnit, MEUR	110,3	41,6	49,6
Henkilöstö vuoden lopussa, koko- ja osa-aikaiset yhteensä	8 663	7 931	8 085
Osakekohtainen tulos, EUR (EPS)	0,88	1,13	0,98
Liiketoiminnan rahavirta/osake, EUR	1,61	1,99	2,33
Osinko/osake, EUR	*0,92	0,92	0,85

*Hallituksen ehdotus

LIKEVAIHDON JAKAUTUMINEN TOIMIALOITTAIN, %



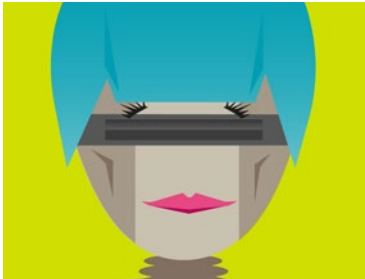
Ympäristöpalvelut **36,8 %**
 Teollisuuspalvelut **12,3 %**
 Kiinteistöpalvelut **46,1 %**
 Uusiutuvat energialähteet **4,9 %**

LIKEVAIHDON JAKAUTUMINEN MAITTAIN, %



Suomi **90,3 %**
 Ruotsi **8,6 %**
 Venäjä **1,1 %**

VUODEN 2017 TAPAHTUMIA



L&T JULKAISI ALANSA ENSIMMÄISEN CHATISSA TOIMIVAN BOTIN

L&T julkaisi heti vuoden 2017 alussa Kierrätysbotti Kikan, joka antaa kierrätysohjeita Facebook Messengerissä. Tekoälyn avulla toimiva botti kehitettiin L&T:n digitiimissä, koska oikeanlaiselle kierrätystiedolle huomattiin olevan kysyntää. Palvelu haluttiin tuoda mahdollisimman lähelle ihmisten arkea. Yli 2 miljoonaa suomalaista käyttää Facebookia päivittäin, joten Facebook Messenger oli luontainen valinta alustaksi.

JÄTTEISTÄ JA TÄHTEISTÄ VALMISTETTU UUSIUTUVA DIESEL OTETTIIN KÄYTTÖÖN OSASSA JÄTEAUTOISTA

Alkuvuodesta 2017 L&T ja Neste solmivat yhteistyösopimuksen siitä, että L&T ottaa käyttöön täysin jätteistä ja tähteistä valmistetun uusiutuvan dieselin valituissa jäteautoissa pääkaupunkiseudulla. Neste MY uusiutuvan dieselin käyttö tukee hyvin L&T:n strategiaa tehdä kiertotalouden käytännön tekoja ja vähentää kuljetustensa päästöjä.



DIGIPALVELUIDEN SAATAVUUS LAAJENI

L&T laajensi digipalveluidensa saatavuutta helmikuussa. Ylimääräisten tavaroiden noutopalvelu Helpponouto sekä verkkokauppa LT Marketti skaalattiin toimimaan myös muualla kuin pääkaupunkiseudulla. Vuoden 2017 aikana Helpponouto laajeni Ouluun, Turkuun, Tampereelle ja Jyväskylään. LT Marketin tuotteet ovat nyt saatavilla ympäri Suomen.

VANTAAN YKSIKÖSSÄ ISO TULIPALO

Vantaan yksikön kierrätysmateriaalin avokatoksessa syttyi tulipalo maaliskuussa 2017. Palo saatiin pian hallintaan eikä henkilövahinkoja syntynyt. Siitä aiheutui kuitenkin merkittävästi savuhaittoja ja jonkin verran roskaantumista lähiympäristöön, mutta ei pysyvää ympäristön pilaantumista.

L&T LIITTYI MUKAAN SMART & CLEAN -SÄÄTIÖÖN

Keväällä 2017 L&T päätti lähteä mukaan edelläkävijöiden joukkoon kehittämään pääkaupunkiseudusta maailman johtavaa kiertotalouskeskittymää Smart & Clean -säätiön kautta. Kyseessä on viisivuotinen hanke, jossa alueen kaupungit, yritykset, tutkimuslaitokset ja yliopistot sekä valtio kehittävät yhteistyössä älykkäitä ja puhtaita ratkaisuja. Ratkaisuilla parannetaan elämänlaatua, hillitään ilmastonmuutosta ja edistetään kiertotaloutta.



SÄHKÖINEN SIIRTOASIAKIRJA OTETTIIN KÄYTTÖÖN YMPÄRISTÖPALVELUISSA

L&T otti ennen kesää käyttöön sähköisen siirtoasiakirjan jätehuollossa. Jätelaki vaatii laatimaan siirtoasiakirjan tiettyjä jätelajeita siirrettäessä ja luovutettaessa. Sähköinen siirtoasiakirja on tuonut kuluneen vuoden aikana paljon etuja vanhaan paperiseen versioon verrattuna. Etuja ovat muun muassa jäljitettävyyden ja arkistointi, helppokäyttöisyys sekä ajansäästö niin asiakkaalle kuin L&T:lle.



L&T LAAJENSI YMPÄRISTÖPALVELUITAAN KESKI-SUOMESSA

Lassila & Tikanoja osti Pihtiputaan Jätehuolto Oy:n ja viitasaarelaisen Hyötykolmio Oy:n ympäristöliiketoiminnan 2.5.2017. Kauppa oli osa strategian mukaista maantieteellistä laajenemista ja palveluiden kattavuuden parantamista Keski-Suomessa.



RUOTSIN TOIMINTAA VAHVISTETTIIN MERKITTÄVÄLLÄ YRITYSKAUPALLA

Kesäkuussa 2017 Lassila & Tikanoja osti Veolian Ruotsin kiinteistötekniikkaan keskittyvän palveluliiketoiminnan hankkimalla Veolia FM AB:n koko osakekannan. Yrityskaupan avulla L&T halusi vahvistaa läsnäoloaan Ruotsin kasvavilla kiinteistötekniikkamarkkinoilla. Yhtiö liitettiin osaksi L&T-konsernia 1.9.2017.



L&T SUOMEN SUURIMMAN YLEISÖTAPAHTUMAN SPONSORINA KESÄLLÄ

The Tall Ships Races 2017 -purjelaivakilpailu oli kesän suurin yleisötapahtuma Suomessa. L&T toimi tapahtuman sponsorina ja oli näkyvästi esillä tapahtumassa, jossa Itämeren suojelu ja ympäristönäkökulma otettiin huomioon kaikessa toiminnassa. L&T:n rooli oli varmistaa ennen kaikkea se, että tapahtumassa syntyneet roskat päätyivät jäteastioihin eivätkä Itämereen.

RINNEKODIN JA L&TN YHTEISTYÖMALLISSA KEHITYSVAMMAISET MUKAAN HUOLTOTÖIHIN

Syksyllä 2017 L&T ja Rinnekoti-Säätiö solmivat yhteistyösopimuksen Rinnekodin aluehuolto- ja logistiikkapalveluista. Samalla sovittiin, että osapuolet mahdollistavat yhteistyössä kehitysvammaisten henkilöiden osallistumisen esimerkiksi piha-alueiden kunnossapitotöihin. Vastaavasta toiminnasta on jo aiemmin saatu hyviä kokemuksia Helsingin Diakonissalaitoksen kanssa.



L&T KÄRKIYHTIÖIDEN JOUKOSSA ILMASTOTYÖN OSALTA

Lassila & Tikanoja menestyi jälleen erinomaisesti kansainvälisessä yritysten ilmastotyötä arvioivassa vertailussa, jonka toteuttaa vuosittain maailman johtavien sijoittajien toimeksiannosta kestävää taloutta ja ilmastomuutoksen torjuntaa edistävä CDP-järjestö. L&T sijoittui CDP Climate -arviossa maailman kärkiyhtiöiden joukkoon, Leadership-tasolle.



MUUTOKSIA JOHDOKSASSA JA YKSI TOIMIALA LISÄÄ

Loppuvuodesta L&T:n johdossa ja toimialojen rakenteessa tehtiin muutoksia. Yrityksen talousjohtaja ja toimitusketjusta vastaava johtaja jättivät talon. Aiemmin mm. Uusiutuvat energialähteet -toimialan toimialajohtajana ja kehitysjohtajana toiminut Tuomas Mäkipeska nimitettiin uudeksi talousjohtajaksi tammikuusta 2018 alkaen. Toimitusketjuun liittyvät asiat siirrettiin suurimmalta osin toimialoille, joten johtajan paikka jätettiin täyttämättä. Johdossa tehtyjen muutosten lisäksi Kiinteistötekniikasta tuli uusi raportoituva segmentti 1.1.2018 alkaen.

STRATEGIAN PÄIVITYS: L&T ON KIERTOTALOUDEN KÄYTÄNNÖN TEKIJÄ

Vuonna 2017 L&T:llä tehtiin laaja strategiatyö, jossa tutkittiin yhtiön kilpailuetua ja kasvumahdollisuuksia asiakassegmenttien kautta sekä asemaa raaka-aineiden arvoketjuissa. Strategiatyöpajoihin osallistui 80 L&T:läistä ja lisäksi 260 henkilöä osallistui verkkopohdintaan kilpailuetujen ja toimintaympäristön trendien kartoittamiseksi. Osana strategiatyötä haastattelimme asiakkaitamme ja kutsuimme asiakkaita ja sidosryhmiä arvioimaan toimintaympäristön kehittymistä ja tunnistamaan strategisia kehitysalueita.

Strategiaprosessi lisäsi markkinaymmärrystämme ja siinä tunnistettiin runsaasti kasvumahdollisuuksia erityisesti julkisella sektorilla. Tarkastelun pohjalta ei kuitenkaan nähty tarpeelliseksi muuttaa yhtiön strategista suuntaa tai taloudellisia tavoitteita.

Osana strategiaprosessia L&T määritteli oman positionsa kiertotalouden käytännön toteuttajaksi. Strategian suuntaviivoja noudattaen vastuullisuusohjelma linjattiin uudelleen tuleville vuosille ja lisäksi käynnistettiin toimenpiteitä brändin vahvistamiseksi.

PAINOPISTEINÄ TUOTTAVUUS, ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUS JA KASVU

L&T keskittyy jatkossakin tuottavuuden parantamiseen ja asiakas- ja henkilöstökokemuksen vahvistamiseen. Kasvua haetaan orgaanisesti liiketoimintaa kehittämällä ja mahdollisilla yrityskaupoilla. Lisäksi panostetaan uusien palveluiden ja asiointikanavien kehittämiseen.

Markkina-aseman vahvistaminen ja kasvun aikaansaaminen edellyttää meiltä entistä aktiivisempaa otetta, nopeutta ja ketteryyttä. Tämän vuoksi jatkoimme loppuvuodesta 2017 konserni- ja toimialarakenteiden selkiyttämistä. Konsernin roolia kevennettiin edelleen ja liiketoimintojen itsenäistä asemaa vahvistettiin. Näin pystymme parantamaan liiketoimintojemme kilpailukykyä ja luomaan tehokkaammin kasvua kunkin liiketoiminnan ja asiakkaiden erityistarpeet huomioiden.

Jatkossa L&T kehittää palveluita julkiselle sektorille ulkoistamisen lisääntyessä ja panostaa kasvuun avautuvassa sote-segmentissä. Kasvamme teollisuuden sivuvirtojen käsittelyssä ja kiertotalouden logiikkaa hyödyntävissä palveluissa. Solmimme uusia kumppanuuksia ja kehitämme digitaalisuutta hyödyntäviä uusia liiketoimintamalleja.

**Yllättävä ilmiö:
mitä vanhemmaksi
tulemme, sitä
vetreämmäksi
muutumme.**

L&T:N STRATEGIATARINA

L&T on olemassa, jotta kiertotalous toteutuu käytännössä. Käytännön kiertotalouden tekijänä autamme asiakkaitamme säilyttämään kiinteistöjensä ja materiaaliensa arvon, varmistamaan materiaali-, energia- ja kustannustehokkuutensa ja kiinteistöjensä tehokkaan käytön. Teemme tämän tarjoamalla vastuullisia ja kestäviä palveluratkaisuja, jotka parantavat asiakkaidemme arkea.

Ympäristö, jossa toimimme muuttuu digitalisaation edetessä ja uusien liiketoimintamallien yleistyessä. Vastuullisuus- ja ympäristövaatimukset kasvavat edelleen ja työelämän murros haastaa perinteisiä yrityksiä. Tarve joustaville työmahdollisuuksille kasvaa ja työn merkityksellisyys korostuu.

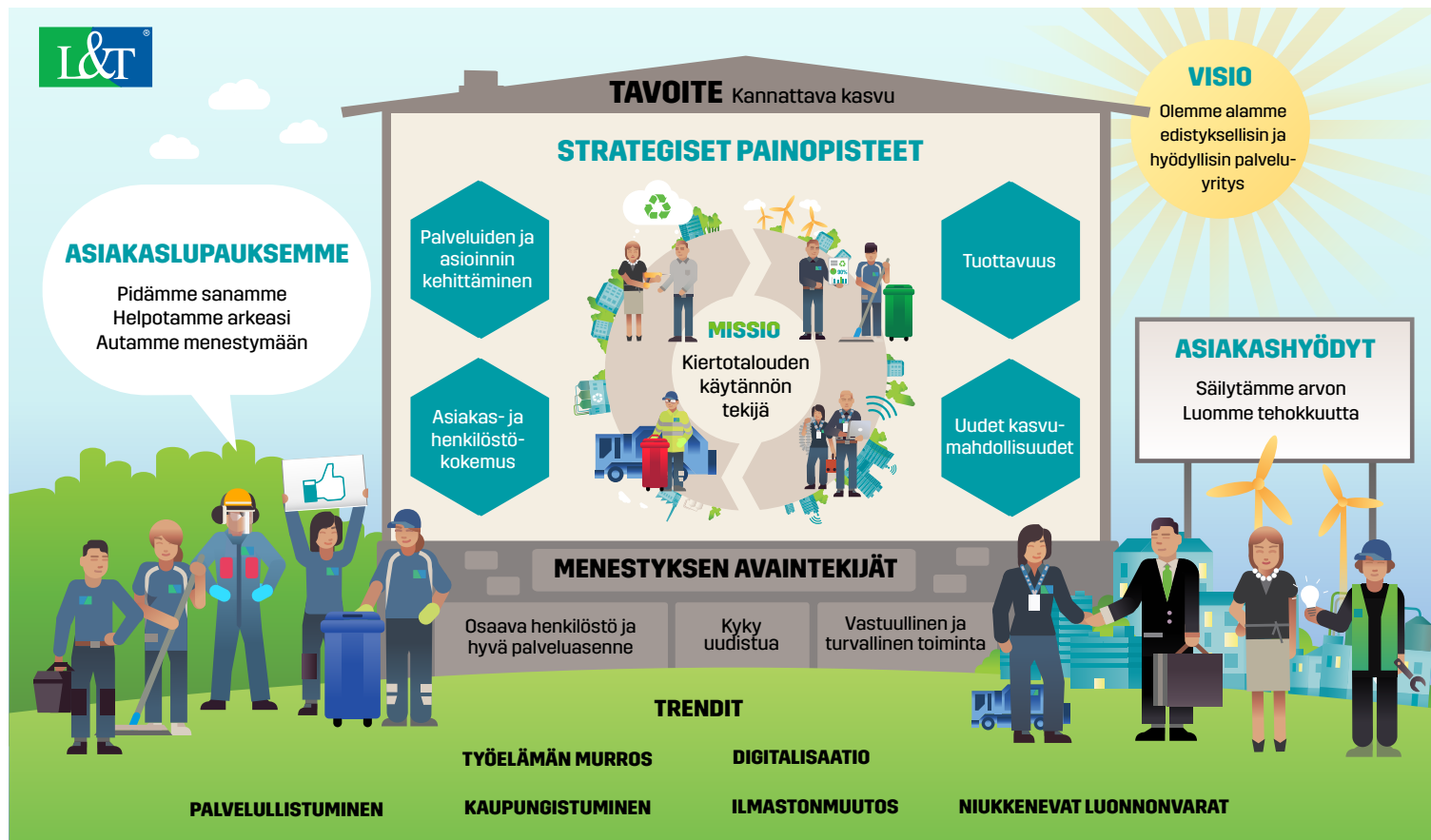
Vastaamme toimintaympäristössämme tapahtuviin muutoksiin panostamalla palveluiden ja asiain kehittämiseen, hyvään asiakas- ja henkilöstökokemukseen, tuottavuuden

parantamiseen sekä uusien kasvumahdollisuuksien etsimiseen. Asiakkaillemme lupaamme kolme tärkeää asiaa: pidämme sanamme, helpotamme arkeasi ja autamme sinua menestymään.

Jotta menestymme jatkossakin, meidän on varmistettava, että meillä on osaava henkilöstö ja hyvä palveluasenne, toimintamme on vastuullista ja turvallista sekä meillä on kyky uudistua ja kehittää toimintaamme muuttuvan maailman mukana.

Kaikella tällä tavoittelemme kannattavaa kasvua – niin asiakkaillemme kuin itsellemme. Uskomme, että näin toimien meistä tulee alamme edistyksellisin ja hyödyllisin palveluyritys.

[Katso L&T:n strategiatarina animaatiovideona.](#)



STRATEGIAN TOIMEENPANON ETENEMINEN VUONNA 2017

TUOTTAVUUDEN PARANTAMINEN:

- Kiinteistöpalveluiden uusi toimintamalli ja sitä tukeva toiminnanohjausjärjestelmä otettiin käyttöön kiinteistöhuollon palvelulinjalla. Käyttöönotto eteni suunnitellusti. Käyttöönottoon liittyvät kulut rasittivat Kiinteistöpalveluiden tulosta vuoden 2017 aikana.
- Vuonna 2018 toimintamallin ja sitä tukevan järjestelmän käyttöönotto laajenee siivoukseen ja kiinteistötekniikkaan. Hyödyt alkavat konkretisoitua vuoden 2019 aikana.
- Teollisuuspalveluissa toimintamallin uudistamishankkeessa edettiin suunnittelu- vaiheeseen.
- Ympäristöpalveluissa parannettiin logistiikan tuottavuuden analyysimenetelmiä ja otettiin käyttöön uusia työkaluja ajoreittien tehostamiseen.

ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUKSEN VAHVISTAMINEN:

- Keväällä 2017 järjestettiin valtakunnallinen työpajakiertue, jossa yli sata L&T:läistä syventyi keskustelemaan uusista asiakaslupauksista ja ideoimaan ketteriä tapoja niiden toteuttamiseksi joka päiväisessä työssämme. Syyspuolella asiakaslupauksia ryhdyttiin viemään L&T:läisten arkeen kymmenien valmennusten, koulutusten ja tiimipalaverien kautta.
- Asiakkaiden kanssa tehtiin yhteiskehittämistä kymmenissä työpajoissa ja haastatteluissa, joiden tavoitteena oli hakea palautetta ohjaamaan kehitystyötä ja palveluja.
- Asiakasreklaatioiden juurisyiden analysoimiseen ja korjaamiseen panostettiin aktiivisesti, mikä näkyi reklaatioiden merkittävänä vähenemisenä.
- L&T:n asiakkaiden keskuudessa mitattava nettosuositeluindeksi (NPS) parani molemmissa vuoden 2017 aikana tehdyissä mittauksissa ja on jo erinomaisella tasolla useilla palvelulinjoilla. Myös henkilöstön tyytyväisyyttä ja virettä mittaavissa tuloksissa on nähtävissä positiivista kehitystä erityisesti esimiestyön osalta.

UUDET KASVUMAHDOLLISUUDET:

- L&T teki kesällä 2017 Ruotsissa merkittävän yritysoston, kun hankimme kiinteistö-tekniisiä palveluita tarjoavan Veolia FM AB:n (L&T FM AB). Yritysosto vahvisti yhtiön jalansijaa Ruotsin kasvavilla kiinteistöpalvelumarkkinoilla ja paransi koko yhtiön kasvun edellytyksiä. L&T FM liitettiin L&T-konserniin 1.9., integraatio on käynnissä ja se etenee suunnitellusti.
- Pystyäksemme mahdollisimman tehokkaasti hyödyntämään kiinteistötekniikan kasvumahdollisuudet, se erotettiin sen omaksi raportoitavaksi segmentikseen vuoden 2018 alusta alkaen.
- Ympäristöpalveluiden palvelujen kattavuutta parannettiin yritysostoin Keski-Suomessa ja Teollisuuspalveluissa investoimme viemärihuoltoon Pohjois-Suomessa.

PALVELUIDEN JA ASIOINNIN KEHITTÄMINEN:

- Palveluita kehitettiin asiakaslähtöisesti ja uusia digiratkaisuja hyödyntäen.
- Rakensimme uusia sähköisiä asiointikanavia palveluksemme asiakkaitamme yhä paremmin. Otimme käyttöön jätehuollon kehittämisen ja johtamisen työkalun asiakkaille ja käynnistimme www-sivujemme kokonaisuudistuksen, jonka tavoitteena on sujuvampi asiointi ja palveluiden ostaminen.

STRATEGIAKAUDEN TALOUDELLISET TAVOITTEET

Strategian toimeenpanon eteneminen ei antanut perusteita muuttaa yhtiön strategisia tavoitteita vuoden 2017 aikana. Tavoitteita tarkastellaan uudelleen vuoden 2018 strategiatyön yhteydessä.

TALOUDELLISET TAVOITTEET	Tavoite 2020	2017	2016	2015	2014
Kasvu	5 %	7,6 %	2,4 %	1,0 %	-4,3 %
Sijoitetun pääoman tuotto	20 %	13,4 %	17,4 %	16,5 %	15,4 %
Liikevoitto	9 %	6,2 %	7,6 %	7,7 %	7,6 %
Gearing (nettovelkaantumisaste)	0-70 %	53,9 %	17,3 %	19,8 %	25,2 %

TOIMINTAYMPÄRISTÖ JATKUI HAASTEELLISENA

L&T:n toimintaympäristö oli haasteellinen vuonna 2017, eikä Suomen talouden piristyminen vielä näkynyt merkittävästi palveluidemme kysynnässä. Kysyntä kasvoi lähinnä vientivetoiselle teollisuussegmentille tarjottavissa palveluissa, mutta samalla Kiinteistöpalveluiden hintakilpailu jatkui kireänä.

Toimintaympäristöön vaikuttava keskeinen regulaatio kehittyi L&T:n liiketoiminnan näkökulmasta positiiviseen suuntaan. Vuoden alusta voimaan tullut hankintalaki modernisoi ja joustavoitti julkista hankintamenettelyä. Se tulee myös edistämään julkisten palvelumarkkinoiden avautumista, joskin sosiaali- ja terveys- sekä jätesektorilla vaikutukset tulevat näkymään vasta siirtymäaikojen jälkeen. Myös sote- ja maakuntahallinto-uudistuksen valmistelu eteni ja sen arvioidaan vauhdittavan palvelumarkkinoiden avautumista kuntasektorilla.

Ympäristöliiketoiminnassa keskeisiä uudistuksia tehtiin niin EU- kuin kansallisella tasolla. Vuoden lopussa saavutettiin alustava sopu ns. kiertotalouspaketista, joka tulee olennaisesti

nostamaan yhdyskuntajätteen ja pakkausjätteen kierrätystavoitteita EU:ssa vuoteen 2030 mennessä. Jätelain muutosta koskeva hallituksen esitys annettiin Eduskuntalle joulukuussa. Sen mukaan julkisen hallinnon ja sosiaali- ja terveyssektorin jätehuolto vapautetaan markkinoille 1.1.2019 lukien. Muutos merkitsee noin 230 000 tonnin jätevolyymin siirtymistä kunta-sektorilta yksityissektorille.

EU:n ilmasto- ja energiapaketin keskeisimmät linjaukset L&T:n näkökulmasta liittyivät päästöoikeuksien vähentämiseen, taakanjakopäätökseen sekä uusiutuvien energiavarojen direktiiviin. Nämä kaikki vauhdittavat siirtymistä uusiutuvien energia-aineiden käyttöön energian- ja lämmöntuotannossa.

Energia-, ilmasto- ja jätepoliittiset linjaukset edistävät kierrätysraaka-aineiden ja biopolttoaineiden kysyntää ja siten L&T:n liiketoimintaa keskipitkällä ja pitkällä aikajänteellä. Ilmasto- ja kierrätystavoitteiden noustessa radikaalisti lähivuosina, siirtymäkauden ratkaisujen merkitys tulee korostumaan.

EU:lla on lukuisia ympäristötavoitteita. Meillä taas on hihat jo käärittynä.





**YMPÄRISTÖPALVELUT:
JATKOIMME KIERTOTALOUDEN RAKENTAMISTA
KEHITTÄMÄLLÄ UUSIA PALVELUITA**

YMPÄRISTÖPALVELUT

Ympäristöpalveluiden koko vuoden liikevaihto kasvoi 0,2 % ja oli 265,3 miljoonaa euroa (264,8). Liikevoitto oli 29,8 miljoonaa euroa (31,3).

Liikevaihto pysyi edellisen vuoden tasolla vahvan yritysmyyntin ansiosta. Markkina-asemamme vahvistui erityisesti kaupan ja teollisuuden segmenteissä ja kysyntä parani vuoden loppua kohden. Kuntasegmentissä liikevaihto aleni ennakkoidusti.

Ympäristöpalvelut pystyi säilyttämään hyvän kannattavuustason haastavassa toimintaympäristössä. Uusioraaka-aineiden markkina ei kehittynyt odotetulla tavalla ja erityi-

sesti kierrätyspolttoaineiden kaupassa jäätiin tavoitteista, mikä lisäsi logistisia kustannuksia.

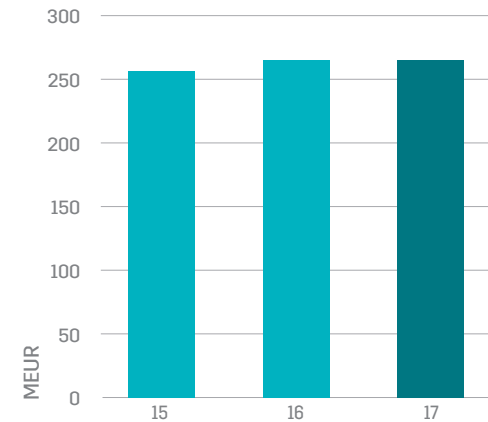
Toimialalla jatkettiin määrätietoista työtä valituilla strategisilla painopistealueilla. Kehitimme ja kaupallistimme uusia palveluita, laajensimme palvelutarjontaamme maantieteellisesti sekä päätimme käynnistää henkilöstön valmennukset asiakaskokemuksen parantamiseksi. Jatkoimme myös organisaation rakenteellisia uudistuksia strategian toteuttamisen vauhdittamiseksi. Uudessa toimintamallissa koko henkilöstö on entistä vahvemmin mukana kehittämässä ja toteuttamassa strategiasta johdettuja kehitysprojekteja.

VUODEN 2017 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET

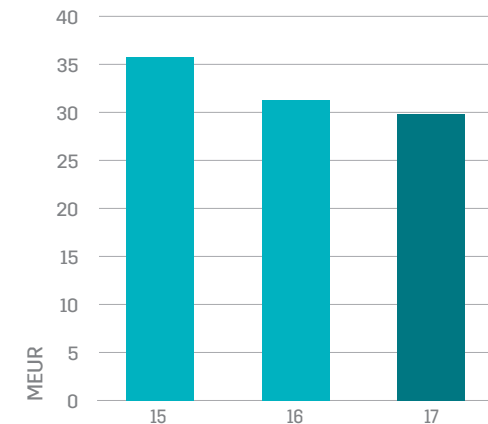
- Laajensimme toimintaamme strategian mukaisesti. Paransimme palvelujemme kattavuutta Keski-Suomessa ostamalla Pieksämäen Keräys Oy:n, Pihtiputaan Jätehuolto Oy:n sekä viitasaa-relaisen Hyötykolmio Oy:n.
- Uudistimme organisaatorakennettamme strategian läpivientikyvyn vahvistamiseksi.
- Jatkoimme digitaalisten palvelujen lanseeraamista ja kaupallistamista.
- Asiakastytyväisyytemme parani entisestään, ja myös reklamaatioiden määrää onnistuimme vähentämään selvästi.
- Onnistuimme uusien suurasiakkaiden hankinnassa sekä jatkamaan merkittäviä yhteistyösopimuksia niin paikallisesti kuin valtakunnallisesti.

Kiertotalouteen siirtyminen on väijäämätöntä. Teemme sen helpoksi.

LIKEVAIHTO



LIKEVOITTO



CASE

KOHTI KORKEAMPAA KIERRÄTYSASTETTA – TOKMANNI MUKANA KIERTOTALOUDESSA ENTISTÄ TIIVIIMMIN

Vuonna 2017 Tokmanni avasi 14 uutta myymälää ympäri Suomen. Se tar-koitti samalla yrityksen jätemäärien kasvua. Yhteistyö Lassila & Tikanojan Ympäristöpalvelujen kanssa aloitettiin vuoden alussa, minkä seurauksena Tokmannin kierrätysaste nousi yli kymmenen prosenttiyksikköä.

L&T ja Tokmanni suunnittelivat yhteistyössä ympäristöhuollon kokonaisuuden, jonka ansiosta yrityksen kierrätysastetta parannettiin kokonaisjättemäärien kasvusta huolimatta. Kun vuonna 2016 Tokmannin kierrätysaste oli 51,73 prosenttia, se nousi vuodessa 62,13 prosenttiin.

“Yli kymmenen prosenttiyksikön nousu yhdessä vuodessa on loistava saavutus. Se paitsi karsi hiilidioksidipäästöjä, myös pienensi jätekulujamme”, kertoo Tokmannin turvallisuus- ja kiinteistöosaston päällikkö **Seppo Tokola**.

