



## Sisältö

<b>Vuosi 2016</b>	3
Avainluvut	6
Vuoden 2016 tapahtumia	8
Strategian toimeenpanon eteneminen	13
<b>Liiketoiminta</b>	16
Ympäristöpalvelut	17
Teollisuuspalvelut	19
Kiinteistöpalvelut	21
Uusiutuvat energialähteet	23
<b>Vastuullisuus</b>	25
Vastuullinen liiketoiminta	28
Vastuullinen tapa toimia	29
Asiakkaiden vastuullisuutta edistävät liiketoimintaratkaisut	33
Ympäristövastuu	36
Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen	37
Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen	41
Vastuu henkilöstöstä	45
Työkyvyn johtaminen ja työturvallisuus	46
Henkilöstötyytyväisyys	51
Monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus	53
Vastuullinen toimitusketju	56
Toimitusketjun vastuullisuus	57
Aktiiviset sidosryhmäsuhteet	60
Sidosryhmävuoropuhelu	61
Asiakastyytyväisyys	67
Yritysvastuun raportointi	69

# KATSE TULEVAISUUTEEN



Videon valaistukseen käytetty sähkö on tuotettu lihasvoimalla.

Viime vuosi oli L&T:llä tapahtumarikas ja monella mittarilla hyvä vuosi, mutta myös raskas ja haastavakin. Hankalasta markkinatilanteesta huolimatta onnistuimme tekemään hyvän tuloksen, sairauspoissaolot alenivat merkittävästi, asiakastyytyväisyys parani ja saavutimme hienoja tuloksia uudistumisen rintamalla.

Ilman ammattitaitoista ja palveluhenkistä porukkaamme nämä tulokset eivät olisi olleet mahdollisia. Haluankin lämpimästi kiittää L&T:läisiä hyvästä työstä vuonna 2016.

## MUUTOSMATKALLA TARVITAAN JOUSTAVUUTTA JA KETTERYYTTÄ

Vuosi 2016 oli monessa mielessä muutaman edellisen vuoden kaltainen. Toimintaympäristö on jatkuvassa muutoksessa ja tahti on entisestään kiihtymässä. Vaikka pieniä elpymisen merkkejä on ilmassa, talouden toipuminen tulee kestävänsä pitkään, jolloin kasvun aikaansaamiseksi pitää löytää uusia ideoita, jotka korvaavat vanhat ja perinteiset. Tällaiset olosuhteet kiihdyttävät edelleen uudistumisen merkitystä ja tärkeyttä kaikissa liiketoiminnoissamme.

Kun toimintaympäristö on yhä vaikeammin ennustettavaa, meidän on kyettävä joustavasti sopeutumaan käynnissä olevaan muutokseen. Kävimme loppuvuodesta

yhteistoimintaneuvottelut, joissa tehtiin tärkeitä korjausliikkeitä saadaksemme päätöksentekoon lisää nopeutta ja ketteryyttä. Konserni- ja toimialarakenteita selkeytettiin, päätöksentekoa siirrettiin liiketoiminnoille ja lisättiin panostuksia liiketoiminnan uudistamiseen.

## **MONELLA MITTARILLA HYVÄ VUOSI**

Toiminnan turvallisuuden ja työkyvyn jatkuva parantaminen ovat meille tärkeitä tavoitteita. Tapaturmataajuuden osalta otimme usean menestyksekkään vuoden jälkeen pientä takapakkia, mutta uskon, että pääsemme takaisin oikealle uralle ryhtiliikkeen myötä. Erityisen iloinen olen siitä, että vuonna 2016 sairauspoissaolot alenivat merkittävästi ja keskimääräinen eläköitymisikämme nousi 63,8 vuoteen.

**Kaksi asiaa, joita ei voi arvottaa toista enempää:  
asiakastytyväisyys ja työturvallisuus.  
Tärkeintä on, että ne ovat molemmat erinomaisia.**

Liiketoimintamme uudistuminen jatkui kiivaana ja saimme sillä rintamalla hienoja tuloksia aikaiseksi: Uudet digitaaliset palvelut saivat hyvän vastaanoton, Hävikkimestari-palvelumme palkittiin Helsingin Ilmastokumppaneiden toimesta ja ajotavan seurannastamme saimme Vuoden IoT-palkinnon.

Asiakastytyväisyyttä mittaava nettosuositeluindeksi parani viime vuoteen verrattuna ja myös reklamaatioiden määrä kääntyi laskuun. Loppuvuodesta saimme merkittäviä uusia palvelusopimuksia, jotka auttavat meitä vuoden 2017 kasvutavoitteissa.

## **HISTORIAN SUURIN TOIMINTAMALLIN MUUTOS MENEILLÄÄN**

Tuloskunnan ylläpitäminen vaatii meiltä edelleen ponnisteluja tuottavuuden parantamiseksi. Vuonna 2016 jatkoimme johdonmukaisesti tuottavuuden parantamiseen tähtäävien strategisten kehitysohjelmien toimeenpanoa.

Vuonna 2017 pääsemme toden teolla jalkauttamaan yhtiömme historian suurinta toimintamallin muutosta ja samalla otamme valtakunnallisesti käyttöön Kiinteistöpalveluiden uuden toiminnanohjausjärjestelmän niin kiinteistöhuollossa kuin siivouksessakin. Tämä tulee näkymään henkilöstöllemme ja asiakkaillemme entistä tasalaatuisempaa palveluna ja suunnitelmallisempaa tekemisenä.

## **ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUS NOSTETTU STRATEGIAN YTIMEEN**

Tuottavuustalkoissa hyvän fiiliksen ylläpitäminen on erityisen tärkeää, asiakasta unohtamatta.

Tyytyväiset asiakkaat varmistavat menestyksemme jatkossa, minkä vuoksi olemme nostaneet asiakaskokemuksen strategiaamme ytimeen. Kehitämme asiakaskokemustamme kuuntelemalla asiakkaidemme tarpeita entistä paremmin ja panostamalla arjessa tapahtuvaan kehitykseen. Sovimme henkilöstömme kanssa konkreettiset ja mitattavat asiakaslupaukset ja teemme sen, minkä lupaamme. Vuonna 2017 tarkastelemme myös strategiaamme asiakkaidemme silmin ja eri asiakassegmenttien kautta.

Koska hyvä asiakaskokemus syntyy hyvän henkilöstökokemuksen kautta, olemme linkittäneet henkilöstökokemuksen parantamisen tiiviiksi osaksi asiakaskokemuksen kehittämistä.

Henkilöstön vire ja hyvän työfiiliksen ylläpitäminen edellyttää määrätietoisia toimenpiteitä esimiestyön, yhteisöllisyyden ja luottamuksen kehittämiseksi. Olemme ottaneet henkilöstömme vahvasti mukaan asiakas- ja henkilöstökokemuksen kehittämistalkoisiin. Työ jatkuu valtakunnallisella Virettämö-työpajakiertueella, johon kutsumme mukaan laajan joukon L&T:läisiä.

## **VÄHEMMÄN ON ENEMMÄN**

Pitkän aikajänteen tarkastelussa materiaali-, energia- ja kustannustehokkuusvaatimukset kasvavat entisestään, mikä lisää palvelujemme kysyntää. Siirtyminen bio- ja kiertotalouteen kiihdyttää uusiutuvan bioenergian ja uusioraaka-aineiden kysyntää, mutta ennen kaikkea synnyttää runsaasti uusia palvelumahdollisuuksia. Näillä kasvavilla markkinoilla haluamme olla vahvasti mukana. L&T on bio- ja kiertotalouden mahdollistaja ja meidän tehtävämme on auttaa asiakkaitamme uudistamaan toimintaansa kasvavien vaatimusten mukaisiksi.

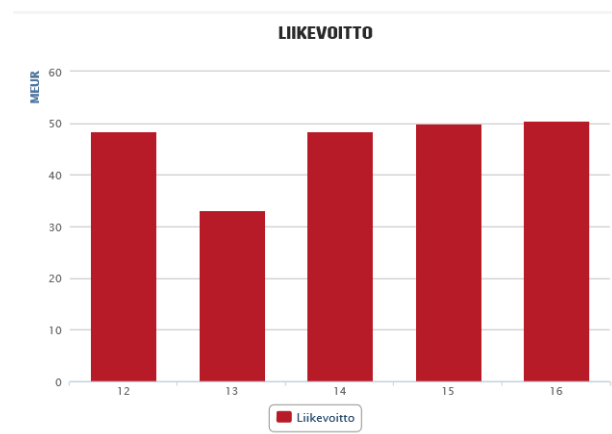
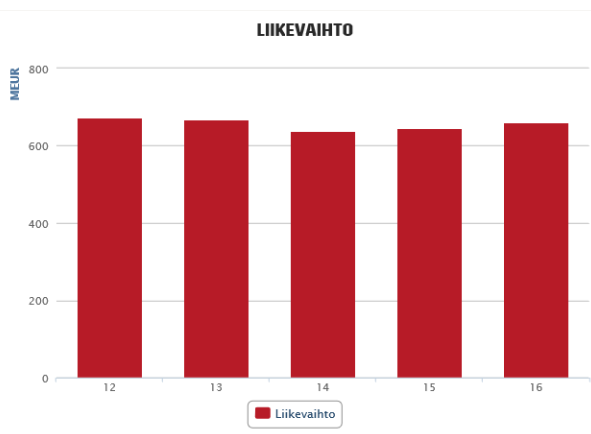
Toimintaympäristön muutoksessa avaimet ovat omissa käsissämme. Nyt ratkaisevaa on, että saamme strategiaamme elämään niin, että asiakkaat sen huomaavat. Uskon tähän porukkaan ja kykyimme toteuttaa suunnitelmat. Meidän tehtävämme yhtiön johdossa on luoda edellytykset näiden suunnitelmien toteuttamiselle ja näyttää kirkas yhteinen suunta.

### **Pekka Ojanpää**

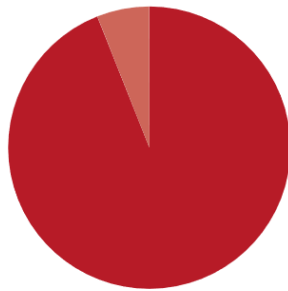
Toimitusjohtaja

# AVAINLUVUT

	2016	2015	2014
Liikevaihto, MEUR	<b>661,8</b>	646,3	639,7
Liikevoitto, MEUR	<b>50,5</b>	49,9	48,5
Voitto ennen veroja, MEUR	<b>50,1</b>	47,7	26,6
Oman pääoman tuotto, %	<b>20,0</b>	18,2	8,7
Sijoitetun pääoman tuotto, % (ROI)	<b>17,4</b>	16,5	15,4
Gearing, %	<b>17,3</b>	19,8	25,2
Omavaraisuusaste, %	<b>50,4</b>	46,5	46,3
Bruttoinvestoinnit, MEUR	<b>41,6</b>	49,6	44,7
Henkilöstö vuoden lopussa, koko- ja osa-aikaiset yhteensä	<b>7 931</b>	8 085	7 830
Osakekohtainen tulos, EUR (EPS)	<b>1,13</b>	0,98	0,47
Liiketoiminnan rahavirta/osake, EUR	<b>1,99</b>	2,33	2,06
Osinko/osake, EUR	<b>0,92 *</b>	0,85	0,75
* Hallituksen ehdotus			

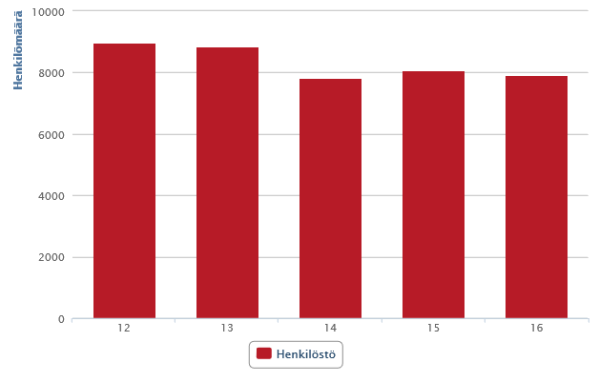


### LIKEVAIHDON JAKAUTUMINEN: SUOMI JA MUUT MAAT



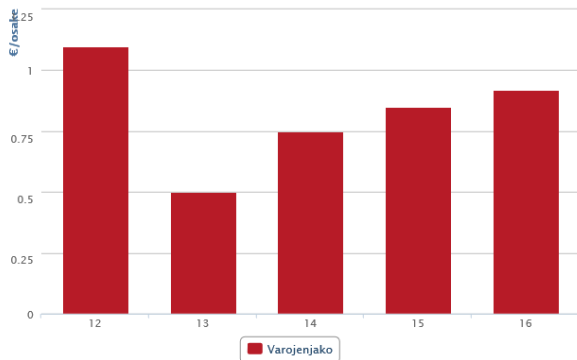
■ Suomi: 94 %  
■ Muut maat: 6 %

### HENKILÖSTÖ VUODEN LOPUSSA KOKO- JA OSA-AIKAISET YHTEENSÄ



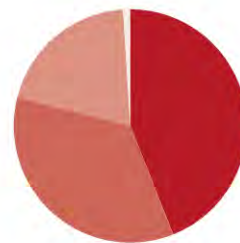
■ Henkilöstö

### VAROJENJAKO



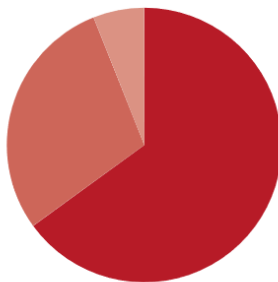
■ Varojenjakko

### INVESTOINNIT TOIMIALOITTAIN



■ Ympäristöpalvelut: 44 %  
■ Kiinteistöpalvelut: 35 %  
■ Teollisuuspalvelut: 20 %  
■ Uusiutuvat energialähteet: 1 %  
■ Konsernihallinto ja muut: 0 %

### HALLUSSA OLEVAT MATERIAALIVIRRAT



■ Syntypaikkalajitellut materiaalit: 65 %  
■ Sekajätteet: 29 %  
■ Vaaralliset jätteet: 6 %

# VUODEN 2016 TAPAHTUMIA

**Puuhakkeesta sieniä. Joulukinkusta dieseliä. Innovatiivinen vuosi.**

## YMPÄRISTÖPALVELUT LAAJENIVAT KAINUUSEEN JA PIEKSÄMÄELLE

L&T osti kajaanilaisen jäte- ja viemärihuoltoon erikoistuneen Huurinainen Oy:n sekä Pieksämäellä toimivan JPM-Kuljetus Oy:n tammikuussa. Huurinainen palveli asiakkaita Kajaanin lisäksi myös Sotkamossa ja Paltamossa. "Kaupat olivat osa strategian mukaista maantieteellistä laajenemista ja kattavuuden parantamista itäisessä Suomessa sekä Etelä-Savossa", toteaa toimialajohtaja **Petri Salermo**.



## NELILOKEROKERÄYS VAASAAN JA PIETARSAAREEN



Vaasalaisten ja pietarsaarelaisten pientaloasujien jätteiden lajittelu helpottui entisestään, kun hyötyjätteet on voinut tammikuusta lähtien lajitella omalla pihalla nelilokeroiseen jäteastiaan. Astian tyhjennyksen hoitaa erityinen L&T:n nelilokeroisen jäteauto, joka kuljettaa eri jätelajit omissa lokeroissaan kerralla hyödynnettäväksi parhaalla mahdollisella tavalla. Tavoitteena on lisätä jätteiden kierrätystä tekemällä siitä mahdollisimman helppoa ja vaivatonta.



## TALKKARIT TAKAISIN

L&T ja Helsingin seudun opiskelija-asuntosäätiö (Hoas) toivat talkkarit takaisin. Nimenomaan asunto-osakeyhtiömaailmaan rakennetussa palvelumallissa työt tehdään suunnitelmallisesti ja moniosaajatiimin toimesta. ”Perinteinen työnjako siivoojan ja huoltomiehen välillä on rikottu”, kertoo tiimien toiminnasta vastaava työnjohtaja **Marja Havia**. Tiimi koostuu palveluvastaavista sekä kiinteistöhoitajista, joiden työtehtävät rakentuvat vastaamaan asiakkaan tarpeita.



## RAKSANAPPI SÄHKÖISTI VAIHTOLAVAT



L&T toimittaa rakennus- ja purkutyömaille tuhansia vaihtolavoja vuosittain. Helpottaaksemme lavojen tilausta ja noutopalvelua sekä eri jättemateriaalien kierrätystä kehitimme aivan uudenlaisen digitaalisen sovelluksen. Raksanapilla asiakkaat pystyvät tilaamaan vaivattomasti mobiililaitteilla juuri omiin tarpeisiinsa sopivat lavat työmailleen.

## HÄVIKIMESTARI MINIMOI RUOKAHÄVIKIN

L&T kehitti Hävikkimestari-sovelluksen, joka auttaa ravintoloita minimoimaan ruokahävikin."Sovellus visualisoi hukkaan heitetävän ruoan määrän näkyväksi. Lisäksi Hävikkimestari auttaa asiakasta selvittämään syitä ruokahävikin taustalla, kun sovellukseen kirjataan, mitä heitetään pois ja miksi", kertoo L&T:n ympäristöjohtamisen asiantuntija **Lotta Toivonen**. Hävikkimestari on palkittu Messukeskuksen Ympäristön hyväksi -palkinnolla, ja Helsingin Ilmastokumppanit palkitsi Hävikkimestarin yhtenä vuoden kiinnostavimpana ilmastotekona. Luonnonvarakeskus (Luke) on arvioinut, että jopa viidennes kaikesta ravintolaruoasta päättyy Suomessa roskiin.

---

## ILONA-SIIVOUSROBOTTI KAUPPAKESKUKSEEN



L&T otti ensimmäisenä siivousalan toimijana Suomessa käyttöön uuden ajan siivousrobotin. Ilona-robotti aloitti työt Kauppakeskus Sellossa Espoossa toukokuussa. Siivousrobotti on älykäs yhdistelmäkone, joka voidaan ohjelmoida tekemään työ itsenäisesti. Robotti pesee lattiaa ja on niin fiksu, ettei se törmäile. Sen perässä ei tarvitse kävellä, ja ammattilaisille jää aikaa vaativampien tehtävien hoitoon.

---

## VALVOMO- JA ENERGIAPALVELUTOIMINNOILLE FK:N SERTIFIKAATTI

Finanssialan Keskusliitto myönsi L&T:n valvomo- ja energiapalvelutoiminnalle ja toimitiloille SFS-EN ISO 9001:2008 ja SFS-EN 50518 (1-3) sertifiikatit. Vaatimukset perustuvat toiminnan laatuun, yrityksen luotettavaan toimintaan ja vastuuhenkilöiden ammattitaitoon. Sertifioinnissa arvioitiin myös tilat, toiminta ja tekniset ominaisuudet.

## L&T BIOWATTI OSAKSI LAAJAA YHTEISTYÖTÄ LAHTI ENERGIAN KANSSA

Lahti Energia on solminut sopimuksen viiden yrityksen kanssa polttoaineen toimittamisesta Kymijärvi III -lämpölaitokseen. L&T Biowatti toimii yhtenä polttoaineen toimittajana. Polttoaine koostuu kestävän kehityksen mukaisesta sertifioidusta puusta. Polttoainetoimitukset alkavat syksyllä 2019. Sopimusten arvo on yhteensä lähes 15 miljoonaa euroa vuodessa, ja polttoainetoimitusten energiasisältö on noin 700 gigawattituntia vuodessa. Sopimusten kesto on 3-5 vuotta.



## L&T:N TIIMI VOITTI HACK THE WASTE -INNOVAATIOKILPAILUN

L&T:n antamaan kiertotalouden haasteeseen vastannut Mushroom Power -tiimi voitti VTT:n isännöimän Hack The Waste -innovaatiokilpailun. Mushroom Power, johon kuuluivat **Chris Holtslag** ja **Pekka Väisänen**, vastasi haasteeseen idealla, joka moninkertaistaa puuhakkeen arvon käyttämällä sitä sienien kasvualustana. Tiimi osoitti, kuinka tunnettuja menetelmiä käyttämällä puuhakkeesta ja sienistä voidaan jalostaa kustannustehokkaasti monikäyttöistä materiaalia esimerkiksi huonekalujen ja muiden esineiden valmistukseen.

## KESKO JA L&T LAAJENSIVAT YHTEISTYÖTÄÄN KIERTOTALOUDEN EDISTÄMISEKSI

Kesko on vastuullisuusohjelmassaan sitoutunut nollakaatopaikkatavoitteeseen ja etsii jatkuvasti uusia keinoja toiminnassaan syntyvän jätteen minimoimiseksi ja kierrätyksen lisäämiseksi. Valtakunnallisen sopimuksen tavoitteena on K-kaupoissa syntyvien jätteiden kierrätyksen tehostaminen ja kiertotalouden edistäminen.



## L&T SAI CDP:LTÄ LEADERSHIP-TASON ILMASTOLUOKITUKSEN

L&T:n ilmastotyö on huomioitu huippuarvosanalla A- kansainvälisessä Climate Change Disclosure -kyselyssä, jonka toteuttaa vuosittain arvostettu, kestävä taloutta ja ilmastonmuutoksen torjuntaa edistävä CDP-järjestö. Suomessa Leadership-tason eli arvosanan A tai A- saavuttaneita yrityksiä oli 14 ja Pohjoismaissa 39.

