



Palvelualojen Ammattiliitto PAM ry:n ja Palvelualojen työnantajat PALTA ry:n välisen asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialan työehtosopimusta koskevan työriidan ratkaisemiseksi teen seuraavan

sovintoehdotuksen

Palvelualojen Ammattiliitto PAM ry ja Palvelualojen työnantajat PALTA ry uudistavat asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialan työehtosopimuksen liitteessä todetuin muutoksin.

Tämä sovintoehdotus on kokonaisuus, joka on hyväksyttävä tai hylättävä sellaisenaan. Hylätty sovintoehdotus ei toimi jatkoneuvottelujen pohjana sovittelun mahdollisesti jatkuessa.

Vastaukset sovintoehdotukseen jätetään kirjallisesti valtakunnansovittelijan toimistolla maanantaina 24.3.2025 klo 16.

Helsingissä 21. päivänä maaliskuuta 2025

Anu Sajavaara
Valtakunnansovittelija

LIITE: Asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialan työehtosopimus 24.3.2025–29.2.2028

ASIAKASPALVELU- JA TELEMARKKINOINTIALAN TYÖEHTOSOPIMUS

24.3.2025–29.2.2028

1. SOPIMUSKAUSI

Työehtosopimus on voimassa 29.2.2028 saakka ja jatkuu sen jälkeen vuoden kerrallaan, ellei sitä viimeistään kahta kuukautta ennen sen päättymistä ole kummaltakaan puolelta kirjallisesti irtisanottu.

Työehtosopimusosapuolet tarkastelevat vuoden 2026 marraskuun aikana sopimuksen tavoitteiden toteutumista sekä arvioitavissa olevia talouden ja työllisyyden näkymiä asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialalla. Arvioinnin perusteella kummallakin osapuolella on mahdollisuus irtisanoa työehtosopimussopimus päättymään 28.2.2027. Irtisanomista koskeva ilmoitus on kirjallisesti toimitettava viimeistään 31.12.2026 toiselle sopijaosapuolelle.

2. PALKANKOROTUKSET

2.1 Palkankorotukset 2025

2.1.1 Yleiskorotus 1.7.2025

Palkkoja korotetaan 1.7.2025 tai lähinnä sen jälkeen alkavan palkanmaksukauden alusta lukien 2,5 prosentin suuruisella yleiskorotuksella.

2.1.3 Taulukkopalkat

Taulukkopalkkoja korotetaan 1.7.2025 lukien 2,5 prosentin suuruisella korotuksella.

2.1.4 Euromääräiset lisät (luottamusmieskorvaus, kielilisiä ja yölisä)

Työehtosopimuksen euromääräisiä lisiä korotetaan 1.7.2025 lukien 2,5 prosentin suuruisella korotuksella.

2.2 Palkankorotukset 2026

2.2.1 Yleiskorotus 1.6.2026

Palkkoja korotetaan 1.6.2026 tai lähinnä sen jälkeen alkavan palkanmaksukauden alusta lukien 2,3 prosentin suuruisella yleiskorotuksella.

2.2.2 Yrityskohtainen erä 1.6.2026

Yrityskohtaisesti on käytettävissä 1.6.2026 lukien 0,6 prosentin suuruinen erä, jonka kohdentamisesta sovitaan paikallisesti 31.5.2025 mennessä. Erän suuruus lasketaan huhtikuun 2026 työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden palkkasummasta.

Yrityskohtaisen erän tarkoituksena on tukea palkanmuodostuksen kannustavuutta, oikeudenmukaista palkkausta, tuottavuuden kehittymistä työpaikalla ja työnantajan palkkapolitiikan toteutumista. Työntekijöiden ammattitaidon ja työssä suoriutumisen tulee olla ohjaavana tekijänä yrityskohtaisen erän jakamisessa.

Mikäli erän käyttämisestä ei päästä sopimukseen, päättää kohdentamisesta työnantaja. Luottamusmiehellä on oikeus saada selvitys palkankorotusten kohdentumisesta kohtuullisessa ajassa palkkaratkaisun toteuttamisesta. Selvityksestä tulee käydä ilmi työntekijöiden lukumäärä, kuinka moni on saanut korotuksen, keskimääräisen korotuksen suuruus sekä työntekijöiden palkankorotusten kokonaismäärä.

2.2.3 Taulukkopalkat

Taulukkopalkkoja korotetaan 1.6.2026 lukien 2,3 prosentin suuruisella korotuksella.

