

PAPERINKERÄYKSEN VUOSI 2016 NUMEROINA

LIKEVAIHTO

75,8

miljoonaa euroa

LIKETULOS

4,0

miljoonaa euroa

HENKILÖSTÖMÄÄRÄ

212

henkilöä

SISÄLTÖ

- | | | | |
|----|--------------------------|----|----------------------------------|
| 4 | Encore Jätehuoltopalvelu | 12 | Organisaatio ja yhtiöt |
| 6 | Encore Tietoturvapalvelu | 14 | Asiakaspalvelu ja verkkopalvelut |
| 8 | Encore Kuormalavapalvelu | | |
| 10 | Tuottajavastuu | 15 | Asiakastytyväisyys |



JULKAISIJA Paperinkeräys Oy, PL 143, Porkkalankatu 20 a A, 00180 Helsinki. www.paperinkerays.fi, asiakaspalvelu@paperinkerays.fi **TOIMITUSPÄÄLLIKKÖ** Taru Nikulainen, Brunnen Communications, Hämeentie 153 B, 00560 Helsinki, www.brunnen.fi, taru.nikulainen@brunnen.fi
TOIMITUS & ULKOASU Zeeland Family **INFOGRAFIKAT** Tero Harsunen / Zeeland Family
REPRO Aste Helsinki Oy **PAINO** Lönnberg Oy **PAINOSMÄÄRÄ** 2600 kpl **PAPERI** G-Print.
Valmistettu paperista, jolle on myönnetty EU-ympäristömerkki, rek.nro FI/11/001

PÄÄKIRJOITUS

TIEDOLLA JOHTAMISESTA ON PUHUTTU JO VUOSIKYMMENIÄ

– ainakin johtamisen oppikirjoissa. Käytännön tasolla on kuitenkin monesti hämää, mitä se oikea tieto on sisällöltään ja miten sitä johtamisessa pitäisi hyödyntää. Onneksi aika on hoitanut ratkaisuja lähemmäksi arkista tekemistä tietotekniikan kehittyessä. Olennaisen tiedon keräämisessä ei enää ole suurta-kaan ongelmaa. Kaikki mahdollinen data on digitaalisessa muodossa ja sitä saa lähes reaaliajassa.

Olemme Encore Palveluja kehittäessämme ottaneet käyttöön jo vuosikymmen sitten RFID-anturit tietoturva- ja jätehuoltopalveluissamme sekä viimeksi myös kuormalavoissamme. Kattavan, koko toimitusketjun matkalta kerättävän tiedon avulla pystymme raportoimaan asiakkaillemme toteutetut palvelutapahumat. Luotettavuus on olennaista luottamuksellisten materiaalien käsittelyssä, olipa sitten kysymys papereista tai elektronisista tallenteista ja laitteista.

Tavaroiden ja palvelujen logistiikassa pienestäkin ylimääräisestä käsitte-lystä tai katkoksesta voi aiheutua merkittäviä vuotuisia kustannuksia. Kattava, oikeaan tietoon perustuva data auttaa nostamaan selkeästi tuottavuutta esimerkiksi kustannusten tai kiertonopeuksien tarkastelulla.

Digitalisaatio on vähentänyt merkittävästi graafisten painopapereiden kulutusta kuluneen vuosikymmenen aikana. Tämä kehitys on luonnollisesti näkynyt keräyspaperimäärissä. Nyt alenema näyttäisi kuitenkin loiventuneen. Toivottavasti talouden kasvusuunta jatkuu ja keräysverkostollemme on edelleen tarvetta.

Jotta voimme vastata vähentyneen keräysmäärän aiheuttamiin kustannuspaineisiin, kehitämme yhteistyössä kumppaniemme kanssa entistäkin tehokkaampaa keräysmallia. Tämä on tärkeää etenkin haja-asutusalueella, jossa tehokkaammalla toiminnalla vähennämme tarvittavien kuljetuskertojen määrää yhdistämällä noutoja. Näin nappaamme kaksi kärpästä yhdellä iskulla sekä pienennämme merkittävästi hiilijalanjälkeämme.