---

## L&T VOITTI EFORAN TURVALLISUUSKILPAILUN



L&T voitti kunnossapitoyritys Eforan palvelutoimittajille suunnatun turvallisuuskilpailun. Valintakriteereinä kilpailussa olivat tapaturmien määriä kuvaavat LTA1- ja TRI-taajuudet vuonna 2015, yrityksen Eforalle tekemät turvallisuushavainnot, osallistuminen/menestyminen HSEQ (terveys-turvallisuus-ympäristö-laatu) -arvioinnissa sekä vuoden 2016 toimittaja-arvioinnin tulos.

Kilpailun seurantajakso oli 4.4. - 30.10.2016. L&T:ltä mukana olivat kiinteistötekniikan Kemin, Oulun, Varkauden, Heinolan ja Uimaharjun yksiköt.

---

## PAISTINRASVAT POLTTOAINEEKSI

L&T oli joulukuussa kiertotalouden hengessä mukana Kemianteollisuuden käynnistämässä Kinkkutemppu-kampanjassa, jossa kotitalouksilta kerättiin joulukinkun paistamisessa syntyvä rasva keskitettyihin keräyspisteisiin. Keräykseen tuodusta paistinrasvasta valmistettiin uusiutuvaa dieseliä. Myynnistä saadut tuotot jaettiin lyhentämättöminä kotimaisille hyväntekeväisyysjärjestöille.



# STRATEGIASSA KESKITYTÄÄN UUSIIN PALVELUIHIN, DIGITAALISUUTEEN SEKÄ ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUKSEN PARANTAMISEEN

Vuoden 2016 strategiatarkastelun pohjalta emme nähneet tarpeelliseksi muuttaa yhtiön strategista suuntaa tai taloudellisia tavoitteita merkittävästi. Keskitymme jatkossakin tuottavuuden parantamiseen. Kasvutavoitteidemme tukemiseksi lisäämme samalla fokuksia uusien palvelutuotteiden kehittämiseen, digitaalisiin ratkaisuihin sekä asiakas- ja henkilöstökokemuksen parantamiseen.



## **TOIMINTAYMPÄRISTÖN MUUTOKSET KIIHDYTTÄVÄT UUDISTUMISEN TARVETTA**

Suomen talouden odotetaan elpyvän hitaasti lähivuosina ja kilpailu jatkuu kireänä kaikilla päämarkkinoillamme. Tämä edellyttää meidän tarkastelevan kustannusrakennettamme kriittisesti ja löytämään jatkuvasti keinoja tuottavuuden kasvattamiseksi ja tulevaisuuden kilpailukyvyn turvaamiseksi. Vuonna 2016 kävimme yhteistoimintaneuvotteluja ja sopeutimme organisaatiotamme yhä muuttuvaan markkinatilanteeseen. Samalla yksinkertaistimme konsernirakenteitamme ja laajensimme liiketoimintojen päätöksentekovaltuuksia.

Digitaalisuus haastaa monella tapaa perinteisen tavan tuottaa palveluita myös meidän alallamme. Uskomme, että tulevaisuudessa ne yritykset menestyvät, jotka kykenevät ketterästi ja joustavasti sopeutumaan käynnissä olevaan muutokseen. Pystyäksemme tehokkaasti hyödyntämään digitaalisuuden mukanaan tuomat mahdollisuudet lisäämme merkittävästi panostuksiamme digitaalisiin ratkaisuihin, joita kehitämme ketterin menetelmin ja asiakkaitamme osallistaen.

**”Digitalisaatio” voi kuulostaa kapulakieleltä, mutta käytännössä se tarkoittaa palveluita kuten: Raksanappi, Hävikkimestari, Kimppanouto.**

Asiakkaamme odottavat meiltä jatkuvasti parempaa palvelua, asiantuntijuutta ja mitattavaa lisäarvoa niin kustannus-, energia- kuin materiaalitehokkuuden saralla. Samalla kiertotalous ja digitalisaatio luovat meille yhä uusia mahdollisuuksia palveluiden ja asiakaskokemuksen kehittämiseen. Vuonna 2016 käynnistimme systemaattisen asiakaskokemuksen johtamisen niin yhtiö- kuin toimialatasolla ja vahvistimme palvelukehityksen resursointia. Linkitämme henkilöstökokemuksen johtamisen vahvasti asiakaskokemukseen, sillä palveluyrityksessä näitä kokonaisuuksia on vaikea erottaa toisistaan.

## **STRATEGISET PAINOPISTEET OHJAAVAT KEHITYSTÄ**

Toteutamme strategiaamme strategisten kehitysohjelmien ja -projektien kautta, jotka pohjautuvat valitsemiimme strategiaan painopisteisiin. Vuonna 2016 edistimme johdonmukaisesti jo aiemmin käynnistämiämme strategisia ohjelmia Työvoiman hallinnan ja Kiinteistöpalveluiden toimintamallin tehostamiseksi. Lisäksi käynnistimme uuden kokonaisuuden asiakas- ja henkilöstökokemuksen parantamiseksi.

## **TYÖVOIMAN HALLINTA**

- Jalkautimme työaikajoustot ja työvuorosuunnittelujärjestelmän siivouksen yksiköihin.
- Jalkautimme digitaalisen työajankeraun Ympäristöpalveluissa.
- Käynnistimme työaikajoustojen ja työvuorosuunnittelujärjestelmän käyttöönottoprojektin prosessipuhdistuksessa.
- Otimme käyttöön keskitetyn resursointiorganisaation tukemaan siivouksen ja kiinteistöhuollon optimoitua työvuorosuunnittelua.

## **TEHOKAS TOIMINTAMALLI**

- Kiinteistöpalveluiden uusi toimintamalli ja sitä tukeva toiminnanohjausjärjestelmä viimeisteltiin käyttökuntoon kiinteistöhuollon osalta ja otettiin käyttöön kahdessa pilottiyksikössä, Espoossa ja Turussa. Jalkautukset jatkuvat vuoden 2017 puolella.
- Seuraavaksi mallia ja sitä tukevaa järjestelmää on suunniteltu laajennettavaksi siivoukseen ja kiinteistötekniikkaan. Näiden palvelulinjojen osalta työt on jo käynnistetty.

## **ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUS**

- Käynnistimme systemaattisen asiakaskokemuksen johtamisen niin yhtiö- kuin toimialatasolla.
- Jatkossa tavoitteenamme on se, että kuulemme asiakkaan tarpeet entistä paremmin ja kehitämme toimintaamme asiakkailta saamamme palautteen pohjalta. Panostamme aktiivisesti arjessa tapahtuvaan kehitykseen yhdessä asiakkaiden kanssa ja asiakkaidemme liiketoiminnallisia tavoitteita tukien. Yhdessä henkilöstömme kanssa sovimme konkreettiset ja mitattavat asiakaslupaukset, jotka ohjaavat tekemistämme ja muuttavat kulttuuriamme entistä asiakaslähtöisemmäksi. Samalla pyrimme varmistamaan sen, että henkilöstömme kokemus ja vire tukevat erinomaisen asiakaskokemuksen muodostumista.

# VUOSI 2016 OLI ENNAKOIDUN MUKAINEN

L&T:n kokonaisliikevaihto oli 661,8 miljoonaa euroa ja liikevoitto 50,5 miljoonaa euroa. Meillä on asiakkaana noin 50 000 yritystä ja yhteisöä sekä noin 170 000 kotitaloutta Suomessa. Lisäksi tarjoamme kiinteistöpalveluja Ruotsissa ja ympäristöpalveluja Venäjällä.

## TALOUDELLISET TAVOITTEET

	Tavoite 2020	2016	2015	2014	2013
Kasvu	5,0 %	<b>2,4 %</b>	1,0 %	-4,3 %	-0,9 %
Sijoitetun pääoman tuotto	20,0 %	<b>17,4 %</b>	16,5 %	15,4 %	10,6 %
Liikevoitto	9,0 %	<b>7,6 %</b>	7,7 %	7,6 %	5,0 %
Gearing (nettovelkaantumisaste)	0-70 %	<b>17,3 %</b>	19,8 %	25,2 %	30,4 %



# LANSEERASIMME UUSIA KIERRÄTYSTÄ EDISTÄVIÄ DIGIKANAVIA JA LAAJENSIMME TOIMINTAAMME

Vuonna 2016 Ympäristöpalveluiden liikevaihto kasvoi 3,2 prosenttia onnistuneen myyntityön ja yrityskauppojen ansiosta ja oli 264,8 miljoonaa euroa (256,5). Liikevoitto oli 31,3 miljoonaa euroa (35,8).

Toimintaympäristössä tapahtui muutoksia, jotka vaikuttavat markkinan rakenteeseen. Kotitalouksien pakkausmateriaalit siirtyivät tuottajien vastuulle ja uusioraaka-aineiden volyymit ja hintataso olivat alhaisella tasolla.



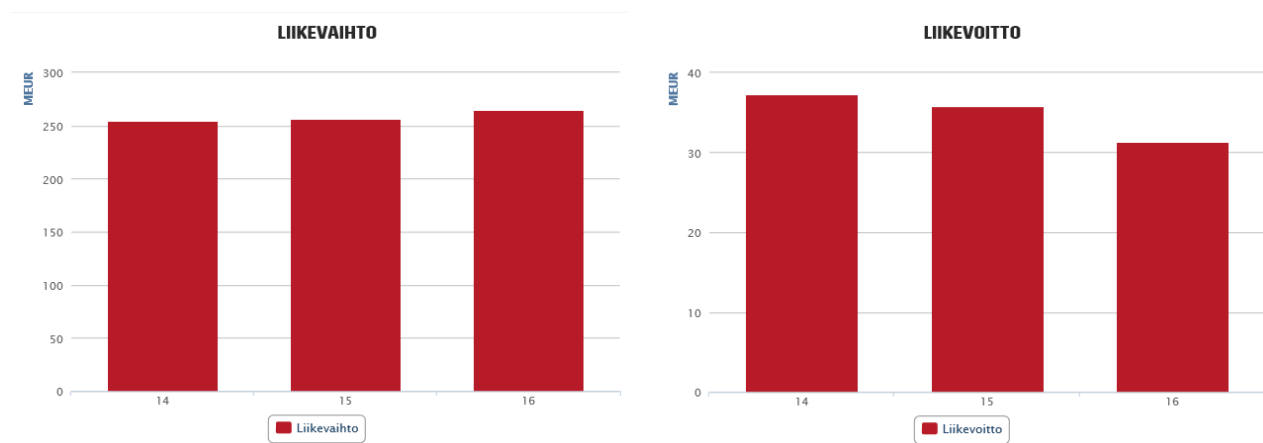
Asiakkaiden vaatimustaso ympäristöasioiden hoitamisessa nousi edelleen, mikä luo meille mahdollisuuksia koko arvoketjumme hyödyntämiseen asiakasyritystemme hyväksi. Tämä näkyy esimerkiksi suurten yritysten halukkuudessa kehittää toimintaansa kiertotalouden suuntaan.

Uudistimme strategiaamme merkittävästi. Keskeiset painopistealueet ovat asiakaskokemuksen parantaminen, uusien palveluiden innovointi ja kaupallistaminen sekä kilpailukyvyyn ylläpito jatkuvalla tuottavuuden parantamisella.

**Kierrättämisen taika: satojatuhansia jätekuluista pois.  
Vähemmän kallista sekajätettä, enemmän tulosta.**

## **VUODEN 2016 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET**

- Otimme asiakkaitamme mukaan ideoimaan palvelutarjoamamme uudistamista
- Lanseerasimme asiakkaiden toivomia digitaalisia asiointikanavia
  - rakentamisen segmenttiin suunniteltu Raksanappi-sovellus
  - ruokahävikin vähentämiseen tarkoitettu Hävikkimestari-palvelu
  - kotitalouksien tavaroiden uudelleenkäyttöä helpottava Kimppanouto
  - lisäksi avasimme Ympäristopalveluiden verkkokaupan
- Laajensimme liiketoimintaamme Kainuun talousalueelle ja vahvistimme markkina-asemaamme Itä-Suomessa yritysostoin
- Onnistuimme uusien suurasiakkaiden hankinnassa. Laajensimme Keskon yhteistyösopimuksen valtakunnalliseksi ja vahvistimme markkina-asemaamme muun muassa kaupan ja rakentamisen segmentissä.



# KASVOIMME UUSILLA ALUEILLA JA PARANSIMME TEHOKKUUTTAMME

Vuonna 2016 Teollisuuspalveluiden liikevaihto kasvoi 6,6 % ja oli 82,1 miljoonaa euroa (77,0). Liikevoitto oli 7,8 miljoonaa euroa (6,8).

Liikevaihdon kasvun ja parantuneen kannattavuuden mahdollistivat onnistumiset projektiliiketoiminnassa, tarjoaman laajentuminen teollisuus- ja rakennussegmentissä sekä onnistuneet tehostustoimenpiteet. Pystyimme myös vastaamaan joustavasti ja nopeasti kasvaneeseen asiakaskysyntään.



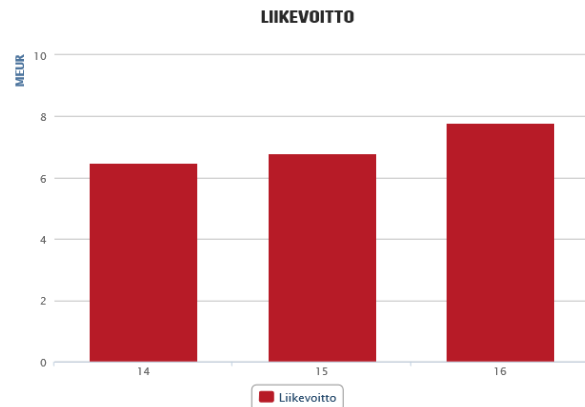
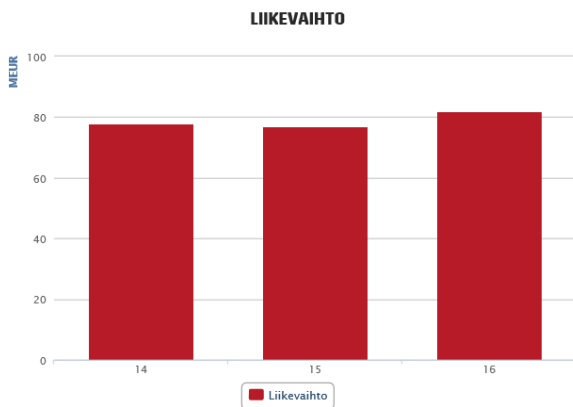
Vuoden aikana suurteollisuudessa ja rakennussektorilla oli havaittavissa piristymistä. Alueelliset ja toimialakohtaiset vaihtelut olivat kuitenkin teollisuudessa suuria.

Strategiapäivityksen yhteydessä tarkastelimme omia vahvuksiämme markkinapotentiaaliin nähden ja päätimme edelleen vahvistaa palveluiden kehitystä ja tarjoamaamme suurteollisuussegmentissä. Muokkasimme alueellista rakennettamme vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeita ja jatkoimme edelleen systemaattista työtämme turvallisuuden eteen.

**Pitkän asiakassuhteen salaisuus: tekee työnsä hyvin.  
Vähemmän vaihtuvuutta, enemmän kumppanuutta.**

## UUODEN 2016 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET

- Kasvoimme suurteollisuudessa laajemmilla palveluratkaisuilla ja rakennussegmentissä siltojen korjausrakoiden siivittämänä.
- Onnistuimme pilaantuneiden maiden kunnostus- ja käsittelytoiminnassa sekä jätealueiden rakentamisessa hyvin.
- Viemärihuollossa panostimme palveluhallinnan parantamiseen paikallisesti, mikä mahdollisti paikallisesti paremman asiakaspalvelun.
- Paransimme toimintamme tehokkuutta ja työturvallisuutta investoimalla vaarallisten jätteiden terminaaliemme uudistamiseen.
- Panostimme henkilöstöön kouluttamalla sekä olemassa olevaa että uutta työvoimaa.
- Työturvallisuutemme jatkoi positiivista kehitystä vuoden aikana ja asiakastytyväisyytemme pysyi erinomaisella tasolla.



# KESKITYIMME KANNATTAVUUDEN VARMISTAMISEEN JA UUDISTUMISEEN

Vuonna 2016 Kiinteistöpalveluiden liikevaihto kasvoi 1,9 prosenttia ja oli 288,3 miljoonaa euroa (282,9). Liikevoitto oli 13,5 miljoonaa euroa (8,1).

Vuoden 2016 aikana siivouspalveluiden markkinatilanne jatkui haastavana kilpailutilanteen ja asiakkaiden tilankäytön tehostumisen seurauksena. Rakentamismarkkinan piristyminen näkyi hieman lisääntyneenä korjausrakentamisen palvelujen kysyntänä, mutta kokonaisuutena kiinteistöpalvelujen kysyntä pysyi edellisvuosien tasolla.

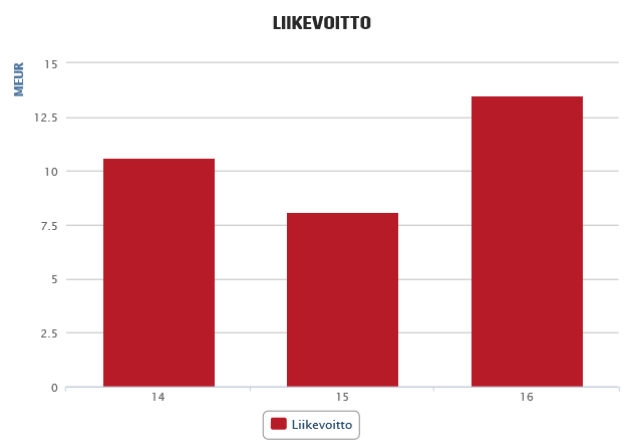
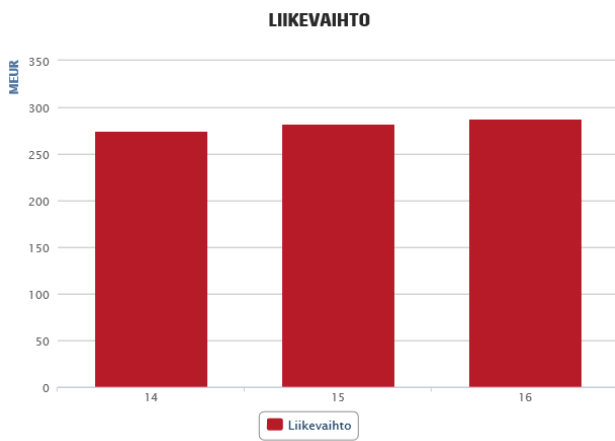


Kiinteistöpalvelujen strategia keskittyy lyhyellä aikavälillä toimintamallin uudistamiseen ja kannattavuuden parantamiseen. Asiakkaiden odotuksiin uudentlaisista palvelumalleista vastaamme investoimalla palvelukehitykseen ja kohdennettuihin yritysostoihin.

**Yhdistimme kiinteistöhuollon ja henkilökohtaisen palvelun.  
Syntyi Talkkari.  
Vähemmän reklamaatioita, enemmän tyytyväisiä asukkaita.**

## UUODEN 2016 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET

- Vuoden 2015 loppupuolella toteutetut tehostamistoimenpiteet näkyivät parantuneena kannattavuutena erityisesti korjausrakentamisen ja kiinteistötekniikan palvelulinjoilla.
- Kiinteistötekniikkaliiketoiminnassa keskityimme vuonna 2015 ostettujen yritysten integrointiin ja kannattavuuden varmistamiseen.
- Heinäkuussa 2016 Kiinteistöpalvelujen toimialajohtajana aloitti Tutu Wegelius-Lehtonen, joka siirtyi tehtävään konsernin toimitusketjun johtajan paikalta.
- Jatkoimme strategiamme mukaisesti toimintamallimme uudistamista muun muassa uudistamalla liiketoiminnan tuki- ja kehitystoimintojen organisaatiota ja toimintatapoja.
- Syksyllä 2016 pilotoimme onnistuneesti uutta toiminnanohjausjärjestelmää. Järjestelmän käyttöönotot käynnistyvät vuonna 2017.



# SÄILYTIMME HYVÄN KANNATTAVUUSTASON HAASTAVASSA MARKKINATILANTEESSA JA KÄYNNISTIMME STRATEGIAN TOIMEENPANON

Vuonna 2016 Uusiutuvien energialähteiden liikevaihto laski 6,6 prosenttia ja oli 36,8 miljoonaa euroa (39,4). Liikevoitto oli 1,5 miljoonaa euroa (2,1). Liiketoiminnan suhteellinen kannattavuus säilyi edellisen vuoden tasolla.

Vuoden 2016 aikana metsäenergian kokonaiskysyntä jatkoi laskuaan vuoden 2013 huipputasosta lämpimien olosuhteiden, metsähakkeella tuotetun sähkön heikon kannattavuuden ja kilpailevien polttoaineiden runsaan tarjonnan johdosta. Metsäenergian kokonaiskysynnän lasku vaikutti myös Uusiutuvien energialähteiden liikevaihdon kehitykseen.

