



English



Vietnamese



i

## Thuê

🕒 Bài viết này đã hơn **2 tháng tuổi**.

# 'Toàn bộ sự việc thật tồi tệ': Nhân viên tổng đài thuê ngoài của ATO bị sốc trước điều kiện làm việc khi người gọi phàn nàn về nhân viên thiếu kinh nghiệm.

Hiệp hội Kế toán viên được chứng nhận Úc và New Zealand cũng cho rằng 'hệ thống điện thoại của ATO hoàn toàn không hoạt động'.

- [Hãy theo dõi blog tin tức trực tiếp về Úc của chúng tôi để cập nhật những thông tin mới nhất.](#)
- [Nhận email tin tức nóng hổi](#), [ứng dụng miễn phí](#) hoặc [podcast tin tức hàng ngày của chúng tôi.](#)



**Jonathan Barrett**, *Biên tập viên Kinh doanh*

Chủ nhật, ngày 23 tháng 11 năm 2025, 9:00 giờ EST



Tôi thích trang Guardian trên Google hơn.

Rob\* là một trong nhóm 16 nhân viên được một nhà mạng tư nhân thuê để trả lời điện thoại cho đường dây dịch vụ khách hàng của Cục Thuế Úc.

Sau khóa đào tạo, nhóm nhân viên được đưa vào làm việc qua điện thoại và ba người lập tức nghỉ việc. Trong vòng sáu tháng, chỉ còn lại bốn nhân viên từ nhóm ban đầu.

“Tôi thực sự sốc trước những gì đang diễn ra ở những nơi này - thật không thể tin được,” Rob, người từng làm việc cho Probe Operations thuộc sở hữu của quỹ đầu tư tư nhân - nhà điều hành trung tâm cuộc gọi thuê ngoài lớn nhất của ATO - cho biết.

“Áp lực mà họ đặt lên những người này là vô cùng lớn, từng phút đều được giám sát, và nếu bạn vượt quá thời gian gọi điện, họ sẽ lập tức nhắc nhở bạn.”

“Toàn bộ chuyện này thật tồi tệ, [Cơ quan Thuế Úc] đã chuyển những công việc này sang doanh nghiệp tư nhân, và mức lương thấp hơn đáng kể, khiến các công ty bỏ túi phân chênh lệch.”

Những người ở đâu đây bên kia điện thoại cũng đã nhận thấy điều đó.

[Đăng ký nhận email tin tức khẩn cấp của Úc. →](#)

Văn phòng Thanh tra Thuế đã nhận được báo cáo về tình trạng dịch vụ ngày càng xuống cấp trên các đường dây điện thoại của ATO từ các đại lý thuê, những người cho biết họ thường xuyên nói chuyện với nhân viên tổng đài không thể cung cấp câu trả lời đầy đủ thông tin.

Theo một [báo cáo của thanh tra viên](#) được công bố tháng trước, các nhân viên thuê ngoài - một nửa trong số đó có kinh nghiệm dưới một năm - trả lời hơn 85% các cuộc gọi đến ATO, bao gồm cả các cuộc gọi từ các đại lý thuê.

Theo báo cáo, một trong những vấn đề là tỷ lệ luân chuyển nhân viên rất cao tại các doanh nghiệp hoạt động vì lợi nhuận.

Trong năm 2024-2025, tỷ lệ luân chuyển nhân viên tại các trung tâm thuê ngoài là 125%, mặc dù dữ liệu không phân biệt giữa các nhà điều hành. Con số này cao hơn so với 31% đối với nhân viên nội bộ của ATO.

Nói cách khác, điều đó giống như toàn bộ nhân viên của các công ty thuê ngoài đã thay đổi trong một năm dương lịch, và sau đó thêm một phần tư lực lượng lao động nữa đã nghỉ việc.

## Cùng một công việc, nhưng lương thấp hơn.

Theo các cuộc phỏng vấn với nhân viên hiện tại và cựu nhân viên, những người lao động như Rob [thường kiếm được khoảng 26,70 đô la một giờ](#), tương đương với mức lương cơ bản khoảng 52.800 đô la một năm. Mức lương này tăng lên hơn 60.000 đô la đối với các trưởng nhóm.