2.2.4 Euromääräiset lisät (luottamusmieskorvaus, kielilisiä ja yölisä)

Työehtosopimuksen euromääräisiä lisiä korotetaan 1.6.2026 lukien 2,3 prosentin suuruisella korotuksella

2.3 Palkankorotukset 2027

2.3.1 Yleiskorotus 1.6.2027

Palkkoja korotetaan 1.6.2027 tai lähinnä sen jälkeen alkavan palkanmaksukauden alusta lukien 2,0 prosentin suuruisella yleiskorotuksella.

2.3.2 Yrityskohtainen erä 1.6.2027

Yrityskohtaisesti on käytettävissä 1.6.2027 lukien 0,4 prosentin suuruinen erä, jonka kohdentamisesta sovitaan paikallisesti 31.5.2027 mennessä. Erän suuruus lasketaan huhtikuun 2027 työehtosopimuksen piirissä olevien työntekijöiden palkkasummasta.

Yrityskohtaisen erän tarkoituksena on tukea palkanmuodostuksen kannustavuutta, oikeudenmukaista palkkausta, tuottavuuden kehittymistä työpaikalla ja työnantajan palkkapolitiikan toteutumista. Työntekijöiden ammattitaidon ja työssä suoriutumisen tulee olla ohjaavana tekijänä yrityskohtaisen erän jakamisessa.

Mikäli erän käyttämisestä ei päästä sopimukseen, päättää kohdentamisesta työnantaja. Luottamusmiehellä on oikeus saada selvitys palkankorotusten kohdentumisesta kohtuullisessa ajassa palkkaratkaisun toteuttamisesta. Selvityksestä tulee käydä ilmi työntekijöiden lukumäärä, kuinka moni on saanut korotuksen, keskimääräisen korotuksen suuruus sekä työntekijöiden palkankorotusten kokonaismäärä.

2.3.3 Taulukkopalkat

Taulukkopalkkoja korotetaan 1.6.2027 lukien 2,0 prosentin suuruisella korotuksella.

2.3.4 Euromääräiset lisät (luottamusmieskorvaus, kielilisiä ja yölisä)

Työehtosopimuksen euromääräisiä lisiä korotetaan 1.6.2027 lukien 2,0 prosentin suuruisella korotuksella.

3. TEKSTIMUUTOKSET

3.1 Ansionmenetyksen korvaus

Muutetaan 22 §:n Ansiomenetyksen korvaus 1. kohta kuulumaan seuraavasti:

Työnantaja korvaa ansion, jonka luottamusmies menettää hoitaessaan luottamusmiestehtäviä säännöllisenä työaikana. Ansio korvataan keskituntiansion mukaan. (Katso keskituntiansion laskemisesta 21 §:n 7 kohta).

Hoitaessaan työnantajan kanssa sovittuja tehtäviä säännöllisen työajan ulkopuolella luottamusmiehelle maksetaan lisä- tai ylityökorvaus, ellei muusta korvauksesta sovita.

Luottamusmiehelle maksetaan luottamusmiestehtävien hoitamisesta luottamusmieskorvausta hänen toimialueeseensa kuuluvien työntekijöiden lukumäärän (riippumatta järjestäytyneisyydestä) perusteella seuraavasti:

Työntekijöiden lukumäärä	Luottamusmieskorvaus 1.6.2023 alkaen	Luottamusmieskorvaus 1.3.2024 alkaen
alle 50 työntekijää	43,76 €/kk	44,68 €/kk
51 - 200 työntekijää	57,98 €/kk	59,20 €/kk
yli 200 työntekijää	71,11 €/kk	72,60 €/kk

Mikäli luottamusmies toimii myös em. yhteyshenkilönä tai valtakunnallisena pääluottamusmiehenä, korotetaan palkkiota 30 %:lla.

Korvausta ei makseta niiltä kalenterikuukausilta, jolloin luottamus- tai pääluottamusmies vuosiloman, sairauden tai muun niihin verrattavan esteen vuoksi ei hoida luottamusmiestehtäväänsä pääosaa ko. kuukautta. Korvaus maksetaan varamiehelle tämän hoidettua ko. tehtävää ko. poissaoloajan.

Työsuojeluvaltuutetun korvaus on samansuuruinen kuin luottamusmiehen korvaus.

3.2 Työaika

Lisätään 6 § 4. kohtaan seuraava kappale:

Työvuorojen sijoituessa eri vuorokauden aikoihin on suositeltavaa suunnitella ne työaikaergonomisesti. Suositeltava työvuorojen kiertosuunta on aamu-, päivä-, ilta- ja yövuoro.

