

# Duo

Isku-Konserni:  
KESKITETTY SOPIMUS  
TUO SÄÄSTÖÄ

LEIJONAT  
KULTAJAHDISSA

REMONTTIRYHMÄ PITÄÄ  
VVO:N TALOT KUNNOSSA

RTK-PALVELU KASVAA  
PAIKALLISESTI JA  
VASTUULLISESTI

# On osattava katsoa suhdanteiden yli



Talouden synkimmät myrskypilvet alkavat vähitellen väistyä ja tunnelin päässä pilkottaa entistä enemmän valoa. Maailmantalouden käänne näkyy viiveellä myös meillä Suomessa. Työttömyyden kasvu tosin jatkuu Suomessa myös lähitulevaisuudessa. Samanaikaisesti tapahtuva voimakas eläköityminen laittaa Suomen huoltosuhteen koville. Mistä löytyvät eläkkeiden ja kasvavien sosiaalimenojen maksajat tulevaisuudessa?

Nykyisellään esimerkiksi kuntien siivouspalveluista vasta alle 20 % ja ulkotöistä n. 40 % on ulkoistettu. Tulevaisuudessa nämä prosenttiosuudet tulevat kasvamaan voimakkaasti ja tuomaan säästöjä ja tehokkuusetuja kunnille ja kuntaliittymille.

Kiinteistöhuolto- ja siivousala ei ole jäänyt useiden muiden alojen tapaan voivottelemaan talouskurimusta vaan on osannut katsoa suhdanteiden yli. Lyhytnäköinen taloudellisen voiton maksimointi ei sovi tälle alalle. RTK-Palvelu on kirkastanut voimakkaasti omaa yrityskuvaansa ja koko toimiala omaa mainettaan tulevaisuuden turvallisena työalana. Kiinteistöhuolto- ja siivousalan yhteisen edun mukaisesti on sovittu siivoojien palkkarakenneudistuksesta ja ansiokehityksestä aina vuoteen 2015 saakka. Tällä turvataan osaavan työvoiman saanti myös tulevaisuudessa ja pidetään siivoustyön laatu korkealla tasolla.

Laadusta ei kannata tinkiä sen puoleen kiinteistöjen huollossa kuin siivouksessakaan. Hyvin huollettu kiinteistö on ekotehokas ja taloudellinen. Esimerkiksi lämmitys- ja energiakulujaan voi jokainen kiinteistön omistaja pienentää merkittävästi avullamme. Huolehdimme työntekijöiden viihtyisyydestä omalla työpanoksellamme. Kiinteistöhuolto- ja siivouspalvelut ovat tässä mielessä todella konkreettinen ja kannattava investointi tulevaisuuteen.

Yrityksemme kasvu on koitunut asiakkaidemme ja yhteistyökumppaneidemme eduksi entistä parempina ja monipuolisempina palveluina. Ensi vuonna tuulet käännyvät myönteisemmiksi varmasti jo useammilla toimialoilla ja niinpä onkin ilo päästä toivottamaan kaikille DUOn lukijoille valoisampaa vuotta 2010.

Tauno Maksniemi

Toimitusjohtaja

<i>Pääkirjoitus</i>	2
<i>Isku-konsernille siistit ja toimivat tilat ovat välttämättömyys</i>	4
<i>Leijonat kultajahdissa</i>	6
<i>Ulkoistetut aulapalvelut tuovat säästöjä ja tehokkuutta</i>	8
<i>Laaduntarkkailu parantaa asiakaspalvelua</i>	10
<i>Remonttiryhmä pitää VVO:n Kouvolan talot kunnossa</i>	12
<i>Antti Asteljoki: Jokainen asiakas on ainutlaatuinen</i>	14
<i>Hyvin toimiva tiimi tuottaa parempaa asiakaspalvelua</i>	16
<i>Palvelupyynnöt vaivatta tietojärjestelmästä toiseen</i>	18
<i>RTK-Palvelu on kasvanut paikallisesti ja vastuullisesti</i>	20
<i>Tapatumia</i>	22
<i>RTK-Palvelun toiminnot</i>	23



4



6



12

Julkaisija RTK-Palvelu Oy  
Päätoimittaja Pekka Liukkonen  
Tuotanto True Communications Oy  
Teksti ja kuvat (ellei toisin mainittu) Kai Tarkka, Jari Kiiskinen, Markku Nurminen  
Paino Painorauma Oy

[www.rtkpalvelu.fi](http://www.rtkpalvelu.fi)

# Isku-konsernille siistit ja toimivat tilat ovat välttämättömyys

Isku-konsernilla on kiinteistöjä eri puolilla Suomea ja myös maailmalla. Huonekalujen suunnittelu-, tuotanto- ja valmistus tilat sijaitsevat pääasiassa Lahdessa, mutta myymälöitä on Rovaniemeltä Espooseen. Kiinteistöhuollossa ja siivouksessa Isku-konsernin valtakunnallinen yhteistyökumppani on RTK-Palvelu.



Isku-konsernin kiinteistöistä vastaa Isku Invest Oy, jonka toimipaikka sijaitsee konsernin pääkonttorissa Lahden Mukkulassa. Iskulla on Lahdessa teollisuus- ja tuotantotiloja noin 150 000 neliometriä ja lisäksi myymälätalaa eri puolilla maata 100 000 neliometriä. Yhteensä kiinteistöissä on neliöitä siis noin 25 hehtaarin verran.

- Olemme laajentaneet kiinteistöhuollon ja siivouksen valtakunnallista yhteistyötä RTK-Palvelun kanssa vähitellen vuodesta 1995 lähtien. Yhteistyösopimus on räätälöity juuri meidän tarpeisiimme sopivaksi ja yhteisellä kehitystyöllämme toiminta on jatkuvasti



myös tehostunut, kertoo Isku Invest Oy:n kiinteistö-päällikkö **Pekka Kuusisto**. – Uusin yhteinen kehityshankkeemme liittyy kiinteistöjen energiansäästöön ja sen ensimmäiset tulokset ovat jo alkaneet tulla näkyviin.

#### Työturvallisuutta ja tuloksekkaampaa myyntiä

Isku-konsernin kiinteistöt kaipaavat huoltoa ja siivousta kuten kaikki toimitilat. Siivouksen laatu ja huolellisuus korostuvat varsinkin myymälätiloissa.