SEKAJÄTTEEN MÄÄRÄÄ KARSITTIIN TEHOSTAMALLA LAJITTELUA

Tokmannilla tarkennettiin lajittelua kokonaisvaltaisesti. Kierrätettäviin jakeisiin lisättiin metalli, lasi, muovi sekä pakattu bio. Lisäksi L&T lanseerasi myymälä-kierrroksia, joissa uudistuksia käytiin läpi tokmannilaisten kanssa.

Esimerkiksi muovin lisääminen lajiteltaviin jakeisiin pienensi Tokmannin seka-jätteen ja energiajakeen määriä, mikä vähensi jätekustannuksia. Myös vanhojen kierrätysmateriaalien käsittelyä tehostettiin – ja jopa puolet myymälöistä tulleesta kokonaisjättemäärästä oli pahvia.

“L&T on loistava kumppani, koska pienilläkin paikkakunnilla on resurssit kerätä kaikki materiaalit sekä tarjota toimiva kalusto ja hyvät alihankkijat”, sanoo Tokola.

L&T:LÄISTEN KÄSIEN KAUTTA KULKI YLI PUOLI MILJOONAA KUORMALAVAA

Tokmannin Mäntsälän logistiikkakeskuksessa on neljä L&T:n työntekijää, jotka vastaavat koko logistiikkakeskuksen jätehuollosta ja kierrätyksestä. Sieltä käsin johdetaan myös kuormalavatoimintaa, jossa yli puoli miljoonaa lavaa kierrätettiin, korjattiin ja toimitettiin uudelleenkäyttöön.

“Yksi kuormalava painaa noin 15 kiloa. Siitä voi laskea, että puuta pyörii kiertotaloudessa toiminnan ansiosta yli 7 miljoona kiloa.”

HYVÄ TEKEMISEN MEININKI YHTEISTYÖSSÄ EDISTÄÄ MYÖS TOKMANNIN VASTUULLISUUTTA

Tokmanni haluaa kantaa vastuun ympäristöstään ja kehittää toimintaansa jatkuvasti kestävämpään suuntaan, esimerkiksi muutama myymälöistä toimii osittain aurinkoenergialla.

“Mitä paremmin olemme kiertotaloudessa mukana, sitä pienemmät ovat kustannuksemme – varsinkin, kun tulevaisuudessa erilaiset ympäristömaksut tulevat nousemaan. Haluamme näyttää konkreettisilla teoilla, että me olemme vastuullisesti toimiva yritys.”

Kiitosta Tokolalta saa toimiva kokonaisuus, avoin kanssakäyminen ja se, että toiminnassa ei ole piilokuluja.

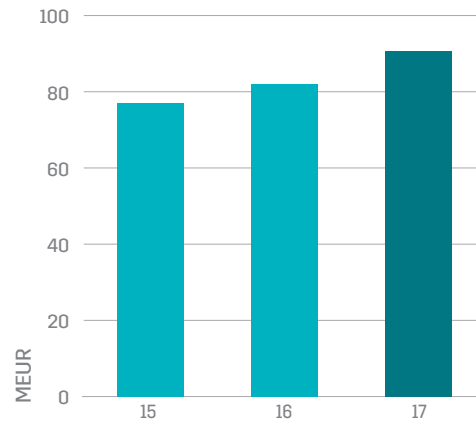
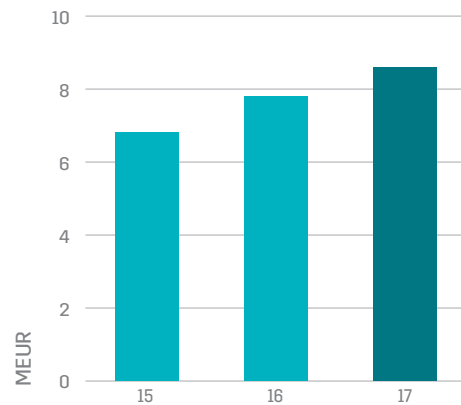
“Meillä on hyvä tekemisen meininki! Kierrätysaste kertoo, että fiksu henkilökuntamme on oppinut kierrättämään entistä tehokkaammin.”

L&T on tuottanut siivouspalveluita Tokmannille yli 10 vuotta. Lisäksi vuoden 2017 loppupuolella allekirjoitettiin sopimus myymälöiden sekä hallinto- ja logistiikkakeskuksen kiinteistöhuollosta.





**TEOLLISUUSPALVELUT:
PALVELUTARJONNAN KEHITYS JA
HYVÄ KYSYNTÄ SIIVITTIVÄT KASVUA**

LIKEVAIHTO**LIKEVOITTO****TEOLLISUUSPALVELUT**

Teollisuuspalveluiden koko vuoden liikevaihto kasvoi 10,5 % ja oli 90,7 miljoonaa euroa (82,1). Liikevoitto oli 8,6 miljoonaa euroa (7,8).

Liikevaihto kasvoi ja kannattavuus parani hyvän kysynnän ja toiminnan tehostumisen ansiosta. Teollisuuden käyttöasteet säilyivät korkealla tasolla, mutta myös rakentamisen

vahva sykli vauhditti kasvua. Kasvanut ja syklinen kysyntä vaikeutti tuotannon optimointia, mutta pystyimme joustavasti ja nopeasti vastaamaan asiakastarpeisiin. Markkina-asemamme vahvistui uusien merkittävien asiakkuuksien ansiosta ja asiakastytyväisyytemme säilyi erinomaisella tasolla.

UUODEN 2017 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET

- Laajensimme viemärihuollon palveluverkostoa Oulussa ostamalla Oulun Viemärihuollon liike-toiminnan. Oulun Viemärihuollon kauppa vahvisti suunnitellusti markkina-asemaamme.
- Kehitimme jätteenkäsittely- ja hyödyntämiskäytösratkaisuja teollisten sivuvirtojen ja vaarallisten jätteiden osalta sen varmistamiseksi, että entistä suurempi osa materiaaleista voidaan palauttaa uudelleen hyödynnettäväksi.
- Veimme loppuun vaarallisten jätteiden termi-naali-investointiohjelman uudistamalla Turun käsittelyterminaalin.
- Jatkoimme ympäristörakentamisessa valtakunnallisen käsittelyverkon kehittämistä.
- Jatkoimme määrätietoista työtä työmenetelmien kehittämiseksi ja standardoimiseksi.
- Panostimme henkilöstöön kouluttamalla sekä olemassa olevaa että uutta työvoimaa.

**Miellyttävä fakta:
hyvä palvelu lisää
kysyntää.**

CASE

JYVÄSKYLÄN ENERGIA YLLÄPITÄÄ VIEMÄRIVERKON KUNTOA SÄÄNNÖLLISILLÄ PUTKISTOJEN KUVAUKSILLA

Lassila & Tikanoja tekee Jyväskylän Energialle viemärien kuntotutkimuksia, joiden avulla saneeraustarpeita pystytään määrittämään ja kohdistamaan. Vuodesta 2012 lähtien viemäreitä on tutkittu ja viemäriverkostoa on parannettu kymmenien kilometrien matkalta.

L&T:n ja Jyväskylän Energian yhteistyö alkoi Tikkakosken taajaman alue-saneerauskuvauksella, jolloin kuvattiin yhteensä noin 10 kilometriä viemäreitä. Yhteistyö on jatkunut tehokkaasti ja L&T on vuosien aikana toteuttanut Jyväskylän Energialle useita kymmeniä kilometrejä kuntapuolen viemärien puhdistuksia ja videokuvauksia. Lisäksi se on tehnyt esimerkiksi pumppaamojen puhdistuksia ja viemärien avauksia.

”Tärkeintä on saada mahdollisimman tarkkaa tutkittua tietoa viemäriverkoston kunnosta. Meillä on Suomessa paljon saneerausvelkaa, eli sellaisia viemäreitä, jotka ovat ylittäneet teknisen käyttöikänsä – erityisesti niiden kunto on tärkeää saada tietoon, jotta saadaan kohdennettua saneeraukset oikeisiin kohteisiin oikea-aikaisesti”, kertoo Jyväskylän Energian saneerausinsinööri **Keijo Pietilä**.

SÄÄNNÖLLINEN KUVAUS SÄÄSTÄÄ KUSTANNUKSIA JA LUONTOA

Jyväskylän Energialla on ylläpidettävänä vesi-, viemäri- ja hulevesiverkkoa lähes 2 000 kilometriä. Kun putkiston korjaustarpeet saadaan tunnistettua ajoissa, voidaan putkisto käyttää kunnolla loppuun sen sijaan, että sitä lähdettäisiin uusimaan ennen aikaisesti. Samalla turvataan myös luontoa, kun jätevesiä ei pääse vuotamaan turhaan putkirikkojen tai muiden vikojen seurauksena.

”L&T:n suorittamien kuvausten ansiosta pystymme suunnittelemaan ja toteuttamaan huolto- ja saneeraustyöt järkevästi ja kustannustehokkaasti”, Pietilä sanoo.

LAADUKAS RAPORTTI ON KURKISTUS VIEMÄRIN SIELUNELÄMÄÄN

L&T:n tekemistä viemärikuvauksista laaditaan aina kattava raportti, joka sisältää arvion ja havainnot putkiston sisäpuolisesta kunnosta.

”Yhteistyön avulla olemme päässeet tavoitteisiimme: kuvaukset ovat tuottaneet laadukkaita raportteja ja videokuvaa, jotka on voitu helposti tallentaa tietokantaamme. Niistä on hyötyä jokapäiväisissä kunnossapito- ja huoltotehtävissä, minkä lisäksi ne ovat vielä vuosienkin päästä kaikkien löydettävissä ja käytettävissä. Raportteja pitää myös olla helppo tulkita, sillä kaikki tietoa käyttävät eivät ole niin perehtyneitä viemärien sielunelämään”, Pietilä kertoo.

YHTEISTYÖ POIKII PARHAITA TULOKSIA

Pietilän mukaan yhteistyössä L&T:n kanssa suurin arvo syntyy korkealaatuisten raporttien lisäksi siitä, että selvityskuvaukset pystytään hoitamaan ammattitaitoisesti tiukallakin aikataululla ja asiakkaan tarpeet huomioidaan joka tilanteessa.

”Parasta on se, että meitä aidosti kuunnellaan ja molemminpuolista oppimista tapahtuu koko ajan. Kehitämme työmenetelmiä yhdessä L&T:n asiantuntijoiden kanssa ja etsimme parhaat toimintamallit, joilla saadaan myös parhaat tulokset.”





**KIINTEISTÖPALVELUT:
KESKITYMME UUDISTUMISEEN JA
KILPAILUKYVYN PARANTAMISEEN**

KIINTEISTÖPALVELUT

Kiinteistöpalveluiden vuoden 2017 liikevaihto kasvoi 14,8 % ja oli 331,0 miljoonaa euroa (288,3). Liikevoitto oli 9,2 miljoonaa euroa (13,5).

Toimialan liikevaihdon kasvu tuli pääasiassa kesällä toteutetusta L&T FM AB:n yritysostosta, jonka avulla L&T hankki vahvan markkina-aseman Ruotsin kasvavilta kiinteistötekniikkamarkkinoilta. Liikevoitto heikkeni merkittävästi johtuen lähinnä uuden toimintamallin ja siihen liittyvän toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton vaikutuksista kiinteistöhuollon tulokseen.

Myös korjausrakentamisessa ja kiinteistötekniisissä palveluissa liikevoitto heikkeni edelliseen vuoteen verrattuna. Tervehdyttämistoimenpiteiden ja hyvän tilauskannan ansiosta jälkimmäinen vuosipuolisko oli kuitenkin jo merkittävästi alkuvuotta parempi. Siivous onnistui säilyttämään hyvän kannattavuustason.

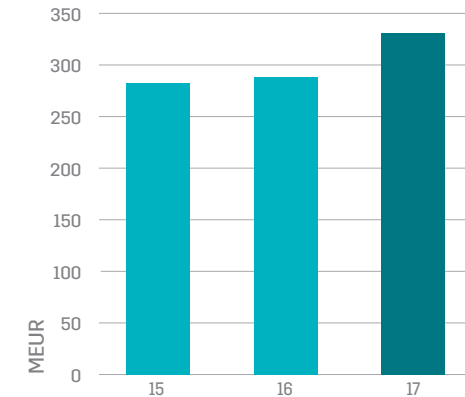
Toimiala keskittyi isojen toimintamallimuutosten vakiinnuttamiseen kilpailukyvyä parantamiseksi ja työvoimakustannusten hallitsemiseksi. Nämä muutokset parantavat jatkossa myös kannattavuutta. Markkina-asemamme säilyi vahvana ja palveluiden kysyntä parani loppuvuonna.

VUODEN 2017 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET

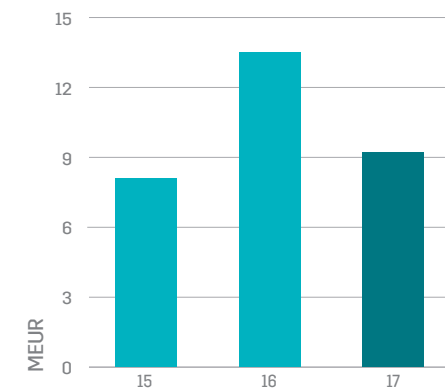
- Uusi toiminnanohjausjärjestelmä jalkautettiin kiinteistöhuollossa. Vuonna 2018 käyttöönotot jatkuvat kiinteistötekniikassa ja siivouksessa.
- Siivoukseen perustettiin terveydenhoito- ja hoiva-alan erikoistunut yksikkö, jonka toiminta on suunnattu kasvaville sote-markkinoille.
- Kehitimme palveluitamme asiakaslähtöisesti ja uusia digiratkaisuja hyödyntäen. Onnistuimme saamaan useita merkittäviä asiakkaita.
- L&T FM AB:n yritysosto saatiin päätökseen loppukesästä. Integrointi eteni suunnitellusti, ja L&T FM otettiin mukaan konserniraportointiin syyskuun alusta alkaen.
- Vuoden lopussa Kiinteistötekniikka eriytettiin omaksi toimialakseen, joka raportoidaan omana segmenttinään vuoden 2018 alusta alkaen.

**Kasvua länsinaapurista.
Laajensimme Ruotsiin.**

LIKEVAIHTO



LIKEVOITTO



CASE

KESKITETTY KIINTEISTÖKUMPPANI LUO KUSTANNUSTEHOKKUUTTA

Posti Kiinteistöt tarvitsi kumppanin, joka kykeni tuottamaan valtakunnallisesti palveluita siivouksesta ympäristöpalveluihin eri liiketoimintojen tarpeisiin. L&T alkoi tuottaa kokonaispalvelua yritykselle lokakuussa 2014. Yhteistyön myötä Posti Kiinteistöjen sähköenergiankäyttöä on onnistuttu tehostamaan ja kuormalavojen kierrätyksen kautta yritykselle hyvitty vuosittain merkittävä summa rahaa.

Lassila & Tikanoja on Posti Kiinteistöjen suurin kumppani, joka huolehtii yrityksen kiinteistötekniikasta, siivouksesta sekä jäte-, kiinteistö- ja viemärihuollosta.

“On hyvä, että meillä on yksi yhteistyökumppani, joka tuottaa mahdollisimman laajasti ja kustannustehokkaasti palveluita sekä kehittää toimintaa tarpeisiimme”, sanoo Posti Kiinteistöjen ylläpitöpäällikkö **Hannu Simola**.

ENERGIATEHOKKUUTTA PETRATAAN JOKA PÄIVÄ

Vuosina 2010–2016 Postin energiankäyttö on tehostunut yli 20 prosenttia ja lämpöä säästetty lähes 40 prosenttia. Saavutukset on tehty työskentelyolosuhteista tinkimättä.

“Olimme tehostaneet energiankäyttöä aikaisemmin niin paljon, että pelkäsimme seinän tulevan vastaan. Aloitimme yhteistyön L&T:n Kiinteistötekniikan kanssa vuonna 2014, ja sen avulla olemme onnistuneet tehostamaan energiankulutusta entisestään.”

Vuonna 2017 sähköenergiankulutuksen vähennystavoite oli kolme prosenttia, mutta tavoite ylitettiin reilusti.

HAVAINNOISTA KONKREETTISIKSI TEOIKSI

Vuodesta 2015 alkaen L&T:n Energianhallintakeskus on tehnyt Posti Kiinteistöille lähes 2 000 energiansäästöhavaintoa ja yli 500 niistä johdettua konkreettista energiansäästöehdotusta.

Valaistus aiheuttaa noin puolet Postin toimitilojen energiankulutuksesta ja esimerkiksi vanhentuvaa valaistustekniikkaa on korvattu led-valoilla. Lisäksi on tehty valaistuksenohjausmuutoksia.

Vuonna 2017 L&T teki Posti Kiinteistöille lähes 700 energiansäästöhavaintoa, joista johdettiin yli 200 ehdotusta. Lisäksi L&T:n ammattilaiset tekivät kiinteistöissä liikkueensa yli 100 energiansäästöehdotusta.

KUORMALAVOJEN KIERRÄTYS TOI MERKITTÄVÄT HYVITYKSET

Yhteistyötä seurataan esimerkiksi mittaamalla asiakastytyväisyyttä, palveluiden laatua, reklamaatioita sekä kierrätysasteen kehittymistä. Vuonna 2017 siivouspalveluissa yli tuhannen neliön kohteissa saavutettiin 15 prosenttia tavoiteltua parempi laatutaso ja L&T:n Ympäristöpalveluiden avulla Posti Kiinteistöt paransi lajitteluaan ja kierrätysastettaan.

Myös L&T:n kuormalavapalvelu otettiin käyttöön. Aikaisemmin kuormalavoja seiso Postin kellareissa ja rikkiäisiä lavoja heitettiin jätteisiin. Nyt Postille hyvitty toiminnan ansiosta merkittävä summa rahaa.

“Meillä ei ole ympäristöpuolella erityisesti omaa asiantuntemusta, joten halusimme tähän markkinajohtajan apua. Kiertotalous on tärkeä teema Postille, ja pyrimme nostamaan kierrätysastetta vähintään prosentilla vuosittain.”

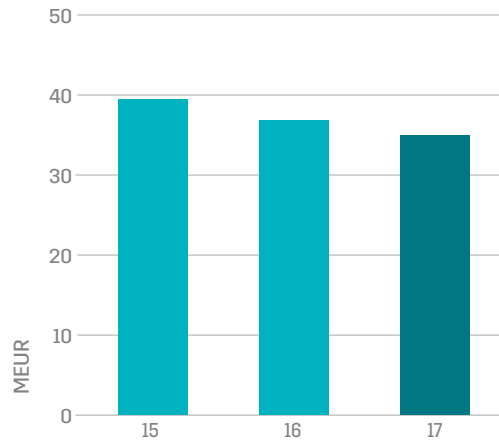
Posti Kiinteistöt Oy on Posti Group Oyj:n tytäryhtiö, jolle on keskitetty konsernin kaikkien Suomessa sijaitsevien kiinteistöjen omistus ja hallinta.



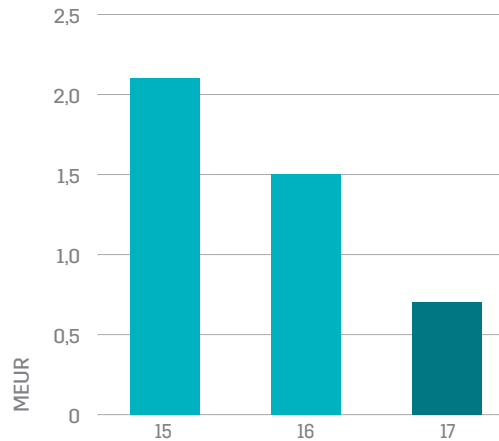


**UUSIUTUVAT ENERGIALÄHTEET:
TEHOSTIMME TOIMINTAAMME HAASTAVASSA
MARKKINATILANTEESSA JA ONNISTUIMME
ASIAKASHANKINNASSA**

LIKEVAIHTO



LIKEVOITTO



UUSIUTUVAT ENERGIALÄHTEET

Uusiutuvien Energialähteiden vuoden 2017 liikevaihto laski 5,1 % 34,9 miljoonaan euroon (36,8). Liikevoitto oli 0,7 miljoonaa euroa (1,5).

Uusiutuvien energialähteiden markkina pysyi haastavana. Metsähakkeiden kokonaiskysyntä yhdistetyssä sähkön- ja lämmöntuotannossa pieneni edelleen, mutta kokonaisuutena metsähakkeen käyttö kasvoi hieman vuoden 2017 aikana.

Keskimääräistä lämpimämpien säiden vuoksi asiakkaiden kokonaispolttoainetarve väheni ennakoidusta. Ylitarjontatilanne puupolttoainemarkkinoilla laski myyntihintoja, joka heijastui erityisesti liikevaihdon laskuun. Loppuvuonna puunhankintaa ja energia-puutoimituksia haittasi runsaat ja pitkään jatku-neet sateet. Sääolosuhteet heikensivät toiminnan kannattavuutta ja pienensivät liikevaihtoa. Myös asiakkaiden tuotanto-ongelmat heikensivät myyntiä niin alku- kuin loppuvuodesta.

UU DEN 2017 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET

- Teimme useita merkittäviä ja pitkäaikaisia sopimuksia, jotka tulevat kasvattamaan liikevaihtoa lähivuosina.
- Vuoden 2017 aikana ainespuun toimitusten määrä metsäteollisuuteen kasvatettiin.
- Toimitusketjun tehostustyö eteni, ja tarkkuutta on parannettu esimerkiksi energiapuun mittauksessa. Tehotustyö jatkuu edelleen.
- Vahvistimme metsäpalveluorganisaatiota tulevia puunhankintatarpeita vastaavasti.
- Kannattavaan kasvuun tähtäävän strategian toteutusta jatkettiin.
- Varastonhallinnan kehitys eteni strategian mukaisesti, ja sitoutunut pääoma pieneni edellisvuodesta.

Estämme hävikkiä myös metsässä: puuhakkeesta uusiutuvaa energiaa.

CASE

VASKILUODON VOIMA TUOTTAA BIOENERGIAA ENTISTÄ TEHOKKAAMMIN

Vaskiluodon Voiman voimalaitokset tuottavat energiaa ja kaukolämpöä puuraaka-aineella, jolla korvataan osittain kivihiilen käyttöä. L&T Biowatti on yksi Vaskiluodon Voiman biopolttoainetoimittajista: Viisi vuotta kestäneen yhteistyön aikana L&T Biowatin toimittamalla puuraaka-aineella on saavutettu yli 82 000 tonnin kasvihuonekaasujen päästövähennemä Vaasan voimalaitoksella.

L&T Biowatti on Vaskiluodon Voiman pitkäaikaisin biopolttoainetoimittaja, joka toimittaa puuraaka-ainetta yhtiön voimalaitoksille Vaasaan ja Seinäjoelle. Vaasan voimalaitoksessa vuonna 2012 hankitun kaasuttimen myötä fossiilista polttoainetta on korvattu yhä tehokkaammin – ja siten vähennetty tuntuvasti kasvihuonekaasupäästöjä.

“Metsähakkeen käyttömäärä on jatkuvasti kasvanut ja hiilen käyttö vastaavasti vähentynyt. Vaasan kaasuttimen polttoaineesta 90 prosenttia on tällä hetkellä metsähaketta”, kertoo Vaskiluodon Voiman hankintainsinööri **Esa Koskiniemi**.

FOSSIILISIA POLTTOAINEITA ON KORVATTU PAIKALLISELLA BIOPOLTTOAINEELLA

L&T Biowatti toimittaa vuosittain Vaasaan noin 50–60 gigawattituntia puuraaka-ainetta, joka hankitaan noin sadan kilometrin säteeltä voimalaitokselta.

“L&T Biowatin toimittaman biopolttoaineen avulla olemme onnistuneet vähentämään kasvihuonekaasupäästöjä yli 82 000 tonnilla”, kertoo Koskiniemi.

Kaasuttimella sähköä ja kaukolämpöä tuotetaan yhteistuotannolla, jossa sähkö sivutuotteena syntyvä lämpö ohjataan kaukolämpöverkkoon. Syntyvä lämpö kattaa noin 60 prosenttia Vaasan alueen kaukolämmön tarpeesta.

MENETELMÄKEHITYKSEN ANSIOSTA YHDESTÄ KILOSTA BIOPOLTTOAINETTA SAADAAN ENEMMÄN ENERGIAA

L&T Biowatti on panostanut puuraaka-aineen kehittämiseen, ja viimeisen viiden vuoden aikana polttoaineen laatu on parantunut entisestään. Esimerkiksi puun kuivattamiseksi on kehitelty erilaisia menetelmiä.

“Hyvän energiasisällön myötä saamme yhdestä kuutiosta puuraaka-ainetta enemmän energiaa, mikä johtaa vähempiin kuljetuksiin, polttoainekulutukseen ja päästöihin. Kaasutin on melko ronkeli polttoaineen laadun suhteen ja vaatii todella kuivaa polttoainetta toimiakseen hyvin.”

YHTEISTYÖ ON PELANNUT ALUSTA ASTI

“Meillä oli niin hyviä kokemuksia yhteyshenkilöstämme liiketoimintajohtaja Juha Fräntistä Seinäjoen voimalaitokselta, että halusimme aikanaan laajentaa yhteistyön myös Vaasaan”, kertoo Koskiniemi.

Hän kiittää sujuvasta toiminnasta myös toista yhteyshenkilöä, logistiikkaesimies Samuli Niemeä. Erityisesti tiedonkulku ja toimitusvarmuus saavat kiitosta Vaskiluodon Voimalta.

“Polttoaineen hankinta on jatkuvaa optimointia muuttuvassa toimintaympäristössä. Me tarvitsemme mahdollisimman laadukasta polttoainetta kustannustehokkaasti ja toimitusvarmasti. L&T Biowatti on pysynyt näissä kriteereissä koko toimitushistorian ajan.”

Vaskiluodon Voima on EPV Energia Oy:n ja Pohjolan Voima Oy:n tasaosuuksin omistama yhtiö. Vaasan ja Seinäjoen voimalaitokset tuottavat yhdessä vuosittain sähköä 1,3–2,5 TWh ja kaukolämpöenergiaa noin 800 GWh.



VASTUULLISUUS ON JOKAPÄIVÄISTÄ TYÖTÄMME

Vastuullinen toimintatapa kuuluu erottamattomasti L&T:n strategiaan, liike-toimintaan ja jokapäiväiseen työhön. Palveluillamme on keskeinen rooli asiakkaidemme vastuullisuuden varmistamisessa, mikä ohjaa meitä jatkuvasti tavoittelemaan yhä parempia tuloksia hallussamme olevien materiaalien hyödyntämisessä, päästöjen vähentämisessä ja henkilöstömme työkyvyn ylläpitämisessä.

L&T on palveluidensa kautta näkyvä osa yhteiskunnan arkea, minkä vuoksi meidän on huolehdittava tinkimättömästi oman toimintamme vaatimuksen mukaisuudesta. Edellytämme myös toimittajiltamme omien vastuullisuusperiaatteidemme mukaista toimintaa.

YRITYSVASTUUN JOHTAMINEN

Yritysvastuun johtaminen on L&T:llä osa jokapäiväistä liiketoiminnan johtamista ja kehittämistä, jota ohjataan strategia- ja vuosisuunnittelun sekä johtamisjärjestelmän kautta. L&T:n johtamisjärjestelmä on sertifioitu ISO 9001 (johtamisjärjestelmä), ISO 14001 (ympäristö) ja OHSAS 18001 (työturvallisuus) -standardien mukaisesti.

Yritysvastuun strategisesta johtamisesta vastaa yhtiön johtoryhmä ja operatiivisesti toimenpiteitä linjataan yritysvastuuohjelman kautta. Yhtiön hallitus hyväksyy yritysvastuuohjelman. Yritysvastuun ohjausryhmä, jonka puheenjohtajana toimii yhtiön toimitusjohtaja, seurasi säännöllisesti ohjelman ja sen toteuttamiseksi käynnistettyjen projektien etenemistä vuonna 2017.

Yritysvastuuohjelman painopisteet perustuvat yhtiön strategiaan linjauksiin sekä keskeisten sidosryhmien odotuksiin, joita kartoitamme kahden vuoden välein tehtävän sidosryhmätutkimuksen ja aktiivisen vuoropuhelun kautta. Lisäksi olemme ottaneet siinä huomioon ympäristö- ja palvelualan yritykselle ominaiset liiketoiminnan ja toimintaympäristön erityispiirteet. Yritysvastuun olennaisuusanalyysiin ja raportointiperiaatteisiin voit tutustua tämän raportin kohdassa ["Yritysvastuun raportointi"](#).

Vastuullisuuteen liittyvien riskien hallinta on osa yhtiön kokonaisvaltaista riskienhallintaa, jonka tavoitteena on merkittävien riskitekijöiden tunnistaminen, niihin varautuminen ja niiden optimaalinen hallinta siten, että yhtiön tavoitteet saavutetaan. Riskienhallintaa ja keskeisiä riskejä on avattu Tilinpäätöksen sivuilla 11 ja 23–24.

**Pidämme huolta ihmisistä,
taloista ja ympäristöstä.
Ilman vastuullisuutta se ei
olisi mahdollista.**

YRITYSVASTUUOHJELMAMME ETENEMINEN VUONNA 2017

Vuonna 2017 Yritysvastuun ohjausryhmä, jonka puheenjohtajana toimi yhtiön toimitusjohtaja, seurasi säännöllisesti yritysvastuuhjelman ja sen toteuttamiseksi käynnistettyjen projektien etenemistä. Keskeiset tulokset on esitetty allaolevassa taulukossa ja avattu tarkemmin sivuilla 26-67.