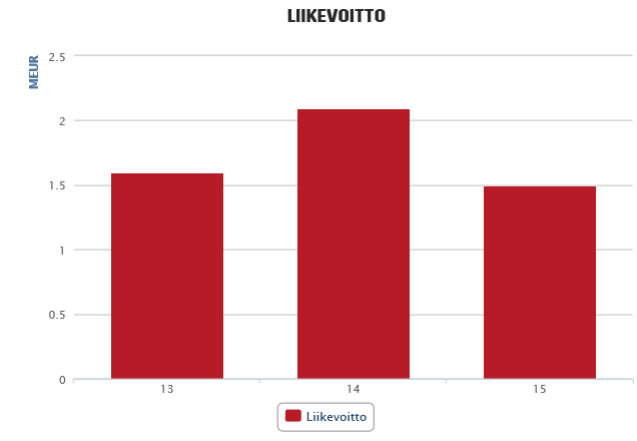
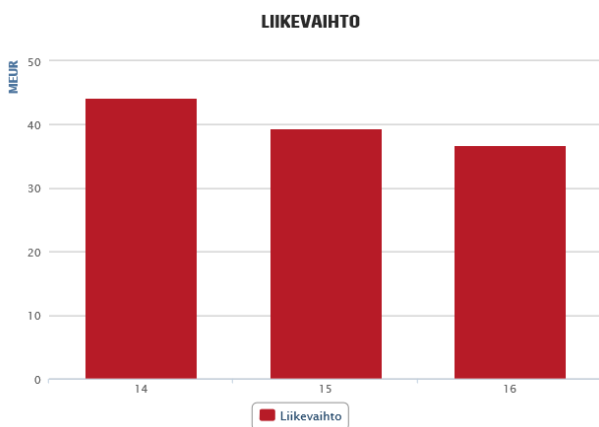


Uusiutuvien energialähteiden strategia keskittyy lyhyellä tähtämellä kannattavuuden varmistamiseen ja maltilliseen kasvuun. Toimintaympäristö jatkuu haastavana vuonna 2017, mutta kysyntä tulee parantumaan uusien laitosinvestointien myötä tulevina vuosina. Paranevan markkinatilanteen myötä tavoittelemme liiketoiminnan kasvattamista strategiamme mukaisesti.

**Puhdas energia? Sitähän kasvaa puussa.  
Vähemmän päästöjä, enemmän uusiutuvaa energiaa.**



## **VUODEN 2016 KESKEISET TOIMENPITEET JA SAAVUTUKSET**


- Määrittelimme uuden kannattavaan kasvuun tähtäävän strategian ja aloitimme sen määrätietoisen toimeenpanon
- Allekirjoitimme merkittäviä pitkäaikaisia asiakassopimuksia
- Tehostimme toimitusketjua edelleen ja paransimme toiminnan laatua
- Kehitimme varastonhallintaa ja vapautimme sitoutunutta pääomaa
- Metsäpalveluille myönnettiin puun alkuperän seurannan PEFC-sertifikaatti, joka varmistaa, että raaka-aine on kestävästi hoidetusta metsästä.







# YRITYSVASTUUOHJELMAMME ETENEMINEN VUONNA 2016

Olennaisimmat osa-alueet		Tavoitteet 2016 - 2020	Saavutukset vuonna 2016
<p><b>Vastuullinen liiketoiminta</b></p> 	Vastuullinen tapa toimia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tapa toimia-ohjeistuksen juurruttaminen osaksi liiketoimintaa</li> <li>Verojalanjäljen läpinäkyvä raportointi</li> <li>Ei vakavia vahinkoja tai rikkeitä</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kaikki uudet L&amp;T:läiset perehtyivät ohjeisiin</li> <li>Verojalanjälki 156,0 MEUR (2015: 155,0 MEUR)</li> <li>Ei vakavia vahinkoja tai rikkeitä</li> </ul>
	Asiakkaiden vastuullisuutta edistävät liiketoimintaratkaisut	<ul style="list-style-type: none"> <li>L&amp;T:n palveluiden hiilikädenjäljen mittaaminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Käynnistimme projektin palveluidemme hiilikädenjäljen mittaamiseksi. Projektin tulokset konkretisoituvat vuoden 2017 aikana.</li> </ul>
<p><b>Ympäristövastuu</b></p> 	Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen	<ul style="list-style-type: none"> <li>L&amp;T:n hallussa olevien jätteiden hyödyntämisaste 95 %</li> <li>Kierrätysasteen nostaminen 55 %:iin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hyödyntämisaste 94 % (2015: 92 %)</li> <li>Kierrätysaste 54 % (2015: 53 %)</li> </ul>
	Päästöjen ja	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO<sub>2</sub>-päästöjen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO<sub>2</sub>-päästöt vähenivät 22,5</li> </ul>

	energiankulutuksen vähentäminen	vähentäminen 25 %:lla verrattuna vuoden 2012 tasoon ja toiminnan volyymiin <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintamallin rakentaminen kuljetusalihankkijoiden päästöjen todentamiseksi</li> </ul>	%:lla vuoteen 2012 verrattuna (2015: -19 %) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toimintamalli rakennettu kuljetusalihankkijoiden päästöjen todentamiseksi</li> </ul>
<p><b>Vastuu henkilöstöstä</b></p> 	Työkyvyn johtaminen ja työturvallisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sairauspoissaolot 4,5 %</li> <li>• Keskimääräinen eläköitymisikä 64 vuotta</li> <li>• Tapaturmataajuus &lt; 10 vuonna 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sairauspoissaolot 4,8 % (2015: 5,2 %)</li> <li>• Keskimääräinen eläköitymisikä 63,8 vuotta (2015: 63,1)</li> <li>• Tapaturmataajuus 15 (2015: 11)</li> </ul>
	Henkilöstötyytyväisyys	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meininki-henkilöstötyytyväisyyskysely säännöllisesti</li> <li>• &gt; 80 % omasta henkilöstöstä suosittelisi L&amp;T:tä työnantajana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seuraava kysely tehdään vuonna 2017</li> </ul>
	Monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maahanmuuttajien työllistymisen edistäminen</li> <li>• Osatyökykyisten työssäjatkamisen tukeminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edistimme aktiivisesti ulkomaalaistaustaisten henkilöiden työllistymismahdollisuuksia.</li> </ul>
<b>Vastuullinen toimitusketju</b>	Toimitusketjun vastuullisuus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kattavan toimittaja-arviointiprosessin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaikki uudet sopimustoimittajamme</li> </ul>

		<p>rakentaminen ja määrällisten tavoitteiden asettaminen vuoden 2016 aikana</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tuotantovälineiden ja -aineiden ympäristövaikutusten vähentäminen: <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ &gt; 80 % raskaasta kalustosta kuuluu Euro 4 -päästöluokkaan tai uudempaan</li> <li>◦ Ympäristömerkittyjen siivousaineiden osuus &gt; 80 %</li> </ul> </li> </ul>	<p>tekivät itsearvioinnin. Asetimme määrälliset tavoitteet toimittaja-arvioinneille.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 64 % raskaasta kalustostamme kuului Euro 4 -päästöluokkaan tai uudempaan (2015: 59 %).</li> <li>• Ympäristömerkittyjen siivousaineiden osuus kaikista käyttämistämme siivousaineista oli 72 % (2015: 82 %). Siivousmenetelmien kehittyessä siivousaineiden kokonaiskäyttö väheni.</li> </ul>
<p><b>Aktiiviset sidosryhmäsuhteet</b></p> 	<p>Sidosryhmävuoropuhelu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Säännöllinen sidosryhmätuen mittaaminen ja vahvistuminen nimettyjen sidosryhmien osalta</li> <li>• Toimenpiteiden ja hankkeiden läpinäkyvä raportointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mittaus tehtiin suunnitellusti. Sidosryhmätuki vahvistui päättäjien ja median osalta, mutta heikkeni jonkin verran asiakkaiden ja oman henkilöstön keskuudessa.</li> </ul>
	<p>Asiakastyytyväisyys</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Säännöllinen asiakaskokemuksen mittaaminen ja raportointi</li> <li>• Toimenpiteiden ja hankkeiden läpinäkyvä raportointi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NSI-mittaus tehtiin 2 kertaa vuoden aikana. Asiakkaiden suositteluhalukkuus nousi mittauksessa.</li> </ul>

# VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA



## VASTUULLINEN LIIKETOIMINTA

**VUONNA 2016  
TOIMINNASSAMME  
EI TAPAHTUNUT  
YHTÄÄN VAKAVAA  
VAHINKOA TAI  
RIKETTÄ.**

Meillä on yhteensä  
69 ympäristölupaa.

0



**MAKSOIMME SUOMEEN YLI  
140 MILJOONAN  
EDESTÄ VEROJA**

tai veroluonteisia maksuja. Se vastaa suunnilleen Suomen  
valtion virvoitusjuomaveron tuottoa.

**VUONNA 2016 LÄHES**

2000

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

**Käynnistimme projektin palveluidemme**

**HIILIKÄDENJÄLJEN  
MITTAAMISEKSI**

Projektin tulokset konkretisoituvat vuoden 2017 aikana.

# TAPA TOIMIA OSAKSI JOKAPÄIVÄISTÄ TEKEMISTÄMME

Osana Yritysvastuuohjelmamme toimeenpanoa jatkoimme vuonna 2016 vastuullisen liiketavan periaatteidemme ja eettisten ohjeidemme eli Tapa toimia - ohjeistomme juurruttamista osaksi liiketoimintaamme:

- Vuoden aikana aloittaneet uudet L&T:läiset kaikissa toimintamaissamme perehtyivät Tapa toimia -ohjeistoon osana perehdytysohjelmaansa.
- Täsmensimme tuotantoajoneuvojen käyttöohjeistusta verottajan ohjeiden mukaisesti sekä otimme käyttöön ylinopeuksien keskitetyn seurannan ja puuttumismenettelyn.
- Jatkoimme Suomessa teemakampanjaa "Ammattilainen liikenteessä", jonka tavoitteena on muistuttaa L&T:läisiä turvallisesta ja ammattimaisesta liikennekäyttäytymisestä. Tänä vuonna keskityimme erityisesti ylinopeuksiin ja niiden vähentämiseen osana uuden ylinopeuksien seurantajärjestelmän käyttöönottoa. Kampanjaan liittyen kaikille tuotannon esimiehille toimitettiin alkusyksystä videoklippiksi katsottavaksi ja keskusteltavaksi työntekijöiden kanssa yhteisissä työturvallisuustuokioissa.
- Kartoitimme toimihenkilöiden sivutoimet mahdollisten eturistiriitojen tunnistamiseksi.
- Yhtiön toimihenkilöt suorittivat alkuvuoden 2016 aikana kilpailuoikeuteen liittyvän pakollisen verkkokoulutuksen. Koulutuksen tavoitteena on auttaa L&T:läisiä ymmärtämään, millaiseen toimintaan voi liittyä kilpailuoikeudellisia riskejä sekä ohjeistaa toimimaan oikein. Koulutus liitetään jatkossa osaksi toimihenkilöiden perehdytysprosessia.

## LAKIEN JA MÄÄRÄYSTEN NOUDATTAMINEN

Toimimme lakien ja määräysten mukaisesti ja varmistamme, ettei toiminnassamme tapahdu vakavia vahinkoja tai rikkeitä. Vuoden 2016 aikana täsmensimme väärinkäytösepäilyyn selvittämisprosessiamme ja siihen liittyvää toimintamallia. Toimintamalli jalkautetaan organisaatioomme vuoden 2017 aikana.

- Vuonna 2016 ilmoituksia Tapa toimia -ohjeiston vastaisesta toiminnasta saapui sisäiselle tarkastajalle kymmenen kappaletta. Ilmoitukset tulivat joko suoraan henkilöstöltämme, esimiesten kautta tai sähköisen ilmoituskanavan välityksellä. Kaikki ilmoitukset vaativat tarkempaa selvitystä ja niistä kuusi johti toimenpiteisiin. Työoikeudelliset toimenpiteet vaihtelivat huomautuksista irtisanomisiin. Joissain tapauksissa päädyttiin muuttamaan yhtiössä käytössä olevia prosesseja.

## YMPÄRISTÖVAATIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Ympäristöluvut ohjaavat laitostemme ja terminaaliemme ympäristöasioiden hallintaa ja seurantaa. Vuoden 2016 lopussa L&T:llä oli 69 ympäristölupaa tavanomaisten ja vaarallisten jätteiden sekä kierrätys- ja energiapuun käsittelyyn ja varastointiin.

Toimintamme ympäristöriskit liittyvät pääosin ajoneuvokalustoon, jätteiden varastointiin ja käsittelyyn sekä kemikaaliturvallisuuteen. Ympäristövahinkoja ehkäistään suojarakenteilla, mittalaitteilla, tarkastuksilla, ohjeistuksilla ja henkilökunnan koulutuksilla. Kaikki ympäristövahingot kirjataan seurantajärjestelmään.

Lisäksi jätteenkäsittelystä voi aiheutua roskaantumista, pölyämistä sekä melu- ja hajuhaittoja lähiympäristöön. Pyrimme ehkäisemään haittoja yhteistyössä viranomaisten kanssa.

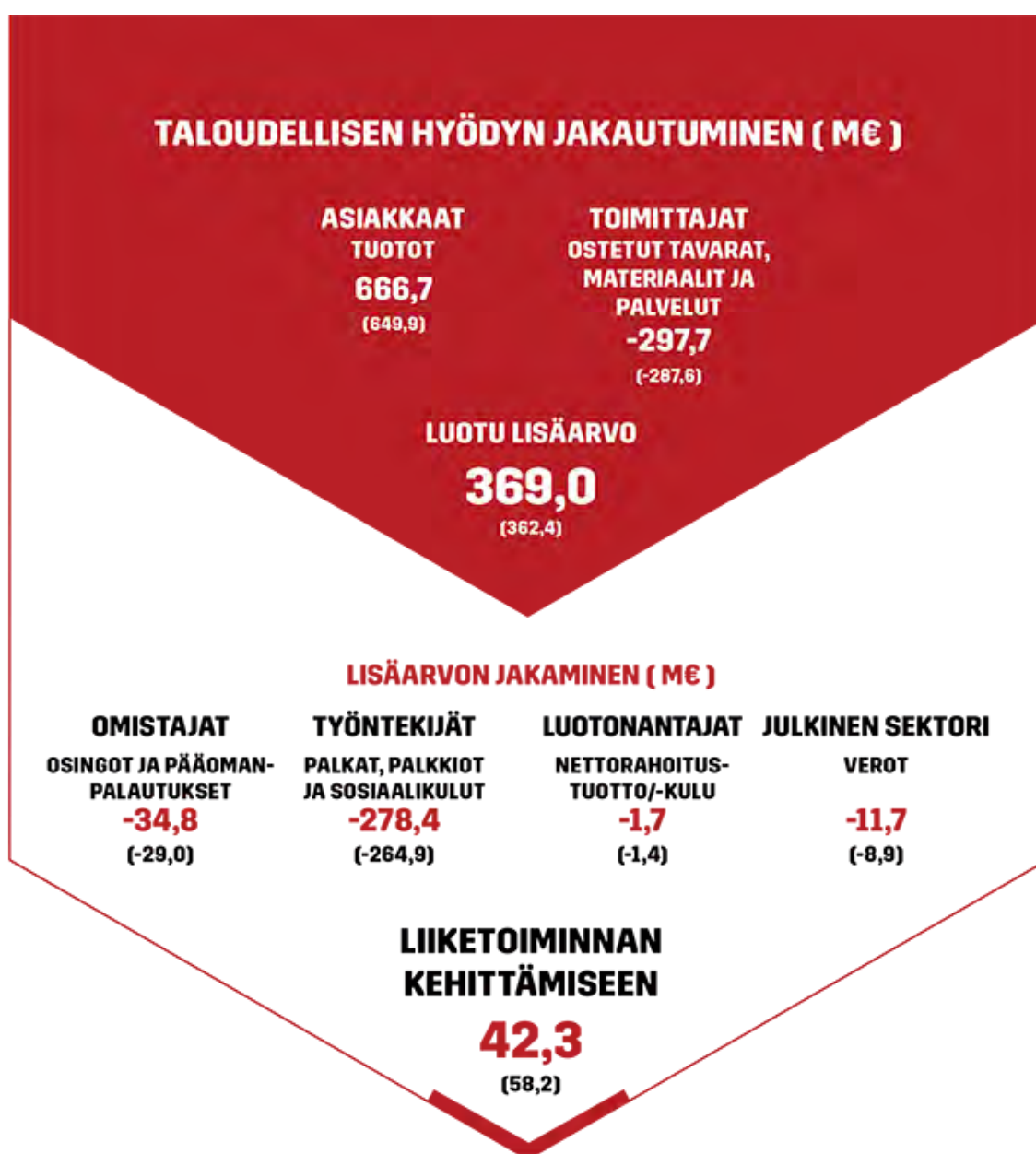
- Vuonna 2016 havaitsimme yhden vakavan ympäristövahingon riskin, jossa öljynerotuskaivon hajoamisesta on voinut mahdollisesti aiheutua maaperän likaantumista. Tapauksen tarkempi selvittely on käynnissä. Viranomaiset ovat tietoisia asian etenemisestä.
- Lieviä ympäristövahinkoja tapahtui kaksi kappaletta, joista toinen oli hydraulikkaletkun rikkoontumisesta aiheutunut öljyvuoto ja toinen rengaskasan tulipalosta aiheutunut savukaasupäästö. Lieväksi ympäristövahingoksi luokitellaan tapaus, joka saadaan välittömällä toiminnalla rajattua ja poistettua.
- Vähäisiä vahinkotapauksia raportoitiin 19. Ne olivat pieniä ajoneuvojen ja työkoneiden öljy- ja polttoainevuotoja, jotka poistettiin ympäristöstä, eikä niillä ollut merkittäviä vaikutuksia maaperään tai vesistöön.
- Vuonna 2016 vastaanotimme yhteensä 40 paikallista valitusta liittyen jätteiden käsittelytoimintaamme Mustasaarella, Keravalla, Lahdessa ja Vantaalla. Valituksen syyt ovat olleet lähiympäristön roskaantuminen, pölyämisen aiheuttama likaantuminen sekä melu- ja hajuhaitta. Valitukset tulivat suoraan lähialueen asukkailta tai paikallisen ympäristöviranomaisen kautta ja ne kirjattiin seurantajärjestelmään. Valitukset käsiteltiin yhteistyössä viranomaisten kanssa pyrkimyksenä rajoittaa haittaa jatkossa.
- Vuonna 2017 otamme www-sivuillamme käyttöön sähköisen kanavan, jonka kautta ilmoituksia voidaan ottaa vastaan. Ilmoittajina voivat olla niin yksityishenkilöt, yritykset kuin viranomaiset.

# LUOMME PAIKALLISTA HYVINVOINTIA

L&T on toimintapaikkakunnillaan merkittävimpien työnantajien joukossa. Maksetuilla palkoilla ja veroilla sekä aine-, tavara- ja palveluostoilla on huomattava vaikutus kuntatalouteen sekä talousalueen muuhun elinkeinotoimintaan.

## TALOUDELLISEN HYÖDYN JAKAUTUMINEN

Toimintamme keskeisimmät suorat rahavirrat syntyvät asiakkaiden palvelumaksuista, henkilöstön palkoista, palkkioista ja sosiaalikulusta, veroista, palvelu- ja tavarahankinnoista, korvauksista rahoittajille ja osakkeenomistajille sekä investoinneista.



## L&T:N VEROJALANJÄLKI

Läpinäkyvä verojalanjäljen raportointi on keskeinen osa L&T:n vastuullisuustyötä. 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.

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.

Yhteenvedo 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 ja 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.