- Pöydillä ei saa olla pölyä ja sohvien tyynyjen on oltava tahrattomia. Rautakaupassa puhtaus saattaa olla hieman suurpiirteisempää, mutta huonekalumyymälässä siisteys on ensiarvoisen tärkeää. Tilojen valaistuksen on myös toimittava moitteetta. Iskun tuotantotiloissa valaistus on tärkeä työturvallisuuden takaaja ja myymälöissä valaistuksella luodaan puolestaan myönteinen ostoilmapiiri, Kuusisto muistuttaa.

#### Keskitetty sopimus tuo säästöä

Isku Investille räätälöity yhteistyösopimus kattaa sekä kiinteistöhuollon ja siivouksen. Myös tilojen valaistuksen huollosta vastaa RTK-Palvelu.

- Meillä on niin paljon kiinteistöjä eri puolilla maata, että tarvitsimme itsellemme valtakunnallisen yhteistyökumppanin. Hinta ja laatu ovat luonnollisesti olleet yhteistyön jatkumisessa ensiarvoisen tärkeitä. Keskitetty sopimus on ollut meille taloudellisesti kannattava ja myös laskujen hallinnointi tapahtuu keskitetysti helpommin. Ennen keskitämistä laskuja tipahteli joka puolelta ja ties kuinka monelta eri yritykseltä. Nyt meille tulee yksi keskitetty koontilasku, kiittelee Kuusisto.

#### Luottamus on yhteistyön takaaja

- Kiinteistöhuolto ja siivous ovat luottamukseen perustuvaa liiketoimintaa. Luottamusta joko on tai ei ole. Jos haluat ostaa kaupasta kilon lihaa, niin oletat myös saavasi kilon lihaa. 800 grammaa ei silloin riitä. Lupauksista on pidettävä kiinni ja rahalle on saatava vastinetta, sanoo Kuusisto.

Yhteistyökumppanin paikallisuudella ja yleisellä imagolla on myös merkitystä. Lahtelaisen on helpompi asioida lahtelaisen kanssa ja oululaisen oululaisen kanssa. Iskun valtakunnallinen asioiden hoito tapahtuu RTK-Palvelun Lahden toimiston kautta ja se on Kuusistolle tärkeä asia.

Isku-konserni on suomalainen huonekalujen suunnittelija, valmistaja ja myyjä. Isku on suunnitellut, valmistanut ja markkinoinut huonekaluja pohjoismaisiin kouluihin, koteihin ja julkisiin tiloihin jo 80 vuoden ajan. Viime vuosikymmenien aikana Isku on saavuttanut jalansijaa myös Venäjällä ja Baltian maissa ja jatkaa kansainvälistä kehitystään.

Iskun liiketoimintayksiköt ovat:

**Isku Interior Oy**  
Julkisten tilojen kalusteet

**Isku Koti Oy**  
Kodin kalusteet

**Isku Keittiöt Oy**  
Keittiöiden ja kylpyhuoneiden kiintokalusteet

**Isku Teollisuus Oy**  
Teollisuuden tuotteet ja palvelut

**Isku Invest Oy**  
Kiinteistöt ja hallinto.

Iskun liikevaihto on yli 230 miljoonaa euroa (vuosi 2008) ja sen palveluksessa työskentelee yli 1000 työntekijää.



# Leijonat kultajahdissa

Suomen Leijonat lähtevät hakemaan sekä Vancouverin olympialaisista että Saksan MM-kisoista kirkkainta mitalia. Leijonille on ehtinyt kertyä sekä olympia- että MM-mitaleita jo melkoinen määrä, joten ruokahalu on kasvanut syödessä. Leijonien tietä kohti mitaleita puhdistaa omalta osaltaan myös Suomen A-maajoukkueen virallisena yhteistyökumppanina toimiva RTK-Palvelu Oy.

*"Intohimo on paikallaan niin jääkiekossa kuin elämässä yleensäkin. Tehdään töitä tosissaan, mutta ei unohdeta pilkettä silmäkulmasta. Voittoa kannattaa juhlia ja häviötä harmitella. Ei kuitenkaan olla haudanvakavia. Pelistähän tässä kuitenkin on loppujen lopuksi kysymys."*

Hyvä joukkuepelaaja laittaa itsensä peliin sekä jääkiekossa että yritysmaailmassa. Todellinen tiiminjohtaja ei välttämättä itse paistattele suosionosoitusten keskipisteessä vaan pitää huolen siitä, että koko tiimi saa osakseen sille kuuluvat kiitokset ja palkinnot. Joukkuepelaaja menee rohkeasti vaikeisiin tilanteisiin ja on valmis ottamaan iskuja vastaan, jotta oma joukkue menestyy.

- Hyviä esimerkkejä erinomaisista suomalaisista joukkuepelaajista ja johtajahahmoista ovat **Saku Koivu, Ville Peltonen, Jere Lehtinen, Kimmo Timonen** ja **Teemu Selänne**. Näiden supertähtien lisäksi maininnan ansaitsee myös esimerkiksi **Lasse Kukkonen**, joka on erittäin arvokas johtohahmo sekä seurajoukkueelleen että Suomen maajoukkueelle. Kaikista näistä kavereista tulisi varmasti myös erinomaisia yritysjohtajia. Heillä on kyky tehdä oman esimerkkinsä avulla jokaisesta ketjunsä jäsenestä huippupelaaja, luettelee Leijonien päävalmentajana Suomen MM-kisoihin vuonna 2012 saakka jatkava **Jukka Jalonen**.

#### Roolijako on Leijonissa selvä

- Hyvä joukkuepelaaja vaatii paljon muilta, mutta vielä enemmän itseltään. Pelaajilla, valmentajilla ja muulla joukkueenjohtajilla on kaikilla Leijonissa oma selkeä roolinsa. Johtavat pelaajat eivät kuitenkaan epäröi haastaa valmentajaansa jos tämä näyttää toimivan heidän mielestään omituisesti tai joukkueen edun vastaisesti. Sellaisessa tilanteessa haastaminen onkin aivan paikallaan, sanoo Jalonen.

Samalla hän kuitenkin torjuu pidemmälle viedyn työpaikkademokratian jääkiekkjoukkueen johtamisessa mahdottomuutena.

- Neuvoja saa antaa ja niitä myös kuunnellaan mahdollisuuksien mukaan. Loppujen lopuksi päätökset tehdään kuitenkin aina valmennusjohtajien, muistuttaa Jalonen.

#### Voittonälkää on riittävästi

Leijonien vahvuuksia ovat Jalosen mielestä tasaisen laadukas maalivahtipeli, sitoutuminen toimivaan joukkuepeliin sekä hyvät aikaisemmat kokemukset arvoturnauksista. Vancouverin joukkueen kaikilla pelaajilla on kokemusta voittamisesta ja se on tärkeää menestyksen kannalta.

