

TIMBER

UPM TIMBER
客户简报
2016 年秋季

The Biofore Company  UPM

” 尊敬的客户：

GROWN TO SUSTAIN

2016 年，UPM Timber再次保持强劲的发展势头。在以客户为导向的高效运营流程的支持下，我们出色地满足了不同市场的客户需要。尤其要感谢锯木厂充裕的库存，这确保我们的交货量始终高于产量，让我们已经备受推崇的产品质量再攀新高，交货可靠性也表现不俗。总而言之，在 UPM Timber的销售和供应链环节，我们一直秉承公司的商业战略和目标，成效斐然。我可以满怀信心地说，今年是收获满满、也是令人满意的一年！但是一如既往，有关持续改进的开发和推出新工作仍然不可懈怠。

尊敬的客户，我们所有的业务运营，从原材料采购到成品交货，全部以客户为中心。为了概括总结

UPM的目标，我们现在推出 UPM Timber的最新客户承诺并将它打造成我们的口号 Grown to Sustain。

那么，GROWN TO SUSTAIN对我们的客户到底有何意义：

UPM Timber的承诺 Grown to Sustain旨在通过我们与客户的长期合作促进双方业务持续增长。同时也指明了我们的发展方向和价值观。



随着客户的发展，也会带动我们一同发展。为了实现这一目标，我们将持续生产高品质的木材并提供卓越的服务。我们的目标是，在未来瞬息万变的商业环境下，成为客户最信赖的合作伙伴，并且充分发挥自身优势：在客户需要的时候，为他们提供需要的锯材。

基于上述目标，我们也将给客户带来更多价值，让他们安心而顺利地实现运营目标。我们希望成为您的不二之选。您可以在本客户简报的第二页了解有关 UPM Timber的新客户承诺及其核心信息的详情。

在最新客户承诺的基础上，我谨代表 UPM Timber感谢您过去一年内对我们的支持，同时预祝您 2017 年的锯材业务蒸蒸日上。

Mikko Hyvärinen
销售与供应链总监

日本客户日活动专注于深化合作

日本市场是一个极为重要的战略市场，同时也是 UPM Timber最大的出口市场。我们主要向日本市场供应房屋建造用的赤松和云杉。为了庆祝UPM Timber日本办事处成立 15 周年，我们特别为日本市场的战略客户安排了一次客户日活动。

11 月初，来自 19 个不同公司的客户代表受邀来到东京的希尔顿酒店。客户日内容包括信息交流，以及在美丽的东京湾举行的热情洋溢的晚宴巡游。巡游期间，客

户参加了一场趣味盎然的芬兰知识竞赛，了解了许多关于芬兰的新知识。

在客户日上，与会者也了解了 UPM Timber的业务和销售战略、日本市场的重要性以及供应高品质锯材和持续改进的重要性。

客户日上开展了许多生动有趣的问答和讨论活动，整个活动取得了巨大的成功。对于百忙之中热情参加本次客户日活动的客户，我们在此致以最真挚的谢意！



我们现已正式开通官方微信信号。您可以通过扫描二维码或在微信公众帐号列表中搜索“芬欧汇川森领未来”进行关注。



我们对客户的承诺是什么？

UPM Timber

我们创造
价值

我们的锯材均为
可信赖的
产品



我们坚持
生产
高品质的产品



因为我们
希望客户
安心



我们的员工
让一切成为可能

我们致力成为
全球最值得信赖的锯材企业

原材料全部来自
可持续
管理的
森林



所有产品均是
来自芬兰的
纯天然产品



坚持使用
通过认证的
高品质
木材



GROWN TO SUSTAIN

我们如约交货
我们所承诺的 – 在我们作出承诺时



我们服务于
世界各地的客户

我们志在建立
长期合作

我们助您
提高业务



即便是最严苛的
终端用途，也能
在我们这里找到
合适的
锯材



我们带给您
信心
和灵活的
运营空间

因为我们
希望成为
您的
不二之选





在全球销售会议上制定了 2017年的销售目标

11月底，UPM Timber在海门林纳 (Hämeenlinna) 的 Vanajanlinna 再次召开全球销售会议。会上，集团销售总监 **Mikko Hyvärinen** 宣布了Timber的最新客户承诺，还加上了一句响亮的口号。由此可以看出集团对 2017 年的期

望之高。当天还制定了 2017 年的销售目标。年度全球销售会议的主旨是，回顾本年度的成绩和挑战，同时制定下一年度的销售和定价战略以及客户管理政策。对销售人员而言，全球销售会议是本年度最重要的活

动，来自不同销售办事处的销售人员将在会上分享各自的最佳实践，以便持续提升我们的客户服务水平。每年参加会议的人员包括 UPM Timber的管理团队、来自芬兰和海外的销售人员、代理公司、锯木厂负责人以及销售支持人员。



国际化的工作氛围、安全而公正的工作环境，一直是我梦寐以求的工作场所。这在UPM都能看到。鼓舞人心的上级主管，加上坦诚的工作氛围，为新鲜创意的诞生营造了一片坚实的土壤，也让我们成为客户业务发展的有力合作伙伴。