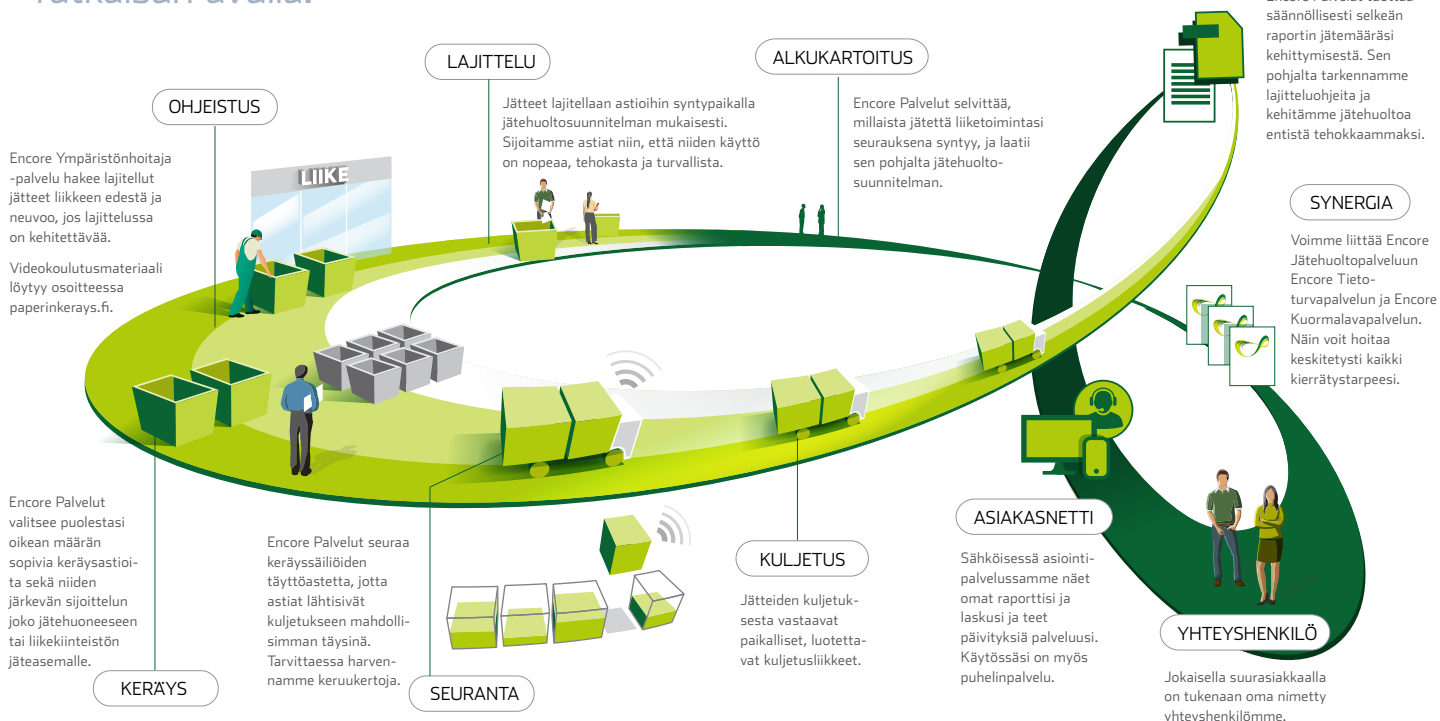
HYVÄÄ JA LÄMMINTÄ KESÄKAUTTA

KYÖSTI PÖYRÄ
toimitusjohtaja
Paperinkeräys Oy



JÄTEHUOLTOA JUURI SINUN YRITYKSESI TARPEISIIN

Paperinkeräyksen Encore Jätehuoltopalvelu optimoi jätehuollon kustannukset kokonaisvaltaisen, tiedolla johtamiseen perustuvan ratkaisun avulla.



ÄLYLLÄ JOHDETTU JÄTEHUOLTO ON JO TÄTÄ PÄIVÄÄ

Encore Jätehuoltopalvelu on yritysten jätteen kierrättämisen älykäs osaaja, jolle yritykset voivat ulkoistaa koko jätehuoltonsa.

Vastaamme digitalisaation ja paperijätteen vähenemisen myötä syntyneisiin kierrätyshaasteisiin. Encoren palvelu ei ole pelkkää paperinkeräämistä, vaan tarjoamme räätälöityjä ratkaisuja kaikkiin asiakkaidemme jätehuoltotarpeisiin.

Olemme läsnä paikallisesti, sillä meillä ei ole omaa kuljetuskalustoa, vaan toimintamallimme perustuu yhteistyöhön kuljetuskumppaneiden ja urakoitsijoiden kanssa. Tuemme paikallista työvoimaa järjestämällä logistiikan kumppaniyritysten kanssa jokaisessa 19 Encore-yksikössämme eri puolilla maata.

Kumppanuusmalli on olennainen osa toimintaamme. Kenttäpäälliköt operoivat konkreettisesti paikallisten urakoitsijoiden kanssa. Esimerkiksi kumppanimme RS Ympäristöhuollon vastuualueena on painotalojen alumiinilevyjen ja vaarallisten jätteiden käsittely ja kuljetus aina etelästä pohjoiseen.

Tuomme alalle kustannustehokkaita toimintamalleja ja olemme paikallisesti läsnä kaikkialla Suomessa.

”

Markus Närhi
avainasiakaspäällikkö,
Encore Palvelut

KASVOLLISTA PALVELUA ASIAKKAAN YKSILÖLLISIIN TARPEISIIN

Palvelemme omilla kasvoillamme ja asiakasvastaavat ovat asiakkaiden kanssa tiiviisti tekemisissä – yhden luukun periaate viestinnässä ja koordinoinnissa toteutuu asiakasvastaavan kautta.

Suunnittelemme aina asiakkaan kanssa jätehuollon tarpeet yksilöllisesti. Järjestämme operatiivisia seurantapalavereita sekä ohjausryhmiä vuosittain, joissa pureudutaan jätehuollon toimivuuteen, mahdollisiin kehityskohtiin ja päätetään isommista linjanvedoista yhdessä asiakkaan kanssa.

Encore toimii myös ulkoisena auditoijana, kun halutaan tarkastella jätehuollon toimivuutta, turvallisuutta ja käytännönläheisyyttä. Käytössä on laatukierros-konsepti, jossa teemme asiakkaalle vuosittain laatukierrosarvion paikan päällä. Raportimme mahdolliset poikkeamat ja teemme tarvittavat toimenpiteet.

ÄLYÄ JA INNOVAATIOITA YMPÄRISTÖN HYVÄKSI

Digitalisaation myötä jätehuoltoa voidaan johtaa älykkäästi ja tietoon perustuen. Puristimme on varustettu etähälytysjärjestelmillä, joka mittaa kontin täyttöastetta. Kun täyttöraja ylittyy, lähtee kuljetusliikkeelle tieto vaihtamistarpeesta. Tällä tavoin varmistamme, että puristinkonttien, lavojen ja pienastioiden täyttöasteet pysyvät mahdollisimman korkeina.