- Kirkkaimmista mitaleista taistelee kuusi joukkuetta, muistuttaa Jalonen. - Kaikki haluavat voittaa olympiakullan tai vähintäänkin mitalin. Menestys on pienestä kiinni. Uskon, että Leijonilla on riittävä voittonälkä helmikuussa.

#### Rennompi ote tuo paremmat tulokset

Suomalaiset ottavat Jalosen mielestä sekä jääkiekon että elämän ylipäättänsäkin hieman liian vakavana asiana. Ammatillisuus ja hyvä asenne ovat tärkeitä, mutta pilke silmäkulmassa täytyisi säilyttää.

- Häviäminen kuuluu jääkiekkoon siinä kuin voittaminenkin. Voitot maistuvat sitä paremmilta jos ne saavutetaan vaikeuksien kautta. Mailan turhan kova puristaminen ei paranna peliä eikä jatkuva itsensä prässääminen ole kenellekään hyväksi. Vähän rennompi ote toimii paremmin, Jalonen uskoo.

#### Yhteistyökumppanit ovat maajoukkueille välttämättömiä

RTK-Palvelu on Suomen Jääkiekkoliiton virallinen yhteistyökumppani. Jalosen mukaan suomalainen jääkiekko ei olisi nykyisellä tasolla ilman hyviä tukijoita. Leijonien lisäksi yhteistyökumppanien panoksella edistetään myös nuorten ja naisten maajoukkueiden kansainvälistä menestystä.

- RTK-Palvelu on meille erinomainen yhteistyökumppani. Se on vakavarainen, jämäkkä ja hyvin hoidettu yritys. RTK-Palvelu on myös valtakunnallinen yhtiö, jolla on kunnianhimoa ja tarve mennä eteenpäin. Siis sama suunta kuin Leijonillakin, painottaa Jalonen.

# Ulkoistetut aulapalvelut tuovat säästöjä ja tehokkuutta

Aikaisemmin oli itsestään selvää, että jokaisella organisaatiolla oli oma henkilökunta huolehtimassa aulapalveluista. Nykyisin aulapalveluista huolehtii yhä useammin kustannustehokas yhteistyökumppani. Aulapalvelujen hankinta yhdistetään monesti laajempaan siivous- ja kiinteistöhuoltopalvelupakettiin, jolloin saavutettavat kustannussäästöt ovat merkittävämmät.



Vieraiden vastaanotto, puhelinvaihteen hoito, kulunvalvonta, taksin tilaaminen, postitus ja kokouspalvelut. Kiinteistön aulapalveluiden kirjo on moninainen.

Ulkoistettujen aulapalveluiden merkittävimmät hyödyt ovat asiakkaan saamat kustannussäästöt sekä toiminnan parempi tehokkuus. Asiakas voi keskittyä ydintoimintaansa ja antaa aulapalvelut alan ammattilaisten vastuulle.

## Resurssit tehokkaampaan käyttöön

Asiakas voi hankkia itselleen aulapalveluita juuri omien tarpeidensa mukaan. RTK-Palvelu Oy räätälöi laadukkaan palvelukokonaisuuden aina asiakaskohtaisesti.

- Siivooja vastaa tarvittaessa myös esimerkiksi postituksesta ja aulan esitemateriaalin ylläpidosta. Samalla siivoojan toimenkuva monipuolistuu ja työmotivaatio paranee. Mikäli tähän tehtävään palkattaisiin osa-aikainen henkilö, olisi se asiakkaalle sekä työläämpää että kalliimpaa, sanoo RTK-Palvelu Oy:n palvelujohtaja **Arja Nurmi**.

## Kokonaispaketti tehostaa ja kehittää palvelua paremmaksi

Siivous-, kiinteistöhoito- ja aulapalveluiden kokonaispaketin tilaaminen tuo asiakkaalle aikaisempaa paremman palveluiden hallinnan. Kiinteistössä työskentelevät ammattilaiset ovat kaikki saman yrityksen palveluksessa, jolloin keskittäminen näkyy asiakkaalle yhtenäisenä ja tehokkaana palveluna.

- Olemme sitoutuneet toiminnan jatkuvaan kehittämiseen yhdessä asiakkaiden kanssa. Luonnollisesti tämä on joustavampaa niissä kohteissa, joissa huolehdimme kiinteistöstä kokonaisvaltaisesti, kertoo Nurmi.

## RTK-Palvelu Oy:n tarjoamat aulapalvelut

- Vieraiden vastaanotto, vierailijakortit ja saapumisilmoitukset isännille
- Työntekijöiden ja vieraiden opastus, neuvonta ja tiedottaminen
- Tavarain ja lähetysten vastaanotto ja saapumisilmoitukset
- Kulkukorttien ja avaimien hallinnointi
- Kiinteistön vikailmoitusten vastaanotto
- Pysäköintiin liittyvät tehtävät
- Taksien tilaus
- Kokoustekniikan huollon tilaaminen
- Esitemateriaalin ylläpito
- Kiinteistön turvallisuuteen liittyvät valvontatehtävät
- Yhteistyö kiinteistön muun palvelu- ja huolto-organisaation kanssa
- Erikseen sovittavat tehtävät ja palvelut

# Laaduntarkkailu parantaa asiakaspalvelua

Asunto-osakeyhtiön ja sen asukkaiden etu on pidettävä kirkkaana mielessä koko ajan, tiivistää RTK-Palvelun Lahden toimiston palveluesimies Henna Ojava toimivan asiakassuhteen syvimmän olemuksen. Luottamus ja oma-aloitteisuus ovat hyveitä, joiden avulla kiinteistöjen ongelmat hoidetaan kuntoon jo ennen niiden syntymistä.



## Henna Ojava

RTK-Palvelu Oy:n Lahden seudun kiinteistöhuollon palveluesimies

- Miljösuunnittelija, insinööri
- Kiinteistöhuoltoalalla ja RTK-Palvelu Oy:ssä vuodesta 2004 lähtien



## Harrastukset

- Kuntoliikunta
- Puutarhanhoito

## Perhe

- Aviomies
- 1,5-vuotias tytär

## Odotukset ja toiveet

- Odotan aktiivisuutta sekä itseltäni että asiakkailta
- Toivon suoria yhteydenottoja ja palautetta sekä isännöitsijöiltä että asukkailta
- Kiitoksia ja kauniita sanoja silloin kun olemme ne ansainneet



Henna Ojavan asiakkaita ovat kerrostaloyhtiöt eri puolilla Lahden seutua. Pienimmissä yhtiöissä on noin 30 asuntoa ja suurimmissa puolestaan reilusti yli sata. Asiakassuhteet taloyhtiöiden puheenjohtajien ja isännöitsijöiden sekä RTK-Palvelun välillä ovat välittömät ja läheiset.