3.3 Paikallinen sopiminen

Muutetaan 20 § kuulumaan seuraavasti:

1. Työpaikkakohtaisessa sopimisessa:

- sopijapuolia ovat työnantaja ja työntekijä, työntekijät, työpaikkakohtaisen sopimisen työryhmä tai luottamusmies, ellei työehtosopimusmääräyksessä ole toisin sovittu
- sopimus on tehtävä kirjallisesti
- sopimus voidaan tehdä toistaiseksi tai määräajaksi
- toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen irtisanomisaika on 3 kuukautta
- yli 9 kuukautta kestänyt määräaikainen sopimus voidaan irtisanoa 3 kuukauden irtisanomisajalla
- sopimuksen päättyttyä noudatetaan työehtosopimuksen määräyksiä.

2. Sovitun järjestelyn ollessa sidottu tiettyyn ajanjaksoon se jatkuu irtisanomisesta huolimatta jakson loppuun.

3. Työpaikkakohtaisten sopimusten laatimista varten voidaan perustaa työpaikan olosuhteisiin perehtynyt työpaikkakohtaisen sopimisen työryhmä.

Mikäli yhteisymmärryksessä työryhmä perustetaan, työntekijöillä on oikeus valita vaaleilla työryhmään enintään kaksi edustajaa, joista toinen on luottamusmies, jos sellainen on valittu. Mikäli työryhmän toimikauden aikana valitaan luottamusmies, hänestä tulee työryhmän jäsen. Kaikilla työntekijöillä, joita työryhmän jäsenen edustaisi tulee olla oikeus osallistua valintaan.

Työryhmän kokoonpano toimii pariteettiperiaatteella.

Työryhmän toimikaudesta (enintään 2 vuotta) sovitaan työryhmän jäsenten valinnan yhteydessä. Työryhmä voidaan perustaa myös yksittäisen paikallisen sopimuksen tekemistä varten.

Työnantaja huolehtii työryhmän jäsenten koulutustarpeesta siinä määrin kuin se on tarpeen tehtävän hoitamiseksi.

3.4 Lomautus

Muutetaan 5 § 9. kohta kuulumaan seuraavasti:

Toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen otettu työntekijä voidaan lomauttaa vähintään 14 päivän ilmoitusajalla. Paikallisesti sopien ilmoitusaikaa voidaan lyhentää 7 päivään.

Määräaikaiseen työsuhteeseen otettu työntekijä voidaan lomauttaa työsopimuslain 5 luvun 2§:n 3 momentin mukaisesti.

Irtisanottaessa lomautettu työntekijä voidaan lomautusilmoitusajan palkka vähentää irtisanomisajan palkasta.

3.5 Irtisanominen

Muutetaan 5 § 1. kohta kuulumaan seuraavasti:

1. Työnantajan noudattama irtisanomisaika on:

työsuhteen jatkuttua	irtisanomisaika
enintään vuoden	14 päivää
yli vuoden – enintään 4 vuotta	2 kuukautta
yli 4 - enintään 8 vuotta	3 kuukautta
yli 8 - enintään 12 vuotta	4 kuukautta
yli 12 vuotta	6 kuukautta

Muutetaan 5 § 2. kohta kuulumaan seuraavasti:

2. Ellei toisin sovita, työntekijän noudattama irtisanomisaika on:

työsuhteen jatkuttua	irtisanomisaika
enintään 5 vuotta	14 vrk
yli 5 vuotta	1 kuukausi

3.6 Lopputili

Muutetaan 11 § 11. kohta kuulumaan seuraavasti:

Ellei toisin sovita, palkka on maksettava viimeistään työsuhteen päättymistä seuraavana säännönmukaisena palkanmaksupäivänä.

4. ALLEKIRJOITUSPÖYTÄKIRJAAN

4.1 TYÖRYHMÄT

4.1.1 Tekoäly asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialalla

Tekoälyn käyttö voi johtaa työn ja työn organisoinnin muutoksiin muun muassa automatisoimalla rutiinitehtäviä, luomalla uusia tai entistä tietopohjaisempia työtapoja.

Tekoäly osana yhteistoimintaa

Työnantajan ja henkilöstön edustajien välisen vuoropuhelun kohteena ovat yhteistoimintalain mukaan työpaikalla sovellettavat säännöt, käytännöt ja toimintaperiaatteet. Vuoropuhelussa käsitellään myös henkilöstön osaamistarpeet ja osaamisen kehittäminen, yksityisyyden suojaan työelämässä sisältyviä asioita sekä työhyvinvoinnin ylläpitäminen siltä osin kuin sitä ei käsitellä esimerkiksi työturvallisuuslain tai työterveyshuoltolain nojalla.