## VEROJALANJÄLKI

	Suomi		Muut toimintamaat		Yhteensä	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>Verot ja veronluonteiset maksut, MEUR</b>						
Tuloverot/yhteisöverot	10,0	9,6	0,4	0,4	10,3	9,9
Ennakonpidätykset palkoista ja metsämaksuista sekä lähdeverot	49,2	49,4	3,3	3,2	52,5	52,6
Sosiaaliturvamaksu	4,4	4,3	4,7	4,5	9,1	8,8
Tuotantoverot *	0,1	1,1	0,0	0,0	0,1	1,1
Arvonlisäverot (kulutusvero)	77,5	76,5	5,3	5,2	82,8	81,7
Kiinteistöverot	0,4	0,1	0,2	0,1	0,6	0,2
Vakuutusvero	0,6	0,6	-	-	0,6	0,6
<b>Yhteensä</b>	<b>142,2</b>	141,6	<b>13,9</b>	13,3	<b>156,0</b>	155,0
* Tuotantoverot sisältävät mm. itse tilitetyt jäteverot						



# ASIAKKAAN VASTUULLISUUS JA SÄÄSTÖT EDELLÄ

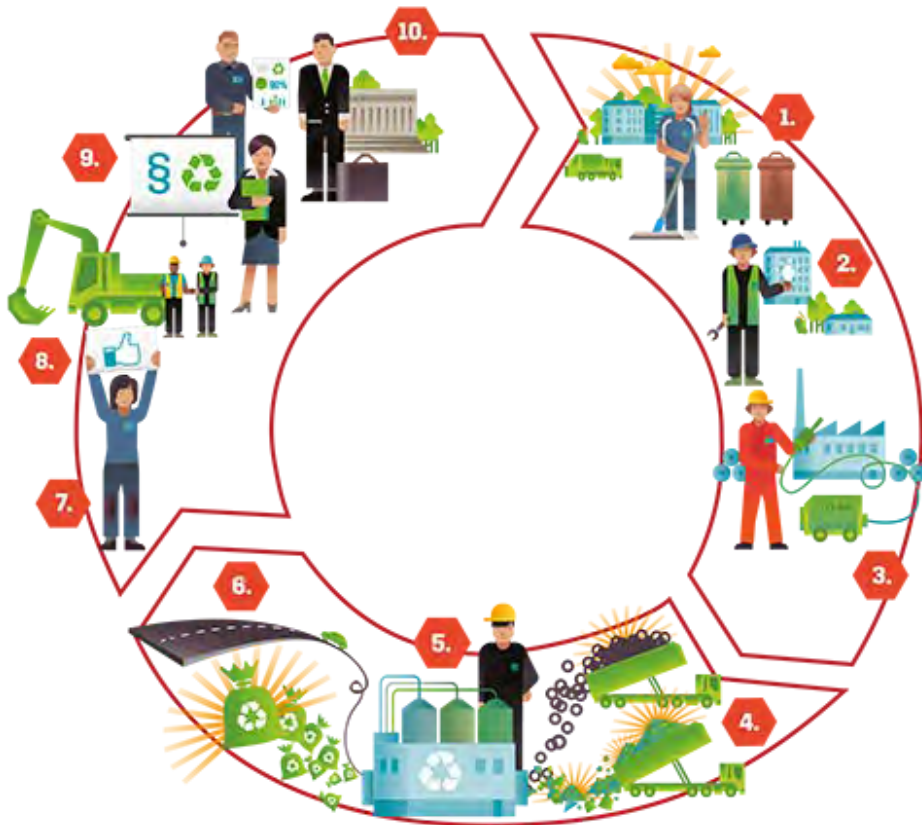
Palveluillamme on merkittävä rooli asiakkaidemme vastuullisuuden varmistamisessa, ympäristö- ja ilmastokuormituksen hallinnassa sekä materiaali-, energia- ja kustannustehokkuuden edistämässä.

Autamme asiakkaitamme mittaamaan, ennakoimaan ja optimoimaan resurssien käyttöä sekä minimoimaan toiminnastaan syntyviä ympäristövaikutuksia ja -kustannuksia. Teemme aktiivista yhteistyötä asiakkaidemme kanssa ja tarjoamme tukea toiminnan kehittämiseen muun muassa jätehuollon kartoituksilla, kehityssuunnitelmilla, ympäristöraportoinneilla ja koulutuspalveluilla.

Vuonna 2016 käynnistimme projektin, jonka tavoitteena on tarjota asiakkaillemme mahdollisuus hiilijalanjäljen sijasta raportoida kierrätettyjen materiaalien korvaushyödyt eli hiilikädenjälki. Projektin tulokset konkretisoituvat vuoden 2017 aikana.

Mietimme jatkuvasti, kuinka voisimme helpottaa asiakkaidemme kierrätystä ja vuonna 2016 toimme asiakkaidemme käyttöön uusia digitaalisia palveluita.

## L&T ASIAKKAIDEN VASTUULLISUUDEN ASIALLA



### **1. Pidennämme kiinteistöjen käyttöikä ja opastamme jätteen lajittelussa**

Pidämme huolta asiakkaidemme kiinteistöistä ja opastamme jätteen lajittelussa. Tarjoamme Joutsenmerkittyä siivouspalvelua, jossa käytetään ympäristömerkittyjä välineitä ja puhdistusaineita.

### **2. Luomme hyviä työskentelyolosuhteita ja autamme säästämään energiaa**

Säädämme asiakkaidemme kiinteistöt tukemaan hyviä työskentelyolosuhteita ja samalla autamme säästämään energiaa ja kustannuksia. Vuonna 2016 ekokoulutetut kiinteistöhoitajamme tekivät asiakaskohteissamme 563 energiansäästöehdotusta ja energianhallintakeskuksemme tuotti 2000 raporttia toimenpide-ehdotuksineen asiakkaidemme päätöksenteon tueksi. Energianhallintakeskuksemme seurannassa oli 254 kiinteistöä ja noin 2500 ilmanvaihtokonetta.

### **3. Pidämme Suomen pyörät pyörimässä**

Ulkoistamalla meille tukipalvelunsa asiakkaamme pystyvät keskittymään omaan ydinliiketoimintaansa. Me mahdollistamme sen huolehtimalla tukipalveluista ympäristöystävällisesti, 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 2016 käynnistimme muovin ja tekstiilin keräyksen muutamilla paikkakunnilla. 54 prosenttia asiakkaidemme jätteistä pystyttiin kierrättämään uusien tuotteiden raaka-aineeksi ja 94 prosenttia hyödyntämään muuten.

### **6. Toimitamme uusiöraaka-aineet teollisuuden käyttöön ja vähennämme päästöjä**

Teollisuusasiakkaamme korvaavat neitseellisiä raaka-aineita uusiöraaka-aineilla tai fossiilisia polttoaineita bio- ja kierrätyspolttoaineilla. Näin onnistuimme yhdessä vähentämään Suomen hiilidioksidipäästöjä noin 1,0 miljoonalla CO<sub>2</sub>-tonnilla vuonna 2016.

### **7. Huolehdimme henkilöstöstämme**

Panostamme henkilöstömme työhyvinvointiin ja työturvallisuuteen, mikä on kantanut hedelmää: tuoreimman henkilöstökyselymme mukaan 74 prosenttia suosittelisi L&T:tä työnantajana, vuonna 2016 sairauspoissaoloprosenttimme laski 4,8:an ja olemme neljässä vuodessa onnistuneet puolittamaan tapaturmataajutemme Suomessa.

### **8. Varmistamme myös alihankkijoidemme vastuullisuuden**

Olemme toimintapaikkakunnillamme merkittävä työllistäjä ja investoija sekä palveluiden ja tuotteiden ostaja. Edellytämme myös alihankkijoiltamme hyviä ja luotettavia toimintatapoja sekä toimitusvarmuutta.

### **9. Lisäämme asiakkaidemme ympäristöosaamista**

Koulutamme aktiivisesti asiakkaitamme ja muita sidosryhmiämme ympäristöhuollon ajankohtaisiin asioihin liittyen. Vuonna 2016 järjestimme Ympäristöakatemia-koulutuksia yhteensä 337 asiakkaalle. Näiden teemoina olivat muun muassa pakkausten tuottajavastuuta ja orgaanisen jätteen kaatopaikkakieltoa koskevan lainsäädännön muutokset sekä kiertotalous. Lisäksi tuotamme asiakkaillemme sähköisiä verkkokoulutuksia. Vuonna 2016 lähes 2500 asiakkaidemme edustajaa otti osaa erilaisiin koulutuksiimme.

### **10. Vahvistamme kiertotalouden toimintaedellytyksiä**

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

# YMPÄRISTÖVASTUU

## YMPÄRISTÖVASTUU



## PÄÄSTÖSÄÄSTÖMME



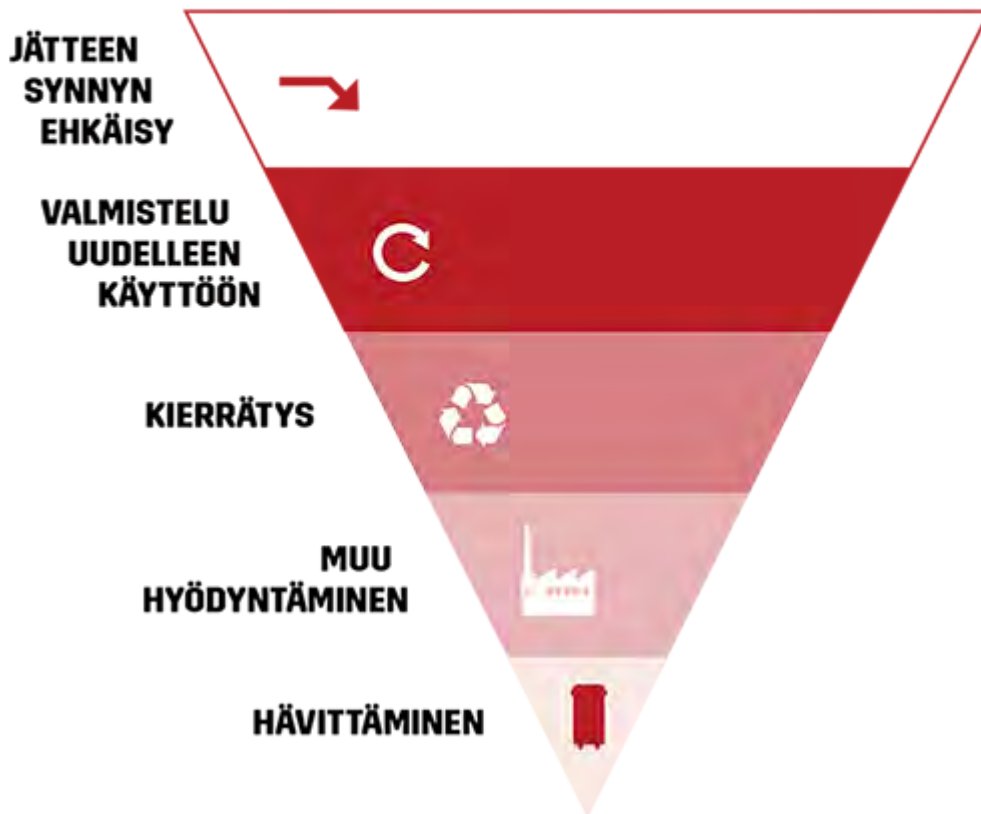
Se on lähes yhtä paljon kuin mitä liikenne pääkaupunkiseudulla tuottaa.



# JÄTTEELLE UUSI ELÄMÄ

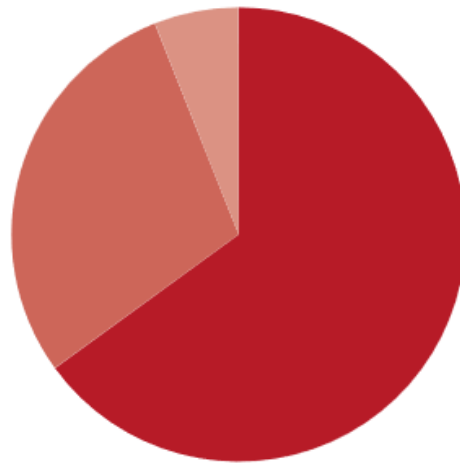
Pyrimme aina ensisijaisesti ohjaamaan materiaalit uudelleenkäyttöön tai kierrätykseen, sillä toimintaamme ohjaavat lain mukainen etusijajärjestys sekä kiertotalousajattelu. Palveluidemme kautta edistämme asiakkaidemme materiaali- ja energiatehokkuutta. Pyrimme säästämään neitseellisiä luonnonvaroja ja hillitsemään ilmastonmuutosta korvaamalla neitseellisiä raaka-aineita uusioraaka-aineilla ja fossiilisia polttoaineita bioenergialla.

## JÄTEHUOLLON ETUSIJAJÄRJESTYS



Vuonna 2016 kaikista L&T:n hallussa olevista materiaalivirroista pystyttiin hyödyntämään 94 prosenttia (2015: 92 %) ja kierrättämään 54 prosenttia (2015: 53 %).

## HALLUSSA OLEVAT MATERIAALIVIRRAT

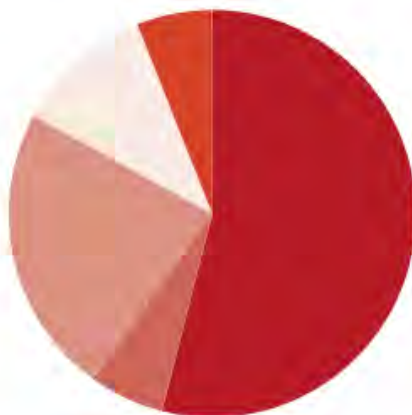


- Syntypaikkalajitellut materiaalit: 65 %
- Sekajätteet: 29 %
- Vaaralliset jätteet: 6 %

Kuva: L&T:n hallussa olevien jätteiden raportointi on jaettu syntypaikalla lajiteltuihin materiaaleihin, sekajätteeseen ja vaarallisiin jätteisiin. Raportointi kattaa yhdyskuntajätteet, teollisuuden jätteet ja rakennusjätteet Suomessa ja Venäjällä. Sen ulkopuolelle on rajattu lietteet, pilaantuneet maa-ainekset ja tuhkat.

## HALLUSSA OLEVIEN MATERIAALIVIRTOJEN KIERRÄTYS- JA

### HYÖDYNTÄMISASTE



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

Kuva: Uudelleenkäyttöä ovat etusijajärjestyksen mukaisesti kuormalavat, jotka ohjaamme suoraan tai korjattuina uudelleen käyttöön. Energiahyödyntäminen on jaettu kahteen ryhmään, jotka ovat hyödyntäminen jäteperäisenä polttoaineena ja hyödyntäminen sekajätteen poltossa. Hyödyntäminen jäteperäisenä polttoaineena sisältää jätteistä valmistetun ja energiana hyödynnetyn kierrätyspolttoaineen, kierrätyspuumurskeen, energiana hyödynnettävän rengasrouheen sekä biojätteestä valmistetun biokaasun ja bioetanolin. L&T suosii kierrätykseen tai ympäristörakentamiseen soveltumattomien jätteiden energiahyödyntämistä kierrätyspolttoaineena.

Vaaralliset jätteet käsittelemme asianmukaisesti omilla laitoksillamme tai toimitamme ne yhteistyökumppaneillemme hyödynnettäväksi. Vuonna 2016 66 prosenttia vaarallisista jätteistä toimitettiin uudelleenkäyttöön tai kierrätykseen ja 10 prosenttia hyödynnettiin energiana. 8,3 prosenttia vietiin käsiteltäväksi muihin EU-maihin. Emme maahantuoneet vaarallisia jätteitä vuonna 2016.

## **RATKAISUJA HAASTEELLISTEN MATERIAALIEN KIERRÄTTÄMISEKSI**

Etsimme ja kehitämme jatkuvasti ratkaisuja erilaisten jätemateriaalien kierrättämiseksi ja hyödyntämiseksi.

- Vuonna 2016 jatkoimme muun muassa kattohuovan, purkukipsin, ikkunalasin ja valkoisen posliinin erilliskeräystä. Nämä materiaalit saadaan tehokkaimmin kiertoon kehittämällä syntypaikkalajittelua rakennustyömailla. Kattohuovat toimitamme asfaltin raaka-aineeksi ja kipsilevyt hyödynnettäväksi uusien kipsituotteiden valmistukseen. Ikkunalasista tehdään muun muassa lasivillaa tai vaahtolasia, betoni ja tiilet hyödynnetään puolestaan maantäytöissä.
- Sekalaisen pakkausmuovin keräys kiinteistöiltä alkoi vuoden 2016 aikana Hämeenlinnassa, Savonlinnassa ja Turussa. Palvelua on tarkoitus laajentaa vuoden 2017 aikana uusille paikkakunnille.
- Tekstiilin keräyskokeilu aloitettiin vuoden 2015 puolella Kauppakeskus Sellossa Espoossa ja sitä jatkettiin vuoden 2016 maaliskuun loppuun saakka. Tekstiilit menivät hyväntekeväisyyteen, öljynimeytysmattojen raaka-aineeksi ja myytäväksi uudelleenkäyttöön. Syksyllä 2016 tekstiilin keräys aloitettiin Tuusulassa viidessä keräyspisteessä ja Lahdessa Kauppakeskus Karismassa. Tuusulan pisteistä vaatteet

menevät eurooppalaiselle yhteistyökumppanille uudelleenkäyttöön ja materiaali kierrätykseen. Karisman keräyksellä tuetaan syrjäytymisvaarassa olevia lahtelaislapsia ja nuoria.

- Marraskuussa 2016 osallistuimme VTT:n järjestämään Hack the Waste - innovaatiokilpailuun, jossa haastoimme osallistujat ideoimaan uusia käyttötarkoituksia pääosin energiahyödynnettäväksi päätyvälle puuhakkeelle. Tiimimme voitti innovaatiokilpailun ideoimalla puuhakkeelle arvonlisäystä sienien kasvualustana, jonka jälkeen kombinaatiosta saadaan edelleen kustannustehokasta materiaalia esimerkiksi pakkausten valmistamiseen.

**Kierrättämisen taika: satojatuhansia jätekuluista pois.**

## **UUSIA PALVELUKONSEPTEJA JÄTTEIDEN VÄHENTÄMISEKSI JA KIERRÄTTÄMISEKSI**

Varsinaisten kierrätyskanavien lisäksi kehitämme uusia palvelukonsepteja, jotka tukevat jätteen määrän vähentämistä, uudelleenkäyttöä ja kierrätystä .

- Kimppanouto-palvelussa asiakas voi tilata noudon tarpeettomille tai rikkinäisille tavaroilleen, jotka ohjataan joko uudelleenkäyttöön tai materiaali kierrätykseen. Palvelu on ollut käytössä pääkaupunkiseudulla ja noutoja toteutettiin vuoden 2016 aikana noin 950 kappaletta, joista on kerätty kaikkiaan noin 90 000 kiloa tarpeettomia tavaroita.
- Vuonna 2016 lanseerasimme uuden digitaalisen Hävikkimestari-palvelun lounasravintoloiden ruokahävikin vähentämiseksi. Hävikkimestarin käyttöön ottaneissa ravintoloissa ruokahävikki on pudonnut 30–50 prosenttia, mikä on tuottanut asiakkaille merkittäviä kustannussäästöjä. Vuonna 2016 Hävikkimestarin avulla pelastettiin 36 607 kg ruokaa joutumasta roskiin. Lounasannoksina tämä tarkoittaa 73 214 annosta ja euroissa 92 000 €. Hävikkimestarille myönnettiin Messukeskuksen Ympäristön hyväksi -palkinto, ja lisäksi Helsingin Ilmastokumppanit palkitsi Hävikkimestarin yhtenä vuoden kiinnostavimpana ilmastotekona syksyllä 2016.
- Jouluna 2016 osallistuimme Kemianteollisuuden käynnistämään yhteisprojektiin Kinkkutemppuun, jossa kotitalouksilta kerättiin keskitettyihin keräyspisteisiin joulukinkun paistamisessa syntyvä rasva. Kinkkurasvoja palautettiin yhteensä 12 000 kiloa, josta valmistettiin 10 000 litraa uusiutuvaa dieseliä. Aiemmin kinkkurasva on päätynyt pääosin sekajätteeksi. Polttoaineen myynnistä saadut tuotot jaettiin kotimaisille hyväntekeväisyysjärjestöille.



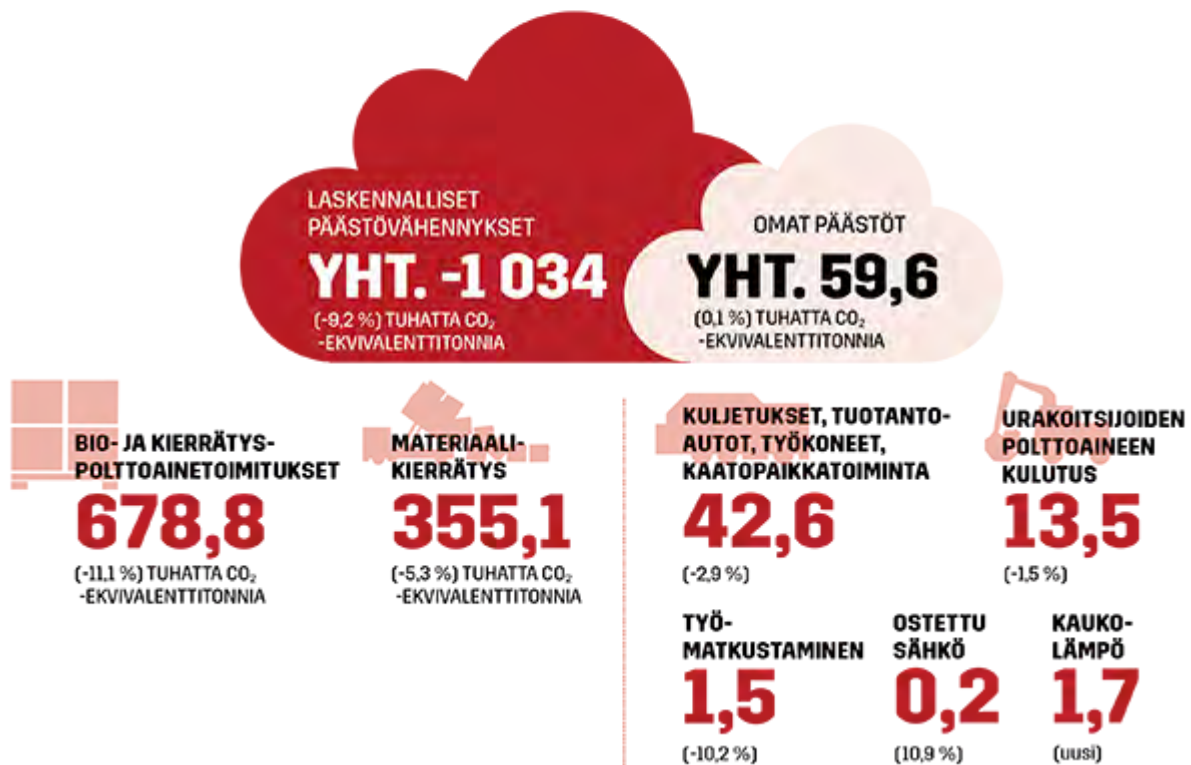
# MÄÄRÄTIETOISTA TYÖTÄ LIIKENTEEEN PÄÄSTÖJEN VÄHENTÄMISEKSI

Toimintamme merkittävin välitön ympäristövaikutus ovat keräys- ja kuljetuspalveluista aiheutuvat päästöt. Vuonna 2016 L&T:n toiminnasta syntyi 59,6 (2015: 59,5) tuhatta ekvivalenttitonnia hiilidioksidipäästöjä.