Olellisimmat osa-alueet

Tavoitteet 2017 - 2020

Saavutukset vuonna 2017

 <p>Vastuullinen liiketoiminta</p>	Vastuullinen tapa toimia	<ul style="list-style-type: none"> Tapa toimia-ohjeistuksen juurruttaminen osaksi liiketoimintaa Ei vakavia vahinkoja tai rikkeitä Verojalanjäljen läpinäkyvä raportointi 	<ul style="list-style-type: none"> Kaikki uudet L&T:läiset perehtyivät Tapa toimia -ohjeisiin Yksi vakava tulipalo, jonka vaikutukset jäivät vähäisiksi Verojalanjälki 167,2 MEUR (2016: 156 MEUR)
	Asiakkaiden vastuullisuutta edistävät liiketoimintaratkaisut	<ul style="list-style-type: none"> L&T:n palveluiden hiilikädenjäljen mittaaminen 	<ul style="list-style-type: none"> L&T kehitti hiilikädenjälkilaskurit kolmelle eri palvelulleen: Hävikkimestari, Kuormalavakierrätys sekä Helpponouto. Hiilikädenjälkilaskennan ja -raportoinnin kehittämistä ja laajentamista muihin palveluihin jatketaan vuonna 2018.
 <p>Ympäristövastuu</p>	Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen	<ul style="list-style-type: none"> L&T:n hallussa olevien jätteiden kierrätysasteen (ml. uudelleen käytön valmistelu) nostaminen 55 %:iin 	<ul style="list-style-type: none"> L&T:n hallussa olevien jätteiden kierrätysaste oli 54 % (2016: 54 %). Parannusta tapahtui erityisesti rakennusjätteen syntypaikkalajittelussa.
	Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen	<ul style="list-style-type: none"> CO₂-päästöjen vähentäminen 25 %:lla verrattuna vuoden 2012 tasoon ja toiminnan volyyymiin Science-based -tavoitteiden asettaminen UUSII 	<ul style="list-style-type: none"> Vuoden 2017 lopussa L&T:n CO₂-päästöt olivat vähentyneet 21,3 %:lla vuoteen 2012 verrattuna (2016: -22,2 %)
 <p>Vastuu henkilöstöstä</p>	Työkyvyn johtaminen ja työturvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> Sairauspoissaolot 4,5 % Keskimääräinen eläköitymisikä 64 vuotta Tapaturmataajuus (LTA) < 10 vuonna 2018 	<ul style="list-style-type: none"> Sairauspoissaolot Suomessa 4,8 % (2016: 4,8 %) Keskimääräinen vanhuuseläköitymisikä Suomessa 63,9 vuotta (2016: 63,8), keskimääräinen eläköitymisikä Suomessa 63 vuotta (2016: 63,2) Tapaturmataajuus (LTA): 14 (2016: 14), kokonaistapaturmataajuus: 25 (2016:-)
	Henkilöstötyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> Meininki-henkilöstötyytyväisyyskysely säännöllisesti > 80 % omasta henkilöstöstä suosittelisi L&T:tä työnantajana 	<ul style="list-style-type: none"> Kysely tehtiin 2017 (kattoi Suomen liiketoiminnan) Henkilöstön suositeluaste 70 % (2015: 71 % (Suomi), 74 % (kaikki toimintamaat))
	Monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus	<ul style="list-style-type: none"> Maahanmuuttajien työllistymisen edistäminen 	<ul style="list-style-type: none"> L&T käynnisti pilottiprojektin maahanmuuttajien ja turvapaikanhakijoiden työllistämiseksi. Pilotin jälkeen vastaava toiminta päätettiin muuttaa pysyväksi toimintatavaksi.
 <p>Vastuullinen toimitusketju</p>	Toimitusketjun vastuullisuus	<ul style="list-style-type: none"> Toimittajien itsearviointien ja auditointien kattavuuden laajentaminen Itsearviointit kattamaan 100 suurinta toimittajaa ja kaikki keskitettyjen hankintojen uudet toimittajat Riskiarvion perustuvien auditointien tekeminen 5-10 toimittajalle vuosittain Tuotantovälineiden ja -aineiden ympäristövaikutusten vähentäminen: <ul style="list-style-type: none"> > 80 % raskaasta kalustosta kuuluu Euro 4 -päästöluokkaan tai uudempaan Ympäristömerkittyjen siivousaineiden osuus > 80 % 	<ul style="list-style-type: none"> Kaikki keskitettyjen hankintojen uudet sopimustoimittajat tekivät itsearviointien Suomessa. Riskiarvion perusteella auditoinnit kohdistettiin L&T:n omiin ympäristöluovallisiin laitoihin, jotka auditointiin vuoden 2017 aikana. 70 % raskaasta kalustostamme kuului Euro 4 -päästöluokkaan tai uudempaan (2016: 64 %). Ympäristömerkittyjen siivousaineiden osuus kaikista käyttämistämme siivous-aineista oli 72 % (2016: 72 %). Siivousmenetelmien kehittyessä siivousaineiden kokonaiskäyttö väheni.
 <p>Aktiiviset sidosryhmäsuhteet</p>	Sidosryhmävuoropuhelu	<ul style="list-style-type: none"> Säännöllinen sidosryhmätuen mittaaminen ja toiminnan kehittäminen tulosten pohjalta. Sidosryhmätuen vahvistuminen nimetyissä sidosryhmissä. 	<ul style="list-style-type: none"> Edistimme johdonmukaisesti vuonna 2016 päätettyjä kehityssuunnitelmia. Seuraava mittaus tehdään vuonna 2018
	Asiakastyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> Säännöllinen suosittehalukkuuden (NPS) mittaaminen ja toiminnan kehittäminen tulosten pohjalta. Suositteluhaluuden vahvistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> NPS-mittaus tehtiin 2 x vuoden aikana ja toimintaa kehitettiin liiketoimintalähtöisesti niiden pohjalta. Asiakkaiden suosittehalukkuus vahvistui molemmissa mittauksissa, ollen jo erinomaisella tasolla useilla palvelulinjoilla.

VASTUULLINEN LIKETOIMINTA, KESKEISET SAAVUTUKSET VUONNA 2017

TOIMINNASSAMME
TAPAHTUI YKSI VAKAVA
TULIPALO, JONKA
VAIKUTUKSET JÄIVÄT
KUITENKIN VÄHÄISIKSI.

1

Meillä on yhteensä
70 ympäristölupaa.

VUONNA 2017 NOIN

2600

uutta L&T:läistä perehtyi Tapa toimia -ohjeeseen.



MAKSOIMME YLI

167 MILJOONAA EUROA VEROJA.

Kehitimme

HIILIKÄDENJÄLKI- LASKURIT

kolmelle eri palvelullemme: Hävikkimestari, Kuorma-
lavakierrätys sekä Helpponouto. Hiilikädenjälkilaskennan
ja -raportoinnin kehittämistä ja laajentamista muihin
palveluihin jatketaan vuonna 2018.

VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA

Toimimalla lakien ja määräysten mukaisesti L&T varmistaa, ettei yhtiön toiminnassa tapahdu vakavia vahinkoja tai rikkeitä. Lisäksi haluamme raportoida avoimesti toimintamme taloudellisista vaikutuksista ja avata yhtiön verojalanjälkeä sekä kertoa toimintamme vaikutuksista asiakkaidemme vastuullisuuden toteutumiseksi. Näin täytämme myös sidosryhmiemme odotukset vastuullisesta toiminnasta.

Noudatamme [hallinnossamme](#) Suomen lakeja ja säännöksiä, yhtiöjärjestyksetämme, Nasdaq Helsingin sääntöjä ja ohjeita sekä Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodia. Lisäksi toimintaamme ohjaavat hallituksen tai johtoryhmän hyväksymät politiikat ja toimintaperiaatteet.

Määräystenmukaisuuden varmistamiseksi olemme määrittäneet vastuullisen liiketavan periaatteemme eli Tapa toimia -ohjeet, jotka löytyy [www-sivuiltamme](http://www.ltfi.fi) <https://www.ltfi.fi/yritys/vastuullisuus/tapa-toimia>. Sen lisäksi, että jokaisen L&T:läisen on noudatettava Tapa toimia -ohjeistoa, tulee kaikkien myös ehkäistä ohjeiden vastaista toimintaa.

Ohjeiden vastaisesta toiminnasta ilmoitetaan ensisijaisesti omalle esimiehelle, joka auttaa ohjeiden tulkinnassa epäselvissä tilanteissa. Lisäksi henkilökunta voi soittaa tai lähettää sähköpostia luottamukselliseen ilmoituskanavaan, joka on käytössä kaikissa toimintamaissamme. Sisäinen tarkastaja käsittelee kanavaan tulleet ilmoitukset yhdessä sovittujen mukaisesti.

Vuonna 2017 tavoitteenamme oli

- jatkaa Tapa toimia -ohjeistuksen juurruttamista osaksi liiketoimintaamme
- varmistaa, ettei omassa toiminnassamme tapahdu yhtään vakavaa vahinkoa tai rikettä
- raportoida läpinäkyvästi verojalanjäljestämme
- sekä jatkaa työtämme palveluidemme hiilikädenjäljen mittaamiseksi

Vastuullisuus? Se on tapamme toimia.

TAPA TOIMIA JUURTUU OSAKSI LIKETOIMINTAAMME

- Vuoden 2017 aikana kaikki uudet L&T:läiset perehtyivät Tapa toimia -ohjeistoon osana perehdytysohjelmaansa joko sähköisen verkko-koulutuksen tai kirjallisen materiaalin avulla. Yhteensä L&T palkkasi vuoden aikana Suomeen noin 2 000 uutta henkilöä (ml. kesätyöntekijät) ja lisäksi noin 600 henkilöä siirtyi yhtiön palvelukseen Ruotsissa tehdyn yrityskaupan myötä.
- Aloitimme valmistautumisen toukokuussa 2018 sovellettavaksi tulevaan EU:n yleiseen tietosuojaa-asetukseen. Alkuvuodesta teetimme tietosuojakartoituksen, jossa analysoitiin ja arvioitiin henkilötietojen käsittelyä L&T:n palveluissa, sisäisessä tietojenkäsittelyssä ja muissa toiminnoissa sekä näihin käsittelytoimiin liittyviä olennaisia oikeudellisia riskejä. Kartoitusvaiheen jälkeen olemme mm. täsmentäneet konsernissa noudatettavia tietosuojaperiaatteita ja dokumentoineet henkilötietojen käsittelyprosesseja.
- Jatkoimme ylinopeuksien seuranta ja kampanjointia turvallisen ajokulttuurin puolesta.
- Perustimme ja otimme käyttöön sivutoimi-ilmoituskanavan, jonka kautta voidaan ilmoittaa toimihenkilöiden sivutoimet ja tunnistaa mahdolliset eturistiriidat.
- Vuonna 2017 ilmoituksia Tapa toimia -ohjeiston vastaisesta toiminnasta saapui sisäiselle tarkastajalle yhdeksän kappaletta. Ilmoitukset tulivat joko suoraan henkilöstöltämme, esimiesten kautta tai sähköisen ilmoituskanavan välityksellä. Kaikki ilmoitukset vaativat tarkempaa selvitystä ja niistä kolme johti toimenpiteisiin. Työoikeudelliset toimenpiteet vaihtelivat huomautuksista irtisanomisiin. Joissain tapauksissa päädyttiin muuttamaan yhtiössä käytössä olevia prosesseja.

TAVOITTEENA NOLLA VAKAVAA YMPÄRISTÖVAHINKOA

- Maaliskuussa 2017 L&T:n Vantaan siirtokuormausasemalla syttyi vakava tulipalo, jonka vaikutukset jäivät kuitenkin vähäisiksi. Tapaus on avattu tarkemmin [seuraavalla sivulla](#).
- Lieviä ympäristövahinkoja tapahtui kymmenen kappaletta. Nämä liittyivät öljy- tai kemikaalisäiliöiden ylitäyttöihin, rasvasäiliön repeämiseen ja letkurikkoihin. Lisäksi raportoitiin kymmenen vähäistä vahinkotapausta. Ne olivat pieniä ajoneuvojen ja työkoneiden öljy- ja polttoainevuotoja, jotka poistettiin ympäristöstä, eikä niillä ollut merkittäviä vaikutuksia maaperään tai vesistöön.
- Vuoden aikana L&T vastaanotti yhteensä 37 paikallista valitusta liittyen jätteiden käsittelytoimintaan Lahdessa, Jyväskylässä, Mikkelissä, Vantaalla, Mustasaarella, Kokkolassa, Keravalla, Tuusulassa, Turussa ja Hämeenlinnassa. Valitukset liittyivät lähinnä lähiympäristön roskaantumiseen, pölyämisen aiheuttamaan likaantumiseen sekä melu- ja hajuhaittoihin. Valitukset tulivat suoraan lähialueen asukkailta tai paikallisen ympäristöviranomaisen kautta ja ne kirjattiin seurantajärjestelmään. Valitukset käsiteltiin yhteistyössä viranomaisten kanssa pyrkimyksenä rajoittaa haittaa jatkossa.
- Tavoitteenamme oli vuoden 2017 aikana ottaa www-sivuillamme käyttöön sähköinen kanava, jonka kautta voimme ottaa vastaan ilmoituksia, mutta verkkosivuston kokonaisuudistuksen vuoksi kanavan käyttöönotto siirtyi eteenpäin.



CASE VANTAAN TULIPALO

Hälytyskeskukseen tuli yöllä 27.3. noin klo 00:30 ilmoitus Vantaalla palavasta jätekatoksesta ja palokunta hälytettiin paikalle sammutustöihin. L&T sai välittömästi tiedon tapahtumasta oman keskusvalvomonsa kautta, josta tieto välitettiin toimipisteen työnjohdolle. Työnjohto kutsui paikalle laitoksen henkilökuntaa avustamaan sammutus- ja pelastustöissä. Lisävahinkojen rajoittamiseksi L&T:n henkilöstö siirsi ajoneuvokaluston pois paloalueelta. Myös johto sai tiedon heti yhtiön kriisiviestintäprosessin kautta ja osallistui aktiivisesti L&T:n toiminnan johtamiseen sekä vaikutusten minimointiin.

Palo saatiin sammutettua tiistaina 28.3. noin klo 6 aamulla, jolloin valvontavastuu siirrettiin L&T:lle. Katoksen lisäksi muita rakennuksia ei vaurioitunut palossa.

Tulipalo sai alkunsa täysin poikkeuksellisesta tilanteesta, jossa yksittäinen asiakkaalta noudettu pahvierä oli alkanut kyteä pahvipuristimessa. Puristimesta jätekatoksen eteen tilapäisesti kuormattu pahvikasa oli syttynyt tuleen, mistä tuli levisi jätekatokseen ja sytytti siellä olleen kierrätysmateriaalin.

Palosta aiheutui savu-, pöly- ja roskaantumishaittoja lähiympäristöön ja sammutusvesiä jouduttiin ohjaamaan tonttia ympäröivään ojaan. Lähivesistöistä otettiin vesinäytteitä viranomaisten ohjeistuksen mukaisesti ja lopullisen vesistövaikutusarvion mukaan tulipalon vaikutukset rajoittuivat lähimpään ojastoon, eikä sillä ollut vaikutusta isompiin uomiin. Kiinteistön maaperästä ja ympäröivistä ojista otettiin maaperänäytteitä, eikä niissä ollut havaittavissa tulipalosta johtuvaa haitta-ainepitoisuutta tai maaperän kunnostustarvetta. Ilmapäästöistä tehdyn asiantuntija-arvion mukaan tulipalon merkittävin haitta oli tilapäinen savu- ja hajupäästö. Merkittäviä ilmansaastelaskeumia ei syntynyt.



Vaikka tapaus oli täysin poikkeuksellinen, ryhdyimme välittömästi toimiin vastaavien tapausten ennaltaehkäisemiseksi. Tutkimme tulipalon juurisyyn yhdessä viranomaisen, asiakkaan ja puristintoimittajan kanssa, täsmensimme sisäisiä ohjeitamme ja ohjeistimme asiakkaitamme pahvipuristimen huolelliseen tarkkailuun. Luvanvaraiset laitoksemme auditointiin vuoden 2017 aikana ja auditointien perusteella määrittelimme tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja aikataulut toimenpiteiden suorittamiseksi. Ryhdyimme myös valmistelemaan suunnitelmaa toimijamme siirtämiseksi logistisesti ja toiminnallisesti tarkoituksenmukaisempaan sijaintiin.

Ikävien tapahtumien hyvä puoli: niiden jälkeen osaa toimia entistä paremmin.

L&T LUOMASSA PAIKALLISTA HYVINVOINTIA

Läpinäkyvä taloudellisten vaikutusten avaaminen ja verojalanjäljen raportointi on keskeinen osa L&T:n vastuullisuustyötä. L&T noudattaa verojen maksamisessa, keräämisessä, tilittämisessä sekä raportoinnissa paikallista lainsäädäntöä. Keskeinen tekijä L&T:n verojen hoidossa on laadukas ja oikea-aikainen veroilmoitusten ja muiden lakisääteisten velvoitteiden hoitaminen.

L&T on toimintapaikkakunnillaan merkittävimpien työnantajien joukossa. Maksetuilla palkoilla ja veroilla sekä aine-, tavara- ja palveluostoilla on huomattava vaikutus kuntatalouteen sekä talousalueen muuhun elinkeinotoimintaan. Toimintamme keskeisimmät suorat rahavirrat syntyvät asiakkaiden palvelumaksuista, henkilöstön palkoista, palkkioista ja sosiaalikuluista, veroista, palvelu- ja tavarahankinnoista, korvauksista rahoittajille ja osakkeenomistajille sekä investoinneista.

TALOUDELLISEN HYÖDYN JAKAUTUMINEN (MEUR)

**ASIAKKAAT
TUOTOT**
717,8
(666,7)

**TOIMITTAJAT
OSTETUT TAVARAT,
MATERIAALIT JA
PALVELUT**
-335,1
(-297,7)

LUOTU LISÄARVO

382,7
(369,0)

LISÄARVON JAKAMINEN (MEUR)

**OMISTAJAT
OSINGOT JA PÄÄOMAN-
PALAUTUKSET**
-35,3
(-34,8)

**TYÖNTEKIJÄT
PALKAT, PALKKIOT
JA SOSIAALIKULUT**
-296,9
(-278,4)

**LUOTONANTAJAT
NETTORAHOITUS-
TUOTTO/-KULU**
-2,2
(-1,7)

**JULKINEN SEKTORI
VEROT**
-10,5
(-11,7)

LIIKETOIMINNAN KEHITTÄMISEEN

37,7
(42,3)

L&T:N VEROJALANJÄLKI

	Suomi		Muut toimintamaat		Yhteensä	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Verot ja veronluonteiset maksut, MEUR						
Tuloverot/yhteisöverot	9,0	10,0	1,2	0,4	10,3	10,3
Ennakonpidätykset palkoista ja metsämaksuista sekä lähdeverot	48,5	49,2	5,7	3,3	54,2	52,5
Sosiaaliturvamaksu	2,3	4,4	7,5	4,7	9,8	9,1
Tuotantoverot *	0,1	0,1	0,0	0,0	0,1	0,1
Arvonlisäverot (kulutusvero)	80,8	77,5	11,0	5,3	91,8	82,8
Kiinteistöverot	0,2	0,4	0,2	0,2	0,4	0,6
Vakuutusvero	0,6	0,6	-	-	0,6	0,6
Yhteensä	141,5	142,2	25,7	13,9	167,2	156,0

* Tuotantoverot sisältävät mm. itse tilitetty jätteenverot

Verojalanjäljellä tarkoitetaan yrityksen liiketoiminnasta yhteiskunnalle kertyviä verotuloja ja veronluonteisia maksuja. Välittömien ja välillisten verojen lisäksi L&T:n verojalanjäljessä on raportoitu työntekijöiden palkoista pidätetyt ennakonpidätykset sekä sosiaaliturvamaksut.

Yhteenveto verojalanjäljestä kattaa sellaiset verot ja veronluonteiset maksut, joissa L&T:llä on lakisääteinen velvoite maksaa tai kerätä kyseinen vero tai maksu. Sen sijaan sellaisia veroja, jotka sisältyvät tuotteen tai palvelun ostohintaan tai joista L&T:llä ei ole lakisääteistä ilmoitusvelvollisuutta, ei ole sisällytetty yhteenvedon tietoihin. Tässä raportissa olennaiset verot ja maksut on luokiteltu verolajeittain. Suomen luvut on ilmoitettu erikseen ja muut maat omana kokonaisuutenaan.

**Työtä tekijöille.
Veroja kunnille.**

L&T ASIAKKAIDEN VASTUULLISUUDEN ASIALLA

L&T:n palveluilla on merkittävä rooli asiakkaiden vastuullisuuden varmistamisessa, ympäristö- ja ilmastokuormituksen hallinnassa sekä materiaali-, energia- ja kustannustehokkuuden edistämisessä.

1. Pidennämme kiinteistöjen käyttöikää ja opastamme jätteiden lajittelussa

Pidämme huolta asiakkaidemme kiinteistöistä ja opastamme jätteiden lajittelussa. Tarjoamme mm. ekologista siivouspalvelua, jossa käytetään ympäristömerkittyjä välineitä ja puhdistusaineita. Hoidossamme on noin 7 000 kiinteistöä Suomessa ja vastaamme vuosittain noin 920 000 huoltopyyntöön. Tuhansien siivojien ja kiinteistöhoitajien lisäksi mm. Ympäristömanagerimme ja Talkkarimme huolehtivat asiakkaidemme kiinteistöistä sekä edistävät lajittelua neuvonnan ja opastuksen kautta.

2. Autamme säästämään energiaa ja parannamme työskentelyolosuhteita

Säädamme asiakkaidemme kiinteistöt tukemaan hyviä työskentelyolosuhteita ja samalla autamme säästämään energiaa ja kustannuksia. Vuonna 2017 ekokoulutetut kiinteistöhoitajamme sekä energianhallintakeskuksemme tekivät asiakaskohteissamme 3 086 energiansäästöehdotusta toimenpide-ehdotuksineen asiakkaidemme päätöksenteon tueksi. Energianhallintakeskuksemme seurannassa oli 350 kiinteistöä ja noin 2 600 ilmanvaihtokonetta. Edistimme asiakkaidemme työhyvinvointia muuttamalla lähes 4 000 henkilön työskentelyolosuhteita energiatehokkaammiksi ja viihtyisämmiksi.

3. Pidämme yhteiskunnan pyörät pyörimässä

Ulkoistamalla meille tukipalvelunsa asiakkaamme pystyvät keskittymään omaan ydinliiketoimintaansa. Me mahdollistamme sen huolehtimalla tukipalveluista ympäristöstävällisesti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti.

4. Vähennämme kuljetusten ympäristövaikutuksia

Kuljetamme asiakkaidemme jätteet kierrätykseen ja hyötykäyttöön. Vähennämme kuljetustemme ympäristövaikutuksia esimerkiksi ajoreittejä tehostamalla ja ajotapaa kehittämällä.

5. Jalostamme jätteet hyötykäyttöön etusijajärjestyksen mukaisesti

Etsimme jatkuvasti yhdessä asiakkaidemme kanssa uusia kierrätys- ja hyötykäyttöratkaisuja kaupan, teollisuuden ja rakentamisen jätteille. Vuonna 2017 54 prosenttia asiakkaidemme jätteistä pystyttiin uudelleen käyttämään tai kierrättämään uusien tuotteiden raaka-aineeksi ja 94 prosenttia hyödyntämään esim. energiana.

6. Toimitamme uusioraaka-aineet teollisuuden käyttöön ja vähennämme päästöjä

Teollisuusasiakkaamme korvaavat neitseellisiä raaka-aineita uusioraaka-aineilla tai fossiilisia polttoaineita bio- ja kierrätyspolttoaineilla. Näin onnistuimme yhdessä vähentämään hiilidioksidipäästöjä noin 1,1 miljoonalla CO₂-tonnilla vuonna 2017.

7. Huolehdimme henkilöstöstämme

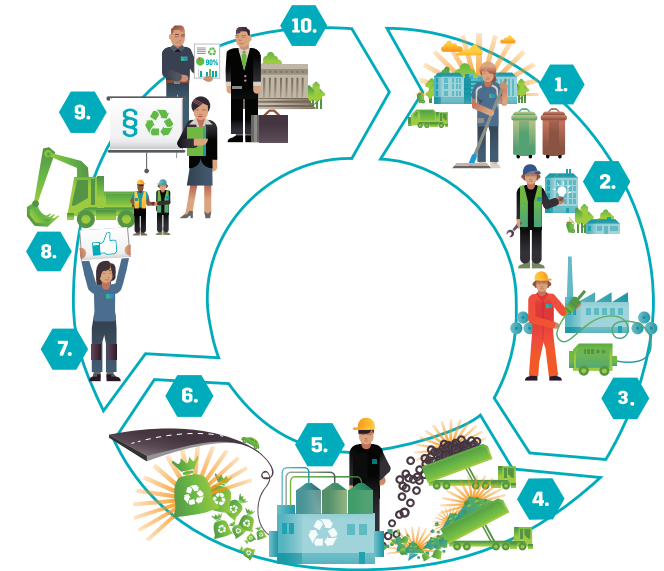
Panostamme henkilöstömmme työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen: tuoreimman henkilöstökyselymme mukaan 70 prosenttia henkilöstöstämme suosittelisi L&T:tä työnantajana. Olemme onnistuneet Suomessa nostamaan keskimääräisen eläkeikämme 63 vuoteen ja puolittamaan tapaturmataajuutemme.

8. Varmistamme myös alihankkijoidemme vastuullisuuden

Olemme toimintapaikkakunnillamme merkittävä työllistäjä ja investoija sekä palveluiden ja tuotteiden ostaja. Edellytämme myös alihankkijoilta me ympäristöstävällisiä ja luotettavia toimintatapoja sekä toimitusvarmuutta.

9. Lisäämme asiakkaidemme ja henkilökuntamme ympäristöosaamista

Asiantuntijamme tekevät aktiivista yhteistyötä asiakkaidemme kanssa ja tarjoavat tukea toiminnan kehittämiseen muun muassa jätehuollon kartoituksilla, kehitysuunnitelmillä, ympäristöraportoinneilla ja koulutuspalveluilla. Vuonna 2017 järjestimme ympäristöhuollon ajankohtaisiin kysymyksiin keskittyviä Ympäristöhuollon verkkokoulutuksia yli 1 500



asiakkaallemme. Viime vuosien aikana yli 1 000 L&T:läistä on suorittanut Ympäristöpassi-koulutuksen, joka kouluttaa mm. jätelain mukaiseen lajitteluun.

10. Vahvistamme kiertotalouden toimintaedellytyksiä

Pyrimme rakentamaan yhteistyöhön ja jatkuvaan vuoropuheluun päätäjien, viranomaisten, järjestöjen ja muiden sidosryhmiemme kanssa kiertotalouden toimintaedellytysten turvaamiseksi.

HIILIKÄDENJÄLJEN MITTAAMINEN ETENI

Vuonna 2017 L&T kehitti edelleen hiilikädenjäljen mittaamista, jossa lasketaan tuotteen, prosessin tai palvelun ilmastohyötyä sen käyttäjälle. Hiilikädenjälkilaskuri tehtiin kolmelle eri palvelulle: Hävikkimestari (ravintoloiden ruokahävikkiä mittaava palvelu), Kuormalavakierrätys sekä Helpponouto (huonekalujen ja tavaroiden noutopalvelu, jossa materiaalit pyritään ensisijaisesti kierrättämään). Hiilikädenjälkilaskennan ja -raportoinnin kehittämistä ja laajentamista muihin palveluihin jatketaan vuonna 2018.

YMPÄRISTÖVASTUU, KESKEISET SAAVUTUKSET VUONNA 2017

Kaikista hallussamme olevista materiaaleista pystyimme uudelleenkäyttämään tai kierrättämään



54 %

Osalla asiakkaistamme kierrätysaste oli jopa 100 %.

OMAN TOIMINTAMME PÄÄSTÖT



-21,3 %

verrattuna vuoteen 2012.
Tavoitteemme vuodelle 2020 on -25 %.

PÄÄSTÖSÄÄSTÖMME

BIO- JA KIERRÄTYS-
POLTTOAINETOIMITUKSET

697,0 tuhatta
CO₂-tonnia (ekv)
(2016: 678,8)

MATERIAALIKIERRÄTYS

363,6 tuhatta
CO₂-tonnia (ekv)
(2016: 355,1)

Onnistuimme yhdessä asiakkaidemme kanssa vähentämään hiilidioksidipäästöjä noin

1,1 MILJOONALLA
(2016: 1,0 miljoonaa) CO₂-tonnilla (ekv).

Se vastaa suunnilleen ruokahävikin päästöjä Suomessa.



YMPÄRISTÖVASTUU

L&T:n ympäristövastuu toteutuu erityisesti asiakkaille tuotettavien palveluiden kautta, kun pienennämme asiakkailtamme kerättyjen materiaalien ympäristökuormitusta ja vähennämme ilmastopäästöjä. Kiertotalousajattelun mukaisesti ehkäisemme jätteiden syntymistä ja pyrimme edistämään tuotteiden uudelleenkäyttöä ja materiaalikierrätystä. Mikäli tämä ei ole mahdollista, valmistamme materiaaleista kierrätyspolttoaineita, joilla korvataan fossiilisia polttoaineita.