Kuljetusurakoitsijoiden käytössä oleva mobiilisovellus antaa kuljettajille tiedot tyhjennystarpeista eri kohteissa. Sovelluksen kautta kuljettajat pystyvät suunnittelemaan omia ajoreittejään kustannustehokkaasti.

Kehitämme jätehuoltoa jatkuvasti ympäristön ja asiakkaiden hyväksi. Encore haluaa ehdottomasti olla edelläkävijä myös tulevaisuudessa.

TUHOAA LUOTTAMUKSELLISET MATERIAALIT VARMASTI JA LUOTETTAVASTI

RFID-järjestelmä dokumentoi koko prosessin aukottomasti.

NOUTO

Käsipäätteellä luettava RFID-tunniste kertoo täsmällisesti, milloin säiliö on noudettu ja saapunut tuhoukseen. Palvelu on mahdollisimman läpinäkyvä.

2

1

LAJITTELU

Encore Tietoturvapalvelu toimittaa yrityksesi tiloihin lukittavan ja RFID-tunnisteella varustetun turvasäiliön, jonka metallisesta syöttöaukosta luottamukselliset ja hävitettävät materiaalit tiputetaan.

SEURANTA

Palveluprosessi on aukoton ja läpinäkyvä. Se dokumentoidaan tarkasti RFID-tiedonkeruujärjestelmämme avulla.

3

TURVAKULJETUS

Encore Tietoturvapalvelu kuljettaa materiaalin umpikorillisella autolla tuhoamisyksikköön.

4

TUHOUS

Materiaalit tuhoaan murskaamalla ja syntynyt murske hyödynnetään asianmukaisesti uusiioraaka-aineena tai energialähteenä. Encore Tietoturvapalvelu noudattaa toiminnassaan ympäristölainsäädäntöä ja huomioi materiaalien tuhouksessa etusijajärjestyksen.

paperi

sähköiset
tallenteetsähkö- ja
elektroniikkaromu

tekstiilit

RAPORTOINTI

Encore Tietoturvapalvelu raportoi säännöllisesti tuhuista materiaaleista. Tapahtumat raportoidaan kilojen ja minuutin tarkkuudella. Palvelusta on mahdollista saada tuhoustodistus.

SYNERGIA

Voit liittää Encore Tietoturvapalveluun Encore Jätehuoltopalvelun ja Encore Kuormalavapalvelun. Näin voit hoitaa keskitetysti kaikki kierrätystarpeesi.

ASIAKASNETTI

Sähköisessä asiointipalvelusamme näet omat raporttisi ja laskusi ja teet tilauksia sekä päivityksiä palveluusi. Käytössäsi on myös puhelinpalvelu.

YHTEYSHENKILÖ

Jokaisella suurasiaakkaalla on tukenaan oma nimetty yhteyshenkilömme.

TURVALLINEN TUHOAJA

Encore Tietoturvapalvelu on yritysten luottamuksellisten aineistojen turvallinen tuhoaja. Arkaluontoisten asiakastietojen oikeanlainen säilyttäminen ja tuhoaminen on monelle yritykselle kriittistä. Meidän on pystyttävä vastaamaan myös EU:n uuden tietosuojasetuksen tuomiin vaatimuksiin.

Asiakkaalle olemme avoin, kasvullinen kumppani. Kerromme hänelle, kuinka prosessimme toimivat ja miten juuri heidän materiaalinsa käsitellään. Kuuntelemme asiakkaan toiveita ja muokkaamme palvelun heille sopivaksi.

Tehtävämme on myös pitää asiakas kärryllä prosessin kulusta. Haluamme saada kuuluviin asiakkaan äänen.

Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että tietoturvakuljetukset toimivat varmasti ja aukottomasti. Encorella on tietoturvasioissa nollatoleranssi. Säiliöiden RFID-tägien avulla säiliöiden noutoaikaa ja tuhottavaksi saapumista seurataan tarkasti ja vasteaika tuhoamiselle pystytään todentamaan.

Seurattavuus koskee myös autoja: GPS-paikantamisella varmistetaan, että ajojärjestelijällä on reaaliaikainen ja tarkka tieto siitä, missä autot liikkuvat, ja että tietoturvasäiliöt pysyvät lukituina koko kuljetuksen ajan umpikorisissa autoissa. Kumppanikuljettajat perehdytetään koko Encoren prosessiin sekä koulutetaan turvakuljettamiseen.

KUMPPANIT TUOVAT KUSTANNUSTEHOKKUUTTA

Kumppanuusyrityksillä on merkittävä osa Encoren palvelumallissa. Tarkoin valittujen kuljetuskumppaneiden avulla pystymme palvelemaan asiakasta lähellä ja nopeasti. Meillä on valtakunnallinen palvelu, jonka olemme suunnitelleet ja toteuttaneet alueellisiin tarpeisiin. Encore on logistiikan osaaja, joka optimoi ja johtaa tiedolla. Seuraamme säiliöiden täyttymistä ja vältämme turhia ajokilometrejä. Ei ole asiakkaan, ympäristön eikä meidän etumme mukaista ajeluttaa puolityhjiä autoja.

Tuhoamisyksikkömme ovat valvottuja ja suljettuja tiloja, joihin ei ulkopuolisilla ole asiaa. Vastuullisena tuhoajana varmistamme että kaikki materiaali tuhotaan asianmukaisesti.