- Parhaiten yhteistyö sujuu silloin kun ollaan avoimia puolin ja toisin. Laatu järjestelmällä kiinteistöjen ongelmat voidaan ennakoida ja ottaa kokonaistilanne haltuun. Säännöllisillä laatu- ja viikkokäynteillä varmistetaan, että asiakas saa juuri sitä mitä hän on myös tilannut, kertoo Ojava.

## Tietojärjestelmiä sekä sähkö- ja paperipostia

RTK-Palvelu on Lahden seudulla kiinteistöpalvelujen markkinajohtaja. Yhtiö tarjoaa asiakkailleen kokonaisvaltaisia kiinteistö- ja siivouspalveluita, joihin sisältyy muun muassa viheralueiden hoitoa, lvi- ja sähköasennuksia sekä pienistä remonteista huolehtimista.

- Asiakaspalvelu tapahtuu useimmiten puhelimitse, mutta meihin voi ottaa yhteyttä myös sähköisellä AVUX-järjestelmällä Internetin kautta. Erityisesti isännöitsijöille AVUX-järjestelmä on hyvin hyödyllinen, sillä järjestelmän kautta he näkevät koska työ on otettu vastaan ja milloin työtehtävä on saatu valmiiksi, Ojava kertoo.

Asukkaat soittavat yleensä suoraan kiinteistösihteereille sekä huoltohenkilöille, mutta vanhempi väki jättää edelleen palvelupyynnön myös paperisina kiinteistöistä löytyviin palautelaatikoihin.

- Tavoittaa meidät hyvin tietysti myös sähköpostitse osoitteesta [asiakaspalvelu.lahti@rtkpalvelu.fi](mailto:asiakaspalvelu.lahti@rtkpalvelu.fi), muistuttaa Ojava.

## Lahden kaupungista uusi suurasiakas

Lahden seudun uusi suuri asiakas on Lahden kaupunki, jonka 24 kiinteistöä tulivat RTK-Palvelu Oy:n hoitoon joulukuun 2009 alussa. Toiminnan laajentuessa tarvitaan myös lisää osaavaa henkilöstöä, jotta kiinteistöpalvelujen laatu säilyy korkeatasoisena ja kehittyä tulevaisuuden haasteiden mukana.

- Koko taloustaantumisen ajan meillä on henkilöstömäärä lisääntynyt jonkin verran. Nytkin tarvitsemme useampia huoltomiehiä ja vahtimestareita palvelukseen. Huoltoväen peruskoulutuksen on syytä olla kohdallaan, mutta tässä hommassa oppii paljon myös työn kautta ja työkavereilta, kertoo itsekin edelleen aika-ajoin lapioon ja lumikolaan tarttuva Ojava.

# Remonttiryhmä pitää VVO:n Kouvolan talot kunnossa

VVO-kotikeskus tarjoaa kodin 38 000 asukkaalle eri puolilla Suomea. Kouvolan seudulla VVO-kotikeskuksen yhteistyökumppani on RTK-Palvelu, joka huolehtii alueen VVO-kotien siivouksesta ja kiinteistöhuollosta. Kouvolan seudulla toimii myös erityinen RTK-Palvelun remonttiryhmä, joka tarkastaa asuntojen kunnan, maalaa seinät, vaihtaa lattiat ja tekee kylpyhuoneremontit.

- RTK-Palvelun remonttiryhmä on oikea käteni Kouvossa. VVO-kotikeskuksella on siellä melko paljon ikääntynyttä asutuskantaa. Niissä tarvitaan paljon pientä remonttia siellä ja täällä. RTK-Palvelu toimii alueella hyvin itsenäisesti ja pitää meidän asuntomme kunnossa, sanoo VVO-kotikeskuksen isännöitsijä ja Lappeenrannan kotikeskuksen tiiminvetäjä **Juha Laitinen** satamapuiston vieressä sijaitsevalla toimistollaan. Jatkovasti Imatra - Kotka - Kouvola -kolmiolla liikkuva Laitinen arvostaa sitä, että Kouvolan seudulla VVO-kotikeskuksen asunnot ovat jatkuvasti hyvässä hoidossa.

#### **Luottamus, asiantuntemus ja tekninen osaaminen**

Kouvolan alue on Laitiselle niin sanottu "etäkohde", jossa suurin osa asuntojen huoltovastuusta on ulkoistettu oman yrityksen ulkopuolelle. Luottamus ulkopuoliseen yritykseen ja sen avainhenkilöihin on tällaisessa tapauksessa oltava luja.

- Paikallinen asiantuntemus sekä tekninen osaaminen ovat avainasemassa. Talot ja niiden ominaispiirteet on tunnettava kiinteistökohtaisesti. Näin syvä asiantuntemus ja luottamus kehittyvät vain ajan kanssa, Laitinen mieltii.

- Suurilla kansainvälisillä yrityksillä suhde paikallisuuteen hämärtyy helposti. Päätökset tehdään usein niin kaukana loppuasiakkaista, että ymmärrys suomalaisten kiinteistöjen pannuhuonetason toiminnasta ja esimerkiksi ainutlaatuisista ilmasto-olosuhteistamme eivät ole päätöksentekijöiden käytössä, arvelee Laitinen.

#### **Asiakslähtöisyys on kaiken lähtökohta**

Asiakaspalvelu ja asiakasnäkökulma ovat VVO-kotikeskukselle elintärkeitä asioita. Siksi asiakaskesteistä palveluasennetta edellytetään myös VVO-kotikeskuksen ulkoistetuilta palveluilta.

- RTK-Palvelun henkilöstö liikkuu Kouvolan seudulla ikään kuin VVO-kotikeskuksen lippalakki päässään. He tuntevat hyvin paikalliset tavat ja arvot. Uskon ja edellytän, että he osaavat pitää VVO-kotikeskukselle tärkeää asiakslähtöisyyttä myös oman toimintansa keskeisenä ohjenuorana, painottaa kiinteistöalan erilaisissa tehtävissä jo yli 20 vuotta toiminut Laitinen.

#### **Pitkäaikainen asuminen palkitaan**

VVO-kotikeskus palkitsee vuokralaisiaan pitkäaikaisesta asumisesta. Asuttuaan VVO-kotikeskuksen talossa kolme vuotta saa asukas 150 euron bonuksen, jonka hän voi käyttää asuntonsa asumisviihtyvyyttä parantavaan hankintaan.