Ympäristöyrittäjänä L&T:n on varmistettava oman toimintansa ympäristövastuullisuus ja ympäristölainsäädännön ja -standardien tinkimätön noudattaminen. Ympäristöpolitiikassa on määritetty ne ympäristönäkökohdat ja periaatteet, joita L&T noudattaa niin omassa toiminnassaan kuin asiakkaille tuottamissaan palveluissa. Ammattimainen jätteenkäsittely edellyttää ympäristölupia ja toimintaa velvoitteiden mukaisesti. L&T:llä on 70 ympäristölupaa, jotka ohjaavat ympäristöasioidemme hallintaa ja seurantatarkkailua.

Vastuullinen ympäristöasioiden hoito on osa L&T:n operatiivista riskienhallintaa. Toiminnan merkittävimmät ympäristöriskit liittyvät ajoneuvokalustoon, jätteiden varastointiin ja käsittelyyn sekä kemikaaliturvallisuuteen. Näitä riskejä ja niiden hallintaa on kuvattu tarkemmin hallituksen toimintakertomuksen kohdassa "Riskit ja riskienhallinta".

Yritysvastuuohjelmassamme 2017-2020 tavoittelemme seuraavia asioita:

- L&T:n hallussa olevien jätteiden kierrätysasteen (ml. uudelleenkäytön valmistelu) nostaminen 55 %:iin
- CO₂-päästöjen vähentäminen 25 %:lla verrattuna vuoden 2012 tasoon ja toiminnan volyymiin
- Lisäksi olemme päättäneet sitoutua asettamaan ns. Science based -tavoitteet pitkän aikavälin ilmastotyöllemme.

**Tekojemme summa:
yli miljoona tonnia
päästöjä pois.**

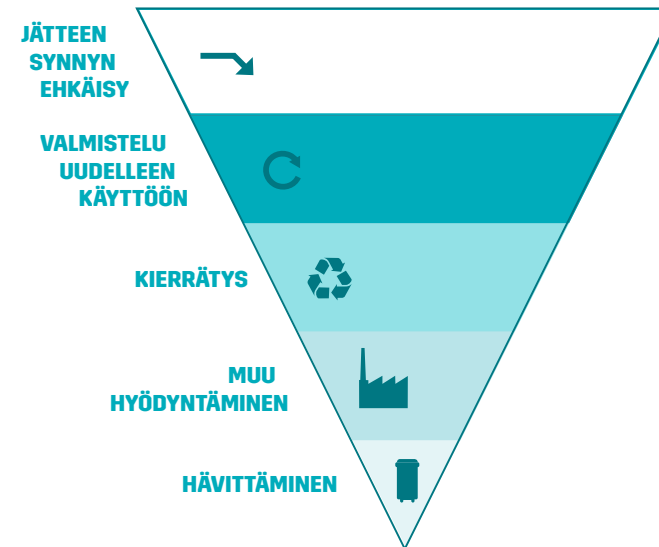
KIERRÄTYS JA MATERIAALIEN HYÖDYNTÄMINEN

Toimintaamme ohjaavat kiertotalousajattelu ja jätelain etusijajärjestys, joiden mukaisesti autamme asiakkaitamme vähentämään jätteitään. Ohjaamme syntyvät materiaalivirrat ensisijaisesti uudelleenkäyttöön tai kierrätykseen. Palveluidemme kautta edistämme asiakkaidemme materiaali- ja energiatehokkuutta ja vähennämme heidän kustannuksiaan. Säästämme maapallomme rajallisia luonnonvaroja ja hillitsemme osaltamme ilmastomuutosta uusioraaka-aineilla ja bioenergialla.

Vuonna 2017 L&T:n hallussa olevista materiaalivirroista pystyttiin uudelleenkäyttämään tai kierrättämään uusien tuotteiden raaka-aineeksi 54 prosenttia (2016: 54 %). Raportointi kattaa yritysasiakkaitamme kerätyt yhdyskuntajätteet, vaaralliset jätteet, teollisuuden jätteet ja rakennusjätteet Suomessa ja Venäjällä. Se on rajattu syntypaikkalajiteltuihin kiinteisiin jätteisiin, sekajätteisiin ja vaarallisiin jätteisiin, jotka ovat kierrätyksen edistämisen kannalta keskeisiä ja joihin L&T:n kierrätysastetavoite kohdistuu. Raportoinnin ulkopuolelle on rajattu lietteet, pilaantuneet maa-ainekset ja tuhkat.

Kannamme vastuumme ainoasta maapallostamme: kierrätysraaka-aineet säästävät neitseellisiä luonnonvaroja

JÄTEHUOLLON ETUSIJAJÄRJESTYS



L&T:n hallussa olevien materiaalien uudelleenkäyttö- ja kierrätysaste pysyi samalla tasolla kuin edellisenä vuonna. Hyvään uudelleenkäyttö- ja kierrätysasteeseen vaikutti muun muassa se, että aktiivisen keskustelun ja opastuksen ansiosta rakennusjätteen syntypaikkalajittelu asiakkaidemme keskuudessa kehittyi positiivisesti. Syntypaikkalajittelun avulla rakennusjätteestä saadaan yhä suurempi osa kierrätykseen.

Tavoitteemme on tukea asiakkaitamme toimimaan jätehuollon etusijajärjestyksen mukaisesti tuomalla jatkuvasti uusia ratkaisuja heidän käyttöönsä. Lue tarkemmin kehitystyöstämme [sivulta 37](#).

L&T:n oma kierrätysaste on asiakkaidemme kierrätysasteiden keskiarvo, joka pitää sisällään myös kaikkein vaikeimmat materiaalit, joiden kierrättäminen ei ole mahdollista. Kierrätysasteen kehittyminen riippuu myös asiakkaamme toimialasta, mutta jopa 100 % kierrätysaste on osalla asiakkaista toteutunut. Kokonaisuutena tavoitteenamme on nostaa kaikkien hallussamme olevien materiaalien uudelleenkäyttö- ja kierrätysaste 55 prosenttiin vuoteen 2020 mennessä.

HALLUSSA OLEVIEEN MATERIAALIVIRTOJEN KIERRÄTYS- JA HYÖDYNTÄMISASTE, %



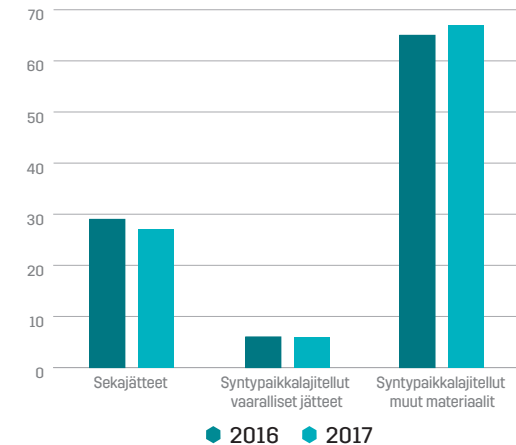
Kierrätys ja uudelleenkäyttö **54 %**
 Ympäristörakentaminen **6 %**
 Hyödyntäminen jäteperäisenä polttoaineena **23 %**
 Hyödyntäminen sekajätteen poltossa **11 %**
 Loppukäsittely **6 %**

VAARALLISTEN JÄTTEIDEN KIERRÄTYS- JA HYÖDYNTÄMISASTE, %



Kierrätys materiaalina **64 %**
 Hyödyntäminen energiana **11 %**
 Loppukäsittely **25 %**

SYNTYPAIKKALAJITELTUIEN MATERIAALIEN JA SEKAJÄTTEEN OSUUDET HALLUSSA OLEVISTA MATERIAALEISTA, %



- **Uudelleenkäyttöä** ovat etusijajärjestyksen mukaisesti kuormalavat, jotka ohjaamme suoraan tai korjattuina uudelleenkäyttöön sekä Helpponouto-palvelun kautta kerätyt tavarat, jotka ohjataan yhteistyökumppaneiden kautta uudelleenkäyttöön (rajattu pois raportoinnista vuonna 2017).
- **Kierrätykseen** lasketaan asiakkailtamme kerätyt, syntypaikkalajitellut materiaalivirrat, jotka jalostamme tai ohjaamme yhteistyökumppaneidemme kautta jalostettavaksi uusien tuotteiden raaka-aineiksi. Näistä merkittävimmät ovat kuidut (keräyspaperi ja -kartonki), muovi ja metalli.
- **Hyödyntäminen ympäristörakentamisessa** tarkoittaa materiaalien hyödyntämistä esimerkiksi jätealueiden rakentamisessa.
- **Energiahyödyntäminen** on jaettu kahteen ryhmään, jotka ovat hyödyntäminen jäteperäisenä polttoaineena ja hyödyntäminen sekajätteen poltossa. Suosimme kierrätykseen tai ympäristörakentamiseen soveltumattomien jätteiden hyödyntämistä jäteperäisenä polttoaineena, mikä sisältää jätteistä valmistetun ja energiana hyödynnetyn kierrätyspolttoaineen, kierrätyspuumurskeen, energiana hyödynnettävän rengasrouheen sekä biojätteestä valmistetun biokaasun ja bioetanolin.

Vuoden 2017 aikana L&T:n hallussa olevien materiaalien syntypaikkalajittelu kehittyi positiiviseen suuntaan eli käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että yhä suurempi määrä materiaaleista lajiteltiin jo syntypaikalla omiin keräysvälineihinsä. Syntypaikkalajittelulla varmistetaan kierrätysmateriaalien hyvä laatu, jolloin niiden hyödyntäminen on tehokkaampaa.

Vaaralliset jätteet käsittelemme omilla laitoksillamme tai toimitamme ne luotetuille yhteistyökumppaneillemme hyödynnettäväksi. Vuonna 2017 vaarallisten jätteiden kierrätysaste oli 64 % (2016: 66 %). Tähän lasketaan mukaan muun muassa puhdistukseen ja uudelleenkäyttöön toimitettavat jäteöljyt, joiden keräämisessä toimimme ympäristöministeriön valtakunnallisena kumppanina. Osa keräämistämme vaarallisista jätteistä hyödynnettiin energiana ja hyödyntämiseen kelpaamattomat loppukäsiteltiin. Vuonna 2017 6,7 prosenttia vaarallisista jätteistä vietiin käsiteltäväksi muihin EU-maihin. Emme maahantuoneet vaarallisia jätteitä vuonna 2017.

AKTIIVISTA KEHITYSTYÖTÄ JÄTTEEN MÄÄRÄN VÄHENTÄMISEKSI JA KIERRÄTYKSEN LISÄÄMISEKSI

- Rakennusjätteen syntyipaikkalajittelu asiakkaidemme keskuudessa otti askeleen parempaan suuntaan vuonna 2017 aktiivisen keskustelun ja opastuksen ansiosta. Syntyipaikkalajittelun avulla rakennusjätteestä saadaan yhä suurempi osa kierrätykseen.
- Keväällä 2017 K-raudan ja Rautian yhdistymisen ja brändimuutoksen yhteydessä uuden ilmeen myötä käytöstä poistui paljon työvaatteita, joille haluttiin etsiä mahdollisimman vastuullinen ja ympäristöystävällinen käsittelytapa. Tekstiilien kierrätys oli yhteisenä tavoitteenamme, joten toimitimme vaatteet Saksaan yhteistyökumppanillemme, joka hyödyntää vaatteiden kuidut autoteollisuudessa mm. penkkien pehmusteina ja äänieristeinä. Tutustu yhteistyöhömmö tarkemmin [täällä](#).
- Samoin kuin edellisenä vuonna, myös jouluna 2017 osallistuimme [Kinkkutemppuun](#), jossa kotitalouksilta kerättiin keskitettyihin keräyspisteisiin joulukunkun paistamisessa syntyvä rasva. Kinkkurasvoja palautettiin yhteensä 44 000 kiloa, josta valmistettiin uusiutuvaa dieseliä. Aiemmin kinkkurasva on päätynyt pääosin sekajätteeksi.
- Osallistumme vuosina 2017–2018 VTT:n koordinoimaan Wastebusters -tutkimushankkeeseen. Hankkeen tavoitteena on luoda kestävä kehityksen periaatteita noudattaen mahdollisuuksia jätteistä tehtyjen jalosteiden ja tuotteiden hyödyntämiseen ja tuomiseen markkinoille. Hankkeessa pyritään myös selkeyttämään termisen käsittelyn (poltto ja kaasutus) tuotteiden laisäädäntöä kozejärjestelyistä kerätyn tiedon avulla. Meillä on tässä keskeinen rooli jätemateriaalien toimittajana.

Kierrättämisen taika: työvaatteista autonpenkkejä, kinkkurasvasta dieseliä.

INNOVATIIVISIA DIGIPALVELUJA KIERRÄTYKSEN HELPOTTAMISEKSI

- Raportointiportaaliimme [Ympäristönetti](#) uudistui vuonna 2017. Sen avulla asiakkaat saavat tietoa muun muassa omien jätteidensä käsittelystä sekä toimipaikkojensa kierrätysasteesta. Uusi Ympäristönetti avaa asiakkaillemme visuaalisen katsauksen toimintansa tuottamiin jätteisiin ja antaa tiedon avulla mahdollisuuden parantaa ympäristövastuullisuutta.
- [Helppovarasto-palvelu](#) käynnistyi vuonna 2017. Tässä palvelussamme asiakas voi tilata noudon ja varastoinnin haluamalleen ajalle. Helppovarasto on tilankäyttöisesti ja energiataloudellisesti tehokas, sillä sen avulla asuinliöt voivat olla tehokkaammin asuinkäytössä eikä näitä arvokkaita, lämpimiä ja valaistuja tiloja käytetä esimerkiksi kausituotteiden varastointiin.
- [Helpponouto-palvelussa](#) asiakas voi tilata noudon tarpeettomille tai rikkiäisille tavaroilleen, jotka ohjataan joko uudelleenkäyttöön tai materiaalikierrätykseen. Helpponouto-palvelu helpottaa asiakkaan elämää ja tehostaa hankalien tilanteiden, kuten muuttojen, kierrätysmahdollisuuksia. Helpponouto-palvelu laajeni vuonna 2017 pääkaupunkiseudun lisäksi Tampereelle, Jyväskylään, Ouluun ja Turkuun. Noutoja toteutettiin vuoden 2017 aikana noin 1 900 kappaletta (2016: 950 kpl), joista on kerätty kaikkiaan 180 000 kiloa (2016: yli 90 000 kg) tarpeettomia tavaroita.
- [Hävikkimestari](#) on L&T:n kehittämä sovellus, jonka avulla visualisoidaan ruokahävikin määrä ja selvitetään sen taustalla olevat syyt. Hävikkimestari-palvelun avulla ravintolat voivat helposti seurata ruokahävikkiään sekä sen juurisyyt. Lisäksi ravintolan tiimi saa valmiudet aktiivisesti vähentää ruokahävikkiä. Hävikkimestarin käyttöön ottaneissa ravintoloissa ruokahävikki on onnistuttu parhaimmillaan puolittamaan, mikä on tuottanut ravintoloille merkittäviä säästöjä raaka-aine- ja jättekuluissa. Vuonna 2017 Hävikkimestarin avulla pelastettiin 217 920 kg ruokaa joutumasta roskiin, mikä tarkoittaa lounasannoksina yli 400 000 annosta. Kustannussäästöä Hävikkimestarin avulla saatiin aikaan lähes 500 000 €. Sitra listasi L&T:n Suomen Kiertotalouden kiinnostavimmat -yrityslistalle nostoen Hävikkimestarin esimerkiksi kiertotaloutta edistävästä palvelusta.

Kiertotaloutta digitaalisesti: Hävikkimestari palvelu säästi yli 217 000 kiloa ruokaa.



CASE

LEIJONA CATERING MINIMOI RUOKAHÄVIKKIÄ HÄVIKKIMESTARIN AVULLA

Varuskuntaruokailun erikoisosaaja Leijona Catering Oy haluaa toimia vastuullisesti ja vaikuttaa siihen, miten ruokahävikkiä voidaan vähentää. Jo pelkästään Parolannummen panssariprikaatin varuskuntaravintolassa valmistetaan tuhansia aterioita viikoittain, kun 2 000 varusmiestä sekä henkilökunta ruokailevat varuskuntaravintola Rubenissa. Muiden Leijona Cateringin ravintoloiden tapaan hävikki pidetään Parolassa kurissa L&T:n Hävikkimestari-sovelluksella.

”Hävikkimestari on meille tärkeä seurantatyökalu, joka antaa paljon olennaista tietoa liittyen biojätteen määrään ja sen aiheutumiseen. Näin voimme kehittää käytäntöjämme ja vaikuttaa asenteisiimme sekä saada sitä kautta todellisia tuloksia aikaan”, Parolan varuskuntaravintolan ravintolapäällikkö Elvina Kahila sanoo.

Lassila & Tikanoja lupaa helpottaa asiakkaidensa arkea ja auttaa heitä menestymään. Leijona Cateringin tapauksessa lupaus toteutuu: Hävikkimestarin käyttäminen on tuonut väliineen uudenlaisten käytäntöjen toteuttamiseen, minkä lisäksi yhteistyöstä on seurannut myös rahallisia säästöjä.

YHTEISTYÖSTÄ ON SEURANNUT MERKITTÄVIÄ TULOKSIA

”Vuonna 2016 Leijona Catering tuotti biojätettä valitettavasti kahden miljoonan kilon verran. Ruokaa ei ole mitään järkeä valmistaa roskikseen. Me olemmekin halunneet toimia vastuullisesti ja vähentää hävikin määrää”, yrityksen kehitysjohtaja Petri Hoffren vakuuttaa.

Leijona Catering otti Hävikkimestarin käyttöön vuonna 2016, ja nykyään se on käytössä kaikissa yhtiön ravintoloissa. Hävikkimestarin avulla seurataan ja vähennetään tällä hetkellä keittiö- ja tarjoiluhävikkiä. Kaikkea ruokahävikkiä ei Leijona Cateringilla vielä Hävikkimestarin avulla seurata, mutta laajennuksia on suunnitteilla. Sovellus tarjoaa ymmärrettäviä raportteja ja esimerkiksi grafiikoita aiheutuneesta hävikistä, minkä lisäksi ravintoloiden kesken voidaan harjoittaa vertailua ja käydä keskustelua tuloksista.



”Käyttöönnotolla on ollut hyvin merkittäviä seurauksia. Biojättemäärät putosivat ensimmäisen vuoden aikana toistasataatuhatta kiloa”, Hoffren kertoo tyytyväisenä.

VASTUULLISUUDEN TOTEUTTAMISTA JA TALOUDELLISTA HYÖTYÄ

”Seuraamme hävikin kilomääriä ja kustannuksia tabletilla sovelluksen kautta. Sovellus on todella käyttäjäystävällinen ja räätälöity meidän tarpeisiimme. Olemme tehneet kehitystyötä yhdessä, ja meidän palautettamme sekä ehdotuksiamme on kuunneltu”, Elvina Kahila kiittää.

Toimivan ja käyttäjäystävällisen Hävikkimestarin käyttöönotto on hyödyttänyt taloudellisesti muun muassa jäte-, henkilökunta- ja raaka-ainekustannusten vähenemisen kautta. Rahallisen hyödyn lisäksi vastuullinen toiminta on valtio-omisteiselle yritykselle tärkeää.

”Puolustusvoimien johtopuolellakin on oltu tyytyväisiä tuloksiin, joita Hävikkimestarin käyttöönoton jälkeen on saavutettu. Meidän yhteistyömme L&T:n kanssa on sujunut todella hienosti”, Hoffren puolestaan painottaa.

PÄÄSTÖJEN JA ENERGIAN- KULUTUKSEN VÄHENTÄMINEN

L&T:n toiminnan merkittävin välitön ympäristövaikutus ovat keräys- ja kuljetuspalveluista aiheutuvat päästöt, minkä vuoksi päästöjen vähentäminen on yksi yritysvastuun keskeisistä tavoitteistamme. Vuoden 2017 loppuun mennessä kasvihuonekaasupäästömme olivat vähentyneet 21,3 prosenttia (2016: 22,2*) verrattuna vuoden 2012 tasoon, seurattuihin toimintoihin ja niiden volyymiin. Tavoitteenamme on vähentää päästöjä 25 % vuoden 2012 tasoon verrattuna vuoteen 2020 mennessä.

Laskentaan on sisällytetty kasvihuonekaasuista vähintään hiilidioksidi ja metaani ja luvut on esitetty hiilidioksidiekvivalentteina. L&T FM:n energiankulutus- ja päästötiedot 9-12/2017 on rajattu raportoinnin ulkopuolelle niiden vähämerkityksellisyyden vuoksi.

*Tässä laskelmassa vuoden 2016 kasvihuonekaasupäästöt on päivitetty liikennepolttoaineiden uusimmilla päästökertoimilla ja tietoja on täydennetty energiankulutuksen ja työmatkustamisen osalta vertailtavuuden säilyttämiseksi.

YLI MILJOONA TONNIA PÄÄSTÖJÄ POIS

Vuonna 2017 L&T:n toiminnasta syntyi yhteensä 59,6 (2016: 59,0) tuhatta CO₂-ekvivalenttitonnia hiilidioksidipäästöjä. Nämä päästöt ovat kuitenkin vain pieni osa siitä kokonaisuudesta, joka syntyy materiaali kierrätyksestä sekä bio- ja kierrätyspolttoainetoimituksista asiakkaillemme.

Vuonna 2017 onnistuimme yhdessä asiakkaidemme kanssa vähentämään hiilidioksidipäästöjä noin 1,1 miljoonalla (2016: 1,0 miljoonaa) CO₂-ekvivalenttitonilla. Nämä päästövähennykset syntyivät, kun asiakkaamme pystyivät korvaamaan neitseellisiä raaka-aineita uusioraaka-aineilla tai fossiilisia polttoaineita bio- ja kierrätyspolttoaineilla. Lisäksi tarjoamme asiakkaillemme kiinteistöjen energiatehokkuuspalveluita Suomessa ja Ruotsissa, mutta näiden palveluiden tuottamat hyödyt eivät ole vuonna 2017 mukana päästövähennyslaskennassa.

PÄÄSTÖT SUHTEESSA LIIKEVAIHTOON LASKENEET

Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti eli kasvihuonekaasupäästöjen suhde liikevaihtoon vuonna 2017 oli 66,2 CO₂-ekvivalenttitonnia miljoonaa euroa kohden (2016: 66,7). Suunta on ollut laskeva vuodesta 2014 lähtien ja myös vuonna 2017 päästöintensiteetti oli alhaisempi kuin edellisenä vuonna (-0,8 %). Tähän ovat vaikuttaneet muun muassa aktiiviset toimenpiteemme kuljetustemme päästöjen vähentämiseksi.

Päästöintensiteetti on laskettu jakamalla vuosikertomuksessa esitetyt L&T:n suorat (kuljetukset, tuotantoautot, työkoneet, kaatopaikkatoiminta) ja epäsuorat (ostettu sähkö, kaukolämpö) kasvihuonekaasupäästöt liikevaihdolla ilman L&T FM:n osuutta.



LASKENNALLISET PÄÄSTÖVÄHENNYKSET JA PÄÄSTÖT



**BIO- JA KIERRÄTYS-
POLTTOAINETOIMITUKSET**

697,0

(-2,7 %) TUHATTA CO₂-
-EKVIVALENTTITONNIA



**MATERIAALI-
KIERRÄTYS**

363,6

(-2,4 %) TUHATTA CO₂-
-EKVIVALENTTITONNIA



**KULJETUKSET, TUOTANTO-
AUTOT, TYÖKONEET,
KAATOPAIKKATOIMINTA**

42,8

(1,4 %)



**URAKOITSIJOIDEN
POLTTOAINEEN
KULUTUS**

13,5

(0,9 %)

**TYÖ-
MATKUSTAMINEN**

1,4

(-6,4 %)

**OSTETTU
SÄHKÖ**

0,2

(-0,2 %)

**KAUKO-
LÄMPÖ**

1,7

(-0,2 %)

TUHATTA CO₂-EKVIVALENTTITONNIA

Päästöt on laskettu kansainvälisen raportointiohjeiston The Green House Gas Protocol -päästölaskentamallin mukaisesti hyödyntäen muun muassa VTT:n LIPASTO-tietokantaa.

PANOSTAMME KULJETUSTEN PÄÄSTÖJEN VÄHENTÄMISEEN

Vuonna 2017 teimme aktiivisesti toimenpiteitä keräys- ja kuljetuspalveluidemme päästöjen vähentämiseksi. Uudistimme kalustoamme vähäpäästöisempään suuntaan ja otimme käyttöön vähäpäästöisempiä polttoaineita sekä jatkoimme kuljetusreittien optimointia ja kuljettajiemme ajotavan kehittämistä.

Absoluuttiset päästöt nousivat hieman edelliseen vuoteen verrattuna, mikä johtuu keräys- ja kuljetustoimintamme volyymin kasvusta, lisääntyneistä suoritteista ja sitä kautta polttoaineiden kokonaiskulutuksen kasvusta. Toiminnan kasvaneeseen volyymiin suhteutettuna tilanne kehittyi kuitenkin positiiviseen suuntaan, sillä suoritteet lisääntyivät suhteellisesti enemmän kuin päästöt kasvoivat. Vuonna 2017 dieseliin kokonaiskulutus oli 15,9 miljoonaa litraa, joka oli 4,7 % enemmän kuin vuonna 2016. Bensiinin kulutus oli 0,27 miljoonaa litraa (2016: 0,26 miljoonaa litraa). Polttoöljyn kulutus oli 1,75 miljoonaa litraa (2016: 1,78 miljoonaa litraa).

- Otimme käyttöön pääkaupunkiseudulla tietyissä soveltuviissa jäteautoissa Neste MY uusiutuvan dieselin, joka on valmistettu kokonaisuudessaan jätteistä ja tähteistä. Voit lukea tästä tarkemmin [seuraavalta sivulta](#).
- Otimme käyttöön uusia monilokeroautoja jätekuljetusten tehostamiseksi. Käytössämme on 75 (2016: 62) ilmastoystävällistä monilokeroautoa. Monilokeroisessa jäteautossa on kaksi tai useampia kammioita eri jätelajeille, mikä mahdollistaa useamman jätelajin keräämisen samalla ajokerralla.
- Lisäksi investoimme uuteen vähäpäästöisempään moottoriteknologiaan raskaan kaluston ajoneuvoissamme. Lue tarkemmin kohdasta [Vastuullinen toimitusketju](#).
- Jatkoimme edelleen aktiivista työtämme kuljetusreittien optimoimiseksi. Viiden viimeisen vuoden aikana olemme optimoineet lähes 3 600 kuljetusreittiä, joista vuonna 2017 optimoitiin 650 reittiä (2016: 600). Kuljetusreittien optimointi vähentää kaluston tarvetta, ajettuja kilometrejä sekä pihakäyntejä ja pysähdyksiä. Optimoitavien reittien määrä on riippuvainen kunakin vuonna optimoinnin kohteena olevien alueiden reittirakenteesta.

- Vuonna 2017 raskaan kaluston kuljettajiemme ajotapa kehittyi positiiviseen suuntaan, mikä kertoo ajotavan turvallisuudesta ja taloudellisuudesta. Vuonna 2017 kuljettajiemme keskimääräinen ajotapaindeksi nousi 8,9:ään (2016: 8,6). Laskelmassa on käytetty painotettua keskiarvoa.
- Ajotavanseurantaa laajennettiin vuoden 2017 aikana edelleen Ympäristö- ja Teollisuuspalveluiden ajoneuvoihin. Henkilökohtainen ajotavanseurantalaitteisto on nyt asennettu yhteensä 932 raskaan kaluston ajoneuvoon (2016: 898).
- Seurannan lisäksi kehitämme kuljettajiemme ajotapaa koulutuksilla ja tarvittaessa yksikkökohtaisten toimenpideohjelmien avulla. Vuonna 2017 yhteensä 233 kuljettajaa osallistui Taitava kuljettaja -koulutuksiin, jotka keskittyvät ajotavan parantamiseen.

PAREMPI AJOTAPA, PIENEMMÄT PÄÄSTÖT

Raskaan kaluston kuljettajien henkilökohtainen ajotavanseuranta mahdollistaa ajotavan analysoinnin ja jatkuvan parantamisen. Ajotapaindeksi kertoo ajotavan turvallisuudesta ja taloudellisuudesta. Korkeampi indeksi tarkoittaa parempaa liikenneturvallisuutta, pienempää polttoaineenkulutusta ja alhaisempia päästöjä sekä kustannussäästöjä ajoneuvojen ylläpidossa.

Lokeroissa sen salaisuus: yhteen autoon mahtuu monensorttista jätettä.

CASE NESTE MY

Neste toi vuoden 2017 alussa markkinoille kokonaan jätteistä ja tähteistä valmistetun uusiutuvan dieselin, joka otettiin käyttöön myös valikoiduissa soveltuissa L&T:n jäteautoissa. Neste MY diesel perustuu Nesteen NEXBTL-tekniikkaan, jonka avulla kasviöljyistä ja eläinrasvajätteestä pystytään valmistamaan laadukkaita käyttötuotteita, kuten uusiutuvaa dieseliä, joka on täysin yhteensopiva nykyisten dieselautojen kanssa eli korvaa sellaisenaan perinteistä fossiilista diesel-polttoainetta.

Neste MY kuormittaa ympäristöä vähemmän kuin fossiilinen diesel. Sen käyttö vähentää kasvihuonekaasupäästöjä jopa 90 % fossiilisiin polttoaineisiin verrattuna, kun huomioidaan polttoaineen koko elinkaarivaikutus. Käyttämällämme Neste MY dieselmäärällä vähensimme päästöjämme vuonna 2017 yli 230 000 kg, mikä vastaa lähes 80 henkilöauton vuotuisia päästöjä.