Tekoälyn vastuullinen käyttö rekrytoinnissa ja uralla etenemisessä, tekoälylukutaito työroolin edellyttämässä tehtävässä sekä tekoälyn mahdolliset vaikutukset työoloihin ja työntekijöiden tietosuojaan ovat näin osa yhteistoimintaa yrityksissä.

Liitot jatkavat keskustelua asiasta liittojen välisessä työryhmässä.

4.1.2 Etätyö

Etätyö on tapa organisoida ja tehdä työtä. Liitot tunnistavat, että alalla etätyö on vakiintunut tapa tehdä työtä. Liitot suosittelevat, että säännöllisestä etätyöstä tehdään työnantajan ja työntekijän välillä etätyösopimus. Liitot perustavat työryhmän, jossa selvitetään, aiheuttaako etätyö alalla erityisiä haasteita. Työryhmän tarkoituksena on luoda etätyösopimusmalli ja antaa tarvittaessa koulutusta sopimuksesta ja etätyöstä.

4.1.3 Palkkausjärjestelmätyöryhmä

Liitot jatkavat sopimuskauden aikana työryhmätyötä, jonka tarkoituksena on selvittää työehtosopimuksen palkkausjärjestelmän uudistamismahdollisuuksia vastaamaan työn muuttuneeseen luonteeseen ja etätyön tuomiin muutoksiin. Osana kokonaisuutta pyritään poistamaan paikkakuntakalleusluokitus sekä kielilisiä. Samassa yhteydessä tarkastellaan myös koululaispalkkamääräyksiä sekä muita lisiä. Jos työryhmä pääsee yksimielisyyteen mahdollisista muutoksista työryhmätyön pohjalta, liitot voivat sopia uuden palkkausjärjestelmän käyttöönotosta.

4.2 MUUT KIRJAUKSET ALLEKIRJOITUSPÖYTÄKIRJAAN

4.2.1 Työlainsäädännön seuranta

Liitot seuraavat sopimuskauden aikana uuden työlainsäädännön valmistelua ja arvioivat lainsäädännön voimaantulon vaikutuksia työehtosopimukseen. Arvioinnissa keskitytään

erityisesti henkilöperusteisten irtisanomisten perusteisiin ja lomautusilmoitusaikaan sekä lainsäädäntöuudistusten työllisyyttä edistäviin vaikutuksiin. Arviointi toteutetaan sopimuskauden loppuun mennessä.

4.2.2 Liittojen ohjeistus ja seuranta yrityskohtaisen erän jakamisessa

Liitot järjestävät yhteistä koulutusta ja ohjeistusta yrityskohtaisen erän käyttämisestä. Koulutuksen ja ohjeistuksen tarkoituksena on antaa mm. esimerkkejä niistä kriteereistä, joilla yrityskohtainen erä voidaan jakaa siten, että erän toteutus on henkilöstölle läpinäkyvää ja oikeudenmukaista. Liitot laativat ohjeistuksen tammikuun 2026 loppuun mennessä.

Vuosien 2026 ja 2027 yrityskohtaisten erien maksamisen jälkeen liitot selvittävät yrityskohtaisen erän käyttöä alalla ja siitä saatuja kokemuksia.

5. TEKNISET MUUTOKSET

5.1 Lomaraha

Muutetaan 18 § 7. kohta kuulumaan seuraavasti:

Lomaraha maksetaan vuosilomapalkasta ja -korvauksesta työntekijän siirtyessä vanhuus-, työkyvyttömyys-, yksilölliselle- tai varhennetulle vanhuuseläkkeelle.

5.2 Ateriakorvaus

Muutetaan 18 § 4. kohta kuulumaan seuraavasti:

Ateriakorvaus maksetaan:

- työmatkan kestäessä vähintään 6 tuntia
- ja työntekijällä ei ole mahdollisuutta tavanomaiseen tai sitä vastaavaan työpaikkaruokailuun tai kotiruokailuun.

Ateriakorvausta ei makseta:

- työntekijän saadessa koko- tai osapäivärahan
- tai työntekijän työskennellessä yrityksen saman paikkakunnan toisessa toimipaikassa.

Ateriakorvauksen suuruus määräytyy verohallinnon päätöksen mukaan.