- Viiden vuoden asumisen jälkeen summa kasvaa vastaamaan jo yhden kuukauden vuokraa. Sillä saa vaikkapa vaihdettua jonkin kodinkoneen uuteen. Kymmenen vuoden asumisen etu on jo paljon suurempi. Sillä on mahdollista tehdä vaikkapa keittiöremontti tai jokin muu suurempi uudistus. Vuonna 2010 kymmenvuotisetuun oikeuttavia asukkaita on jo 3400, joten eiköhän siitä RTK-Palvelun Kouvolan remonttiryhmällekin taas muutama urakka urkene, arvelee Laitinen.



#### **VVO**

VVO on monipuolinen asumispalveluita tarjoava konserni, joka rakennuttaa, vuokraa sekä myy asuntoja. VVO omistaa lähes 38 000 vuokra-asuntoa yli 50 paikkakunnalla. Konsernin 12 VVO-kotikeskusta eri puolilla Suomea palvelevat asiakkaita paikallisesti. VVO:n palveluksessa työskentelee lähes 400 henkilöä.



# Antti Asteljoki: Jokainen asiakas on ainutlaatuinen



Antti Asteljoki	Aikaisempia työnantajia	Harrastukset	Perhe	Odotukset ja toiveet
RTK-Palvelu Oy:n pääkaupunkiseudun aluejohtaja <ul style="list-style-type: none"> <li>Kauppatieteiden maisteri</li> <li>Palveluliiketoiminnan johtamisen ammattilainen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Varamiespalvelu-Yhtiöt</li> <li>Lassila &amp; Tikanoja Oyj</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Golf</li> <li>Penkkiurheilu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaimo</li> <li>3-vuotias tytär</li> <li>1,5-vuotiaat kaksoset (tyttö ja poika)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aloitteellista otetta</li> <li>Konkreettisia tekoja</li> <li>Tervettä perinteisten toimintatapojen kyseenalaistamista</li> </ul>

Asiakslähtöisyydestä puhuvat kaikki. Liian usein asiakkaan todelliset hyödyt unohtuvat kuitenkin juhlallisten sanojen ja hienojen termien sanahelinän alle. RTK-Palvelu Oy:n pääkaupunkiseudun uusi aluejohtaja Antti Asteljoki uskoo kiinteistöpalvelujen tarjoamisessa räätälöintiin. Jokainen asiakas on ainutlaatuinen, joten asiakkaalle tarjotun palvelukokonaisuudenkin on oltava juuri hänen tarpeidensa pohjalta rakennettu.

RTK-Palvelu Oy:n arvoja ovat asiakslähtöisyys, luottamus, tuloksellisuus ja jatkuva kehittäminen. Näitä arvoja toteutetaan yrityksessä Joensuusta Raumalle ja Rovaniemeltä Helsinkiin. Pääkaupunkiseudun uusi aluejohtaja **Antti Asteljoki** puhuu asiakslähtöisyydestä erityisen mielellään.

- "Massaräätälöinti" on tälle alalle sanahirviö, josta haluamme pysyä kaukana, Asteljoki sanoo.

- On ymmärrettävä asiakkaan ydinliiketoiminta ja kuunneltava asiakkaan toiveita herkällä korvalla. Jokaisella asiakkaalla on omat, yksilöidyt tarpeensa. Emme ole liiketoiminnassa, jossa myydään vain jonkin tuoteryhmän muodostamaa repertuaaria. Kyse on monipuolisista palvelukokonaisuuksista, jotka on kyettävä räätälöimään jokaisen asiakkaan oman tarvekuvan ympärille tehokkaaksi, laadukkaaksi ja yksilölliseksi ratkaisuksi.

#### Valtakunnallinen toiminta – paikallinen palvelu

Valtakunnallisen yrityksen on ymmärrettävä kiinteistöpalvelujen paikallinen luonne. Hyväkään visiot eivät välttämättä toimi samanlaisina jokaisen asiakaskohteen lattiatasolla.

- Valtakunnallinen toimintamme tuo tarvittaessa monia lisäresursseja asiakkaidemme käyttöön eri puolille Suomea. Pääkaupunkiseudun erityisosaamista viedään muualle Suomeen ja muualta tuodaan osaamista tänne, muistuttaa Asteljoki.

#### Toiminnan jatkuva kehittäminen on välttämätöntä

Pääkaupunkiseudun kiinteistöpalvelumarkkinat ovat alueellisesti selvästi maamme suurimmat. Helsingin ympäristöön on keskittynyt muuta maata suurempi määrä erilaisia yrityksiä ja organisaatioita pää- ja sivukonttoreineen.

- Siksi myös kilpailu on pääkaupunkiseudulla kovaa. Ei nyt aivan veristä, mutta melko armotonta kuitenkin. Tiukkaan kilpailutilanteeseen me vastaamme omalla selkeällä, aloitteellisella ja mutkattomalla toimintatavallamme, ihmislähtöisyydellämme ja jatkuvalla toimintamme kehittämisellä. Pitää olla rohkeutta kyseenalaistaa nykyisiä, jopa hyviä toimintatapoja, kun on uskoa vielä parempien käytäntöjen rakentamiseen, määrittelee Asteljoki.

#### Asiakkuuden jatkumista myös kilpailutuksen jälkeen

Asteljoen mukaan useilla kiinteistöpalvelualan yrityksillä on huono perinne panostaa paljon kilpailutuksiin, mutta liian vähän aitoon toiminnan kehittämiseen. Kun on voitettu vaikkapa kolmivuotinen kilpailutus, niin seuraavat kaksi ja puoli vuotta on vaan huokailtu tyytyväisinä. Viimeiseksi puoleksi vuodeksi ryhdistäydytään, jotta pärjättäisiin taas seuraavassakin kilpailutuksessa.

- Asiakkaat kyllä tunnustavat tällaisen luovimisen. Me pyrimme määrätteisesti panostamaan sekä asiakkuuden hoitoon että toiminnan jatkuvaan kehittämiseen yhtä paljon koko sopimuksen kestoajan. Me rakennamme kumppanuussuhteita avoimuudella ja aloitteellisuudella sekä vahvalla sitoutumisella ja yhteistyön tavoitteiden selkeällä määrittämisellä yhdessä asiakkaan kanssa, painottaa Asteljoki.