Valitsimme Neste MY uusiutuvan dieselin tiettyihin soveltuviin jäteautoihimme polttoaineeksi, koska sen käytöllä voimme merkittävästi vähentää kasvihuonekaasupäästöjä ja muita paikallisesti ilmanlaatua heikentäviä päästöjä. Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen on yksi yritysvastuumme keskeisistä tavoitteista. Paikalliset päästöt ovat tärkeä seikka jäteautoissa, joilla kuljetaan tiiviissä kaupunkirakenteessa asutuksen keskellä. Myös jouluisessa Kinkkutempussa kerätyt kinkunrasvat hyödynnetään Neste MY dieselin valmistuksessa, joten olimme kiertotalouden ytimessä kuljettaessamme palautuspisteisiin kerättyjä kinkkurasvoja niistä valmistetulla polttoaineella.



HILLITSEMME AKTIIVISIN TOIMIN OMIA KIINTEISTÖJEMME ENERGIANKULUTUSTA

Vuonna 2017 teimme toimenpiteitä omien kiinteistöjemme energiankulutuksen vähentämiseksi. Yhdistimme toimitilaverkostoamme ja otimme kiinteistöjemme energiankulutuksen ja -käytön tarkempaan tarkkailuun, mutta näiden toimenpiteiden vaikutus näkyy vasta pidemmällä aikavälillä.

Vuonna 2017 omien kiinteistöjemme energiakulutus kasvoi edellisvuoteen verrattuna johtuen mm. sääolosuhteista. Sähkönkulutukseen vaikutti myös laitoksillamme käsitellyn materiaalin määrä, joka kasvoi edellisestä vuodesta. Vuonna 2017 sähkönkäyttömme oli 31 700 MWh (2016: 31 100 MWh) ja kaukolämpöä käytettiin 9 900 MWh (2016: 9 500 MWh).

Energiaintensiiteetti eli energiankulutuksen suhde liikevaihtoon vuonna 2017 oli 328 MWh miljoonaa euroa kohden (2016: 323 MWh miljoonaa euroa kohden). Energiaintensiiteetin suunta on kaksi viimeisintä vuotta ollut nouseva, mutta sitä ennen se laski useampana vuonna peräkkäin.

Energiaintensiiteetti on laskettu jakamalla L&T:n oma energiankulutus liikevaihdolla. Energiankulutuksessa ovat mukana kalustomme polttoaineet sekä toimipisteidemme sähkö ja kaukolämpö. Laskenta ei sisällä L&T FM:n tietoja ja kaukolämmön osalta mukana ovat vain Suomen toimipisteet.

- Jatkoimme toimitilojemme käyttöasteen tehostamista vuonna 2017 ja toteutimme toimipisteiden yhdistämisiä Lahdessa, Tampereella ja pääkaupunkiseudulla. Kaikki uudet toimipisteet ovat monitilatoimistoja. Lisäksi haluamme kannustaa henkilöstöämme etätöihin niissä toiminnoissa ja tehtävissä, joissa se on mahdollista.
- Vuonna 2015 käynnistyneen energiatehokkuusprojektin tavoitteena on vähentää sähkön ja lämmön kulutusta sekä puuttua kiinteistöjen käytön epäkohtiin. Projektin tiimoilta olemme vuonna 2017 toteuttaneet LED-valaistusmuutoksia sekä startanneet kiinteistömanageritiimin, jonka tehtäviin kuuluu seurata kiinteistöjen energiankulutusta ja käyttöä. Kiinteistöjä tarkastellaan manageritiimin toimesta kokonaisuuksina, joissa energianhallinnan lisäksi huomiota kiinnitetään kunnostustarpeisiin. Toteutettavissa rakennus- ja korjaushankkeissa panostetaan energiatehokkaisiin taloteknisiin ratkaisuihin kuten LED-valaistukseen.

KÄYNNISTIMME SELVITYKSEN SCIENCE BASED –TAVOITTEEN ASETTAMISEKSI

Käynnistimme vuonna 2017 omien ympäristöasiantuntijoidemme toteuttamana esiselvityksen tieteellisen päästövähennystavoitteen (ns. Science based target) asettamiseksi. Tieteellinen päästövähennystavoite vastaa kullekin yritykselle määriteltyä osuutta globaalista päästövähennyksestä, joka tarvitaan rajoittamaan lämpötilan nousu alle 2°C:een.

Vuonna 2017 menestyimme jälleen erinomaisesti kansainvälisessä yritysten ilmastotyötä arvioivassa vertailussa, jonka toteuttaa vuosittain maailman johtavien sijoittajien toimeksiannosta kestävää taloutta ja ilmastomuutoksen torjuntaa edistävä CDP-järjestö. Sijoituimme CDP Climate -arviossa maailman kärkiyhtiöiden joukkoon, Leadership-tasolle, toiseksi parhaalla luokituksella A-.

Pohjoismaissa Leadership-tason eli arvosanan A tai A- saavuttaneita yrityksiä oli yhteensä 34 ja Suomessa 13. Leadership-tasolle arvioitujen yritysten katsotaan toimivan ympäristön kannalta parhaiden käytäntöjen mukaisesti, ymmärtävän hyvin ilmastomuutokseen liittyviä riskejä ja mahdollisuuksia sekä laativan ja toteuttavan strategioita näiden riskien ja mahdollisuuksien hillitsemiseksi tai hyödyntämiseksi.

Vuoden 2017 raportti ja tulokset löytyvät CDP:n sivuilta: <https://www.cdp.net/en/scores-2017>.

Jahtaamme energiavuotoja. Myös omissa tiloissamme.

YMPÄRISTÖLUKUJA

MATERIAALIT	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
L&T:n hallussa olevat materiaalivirrat				
Syntyapaikkalajitellut materiaalit	%	68 %	65 %	67 %
Syntyapaikkalajitellut vaaralliset jätteet	%	7 %	6 %	6 %
Sekajätteet	%	26 %	29 %	27 %
L&T:n hallussa olevien materiaalivirtojen kierrätys- ja hyödyntämistäaste				
Uudelleenkäyttö ja kierrätys	%	53,1 %	53,7 %	53,8 %
Hyödyntäminen ympäristörakentamisessa	%	7,5 %	5,6 %	5,9 %
Hyödyntäminen jäteperäisenä polttoaineena	%	24,0 %	23,3 %	23,3 %
Hyödyntäminen sekajätteen poltossa	%	7,5 %	11,0 %	11,2 %
Loppukäsittely	%	7,9 %	6,3 %	5,7 %
Vaarallisten jätteiden kierrätys- ja hyödyntämistäaste				
Kierrätys materiaalina	%	65,7 %	66,3 %	64,0 %
Hyödyntäminen energiana	%	7,9 %	10,2 %	10,6 %
Loppukäsittely	%	26,4 %	23,5 %	25,4 %
ENERGIA	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
L&T:n oma energiankulutus				
Diesel	MWh	139 116	152 846	160 094
Bensiini	MWh	2 523	2 416	2 459
Polttoöljy	MWh	14 847	17 855	17 506
Sähkö	MWh	29 416	31 122	31 716
Kaukolämpö*	MWh		9 537	9 898
YHTEENSÄ	MWh	185 903	213 776	221 673
Energiaintensiiteetti**	MWh/M€	288	323	328

KASVIHUONEKAASUPÄÄSTÖT JA -VÄHENNYKSET	YKSIKKÖ	2015	2016	2017
L&T:n omat päästöt				
Scope 1: Kuljetukset, tuotantoautot, työkoneet, kaatopaikkatoiminta	1000 tCO ₂ -ekv.	43,6	42,2	42,8
Scope 2: Ostettu sähkö Suomessa (markkinalähtöinen)	1000 tCO ₂ -ekv.	0	0	0
Scope 2: Ostettu sähkö Suomessa (aluekohtainen)	1000 tCO ₂ -ekv.	5,2	5,5	5,6
Scope 2: Ostettu sähkö Venäjällä ja Ruotsissa (aluekohtainen)***	1000 tCO ₂ -ekv.	0,2	0,2	0,2
Scope 2: Ostettu kaukolämpö Suomessa (aluekohtainen)***	1000 tCO ₂ -ekv.		1,7	1,7
Scope 3: Urakoitsijoiden polttoaineen kulutus****	1000 tCO ₂ -ekv.	13,6	13,4	13,5
Scope 3: Työmatkustaminen****	1000 tCO ₂ -ekv.	1,7	1,5	1,4
YHTEENSÄ*****	1000 tCO ₂ -ekv.	59,1	59,0	59,6
Päästöintensiiteetti*****	tCO ₂ -ekv./M€	67,8	66,7	66,2
Laskennalliset päästövähennykset				
Materiaalikierrätys	1000 tCO ₂ -ekv.	-375,2	-355,1	-363,6
Bio- ja kierrätyspolttoainetoimitukset	1000 tCO ₂ -ekv.	-763,8	-678,8	-697,0
YHTEENSÄ	1000 tCO ₂ -ekv.	-1139,0	-1033,9	-1060,6

Luvut sisältävät koko L&T konsernin Suomessa, Venäjällä ja Ruotsissa lukuun ottamatta L&T FM:n toimintaa ellei toisin mainita.

* Kaukolämmönkulutustiedot on kerätty vain Suomesta ja vuodesta 2016 lähtien.

** L&T:n oman energiankulutuksen suhde liikevaihtoon, vuoden 2015 luku ei ole vertailukelpoinen kaukolämpötietojen puuttuessa.

*** Scope 2 markkinalähtöisiä tietoja ei raportoida, sillä saatavilla olevat päästökertoimet eivät olennaisesti eroa aluekohtaisista tiedoista.

**** Sisältää vain L&T:n Suomen toiminnot.

***** Scope 2 -päästöissä laskettu mukaan Suomessa ostettu sähkö markkinalähtöisenä (ei aluekohtaisena). Vuoden 2015 luku ei ole vertailukelpoinen kaukolämpötietojen puuttuessa.

***** L&T:n Scope 1 ja 2 päästöjen suhde liikevaihtoon, vuoden 2015 luku ei ole vertailukelpoinen kaukolämpötietojen puuttuessa.

CO₂-VÄHENNYSTEN LASKENTAPERIAATTEET

Laskennallinen päästövähennys on laskettu koko arvoketjulle jätteen keräyksestä uusiomateriaalin ja -polttoaineen käyttöön asti.

Jättemateriaalien kierrätyksellä voidaan korvata neitseellisten raaka-aineiden käyttöä ja siten vähentää raaka-aineen hankinnasta ja prosessoinnista aiheutuvia kasvihuonekaasupäästöjä.

Laskennalliset päästövähennykset on laskettu materiaaliakohtaisesti ja ne perustuvat siihen, kuinka paljon kierrätysmateriaali vähentää päästöjä verrattuna vastaavaan tuotantoon neitseellisistä raaka-aineista.

Energiantuotannossa kasvihuonekaasupäästöt vähenevät, kun fossiilisia polttoaineita korvataan bio- ja kierrätyspolttoaineilla. Polttoaineiden osalta laskennallisissa päästövähennyksissä on huomioitu L&T:n bio- ja kierrätyspolttoainetoimitukset ja niistä aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt verrattuna vastaavan energiamäärän tuottamiseen fossiilisilla polttoaineilla.

Laskennassa vertailukohtana on pääsääntöisesti käytetty kivihiiltä. Päästökertoimien lähteenä on käytetty Tilastokeskuksen polttoaineluokitusta 2017.

Päästöt on laskettu kansainvälisen raportointiohjeiston The Green House Gas Protocol -päästölaskentamallin mukaisesti hyödyntäen muun muassa VTT:n LIPASTO-tietokantaa. Laskentamallin mukaan päästöt jaetaan kolmeen vaikutusalueeseen: 1. suorat kasvihuonepäästöt (kaatopaikka-toiminnan, L&T:n raskaan kaluston, tuotantoautojen ja työsuhteautojen kuluttamat polttoaineet) 2. epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt ostetusta energiasta (koko L&T:n sähkönkäyttö ja kaukolämmön kulutus Suomen toimipisteissä) 3. muut merkittävät epäsuorat kasvihuonekaasupäästöt (työmatkustaminen ja urakoitsijoiden polttoaineen kulutus Suomessa). Urakoitsijoiden päästöt on laskettu kuljetusmäärien perusteella arvioidusta polttoaineen kulutuksesta. Laskennalliset päästövähennykset on laskettu VTT:n luoman mallin avulla koko arvoketjulle jätteen keräyksestä uusiomateriaalin tai polttoaineen käyttöön asti. Laskenta kattaa koko konsernin toiminnan. L&T luopui Latvian liiketoiminnoistaan maaliskuussa 2014. Vertailukelpoisuuden takia myös aiempien vuosien luvuista on rajattu pois L&T:n Latvian liiketoimintaan liittyneet tiedot. Luvut eivät sisällä L&T FM:n lukuja.

VASTUU HENKILÖSTÖSTÄ, KESKEISET SAAVUTUKSET VUONNA 2017*

VUONNA 2017 SAIRAUSPOISSA- OLOPROSENTTIMME SUOMESSA OLI

mikä on täsmälleen sama lukema kuin vuonna 2016.

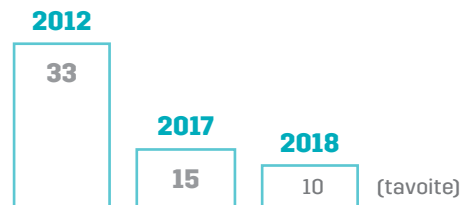
4,8 %

MONIMUOTOISUUS SUOMESSA

16 %

Teimme aktiivisesti töitä ulkomaalaistaustaisten työllistämisen helpottamiseksi.

L&T:läisistä on ulkomaalaistaustaisia.



OLEMME VIIDESSÄ VUODESSA PUOLITTANEET TAPATURMATAAJUUDEN SUOMESSA

KYMMENESSÄ VUODESSA L&T:N KESKIMÄÄRÄINEN ELÄKÖITYMISIKÄ ON SUOMESSA NOUSSUT 60 VUODESTA

63 VUOTEEN.

Keskimäärin suomalaiset eläköityvät 61,1-vuotiaina.



70 %

SUOMEN HENKILÖSTÖSTÄMME SUOSITTELSI L&T:TÄ TYÖNANTAJANA

*Yhteenveto kattaa Suomen liiketoiminnot, muiden toimintamaiden osalta keskeiset luvut on raportoitu tekstissä ja erillisessä taulukossa.

VASTUU HENKILÖSTÖSTÄ

Suurena työllistäjänä ja palvelualan yrityksenä L&T:n sosiaalisen vastuun painopiste on omassa henkilöstössä. Henkilöstövastuun olennaisimmat osa-alueet ovat henkilöstön työkyvyn ylläpitäminen ja työturvallisuuden parantaminen, henkilöstötyytyväisyyden vahvistaminen sekä monimuotoisuuden ja tasa-arvon edistäminen.

Vuoden 2017 lopussa L&T työllisti lähes 8 700 henkilöä, joista reilu 7 000 Suomessa, yli 1 300 Ruotsissa (noin 600 henkilöä siirtyi yhtiön palvelukseen 1.9. yrityskaupan myötä) ja noin 300 Venäjällä. Suomeen palkattiin vuoden aikana noin 2 000 uutta henkilöä.

Olemme investoineet työkyvyn johtamiseen Suomessa jo yli kymmenen vuoden ajan. Käytämme Sirius-työkyvynhallintaohjelmaa, jonka tarkoituksena on lisätä henkilöstön hyvinvointia, tunnistaa ongelmat jo varhain ja keskittyä niiden ennaltaehkäisyyn. L&T:llä on oma työpaikkakassa, joka tukee L&T:n työkyvynhallintaa ja täydentää työterveyshuoltoa. Lisäksi käytössämme on Sopiva työ -malli, jossa tavoitteena on kuntouttaa ja löytää sopivampi työ silloin, kun henkilö ei pärjää entisessä tehtävässään.

Työturvallisuuden toimenpiteitä ja tavoitteita ohjataan strategisella Nolla-peli-ohjelmalla, joka tukee linjaorganisaation työtä. Nollapelin tavoitteena on edistää L&T:n työturvallisuutta ja kehittää työturvallisuuskulttuuria painottuen ennakkoivaan toimintaan.

Mittaamme henkilöstön tyytyväisyyttä säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme pitkäjänteisesti saamamme palautteen perusteella. L&T:n monimuotoisuutta kuvastaa se, että Suomen henkilöstöstä noin 16 % on ulkomaalais-taustaisia, eri kansallisuuksia on yli 80 ja työntekijöiden ikäjakama on laaja.

L&T:n toiminnan merkittävimmät henkilöstöriskit liittyvät osaavan ja motivoituneen työvoiman saatavuuteen sekä henkilöstötyytyväisyyden heikkene-miseen. Lisäksi henkilöstön työkyvyttömyys ja tapaturmaeläkekustannusten kohoaminen voi vaikuttaa olennaisesti L&T:n kilpailukykyyn ja kannatta-vuuteen, sillä suurtyönantajana L&T vastaa täysimääräisesti henkilöstönsä työkyvyttömyydestä aiheutuvista eläkekustannuksista. Näitä riskejä ja niiden hallintaa on kuvattu tarkemmin hallituksen toimintakertomuksen kohdassa "Riskit ja riskienhallinta".

Työkykyriskit liittyvät L&T:llä useimmiten työn fyysiseen kuormittavuuteen sekä ergonomiaan. Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovatkin merkittävin syy työ-kyvyttömyyseläkkeisiin ja pitkiin sairauslomiin. Tuki- ja liikuntaelinterveyden edistäminen on osa L&T:n perustoimintaa.

Työturvallisuusriskeistä suurin on se, että työntekijämme työskentelevät yleensä asiakkaan tiloissa emmekä voi tietää, millaisia toimenpiteitä asiakas on tehnyt työturvallisuuden varmistamiseksi. Siksi painotamme työtämme entistä enemmän työkohteissa tehtäviin riskiarviointeihin.

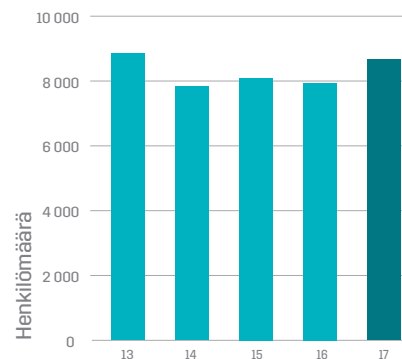
Vuonna 2017 henkilöstövastuun tavoitteenamme olivat:

- sairauspoissaolojen vähentäminen
- työurien pidentäminen
- tapaturmataajuuden alentaminen
- henkilöstön suositteluhaluuden kasvattaminen sekä
- maahanmuuttajien ja erityisryhmien työllistymisen edistäminen

HENKILÖSTÖLUKUJA

	2017	2016	2015
Henkilöstö vuoden lopussa, koko- ja osa-aikaiset yhteensä	8 663	7 931	8 085
Suomi	7 041	7 035	7 192
Ruotsi	1 332	637	640
Venäjä	290	259	253
Henkilöstö keskimäärin Suomessa, kokoaikaiseksi muutettuna	6 288	6 305	7 099

HENKILÖSTÖ VUODEN LOPUSSA KOKO- JA OSA-AIKAISET YHTEENSÄ



HENKILÖSTÖN JAKAUTUMINEN TOIMINTAMAITTAIN, %



SAIRAUSSOISSAOLOT PYSYIVÄT SAMALLA TASOLLA KUIN EDELLISVUONNA

Vuonna 2017 sairauspoissaoloprosenttimme Suomessa oli 4,8 %, mikä on täsmälleen sama lukema kuin vuonna 2016. Ruotsissa sairauspoissaoloprosentti oli 4,5 % ja Venäjällä 2,45 %.

- Vuoden 2017 aikana selvitettiin erillisen hankkeen avulla raskaimpien työtehtävien kuormittavuutta. L&T:n henkilöstöllä tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat merkittävien poissaolojen syy. Halusimme selvittää, voidaanko riskejä sairastumisiin vähentää esimerkiksi entistä paremmalla ergonomialla tai huolellisemmalla perehdytyksellä. Projektissa pidettiin työpajoja työntekijöiden kanssa sekä käytettiin tukena työterveyshuoltoon kertynyttä dataa.
- Teimme toimenpiteitä erityisesti paremman ergonomian puolesta. Keskiössä olivat jätekuljettajat ja siivoajat. Jätekuljettajat joutuvat tyypillisesti raahaamaan painavia astioita pitkiä matkoja sekä nousemaan autoon ja laskeutumaan sieltä jopa satoja kertoja päivässä. Siivoajissa puolestaan erityisesti elintarvike- ja hygieniapuolella työskentelevät henkilöt joutuvat sietämään muun muassa kuumuutta ja vuorotyötä.

L&T:llä on käytössä varhaisen tuen malli. Sen tarkoitus on, että työpaikalla tartutaan ongelmiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja tehdään yhteistyötä niiden ratkaisemiseksi. Varhaisen tuen malli auttaa myös esimiestä puuttamaan ongelmiin ja esimerkiksi pitkittyviin tai toistuviin sairauspoissaoloihin ajoissa sekä saamaan tarvittaessa työntekijälle tukea esimerkiksi työterveyshuollosta tai henkilöstöhallinnosta.

- L&T:llä siirryttiin vähitellen jo vuonna 2016 käytäntöön, jossa työntekijä voi akuuteissa sairaustapauksissa olla esimiehen luvalla pois yhden päivän kerrallaan ja ilman lääkärin-todistusta enintään kolme peräkkäistä kalenteripäivää. Käytäntöä laajennettiin pysyväksi malliksi vuonna 2017 ja se on käytössä suurimmalla osalla L&T:n henkilöstöllä. Kokemukset ovat hyvät: luottamus työntekijöiden ja esimiesten välillä on kasvanut ja kustannukset työterveyskäyntien osalta ovat laskeneet.
- Varhaisen tuen mallia kehitettiin vuonna 2017 niin että jaksamista sekä terveyttä koskevien asioiden puheeksiottamista esimiehen ja alaisen välillä parannettiin. Nyt esimiehet saavat hälytyksen, kun työntekijällä on 3 poissaoloa puolen vuoden aikana. Tämän on tarkoitus auttaa erityisesti tules-oireista kärsiviä, koska esimies pystyy paremmin pureutumaan poissaolojen juurisyihin kuten huonoon ergonomiaan tai työvälineisiin.

ELÄKÖITYMISIKÄ PYSYI ENNALLAAN – PITKÄLLÄ AIKAVÄLILLÄ POSITIIVISTA KEHITYSTÄ

Vuonna 2017 L&T:läisten keskimääräinen eläköitymisikä (ml. työkyvyttömyyseläkkeet) Suomessa oli 63 vuotta, kun se edellisvuonna oli 63,2 vuotta. Kehitykseen vaikutti edellisvuotta korkeampi työkyvyttömyyseläkkeiden määrä. Kymmenessä vuodessa L&T:n keskimääräinen eläköitymisikä on Suomessa noussut 60 vuodesta 63 vuoteen ja L&T:n työkyvyttömyysmaksut ovat benchmark-tutkimuksen mukaan selvästi toimialan keskitasoa alhaisemmat. Keskimäärin suomalaiset eläköityvät 61,1-vuotiaina (lähde: Eläketurvakeskus).

Keskimääräinen vanhuuseläköitymisikä Suomessa nousi hieman, 63,9 vuoteen, kun se edellisvuonna oli 63,8 vuotta. Ruotsissa keskimääräinen vanhuuseläköitymisikä oli 64,2 vuotta ja Venäjällä 57,5 vuotta.

- Jatkoimme Suomessa syksyllä 2016 Ilmarisen kanssa aloitettua Sopiva työ -mallia, jossa tavoitteena on kuntouttaa ja työllistää työkyvyttömyyseläkeriskin piirissä olevia henkilöitä. Siitä on saatu hyviä onnistumisia, kun ihmisille on löytynyt entistä sopivampia työtehtäviä sen jälkeen, kun vanhassa työssä ei ole enää ollut mahdollista työskennellä.
- Tarjosimme työntekijöillemme opastusta entistä terveellisempiin elämäntapoihin (ruokavalion parantamiseen, unihäiriöihin, liikunnan lisäämiseen ja tupakoinnin lopettamiseen) yhteistyössä kumppaneidemme kanssa. Lisäksi järjestettiin myös voimavaroihin ja palautumiseen liittyvää valmennusta.
- Jo vuonna 2016 aloitimme 40–45 -vuotiaalle työntekijöillemme suunnatun hankkeen, jonka tavoitteena on lisätä liikunta-aktiivisuutta tuetusti henkilökohtaisten valmentajien kanssa. Hanke jatkuu vuonna 2017. Lisäksi järjestimme tuki- ja liikuntaelinkursseja eri puolilla Suomea niille, joilla on ollut tuki- ja liikuntaelinten osalta haasteita.
- Eri puolilla Suomea toimivat henkilökuntakerhot jatkoivat toimintaansa edellisten vuosien tapaan muun muassa yhteisten liikuntavuorojen ja kulttuuritoiminnan parissa.

HENKILÖSTÖLUKUJA

	2017	2016	2015
Sairauspoissaolot, %			
Suomi	4,8	4,8	5,2
Ruotsi	4,5	-	-
Venäjä	2,45	-	-
Keskimääräinen vanhuuseläköitymisikä			
Suomi	63,9	63,8	63,1
Ruotsi	64,2	65	65
Venäjä	57,5	57,5	57

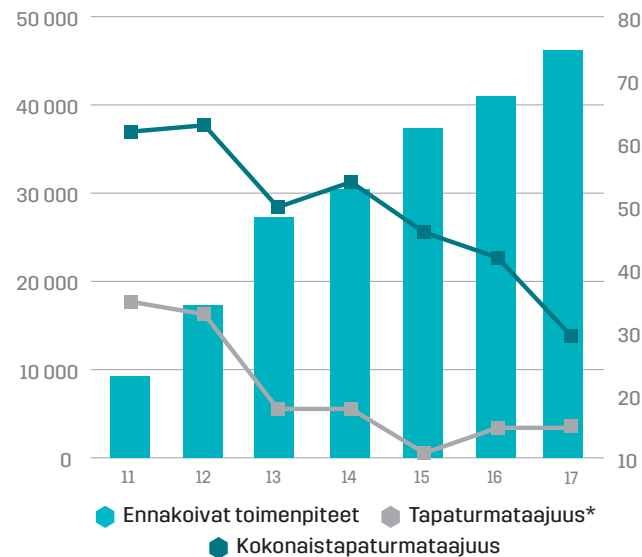
KOKONAISTAPATURMATAAJUUS LASKI EDELLISVUODESTA

Vuonna 2017 L&T:n työturvallisuuskehitys oli kaksijakoinen. Kokonaistapaturmataajuus kehittyi toivotusti ja laski huomattavasti viime vuodesta ollen Suomessa 30 (2016: 42) ja koko yhtiössä 25 (vertailulukua ei saatavilla). Poissaoloon johtaneita tapaturmia mittaava LTA-taajuus pysyi viime vuoden tasolla ollen 15 (2016: 15) ja koko yhtiössä 14 (2016:14). Tavoite vuodelle 2018 on alle 10.

Kehitykseen vaikutti pääosin se, ettei korvaava työ ole ollut viimeiseen kahteen vuoteen Suomessa käytössä aikaisempien vuosien tapaan. Työtapaturmien vähentämisessä positiivista kehitystä tapahtui erityisesti siivouspalveluissa. Sekä kokonaistapaturmataajuus että LTA-taajuus ovat Suomessa puolittuneet viimeisen viiden vuoden aikana.

Vuonna 2017 koko yhtiössä ei tapahtunut yhtään kuolemaan johtanutta tapaturmaa. Myöskään todettuja ammattitautitapauksia ei ollut.

TAPATURMATAAJUUS SUOMESSA



* Poissaoloon johtaneiden tapaturmien määrä miljoonaa työtuntia kohden

TYÖTURVALLISUUDEN KEHITYS SUOMESSA

	2017	2016	2015	2014	2013	2012
Turvallisuushavainnot	25 236	21 713	19 414	15 383	14 885	10 987
Vaaran-/riskinarvioinnit	863	900	1 148	1 684	1 839	3 086
Safety Walk -havainnointikierrokset	10 684	10 283	9 273	6 808	5 577	1 670
Työturvallisuustuokiot	9 098	8 047	7 472	6 517	4 973	1 491
Tapaturmataajuus	15	15	11	18	18	33
Kokonaistapaturmataajuus	30	42	46	54	50	63

ENNAKOIVIEN TOIMENPITEIDEN MÄÄRÄSSÄ HYVÄÄ KEHITYSTÄ

Turvallisuushavainnot- ja tuokiot, Safety Walkit ja erilaiset riskikartoitukset ovat keskeinen osa työturvallisuuden toimenpiteitämme. Näiden avulla pyrimme havaitsemaan ja löytämään jo ennakoivasti työturvallisuuteen liittyvät riskit sekä määrittelemään ja toteuttamaan riittävät toimenpiteet niiden ennaltaehkäisyyn. Ennakoivat toimenpiteet dokumentoidaan Suomessa Nollapeli-järjestelmään, jonka avulla voidaan seurata myös eri toimenpiteiden toteutumista.

Vuonna 2017 ennakoivia turvallisuushavaintoja tehtiin ennätysmäärä, joka ylitti tavoitteet 1,5 kertaisesti. Suomessa ennakoivia havaintoja tehtiin 25 236 ja koko yhtiössä 28 066 kappaletta. Kehitys ennakoivien havaintojen osalta on ollut pitkällä aikavälillä merkittävä, sillä niiden määrä on yli kaksinkertaistunut viidessä vuodessa.