Các nhân viên trực tiếp của ATO, làm việc trên cùng một đường dây điện thoại, thường kiếm được hơn 72.000 đô la.

Các nhân viên thuê ngoài lập luận rằng, mặc dù có cùng nhiệm vụ, quyền truy cập hệ thống và nghĩa vụ bảo mật như nhân viên của ATO, nhưng sự chênh lệch về lương, thiêu đào tạo và điều kiện làm việc kém hơn so với khu vực công là rất lớn.

Khi Rob làm việc trực điện thoại cho công ty Probe, anh ấy có thể tăng lương thêm 2 đô la một giờ nếu trung bình thực hiện 25 cuộc gọi mỗi ngày trong khoảng thời gian hai tuần.

Nhưng các nhân viên khác theo dõi cuộc gọi cũng có thể tuyên bố "đình công" nếu họ cho rằng anh ta đưa ra những câu trả lời không thỏa đáng, dẫn đến việc anh ta bị tước tiền thưởng trong hai tuần đó.

Hệ thống thưởng được điều chỉnh định kỳ, nhưng nhìn chung vẫn được thiết kế để khuyến khích người lao động nhận 25 cuộc gọi mỗi ngày, với các "lấn vi phạm" hoặc "điều kiện" có thể làm mất hiệu lực tiền thưởng.

Denise\*, người làm việc với Probe, cho biết các ưu đãi quá mơ hồ đến nỗi cô ấy "thực sự không biết chúng hoạt động như thế nào".

"Thành tích thi đấu của cả đội cũng có thể giúp một số đội nhận thêm tiền để tổ chức tiệc pizza, hoặc ít nhất đó là những gì họ nói với chúng tôi. Tôi chưa bao giờ thấy điều đó xảy ra cả," Denise nói.

Bà cho biết việc đào tạo do nhân viên ATO tổ chức nhưng việc thực hiện lại do các nhà thầu tư nhân đảm nhiệm, điều mà bà mô tả là "vô cùng tệ hại".

"Chúng tôi làm hết sức mình khi nói đến những người đóng thuê dễ bị tổn thương và bản thân tôi đã xử lý một số trường hợp như vậy. Điều này gây khó khăn cho nhân viên thuê ngoài vì chúng tôi nhận được rất ít hoặc không nhận được sự hỗ trợ nào, dẫn đến tỷ lệ luân chuyển nhân viên cao", bà nói.

"Những người nộp thuê dễ bị tổn thương đồng nghĩa với việc thời gian gọi điện thoại dài hơn, điều mà chúng tôi được khuyến khích về mặt tài chính để tránh vì nó ảnh hưởng đến thời gian xử lý trung bình của chúng tôi."

"Theo như tôi biết, chúng tôi có chi phí thấp và số liệu thông kê được theo dõi đến từng giây, giúp tiết kiệm hàng triệu đô la so với nhân viên của ATO."

Công ty Probe từ chối trả lời các câu hỏi, bao gồm cả những câu hỏi về kinh nghiệm làm việc của người lao động, mức lương, tỷ lệ luân chuyển nhân viên và hệ thống thưởng.

**Sign up to Breaking News Australia**



Free newsletter

Get the most important news as it breaks

## Enter your email address

[Sign up](#)

Get updates about our journalism and ways to support and enjoy our work.

**Privacy Notice:** Newsletters may contain information about charities, online ads, and content funded by outside parties. If you do not have an account, we will create a guest account for you on [theguardian.com](https://www.theguardian.com) to send you this newsletter. You can complete full registration at any time. For more information about how we use your data see our [Privacy Policy](#). We use Google reCaptcha to protect our website and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

## Các đại lý thuê không hài lòng với dịch vụ.

Theo phân tích các gói thầu của chính phủ, Probe thuộc sở hữu của KKR, Concentrix Services (niêm yết trên Nasdaq) và tập đoàn đa quốc gia Serco của Anh **cùng chia sẻ các hợp đồng trung tâm dịch vụ khách hàng với Cục Thuê Úc (ATO)** trị giá 316,5 triệu đô la.