JUHA SANTAHOLMA

UPM TIMBER销售团队
区域经理，日本

热 爱大自然的 Juha Santaholma 在 1999 年加入UPM，成为一名实习生。毕业后，Juha 一直担任不同职位的项目工程师，2007 年被任命为 Alholma 锯木厂的生产计划工程师。在该职位上历练 9 年后，他受任成为Timber销售团队的区域经理。

Juha 认为，UPM是他理想的工作场所。“国际化的工作氛围、安全而公正的工作环境，一直是我梦寐以求的工作场所。这在UPM都能看到。鼓舞人心的上级主管，加上坦诚的工作氛围，为新鲜创意的诞生营造了一片

坚实的土壤，也让我们成为客户业务发展的有力合作伙伴。不论现在还是未来，我们始终值得信赖。” Juha 说道。

作为区域经理，Juha 主要负责日本的市场，但是从明年初开始，还将负责丹麦、瑞典和挪威的市场。“我觉得自己的工作就像是一条纽带，将客户、销售团队和生产运营三方紧密结合起来。我也热切期待着，新市场带来的销售商机能给集团创造更大的利益。” Juha 兴奋地说道。

KORKEAKOSKI锯木厂的赤松原木，在加工成高品质的锯材后销往全球

UPM Korkeakoski 锯木厂位于芬兰中部的尤帕约基 (Juupajoki)，是芬兰最现代的锯木厂之一，每年可向全球供应 330 000 立方米的高品质锯材。这家锯木厂从周边可信赖的赤松森林采购优质赤松原木。高品质的原材料是生产优质产品的秘诀所在。由于得天独厚的地理位置优势，这家锯木厂顺利实现本地采购锯木的目标。“总的来说，本地的赤松原木结实耐用，

质量好。”UPM 林业部门的总监 **Matti Toivakainen** 说道。

为了确保生产出高品质的锯材，锯木厂的整个生产链严格控制质量。“在锯木过程中，我们采用自动测量设备持续监督产品尺寸的准确程度。品质主管负责监督质量分级以及产品分类的摄像头分类活动，监控产品分类的所有工作人员负责监督各自工作场所内的产品质量，一旦发现任何异常，立即上报

各自的主管。从而确保客户收到的产品全部是采用优质赤松原木生产的优质锯材。”Korkeakoski 锯木厂的负责人 **Sami Kotivuori** 说道。“我们每周还会召开一次等级评定会议，届时会打开成品包装，检查摄像头分类结果。如果发现任何偏差，或者产品不符合规定要求，该批次将重新进行分级，甚至可能会不发给客户。”Sami 继续说道。

Korkeakoski 锯木厂的产品中大

约 3/4 的产品用于出口。英国是我们最大的出口市场，锯材在细木行业深加工后，制成窗框、门、门框或内部装饰板等。在其他地方的一些建筑工地也会看到来自 Juupajoki 的锯材，比如在摩洛哥，锯材主要用来生产国内的门窗边框；而在芬兰，我们的客户一般是原木屋建筑商。

“多年来，英国对木材原产地和责任要求的呼声一直很高。最知名

的认证是 FSC®，尤其是在最终用户当中，一直备受推崇。但是，通过 PEFC™ 认证的木材在供应量中也占很大一部分。”Sami Kotivuori 在描述与锯木厂客户的谈话时这样说道。“我们的客户特别重视有责任感的运营理念，而 FSC® 和 PEFC™ 可以保证 UPM Timber 的整个生产链的运营秩序井然。”



欧洲木业的专业化水平

关于我们客户PROTAC和PUIDUKODA的故事

不论过去还是现在，欧洲对UPM Timber来说都是最重要的市场之一。我们最大的客户之一也在欧洲，Protac 是一家法国公司，专业从事家居及户外锯木产品的生产，其子公司 Puidukoda 是爱沙尼亚一家发展迅速的木材加工厂。这家公司的业务遍及欧洲和全球，给他们服务的同时，让我们深入了解了欧洲的建筑行业。两家公司均隶属于法国国家企业“Rose Group”。

Protac 于 1996 年在法国成立，是Rose Group多元化经营的结晶。Protac 是一家专业从事木材深

加工的公司。它的主要业务流程包括采购锯材、烘干、刨光、进行防护处理和上漆。这家公司在选择原材料时，大多使用来自通过 PEFC™ 和 FSC® 认证、可持续管理的森林中的高品质北欧木材。Protac 的采购员 **Claude Langlais** 说：“质量一直是我和客户关注的焦点。当然，产量也很重要，也是我最关注的一个因素。”

Protac 一直与 UPM Timber保持密切合作，Protac 的代表还曾两次参观 Seikku 锯木厂。此外，在不久的将来，Seikku 锯木厂的生产人员还将参观 Protac 木材加工厂，深

入了解 Protac 的生产产品范围以及 UPM Timber在帮助他们提高产量方面所起的作用。对于 UPM Timber 专业销售人员所提供的日常业务帮助，Protac 也致以深深的谢意。