# Hyvin toimiva tiimi tuottaa parempaa asiakaspalvelua

Jatkuva toiminnan kehittäminen on eräs RTK-Palvelu Oy:n keskeisistä arvoista. Osaava henkilöstö tarjoaa asiakkaille laadukasta ja asiantuntevaa palvelua. Teknisen osaamisen rinnalla myös työyhteisön johtamisen on oltava kunnossa. Palveluesimiesten johtamiskoulutuksella tiimien toiminta tehostuu ja henkilöstön työmotivaatio paranee.



Siuntion Hyvinvointikeskus on juuri oikea paikka RTK-Palvelun palveluesimiesten koulutuspaikaksi. Hyvinvoiva henkilöstö toimii tehokkaammin ja tuottavammin. Muun muassa tämä asia mielessään Siuntioon kokoontui marrakuussa 2009 RTK-Palvelun palveluesimiehiä parinkymmenen hengen ryhmissä.

- Ryhmätöissä harjoittelimme erilaisia johtamistilanteita sekä esimiesten että työntekijöiden näkökulmista. On hyvin valaisevaa ja opettavaa asettaa itsensä erilaisiin rooleihin. Harjoitusten jälkeen ymmärtää hyvin miksi työnjohtamisessa syntyy aika-ajoin väärinymmärryksiä. Kun työn ja toiminnan johtaminen sujuu meillä jouhevasti, näkyy se myös asiakkaalla selvänä toiminnan tehostumisena, sanoo RTK-Palvelu Oy:n Rauman yksikön palvelupäällikkö **Heidi Sundström**.

#### **Koulutuksen hedelmät näkyvät asiakkaille**

Sundströmin asiakkaiden koko vaihtelee monikansallisista suuryrityksistä yksityisiin ammattinharjoittajiin. Palvelun on oltava kaikille asiakkaille yhtä luotettavaa ja laadukasta. Poikkeuksia sääntöön ei sallita.

- Asiakaspalvelussa tärkeintä on toimittaa asiakkaalle juuri sitä mitä hän haluaa ja täsmälleen oikeaan aikaan, jatkaa Sundström. - Laatu pidetään tasaisen korkeana ja mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi. Asiakkaan toiveita kuunnellaan tarkasti ja palvelu muovataan näiden toiveiden mukaiseksi.

- Palveluesimieskoulutus on auttanut minua ymmärtämään syvemmän yhteistyön ja yhdessä asiakkaan kanssa tapahtuvan suunnittelun merkityksen. Tämän osaamisen ja asenteen tuon oman esimerkkini kautta myös omille alaisilleni ja sitä kautta myös asiakkaileni. Kymmenen hengen tiimini koostuu palveluesimiehistä, jotka työskentelevät vielä minua lähempänä asiakkaita vastaten siivouksesta useissa eri yrityksissä ja organisaatioissa, Sundström kertoo.

#### **Paikallisuus ja luotettavuus**

Sundströmin työpäivien sisältö vaihtelee paljon. Tyypillinen työpäivä kuluu asiakastapaamisissa, tuotannon käytännön asioiden hoitamisessa sekä kehittämistyössä. RTK-Palvelun suuri vahvuus on Sundströmin mukaan juuri paikallisuus ja luotettavuus.

- Meidän kanssamme on helppoa olla tekemisissä. Oli yhteydenpitokanava sitten mikä tahansa. Minä olen luonnollisesti paljon tekemisissä nimenomaan siivouspalveluiden kanssa, mutta näen ja kuuntelen kyllä herkällä korvalla mikäli asiakas tarvitsee myös kiinteistöhuolto- ja aulapalveluja. Tuntemme paikalliset olosuhteet hyvin ja voimme tarjota asiakkaalle kokonaisvaltaisen siivous- ja kiinteistöhuollon palvelupaketin, muistuttaa Sundström.

Rauman yksikön palvelupäällikkö

#### **Heidi Sundström**

- RTK-Palvelu Oy:ssä vuodesta 2005 lähtien
- Ensin palveluesimiehenä ja nyt palvelupäällikkönä

#### **Harrastukset**

- Rullaluistelu sauvojen kanssa
- Omien poikien jääkiekkoharrastuksen tukihenkilö

#### **Perhe**

- Aviomies
- Seitsemän ja kymmenvuotiaat pojat

#### **Odotukset ja toiveet**

- Yhteistyötä ja kumppanuutta asiakkaiden kanssa
- Yhteistyön ja toimintatapojen kehittäminen oman tiimin sisällä

# Palvelupyynnöt vaivatta tietojärjestelmästä toiseen

RTK-Palvelulla ja Senaatti-kiinteistöllä on käytössään lukuisia sähköisiä huoltokirjoja. Niiden tarkoituksena on asiakkaan ja kiinteistöpalvelujen tarjoajan välisen yhteistyön parantaminen. Yli 40 erilaista huoltokirjaa eivät kuitenkaan keskustele keskenään. Uusi UBL-standardi tekee tiedonsiirron huoltokirjojen välillä mahdolliseksi.



Senaatti-kiinteistöjen talotekniikan asiantuntija  
Esa Halmetoja

Samoja tietoja ja palvelupyynnöitä on täytynyt aikaisemmin syöttää kerta toisensa jälkeen erilaisiin sähköisiin järjestelmiin.

- Tilanne oli kestävä. Ratkaisuksi löytyi onneksi UBL (Universal Business Language) -standardi, joka tekee palvelupyynnöiden siirtymisen tietojärjestelmien välillä mahdolliseksi, sanoo RTK-Palvelu Oy:n laatu- ja kehityspäällikkö **Riku Innala**.

- Senaatti-kiinteistöjen kohteissa RTK-Palvelu käyttää Senaatti-kiinteistöjen toiminnanohjausjärjestelmää SenaatTilaa sekä muita Senaatin käytössä olevia huoltokirjoja. Näiden lisäksi samat tiedot kirjataan toiseen kertaan RTK-Palvelun omaan Avux-järjestelmään. UBL-standardin käyttöönoton jälkeen palvelupyynnöt liikkuvat vaikeuksitta RTK-Palvelun Avuxin ja Senaatti-kiinteistöjen eri tietojärjestelmien välillä. UBL-standardi otetaan käyttöön Senaatin ja RTK-Palvelun välillä alkuvuoden 2010 aikana, kertoo Senaatti-kiinteistöjen talotekniikan asiantuntija **Esa Halmetoja**.

## Pienet viat nopeammin kuntoon

UBL-standardin mukaisesti palvelupyynnöitä välittävä huoltokirja tuo kiinteistöhuoltopalvelujen ostajat ja tarjoajat yhteisen pöydän ääreen. Palvelupyynnöt välittyvät yrityksiltä ja organisaatioilta toisille siitä riippumatta, mitä huoltokirjajärjestelmää käytetään.