ENCORE ON TIETOTURVAN JA KIERRÄTTÄMISEN UUDISTAJA

Tietoturvapalveluiden tarve muuttuu ja kehittyy. Haluamme olla kekseliäs ympäristökumppani myös tulevaisuudessa. Pelkällä paperinsilppuamisella ei enää pärjää. Sähkö- ja elektroniikkaromun kuten kovalevyjen ja USB-tikkujen asianmukainen ja luotettava hävittäminen murskaamalla on tärkeä osa toimintaamme. Encore Tietoturvapalvelu lupaa kokonaisvaltaisen tietoturva-aineistojen turvallisen tuhoamisen.

Kehitämme kierrätysratkaisuja, joita alalla ei vielä ole nähty. Jos tuhoamiskeinoa ei vielä ole olemassa, keksimme sen. Kierrätys on aina toimintamme ytimessä. Tietoturvajätteestä syntyvä paperisilppu päättyy pehmopaperituotannon raaka-aineeksi.

Uusien ratkaisujen löytäminen on myös henkilökohtainen tavoitteeni. Joskus ratkaisut tulevat läheltä. Kollegani kehitti prosessin rekisterikilpien turvalliseen kierrättämiseen. Nyt niitä otetaan vastaan, tuhotaan ja kierrätetään materiaalina yhteistyössä kumppanimme kanssa.

Osaamisella ja uudistumiskyvyllä ansaitsemme asiakkaiden luottamuksen.

Tietoturvaosaaminen on tiedolla johtamista. Osaamisella ja uudistumiskyvyllä ansaitsemme asiakkaiden luottamuksen.

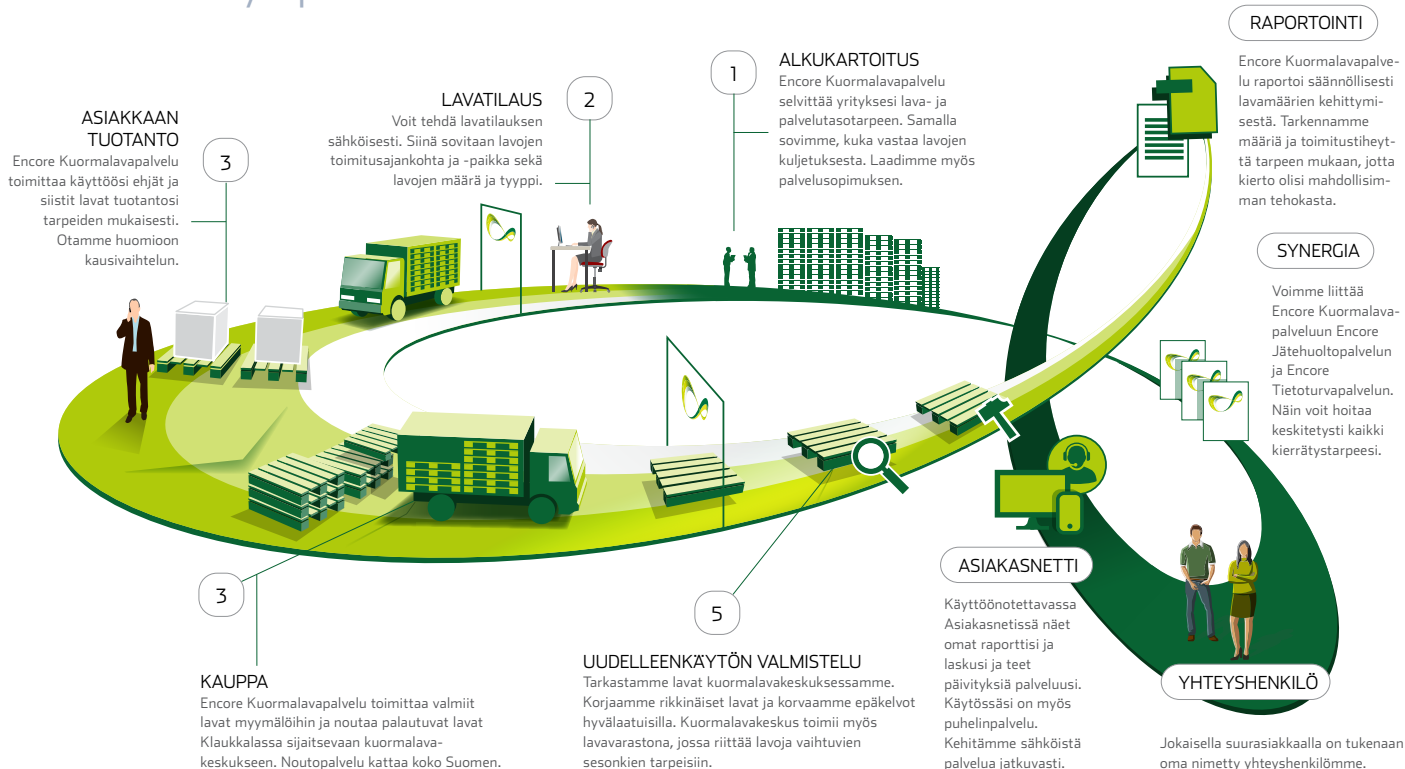
”

Jenni Kivi
avainasiakaspäällikkö,
Encore Palvelut



KUORMALAVOJEN KIERRÄTYS SUJUU KUIN TANSSI

Encore Kuormalavapalvelu helpottaa lavakannan ylläpitoa.



