



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 annetaan kirjallisesti lauantaina 5.4.2025 klo 16.

Helsingissä 3. päivänä huhtikuuta 2025

Anu Sajavaara
Valtakunnansovittelija

LIITE: Asiakaspalvelu- ja telemarkkinointialan työehtosopimus 5.4.2025–29.2.2028

ASIAKASPALVELU- JA TELEMARKKINOINTIALAN TYÖEHTOSOPIMUS 2025-2028

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.

Osapuolet 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

2.1.1 Yleiskorotus 1.7.2025

Palkkoja korotetaan 1.7.2025 tai lähinnä sen jälkeen alkavan palkanmaksukauden alusta lukien 2,5 prosentin suuruisella yleiskorotuksella. Korotus tehdään kiinteään tunti- tai kuukausipalkkaan, kuitenkin vähintään palkkataulukon mukaiseen palkkaan.

2.1.2 Taulukkopalkat

Taulukkopalkkoja korotetaan 1.7.2025 lukien 2,5 prosentin suuruisella korotuksella.

2.1.3 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. Korotus tehdään kiinteään tunti- tai kuukausipalkkaan, kuitenkin vähintään palkkataulukon mukaiseen palkkaan.

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.

Mikäli erän käyttämisestä ei päästä sopimukseen, päättää kohdentamisesta työnantaja. Erän käyttö pitää tällöin selvittää ennen kohdentamista luottamusmiehelle.

2.2.3 Taulukkopalkat

Taulukkopalkkoja korotetaan 1.6.2026 lukien 2,9 prosentin suuruisella korotuksella.

2.2.4 Euromääräiset lisät (luottamusmieskorvaus, kielilisiä ja yölisä)

Työehtosopimuksen euromääräisiä lisiä korotetaan 1.6.2026 lukien 2,9 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. Korotus tehdään kiinteään tunti- tai kuukausipalkkaan, kuitenkin vähintään palkkataulukon mukaiseen palkkaan.

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.

Mikäli erän käyttämisestä ei päästä sopimukseen, päättää kohdentamisesta työnantaja. Erän käyttö pitää tällöin selvittää ennen kohdentamista luottamusmiehelle.

2.3.3 Taulukkopalkat

Taulukkopalkkoja korotetaan 1.6.2027 lukien 2,4 prosentin suuruisella korotuksella.

2.3.4 Euromääräiset lisät (luottamusmieskorvaus, kielilisiä ja yölisä)

Työehtosopimuksen euromääräisiä lisiä korotetaan 1.6.2027 lukien 2,4 prosentin suuruisella korotuksella.

3. TEKSTIMUUTOKSET

3.1 Työaika

Lisätään 6 § 4. kohtaan seuraava kappale:

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

3.2 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 päätyttyä 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 jäsen 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.

3.3 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.

3.4 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

3.4 Kuuleminen työsuhteen päättämisestä

Lisätään 5 § 3. kohtaan seuraava teksti:

Työnantajan harkitessa työntekijän työsuhteen päättämistä henkilöstä johtuvalla syyllä työntekijälle on varattava tilaisuus tulla kuulluksi työsopimuksen päättämisen syistä. Kuulemistilaisuus on järjestettävä niin, että työntekijällä on kohtuullinen valmistautumisaika ennen kuulemistä, ja että hänellä on riittävät tiedot päättämisharkinnan perusteena olevista seikoista ja tosiasiallinen mahdollisuus esittää oma kantansa asiassa.

Työnantaja tiedottaa työntekijää kuulemistilaisuuden tarkoituksesta sekä oikeudesta käyttää avustajaa kuulemistilaisuudessa. Työntekijän pyynnöstä avustajana voi toimia luottamusmies tai jos sellaista ei ole valittuna, avustajana voi työntekijän pyynnöstä toimia esimerkiksi ammattiliiton edustaja.

Kuulemistilaisuuden jälkeen työnantaja arvioi työsuhteen jatkamisedellytyksiä.

Pöytäkirjamerkintä:

Kirjaus työntekijän kuulemisvelvollisuudesta ei vaikuta laintulkintaan eivätkä irtisanomiseen liittyvät asiat kuten perusteet, menettely tai asian selvittäminen ole osa työehtosopimusta eikä se laajenna liittojen valvontavelvollisuutta koskemaan työsuhteen päättämisperusteita tai päättämismenettelyä tai -prosessia.

3.5 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 Palkkausjärjestelmätyöryhmä

Osapuolet jatkavat sopimuskauden aikana työryhmätyötä, jonka tarkoituksena on uudistaa työehtosopimuksen palkkausjärjestelmä vastaamaan työn muuttuneeseen luonteeseen ja etätyön tuomiin muutoksiin. Osana kokonaisuutta pyritään poistamaan paikkakuntakalleusluokitus sekä kielilisiä. Samassa yhteydessä tarkastellaan myös koululaispalkkamääräyksiä sekä muita lisiä. Uudistuksen tulee tukea yrityksen kilpailukykyä ja tuottavuutta, palkanmuodostuksen kannustavuutta, oikeudenmukaista palkkausta sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia oman palkkansa kehittymiseen. Työryhmä käynnistää toimintansa 1.9.2025 mennessä.

Liitot voivat käyttää vuosien 2026 ja 2027 yrityskohtaisia eriä palkkausjärjestelmän uudistamiseen. Osapuolet laativat 1.3.2026 mennessä yhteiset ohjeet yrityskohtaisen erän laskentaperiaatteista ja pyrkivät sopimaan mahdollisuudesta yrityskohtaisten erien käyttämisestä uuden palkkausjärjestelmän käyttöönottoon. Jos työryhmä pääsee yksimielisyyteen mahdollisista muutoksista työryhmätyön pohjalta, sopijaosapuolet voivat sopia uuden palkkausjärjestelmän käyttöönotosta.

4.1.2 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.

Osapuolet jatkavat keskustelua asiasta liittojen välisessä työryhmässä. Työryhmä käynnistää toimintansa 1.9.2026 mennessä.

4.1.3. 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.

Työryhmä käynnistää toimintansa 1.9.2026 mennessä.

4.2 MUUT

4.2.1 Työlainsäädännön seuranta

Osapuolet 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.

5. TEKNISET MUUTOKSET

5.1 Lomaraha

Muutetaan 18 § 7. kuulumaan seuraavasti:

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

5.2 Aterikorvaus

Muutetaan 18 § 4. kuulumaan seuraavasti:

Aterikorvaus maksetaan:

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

Aterikorvausta ei makseta:

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

Aterikorvauksen suuruus määräytyy verohallinnon päätöksen mukaan.