Ennakoivia työturvallisuuteen liittyviä toimenpiteitä toteutetaan niin omissa kuin asiakkaankin yksiköissä. Ennakoivalla toiminnalla voimme kehittää sekä omaa että asiakkaidemme työturvallisuutta. Tällä hetkellä iso osa Safety Walkeista ja turvallisuushavainnoista tulee asiakaskohteistamme. Ennakoivien toimenpiteiden tekemiselle on asetettu yksikkökohtaiset tavoitteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

TYÖTURVALLISUUDEN PROJEKTIT PYSYVIKSI KÄYTÄNNÖIKSI

Olemme tehneet usemman vuoden ajan töitä työturvallisuuden edistämiseksi ja käynnistäneet monia projekteja. Vuonna 2017 valitsimme pääpainoksi olemassaolevien projektien jalkauttamisen pysyviksi käytännöiksi. Teimme paljon hienosäätöä muun muassa Nollapeli-järjestelmään, jotta käyttäjien olisi entistä helpompaa ilmoittaa havainnoistaan.

- Työmme työturvallisuuden eteen sai erityisesti kiitosta Inspectan tekemässä HSEQ-arvioinnissa, johon L&T osallistui ensimmäistä kertaa. Arvio on tehty jo yli 250 yritykselle, ja L&T sai ensiyrittämällä 11. parhaat tulokset erinomaisin pistein.

- Jatkoimme turvallisuuskoulutusten järjestämistä. Painopisteenä oli saada ihmiset itse oivaltamaan se, miten he voivat vaikuttaa työn turvallisuuteen. Koulutukset oli räätälöity L&T:lle.

- Pidimme myös vuonna 2017 huolta siitä, että meillä on käytössä yhtenäiset prosessit, työkalut sekä toiminta- ja työohjeet sekä omien että asiakkaidemme työturvallisuusriskien hallitsemiseksi. Olemme halunneet, että turvallisuus on kaikkien kokousten asialistalla ja työturvallisuus on sidottu henkilökohtaisiin tulospalkkioihin.

**Laitoimme vahingoille
kellon kaulaan:
yli 28 000 työturvallisuutta
edistävää havaintoa.**

MEININKI MITTAA HENKILÖSTÖKOKEMUSTA

Henkilöstökokemuksen kehittäminen on yksi L&T:n strategisista painopisteistä. Palveluyrityksessä henkilöstökokemus heijastelee suoraan myös asiakaskokemukseen, jonka kehittämisestä vuonna 2017 voit lukea tarkemmin [sivulta 66](#).

Pystyäksemme seuraamaan henkilöstökokemuksen kehittymistä, mittaamme sitä säännöllisesti henkilöstötutkimusten avulla. Viimeisin henkilöstötutkimus, Meininki-kysely, toteutettiin L&T:n Suomen henkilöstölle syyskuussa 2017. Kaikki toimintamaat kattanut kysely tehtiin viimeksi vuonna 2015 ja seuraava on tarkoitus tehdä syksyllä 2018. Mittaamme Suomessa myös toimihenkilöiden työskentelyfiilistä kaksi kertaa vuodessa toteutettavalla Fiilismittari-kyselyllä.

Meininki-kyselyn mukaan 70 % L&T:n Suomen henkilöstöstä suosittelisi yhtiötä työnantajana. Suosittehalukkuus on pysynyt suunnilleen samalla tasolla kuin edellisessä tutkimuksessa. Koko konsernin henkilöstöstä 74 % suosittelisi L&T:tä työnantajana (2015 tulos). Yritysvastuuohjelman mukainen tavoitteemme henkilöstön suositteluasteeksi vuodelle 2020 on 80 %.

Muut keskeiset tulokset:

- Hyvää kehitystä näkyi erityisesti lähiesimiestyössä ja muun muassa esimiesten kiinnostus henkilöstön ideoita kohtaan sekä esimiesten antama tunnustus hyvistä suorituksista olivat kehittyneet positiivisesti. Henkilöstö koki myös sisäisen yhteishengen parantuneen, mutta yksiköiden välisessä yhteistyössä todettiin olevan vielä haasteita.
- L&T:läiset ovat omistautuneita omalle työlleen ja 82 prosenttia koki työnsä haastavaksi sekä mielenkiintoiseksi. Sitoutuminen L&T:hen yrityksenä ja usko L&T:n tulevaisuuteen olivat sen sijaan heikentyneet, minkä vuoksi olemme valinneet sitoutumisen edistämisen tärkeimmäksi lähiaikojen kehitysteemaksi.

Kyselyn tulosten pohjalta on laadittu toimiala- ja tiimikohtaisia kehittämistoimenpiteitä, joiden etenemistä seurataan tiimipalaverien yhteydessä. Yksi esimerkki Meininki-kehitystoimenpiteestä on vuonna 2017 toteutetut, Virettämö-henkilöstötyöpajat. Näissä ideoitii kehitystoimia, joita lähdettiin viemään ketterästi eteenpäin. Esimerkiksi sisäiseen viestintään panostetaan mm. työpajoissa ideoitujen infonäyttöjen kautta, jotka otetaan keväällä 2018 käyttöön yksiköissä.

Asiakaskokemuksen kannalta olennainen kysymys: mikä on henkilöstömme fiilis?

SYSTEMAATTISTA PEREHDYTYKSEN JA OSAAMISEN KEHITTÄMISTÄ

L&T:llä panostetaan systemaattisesti ja pitkäjänteisesti henkilöstön osaamiseen ja johtamisen kehittämiseen. Kaikki uudet työntekijämme käyvät ensin läpi perehdytysohjelman, jonka jälkeen henkilöstön ammatillista kehittymistä tuetaan työssäoppimisen, urapolkujen, tehtäväkiertojen ja koulutusten avulla.

Vuonna 2017 Suomessa käynnistettiin useita työvoiman saatavuuteen ja perehdytykseen keskittyneitä kehitystoimenpiteitä, sekä jatkettiin systemaattista ammatillisen osaamisen kehittämistä:

- Rekrytointin prosessien, toimintamallien ja järjestelmien kehittämiseen panostettiin voimakkaasti, jotta pystyisimme paremmin vastaamaan työvoiman kysyntään.
- Perehdytykseen panostettiin erityisesti Kiinteistöpalveluissa, missä käynnistettiin loppuvuonna perehdytyksen kehittämisprojekti, jonka tavoitteena on vaikuttaa positiivisesti sekä asiakas- että henkilöstökokemukseen.
- Kiinteistöpalveluiden uuden toiminnanohjausjärjestelmän ja toimintamallin käyttöönottoa valmisteleviin valmennuksiin osallistui koko Kiinteistöhuollon henkilöstö sekä osa asiakaspalvelusta kevään 2017 aikana.
- Ympäristöpalveluissa kuljettajien lakisääteisten ammattipätevyyskoulutusten tehostuneen hallinnointimallin ansiosta koulutuspäiviä järjestettiin ennätysmäärä. Koulutuksissa käytiin läpi työturvallisuutta, ensiaputaitoja, työergonomiaa, asiakaspalvelutaitoja sekä ympäristöosaamista.
- Lisäksi loppuvuonna L&T lähti 10 % omistusosuudella mukaan SASKY koulutus- kuntayhtymän maksullisia koulutus- ja asiantuntijapalveluita tuottavaan Aiko Academy Oy:hyn. Yhteistyön tavoitteena on löytää uusia tapoja henkilöstömme jatkokouluttamiseen ja moniosaajuuden kasvattamiseen sekä sitä kautta urapolkujen rakentamiseen ja yhä monipuolisempiin tehtävänkuihin.
- Kuukauden työntekijät ja esimiehet palkittiin asiakkailta sekä henkilöstöltä tulleiden palautteiden perusteella Ympäristöpalveluissa, Teollisuuspalveluissa, Kiinteistöhuollossa, Siivous- ja tukipalveluissa sekä Kiinteistötekniikassa. Myös asiantuntijoiden palkitseminen käynnistettiin vuonna 2017.

L&T:llä henkilöstön vaihtuvuus on hyvin erilaista eri ammattiryhmissä ja toimialoilla:

- Kiinteistöpalvelut 34,4 % (2016: 35,8 %)
- Teollisuuspalvelut 11,9 % (2016: 14,6 %)
- Ympäristöpalvelut 12,5 % (2016: 8,6 %)
- Toimihenkilöt 20,7 % (2016: 15,8 %)

Vuoden 2017 aikana kävimme 57 yhteistoimintaneuvottelua, joiden seurauksena irtisanottiin 163 henkilöä. Lisäksi yt-neuvottelujen seurauksena lomautettiin 174 henkilöä. Isoissa yt-neuvotteluissa syynä oli tappiollinen ja kannattamaton toiminta.

ESIMIESTAIDOT JA YHTENÄINEN JOHTAMISKÄYTÄNTÖ

Esimiesten osaamisesta huolehditaan esimiestyön ja liiketoiminnan kehittämiseen sekä henkilöstön johtamiseen suuntautuvilla valmennuksilla. Esimiehen koulutusvalinnat pohjautuvat käytyihin tavoite- ja kehityskeskusteluihin, kunkin esimiehen tarpeet huomioiden.

- Alkuvuodesta 2017 uudistimme esimiesvalmennusten tarjonnan. Kaikki uudet esimiehemme suorittavat nelipäiväisen HIOMO-valmennuksen esimiestehtävänsä alkuvaiheessa.
- Lisäksi esimiehille on tarjolla lyhyempiä, eri aiheisiin keskittyviä TIIVISTE-valmennuksia, jotka on tarkoitettu vastaamaan L&T:n johtamisen periaatteita ja tukemaan esimiesten osaamista ja taitojen kehittymistä.

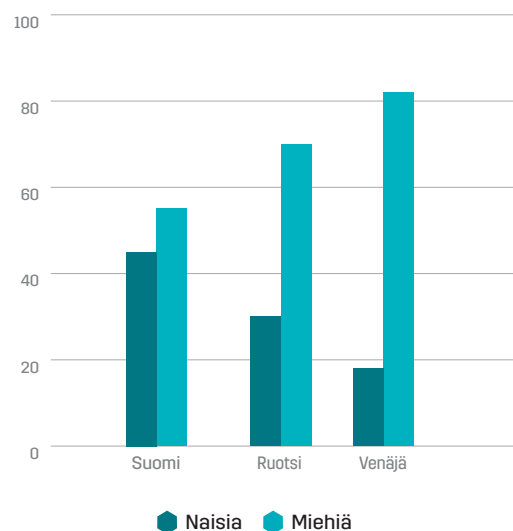
MONIMUOTOINEN L&T

Monimuotoisuuden edistäminen on valittu yhdeksi L&T:n vastuullisuusohjelman pääteemoista. Uskomme, että esimerkiksi maahanmuuttajissa on suuri potentiaali auttaa ratkaisemaan työvoimapula eri aloilla. Lisäksi näemme, että maahanmuuttajien nopea integroiminen yhteiskuntaan on kaikkien sen jäsenten etu. L&T:n monimuotoisuutta kuvastaa se, että Suomen henkilöstöstä noin 16 % on ulkomaalaistaustaisia, eri kansallisuksia on yli 80 ja työntekijöiden ikäjakauma on laaja.

Vuonna 2017 tartuimme erityisesti siivousalan työvoimapulaan. Aloitimme keväällä Monet-projektin, jossa pilotoimme sekä pidempään Suomessa asuneiden työttömien maahanmuuttajien että turvapaikanhakijoiden työllistämistä yhdessä avustusjärjestöjen, vastaanottokeskusten sekä TE-keskuksen kanssa. Pilotiin osallistui kaikkiaan 15 ulkomaalaistaustaista henkilöä. Noin puolet heistä tuli vastaanottokeskuksista ja puolet TE-keskuksen kautta. Osallistuimme aiheen tiimoilta myös Suomi Areena -tapahtumaan, jossa keskustelimme yhdessä muiden maahanmuuttajatyössä toimivien tahojen kanssa kotouttamisesta ja työn merkityksestä.

Valtaosa pilottiin osallistuneista henkilöistä pystyttiin myöhemmin työllistämään L&T:lle. Pilotin jälkeen vastaava toiminta päätettiin muuttaa pysyväksi toimintatavaksi L&T:llä. Lue yhden pilottiin osallistuneen henkilön tarina seuraavalta sivulta.

HENKILÖSTÖN SUKUPUOLIJAKAUMA MAITTAIN, %



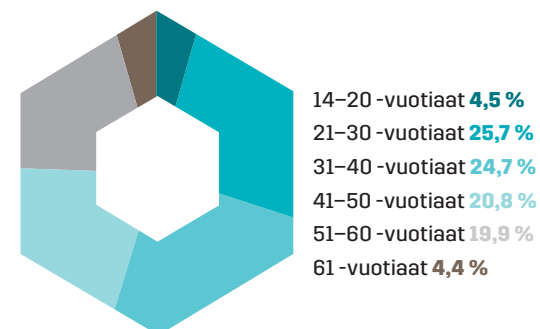
HENKILÖSTÖN MONIMUOTOISUUS**

	2017	2016	2015
Sukupuolijakauma			
naisia, %	45	46	48
miehiä, %	55	54	52
Henkilöstö työsuhdetyypeittäin			
vakituisia, %	93	93	95
määrä-aikaisia, %	7	7	5
kokoaikaisia, %	66	66	63
osa-aikaisia, %	22	22	24
tarvittaessa kutsuttavia, %*	11	12	13
Vuokratyöntekijät työntekijäryhmittäin			
toimihenkilöt, henkilötyöpäivää	312	897	1886
työntekijät, henkilötyöpäivää	20 965	27 146	24 063
Henkilöstö työntekijäryhmittäin			
toimihenkilöitä, %	16	16	15
työntekijöitä, %	84	84	85
Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden osuus, %**	16	16	17
EU:n alueelta	37	41	43
EU:n ulkopuolelta	63	59	57

* Työsuhdetyyppi käytössä vain Suomessa

** Kattaa vain L&T:n Suomen toiminnot

HENKILÖSTÖN IKÄJAKAUMA SUOMESSA, %



CASE

KIRJANPITÄJÄNÄ IRAKISSA TOIMINUT AHMED LÖYSI TYÖTÄ L&T:LTÄ

Yksi Monet-projektiin osallistuneista henkilöistä oli irakilainen 41-vuotias Ahmed, jonka tarinan saamme julkaista vuosikertomuksessa.

”Lähdin Irakista alun perin vuonna 2003. Olen siitä lähtien ollut pakosalla ja asunut eri maissa. Suomeen saavuin 13.9.2015. Olin ensin Haaparannassa ja sieltä minut sijoitettiin Ouluun, jossa asuin kuusi kuukautta. Tämän jälkeen muutin Evtskogin vastaanottokeskukseen.

Kotimaassani olin ammatiltani kirjanpitäjä. Olen osallistunut turvapaikanhakijana Suomessa useisiin kolmen viikon mittaisiin TET-jaksoihin eli ollut tutustumassa työelämään eri yrityksissä. Olen osallistunut jaksoille siksi, että suurin toiveeni on saada oma työ. Haluaisin joskus tulevaisuudessa perustaa yrityksen, tukkukaupan.

Mielestäni turvapaikan tarpeessa oleville pitäisi aloittaa kotouttaminen heti. Istuminen ilman tekemistä passivoi ihmistä ja luo ongelmia tulevaisuuteen. Passivoitunut ihminen ei enää jaksa turvapaikan saatuaan aktivoitua. Ja tästä voi näkemäni perusteella seurata monia ongelmia kuten päihteiden väärinkäyttöä.

Tapasin vaimoni kesällä 2016 kirpputorilla ja olemme olleet yhdessä siitä lähtien. Hänestä on ollut suuri apu siinä, että olen päässyt integroitumaan suomalaiseen kulttuuriin ja yhteiskuntaan.



L&T:n pilotissa pääsin tekemään kaikenlaista siivoustyötä. Kokeilin lattiaanpesukonetta, pesin luokkahuoneita sekä WC-tiloja. Työtä oli paljon, mutta työ oli kuitenkin kivaa. L&T:n ihmiset auttoivat minua ongelmatilanteissa. Paras hetki oli se, kun sain kertoa muille miten lattiaanpesukone puhdistetaan parhaiten. Projektin jälkeen olen saanut palkallista keikkatyötä L&T:ltä.

Neuvoksi muille kaltaisilleni antaisin sen, ettei pidä antaa periksi. Pitää uskoa itseensä ja kunnioittaa itseään. Ei saa antaa muiden määrittellä kuka olet.”

VASTUULLINEN TOIMITUSKETJU, KESKEISET SAAVUTUKSET VUONNA 2017

KAIKKI keskitetyt sopimustoimittajat tekivät itsearvioinnin. Vuoden lopussa noin 95 % alihankkijoistamme kuului Tilaaja-vastuu-palvelun piiriin.

ONNISTUIMME VÄHENTÄMÄÄN TUOTANTOVÄLINEIDEMME JA -AINEIDEN YMPÄRISTÖVAIKUTUKSIA:



**Ympäristömerkittyjen
siivousaineiden osuus
kaikista käyttämistämme
siivousaineista oli**

72 %.

Siivousmenetelmien kehittyessä siivousaineiden kokonaiskäyttö väheni.

**Raskaasta
kalustostamme kuului
Euro 4 –päästöluokkaan
tai uudempaan**

70 %.

Vähensimme kalustomme ympäristövaikutuksia muun muassa kuljettajien ajotapaa kehittämällä, kaluston käyttöastetta nostamalla sekä kaluston määrää vähentämällä.

TOIMITUSKETJUN VASTUULLISUUS

Edellytämme koko toimitusketjumme noudattavan lakeja, sopimuksia ja työehtoja sekä täyttävän vastuullisuusvaatimuksemme. Uudet sopimustoimittajat täyttävät itsearviointin ennen yhteistyön aloittamista ja sitoutuvat noudattamaan L&T:n Tapa toimia -ohjeita.

Toimittajien valinnassa painotamme toiminnan luotettavuutta, eettisiä ja ympäristöön liittyviä periaatteita sekä palvelun tai tuotteen laatua ja kustannustehokkuutta. Oikeanlaisilla toimittajavalinnoilla vähennetään myös tuotantovälineiden ja -aineiden aiheuttamia ympäristövaikutuksia. Tavoitteenamme on auditoida toimittajia vuosittain riskiarvioon perustuen.

L&T odottaa toimittajien noudattavan kestävä kehityksen periaatteita ympäristöasioissa ja noudattavan ympäristölainsäädäntöä, asetuksia ja lupia kaikessa toiminnassaan. Nämä periaatteet on kirjattu sopimuksen liitteenä oleviin Tapa toimia -ohjeisiin ja toimittajien itsearviointilomakkeeseen. Ympäristöasioiden huomiointi jo sopimusvaiheessa auttaa toimittajaa suhtautumaan positiivisesti ympäristövaikutusten vähentämiseen. Jätettä luovutetaan vain sellaisille toimijoille, joilla on lupa sitä vastaanottaa tai käsitellä. Yritystokohteissa tehdään huolelliset due diligence -tutkimukset.

Vastuullisuus on toimintamme perusta. Siksi edellytämme sitä myös alihankkijoiltamme.

L&T toimii pääasiassa Suomessa ja Ruotsissa paikallisten kumppanien kanssa, mikä parantaa läpinäkyvyyttä kumppaneidemme vastuullisuuteen. Palveluntoimittajien osalta suurimmat riskit liittyvät taloudellisten näkökoh- tien lisäksi työsuhde- ja työturvallisuusasioihin. Nämä riskit huomioidaan erityisesti alihankintasopimuksissa. Suomessa alihankkijoidemme on kuuluttava Tilaajavastuun Luotettava kumppani -ohjelmaan ja Ruotsissa sopimustoimittajat hyväksytään yrityksen sisäisissä yhteistyökokouksissa, joissa ovat edustettuina ammattijärjestöjen edustajat. Vuonna 2018 panos- tamme Tapa toimia -ohjeen jalkauttamiseen Ruotsin Kiinteistötekniikka- liiketoiminnoissa, jotka liitettiin osaksi L&T-konsernia 1.9.2017.

Hankintaohjeilla varmistetaan, että hankintaprosessi on läpinäkyvä ja toimittajat täyttävät vaatimukset. Kaikki hankintapäätökset perustuvat kilpailukykyisiin toimitussopimuksiin ja niitä ohjaavat hankintaperiaatteet. Yhteistyöhön ei saa liittyä lahjontaa eikä sellaista vieraanvaraisuutta tai lahjoja, jotka voisivat vaikuttaa päätöksentekoon liikesuhteissamme.

Toimitusketjun vastuullisuus on yksi vastuullisuusohjelmamme keskeisistä osa-alueista. Vuonna 2017 tavoitteenamme oli:

- Laajentaa edelleen toimittajiemme itsearviointia ja auditointien kattavuutta
- Vähentää edelleen tuotantovälineiden ja -aineiden ympäristövaikutuksia

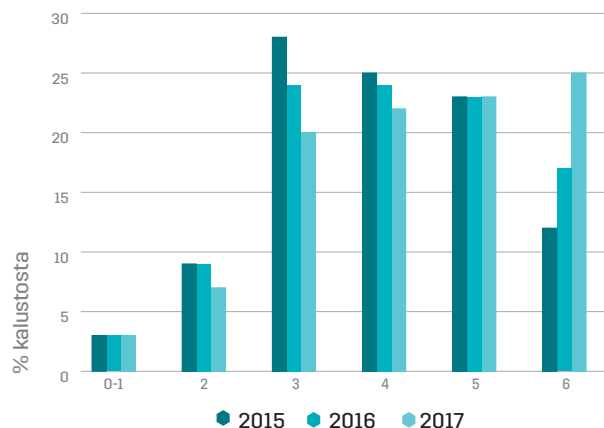
KEHITIMME TOIMITTAJA-ARVIINTIPROSESSIAMME

Uuden sopimustoimittajan yhteistyö kanssamme voi alkaa vasta sen jälkeen, kun toimittaja on vastannut itsearviointikyselyyn, jonka perusteella teemme ratkaisun yhteistyön aloittamisesta ja tarvittaessa jatkotoimenpiteistä. Itsearvioinneissa tarkastellaan yrityksen taustoja, toimintatapoja ja ympäristöriskien ehkäisyä. Näillä toimenpiteillä pyritään varmistamaan toimittajan toiminnan laadullinen taso L&T:n vaatimuksiin nähden. Lisäksi toimittaja sitoutuu noudattamaan L&T:n Tapa toimia -ohjeita.

Vuonna 2017 kehitimme toimittaja-arviointiprosessiamme yritysvastuuhjelmaamme liittyen.

- Vuonna 2017 laajensimme toimittajiemme tekemän itsearvioinnin kattamaan kaikki keskitettyjen hankintojen uudet toimittajat. Vuoden aikana Suomessa tehtiin yhteensä 61 toimittajan itsearviointia.
- Ohjelman mukaiset auditoinnit kohdistimme riskiarvioon pohjautuen omiin ympäristöluvun varaisiin laitoksiimme Vantaan laitoksella tapahtuneen tulipalon vuoksi.
- Liiketoiminnoissa ostovastuulliset henkilöt osallistuvat hankintojen ajan-kohtaiseen täsmäinfoon ja keskustelutilaisuuteen kvartaaleittain.
- Vuoden 2017 lopussa noin 95 % alihankkijoistamme kuului Tilaajavastuupalvelun piiriin. Jatkossa liittyminen palveluun on yhteistyön aloittamisen ja jatkumisen edellytys.

RASKAAN KALUSTON EURO-MOOTTORILUOKAT, %



VÄHENSIMME YMPÄRISTÖVAIKUTUKSIAMME

Pyrimme jatkuvasti vähentämään tuotantovälineidemme ja -aineidemme ympäristövaikutuksia. Hyvällä toimitusketjun hallinnalla pyrimme minimoimaan turhat kuljetukset ja pystymme hyödyntämään volyymimme tavaran toimittajien suuntaan mahdollisimman tehokkaasti. Suosimme toimittajia, joilla on käytössä ympäristömerkityt tuotteet, esim. Joutsenmerkki. Sopimusta ei tehdä, jos ympäristöasiat eivät ole kunnossa ja toimittajien itsearviointilomakkeella selvitämme myös raaka-aineiden alkuperää sekä tuotanto-olosuhteita. L&T:n toimittaja vastaa alihankkijoiden toiminnasta kuten omastaan.

Vuonna 2017:

- 70 % raskaasta kalustostamme kuului Euro 4 -päästöluokkaan tai uudempaan (2016: 64 %). Vähensimme kalustomme ympäristövaikutuksia myös muun muassa kuljettajien ajotapaa kehittämällä, kaluston käyttäöstä nostamalla sekä kaluston määrää vähentämällä.
- Uusimme raskasta kalustoamme ja korvasimme vanhimpia ajoneuvoja uudemmalla Euro 6 -päästöluokan kalustolla, joka aiheuttaa vähemmän päästöjä. Investoimme kalustoon yhteensä 21,9 miljoonaa euroa vuonna 2017. Yhteensä meillä oli käytössä 912 (2016: 892) raskaan kaluston ajoneuvoa.
- Maakaasu-, bioetanol ja hybridijäteautoja oli käytössämme 2 (2016: 2) ja sähköautoja pakettiautoina 3 kpl. Lisäksi otimme käyttöön Nesteen jätettä ja tahteista valmistaman uusiutuvan dieselin valituissa jäteautoissamme pääkaupunkiseudulla. Vaihtoehtoisia polttoaineita käyttävien ajoneuvojen määrä ei ole kehittynyt toivottuun suuntaan. Tähän on vaikuttanut raskaan kaluston tarjonnan rajallisuus ja veroratkaisut.
- Tarjoamme asiakkaillemme Ekosiivouspalvelua, joka tukee asiakkaidemme ympäristötavoitteiden saavuttamista. Ympäristömerkittyjen (Joutsenmerkki) siivousaineiden osuus käyttämistämme siivousaineista oli 72 % vuonna 2017 (2016: 72 %). Käytämme ympäristömerkittyjä siivousaineita aina, kun aineryhmällä on ympäristömerkki. Tavoitteena on, että ympäristömerkittyjen siivousaineiden osuus olisi jatkossa vähintään 80 %.

HANKINNAT PAINOTTUVAT KOTIMAAHAN

Vuonna 2017 L&T:llä oli Suomessa noin 4 900 (2016: 5 000) sellaista aine-, tavar- ja palveluntoimittajaa, joilta tehdyt kokonaisostot ylittävät 1 000 euroa vuoden aikana. Aine-, tavar- ja palveluostot olivat kokonaisuudessaan 268 miljoonaa euroa (2016: 256 miljoonaa euroa). Kierrätysliiketoiminnan laajeneminen tarvikkeistoissa ja palveluostojen lisääntyminen nostivat ostojemme kokonaismäärää. Ruotsissa (L&T Service ja L&T FM) oli noin 2 100 aine-, tavar- ja palveluntoimittajaa, joilta tehdyt kokonaisostot ylittävät 1 000 euroa vuoden aikana. Siellä aine-, tavar- ja palveluostot olivat yhteensä noin 65 miljoonaa euroa.

Suomessa ostoista 94,8 prosenttia (2016: 94,6 %) tehtiin kotimaassa toimivilta yrityksiltä ja 5,2 prosenttia (2016: 5,3 %) muista EU-maista. EU:n ulkopuolelta ei käytännössä tehty ostoja (0,01 %). Ruotsissa ostoista 99,8 prosenttia tehtiin kotimaisilta yrityksiltä ja 0,19 prosenttia muista EU-maista.

OSTOJEN JAKAUTUMINEN MAITTAIN SUOMESSA, %



Suomi **94,8 %**
 EU-maat **5,2 %**
 EU:n ulkopuolelta **0,01 %**

HANKINTOJEN JAKAUTUMINEN SUOMESSA JA RUOTSISSA

% kokonaishankinnoista	SUOMI	RUOTSI
Suorat hankinnat*	63	65
Ajoneuvot ja kalusto**	17	14
Epäsuorat hankinnat ja kiinteistöt**	20	21

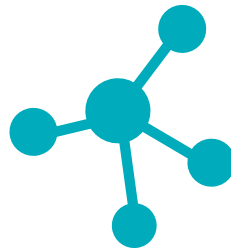
* Tuotannon suorat hankinnat koostuvat seuraavista eristä: raaka-aineet ja materiaalimaksut, alihankinta, tekniset aineet ja tarvikkeet.

** Ajoneuvot ja kalusto sekä epäsuorat hankinnat ja kiinteistöt sisältävät myös investointeja.

AKTIIVISET SIDOSRYHMÄSUHTEET, KESKEISET SAAVUTUKSET VUONNA 2017

OSALLISTUIMME AKTIIVISESTI VASTUULLISTA LIKETOIMINTAA, KIERTOTALOUTTA JA ENERGIATEHOKKUUTTA EDISTÄVIIN YHTEISYÖVERKOSTOIHIN JA TUTKIMUSHANKKEISIIN.

Yhteensä L&T kuuluu lähes 100 paikalliseen, alueelliseen, valtakunnalliseen tai EU-tasoi- seen edunvalvontajär- jestöön.



Toteutimme Suomessa kaksi suositteluhalukkuutta mittaavaa asiakaskyselyä, joiden avulla saimme yli 4 000 arviota toiminnastamme.

Asiakkaidemme suositteluhalukkuus vahvistui molemmissa mittauksissa.

PANOSTAMME ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUKSEEN



ja lisäämme jatkossa vuorovaikutusta sidosryhmiemme kanssa.