TULEVAISUUS ON VIHREÄ

Encore-vuokralavat on oma vihreä tuoteperheemme. Lavan tarve huomataan yleensä siinä vaiheessa, kun se puuttuu. Vuokralavoihin perustuvassa toimintamallissamme lavoja on aina saatavilla. Kun lavat eivät jää seisomaan varastoihin, säästää asiakas myös tilaa.

Siinä missä lava liikutti aiemmin pelkkää tavaraa, liikuttaa se nykyään myös tietoa. Standardimalliseen lava 2.0:aan on lisätty älyä ja palvelua. RFID-tunnisteiden avulla tiedot lavojen liikkeistä ja määristä ovat koko ajan saatavilla.

SEURATTAVUUTTA JA KUNNOSSAPITOA

Tunnisteita on käytetty ennenkin, kuitenkin yleensä yritysten sisäisen seurannan tarkoituksiin. Encore on sen sijaan rakentanut avoimen järjestelmän, jota myös asiakas pääsee käyttämään. Kun vuokraat lavan, vuokraat samaan hintaan myös järjestelmän. Esimerkiksi kauppojen keskusliikkeet pystyvät seuraamaan vuokralavojensa liikettä helposti ja reaaliajassa.

Vanhan kuormalavamallin ongelma on, että kantaa ei omista kukaan. Tällöin myöskään lavojen kunnosta ei vastaa kukaan. Kun kannalla on omistaja, on sillä myös kunnossapitäjä. Lavan saapuessa toimipisteeseemme tarkastamme lavan, puhdistamme sen ja kunnostamme tarpeen mukaan. Meiltä vuokratessaan asiakas voi olla varma, että lavat ovat aina käyttövalmiita ja jokaiseen automaattiliinjan sopivassa kunnossa.

ENCORE ON YHTEISTYÖN ASIALLA

Toimitusketjun jäsenten välinen yhteistyö on lavatoiminnan ydintä. On ymmärrettävä, että lava on tuote, joka kulkee koko toimitusketjun läpi aina paluulogistiikkaan asti. Jos toimitusketjua halutaan kehittää, on yhteistyön perustuttava avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen kaikkien ketjun osapuolten kesken. Seurantatietojen täytyy olla käytettävissä mahdollisimman monelle, ja jokaisen on saatava juuri se tieto, jota tarvitsee.

Encoren tavoitteena on olla alan joustavin ja kustannustehokain toimija. Emme sovita asiakasta sapluunaan, vaan sapluunan asiakkaaseen.

Kumppaniyrityksemme ovat meille tärkeitä. Seurantajärjestelmäämme on ollut kanssamme kehittämässä Vilant Systems sekä toimitusketjujen digitalisointia GS1 Finland.

TULEVAISUUDEN TOIMITUSKETJU ON EKOLOGINEN

Seurattavuus, ekologisuus ja joustavuus ovat lavatoiminnan tulevaisuutta. Tehtävämme on varmistaa, että asiakkaalla on lava, josta se saa omaa toimintaansa tukevaa tietoa edullisesti ja vaivattomasti. Vuokralavamallissa lavat säilyvät paremmassa kunnossa ja jätteen määrä vähenee. Tälle pohjalle rakennamme tulevaisuuden toimitusketjua.

Encore uudistaa älykkäästi koko lavatoimialaa ja takaa asiakkailleen puhtaat ja hyväkuntoiset lavat aina kun asiakas lavoja tarvitsee.