为了促进全球业务的发展以及更接近原材料产地，Protac 在 2013 年还收购了 Puidukoda 公司。据我们了解，Puidukoda 是爱沙尼亚的一家发展迅猛的木材加工厂，成立于 1997 年，位于爱沙尼亚南部。Puidukoda 主要使用北欧针叶树和西伯利亚落叶松生产刨光材和造型板材。他们有大约 90% 的原材料依赖于进口，主要来自俄罗斯

和芬兰。Puidukoda 刨光材和成形木材的总年销售额在 100000 m³ 左右。UPM Timber是该公司在芬兰的最大供应商，也是其前三大供应商之一。今年，他们使用的总原材料中有 15% 左右来自 UPM Timber 的锯木厂。

UPM Timber和 Puidukoda 几年前开始合作。自合作后，他们的产量一路飙升，既给双方的进一步合作创造了契机，也使得UPM 迅速成为该公司的最大供应商之一。Puidukoda 越来越关注于高品质的表面涂层产品，随之而来的，他们对于高品质原材料的需求也与

日俱增。

“UPM Timber是我们的主要供应商之一，它具有三种特质，恰恰也正是我们在为客户提供产品和服务时希望具备的，包括：1.质量 UPM Timber始终如一地销售高品质的木材；2.服务 UPM Timber始终如一地提供出色的销售和物流服务，确保客户随时了解最新资讯；3.灵活性 除了高产量的因素，UPM Timber还有一大优势，它可以供应特殊尺寸及各种定制长度的木材，灵活性极其之高。” Puidukoda 销售总监 **Kristjan Saks** 说道。

2016 年度客户满意度调查

9月份，我们特别安排了一次客户满意度调查，向客户征求他们对UPM产品质量和服务的反馈意见。本次调查的重点包括客户服务、产品质量、交货可靠性、沟通

有效性、客户体验及合作。

调查的回复率非常高，我们也收到了许多有趣的答复，对于一些开放性的问题，更是收到了许多有建设性的发展创意。总体而言，这次

客户满意度调查的结果相当令人满意。超过 91% 的回复者对我们的产品和交货感到满意；超过 97% 的回复者对我们的客户服务感到满意。更有 94% 的客户对他们与

UPM Timber关系的评价是非常好或很好。

我们真诚地感谢所有这些客户，他们为 UPM Timber运营和客户服务的发展作出了巨大贡献。您的

反馈和意见对加强我们的客户关系以及 UPM Timber运营的发展至关重要。Timber管理团队认真查看了所有回复，并将根据这些反馈意见进一步完善我们的业务和提升客户体验。

UPM TIMBER的质量 优势源于森林

我们高品质的锯材产品源于优质的森林。我们一直与UPM森林及木材采购部门保持密切合作，同时还会定期邀请林场主，让他们了解我们的锯木厂并和他们讨论客户的质量要求。

“UPM森林部门的林业客户经理主要负责采购林木，所以深知我们的产品质量要求，也能分辨出什么样的木材最适合我们。然后通过他们将这些信息传达给林场主。”Korkeakoski锯木厂的负责人**Sami Kotivuori**说道。“我们很高兴能有机会向这些林场主介绍我们的锯木厂，让他们了解我们的产品和客户要求。而这些互动对于森林管理以及木材质量的重要性也毋庸置疑。”

今年秋天，我们在芬兰中部举行了两场活动，主要目的是向广大林场主介绍我们的锯木厂及其产品和最终用途。参观的主题是，“我的原木运到了世界的哪些地方？”

距离Korkeakoski锯木厂11公里左右的地方，有一家专门从事农场和森林旅游度假的公司，由林场主**Mikko**和**Teija Lindell**共同创办。Lindell一家人几乎每天都会开车经过锯木厂，他们迅速抓住了这一机会，来到了锯木厂并了解我们的业务流程。之后，就有源源不断的赤松原木从他们的农场供应给我们的锯木厂。“锯木生产线的木材用量实在惊人。”Lindell一家感叹道。“亲眼目睹原木在整个锯木生产线的加工过程更是让我感到难忘。”

“另外，知道我们森林里长出的树木最后运到哪些地方，最终用来做些什么，这些都让我感到新奇有趣。”这个地区的赤松可能会出现英国家庭的窗框、门和家俱中，也可能出现在芬兰湖畔的夏季度假屋的房屋结构和家俱中。

UPM旗下的锯木厂每年大概需要300万立方米的木材，其中半

数以上来自私人林场主。在芬兰2620万公顷的森林中，60%属私人所有。

UPM是芬兰最大的森林所有者之一，拥有700000公顷的森林。UPM旗下木材加工厂每年的木材用量大概在1800万立方米，其中10%左右来自公司自有森林。

我们依据可持续发展森林管理政策保护公司自有森林，并且严格遵守相关政府法规和认证标准。除此之外，我们还不断开发更多新的森林养护方法并运用于我们的私有森林中，并将这些专业经验传达给私人木材主，事实证明，我们的近一百万公顷的私有森林在我们的保护下蓬勃生长。

有关芬兰林业产业的现状，请参见：www.forest.fi