Toimintamme aiheuttamat kasvihuonekaasupäästöt ovat kuitenkin vain pieni osa siitä kokonaishyödystä, joka syntyy bio- ja kierrätyspolttoaineiden kierrätyksestä ja toimituksesta asiakkaillemme.

Vuonna 2016 onnistuimme vähentämään yhdessä asiakkaidemme kanssa Suomen hiilidioksidipäästöjä noin 1,0 miljoonalla (2015: 1,1 miljoonaa) CO<sub>2</sub>-tonnilla.

## LASKENNALLISET PÄÄSTÖVÄHENNYKSET JA PÄÄSTÖT



Kuva: Päästöt on laskettu kansainvälisen raportointiohjeiston The Green House Gas Protocol -päästölaskentamallin mukaisesti hyödyntäen muun muassa VTT:n LIPASTO-tietokantaa. Kuvan päästöihin koskien kaukolämpöä, urakoitsijoiden polttoaineen kulutusta sekä työmatkustamista on huomioitu vain Suomen toiminnot.

**Teemme jo tänään sitä, mitä on pakko tehdä huomenna:  
1,1 MILJOONAA TONNIA SUOMEN PÄÄSTÖISTÄ POIS.**

Vuonna 2016 kasvihuonekaasupäästömme vähenivät 21,5 prosenttia verrattuna vuoden 2012 tasoon, seurattuihin toimintoihin ja niiden volyymiin.

Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti eli kasvihuonekaasupäästöjen suhde liikevaihtoon vuonna 2016 oli 67,3 tuhatta CO<sub>2</sub>-tonnia miljoonaa euroa kohden (2015: 68,2 tuhatta CO<sub>2</sub>-tonnia miljoonaa euroa kohden).

## **POLTTOAINEEN KULUTUS KASVOI YRITYSOSTOJEN VUOKSI**

Vuonna 2016 dieselin kokonaiskulutus oli 15 miljoonaa litraa, joka oli 9,9 prosenttia enemmän kuin vuonna 2015. Toiminnan laajeneminen yritysostojen myötä ja autojen määrän kasvu selittävät kulutuksen kohoamista.

Bensiinin kulutus oli 350 000 litraa (2015: 360 000 litraa) ja se väheni 2 prosenttia. Polttoöljyn kulutus oli 1,78 miljoonaa litraa (2015: 1,48 miljoonaa litraa) ja se nousi 20 prosenttia edellisestä vuodesta.

## **TEHOSTIMME JA OPTIMOIMME KULJETUKSET**

Vuonna 2016 otimme jälleen käyttöön uusia monilokeroautoja jätekuljetusten tehostamiseksi. Käytössämme on jo 62 (2015: 52) ilmastoystävällistä monilokeroautoa. Monilokeroisessa jäteautossa on kaksi tai useampia kammioita eri jätelajeille, mikä mahdollistaa useamman jätelajin keräämisen samalla ajokerralla.

Jatkoimme edelleen aktiivista työtämme kuljetusreittien optimoimiseksi. Viiden viimeisen vuoden aikana olemme optimoineet lähes 3 000 kuljetusreittiä, joista vuonna 2016 optimoitiin yli 600 reittiä (2015: 850). Kuljetusreittien optimointi vähentää kaluston tarvetta, ajettuja kilometrejä sekä pihakäyntejä ja pysähdyksiä. Optimoitavien reittien määrä on riippuvainen kunakin vuonna optimoinnin kohteena olevien alueiden reittirakenteesta.

Kaukologistiikassa tehostimme toimintaamme siirtymällä suuremmat hyötykuormat mahdollistavaan kalustoon ja lisäämällä meno-paluukuljetuksia.

Hyödynsimme kokemustamme jätehuollon keräys- ja kuljetusreittien optimoinnista ja suunnittelimme myös kiinteistöhuollon aurasreittejä. Sen ansiosta sopeutimme kaluston määrää ja tehostimme alihankintaa myös kiinteistöhuollossa.

## **KEHITÄMME KULJETTAJIEMME AJOTAPAA VÄHEMMÄN YMPÄRISTÖÄ KUORMITTAVAKSI**

Vuonna 2016 kuljettajiemme keskimääräinen ajotapaindeksi pysyi hyvällä tasolla ollen 8,6 (2015: 8,6). Laskelmassa on käytetty painotettua keskiarvoa.

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

ylläpidossa.

- Ajotavanseurantaa laajennettiin vuoden 2016 aikana kaikkiin Ympäristö- ja Teollisuuspalveluiden ajoneuvoihin. Henkilökohtainen ajotavanseurantalaitteisto on nyt asennettu yhteensä 898 raskaan kaluston ajoneuvoon (2015: 550).
- Seurannan lisäksi kehitämme kuljettajiemme ajotapaa koulutuksilla ja tarvittaessa yksikkökohtaisten toimenpideohjelmien avulla.

## **TEHOKAS TILANKÄYTTÖ HILLITSEE KIINTEISTÖJEN ENERGIANKULUTUSTA**

Vuonna 2016 sähkönkäyttöemme oli 30 900 MWh (2015: 29 400 MWh.) Kulutus on noussut pääsääntöisesti uusien yritysostojen vuoksi. Vuonna 2016 ryhdyimme seuraamaan kaukolämmön käyttöä Suomen toimipisteissämme. Kaukolämpöä käytettiin vuonna 2016 seurannan perusteella 9 200 MWh.

- Jatkoimme toimitilojemme käyttöasteen tehostamista vuonna 2016. Tammikuussa pääkonttorimme siirtyi uusittuun monitilatoimistoon, joka tarkoittaa tehokkaampaa tilankäyttöä. Tikanpesäksi nimetty pääkonttori sijaitsee hyvien joukkoliikenneyhteyksien varrella Helsingin Pitäjänmäellä. Kannustamme pääkonttorin työntekijöitä myös työmatkaliikuntaan aiempaa paremmilla pukuhuone- ja polkupyörien säilytystiloilla.
- Vuoden 2016 aikana käynnistimme hankkeen, jonka tavoitteena on tilankäyttöä tehostamalla vähentää kiinteistöjen määrää. Mahdollisina keinoina voidaan käyttää mm. toimipisteiden yhdistämistä ja muuntamista monitilatoimistoiksi. Lisäksi haluamme kannustaa henkilöstöämme etätöihin niissä toiminnoissa ja tehtävissä, joissa se on mahdollista.
- Vuonna 2015 käynnistimme omissa kiinteistöissämme energiatehokkuusprojektin, joka jatkui vuonna 2016. Tavoitteena on vähentää sähkön ja lämmön kulutusta, puuttua kiinteistöjen käytön epäkohtiin ja tutkia prosessienergian hyödyntämisen säästöpotentiaali. Kiinteistöjä tarkastellaan kokonaisuuksina, joissa energianhallinnan lisäksi huomiota kiinnitetään kunnostustarpeisiin. Rakennus- ja korjaushankkeissa panostetaan energiatehokkaisuun taloteknisiin ratkaisuihin kuten LED-valaistukseen .
- Energiaintensiteetti eli energiankulutuksen suhde liikevaihtoon vuonna 2016 oli 322 MWh miljoonaa euroa kohden (2015: 288 MWh miljoonaa euroa kohden).

# VASTUU HENKILÖSTÖSTÄ

## VASTUU HENKILÖSTÖSTÄ

### SAIRAUSPOISSA- OLOPROSENTTIMME SUOMESSA ON

Vuotta aiemmin se oli vielä 5,2.

**4,8 %**

### KESKIMÄÄRÄINEN ELÄKEIKÄMME SUOMESSA ON

Se on huomattavasti korkeampi kuin suomalaisten keskimäärin.

**63,8  
VUOTTA.**

### MONIMUOTOISUUS SUOMESSA

**16 %**

Teimme aktiivisesti töitä ulkomaalaistaustaisten työllistämisen helpottamiseksi.

L&T:läisistä on ulkomaalaistaustaisia.



**OLEMME PUOLITTANEET SUOMESSA  
TAPATURMATAAJUUDEN NELJÄSSÄ  
VUODESSA.**

### VUONNA 2016 TYÖLLISTIMME NOIN

**8 000**

**HENKILÖÄ SUOMESSA,  
RUOTSISSA JA VENÄJÄLLÄ.**

# KESTÄVÄT ELINTAVAT TYÖKYVYN PERUSTANA

Olemme investoineet työkyvyn johtamiseen jo yli kymmenen vuoden ajan. Sirius-työkyvyhallintaohjelman tarkoitus on lisätä henkilöstön hyvinvointia, tunnistaa ongelmat jo varhain ja keskittyä niiden ennaltaehkäisyyn.

Vuosien 2016–2020 työkykyjohtamisen tavoitteemme ovat:

- työkyvyttömyys- ja tapaturmaeläkekustannusten minimointi
- sairauspoissaoloprosentin alentaminen 4,5 prosenttiin
- työurien pidentäminen

Vuoden 2016 alussa alkoi Sirius III -työkyvyhallintaohjelman viisivuotiskausi. Sen painopiste on ennaltaehkäisevässä toiminnassa, kuten työkyvyn parantamiseen tähtäävässä tekemisessä sekä esimiesten arkihoitamistaitojen vahvistamisessa. Lisäksi ohjelma keskittyy rekrytoinnin kehittämiseen sekä työkyvyn seurantaan ja työurasuunnitteluun.

## KOHDENNETTU TUKI TYÖ HYVINVOINNIN LISÄÄMISEKSI

- Vuonna 2016 jatkoimme esimiesten työhyvinvoinnin tukemista, sillä se vaikuttaa suoraan alaisten hyvinvointiin. Lisäksi käynnistimme pilotin, jossa esimiehiä valmennettiin tietoiseen läsnäoloon, ihmisten johtamiseen ja itsetuntemukseen.
- Esimiesten ja muiden toimihenkilöiden työhyvinvointia selvitettiin kyselyllä, ja tulosten perusteella järjestettiin valmennusta henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Panostimme eniten apua tarvitsevien toimihenkilöiden palautumiseen. Työhyvinvointia tuettiin muun muassa hyvinvointianalysillä sekä liikkumiseen, ruokavalioon tai nukkumiseen keskittyvillä henkilökohtaisilla valmennuksilla. Kokonaishyvinvoinnin indeksi pysyi liki samalla tasolla kuin vuonna 2015.



## LIIKUNTA JA VIRKISTYSTÄ

- Vuonna 2016 aloitimme 40–45 -vuotiaalle työntekijöillemme suunnatun hankkeen, jonka tavoitteena on lisätä liikunta-aktiivisuutta tuetusti henkilökohtaisten valmentajien kanssa. Osallistujat saivat elämäntapavalmennusta yksilöllisen tarpeen mukaan. Hanke jatkuu vuonna 2017.
- Lisäksi pääkaupunkiseudun siivous- ja tukipalvelujen yksiköissä aloitettiin pilotti, jossa kartoitettiin maahanmuuttajataustaisten siivousalan ammattilaisten työhyvinvointia ja erityiskuntoutustarpeita. Tulokset valmistuvat alkuvuonna 2017.
- L&T:llä oli vuonna 2016 käytössä henkilöstöetuohjelma eli verkkoportaali, jossa oli etuja ja alennuksia useilta eri yrityksiltä. Se kuului vakituisille ja yli vuoden määräaikaisesti työskennelleille, jotka työskentelevät vähintään 20 tuntia viikossa.
- L&T:llä toimii Suomessa lähes 30 henkilökuntakerhoa, joissa tuetaan liikuntaa ja yhteistä virkistystoimintaa. Kerhojemme toiminta sisältää muun muassa yhteisiä liikuntavuoroja, itsenäisen liikunnan tukea, kulttuurista toimintaa sekä yhteisiä tapahtumia.

## SAIRAUSSPOISSAOLOT ALAS

Vuonna 2016 sairauspoissaoloprosenttimme Suomessa laski 4,8:aan, kun se vuotta aiemmin oli 5,2 prosenttia.

- Tuki- ja liikuntaelinsairaudet ovat merkittävin syy L&T:llä työkyvyttömyyseläkkeisiin ja pitkiin sairauslomiin. Tuki- ja liikuntaelinterveyden edistäminen onkin osa L&T:n perustoimintaa: työpaikalla keskitytään löytämään tapoja, joilla työn voisi tehdä kehoa vähemmän

rasittavalla tavalla.

- L&T:n Teollisuuspalveluissa tehdään paljon suurtehoimurointityötä, jossa työolosuhteet ovat usein erittäin haastavat ja työ kehoja kuormittavaa. Prosessipuhdistuksen suurtehoimuroinnissa on käynnissä hanke, jossa työergonomiaa ja työturvallisuutta parannetaan uudella ergonomiaopastuksella ja työterveyshuollon työfysioterapeuttien tuella. Työn keventämiseksi ja laadun kehittämiseksi tehdään myös teknistä kehitystyötä. Hanke jatkuu vuonna 2017.

## **ONGELMIIN TARTUTAAN VARHAISESSA VAIHEESSA**

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 puuttumaan ongelmiin tai esimerkiksi pitkittyviin/toistuviin sairauspoissaoloihin ajoissa sekä saamaan tarvittaessa työntekijälle tukea esimerkiksi työterveyshuollosta tai henkilöstöhallinnosta.

- Siivouksessa ja kiinteistöhuollossa siirryttiin vuonna 2016 käytäntöön, jossa työntekijä voi akuuteissa sairaustapauksissa olla esimiehen luvalla pois yhden päivän kerrallaan ja ilman lääkärintodistusta enintään kolme peräkkäistä kalenteripäivää. Käytäntöä laajennettiin pilottiyksiköihin myös Ympäristöpalveluissa, Teollisuuspalveluissa sekä korjausrakentamisessa ja kiinteistötekniikassa. Kokemukset ovat hyvät: luottamus työntekijöiden ja esimiesten välillä on lisääntynyt, ja kustannukset työterveyskäyntien osalta ovat laskeneet.

## **TYÖKYKYRISKEJÄ HALLITAAN AKTIIVISESTI**

Työkykyjohtamisen benchmark-tutkimuksen mukaan L&T:n työkyvyttömyysmaksut henkilötyövuotta kohden ovat selvästi toimialan keskitasoa alhaisemmat. Kymmenessä vuodessa keskimääräinen eläköitymisikäemme on Suomessa noussut 59,4 vuodesta 63,8 vuoteen.

- L&T:llä henkilöstöosasto ja työterveyshuolto tukevat työkykyjohtamista ja henkilöstön hyvinvointia. Tarvittaessa ammatillinen kuntoutus ja muut mahdolliset kuntoutuspalvelut otetaan työkyvyttömyysriskissä olevien työntekijöiden avuksi.
- Tarvittaessa mietimme osatyökykyisille esimerkiksi uudelleensijoittumista vähemmän rasittaviin tehtäviin. Syksyllä 2016 Ilmarisen kanssa aloitettiin sopivan työn malli. Sen keskiössä on työurasuunnittelu, ja yksittäisen työntekijän mahdollisuudet ovat laajat. Työllistymistä tai uudelleen kouluttautumista voidaan tarpeen vaatiessa tukea myös L&T:stä ulospäin.
- Tarjoamme työntekijöillemme opastusta terveellisempiin elämäntapoihin yhteistyössä kumppaneidemme kanssa. Henkilöstölle tarjotaan apua ruokavalion parantamiseen, unihäiriöihin, liikunnan lisäämiseen ja tupakoinnin lopettamiseen. Henkilöstölle järjestetään myös voimavaroihin ja palautumiseen liittyvää valmennusta.



## Työnantajana arvostamme kahta asiaa ylitse muiden: väki viihtyy ja voi hyvin.

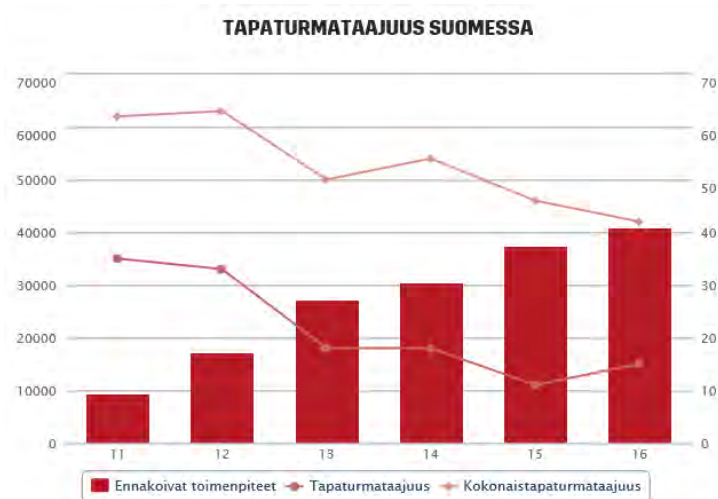
### TYÖPÄIVÄN JÄLKEEN TERVEENÄ KOTIIN

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

Tavoitteenamme on pudottaa LTA-tapaturmataajuus eli poissaoloon johtaneiden työtaturmien taajuus suhteessa miljoonaan työtuntiin alle kymmeneen vuoteen 2018 mennessä. Vuonna 2016 LTA-tapaturmataajuutemme oli 15. Emme päässeet aivan tavoitteeseen pääosin siksi, että korvaava työ ei ollut käytössä aikaisempien vuosien tapaan.

Vuonna 2016 seurasimme myös kokonaistapaturmataajuutta (TRIFFI), johon on laskettu mukaan kaikki tapaturmat, eli poissaoloon johtaneiden tapaturmien lisäksi myös hoitokäynnit, työmatkatapaturmat ja tapaturmat, joissa poissaoloa ei tullut. TRIFFI-taajuuden osalta pääsimme lähes tavoitteeseen, joka oli 41. Kehitys oli hyvä, sillä vuonna 2016 TRIFFI-taajuus oli 42 ja L&T:n historian alhaisin.

Vuonna 2016 ei tapahtunut yhtään kuolemaan johtanutta tapaturmaa. Myöskään todettuja ammattitautitapauksia ei ollut.



### ENNAKOIVIA TOIMENPITEITÄ ENNÄTYSMÄÄRÄ

Ennakoivien toimenpiteiden keskeisenä osa-alueena ovat turvallisuushavainnot ja -tuokit, Safety Walkit ja erilaiset riskikartoitukset. Näiden avulla pyritään ennakoivasti havaitsemaan ja löytämään työturvallisuuteen liittyvät riskit sekä määrittelemään ja toteuttamaan riittävät toimenpiteet niiden ennaltaehkäisyyn. Ennakoivat toimenpiteet dokumentoidaan Nollapeli-järjestelmään, josta esim. korjaavien toimenpiteiden toteutumista voidaan seurata. Vuonna 2016 ennakoivien toimenpiteiden määrä oli L&T:llä historian korkein. Määrä on yli kaksinkertaistunut viidessä vuodessa.

Ennakoivien toimenpiteiden tekemiselle on asetettu yksikkökohtaiset tavoitetasot, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Tavoitteet kaikkien ennakoivien toimenpiteiden suhteen ylittyivät L&T-tasolla vuonna 2016.

Työturvallisuus on osa kaikkea työtä niin L&T:n omissa pisteissä kuin asiakaskohteissakin. Ennakoivia työturvallisuuteen liittyviä toimintatapoja toteutetaan niin omissa kuin asiakkaankin yksiköissä. Toimimalla ennakoivasti haluamme ja pystymme kehittämään sekä omaa että asiakkaidemme työturvallisuutta. Tällä hetkellä iso osa Safety Walkeista ja turvallisuushavainnoista tulee asiakaskohteistamme.