Timo Kaikkonen
tuotepäällikkö,
Encore Kuormalavapalvelu



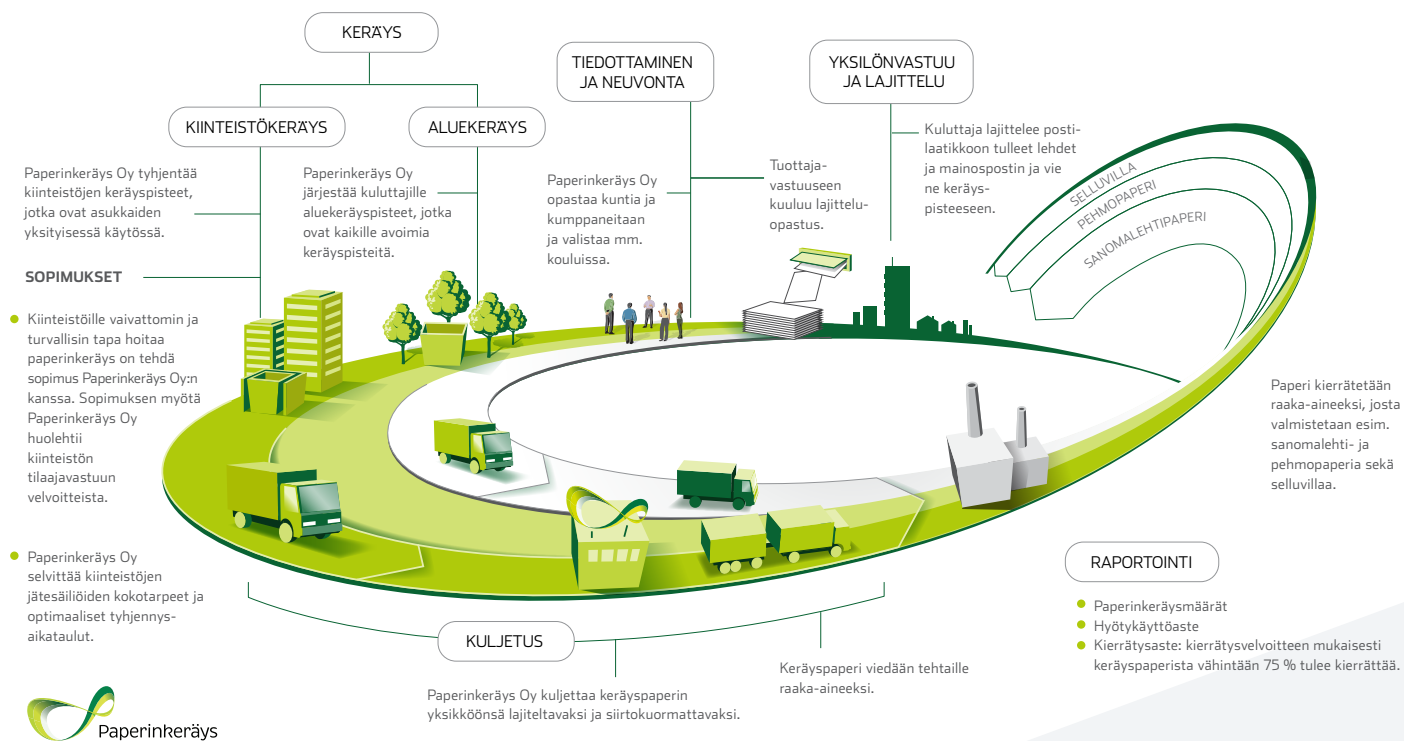
TUOTTAJAVASTUUN PERUSTUU JÄTELAKIIN

Tuottajavastuun toteuttajana on valtakunnallisesti Paperinkeräys Oy, joka raportoi toiminnastaan asiakkailleen ja viranomaisille.



EDUSTAMME SEURAAVIA TUOTTAJAYHTEISÖJÄ:

SER-tuottajayhteisö ry (SERTY)
Suomen Kuitukierrätys Oy (SUK)
Suomen Palautuspakkaus Oy (Palpa)
Suomen Teollisuuskuitu Oy
Suomen Uusiomuovi Oy
Mepak-Kierrätys Oy



TUOTTAJAYHTEISÖJEN ARVOSTAMA KUMPPANI

Encore Tuottajavastuupalvelun kautta kierrätämme hyötykäyttöön valtavan määrän jätettä vuosittain. Olemme tuottajayhteisöjen luotettu kumppani, joka tarjoaa valtakunnallisesti haastavankin materiaalin kierrätystä hyötykäyttöön.

Suomen lainsäädäntö asettaa yrityksille ja yhteisöille veloitteet huolehtia syntyvän jätteen kierrätyksestä ja hyötykäytöstä. Tuottajan velvollisuus on huolehtia markkinoille luovuttamiensa tuotteiden ja niistä syntyvän jätteen uudelleenkäytön, hyödyntämisen ja muun jätehuollon järjestämisestä sekä tästä aiheutuvista kustannuksista.

Me Encore Palveluissa tarjoamme kaikille tuottajavastuullisille palvelun aina materiaalin käsittelystä sen keräämiseen. Avullamme tuottajayhteisöt voivat tehokkaasti ja luotettavasti huolehtia oman vastuualueensa jätehuollon toteutumisesta jätelain määräysten mukaisesti.

VALTAKUNNALLINEN KUMPPANUUSVERKOSTO

Osaamisemme valtakunnallisessa tuottajavastuukeräyksen järjestämisessä on ainutlaatuista – tarjoamme sitä kaikille tuottajavastuullisille aina materiaalin käsittelystä sen keräämiseen tuottajayhteisön puolesta. Yhdessä tuomme vuosittain valtavan määrän jätettä kierrätykseen ja hyötykäyttöön.

Paperinkeräyksen yhteistyökumppaneina ja alihankkijoina keräys- ja kuljetusketjussa on keräysliikkeitä kaikkialla Suomessa. Olemme valtakunnallisen verkostomme kattavuuden ansiosta kierrätyksen ja jätehuollon kumppani usealle tuottajayhteisölle.

PALVELUMME KAUTTA KIERRÄTÄT TEHOKKAASTI:

- painopaperit ja painetut paperituotteet
- pakkaukset (paperi, kartonki, puu, lasi, metalli, muovi)
- sähkö- ja elektroniikkalaitteet



KUMPPANUUDELLA KUTISTUVIA VOLYYMEJA VASTAAN

Kuluttajapakkauksia koskeva lainsäädäntö uudistui vuoden 2016 alussa. Samalla kartongin aluekeräysvastuu siirtyi Suomen Pakkauseräyksen Rinki Oy:lle. Keräyspaperin kuluttajakeräykseen uudistus ei vaikuttanut: Paperinkeräys vastaa yhä aluekierrätyspisteiden paperinkeräysastioista ja niiden tyhjentämisestä.

Uusi jätelaki edellyttää, että jokaiseen taajamaan sijoitetaan aluekeräyspiste kuluttajapakkauksille ja kotikeräyspaperille. Paperinkeräys ja Rinki vastaavat yhdessä pisteiden kunnossapidosta, siivouksesta ja hallinnoinnista. Yhdessä kehitämme myös verkostoa entistä paremmaksi muun muassa synergiahyötyjen näkökulmasta. Nykyistä 6 700 keräyspisteen määrää tullaan sopeuttamaan kotikeräyspaperin määrän ja väestökeskittymissä tapahtuvien muutosten myötä. Keskitäminen tuo tehoja logistiikkaan ja helpottaa kuluttajien arkea,

sillä Rinki-pisteet sijaitsevat kauppa- ja palvelukeskittymissä, joissa kuluttajat muutenkin päivittäin asioivat.