**Cơ quan Thuê** Úc (ATO) cũng sử dụng một công ty thu hồi nợ tư nhân, mặc dù nhân viên tại các trung tâm tổng đài thuê ngoài cũng đã thực hiện việc đòi nợ.

Các hợp đồng này được ban hành sau chỉ thị năm 2023 của chính phủ Lao động yêu cầu tất cả các cơ quan "chuyển hướng khỏi việc thuê ngoài các công việc vốn là vai trò cốt lõi của APS hoặc cơ quan", ám chỉ đến cơ quan công chức Úc.

Trong khi các nhà bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã bày tỏ những lo ngại đáng kể về việc mô hình thuê ngoài ảnh hưởng như thế nào đến những người nộp thuế dễ bị tổn thương, thì các đại lý thuê cũng không hài lòng.

Susan Franks, đền từ Hiệp hội Kế toán viên được chứng nhận Úc và New Zealand, cho biết các dịch vụ trực tuyến của ATO cần một khoản đầu tư lớn để phục vụ tốt hơn cho các đại lý thuê, trong khi "hệ thống điện thoại thì không hiệu quả".

Ông Franks cho biết: "Chúng tôi muốn các cuộc gọi đến ATO được trả lời bởi người có kinh nghiệm và kiên thức sâu rộng về thuế, hơn là các nhà thầu đang thay đổi... và không có kinh nghiệm về thuế".

Bà Emeline Gaske, thư ký quốc gia của Liên đoàn Dịch vụ Úc, cho rằng chính phủ phải tập trung vào các chính sách mua sắm nhằm đảm bảo việc làm ổn định và mức lương công bằng cho người lao động cung cấp các dịch vụ thiết yếu.

Ông Gaske nói: "Chính phủ liên bang nên là một nhà tuyển dụng kiểu mẫu và đảm bảo rằng các thỏa thuận thuê ngoài lao động mà họ tham gia không dẫn đến tình trạng cạnh tranh không lành mạnh về tiền lương và điều kiện làm việc, khiến người lao động rơi vào tình trạng việc làm không ổn định".

Serco từ chối bình luận, trong khi Concentrix chuyển các câu hỏi đến Cục Thuê Úc (ATO).

Cơ quan Thuế Úc (ATO) từ chối trả lời một loạt câu hỏi, bao gồm các thắc mắc về tỷ lệ luân chuyển nhân viên cao tại các trung tâm gia công phần mềm, tiền lương và điều kiện làm việc, cũng như các chương trình khuyến khích.

## "Tiền nào của nấy"

Blair\*, một cựu nhân viên làm việc tại bộ phận xử lý cuộc gọi của ATO cho công ty Serco, cho biết ngày làm việc của anh bắt đầu với "nỗi khổ tột cùng" - chỉ riêng việc tìm chỗ đậu xe gần trung tâm tổng đài ở vùng ngoại ô Box Hill của Melbourne đã là một thử thách.

Nhưng ông nói rằng những vấn đề về chỗ đậu xe chẳng là gì so với công việc trong một hệ thống mà ông mô tả là "làm thất vọng người lao động và người đóng thuế".

"Tiền nào của nấy; đây không phải là hệ thống tốt để giữ chân nhân viên hay để phục vụ người gọi," Blair nói.

"Khóa đào tạo khá cơ bản, phần còn lại là học hỏi trong quá trình làm việc; bạn liên tục phải gọi điện cho cấp trên, và một số cấp trên cũng giống như bạn, họ chẳng biết gì hơn."

"Bạn được đào tạo bởi những người được đào tạo cấp tốc để giúp người khác bắt kịp kiến thức. Bạn sẽ được học những gì họ cho là cần thiết, nhanh nhất có thể, và hy vọng là bạn sẽ nắm bắt được. Nếu không, bạn sẽ bị loại, người khác sẽ vào thay."

*\*Tên đã được thay đổi do quy định bảo mật thông tin việc làm.*

**Bạn có biết thêm thông tin gì không? Vui lòng liên hệ  
[jonathan.barrett@theguardian.com](mailto:jonathan.barrett@theguardian.com)**

---

---

---