- UBL-standardin käyttöönotolla nopeutetaan kiinteistöissä esiintyvien pienten vikojen ilmoittamista ja niiden korjaamista. Vikakorjausten tekemiselle saadaan samalla toimiva aikaseuranta. Virheet ja epätarkkuudet vähenevät, RTK-Palvelun toiminta tehostuu ja Senaatti-kiinteistöt saa parempaa laatua edullisempaan hintaan, luettelee Halmetoja saavutettavia hyötyjä.

## Usean vuoden kehitysprojekti

Sähköiseen huoltokirjaan sopivaa standardia on kehitetty Suomessa jo useiden vuosien ajan. Päävastuu kehityksessä on ollut Asunto-, toimittaja- ja rakennuttajaliitto Rakli ry:llä ja Senaatti-kiinteistöillä sekä viime vaiheessa myös Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus TIEKE:llä.



- Ensimmäisen kerran uutta standardia kehittävä e-EHYT-hanke (Elin-kaarihallinnan yhteiset ydintiedot sähköisissä huoltokirjoissa) käynnistyi jo vuonna 2000. Viimeisin tähän hankkeeseen perustuva vaihe on kun UBL-standardin mukaisesti välittyvät palvelupyynnöt otetaan Suomessa käyttöön keväällä 2010. RTK-Palvelu Oy on merkittävä valtakunnallinen kiinteistöpalveluyritys ja se on ollut tärkeässä roolissa kehittämistyössä, kertoo kehitysjohtaja **Erkki Aalto** Rakli ry:stä.

## Neljä avainsanoma

Loppujen lopuksi UBL-standardin mukaisesti välittyvässä palvelupyynnössä on kyse melko yksinkertaisista asioista. Lukuisat erilaiset tietojärjestelmät saadaan standardin avulla ymmärtämään neljä erilaista avainsanoma samalla tavalla:

1. Varsinainen palvelupyynnö
2. Pyynnön peruutus
3. Pyynnön vastaanottamisen kuittaaminen
4. Valmis

## Huoltokirjasta sähköiseen tilaamiseen ja sopimiseen

Yksinkertaisen asian toteuttaminen ei kuitenkaan ole helppoa silloin kun maailmassa on tuhansia erilaisia tietojärjestelmiä. Yhteisellä UBL-standardilla nämä erilaiset järjestelmät saadaan ainakin joltain osin keskustelemaan keskenään.

- UBL-palvelupyynnöviestit ovat vasta alkua RTK-Palvelun ja Senaatti-kiinteistöjen välisessä sähköisessä liiketoiminnassa. UBL-standardin mukaisesti, palvelupyynnöjä varten, toteutettua tietoteknistä rajapintaa voidaan hyödyntää kaikessa muussakin yritysten välisessä tiedonsiirrossa. Muun muassa sähköiset tilaukset, laskut, asiakas- ja toimittajarekisterit, kiinteistöluettelot, sopimukset jne. voidaan tulevaisuudessa välittää ja päivittää saman rajapinnan kautta. Rajoina ovat lähinnä mielikuvitus ja tahto, sanoo Esa Halmetoja Senaatti-kiinteistöistä.

## Kehitysjohtaja Erkki Aalto Rakli ry:stä

### Senaatti-kiinteistöt

Senaatti-kiinteistöt on valtion liikelaitos, joka tarjoaa tilapalveluja ensisijaisesti valtionhallinnon asiakkaille. Senaatti hallinnoi lähes 13 000 rakennusta, joiden yhteenlaskettu pinta-ala on noin 8,3 miljoonaa neliometriä. Senaatin toimialat ovat Ministeriöt ja kulttuuri, Puolustus ja turvallisuus, Yliopistot ja tutkimus, Toimistot sekä Kehitys- ja aluekiinteistöt.

[www.senaatti.fi](http://www.senaatti.fi)

### Rakli ry.

Asunto-, toimittaja- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry kokoaa yhteen kiinteistöjen ja infrastruktuurin omistajat, rakennuttajat, käyttäjäorganisaatiot, sijoittajat ja palveluntuottajat. Liitto toimii kiinteistö- ja rakentamisanal vaikuttajana, aktiivisena kehittäjänä, ammattilaisten verkottajana sekä suhdanne- ja muun tiedon tuottajana.

[www.rakli.fi](http://www.rakli.fi)

Hankkeeseen ovat sitoutuneet RTK-Palvelu Oy:n, Senaatti-kiinteistöjen, Rakli ry:n, Tiek ry:n lisäksi myös ARE Oy, ISS Palvelut Oy, Lujapalvelut Oy, Kupari Solutions Oy, Buildercom Oy, Olof Granlund Oy, Agenteq Oy, Logica Oy, Atop Tieto Oy. Hankkeeseen pyritään saamaan myös lisää osallistujia erityisesti kiinteistöomistajista.

# RTK-Palvelu on kasvanut paikallisesti ja vastuullisesti

RTK-Palvelun liiketoiminta on kasvanut vahvasti talous- taantumasta huolimatta. Osa kasvusta on tapahtunut yritysostojen kautta. Yhtiö on yrityshankintojen avulla laajentanut ja monipuolistanut kiinteistö- ja siivouspalvelujensa tarjontaa pääkaupunkiseudulla, Hämeessä, Savossa ja Pohjois-Karjalassa.

Asiakkaille yritysostot merkitsevät aikaisempaa monipuolisempia palveluja. Valtakunnalliset asiakkaat saavat kasvun ansiosta käyttöönsä entistä paremmat ja paikalliset olosuhteet yksityiskohtaisemmin tuntevat palvelujen tuottajat.

- Hankkimamme yritykset ovat olleet taloudellisesti kannattavia tai niillä on edellytykset kannattavaan toimintaan. Nyt voimme tarjota uusien ja vanhojen asiakkaidemme käyttöön kaiken erityisosaamisemme, sanoo toimitusjohtaja **Tauno Maksniemi**.

Yritysten johto ja henkilökunta jatkavat yritys- kauppojen yhteydessä lähes poikkeuksetta työskentelyään vanhojen asiakkaidensa kanssa entiseen tapaan. Muuttunut omistuspohja näkyy asiakkaille leveämpinä hartioina ja aikaisempaa laajempaa palvelutarjontana sekä tasaisempana laatuina.

Esimerkiksi erikoiskohteiden siivous- ja kiinteistöhuoltopalvelut voidaan jatkossa hoitaa tehokkaammin ja monipuolisemmin.

## Palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja energian säästöä

RTK-Palvelun asiakkaat voivat yrityskauppojen jälkeen laajentaa hankkimiansa palveluiden määrää ja laajuutta kiinteistöhuolto- ja siivouspalveluista muun muassa aulapalveluihin. Tarjolle on tullut entistä laajempi valikoima erilaisia kiinteistöjen teknisiä palveluja sekä muun muassa energiansäästöön tähtäviä seurantapalveluja.

- Kehitämme jatkuvasti toimintaamme ja panostamme erityisesti sähköisiin järjestelmiin. Tietojärjestelmien parantunut yhteensopivuus näkyy asiakkaillemme tehokkaampana tiedon- siirtona ja helpompana palveluiden seuranta. Olemme sitoutuneet ympäristöohjelmaan, jossa tärkeimpänä tavoitteena on CO<sub>2</sub>-päästöjen merkittävä vähentäminen. Sähköisten järjestelmien avulla optimoimme ajomäärämme ja samalla kiinnitämme huomiota myös omiin ajotapoihimme, tähdentää Maksniemi.

## Suur-Savon Siivous Oy

Suur-Savon Siivous on Mikkelin talousalueella toimiva siivousliike, jonka palveluksessa on 75 alan ammattilaista. Elokuussa hankittu yritys jatkaa toimintaansa entisellä nimellään.

- Suur-Savon Siivous Oy:n hankinta on RTK-Palvelulle merkittävä laajentuminen Itä-Suomessa. Sekä uusien että vanhojen asiakkaidemme palvelutarjonta laajeni merkittävästi erityisesti Mikkelin talousalueella, kertoo Maksniemi.

## Sysmän Mape Oy

Elokuussa RTK-Palveluun liittynyt Sysmän Mape Oy on Lahden pohjoispuolella toimiva jätehuolto-, kiinteistöhoito- ja siivousyhtiö. Yhtiöllä on ollut toimintaa jo lähes 20 vuotta ja se työllistää n. 20 työntekijää.

- Yritys jatkaa toimintaansa entisellä nimellään. Päijät-Hämeen alueen asiakkaamme saavat yrityskaupan ansiosta käyttöönsä meidän valtakunnallisen verkostomme ja erityisosaamisemme. Toisaalta voimme hyödyntää heidän osaamistaan jätehuollon osalla, muistuttaa Maksniemi.

## Kiinteistökaari Oy

RTK-Palvelu osti lokakuun 2009 alussa vantaalaisen Kiinteistökaari Oy:n kiinteistöhuoltoliiketoiminnan. Tauno Maksniemen mukaan tämä hankinta on luonteva jatko RTK-Palvelun vastuulliselle ja suunnitelmalliselle kasvustrategialle.

- Tämä on meidän kannalta merkittävä laajentuminen pääkaupunkiseudulla ja avaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia laajemminkin. Hankinnan avulla pystymme entisestään monipuolistamaan ja kehittämään asiakkaillemme tarjoamiamme palveluita, arvelee puolestaan RTK-Palvelun pääkaupunkiseudun aluejohtaja **Antti Asteljoki**.

## Siivousmylly Oy

Lokakuun lopussa julkaistun yrityskaupan myötä RTK-Palvelu vahvisti edelleen asemaansa Itä-Suomessa. Joensuulaisen Siivousmylly Oy:n liikevaihto on n. 1,6 milj. euroa ja sen palveluksessa on yli 50 siivousalan ammattilaista.

- Yhtiömme on kasvanut vuosien varrella merkittäviin mittoihin ja halusimme, että kannattava toimintamme saa jatkoa. Yrityskaupan ansiosta tuottamamme palvelut sekä paranevat että monipuolistuvat entisestään. Nyt olemme saaneet isomman firman resurssit käyttöömmemme ja tämä luo mainiot menestymismahdollisuudet tulevaisuudessa. Henkilöstön kannalta ratkaisu on myös hyvä, toteaa Siivousmyllyn aikaisempi toimitusjohtaja ja omistaja **Kari Kuronen**.

# Kiinteistöpäivät Aulangolla



Kiinteistöalan vuosiseminaari järjestettiin marraskuussa 2009 Aulangolla Hämeenlinnassa. Paikalla oli noin 500 kiinteistöalan vaikuttajaa eri puolilta maata. RTK-Palvelu Oy:lla oli Aulangolla oma messuosastonsa, joka keräsi paikalle runsaasti väkeä keskustelemaan kiinteistöhuollon ja siivouspalveluiden tulevaisuuden näkymistä.

# Karjala-turnaus

RTK-Palvelun verkkosivulla olleen Karjala-kisan voittaja Esa Kainulainen (toinen oikealta) pääsi palkintolippujen ansiosta seuraamaan Suomi - Tsekki -ottelua Helsingin Hartwall-Areenalle kolmen ystävänsä kanssa 7.11.2009. Suomi voitti ottelun maalein 2 - 1.



Kuva: Arto Koskinen / RTK-Palvelu Oy

# RTK-Palvelu



## Kiinteistöhuolto

- Yleiset kiinteistöhuoltotyöt
- Ulkoalueiden hoitotyöt ja vihertyöt
- Tekniset kiinteistöpalvelut ja energiansäästöpalvelut
- Remontti- ja pienrakennuspalvelut



## Siivous

- Perussiivoukset
- Teollisuuden erityis- ja prosessiivoukset
- Muutto- ja suursiivoukset
- Viherpalvelut
- Vaihtomattopalvelut
- Tekstiili- ja kalustehuoltopalvelut hotelleissa ja matkustajalaitoissa



## Käyttäjäpalvelut

- Aula- ja sihteeripalvelut
- Postitus- ja lähettipalvelut
- Kokous- ja kahvipalvelut
- Monipalvelu - ammattitaitoisen henkilöstön erilaisiin tilapäistarpeisiin
- Toiminnan muutoksiin liittyvät ulkoistuspalvelut
- Tietoturvapalvelut

## Teollisuuspalvelut

- Erikois- ja prosessiivoukset
- Imulakaisupalvelut
- Korkeapainepesut
- Yhdistelmäautotyöt
- Rakenne- ja laitehuollot
- Jätehuoltopalvelut, myös ongelmajätehuolto ja lajittelu



Ota yhteyttä! [www.rtkpalvelu.fi](http://www.rtkpalvelu.fi) 029 029 3000



*Koe työmme tulos*



[www.rtkpalvelu.fi](http://www.rtkpalvelu.fi)