Uudessa jätelaissakin on vielä hiomista muun muassa tuottajavastuun toteuttamiseen liittyvien oikeuksien ja velvollisuuksien osalta. Nykyoloissa Paperinkeräys ei yllä keräyspaperille määritettyyn 75 prosentin talteenottotavoitteeseen.

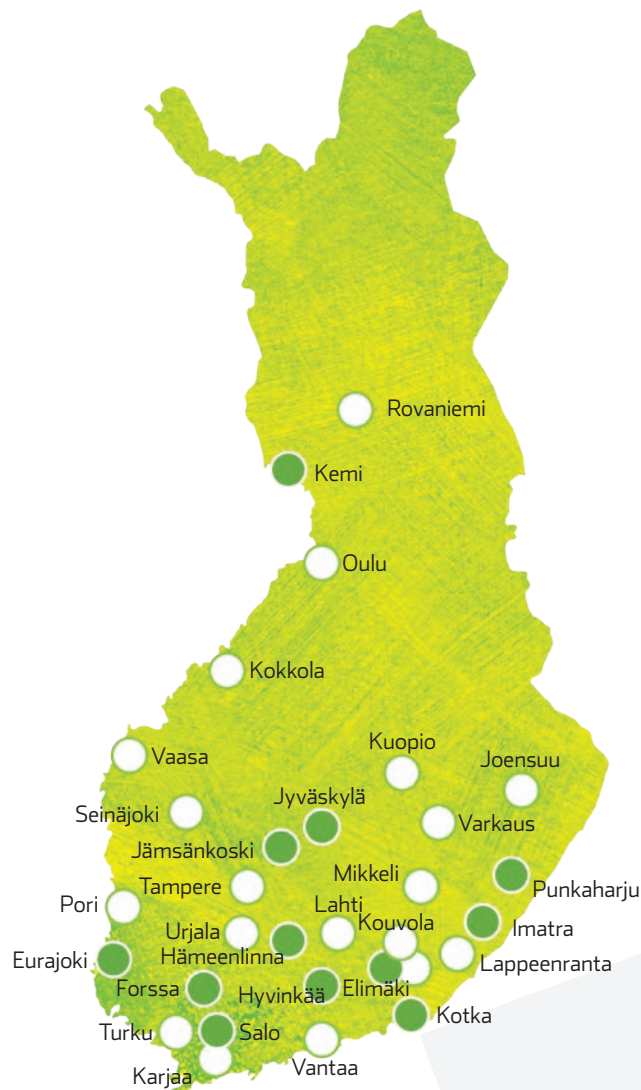
Kotikeräyspaperin tuottajavastuun toteuttaminen kannattavasti on haasteellista suurten etäisyyksien Suomessa. Lisämutkia tuo digitalisaatio, joka syö graafisen paperin volyymin. Kerättävän paperin määrä on lähes puolittunut vuoteen 2008 verrattuna ja laskee yhä kymmenisen prosenttia vuodessa. Koska laki kuitenkin edellyttää taajamakohtaisten aluekeräyspisteiden järjestämistä sekä asemakaava-alueella lisäksi kiinteistökohtaista keräysverkostoa, on meidän löydettävä uudenlaisia ratkaisuja paperin kannattavaan talteenottoon.

PALVELEMME VALTAKUNNALLISESTI

Oli kyse sitten pahvista,
paperista, puusta, muovista,
lasista tai sähkö- ja
elektroniikkaromusta,
palvelemme sinun ja yrityksesi
tarpeita valtakunnallisesti.

19 Encore-yksikköä ja 12 kumppaniyksikköä ympäröivä Suomen on apunasi, lisäksi laajan kumppaniverkostomme kautta saat kaikki tarvittavat palvelut jätteidesi turvalliseen kierrätykseen.

Kuluttajapuolella tunnet meidät nimellä Paperinkeräys, yritysjetteen palvelumme löytyvät Encore Palveluiden alta. Toimintamme jakautuu kolmeen osa-alueeseen: jätehuoltoon, tietoturvapalveluihin sekä kuormalavapalveluihin. Lisäksi tarjoamme Encore Tuottajavastuupalvelun lukuisille tuottajayhteisöille Suomessa.



TYTÄRYHTIÖMME HÄMEEN KULJETUSPISTE OY

Hämeen Kuljetuspiste Oy on vuodesta 2007 asti toiminut osana Paperinkeräys Oy:tä. Yhtiöllä on yli 40 vuoden kokemus vaativien jätehuoltopalveluiden tuottamisesta. Yhtiön palveluvalikoima keskittyy Lahden talousalueelle. Valikoimastamme löytyy laajasti ratkaisuja jätehuoltokuljetuksiin ja -palveluihin.

HKP tuottaa kierrätyksen ja ympäristöhuollon palvelujen kokonaisratkaisut yhteistyössä Paperinkeräys Oy:n ja Hyötypaperi Oy:n kanssa. Tavoitteena on tuottaa kustannustehokkaita palveluja Päijät-Hämeen alueen asukkaille, yrityksille, teollisuudelle ja kunnille.

HÄMEEN KULJETUSPALVELUN TARJOAA

- jätehuollon ja kuljetuksen,
- jäteastioiden myynnin ja vuokrauksen,
- vaihtolavat,
- kaivojen ja säiliöiden tyhjennyksen,
- jäteastioiden pesun sekä
- tietoturva- ja kierrätyspalvelut yrityksille.