AKTIIVISET SIDOSRYHMÄSUHTEET

L&T haluaa olla hyvä yrityskansalainen ja toimia tiiviissä vuorovaikutuksessa sidosryhmiensä kanssa. Pyrimme asettamaan ja saavuttamaan taloudelliset tavoitteemme tavalla, joka tuottaa pitkäjänteisesti taloudellista lisäarvoa yhtiömme omistajille. Osallistumme aktiivisesti toimialan lainsäädännön kehittämiseen ja edistämme kiertotaloutta toimimalla eri toimielimissä sekä yhteistyössä viranomaisten ja poliitikkojen kanssa. Viestintäämme ohjaavat viestintä- ja tiedonantopoliitikat. Osaavan ja motivoituneen henkilöstön varmistamiseksi teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja rakennamme työnantajakuvaamme.

Koska sidosryhmämme kokevat L&T:n vastuulliseksi yritykseksi, joka toimii oikein ja huomioi toiminnassaan yhteiskunnan ja ympäristön, meidän on toimittava odotusten mukaan. Poikkeamat odotusten mukaisesta toiminnasta aiheuttavat maineriskin ja riskin asiakasmenetyksistä. Riskejä on avattu tarkemmin hallituksen toimintakertomuksen kohdassa ”Riskit ja riskienhallinta”.

Vuonna 2017 tavoitteenamme oli

- Jatkaa aktiivista sidosryhmätyötämme vuonna 2016 tehdyn sidosryhmätutkimuksen tulosten viitoittamalta pohjalta tavoitteenamme sidosryhmätuen vahvistuminen nimetyissä sidosryhmissä.
- Parantaa asiakaskokemustamme ja mitata säännöllisesti asiakkaidemme suosittehalukkuutta.

TAVOITTEENA SIDOSRYHMÄTUEN VAHVISTUMINEN

L&T on tunnistanut keskeiset sidosryhmänsä ja kartoittanut heidän yhtiön toimintaan kohdistamia odotuksia. Keskeiset sidosryhmät eli nykyiset ja potentiaaliset asiakkaat, oma henkilöstö, potentiaaliset työntekijät, sijoittajat, valtakunnalliset ja alueelliset päättäjät sekä media odottavat L&T:n panostavan vahvasti vastuullisen liiketoiminnan ja kiertotalouden edistämiseen sekä hyvään taloudelliseen kehitykseen. Lisäksi meidän tulee olla hyvä työnantaja ja innovatiivinen palveluiden kehittäjä.

Mittaamme sidosryhmätukea säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme tulosten pohjalta pyrkimyksenämme sidosryhmätuen vahvistuminen nimetyissä sidosryhmissä. Edellinen mittaaminen tehtiin vuonna 2016 ja tulosten pohjalta on rakennettu sidosryhmäkohtaiset suunnitelmat, joiden etene- mistä seurataan osana yhtiön vastuullisuuden johtamista.

Vuonna 2017 panostettiin erityisesti asiakaskokemuksen ja oman henkilöstön vireen parantamiseen tähtääviin toimenpiteisiin sekä vuorovaikutuksen kehittämiseen. Lisäsimme maltillisesti panostuksia työnantajakuvaamme ja toimimme aktiivisesti sosiaalisessa mediassa. Tapasimme edelleen säännöllisesti sijoittajia ja päättäjiä sekä pyrimme täyttämään tiedotusvälineiden toimittajien tiedontarpeet. Sidosryhmätutkimus toteutetaan seuraavan kerran vuonna 2018.

**Meiltä odotetaan paljon.
Haluamme tehdä vielä
enemmän.**

KESKEISET SIDOSRYHMÄMME JA SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUKSEN MUODOT VUONNA 2017

Sidosryhmä Kuvaus vuorovaikutuksesta vuonna 2017

Sidosryhmä	Kuvaus vuorovaikutuksesta vuonna 2017
Asiakkaat	<p>Toteutimme Suomessa kaksi suositteluhalukkuutta mittaavaa asiakaskyselyä, joiden avulla saimme yli 4 000 arviota toiminnastamme. Tuloksia hyödynsimme yhtiö-, toimiala-, palvelulinja- ja yksikkökohtaisesti asiakaskokemuksen parantamisessa.</p> <p>Lisäksi teimme sähköisesti yli 50 asiakaskohtaista tyytyväisyyskyselyä, jotka antoivat meille arvokasta tietoa päivittäisen työmme onnistumisesta.</p> <p>Osallistimme asiakkaitamme strategia- ja kehitysohjelmiimme kymmenien työpajojen ja haastatteluiden avulla.</p> <p>Järjestimme ympäristöhuollon ajankohtaisiin kysymyksiin keskittyviä Ympäristöhuollon verkkokoulutuksia yli 1 500 asiakkaallemme.</p> <p>Yhteisiä asiakkuuksia johdimme ja kehitimme kehitys- ja ohjausryhmien avulla.</p> <p>Lähetimme asiakkaillemme yli 20 uutiskirjettä, joissa kerroimme ajankohtaisista asioista. Tuotimme aktiivisesti sisältöjä verkkoblogeihimme, joita kiinnostuneet saivat tilata myös omiin sähköposteihinsa.</p>
Oma henkilöstö	<p>Järjestimme eri puolilla Suomea 10 Virettämö-työpajaa, joihin osallistui yhteensä yli 100 L&T:läistä. Työpajojen tavoitteena oli löytää ketteriä kehityskohteita asiakas- ja henkilöstökokemuksen parantamiseksi ja asiakaslupaustemme toteutumiseksi.</p> <p>Toteutimme Suomessa laajamittaisen Meininki-kyselyn henkilöstötyytyväisyyden mittaamiseksi. Tulosten perusteella johdettiin toimipiste-, palvelulinja- sekä toimialakohtaiset kehityssuunnitelmat, joiden etenemistä seurataan säännöllisesti. Lisäksi toimihenkilöille tehtiin kaksi keveämpää fiilismittausta vuoden aikana.</p> <p>Toimialat panostivat koko henkilöstön parempaan osallistamiseen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Ympäristöpalveluiden ja Kiinteistöpalveluiden kyläkokouksissa keskityttiin strategiassa tunnistettujen toimenpiteiden toteuttamiseen ja kriittisten prosessien kehittämiseen.</p> <p>Työkykytoiminnassa painopistealueita olivat rekrytointin ja esimiesten arkijohtamistaitojen kehittäminen. Lisäksi panostimme sopiva työ -kokeiluun sekä moniongelmallisten tykyvyn palauttamiseen.</p> <p>Henkilöstön ammatillista kehittämistä tuimme työssäoppimisen, urapolkujen, tehtäväkiertojen ja koulutusten avulla. Esimiesten osaamisesta huolehdimme mm. esimiestyön ja liiketoiminnan kehittämiseen sekä henkilöstön johtamiseen suuntautuvilla valmennuksilla. Henkilöstön kehittäminen tapahtui tavoite- ja kehityskeskustelujen pohjalta.</p> <p>Kävimme säännöllistä vuoropuhelua henkilöstön edustajien kanssa ja osallistimme heitä laajasti yhtiön eriasteisiin päätöksentekofoorumeihin ja kehitysohjelmiin.</p> <p>Palkitsimme Kuukauden työntekijät ja esimiehet kiinteistöhuollossa sekä siivous- ja tukipalveluissa. Ympäristö- ja Teollisuuspalveluissa palkitsimme Kuukauden työntekijät. Lisäksi käynnistettiin asiantuntijoiden palkitseminen.</p> <p>Työkyvyn johtamisessa jatkoimme painopisteen siirtämistä ennakoivaan työhön. Kehitimme kokonaisvaltaista riskienhallintaamme sekä jatkoimme Nollapeli-ohjelmaa, joka tähtää entistä turvallisempaan työntekoon.</p> <p>Viestimme henkilöstölle intranetin, henkilöstölehti Letin, videoiden, uutiskirjeiden, teksti- ja WhatsApp-viestien sekä sisäisten Yammer- ja Facebook-verkoston avulla.</p>
Potentiaaliset työntekijät	<p>Mittavan järjestelmä uudistusprojektin seurauksena otimme alkuvuodesta käyttöön uuden rekrytointijärjestelmän hakijaystävällisyyden lisäämiseksi.</p> <p>Käynnistimme valtakunnallisen ja järjestelmällisen oppilaitosyhteistyön. Nimitimme oppilaitosyhteistyölle vastuuhenkilön, joka käynnisti yhteistyön 15 paikkakunnalla vuoden 2017 aikana.</p> <p>Osallistuimme vuoden aikana 19 erilaiseen rekrytointi- ja uratapautumaan, joissa kävimme kertomassa L&T:n tarjoamista työmahdollisuuksista ja esittelimme yrityksen toimintaa.</p> <p>Rekrytoimme lähes 1 000 kesätyöntekijää ja osallistuimme Vastuullinen kesäduuni -kampanjaan. Lisäksi toteutimme erillisen työnantajakuva-kampanjan, jonka avulla kerroimme L&T:n uramahdollisuuksista ja -tarinoista sekä rikoimme siivousalaan kohdistuvia yleisiä myyttejä.</p> <p>Toteutimme onnistuneen pilotin turvapaikan hakijoiden työperäiseen kotouttamiseen ja osallistuimme kotouttamista koskevaan keskustelutilaisuuteen Suomi Arenassa.</p> <p>Kerroimme aktiivisesti L&T:n tarjoamista työmahdollisuuksista ja arjestamme sekä perinteisessä että sosiaalisessa mediassa. Omat työntekijälähettiläämme toimivat sosiaalisessa mediassa Ihan Tikkanen -teeman avulla. Yhteensä L&T:läisten arkea kuvaavia sisältöjä tuotettiin vuoden aikana Instagramiin, Twitteriin ja Facebookiin noin 500 kuvapäivityksen verran.</p> <p>Käynnistimme www-sivujen uudistamisen, joiden yhtenä tavoitteena on työnhaun helpottaminen.</p>

Sijoittajat ja omistajat	<p>Tapasimme sijoittajia ja analytikoita noin 40 erilaisessa tilaisuudessa, muun muassa seminaareissa, roadshow:lla ja yhtiökokouksessa.</p> <p>Jatkuvasta yhteydenpidosta pääomamarkkinoiden kanssa huolehdimme pörssi- ja lehdistötiedottein sekä www-sivujemme kautta.</p>
Aine-, tavara- ja palveluntoimittajat	<p>Vuonna 2017 laajensimme toimittajiemme tekemän itsearviointin kattamaan kaikki kilpailutettujen hankintojen uudet toimittajat.</p> <p>Liiketoiminnoissa ostovastuulliset henkilöt osallistuvat hankintojen ajankohtaisiin täsmäinfoihin ja keskustelutilaisuuksiin kvartaaleittain.</p>
Järjestöt ja edunvalvonta	<p>Osallistuimme aktiivisesti elinkeino- ja työmarkkinajärjestöjen toimintaan Suomessa ja EU-tasolla.</p> <p>Edunvalvonnan painopisteenä oli EU-tasolla ns. kiertotalouspaketti ja siihen liittyvät direktiiviudistukset ja Suomessa jätelain uudistus.</p>
Paikallisyhteisöt ja -viranomaiset	<p>Vantaan siirtokuormausedon tulipalon seurauksena L&T auditoi ympäristöluvat jätteenkäsittelylaitoksensa ja käynnisti paikallisia toimenpiteitä ympäristöturvallisuuden parantamiseksi ja varmistamiseksi.</p> <p>Pääkaupunkiseudulla laadimme Uudenmaan ELY-keskuksen pyynnöstä selvityksiä Keravan ja Tuusulan kierrätyslaitosten toiminnasta.</p>
Poliittinen vaikuttaminen	<p>Kunnallisella tasolla jätteenkuljetusjärjestelmät olivat uudelleentarkastelussa Lahden, Nurmijärven, Oulun ja Turun talousalueilla.</p> <p>Osallistuimme aktiivisesti päätösten valmisteluun. Lisäksi annoimme lausuntoja jätehuoltomääräysten uudistamiseen.</p> <p>Valtakunnallisella tasolla annoimme lausunnot Valtakunnalliseen jättesuunnitelmaan sekä Jätelainsäädännön uudistukseen. Lausunnoilla pyrimme tekemään aloitteita jätteiden syntyipaikkalajittelun, kierrätyksen sekä valinnanvapauksien edistämiseksi.</p>
Media	<p>Vastasimme useisiin kymmeneen mediayhteydenottoihin toimittajien tiedontarpeiden täyttämiseksi tai haastateltavien löytämiseksi.</p> <p>Julkaisimme noin 30 lehdistötiedotetta sekä järjestimme mediatilaisuuksia ja -tapaamisia.</p>
Hyväntekeväisyys, yhteistyöverkot ja tutkimushankkeet	<p>Vuonna 2017 jatkoimme edelleen hyvää yhteistyötämme vähävaraisten ja erilaisia kriisejä kohdanneiden lapsiperheiden tukemiseen keskittyneen HOPE-yhdistyksen kanssa.</p> <p>Keräsimme vuoden mittaan omissa toimipaikoissamme käyttökelpoisia vaatteita, urheiluvälineitä ja leluja HOPE:n edelleen jaettavaksi ja autoimme HOPE:n paikallistoimistoja muun muassa lahjoittamalla jättesäkkejä. Lisäksi teimme pienempiä paikallisia tukilahjoituksia.</p> <p>Järjestimme päiväkotivierailuja, joissa opetimme mm. kierrätyksen periaatteita lapsille.</p> <p>Osallistuimme aktiivisesti vastuullista liiketoimintaa, kiertotaloutta ja energiatehokkuutta edistäviin yhteistyöverkostoihin ja tutkimushankkeisiin.</p> <p>Joulun aikaan olimme mukana keräämässä kinkkujen paistinrasvoja talteen osana Kinkkutemppu 2017 -tempausta, jossa kuluttajien palauttamista kinkkurasvoista jalostettiin uusiutuvaa dieseliä ja tuotto lahjoitettiin hyväntekeväisyyteen. Lisäksi lahjoitimme joulumielen osoituksena 100 kotimaista kinkkua heille, joille joulukinkku juhlapöydässä ei ole itsestäänselvyys. Kinkut jaettiin vähävaraisten hyvää arkea edistävien ruokapalvelujärjestöjen kautta neljässä Suomen suuressa kaupungissa.</p>

VAIKUTTAMISTA KIERTOTALOUDEN HYVÄKSI

Vuonna 2017 L&T:n yhteiskunnallisen vaikuttamisen painopisteenä oli kiertotalouden edistäminen sekä markkinaehtoisen jätteenkeräystoiminnan turvaaminen. Lisäksi pyrimme edistämään uusiutuvan energian käyttöä ja ulkomaisen työvoiman rekrytoinnin helpottamista sekä turvapaikanhakijoiden työperäistä kotouttamista.

Liiketoimintamme näkökulmasta keskeisimpänä lakiuudistuksena oli jätelain uudistus, joka toteutuessaan lisää valinnanvapauksia jätealalle ja parantaa kilpailuneutraaliteettia. EU-tasolla merkittävin kokonaisuus oli ns. kiertotalouspaketti, joka tulee olennaisesti nostamaan yhdyskuntajätteen ja pakkausjätteen kierrätystavoitteita EU:ssa vuoteen 2030 mennessä. Nämä lakimuutokset viitoittavat pitkälti ympäristöliiketoiminnan toimintatavoitteita tulevina vuosina.

Jätteenkuljetusjärjestelmien osalta jätelain mukaisia arviointeja jatkettiin Lahdessa, Nurmijärvellä, Oulussa ja Turussa. Päätökset olivat Nurmijärveä lukuun ottamatta L&T:lle myönteisiä, tosin ne eivät ole vielä lainvoimaisia, koska niistä valitettiin hallinto-oikeuksiin. Teetimme näillä paikkakunnilla ulkopuoliset konsulttiselvitykset yhteistyössä alueilla toimivien jätehuoltoyritysten kanssa. Selvitykset osoittivat, että markkina-ehtoinen jätteenkuljetusjärjestelmä täytti jätelain sille asettamat erityisedellytykset. Jätehuoltoviranomaisten ratkaisut olivat Nurmijärveä lukuun ottamatta L&T:lle myönteisiä.

Liputamme kiertotalouden puolesta. Siitä hyötyy koko yhteiskunta.



L&T:N YHTEISKUNNALLISEN VAIKUTTAMISEN PAINOPISTEET

TAVOITE	TAUSTA	KEINOT	REGULAATIO
Kierrätyksen edistäminen ja jätemarkkinan uudistaminen	EU:n komission tavoitteena on edistää kiertotaloutta ja jätteiden kierrätystä jäsenvaltioissaan. EU esittää kiertotalouspaketissaan yhdyskuntajätteen kierrätysasteen nostamista portaittain 65 prosenttiin ja pakkausjätteissä 70 prosenttiin seuraavan 15 vuoden aikana. Suomessa kierrätys ei ole kehittynyt odotusten ja tavoitteiden mukaisesti ja nykyisenkin 50 %:n kierrätysasteen saavuttaminen vaatii radikaaleja uudistuksia. Ongelmana on sekajätteen suuri määrä.	Kierrätysasteen kasvattamiseksi syntypaikkalajittelua ja erilliskeräystä pitäisi huomattavasti tehostaa. Valtakunnallisella tasolla pitäisi asettaa tiukat materiaaliokohtaiset erilliskeräystavoitteet. Kierrätykseltä puuttuvat taloudelliset ohjaukset, jonka seurauksena jätteen energiahyödyntäminen on kierrätystä houkuttelevampi vaihtoehto. Tämä on synnyttänyt pitkän aikajänteen kierrätystavoitteisiin nähden yliuuden jätteenpolto-kapasiteetin, joka sitten osaltaan tulee hidastamaan kehitystä. Myös kunnallisella tasolla takojen pitäisi ohjata jätteiden tarkempaan lajitteluun. Jättemarkkina kaipaa myös uudistamista. Nykyistä hierarkista ja eksklusiivista vastuunjakomallia pitäisi uudistaa lisäämällä kotitalouksien ja taloyhtiöiden valinnanvapauksia antamalla niille mahdollisuus ostaa omalla kustannuksellaan täydentäviä kierrätysratkaisuja. Kierrätyksestä ja lajittelusta pitää tehdä asiakkaille helppoa ja vaivatonta.	Joulukuussa päästiin EU-tasolla poliittiseen sopuun kiertotalouspaketista, joka kiristää kierrätystavoitteita ja harmonisoi sääntelyä. Paketti vastaa hyvin L&T:n liiketoiminnan tavoitteita. Jätelain muutosta koskeva hallituksen esitys annettiin Eduskuntalle joulukuussa. Sen mukaan julkisen hallinnon ja sosiaali- ja terveyssektorin jätehuolto vapautetaan markkinoille 1.1.2019 lukien. Muutos merkitsee noin 230 000 tonnin jätevolyymin siirtymistä kuntasektorilta yksityissektorille. Valtakunnallinen jättesuunnitelma vuoteen 2023 vahvistettiin joulukuussa. Suunnitelmassa asetettiin 55 %:n kierrätystavoite vuoteen 2023 mennessä, mutta siitä puuttuu edelleen tehokkaat keinot tavoitteiden saavuttamiseksi.
Uusiutuvan energian käytön edistäminen	Tiukentuvat ilmastotavoitteet pakottavat meidät siirtymään uusiutuvaan ja CO ₂ -neutraaliin energiaan lähivuosikymmenen aikana. Kiristyvien tavoitteiden rinnalle tarvitaan keinoja, joilla uusiutuvasta energiasta tehdään fossiilista houkuttelevampi vaihtoehto. Tällä hetkellä energiantuotannossa biopolttoaineet eivät pärjää ajorjestyksessä turpeelle tai hiilelle. Biopolttoaineet ovat siirtymäkauden ratkaisuna kriittisessä roolissa.	Energia- ja ilmastopoliitiikan tulisi olla pitkäjänteistä ja ennustettavaa. Biopolttoaineet ovat siirtymäkauden ratkaisuna kriittisessä roolissa. Tarvitaan uusien teknologioiden läpimurtoa, joissa biomassasta voidaan joustavasti ja modulaarisesti valmistaa energiaa, raaka-aineita, ravinteita ja kemikaaleja. Tarvitaan ohjaukeinoja, joilla uusiutuvasta energiasta tehdään fossiilista houkuttelevampi vaihtoehto. L&T tukee päästöoikeuksien vähentämistä ja mahdollista hiiliveroa, jolla voidaan vaikuttaa ajorjestykseen kansallisesti. Taakanjakosektorissa polttoaineverotuksen tulisi ohjata puhtaanpien liikepolttoaineiden käyttöön. LULUCF-asetuksen metsien hiilinielujen ja kasvihuonekaasupäästöjen laskennan tulisi mahdollistaa Suomen metsien vuosittaisen kasvun kestävä hyödyntäminen. Tarvitaan ohjaukeinoja, joilla nuorten metsien lähes miljoonaan hehtaarin kasvaneet harvennurstit voidaan hyödyntää esimerkiksi metsäenergian raaka-aineena ja tuottaa kasvamaan lisää arvopuuta metsäteollisuuden tarpeisiin. Yhdistetyn sähkön- ja lämmöntuotannon (CHP) toimintaedellytykset on turvattava. CHP-tuotannolla metsähakkeesta saadaan valmistettua erittäin hyvällä hyötysuhteella sähköä ja lämpöä. CHP-tuotannolla varmistetaan sähkön tuotantokapasiteetti kylmiin ja pimeisiin vuodenaikoihin.	Valtioneuvosto antoi selonteon keskipitkän aikavälin ilmastopoliitiikan suunnitelmista vuoteen 2030. Selonteossa linjataan toimia, joilla Suomi saavuttaa EU:ssa sovitut ilmastotavoitteet vuoteen 2030 ja etenee johdonmukaisesti kohti kasvihuonekaasupäästöjen vähentämistä 80–95 prosentilla vuoteen 2050 mennessä. EU:n jäsenmaat pääsivät marraskuussa sopuun päästökauppadirektiivin uudistamisesta, jonka mukaan päästöoikeuksien määrä vähenee 2021 lähtien vuosittain 2,2 %. Joulukuussa EU pääsi alustavaa sopuun päästökaupan ulkopuolisista päästövähennystavoitteista. Suomelle ehdotettiin 39 % päästövähennystavoitetta. Samassa yhteydessä EU:n komissio antoi myös esityksen siitä, kuinka maankäyttö, maankäytön muutokset sekä metsätalous (LULUCF) liitetään 2030 ilmastokehitykseen sekä tiedonannon vähäpäästöisestä liikenteestä. Euroopan komissio julkaisi marraskuun 2016 lopussa talvipaketin, joka sisältää uusiutuvan energian direktiiviehdotuksen (RES). Ehdotuksessa käsitellään sitovia EU-tason kestävyyskriteereitä liikenteen biopolttoaineille, bionesteille sekä jatkossa myös sähkön- ja lämmöntuotantoon käytettäville kiinteille ja kaasumaisille biomassoille (REDI II).
Toimivien työmarkkinoiden varmistaminen	Ikäluokkien pienenemässä palvelusektorin työvoiman saannin haasteet kasvavat, erityisesti kasvukeskuksissa.	Työperäistä maahanmuuttoa ja kotouttamista pitää edistää sujuvoittamalla lupaprosesseja. Tämän lisäksi tarvitaan koulutuspoliittisia uudistuksia sekä entistä tiiviimpää yhteistyötä yritysten ja oppilaitosten välillä, joilla varmistetaan, että myös kriittisiin ammattitehtäviin saadaan osaavaa työvoimaa. Työmarkkinoiden ulkopuolella on kasvava määrä ihmisiä, jotka ovat aktiivisen työvoimapolitiikan ulkopuolella. Osatyökykyisten ja muiden ns. erityisryhmien työllistämismahdollisuuksia tulisi tukea ja edistää syrjäytymisuhan torjumiseksi.	Vuonna 2017 ryhmä kansanedustajia teki aloitteen saatavuus-harkinnan poistamiseksi. Ehdotuksen mukaan EU- ja ETA-alueen ulkopuolelta tuleviin, Suomessa työlupaa hakeviin ei enää sovellettaisi työvoiman saatavuus-harkinnasta luovuttaisiin.

EDUNVALVONTA JA YHTEISTYÖVERKOSTOT

L&T:n edunvalvonnan painopiste on kiertotalouden toimintaedellytysten turvaamisessa. Osallistumme liiketoimintaedellytymme kehittämiseen keskeisten edunvalvontajärjestöjen kautta niin Suomessa kuin EU-tasollakin. Yhteensä L&T kuuluu lähes sataan paikalliseen, alueelliseen, valtakunnalliseen tai EU-tasoiseen edunvalvontajärjestöön.

Osallistumme hallitustasolla tai työryhmissä muun muassa seuraavien edunvalvontajärjestöjen toimintaan:

- YTP, Ympäristöteollisuus ja -palvelut ry
 - ALT, Autoliikenteen Työntajaliitto ry
 - Kiinteistötyönantajat ry
 - Bioenergia ry
 - Kemianteollisuus ry
 - Elinkeinoelämän keskusliitto
 - Suomen JVT- ja kuivausliikkeiden Liitto ry
 - FEAD, Federation of Waste Management and Environmental Services
 - Association for Waste recycling (AWR) in Russia
 - BIR, Bureau of International Recycling, paper division
 - ERPA, European Recovered Paper Association
- Lisäksi osallistumme aktiivisesti muun muassa seuraaviin kiertotaloutta, vastuullista liiketoimintaa tai materiaali- ja energiatehokkuutta edistäviin ohjelmiin, hankkeisiin ja verkostoihin:
- Sitra, Suomen itsenäisyyden juhlarahasto
 - Kiertotalouden tiekartta ja siitä johdetut projektit
 - CLC, Climate Leadership Council
 - Kierto- ja biotalouteen liittyvät työryhmät
 - Pääkaupunkiseudun Smart & Clean- säätiö
 - Tekes, Virtuaalinen palveluympäristö
 - VTT
 - AARRE-tutkimushanke
 - DEWI (Dependable Embedded Infrastructure) –hanke
 - GreenCampus-hanke
 - Wastebusters
 - AALTO Yliopisto
 - IoB (Internet of Buildings) –tutkimushanke
 - Sisäilmapoliisi
 - FIBS, Finnish Business and Society, yritysvastuuverkosto
 - Hinku, Suomen hiilineutraalit kunnat –hanke
 - Ilmastokumppanit, Helsingin kaupungin ja elinkeinoelämän yhteistyöverkosto
 - Nolla tapaturmaa –foorumi
 - Koli Forum
 - UUMA 2 eli uusiomateriaalien käyttö maarakentamisessa –hanke
 - Kinkkutemppu 2017

ASIAKASKOKEMUS KEHITTYY

Palvelu yrityksessä hyvä asiakaskokemus korreloi henkilöstökokemuksen kanssa ja L&T onkin valinnut asiakas- ja henkilöstökokemuksen kehittämisen yhdeksi yhtiön strategisista painopisteistä.

Osana asiakas- ja henkilöstökokemuksen kehittämistä olemme määritelleet yhtiön asiakaslupaukset, jotka toimivat samalla myös sisäisinä lupauksina toisillemme. Lupaukset viimeisteltiin keväällä 2017 valtakunnallisen Virettämö-työpajakiertueen avulla. Virettämöissä yli sata L&T:läistä syventyi keskustelemaan uusista asiakaslupauksista ja ideoimaan ketteriä tapoja niiden toteuttamiseksi joka päiväisessä työssämme. Syyspuolella lupauksia ryhdyttiin viemään L&T:läisten arkeen kymmenien valmennusten, koulutusten ja tiimipalaverien kautta.

Vuonna 2017 Suomessa toteutettiin kaksi suosittelupaluuksia (NPS) mittaavaa asiakaskyselyä, joiden avulla saimme yli 4 000 arviota toiminnastamme.

Keskeiset tulokset:

- Asiakkaiden suosittelupaluuksia vahvistui molemmissa mittauksissa ja parannus edellisvuoteen nähden oli merkittävä.
- Liiketoiminnoista Ympäristöpalveluissa, Teollisuuspalveluissa sekä Uusiutuissa energialähteissä tulokset olivat hyvällä tai erinomaisella tasolla. Kiinteistöpalveluissakin tulokset paranivat, mutta eivät ole vielä tyydyttävällä tasolla.

- Tyytyväisimpiä ovat ne asiakkaat, joille olemme nimenneet omat asiakasvastaavat tai yhteyshenkilöt.
- Eniten saimme kiitosta asiantuntevasta ja joustavasta palvelusta, mutta meidän täytyy edelleen panostaa aktiivisempaan yhteydenpitoon ja palveluidemme kehittämiseen yhdessä asiakkaidemme kanssa.

Miten hyödynnämme tuloksia toimintamme kehittämisessä:

- Asiakaskokemusta edistetään toimiala- ja palvelulinjatasoisilla toimenpiteillä, joiden etenemistä seurataan liiketoimintojen normaalien johtamiskäytäntöjen mukaisesti.
- Jatkamme edelleen systemaattista työtämme asiakasreklaamioiden juurisyiden analysoimiseksi ja korjaamiseksi. Vuonna 2017 onnistuimme merkittävästi vähentämään reklaamioita ja sujuvoittamaan niiden käsittelyä.
- Olemme käynnistäneet Kiinteistöpalveluissa mittavan koulutusohjelman henkilöstömme asiakaspalveluvalmiuksien kehittämiseksi. Valmennuksista voit lukea tarkemmin [seuraavalta sivulta](#). Vuonna 2018 käynnistämme asiakaspalveluvalmennuksia myös Ympäristöpalveluissa.
- Lisäksi teimme yhteiskehittämistä asiakkaidemme kanssa mm. syksyn strategiapäivillämme ja asiakaskohtaisissa kehitystyöpajoissa, joissa keräsimme palautetta uusista palvelutuotteistamme ja kehitimme asiointikanavia.