Työturvallisuuden kehitys Suomessa						
	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Turvallisuushavainnot	<b>21 713</b>	19 414	15 383	14 885	10 987	5 341
Vaaran-/riskinarvioinnit	<b>900</b>	1 148	1 684	1 839	3 086	1 707
Safety Walk - havainnointikierrokset	<b>10 283</b>	9 273	6 808	5 577	1 670	1 519
Työturvallisuustuokiot	<b>8 047</b>	7 472	6 517	4 973	1 491	680
Tapaturmataajuuus	<b>15</b>	11	18	18	33	35
Kokonaistapaturmataajuuus	<b>42</b>	46	54	50	63	62

## JATKUVAA KEHITYSTÄ TYÖTURVALLISUDEN PARANTAMISEKSI

- Vuonna 2016 aikana työturvallisuuden edelleen kehittämiseksi tehtiin useita kehitystoimenpiteitä. Kokonaisvaltaiselle riskienhallinnalle määriteltiin prosessi huomioiden taloudelliset, strategiset ja operatiiviset riskit. Samalla otettiin käyttöön kohde- ja työtehtäväkohtaiset riskienarviointimenettelyt, joiden avulla päästään aikaisempaa tarkemmalle tasolle ja tarvittavat kehitystoimenpiteet voidaan kohdentaa tehokkaammin. Tapaturmatutkintojen analyysia kehitettiin edelleen helpottamaan juurisyiden löytämistä, jotta korjaavien toimenpiteiden määrittely ja toteuttaminen olisi mahdollisimman tehokasta.
- Toimintaa yksiköissä yhtenäistettiin ja kehitettiin monilla tavoilla, kuten aloittamalla siisteys- ja järjestysprojekti 5S-menetelmää hyödyntäen. Myös kylttien ja opasteiden yhtenäistäminen yksiköissä pääsi hyvään vauhtiin. Turvallisuustyökalua, toimintamalleja sekä koulutuksia on kehitetty edelleen. Lisäksi arjen työturvallisuustyön tukemiseksi otettiin käyttöön mm. Nollapelipakka, johon on koottu keskeinen työturvallisuusohjeistus ja hyvät käytännöt.
- Yhteistyökumppanimme ovat kiinnostuneita turvallisuuskäytännöistämme ja ovat auditoineet L&T:n toimintaa kuluneen vuoden aikana. Toimittaja-auditoinnissa olemme pärjänneet hyvin ja saaneet hyödyllistä palautetta työturvallisuuteen liittyen. Uskomme, että yhteistyökumppaneiden väliset auditoinnit kehittävät toimintaamme ja samalla varmistamme sovitun mukaiset toimintatavat.

# HENKILÖSTÖLLÄ MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA

Mittaamme henkilöstön tyytyväisyyttä säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme pitkäjänteisesti niistä saamamme palautteen perusteella.

Viimeisin henkilöstötutkimus, Meininki-kysely, toteutettiin marraskuussa 2015. L&T:läiset arvioivat siinä työskentelyn edellytyksiin, motivaatioon ja yksikön toimintaan sekä johtamiseen liittyviä asioita. Meininki kertoo meille, missä olemme onnistuneet ja missä voimme kehittyä sekä yksikkö- että yhtiötasolla.



- Kyselyn tulosten mukaan L&T:läiset ovat omistautuneita työlleen ja 82 prosenttia koki työn haastavaksi sekä mielenkiintoiseksi. Myös yhteiset toimintaperiaattemme eli palveluasenne, vastuunkanto ja yhteispeli sekä päämäärät koettiin tavoittelemisen arvoisina. Selkein kehitettävä asia oli yksiköiden välinen yhteistyö. Myös esimiesten viestintään ja muutosviestintään kaivattiin lisää tehoa. Vuonna 2016 olemme työskennelleet näiden toimenpiteiden kehittämisen eteen. Kehitystoimenpiteiden toteutumista on seurattu ja vaikuttavuutta tehostettu mm. lyhytmuotoisella Meininki-SYKE-kyselyllä keväällä 2016. Seuraava varsinainen Meininki-henkilöstötutkimus toteutetaan syksyllä 2017.
- Osana Meiningissä esille nousseita kehitystoimenpiteitä aloitimme vuonna 2016 henkilöstötyöpajojen suunnittelemisen osana asiakaskokemuksen parantamista. Vuoden 2017 aikana käynnistämme kaikille L&T:läisille suunnatut henkilöstötyöpajat, joissa

kehitämme yhdessä L&T:n henkilöstö- ja asiakaskokemusta. Uskomme, että palveluyrityksessä hyvä asiakaskokemus syntyy hyvän henkilöstökokemuksen kautta, minkä vuoksi linkitämme henkilöstökokemuksen parantamisen tiiviiksi osaksi asiakaskokemuksen kehittämistä.

## **SYSTEMAATTISTA 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.

- Esimerkiksi Ympäristöpalveluissa kuljettajien lakisääteisten ammattipätevyyskoulutusten hallinnointimalli uudistettiin vuonna 2015, ja tehostuneen hallinnointimallin ansiosta koulutuspäiviä järjestettiin vuonna 2016 yhteensä 1 158. Koulutuksissa käydään läpi työturvallisuutta, ensiaputaitoja, työergonomiaa, asiakaspalvelutaitoja sekä ympäristöosaamista.
- Kiinteistöpalveluiden uuden toiminnanohjausjärjestelmän ja toimintamallin käyttöönottoa valmisteleviin valmennuksiin osallistui kaksi pilottiyksikköä kiinteistöhuollosta sekä asiakaspalvelun henkilöstöä.
- Palkitsimme Kuukauden työntekijät ja esimiehet kiinteistöhuollosta ja siivous- ja tukipalveluissa sekä käynnistimme loppuvuonna palkitsemisen myös Ympäristöpalveluissa. Palkitsimme yhteensä noin 60 ammattilaista hyvin tehdystä työstä.

## **ESIMIESTAIDOT JA YHTENÄINEN JOHTAMISKÄYTÄNTÖ**

Esimiesten osaamisesta huolehditaan esimiestyön ja liiketoiminnan kehittämiseen sekä henkilöstön johtamiseen suuntautuvilla valmennuksilla.

- Vuonna 2016 jatkoimme jo edellisvuonna käynnistynyttä palvelulinjakohtaista työnjohdon KIRKASTE-valmennusohjelmaa, jossa kehitetään esimiestaitoja palvelulinjan liiketoimintaa ja kilpailuetua vauhdittavaan suuntaan. KIRKASTE-ohjelmaan on osallistunut kaiken kaikkiaan 393 esimiestä.
- Jatkossa kehitämme johtamistamme muun muassa uusien esimiesvalmennusten kautta. Kaikki uudet esimiehet käyvät perusesimiesvalmennuksen ja tämän lisäksi esimiestaitoja kehitetään kunkin esimiehen tarpeet huomioiden.

# MONIMUOTOINEN L&T - HENKILÖSTÖ LUKUINA

Henkilöstömme monipuolisuudesta kertovat laaja ikäjakauma ja yli 80 eri kansallisuutta. Yhteensä henkilöstöstämme 16 prosenttia on ulkomaalaistaustaista.

Vuonna 2016 työllistimme noin 8000 työntekijää Suomessa, Ruotsissa ja Venäjällä. Rekrytoimme vuosittain noin 2000 työntekijää Suomessa, mukaan lukien noin tuhat kesätyöntekijää.

Hyvän työvoiman saanti on muodostumassa entistä haastavammaksi erityisesti kasvukeskuksissa. Työvoiman saatavuuden varmistaminen on henkilövaltaisella alalla kriittinen menestystekijä. Siihen vaikutetaan vaihtuvuutta pienentämällä, ammattiryhmäkohtaisilla kohdennetuilla toimenpiteillä sekä työmarkkinoiden ulkopuolella olevien ryhmien aktivoinnilla. Vaihtuvuus on hyvin erilaista eri ammattiryhmissä:

- Kiinteistöpalvelut 35,8 %
- Teollisuuspalvelut 14,6 %
- Ympäristöpalvelut 8,6 %
- Toimihenkilöt 15,8 %

Vuoden 2016 aikana kävimme 58 yhteistoimintaneuvottelua, joiden seurauksena irtisanottiin 133 henkilöä. Irtisanotuista 51 oli toimihenkilöitä ja 82 työntekijöitä. Lisäksi yt-neuvottelujen seurauksena lomautettiin kuusi henkilöä. Isoissa yt-neuvotteluissa syynä oli tappiollinen ja kannattamaton toiminta.

## EDISTÄMME MONIMUOTOISUUTTA

Haluamme edistää monimuotoisuutta ja maahanmuuttajien työllistymistä. Olemme pyrkineet aktiivisesti edistämään turvapaikkaan oikeutettujen pakolaisten integroitumista suomalaiseen yhteiskuntaan tarjoamalla heille työmahdollisuuksia uudella kotouttamiskoulutuksella. Projekti on osa työ- ja elinkeinoministeriön käynnistämää hanketta, jossa on mukana useita työnantajia sekä instituutiosijoittajia. Uudessa mallissa perinteiseen kotouttamiskoulutukseen yhdistetään ammatillinen koulutus. Suomen valtiolla on ollut uuden toimintamallin käynnistämässä haasteita, minkä vuoksi koulutusta ei ole päästy aloittamaan yrityksistä huolimatta.

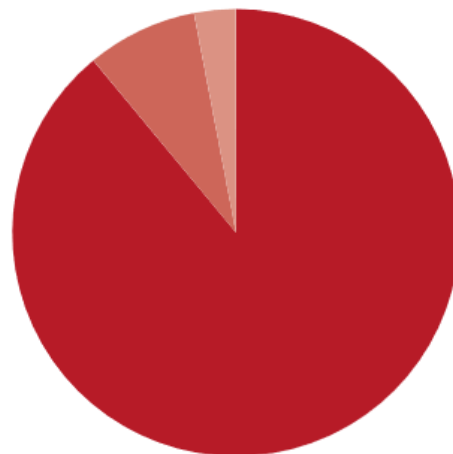
Projektin rinnalla L&T on kartoittanut vaihtoehtoisia tapoja, joilla voitaisiin edistää maahanmuuttajien työllistämistä, koska meillä on työpaikkoja, joita ei ole onnistuttu kantaväestön keskuudesta täyttämään.

## HENKILÖSTÖLUKUJA

	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Henkilöstö vuoden lopussa, koko- ja osa-aikaiset yhteensä	<b>7 931</b>	8 085	7 830
Suomi	<b>7 023</b>	7 192	7 076
Ruotsi	<b>652</b>	640	507
Venäjä	<b>256</b>	253	247
Henkilöstö keskimäärin kokoaikaiseksi muutettuna	<b>7 199</b>	7 099	7 257
Sukupuolijakauma			
naisia, %	<b>46</b>	48	47
miehiä, %	<b>54</b>	52	53
Henkilöstö työsuhdetyypeittäin			
vakituisia, %	<b>93</b>	95	94
määrä-aikaisia, %	<b>7</b>	5	6
kokoaikaisia, %	<b>66</b>	63	63
osa-aikaisia, %	<b>22</b>	24	25
tarvittaessa kutsuttavia, %*	<b>12</b>	13	12
Vuokratyöntekijät työntekijäryhmittäin			
toimihenkilöt, henkilötyöpäivää	<b>897</b>	1 886	
työntekijät, henkilötyöpäivää	<b>27 146</b>	24 063	
Henkilöstö työntekijäryhmittäin			
toimihenkilöitä, %	<b>16</b>	15	16
työntekijöitä, %	<b>84</b>	85	84
Ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden osuus, %**	<b>16</b>	17	16
EU:n alueelta	<b>41</b>	43	41
EU:n ulkopuolelta	<b>59</b>	57	59
Keskimääräinen eläköitymisikä maittain			
Suomi	<b>63,8</b>	63,1	63,1
Ruotsi	<b>65</b>	65	
Venäjä	<b>57,5</b>	57	
Sairauspoissaolot, %**	<b>4,8</b>	5,2	5,3
Tapaturmataajuus	<b>15</b>	11	17

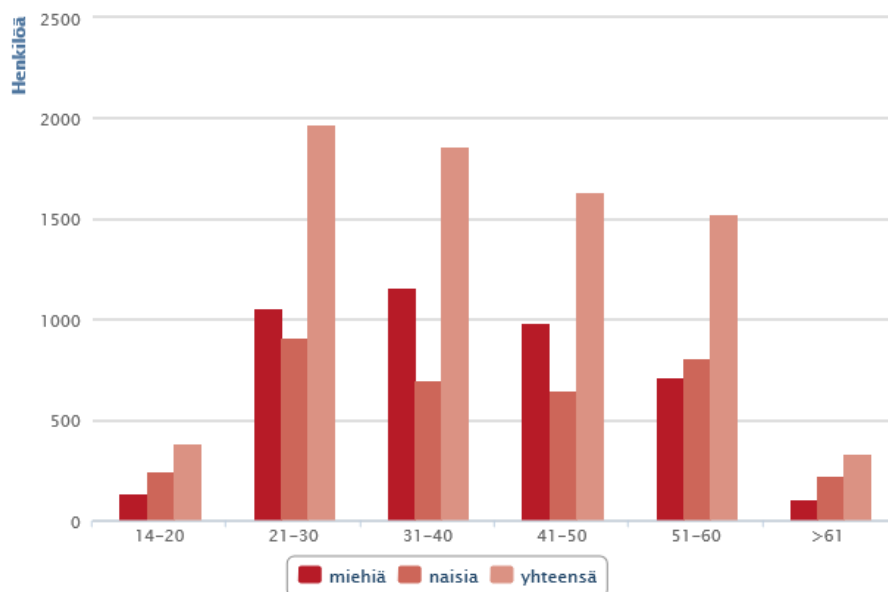
Tavoite- ja kehityskeskustelun käyneet, %	<b>80</b>	85	80
* Työsuhdetyyppi käytössä vain Suomessa			
** Kattaa vain L&T:n Suomen toiminnot			

### HENKILÖSTÖN JAKAUTUMINEN TOIMINTAMAITTAIN



■ Suomi: 89 %  
■ Ruotsi: 8 %  
■ Venäjä: 3 %

### HENKILÖSTÖN IKÄJAKAUMA



# VASTUULLINEN TOIMITUSKETJU



## VASTUULLINEN TOIMITUSKETJU

Vuonna 2016 **KAIKKI** uudet sopimustoimittajamme tekivät itsearvioinnin. Asetimme määrälliset tavoitteet toimittaja-arvioinneille vuodelle 2017.

---

### 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

**64 %.**

Vähensimme kalustomme ympäristövaikutuksia myös kuljettajien ajotapaa kehittämällä, ajoreittejä tehostamalla sekä kaluston määrää vähentämällä.



# TOIMITUSKETJU YMPÄRISTÖVAIKUTUSTEN VÄHENTÄJÄNÄ

Edellytämme koko toimitusketjumme noudattavan lakeja, sopimuksia ja työehtoja sekä täyttävän vastuullisuusvaatimuksemme liittyen ympäristövastuuseen, palveluntoimittajien toimitusketjun vastuullisuuteen, laatuun ja työturvallisuuteen. Toimittajien valinnassa painotamme toiminnan luotettavuutta, eettisiä ja ympäristöön liittyviä periaatteita sekä palvelun tai tuotteen laatua ja kustannustehokkuutta, joiden kaikkien on täytettävä tiukat vaatimuksemme.

Uuden sopimustoimittajan yhteistyö kanssamme voi alkaa vasta sen jälkeen, kun toimittaja on vastannut itsearviointikyselyyn ja jonka perusteella teemme ratkaisun yhteistyön aloittamisesta ja tarvittaessa jatkotoimenpiteistä.

## KEHITIMME TOIMITTAJA-ARVIOINTIPROSESSIA

Vuonna 2016 kehitimme toimittaja-arviointiprosessiamme edelleen yritysvastuuohjelmaamme liittyen.

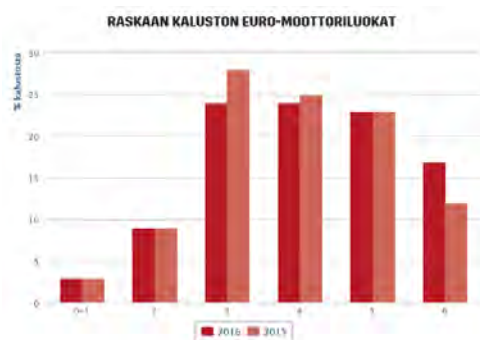
- Uudistimme sopimustoimittajien itsearviointi- ja auditointikäytäntöjä siten, että määrittelimme arvioinnille kriittiset pisteet sekä auditoitavien toimittajien valintaperusteet.
- Vuonna 2016 kaikki uudet sopimustoimittajamme tekivät itsearvioinnin.
- Asetimme määrälliset tavoitteet toimittajien arviointiin: 100 suurinta toimittajaa itsearvioinnin piiriin, riskiarvioon perustuvat auditoinnit 5-10 toimittajalle vuosittain.
- Otimme käyttöön toimittajien uuden luokittelumallin, joka perustuu ostetun palvelun luonteeseen ja materiaalin käyttötarkoitukseen. Kaikista L&T:n toimittajista 98 prosenttia on luokiteltuja toimittajia.
- Aloitimme myös vastuullisten hankintojen uuden jalkautusmallin vuonna 2016. Liiketoiminnoissa ostovastuulliset henkilöt osallistuvat hankintojen ajankohtaiseen täsmäinfoon ja keskustelutilaisuuteen kvartaaleittain.

## HARMAATA TALOUTTA KITKEMÄSSÄ

Vuonna 2016 Tilaajavastuu.fi-palveluun liittyi lisää toimittajia, ja vuoden lopussa 98 prosenttia (2015: 95 %) palveluntuottajistamme kuului palveluun. Jatkossa liittyminen palveluun on yhteistyön aloittamisen ja jatkumisen edellytys.

## VÄHENSIMME YMPÄRISTÖVAIKUTUKSIAMME

- Onnistuimme vähentämään kalustomme ympäristövaikutuksia muun muassa kuljettajien ajotapaa kehittämällä, toimintaamme tehostamalla (kaluston käyttöastetta nostamalla) sekä kaluston kokonaismäärää vähentämällä. Näistä toimenpiteistä voit lukea tarkemmin Ympäristövastuu-osiosta.
- Uusimme raskasta kalustoamme ja korvasimme vanhimpia ajoneuvoja uudemmalla Euro 6 -päästöluokan kalustolla, joka aiheuttaa vähemmän päästöjä. Vuonna 2016 investoimme kalustoon yhteensä 18 miljoonaa euroa vuonna 2016. Yhteensä meillä oli käytössä 892 (2015: 875) raskaan kaluston ajoneuvoa.



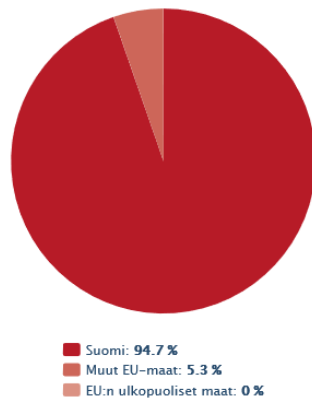
- 64 prosenttia raskaasta kalustostamme kuului Euro 4 -päästöluokkaan tai uudempaan vuonna 2016 (2015: 59 %). Vähensimme myös kalustomme ympäristövaikutuksia muun muassa kuljettajien ajotapaa kehittämällä, toimintaamme tehostamalla (kaluston käyttöastetta nostamalla) sekä kaluston määrää vähentämällä.
- Maakaasu-, bioetanolin ja hybridijäteautoja on käytössämme 2 (2015: 7). Vaihtoehtoisia polttoaineita käyttävien ajoneuvojen määrä ei ole kehittynyt toivottuun suuntaan. Tähän on vaikuttanut raskaan kaluston tarjonnan rajallisuus ja veroratkaisut.
- Sähköautoja käytössämme oli pakettiautoina 4.
- Otimme alkuvuodesta 2017 käyttöön Nesteen jätteistä ja tähteistä valmistaman uusiutuvan dieselin valituissa jäteautoissamme pääkaupunkiseudulla. Sen käytöllä voidaan merkittävästi vähentää kasvihuonekaasupäästöjä sekä paikallista ilmanlaatua heikentäviä lähipäästöjä. Uusiutuvan dieselin avulla voidaan saavuttaa jopa 90 prosenttia pienemmät kasvihuonepäästöt polttoaineen koko elinkaaren aikana perinteiseen fossiiliseen dieseliin verrattuna.
- Tarjoamme asiakkaillemme Joutsenmerkittyä Ekosiivouspalvelua, joka tukee asiakkaidemme ympäristötavoitteiden saavuttamista. Ympäristömerkittyjen (Joutsenmerkki) siivousaineiden osuus käyttämistämme siivousaineista oli 72 prosenttia vuonna 2016 (2015: 82 %). Aineiden automaattianton ja tehokkaampien siivousmenetelmien vuoksi onnistuimme vähentämään siivousaineiden käyttöä. Ympäristömerkittömien desinfointiaineiden käyttö pysyi kuitenkin samalla tasolla, minkä vuoksi ympäristömerkittyjen aineiden osuus laski. Käytämme ympäristömerkittyjä siivousaineita aina, kun aineryhmällä on ympäristömerkki. Tavoitteena on, että ympäristömerkittyjen siivousaineiden osuus olisi jatkossa vähintään 80 prosenttia.