TYTÄRYHTIÖMME ENCORE POHJANMAA OY

Paperinkeräys Oy:n ja Lakeuden Etappi Oy:n yhteisyritys Encore Pohjanmaa aloitti toimintansa syksyllä 2016. Encore Pohjanmaa Oy keskittyy ympäristö- ja kierrätyspalveluiden tarjoamiseen Vaasan, Seinäjoen ja Kokkolan talousalueen yrityksille.

Tavoitteena on kasvaa yhdeksi johtavista alan yrityksistä alueella lähivuosina. Encore Pohjanmaa tarjoaa kaikki tarvittavat kierrätyspalvelut saman katon alta: avullamme kierrätät pakkauskartongit, lasit, metallit, kuormalavat, paperin sekä sähkö- ja elektroniikkaromun. Käsitelty jäte toimitetaan uudelleen käytettäväksi tai muulla tavoin hyödynnettäväksi, esimerkiksi energiana.

TYTÄRYHTIÖMME HYÖTYPAPERI OY

Vuonna 1986 perustettu Hyötypaperi Oy on osa Paperinkeräys-konsernia. Yhtiö toimii Kaakkois-Suomen alueella ja tarjoaa alueen yrityksille, teollisuudelle, kunnille ja kuluttajille kattavasti eri kierrätysalan palveluita. Käsittelylaitokset sijaitsevat Valkealassa, Kuusankoskella ja Lappeenrannassa.

Yhtiön toimialaan kuuluvat keräyspaperin ja pahvin hankinta, laitospäätely sekä myynti. Hyötypaperi myös hankkii, jalostaa sekä myy kierrätys- ja biopolttoaineita. Lisäksi yhtiö hoitaa Encore Tietoturva-palvelua, elektroniikkaromun kierrätystä, vaarallisten jätteiden, metallien ja romuautojen vastaanottotoimintaa sekä tarjoaa kuljetuspalveluja.

Yritys käsittelee vuosittain merkittävän määrän kierrätettävää materiaalia aina keräyspahvista metalliin ja tietoturvamateriaaleihin. Jätejakeista kaikki mahdolliset osat kierrätetään uusiokäyttöön.

ASIAKASPALVELU ON TOIMINTAMME A JA O



Asiakkaidemme on saatava meiltä palvelua ajasta ja paikasta riippumatta. Kuluneen vuoden aikana olemmekin kehittäneet erityisesti digitaalisia palvelukanaviamme.

”Kuuntelemme hyvin herkällä korvalla asiakkailta saamaamme palautetta”, painottaa asiakkuusjohtaja **Karel Nieminen**.

”Paperinkeräys ja Encore Palvelut laajenevat jatkuvasti niihin digitaaliin kanaviin, jotka ovat asiakkaille relevantteja. Mutta sen lupaan, että emme unohda henkilökohtaista kontaktia ja asiakaskohtaamisia.”

NÄIN ASIOIT KÄTEVÄSTI VERKOSSA

ASIAKASNETTI

- Paperinkeräyksen asiakkaiden asiointikanava verkossa.
- Palvelun avulla voi ajasta ja paikasta riippumatta tehdä sopimuksen mukaisia palvelutilauksia, muuttaa omia tietoja ja nähdä omat raportointitiedot.

MYYNTIMIES

- Auttaa kilpailuttamaan keräys- ja tietoturvapaperin toimittajan.
- Tarjoaa myös yksikköhinnoitellun palvelutarjouksen valitusta palvelusta.
- Arvioi sopivimman säiliötyypin ja sen kuukausikustannuksen, kun kerrot palveluun omat kierrätyksen tarpeen taustatiedot.

SÄHKÖINEN RAPORTOINTI- PALVELU

- Raportointi pysyy tallessa ja jätehuollon tiedot ajan tasalla sekä euroina että kiloina.



ASIAKASTYYTYVÄISYYS ON MEILLE SYDÄMEN ASIA

Paperinkeräys Oy ja Encore Palvelut on viime vuosina kehittänyt entisestään asiakkaille tarjottavia palveluita. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset käydään ensin läpi konsernin johtoryhmässä. Meille on tärkeää, että vuosittain tehtävän tyytyväisyyskyselyn tulokset kerrotaan avoimesti koko henkilöstölle. Näin pystymme hyödyntämään tulokset parhaalla mahdollisella tavalla ja siitä hyötyvät myös asiakkaamme. Tämä on tuottanut tulosta: asiakastyytyväisyys on parantunut vuosi vuodelta.

Erityistä kiitosta asiakkailta saavat yhteyshenkilömme. Heidän palvelunopeutensa ja aktiivisuutensa sai tutkimuksessa runsaasti palautetta. Kehitettävääkin on erityisesti sähköisissä palveluissa. Sitoudumme parantamaan niiden toimivuutta.

”Miellyttävä kumppani, jolla kehittämisen ote kohdallaan.

”Voisin lämpimästi suositella.

VUODEN 2016 ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUKSEN TULOKSIA ASTEIKOLLA 1-5

ASIAKAS-
TYYTYVÄISYYTEMME

4,24



YHTEYSHENKILÖIDEN
TOIMINTA

4,46



ASIAKAS-
Viestintä

3,91



TYYTYVÄISYYS
ASIAKASPALVELUUMME

4,30



OPERATIIVINEN
TOIMINTA

4,25



ASIAKASSUHTEN
HOIDON TOIMIVUUS

4,31





Paperinkeräys



ENCORE

Paperinkeräys Oy

PL 143

Porkkalankatu 20 a A

00180 Helsinki

paperinkerays.fi

encorepalvelut.fi