**4 000 asiakasarviota.
4 000 mahdollisuutta
parantaa palveluamme.**

CASE ASIAKAS JA MINÄ-VALMENNUKSET

L&T:n siivouksen Helsingin yksikössä pilotoitiin keväällä 2017 siivoojille suunnattua ”Asiakas ja minä” -asiakaspalveluvalmennusta, johon osallistui kaikki Helsingin yksikön noin 400 siivoojaa. Helsingin kokeusten rohkaisemana valmennus laajeni syyspuolella kattamaan koko Suomen. Siivouksen lisäksi mukaan lähtivät loppuvuodesta myös kiinteistöhuollon ja kiinteistötekniikan palvelulinjat.

”Asiakas ja minä -valmennusten tavoitteena on parantaa asiakkaidemme asiakaskokemusta kasvattamalla henkilöstömme asiakasymmärrystä, saamalla aikaan erinomaisia asiakaskohtaamisia ja auttaa henkilöstöämme huomaamaan asiakkaan lisäpalvelun tarve”, kertoo L&T:n siivouksen liiketoimintajohtaja Jaana Mulari.

VALMENNUKSET KIINNITETÄÄN ARKISIIN ASIAKAS-KOHTAAMISIIN

Valmennukset toteutetaan ns. train the trainer -mallilla eli esimiehet valmennetaan vetämään oman tiiminsä valmennukset. L&T:n kumppanina kokonaisuudessa toimii valmennusyritys Sales Energy. Jotta valmennukset vastaisivat parhaalla mahdollisella tavalla kunkin tiimin todellisuutta kukin valmentaja kiinnittää tarinan osaksi oman tiiminsä arkista tekemistä ja oikeita asiakastilanteita. Valmennuksen runko on kuitenkin kaikille yhteinen.

”Valmennus tukee asiakaslupaustemme toteutumista mitä käytännönläheisimmällä tavalla: pidämme sanamme, helpotamme asiakkaan arkea ja autamme asiakasta menestymään. Henkilöstöllämme on valtava määrä ammattitaitoa ja osaamista, jonka haluamme valjastaa asiakkaidemme hyväksi. Samalla uskon, että myös työntekijäkokemus paranee ja ammattitilpeys vahvistuu”, sanoo Jaana Mulari.



POSITIIVISUUDEN JA OIVALLUTTAMISEN KAUTTA

Valmennukset rakentuvat positiivisuuden ja oivalluttamisen kautta, sillä ilman hyvää fiilistä ja omaa oivallusta ei synny myöskään hyvää asiakaskokemusta. Valmennukset pidetään hyvin konkreettisina ja liikkuvat kaikille työntekijöille tuttujen teemojen ympärillä.

”Uskon, että vahvistamalla henkilöstömme asiakaspalvelutaitoja ja kiinnittämällä huomioita asiakaskohtaamisten laatuun, pystymme erottumaan kilpailijoistamme ja myös saamaan meille parhaat ihmiset töihin”, Jaana Mulari tiivistää.

VASTUULLISUUDEN KEHITTÄMINEN

KESTÄVÄÄ KEHITYSTÄ JA ARVONLUONTIA

Vuonna 2017 L&T käynnisti yritysvastuuohjelmansa uudistamisen tukemaan YK:n kestävän kehityksen tavoitteita ja arvонуontiajattelua. Vuodesta 2018 eteenpäin yritysvastuuohjelman painopiste on arvонуonnissa ja toiminnan vaikuttavuuden kehittämisessä YK:n kestävän kehityksen tavoitteiden ja yhtiön strategisten painotusten mukaisesti. Lisäksi huomioimme sidosryhmiemme odotukset omien haitallisten vaikutustemme minimoinnissa ja varmistamme toimintamme vaatimustenmukaisuuden.

YK:N KESTÄVÄN KEHITYKSEN TAVOITTEET OHJAAMAAN VASTUULLISUUDEN KEHITYSTÄ

L&T on valinnut vastuullisuusohjelmaansa kuusi YK:n kestävän kehityksen tavoitetta, joita yhtiön sitoutuu edistämään tulevina vuosina asiakkaiden ja yhteiskunnan hyödyksi. L&T panostaa strategiansa mukaisesti kiertotalouden toteuttamiseen ja resurssien järkevään käyttöön, millä on suora vaikutus kestävän kehityksen tavoitteisiin 12 (Vastuullista kuluttamista) ja 13 (Ilmastotekoja). Suurena työllistäjänä tavoittelemme hyvinvoivaa, monimuotoista ja tuottavaa työyhteisöä, jolloin kiinnitämme tekemisemme kestävän kehityksen tavoitteeseen 8 (Ihmisarvoista työtä ja talouskasvua). Edistämme kestävää teollisuutta ja kaupunkeja kehittämällä asiakkaidemme toimintaa ja pienentämällä oman toimintamme aiheuttamaa ympäristökuormitusta. Näin vaikutamme kestävän kehityksen tavoitteisiin 7 (Edullista ja puhdasta energiaa), 9 (Kestävää teollisuutta, innovaatioita ja infrastruktuureja) sekä 11 (Kestävät kaupungit ja yhteisöt).

L&T:N YRITYSVASTUUN PAINOPISTEET 2018



TAVOITTEENA KIERTOTALOUS JA RESURSSIEN JÄRKEVÄ KÄYTTÖ



TAVOITTEENA HYVINVOIVA, MONIMUOTOINEN JA TUOTTAVA TYÖYHTEISÖ



TAVOITTEENA KESTÄVÄ TEOLLISUUS JA KAUPUNGIT

GRI-NÄKÖKOHDAT

Raportoimme yritysvastuusta osana vuosikertomustamme kaudelta 1.1.–31.12.2017. Vuonna 2017 raportoimme ensimmäisen kerran Global Reporting Initiativen (GRI:n) Standards -raportointiohjeiston core-tason mukaisesti. Raportti julkaistaan ainoastaan verkkosivuiltamme pdf-formaatissa.

Raporttiin on kerätty tiedot kaikista konserni- ja tytäryrityksistä ja se kattaa L&T:n omat toiminnot Suomessa, Ruotsissa ja Venäjällä, siltä osin, kun tiedot ovat olleet saatavilla. Ruotsin kiinteistötekniikkaliiketoimintojen (L&T FM) osalta on raportoitu saatavilla olevat keskeiset näkökohdat 1.9. alkaen, jolloin toiminta liitettiin yrityskaupan myötä osaksi L&T-konsernia.

Mikäli joidenkin yksittäisten tunnuslukujen osalta tietoa ei ole ollut saatavissa kaikista toimintamaistamme, laskennassa on tapahtunut muutoksia verrattuna aikaisempiin vuosiin tai laskentaan on sisällytetty toimittajien tietoja, on tämä kerrottu kyseisen tunnusluvun yhteydessä.

Ympäristö- ja henkilöstövastuun keskeiset tunnusluvut ovat riippumattoman osapuolen varmentamat. Toimeksiannon varmennukseen on antanut yhteiskuntasuhdejohtaja Jorma Mikkonen. Lue riippumaton varmennusraportti [sivulta 77](#).

OLENNAISUUSANALYYSI SUUNTAÄ YRITYSVASTUU- JA SIDOSRYHMÄTYÖSKENTELYÄMME

Yritysvastuuraporttimme perustuu olennaisuusanalysiin, jonka sisällön validoimme vuonna 2017 GRI Standards -raportointiohjeiston vaatimusten mukaisesti.

Olennaisuusanalysissä olemme määrittäneet L&T:n toiminnan kannalta olennaisimmat vastuullisuusteemat sekä keskeisille sidosryhmillemme olennaiset näkökohdat, jotka liittyvät toimintamme merkittävimpiin taloudellisiin, sosiaalisiin ja ympäristövaikutuksiin tai jotka voivat olla merkittäviä L&T:n sidosryhmien päätösten ja valintojen tekemisessä.

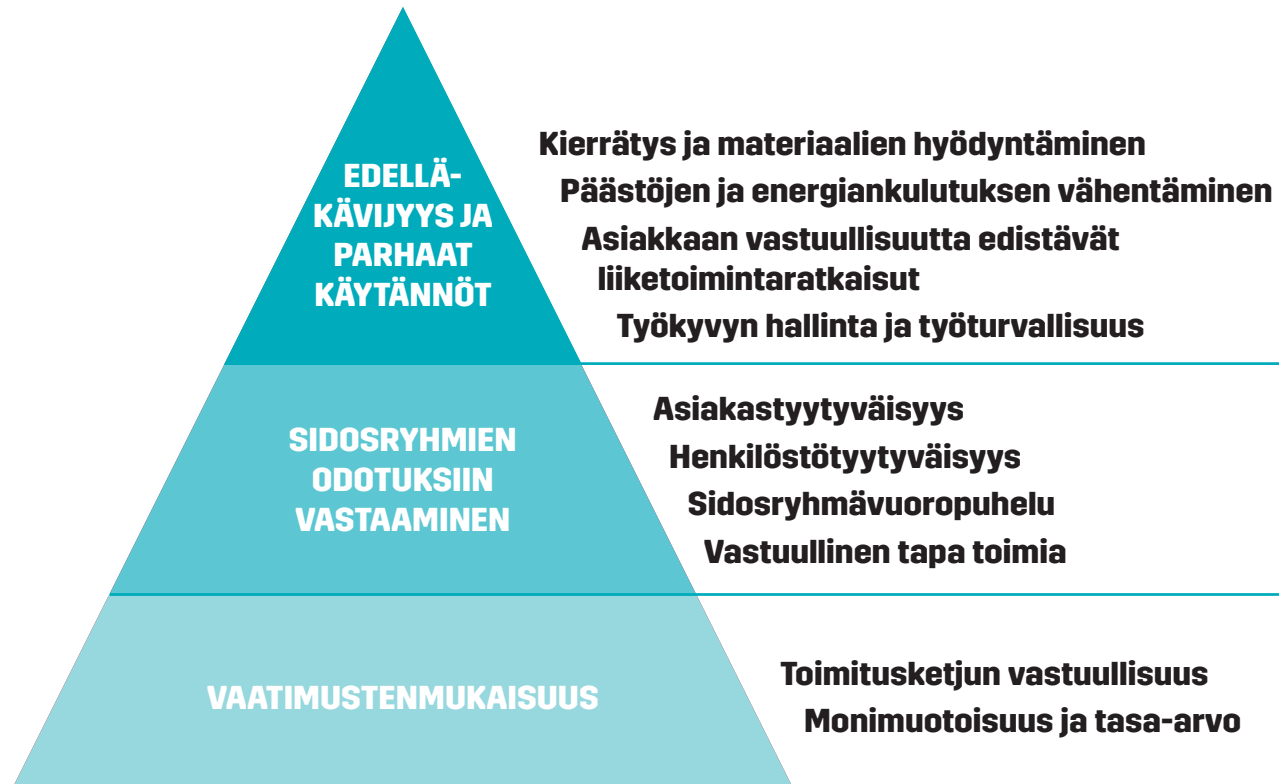
Olennaisten näkökohtien määrittämiseen osallistui laaja joukko johtoa, asiantuntijoita ja liiketoimintojen edustajia. Pureudimme liiketoimintamme ja strategiamme kannalta olennaisimpiin vastuullisuusnäkökohtiin ja luokitelimme niitä sidosryhmätutkimuksemme ja -ymmärryksemme pohjalta.

Jaottelimme keskeisimmät vastuullisuusnäkökohdat kolmeen luokkaan perustuen niiden vaikutuksiin ja sidosryhmiemme toiminnallemme asettamiin odotuksiin. Olennaisuusanalysin on hyväksynyt yritys vastuun ohjausryhmä.

Olennaiset näkökohdat jaottelimme kolmeen luokkaan:

- Edelläkävijyys ja parhaat käytännöt: Tähän luokkaan olemme nostaneet L&T:n liiketoiminnan, strategian, sidosryhmien ja toiminnan vaikutusten näkökulmasta kaikkein olennaisimmat vastuullisuusnäkökohdat, joissa tavoittelemme edelläkävijyyttä ja pyrimme luomaan alamme parhaita käytäntöjä.
- Sidosryhmien odotuksiin vastaaminen: Tässä luokassa ovat muut yhtiön strategian ja sidosryhmien kannalta olennaisiksi arvioimamme vastuullisuusnäkökohdat. Näissä osa-alueissa pyrimme täyttämään sidosryhmiemme odotukset ja toimimaan niiden mukaisesti.
- Vaatimustenmukaisuus: Muissa L&T:n liiketoimintaan olennaisesti liittyvissä vastuullisuusnäkökohdissa pyrimme vähintään varmistamaan vaatimustenmukaisuuden täytymisen.

YRITYSVASTUUN OLENNAISUUSANALYYSI



Lisätietoa Yritysvastuuraportistamme
viestinta@lassila-tikanoja.fi

L&T GRI SISÄLLYSLUETTELO

Tunnus	GRI:n sisältö	Sijainti	Lisätiedot
GRI 102	Yleinen sisältö 2016		
102-1	Organisaation nimi	Tilinpäätös, s. 3	
102-2	Toimialat, brändit, tuotteet ja palvelut	Vuosikertomus s. 12, 15, 18, 21, Tilinpäätös s. 45	
102-3	Organisaation pääkonttorin sijainti	Tilinpäätös, s. 3	
102-4	Toimintamaat	Tilinpäätös, s. 18, Vuosikertomus s. 5	
102-5	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	Tilinpäätös, s. 3	
102-6	Markkina-alueet, toimialat	Tilinpäätös s. 18, Vuosikertomus s. 12, 15, 18, 21	
102-7	Raportoivan organisaation koko	Tilinpäätös s. 20, Vuosikertomus s. 5	
102-8	Tietoa palkansaajista ja muista työntekijöistä	Tilinpäätös s. 20, Vuosikertomus s. 46-54	Pääasiassa vuokratyövoiman käyttö keskittyy toimialoista kiinteistöpalveluihin ja teollisuuspalveluihin. Tärkeimmät vuokratyövoiman käytön syyt ovat ruuhkahuippujen tasaaminen, työvoiman käytön optimoiminen, sesonki-luontoisen toiminnan varmistaminen, sairauslomien sijaisuudet sekä oman työvoiman taakan helpottaminen, esimerkiksi ylitöiden välttämisen avulla.
102-9	Toimitusketju	Vuosikertomus s. 55-58	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Tilinpäätös s. 16	
102-11	Varovaisuusperiaatteen soveltaminen	Tilinpäätös s. 20-24	
102-12	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	Vuosikertomus s. 65	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	Vuosikertomus s. 65	
102-14	Toimitusjohtajan katsaus	Vuosikertomus s. 4	
102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Vuosikertomus s. 8, 10-11, Tilinpäätös s. 21-24	
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	Vuosikertomus, s. 24, 27	
102-17	Toiminnan eettisyyteen ja lainmukaisuuteen liittyvä neuvonanto sekä epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	Vuosikertomus s. 27-28	
102-18	Hallintorakenne	Tilinpäätös s. 3	

102-20	Vastuuhenkilöt	Tilinpäätös s. 3, Vuosikertomus s. 24, 69	
102-21	Sidosryhmien kuuleminen	Vuosikertomus s. 60	
102-22	Hallituksen kokoonpano	Tilinpäätös s. 4	
102-23	Hallituksen puheenjohtaja	Tilinpäätös s. 4	
102-24	Hallituksen valinta	Tilinpäätös s. 3	
102-25	Eturistiriitojen välttäminen	Tilinpäätös s. 7, 12	
102-26	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä	Tilinpäätös s. 6	
102-28	Hallituksen suorituksen arviointi	Tilinpäätös s. 7, 10	
102-35	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	Tilinpäätös s. 13	
102-40	Luettelo organisaation sidosryhmistä	Vuosikertomus s. 61, https://www.lt.fi/fi/yritys/yhteiskunnassa/sidosryhmamme	
102-41	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkilöstö		Suomessa ja Ruotsissa kaikki työntekijät ovat työehtosopimuksen piirissä. Tieto ei saatavilla Venäjältä.
102-42	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	Vuosikertomus s. 60	
102-43	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	Vuosikertomus s. 60	
102-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vuosikertomus s. 60	
102-45	Konsolidoituun konsernitilinpäätökseen sisältyvät yhtiöt	Tilinpäätös, s. 58	
102-46	Raportin sisällön määrittely	Vuosikertomus s. 69	
102-47	Olennot näkökohdat	Vuosikertomus s. 69	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	Tilinpäätös s. 20, Vuosikertomus s. 69	
102-49	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarojoissa		Ei merkittäviä muutoksia
102-50	Raportointijakso	Vuosikertomus s. 69	
102-51	Edellisen raportin päiväys		20/02/2017
102-52	Raportin julkaisuaihe	Vuosikertomus s. 69	
102-53	Yhteystiedot, josta kysyä raporttiin liittyviä lisätietoja	Vuosikertomus s. 70	

102-54	GRI-standardien mukainen raportoinnin kattavuus	Vuosikertomus s. 69	
102-55	GRI-sisällysluettelo	L&T GRI Sisällysluettelo	
102-56	Raportoinnin varmennus	Vuosikertomus s. 69	
GRI 103	Johtamismalli 2016		
103-1	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat	Vuosikertomus s. 69	
103-2	Johtamismallin osa-alueet	Tilinpäätös s. 25	
GRI 201	Taloudelliset tulokset 2016		
201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Vuosikertomus s. 30-31	
201-4	Julkiselta sektorilta saatu taloudellinen avustus		Vuonna 2017 saimme tuotekehitykseen ja hankkeisiin tukia ja avustuksia valtiolta yhteensä 45 939 euroa.
GRI 204	Ostokäytännöt 2016		
204-1	Ostot paikallisilta toimittajilta	Vuosikertomus, s. 58	
GRI 205	Korruptionvastaisuus 2016		
205-1	Liiketoimintayksiköt, joille tehty korruptioon liittyvä riskianalyysi	Tilinpäätös s. 22-23	
205-2	Korruptionvastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	Tilinpäätös s. 22-23	
205-3	Korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Tilinpäätös s. 22-23	
GRI 206	Kilpailun rajoittaminen 2016		
206-1	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määrävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet		Ei tapauksia.
GRI 301	Materiaalit 2016		
LT1	Käsitellyt materiaalivirrat	Vuosikertomus, s. 36	Korvaa kohdan 301-1, joka ei ole sovellettavissa L&T:n toimintaan. Raportoimme käsittelemämme materiaalivirrat, jotka on jaettu syntypaikalla lajiteltuihin materiaaleihin, sekajätteisiin ja vaarallisiin jätteisiin. Keräämme tiedot materiaalien määristä ja painoista, mutta salassapitosäännösten takia emme voi ilmoittaa tietoja.

LT2	Kierrätettyjen materiaalien osuus materiaalivirroista	Vuosikertomus, s. 36	Korvaa kohdat 301-2 ja 306-2, jotka eivät ole sovellettavissa L&T:n toimintaan. Materiaalit, joita käytämme ovat pääsääntöisesti jätettä, jonka ohjaamme kierrätykseen ja muuhun hyödyntämiseen.
GRI 302	Energia 2016		
302-1	Organisaation oma energiankulutus	Vuosikertomus, s. 44	
302-3	Energiaintensiteetti	Vuosikertomus, s. 44	
302-4	Energiankulutuksen vähentäminen	Vuosikertomus, s.43	
GRI 305	Päästöt 2016		
305-1	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 1)	Vuosikertomus, s. 44	
305-2	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 2)	Vuosikertomus, s. 44	"Scope 2 markkinalähtöiset kasvihuonekaasupäästöt on raportoitu vain ostetulle sähkölle Suomessa. Muita markkinalähtöisiä tietoja ei raportoida, sillä saatavilla olevat päästökertoimet eivät olennaisesti eroa aluekohtaisista tiedoista."
305-3	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (Scope 3)	Vuosikertomus, s. 44	
305-4	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	Vuosikertomus, s. 44	
305-5	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	Vuosikertomus, s. 39-41	
GRI 306	Jätevedet ja jätteet 2016		
306-3	Merkittävien vuotojen määrä ja suuruus	Vuosikertomus, s. 28	
306-4	Vaarallisen jätteen kuljetus	Vuosikertomus, s. 44	Keräämme tiedot vaarallisen jätteen määrästä ja painoista, mutta salassapitosäännösten takia emme voi ilmoittaa tietoja.
GRI 307	Ympäristöasioiden määräystenmukaisuus 2016		
307-1	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvät tapaukset	Vuosikertomus, s. 28	
GRI 308	Toimittajien ympäristöasioiden arviointi 2016		
308-1	Uudet toimittajat, jotka arvioidaan ympäristökriteereiden mukaisesti	Vuosikertomus, s. 57	
GRI 401	Työsuhteet 2016		
401-1	Henkilöstön vaihtuvuus	Vuosikertomus, s. 52	

401-2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle		Vuonna 2017 tarjosimme Suomessa koko henkilöstölle lakisääteisen työterveyshuollon lisäksi yleislääkäritason sairaanhoidon työterveyshuollossa työsuhteen laadusta riippumatta. L&T-sairauksassaan voi kuulua vain päätoimisesti L&T:llä työskentelevät joiden työsuhde on kestänyt yli 4 kk. Henkilöstöetuohjelma kuuluu vakituisille ja yli vuoden määräaikaisesti työskennelleille, jotka työskentelevät vähintään 20 tuntia viikossa.
GRI 403	Työterveys ja -turvallisuus 2016		
403-3	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtävissä, joissa on suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille	Vuosikertomus, s. 47-48	
GRI 404	Koulutus ja henkilöstön kehittäminen 2016		
404-2	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat	Vuosikertomus, s. 52	
404-3	Kehityskeskustelut ja suoritusten arvioinnit	Vuosikertomus, s. 51-52	
GRI 405	Monimuotoisuus ja yhtäläiset mahdollisuudet 2016		
405-1	Hallintoelinten ja henkilöstön monimuotoisuus	Tilinpäätös, s. 3	
GRI 406	Syrjinnän kieltäminen 2016		
406-1	Syrjintätapaukset ja korjaavat toimenpiteet		Ei tapauksia.
GRI 407	Yhdistymisen vapaus ja työehtosopimukset 2016		
407-1	Toiminnot ja tavarantoimittajat, joiden osalta järjestäytymisvapaus ja kollektiivinen neuvottelu-oikeus voivat olla uhattuna	Tilinpäätös s. 23	
GRI 408	Lapsityövoima 2016		
408-1	Toiminnot ja tavarantoimittajat, joiden osalta lapsityövoiman käyttö voi olla riskinä.	Tilinpäätös s. 23	
GRI 409	Pakotettu työvoima 2016		
409-1	Toiminnot ja tavarantoimittajat, joiden osalta pakotetun työvoiman käyttö voi olla riskinä.	Tilinpäätös s. 23	
GRI 412	Ihmisoikeusarviointit 2016		
412-1	Toiminnot, joissa on toteutettu ihmisoikeusarviointi	Tilinpäätös s. 21	
412-2	Henkilöstön ihmisoikeuskoulutukset	Tilinpäätös s. 21	

GRI 413	Paikallisyhteisöt 2016	
413-2	Toiminnot, joilla on nykyisiä ja mahdollisia negatiivisia vaikutuksia paikallisyhteisöihin	Vuosikertomus, s. 27-28
GRI 414	Tavarantoimittajien sosiaalisen vastuun arviointi 2016	
414-1	Tavarantoimittajat, jotka on arvioitu sosiaaliseen vastuuseen liittyvien kriteerien mukaisesti	Vuosikertomus, s. 56
GRI 415	Poliittinen vaikuttaminen 2016	
415-1	Poliittinen tuki	Emme jakaneet poliittisia tukia.
GRI 416	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus 2016	
416-2	Tuotteiden terveys- ja turvallisuusvaatimusten rikkomukset	Ei tapauksia
GRI 417	Markkinointiviestintä ja tuoteinformaatio 2016	
417-2	Tuoteinformaatioon ja tuotemerkintöihin liittyvien määräysten rikkomukset	Ei tapauksia
417-3	Markkinointiviestintään liittyvien lakien, säännösten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomukset	Ei tapauksia
GRI 418	Asiakkaiden yksityisyyden suoja 2016	
418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen hävittämiseen liittyvät valitukset	Ei tapauksia
GRI 419	Määräystenmukaisuus 2016	
419-1	Lakien ja säädösten rikkomukset sosiaalisten ja taloudellisten tekijöiden osalta	Ei tapauksia

RIIPPUMATON VARMENNUSRAPORTTI

Lassila & Tikanoja Oyj:n johdolle

Olemme Lassila & Tikanoja Oyj:n (jäljempänä L&T) johdon pyynnöstä suorittaneet rajoitetun varmuuden antavan varmennustoimeksiannon, jonka kohteena ovat olleet L&T:n vuosikertomuksessa 2017 raportoidut yritys vastuun tunnusluvut raportointikaudelta 1.1.–31.12.2017 (jäljempänä yritys vastuutiedot).

Varmennuksen kohteena oleviin yritys vastuutietoihin sisältyvät seuraavat tiedot:

- Ympäristövastuu"-osio ja kaikki sen alaosiot.
- "Vastuu henkilöstöstä"-osion tunnusluvut, jotka on esitetty:
 - "Henkilöstölukuja"-taulukossa
 - "Työturvallisuuden kehitys Suomessa"-taulukossa
 - "Henkilöstön monimuotoisuus"-taulukossa
- "Vastuu henkilöstöstä"-osiossa esitetyt tunnusluvut alaosiossa:
 - "Sairauspoissaolot pysyivät samalla tasolla kuin edellisvuonna",
 - "Eläköitymisikä pysyi ennallaan - pitkällä aikavälillä positiivista kehitystä",
 - "Kokonaistapausturmataajuus laski edellisvuodesta",
 - "Ennakoivien toimenpiteiden määrässä hyvää kehitystä" ja
 - "Työturvallisuuden projektit pysyviksi käytännöiksi".

Varmennuksemme kriteeristönä on ollut GRI Sustainability Reporting Standards-raportointiohjeisto (jäljempänä GRI Standardit).

TOIMEKSIANNON LUONTAISET RAJOITUKSET

Varmennusraporttiamme lukiessa tulee ottaa huomioon yritys vastuutietojen luonteeseen kuuluvat, tiedon tarkkuutta ja täydellisyyttä koskevat rajoitukset. Esitetyt yritys vastuutiedot tulee arvioida yhdessä L&T:n antamien yritys vastuutietojen keräämiseen, laskemiseen ja arvioimiseen liittyvien selvitysten kanssa.

L&T:n johto vastaa yritys vastuutietojen mittaamisesta, laatisesta ja esittämisestä GRI Standardien mukaisesti.

Meidän tehtävämme on esittää riippumaton johtopäätös yritys vastuutiedoista. Olemme suorittaneet toimeksiannon ISAE 3000:n (uudistettu) ja ISAE 3410 mukaisesti. Siinä määrin kuin on lain mukaan mahdollista, emme vastaa tekemästämme työstä, tästä varmennusraportista tai esittämistämme johtopäätöksistä muille osapuolille kuin L&T:lle.

Olemme riippumattomia yhteisöstä niiden Suomessa noudatettavien eettisten vaatimusten mukaisesti, jotka koskevat suorittamaamme toimeksiannosta ja olemme täyttäneet muut näiden vaatimusten mukaiset eettiset velvollisuutemme. Sovellamme kansainvälistä laadunvalvontastandardia ISQC 1 ja näin ollen ylläpidämme kattavaa laadunvalvontajärjestelmää, johon sisältyy dokumentoituja toimintaperiaatteita ja menettelytapoja eettisten vaatimusten, ammatillisten standardien sekä sovellettaviin säädöksiin ja määräyksiin perustuvien vaatimusten noudattamista koskien.

YHTEENVETO TEHDYSTÄ TYÖSTÄ

Rajoitetun varmuuden antava toimeksianto toteutetaan pääasiassa tekemällä tiedusteluja henkilöille, joiden tehtävänä on laatia esitetyt yritys vastuutiedot, soveltamalla analyttisiä ja muita asianmukaisia evidenssin hankkimismenetelmiä. Rajoitetun varmuuden antavassa toimeksiannossa suoritettavat toimenpiteet poikkeavat luonteeltaan ja ajoitukseltaan kohtuullisen varmuuden antavassa toimeksiannosta suoritettavista toimenpiteistä ja ovat niitä suppeampia, minkä vuoksi siinä annetaan huomattavasti alemman tason varmuus.

TOIMEKSIANNOSSAMME OLEMME SUORITTANEET SEURAAVAT TOIMENPITEET:

Olemme haastatelleet yritys vastuutietojen raportoinnista vastaavia henkilöitä.

Olemme arvioineet GRI Standardien raportointia koskevien periaatteiden soveltamista yritys vastuutietojen esittämisessä.

Olemme arvioineet yritys vastuutietojen keräämiseen ja yhdistelemiseen käytettyjä tiedonhallinnan prosesseja, tietojärjestelmiä ja käytännön menettelytapoja.

Olemme käyneet läpi esitetyt yritys vastuutiedot ja arvioineet tietojen laatua ja laskentarajojen määrittelyä.

Olemme testanneet yritys vastuutietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä alkuperäisistä dokumenteista ja järjestelmistä otospohjaisesti.

JOHTOPÄÄTÖKSET

Tekemämme varmennustyön perusteella tietoomme ei ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, että varmennustoimeksiannon kohteena olleet tiedot eivät olisi olennaisilta osiltaan GRI Standardien mukaisesti laadittu.

Helsinki, 16. helmikuuta 2018

KPMG Oy Ab

Lasse Holopainen
KHT

Tomas Otterström
Partner, Advisory

**KIERTOTALOUDEN
KÄYTÄNNÖN
TEKIJÄ**



Lassila & Tikanoja Oyj

Valimotie 27, 00380 Helsinki

puh. 010 636 111

www.lt.fi/fi/