## HANKINNAT PAINOTTUVAT KOTIMAAHAN

Vuonna 2016 L&T:llä oli Suomessa noin 5 000 (2015: 4 800) sellaista aine-, tavarantoimittajaa, joilta tehdyt kokonaisostot ylittävät 1 000 euroa vuoden aikana. Aine-, tavara- ja palveluostot olivat kokonaisuudessaan 256 miljoonaa euroa (2015: 247 miljoonaa euroa). Kierrätysliiketoiminnan laajeneminen tarvikkeistoissa ja palveluostojen lisääntyminen nostivat ostojemme kokonaismäärää.

Suomessa ostoista 94,6 prosenttia (2015: 94,9 %) tehtiin kotimaassa toimivilta yrityksiltä ja 5,3 prosenttia (2015: 5,1 %) muista EU-maista. EU:n ulkopuolelta ei käytännössä tehty ostoja (0,02 %).

OSTOJEN JAKAUTUMINEN MAITTAIN



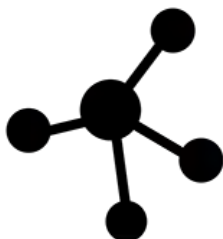
Hankintojen jakautuminen Suomessa	
Hankinnat yhteensä 256 miljoonaa euroa	
	% kokonais-hankinnoista
Tuotannon suorat hankinnat*	60 %
Ajoneuvot ja kalusto**	18 %
Epäsuorat hankinnat ja kiinteistöt**	22 %
* Tuotannon suorat hankinnat koostuvat seuraavista eristä: raaka-aineet ja materiaalimaksut, alihankinta, tekniset aineet ja tarvikkeet.	
** Ajoneuvot ja kalusto sekä epäsuorat hankinnat ja kiinteistöt sisältävät myös investointeja.	

# AKTIIVISET SIDOSRYHMÄSUHTEET

## AKTIIVISET SIDOSRYHMÄSUHTEET

**SIDOSRYHMÄTUTKIMUKSEEMME VASTASI 1000 TÄRKEIMPIEN SIDOSRYHMIEMME EDUSTAJAA. VAHVUUTENAMME KOROSTUIVAT VASTUULLISUUS JA TALOUS.**

Sidosryhmätuki on vahvinta oman henkilöstön ja sijoittajien keskuudessa.



Teimme kaksi laajaa suositteluhalukkuutta mittaavaa asiakaskyselyä.

**Asiakkaiden suositteluhalukkuus nousi vuoden 2016 aikana.**

**JATKOSSA PANOSTAMME ASIAKAS- JA HENKILÖSTÖKOKEMUKSEEN**



ja lisäämme edelleen vuorovaikutusta sidosryhmiemme kanssa.

# SIDOSRYHMÄMME ODOTTAVAT VASTUULLISTA TOIMINTAA JA AKTIIVISTA VUOROVAIKUTUSTA

Vuonna 2016 teetimme kattavan sidosryhmätutkimuksen, johon vastasi 1 000 tärkeimpien sidosryhmiemme (nykyiset ja potentiaaliset asiakkaat, oma henkilöstö, potentiaaliset työntekijät, sijoittajat, valtakunnalliset ja alueelliset päättäjät sekä media) edustajaa. Tutkimus tehtiin nyt toista kertaa ja pystyimme vertailemaan tuloksia kaksi vuotta sitten tehtyyn vastaavaan tutkimukseen.

## KESKEISET TULOKSET:

- L&T:n kokonaisuaine ja sidosryhmätuki ovat hieman heikentyneet viimeisen kahden vuoden aikana, mutta ne ovat edelleen kohtuullisen hyvällä tasolla.
- Tuki on vahvinta oman henkilöstön ja sijoittajien keskuudessa.
- Heikennystä on tapahtunut jonkin verran asiakkaiden ja oman henkilöstön osalta, mutta samalla yhtiömme maine ja sidosryhmätuki ovat vahvistuneet päättäjien ja median keskuudessa.
- Sidosryhmämme kokevat L&T:n vastuulliseksi yritykseksi, joka toimii oikein ja huomioi toiminnassaan yhteiskunnan ja ympäristön. Lisäksi L&T:n koetaan olevan kannattava ja taloudellisesti vakaa yritys. Myös työntekijöidemme ammattitaito saa kiitosta ja yhtiömme työnantajakuva on kehittynyt hyvään suuntaan.
- Jatkossa sidosryhmämme odottavat meidän edelleen panostavan vahvasti vastuullisen liiketoiminnan edistämiseen ja kierrätysyhteiskunnan rakentamiseen sekä hyvään taloudelliseen kehitykseen. Lisäksi meidän tulee olla hyvä työnantaja ja innovatiivinen palveluiden kehittäjä. Jatkossa meiltä toivotaan edelleen aktiivisempaa vuorovaikutusta ja yhteydenpitoa.

## MITÄ TEEMME TULOSTEN POHJALTA?

- Tutkimustulosten pohjalta olemme rakentaneet sidosryhmäkohtaiset suunnitelmat, joiden etenemistä seurataan osana yhtiömme vastuullisuuden johtamista.
- Tulevina vuosina panostamme erityisesti asiakaskokemuksen ja oman henkilöstömme vireen parantamiseen tähtääviin toimenpiteisiin sekä vuorovaikutuksen kehittämiseen.
- Lisäämme maltillisesti panostuksia työnantajakuvaan ja kutsumme yhä suuremman

joukon L&T:läisiä mukaan työntekijälähettiläiksi kertomaan, millaista työskentely L&T:llä on.

- Jatkamme edelleen vastuullisuuden kehittämistä ja tapaamme säännöllisesti sijoittajia, päättäjiä ja tiedotusvälineiden toimittajia.

## MERKITTÄVIMMÄT SIDOSRYHMÄMME SEKÄ SIDOSRYHMÄVUOROVAIKUTUKSEN MUODOT VUONNA 2016

Sidosryhmä	Kuvaus vuorovaikutuksesta vuonna 2016
<b>Asiakkaat</b>	<p>Toteutimme Suomessa kaksi suositteluhalukkuutta mittaavaa asiakaskyselyä, joiden avulla saimme yli 5 000 arviota toiminnastamme. Tuloksia hyödynsimme yhtiö-, toimiala-, palvelulinja- ja yksikkökohtaisesti asiakastyytyväisyyden parantamisessa.</p> <p>Lisäksi teimme yli 50 asiakaskohtaista tyytyväisyyskyselyä, jotka antoivat meille arvokasta tietoa päivittäisen työmme onnistumisesta.</p> <p>Käynnistimme työn asiakaskokemuksen kehittämiseksi. Tähän liittyen teimme 26 syvähaastattelua asiakasymmärryksemme lisäämiseksi.</p> <p>Järjestimme ympäristöhuollon ajankohtaisiin kysymyksiin keskittyviä Ympäristöakatemia-koulutuksia yhteensä 337 asiakkaallemme ja lisäksi koulutimme noin 2 500 asiakasyritystemme työntekijää sähköisten verkkokoulutusten avulla.</p>
<b>Oma henkilöstö</b>	<p>Henkilöstön ammatillista kehittymistä tuemme työssäoppimisen, urapolkujen, tehtäväkiertojen ja koulutusten avulla. Esimiesten osaamisesta huolehditaan mm. esimiestyön ja liiketoiminnan kehittämiseen sekä henkilöstön johtamiseen suuntautuvilla valmennuksilla. Henkilöstön kehittäminen tapahtuu tavoite- ja kehityskeskustelujen pohjalta.</p> <p>Mittaamme henkilöstön tyytyväisyyttä säännöllisesti ja kehitämme toimintaamme pitkäjänteisesti niistä saamiemme palautteiden perusteella. Henkilöstön edustajia osallistetaan laajasti yhtiön eriasteisiin päätöksentekofoorumeihin ja kehitysohjelmiin.</p> <p>Palkitsimme Kuukauden työntekijät ja esimiehet kiinteistöhuollossa ja siivous- ja tukipalveluissa sekä</p>

	<p>käynnistimme loppuvuonna palkitsemisen myös Ympäristöpalveluissa. Palkitsimme yhteensä noin 60 ammattilaista hyvin tehdystä työstä.</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, videojen, uutiskirjeiden, teksti- ja WhatsApp-viestien sekä sisäisten Yammer- ja Facebook-verkoston avulla.</p>
<b>Potentiaaliset työntekijät</b>	<p>Kerroimme aktiivisesti L&amp;T:n tarjoamista työmahdollisuuksista sekä perinteisessä että sosiaalisessa mediassa.</p> <p>Teimme yhteistyötä useiden oppilaitosten kanssa ja osallistuimme työnhakumessuille ja -tapahtumiin. Olimme mukana siistiihommaa.fi:n #kipahommaa16-kuvakisassa. Toteutimme ja julkaisimme uratarinavideoita, joissa L&amp;T:llä työskentelevät kertovat urapoluistaan.</p>
<b>Sijoittajat</b>	<p>Tapasimme sijoittajia ja analyytikoita noin 40 erilaisessa tilaisuudessa, muun muassa seminaareissa, roadshowlla ja yhtiökokouksessa.</p> <p>Jatkuvasta yhteydenpidosta pääomamarkkinoiden kanssa huolehdimme pörssi- ja lehdistötiedottein sekä www-sivujemme kautta.</p>
<b>Aine-, tavara- ja palveluntoimittajat</b>	<p>Uudistimme sopimustoimittajien itsearviointi- ja auditointikäytäntöjä siten, että määrittelimme arvioinnille kriittiset pisteet sekä auditoitavien toimittajien valintaperusteet.</p> <p>Otimme käyttöön toimittajien uuden luokittelumallin.</p> <p>Aloitimme vastuullisten hankintojen uuden jalkautusmallin.</p>
<b>Järjestöt, edunvalvonta ja yhteistyöhankkeet</b>	<p>Osallistuimme aktiivisesti elinkeino- ja työmarkkinajärjestöjen toimintaan sekä vastuullista liiketoimintaa, kiertotaloutta ja energiatehokkuutta edistäviin yhteistyöverkostoihin ja tutkimushankkeisiin Suomessa ja EU-tasolla. Vuonna 2016 osallistuimme muun muassa VTT:n järjestämään Hack the Waste -tapahtumaan sekä Kemianteollisuuden Kinkkutemppu-</p>

	hankkeeseen.
<b>Hyväntekeväisyys</b>	<p>Vuonna 2016 jatkoimme edelleen hyvää yhteistyötämme vähävaraisten ja erilaisia kriisejä kohdanneiden lapsiperheiden tukemiseen keskittyneen HOPE-yhdistyksen kanssa. Keräsimme vuoden mittaan omissa toimipaikoissamme käyttökelpoisia vaatteita, urheiluvälineitä ja leluja HOPE:n edelleen jaettavaksi ja autoimme HOPE:n paikallistoimistoja muun muassa lahjoittamalla jättesäkkejä.</p> <p>Lisäksi teimme pienempiä paikallisia tukilahjoituksia.</p>
<b>Viranomaiset ja poliittiset vaikuttajat</b>	<p>Osallistuimme suoraan ja edunvalvontajärjestöjen kautta hankintalain sekä ympäristölainsäädännön valmisteluun ja soveltamiseen. Tapasimme eduskunnan valiokuntia, eduskuntaryhmiä sekä keskeisiä virkamiehiä.</p> <p>Lisäksi esitimme konkreettisia keinoja kiertotalouden ja kierrätyksen edistämiseksi. Paikallisella tasolla annoimme aktiivisesti lausuntoja koskien kunnallisia jätehuoltomääräyksiä sekä jätteen kuljetusjärjestelmiä koskevia kunnallisia päätöksiä.</p>
<b>Media</b>	<p>Vastasimme lähes 70 mediayhteydenottoon toimittajien tiedontarpeiden täyttämiseksi tai haastateltavien löytämiseksi.</p> <p>Julkaisimme noin 20 lehdistötiedotetta sekä järjestimme mediatilaisuuksia ja -tapaamisia.</p>



# VAIKUTTAMISTA MARKKINOIDEN TOIMIVUUDEN VARMISTAMISEKSI SEKÄ KIERTO- JA BIOTALOUDEN HYVÄKSI

Vuonna 2016 L&T:n yhteiskunnallisen vaikuttamisen painopisteenä oli markkinoiden toimivuuden varmistaminen.

L&T:n palveluliiketoiminnan näkökulmasta keskeisimpänä lakiuudistuksena oli laki julkisista hankinnoista, joka käytännössä tarkoittaa hankintadirektiivin implementointia suomalaiseen lainsäädäntöön. Hankintalain osalta meille myönteisiä uudistuksia oli tiukka sidosyksikkösääntely, hankintamenettelyn modernisointi sekä valvonnan tehostaminen. Eduskunta hyväksyi hankintalakiuudistuksen joulukuussa.

Ympäristöliiketoiminnassa pyrimme edistämään Suomen hallitusohjelman tavoitetta avata suljettua jätemarkkinaa purkamalla kunnallisia yksinoikeuksia jätteisiin.



Kiertotalouden osa-alueella osallistuimme tiiviisti Suomen kansallisen tiekartan valmisteluun sekä toteuttamiseen. EU-tasolla keskeinen vaikuttamisen kohde oli edelleen valmistelussa oleva kiertotalouspaketti, jota valmisteltiin EU:n toimielimissä koko vuoden 2016. Kiertotalouspaketissa painotimme konkreettisten tavoitteiden asettamisen merkitystä sekä käsitteiden ja tilastoinnin harmonisointia.

Kansallisella tasolla osallistuimme uuden Valtakunnallisen jätesuunnitelman valmistelutyöhön sekä kierrätystä edistävän lainsäädännön valmisteluun. Pyrimme edistämään MARA-asetuksen ilmoitusmenettelyn laajentamista pilaantuneisiin maihin ja teollisuuden sivuvirtoihin. MARA-asetuksella määritellään eräiden jätteiden hyödyntämisestä maarakentamisessa.

Kunnallisella tasolla otimme aktiivisesti kantaa jätehuoltomääräysten uudistamiseen sekä kuljetusjärjestelmäpäätöksiin. Haluamme edistää jätteiden syntypaikkalajittelua, valinnanvapauksia sekä markkinaehtoista jätteenkeräysjärjestelmää.

Lisäksi olemme Suomessa ja Ruotsissa pyrkineet edistämään työperusteista maahanmuuttoa muun muassa ottamalla aktiivisesti kantaa julkiseen keskusteluun sekä kehittämällä omia ratkaisujamme pakolaisten työperäiseen kotouttamiseen.

# HUOMIO ASIAKASKOKEMUKSEN VARMISTAMISEEN

Vuonna 2016 toteutimme Suomessa kaksi suositteluhalukkuutta mittaavaa asiakaskyselyä, joiden keskiössä oli ns. nettosuosittelemuindeksi (NSI). Indeksi kertoo käytännössä, kuinka monet asiakkaistamme suosittelisivat meitä eteenpäin. Kyselyjen avulla saimme toiminnastamme yli 5 000 arviota, joita hyödynsimme yhtiö-, toimiala-, palvelulinja- ja yksikkökohtaisesti asiakastytyväisyyden parantamisessa. Lisäksi teimme yli 50 asiakaskohtaista tyytyväisyyskyselyä, jotka antoivat meille arvokasta tietoa päivittäisen työmme onnistumisesta.

**Paras tapa ideoida asiakaslähtöisiä palveluita:  
ottaa asiakas mukaan.**

## KESKEISET TULOKSET:

- Yhtiötasoinen nettosuosittelemuindeksimme parani syksyn mittauksessa edelliseen vuoteen ja kevään mittaukseen verrattuna.
- Vaihtelu eri palvelulinjojen välillä on suurta. Teollisuus- ja Ympäristöpalveluiden sekä Uusiutuvien energialähteiden toimintaa arvioineiden asiakkaiden suositteluhalukkuus on korkeampi kuin Kiinteistöpalveluiden toimintaa arvioineiden asiakkaiden.
- Tyytyväisimpiä ovat ne asiakkaat, joille olemme nimenneet omat asiakasvastaavat tai yhteyshenkilöt.
- Asiakkaamme arvostavat työntekijöidemme osaamista ja ammattitaitoa, mutta meidän toivotaan parantavan tavoitettavuuttamme sekä toimintaamme erilaisissa muutostilanteissa.



## MITEN HYÖDYNÄMME TULOKSIA TOIMINTAMME KEHITTÄMISESSÄ:

- Olemme nostaneet asiakaskokemuksen parantamisen yhdeksi tärkeimmistä kehitysteemoistamme. Vuonna 2016 perustimme asiakaskokemuksen ohjausryhmän, joka ohjaa kehitystyötä yhtiötasolla ja jonka puheenjohtajana toimii toimitusjohtaja. Lisäksi kehitystyötä tehdään aktiivisesti toimialoilla.
- Olemme koostaneet tulosten pohjalta konkreettiset toimenpidesuunnitelmat. Niiden etenemistä seurataan toimialojen johtoryhmissä ja asiakaskokemuksen ohjausryhmässä. Tärkeimmiksi kehityskohteiksi olemme valinneet asiakaspalautteen aktiivisen hoitamisen, tavoitettavuutemme parantamisen, asiointin sujuvoittamisen sekä toimintamme kehittämisen erilaisissa muutostilanteissa.
- Työ on jo tuottanut hedelmää, sillä loppuvuonna onnistuimme kääntämään asiakasreklamaatioidemme määrän laskuun. Vuonna 2017 tavoittelemme jälleen huomattavaa laskua reklamaatioiden määrässä.
- Lisäksi käynnistimme työn asiakaskokemuksen tavoitetilan määrittelemiseksi ja asiakasymmärryksen lisäämiseksi. Tähän liittyen teimme 26 syvähaastattelua, joissa kartoitimme asiakkaidemme odotuksia toimintaamme kohtaan. Hyödynnämme näiden haastattelujen antia vuonna 2017 asiakaskokemuksemme kehittämisessä.

# YRITYSVASTUURAPORTTI ON OSA VUOSIKERTOMUSTAMME

Raportoimme yritysvastuusta osana vuosikertomustamme kaudelta 1.1.–31.12.2016. Viime vuonna raportoimme ensimmäisen kerran uudistetun Global Reporting Initiativen (GRI:n) G4-raportointiohjeiston core-tason mukaisesti. Raportti julkaistaan ainoastaan verkkosivuillamme.

Raporttiin on kerätty tiedot kaikista konserni- ja tytäryrityksistämme ja se kattaa kaikki toimintomme Suomessa, Ruotsissa ja Venäjällä. Mikäli joidenkin yksittäisten tunnuslukujen osalta tietoa ei ole ollut saatavissa kaikista toimintamaistamme tai laskennassa on tapahtunut muutoksia verrattuna aikaisempiin vuosiin, poikkeus on kerrottu tunnusluvun yhteydessä. Tunnuslukujen raportointi ei kata palvelun- tai tavarantoimittajia.

Ympäristövastuun keskeiset tunnusluvut ovat riippumattoman osapuolen varmentamat.

## **OLENNAISUUSANALYYSI SUUNTAA YRITYSVASTUU- JA SIDOSRYHMÄTYÖSKENTELYÄMME**

Yritysvastuuraporttimme perustuu olennaisuusanalyysiin, jonka päivitimme GRI G4-raportointiohjeiston uudistuneiden vaatimusten mukaisesti vuonna 2015.

Analyysissä määritimme L&T:n olennaiset vastuullisuusnäkökohdat sekä keskeisille sidosryhmille olennaiset näkökohdat, jotka liittyvät toimintamme merkittävimpiin taloudellisiin, sosiaalisiin ja ympäristövaikutuksiin tai jotka voivat olla merkittäviä L&T:n sidosryhmien päätösten ja valintojen tekemisessä.

Olennaiset näkökohdat jaottelimme kolmeen luokkaan perustuen niiden vaikutuksiin liiketoimintaamme ja sidosryhmien odotuksiin. Olennaisuusanalyysin on hyväksynyt yritysvastuun ohjausryhmä.

## YRITYSVASTUUN OLENNAISUUSANALYYSI



## LISÄTIETOA YRITYSVASTUURAPORTISTAMME

[viestinta@lassila-tikanoja.fi](mailto:viestinta@lassila-tikanoja.fi)

L&T:n olennaiset näkökohdat/ GRI:n näkökohdat	Tunnusluvut
<b>Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen</b>	
Materiaalit	Materiaalien käyttö (G4-EN1) Kierrätettyjen materiaalien osuus (G4-EN2)
Jätevedet ja jätteet	Jätteiden kokonaismäärä (G4-EN23) Merkittävät vuodot (G4-EN24) Vaaralliset jätteet (G4-EN25)
<b>Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</b>	
Energia	Organisaation oma energian kulutus (G4-EN3) Energiaintensiteetti (G4-EN5) Energiankulutuksen vähentäminen (G4-EN6)
Päästöt	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (G4-EN15) Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (G4-EN16) Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (G4-EN17) Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti (G4-EN18) Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen (G4-EN19)
Kuljetukset	Kuljetusten ja työmatkojen ympäristövaikutukset (G4-EN30)
<b>Asiakkaan vastuullisuutta edistävät liiketoimintaratkaisut</b>	
Tuotteet ja palvelut	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentäminen (G4-EN27)
<b>Työkyvyn hallinta ja työturvallisuus</b>	
Työllistäminen	Uuden palkatun henkilöstön määrä ja vaihtuvuus (G4-LA1) Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle (G4-LA2)
Koulutus	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat (G4-LA10) Suoritusarvioinnit ja kehityskeskustelut (G4-LA11)
Työterveys- ja turvallisuus	Työtapaturmat, ammattitaudit ja poissaolot (G4-LA6) Altisteiset työtehtävät (G4-LA7) Tuotteiden terveys- ja turvallisuusvaikutuksien määräystenmukaisuus (G4-PR2)
<b>Asiakastytyväisyys</b>	
Tuote- ja palvelutiedot	Asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset (G4-PR5)
<b>Henkilöstötytyväisyys</b>	
Henkilöstötytyväisyys	Henkilöstötytyväisyyskyselyn tulokset (L&T)
<b>Vastuullinen tapa toimia</b>	
Taloudelliset tuotokset	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen (G4-EC1) Valtiolta saadut avustukset (G4-EC4)
Ympäristöasioihin liittyvien epäkohtien valit	Ympäristöasioihin liittyvät valitukset (G4-EN34)
Lahjonta ja korruption vastaisuus	Lahjontaan liittyvän riskiarvioinnin läpikäyneet liiketoimintayksiköt (G4-SO3) Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus (G4-SO4) Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet (G4-SO5)
Kilpailun rajoitukset	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määräävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvät oikeustoimet (G4-SO7)
Poliittinen vaikuttaminen	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain (G4-SO6)
Määräystenmukaisuus	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja -säännösten rikkomiseen liittyvät sakot ja sanktiot (G4-EN29) Merkittävien lainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvät sakot ja sanktiot (G4-SO8) Tuotteiden elinkaaren aikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvät rikkomukset (G4-PR2) Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä (G4-PR8) Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta aiheutuneet sakot (G4-PR9)
Liiketoiminnan eettisyys	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet (G4-56) Toiminnan eettisyyteen ja lainmukaisuuteen liittyvä neuvonanto (G4-57) Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen (G4-58)
Paikallisyhteisöt	Toiminnot, joilla on tai voi olla negatiivisia vaikutuksia paikallisyhteisöihin (G4-SO2)
<b>Sidosryhmävuoropuhelu</b>	
Sidosryhmävuorovaikutus	Luettelo organisaation sidosryhmistä (G4-24) Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet (G4-25) Sidosryhmätoiminnan periaatteet (G4-26) Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet (G4-27)
<b>Toimitusketjun vastuullisuus</b>	
Ostokäytännöt	Paikallisten ostojen osuus merkittävässä toimipaikoissa (G4-EC9) Organisaation toimitusketju (G4-12)
Toimittajien ympäristöarvioinnit	Ympäristökriteerien mukaisesti arvioidut uudet toimittajat (G4-EN32)
Toimittajien työolojen arvioinnit	Työoloihin liittyvien kriteerien mukaisesti arvioidut uudet toimittajat (G4-LA14)
<b>Monimuotoisuus ja tasa-arvo</b>	
Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet	Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen ja ikäryhmän mukaisesti (G4-LA12)
Syrjinnän kieltäminen	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet (G4-HR3)

GRI:n sisältö		Sijainti	Lisätiedot
<b>Yleinen sisältö</b>			
<b>Strategia ja analyysi</b>			
G4-1	Toimitusjohtajan katsaus	<a href="#">Vuosi 2016</a>	
G4-2	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	<a href="#">Liiketoiminnan ajurit ja toimintaympäristö</a>	
<b>Organisaation taustakuvaus</b>			
G4-3	Raportoivan organisaation nimi	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot, konsernin perustiedot</a>	
G4-4	Tärkeimmät tavaramerkit/brändit sekä tuotteet ja palvelut	<a href="#">Palvelut</a>	
G4-5	Organisaation pääkonttorin sijainti	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot, konsernin perustiedot</a>	
G4-6	Toimintamaiden lukumäärä ja maat, joissa organisaatio toimii tai jotka ovat merkittäviä raportissa kuvattujen olennaisten yritysvastuun näkökohtien osalta	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot, konsernin perustiedot</a>	
G4-7	Organisaation omistusrakenne ja yhtiömuoto	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot, konsernin perustiedot</a>	
G4-8	Markkina-alueet	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot, konsernin perustiedot</a>	
G4-9	Raportoivan organisaation koko	<a href="#">Avainluvut</a>	
G4-10	Henkilöstön määrä	<a href="#">Henkilöstöluvut</a>	
G4-11	Kollektiivisesti neuvoteltujen työehtosopimusten piiriin kuuluva henkiöstö		Suomessa ja Ruotsissa kaikki työntekijät ovat työehtosopimuksen piirissä. Tieto ei saatavilla Venäjältä.
G4-12	Organisaation toimitusketju	<a href="#">Toimitusketjun vastuullisuus</a>	
G4-13	Merkittävät muutokset organisaation koossa, rakenteessa, omistusrakenteessa tai toimitusketjussa raportointijaksolla	<a href="#">Hallituksen toimintakertomus, rahoitus ja investoinnit sekä muutokset konsernirakenteessa</a>	
G4-14	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen		Varovaisuusperiaate kuuluu ympäristöpolitiikkaamme. Arvioimme toimintamme ympäristöriskejä ja ehkäisemme niitä ennalta noudattaen varovaisuusperiaatetta.



G4-15	Organisaation hyväksymät tai edistämät ulkopuolisten toimijoiden periaatteet tai aloitteet	<a href="#">Sidosryhmäsuhteet</a>	
G4-16	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa	<a href="#">Edunvalvonta ja yhteistyöverkostot</a>	
<b>Tunnistetut olennaiset näkökohdat ja laskentarajat</b>			
G4-17	Konsernin laskentaraja	<a href="#">Tilinpäätöksen liitetiedot,</a> <a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-18	Raportin sisällönmäärittely	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-19	Olellaiset näkökohdat	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-20	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation sisällä	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-21	Olellaisia näkökohtia koskevat laskentarajat organisaation ulkopuolella	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-22	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-23	Merkittävät muutokset raportin laajuudessa ja näkökohtien laskentarajoissa	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
<b>Sidosryhmävuorovaikutus</b>			
G4-24	Luettelo organisaation sidosryhmistä	<a href="#">Sidosryhmäsuhteet</a>	
G4-25	Sidosryhmien määrittely- ja valintaperusteet	<a href="#">Sidosryhmäsuhteet</a>	
G4-26	Sidosryhmätoiminnan periaatteet	<a href="#">Sidosryhmäsuhteet</a>	
G4-27	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	<a href="#">Sidosryhmäsuhteet</a>	
<b>Raportin kuvaus</b>			
G4-28		<a href="#">raportointi</a>	72

G4-29	Edellisen raportin päiväys		25.2.2015
G4-30	Raportin julkaisu tiheys	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-31	Yhteystiedot josta voi tilata raportin ja kysyä siihen liittyviä lisätietoja	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	
G4-32	GRI-sisältövertailu	GRI- taulukko	
G4-33	Lähestymistapa ulkoiseen varmennukseen	<a href="#">Yritysvastuun raportointi</a>	

## Hallinto

### Hallintorakenne ja kokoonpano

G4-34	Hallintorakenne ja valiokunnat	<a href="#">Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä</a>	
G4-35	Vastuunjako	<a href="#">Yritysvastuun johtaminen ja raportointi</a>	
G4-36	Vastuuhenkilöt	<a href="#">Yritysvastuun johtaminen ja raportointi</a>	

### Palkitseminen ja kannusteet

G4-51	Hallituksen ja ylimmän johdon palkitseminen	<a href="#">Palkka ja palkkioselvitys</a>	
-------	---------------------------------------------	-------------------------------------------	--

## Liiketoiminnan eettisyys

G4-56	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	<a href="#">Tapa toimia</a>	
G4-57	Toiminnan eettisyyteen ja lainmukaisuuteen liittyvä neuvonanto	<a href="#">Vastuullinen tapa toimia</a>	
G4-58	Epäiltyjen väärinkäytösten ilmoittaminen	<a href="#">Vastuullinen tapa toimia</a>	

## Erityinen sisältö

### Johtamistavan kuvaus

Yleinen johtamistavan kuvaus	<a href="#">Yritysvastuun johtaminen ja raportointi</a>
	<a href="#">Tapa toimia</a>
	<a href="#">Ympäristövastuu</a>
	<a href="#">Vastuu henkilöstöstä</a>
	<a href="#">Toimitusketjun vastuullisuus</a>
	<a href="#">Hallituksen toimintakertomus, yritys vastuu</a>

## Taloudellinen vastuu

### Taloudelliset tulokset

G4-EC1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	<a href="#">Taloudellinen hyöty sidosryhmille ja verojalanjälki</a>	
G4-EC4	Valtiolta saadut avustukset		Vuonna 2016 saimme tuotekehitykseen ja hankkeisiin tukia ja avustuksia valtiolta yhteensä 40 163 euroa.
G4-EC9	Ostokäytännöt	<a href="#">Toimitusketjun vastuullisuus</a>	

## Ympäristövastuu

### Materiaalit

G4-EN1	Materiaalien käyttö painon tai määrän mukaan	<a href="#">Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen</a>	Raportoimme hallussamme olevat materiaalivirrat jaoteltuna syntypaikalla lajiteltuihin materiaaleihin, sekajätteisiin ja vaarallisiin jätteisiin. Seuraamme materiaalien määrää ja painoa, mutta tietojen luottamuksellisuuteen perustuen emme raportoi niitä.
G4-EN2	Kierrätettyjen materiaalien osuus	<a href="#">Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen</a>	Käyttämämme materiaalit ovat pääasiassa jätteitä, jotka ohjaamme kierrätykseen ja muuhun hyötykäyttöön. Raportoimme hallussa olevien materiaalivirtojen kierrätys- ja hyödyntämisasteen.

### Energia

G4-EN3	Organisaation oma energian kulutus	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	Raportoimme polttoaineen kulutuksen litroina.
G4-EN5	Energiaintensiteetti	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	
G4-EN6	Energiankulutuksen vähentäminen	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	Raportoimme polttoaineen kulutuksen litroina.

### Päästöt

G4-EN15	Suorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 1)	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	
G4-EN16	Epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 2)	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	Kaukolämmön päästöt raportoitu koskien vain Suomen toimipisteitä 2016.
G4-EN17	Muut epäsuorat kasvihuonekaasujen päästöt (scope 3)	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	Raportoitu koskien vain Suomen toimintoja 2016.
G4-EN18	Kasvihuonekaasujen päästöintensiteetti	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	

G4-EN19	Kasvihuonekaasupäästöjen vähentäminen	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	
<b>Jätevedet ja jätteet</b>			
G4-EN23	Jätteiden kokonaismäärä jaoteltuna jätelajeittain ja käsittelytavan mukaisesti	<a href="#">Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen</a>	
G4-EN24	Merkittävien vuotojen määrä ja suuruus	<a href="#">Ympäristövaatimusten noudattaminen</a>	
G4-EN25	Kuljetetun, maahan tuodun, maasta viedyn tai käsitellyn ongelmajätteen (kuten määritelty Baselin sopimusasiakirjan liitteissä I, II, III ja VIII) määrä sekä kansainvälisesti kuljetetun ongelmajätteen prosenttiosuus	<a href="#">Kierrätys ja materiaalien hyödyntäminen</a>	Tarkkojen painomäärien raportointi ei ole mahdollista tietojen luottamuksellisuuteen perustuen.
<b>Tuotteet ja palvelut</b>			
G4-EN27	Tuotteiden ja palveluiden ympäristövaikutusten vähentämistoimenpiteiden laajuus	<a href="#">Asiakkaan vastuullisuutta edistävät liiketoimintaratkaisut</a>	
		<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	
<b>Määräystenmukaisuus</b>			
G4-EN29	Merkittävien ympäristölainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä	<a href="#">Vastuullinen tapa toimia</a>	
<b>Kuljetukset</b>			
G4-EN30	Tuotteiden ja materiaalien kuljetuksesta sekä työmatkoista aiheutuneet merkittävät ympäristövaikutukset	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a>	
<b>Toimittajien ympäristöarvioinnit</b>			

G4-EN32	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	<a href="#">Toimitusketjun vastuullisuus</a>	
---------	----------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--

### Ympäristöasioihin liittyvien epäkohtien valitusmekanismit

G4-EN34	Ympäristöasioihin liittyvien valitusmekanismien kautta rekisteröityjen, käsiteltyjen ja ratkaistujen epäkohtien lukumäärä	<a href="#">Ympäristövaatimusten noudattaminen</a>	
---------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	--

## Sosiaalinen vastuu

### Henkilöstö ja työolosuhteet

#### Työllistäminen

G4-LA1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus jaoteltuna ikäryhmittäin, sukupuolen mukaan ja alueittain	<a href="#">Henkilöstöluvut</a>	
G4-LA2	Kokoaikaisen henkilöstön henkilöstöetuudet, joita ei tarjota määräaikaiselle tai osa-aikaiselle henkilöstölle merkittävässä toimipaikoissa		<p>Vuonna 2016 tarjosimme Suomessa koko henkilöstölle lakisääteisen työterveyshuollon lisäksi yleislääkäritasoisien sairaanhoidon työterveyshuollossa työsuhteen laadusta riippumatta. L&amp;T-sairauskassaan voi kuulua vain päätoimisesti L&amp;T:llä Suomessa työskentelevät joiden työsuhde on kestänyt yli 4 kk.</p> <p>Henkilöstöetuohjelma kuuluu Suomessa vakituisille ja yli vuoden määräaikaisesti työskennelleille, jotka työskentelevät vähintään 20 tuntia viikossa.</p>

#### Työterveys ja -turvallisuus

G4-LA6	Tapaturmatyytit, tapaturmataajuus, ammattitautitaajuus, menetetyt työpäivät, poissaolot ja työhön liittyvät kuolemantapaukset jaotteluna alueittain ja sukupuolen mukaan	<a href="#">Työturvallisuus</a>	
G4-LA7	Työntekijät, jotka työskentelevät työtehtävissä, joissa on suuri esiintymistiheys ja riski tietyille sairauksille	<a href="#">Työkyvyn johtaminen</a> <a href="#">Vastuu henkilöstöstä</a>	Altisteisissa työtehtävissä työturvallisuusohjeistus, työterveyshuollon työhönsijoitustarkastukset ja säännölliset määräaikaistarkastukset.

## Koulutus

G4-LA10	Osaamisen kehittämiseen ja elinikäiseen oppimiseen liittyvät ohjelmat, jotka tukevat henkilöstön jatkuvaa työllisyyttä ja antavat tukea työsuhteen päättymistilanteissa	<a href="#">Osaamisen kehittäminen</a> <a href="#">Työkyvyn johtaminen</a>	
G4-LA11	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	<a href="#">Henkilöstöluvut</a>	

## Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet

G4-LA12	Organisaation hallintoelinten kokoonpano ja henkilöstön jakauma henkilöstöryhmittäin jaoteltuna sukupuolen, ikäryhmän, vähemmistöryhmän ja muiden monimuotoisuuteen liittyvien tekijöiden mukaisesti	<a href="#">Selvitys hallinto- ja ohjausjärjestelmästä, hallituksen jäsenet ja johtoryhmän jäsenet</a> <a href="#">Henkilöstöluvut</a>	
---------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## Toimittajien työolojen arviointi

G4-LA14	Prosenttiosuus uusista toimittajista, jotka on arvioitu työoloihin liittyvien	<a href="#">Toimitusketjun vastuullisuus</a>	
---------	-------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------	--

<b>Syrjinnän kieltö</b>			
G4-HR3	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet		<b>Ei tapauksia.</b>
<b>Yhteiskunta</b>			
<b>Paikallisyhteisöt</b>			
G4-SO2	Toiminnot, joilla on nykyisiä ja mahdollisia negatiivisia vaikutuksia paikallisyhteisöihin	<a href="#">Päästöjen ja energiankulutuksen vähentäminen</a> <a href="#">Vastuullinen tapa toimia</a>	
<b>Lahjonta ja korruption vastaisuus</b>			
G4-SO3	Lahjontaan liittyvän riskiarvioinnin läpikäyneiden liiketoimintayksiköiden lukumäärä ja prosenttiosuus sekä tunnistetut merkittävät riskit		Sisäinen tarkastus keskittää toimintansa riskien hallintatoimenpiteiden huomioimiseen kehityshankkeissa. Kehitystyössä huomioidaan myös korruption liittyvät riskit. Vuonna 2016 on ollut käynnissä useita kehityshankkeita, joissa on kehitetty toimintamallia ja korruption mahdollisuus on pyritty estämään tai minimoimaan. Vuonna 2016 tarkastettiin Suomessa 10 liiketoimintayksikköä ja Venäjällä 1.
G4-SO4	Korruption vastaisiin politiikkoihin ja menettelytapoihin liittyvä kommunikointi ja koulutus	<a href="#">Vastuullinen tapa toimia</a>	
G4-SO5	Vahvistetut lahjontatapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet		<b>Ei tapauksia.</b>
<b>Poliittinen vaikuttaminen</b>			
G4-SO6	Poliittisten tukien kokonaisarvo jaoteltuna maittain ja edunsaajittain		<b>Emme jakaneet poliittisia tukia.</b>
<b>Kilpailun rajoitukset</b>			
G4-SO7	Kilpailuoikeudellisten säännösten rikkomiseen, kartelleihin ja määrävän markkina-aseman väärinkäyttöön liittyvien oikeustoimien lukumäärä ja oikeuden päätökset		<b>Ei tapauksia.</b>

<b>Määräystenmukaisuus</b>			
G4-SO8	Merkittävien lainsäädännön ja säännösten rikkomiseen liittyvien sakkojen rahamääräinen arvo määrä sekä ei-rahallisten sanktioiden lukumäärä		<b>Ei tapauksia.</b>
<b>Tuotevastuu</b>			
<b>Asiakkaiden terveys ja turvallisuus</b>			
G4-PR2	Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä jaoteltuna lopputulosten mukaan		<b>Ei tapauksia.</b>
<b>Tuote- ja palvelutiedot</b>			
G4-PR5	Asiakastyytyväisyystutkimusten tulokset	<a href="#">Asiakastyytyväisyys</a>	
<b>Asiakkaiden yksityisyyden suoja</b>			
G4-PR8	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä		<b>Ei tapauksia.</b>
<b>Määräystenmukaisuus</b>			
G4-PR9	Tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyvän lainsäädännön ja säännösten rikkomisesta aiheutuneiden merkittävien sakkojen rahamääräinen arvo		<b>Ei tapauksia.</b>



## 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 vuosikertomuksen 2016 ”Ympäristövastuu”-osiossa esitetyt numeeriset ympäristövastuutiedot raportointiajanjaksolta 1.1.–31.12.2016 (jäljempänä ”ympäristövastuutiedot”).

Varmennuksemme kriteeristönä on käytetty Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines G4 – ohjeistoa (jäljempänä GRI G4-ohjeisto).

### **Toimeksiannon luontaiset rajoitukset**

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

L&T:n johto vastaa ympäristövastuutietojen mittaamisesta, laatimisesta ja esittämisestä GRI G4 -ohjeiston mukaisesti.

Meidän tehtävänä on esittää riippumaton johtopäätös ympäristövastuutiedoista. Olemme suorittaneet toimeksiannon ISAE 3000:n (uudistettu) 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 toimeksiantoa ja olemme täyttäneet muut näiden vaatimusten mukaiset eettiset velvollisuutemme. Sovellamme kansainvälistä laadunvalvontastandardia ISQC1 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 ympäristövastuutiedot, 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 arvioineet GRI G4 -ohjeiston raportointia koskevien periaatteiden soveltamista ympäristövastuutietojen esittämisessä;

Olemme arvioineet ympäristövastuutietojen raportointirajojen määrittelyä suhteessa L&T:n liiketoimintaan ja toimialaan;

Olemme arvioineet ympäristövastuutietojen keräämiseen ja yhdistelemiseen käytettyjä tiedonhallinnan prosesseja, tietojärjestelmiä ja käytännön menettelytapoja;

Olemme käyneet läpi esitetyt ympäristövastuutiedot, ja arvioineet tietojen laatua ja laskentarajojen määrittelyä;

Olemme testanneet tietojen oikeellisuutta ja täydellisyyttä alkuperäisistä dokumenteista ja järjestelmistä otospohjaisesti;

Olemme tehneet toimipaikkakäynnin yhdelle L&T:n toimipaikalle.

### **Johtopäätökset**

Tekemämme varmennustyön perusteella tietoomme ei ole tullut seikkoja, jotka antaisivat aiheen olettaa, että varmennustoimeksiannon kohteena olleet tiedot eivät olisi olennaisilta osiltaan GRI G4 – ohjeiston mukaisesti laadittu.

Helsinki, 20. helmikuuta 2017

KPMG OY AB

Lasse Holopainen  
KHT

Nathalie Clément  
Senior Manager, Neuvontapalvelut