



税

●这篇文章已经超过两个月了。

## “整件事都糟透了”：外包的澳大利亚税务局呼叫中心员工对工作环境感到震惊，来电者抱怨员工经验不足。

澳大利亚和新西兰特许会计师协会也表示，澳大利亚税务局的“电话系统根本无法使用”。

- [请关注我们的澳大利亚新闻实时博客，获取最新消息。](#)
- [订阅我们的突发新闻邮件、免费应用程序或每日新闻播客](#)



乔纳森·巴雷特商业编辑

2025年11月23日星期日 上午9:00 (美国东部时间)

[在谷歌上更喜欢《卫报》](#)

Rob\* 是受雇于一家私人运营商的 16 名员工之一，负责接听澳大利亚税务局客户服务热线的电话。

培训结束后，这批学员被安排接听电话，其中三人立即辞职。六个月内，最初小组中只剩下四名员工。

“我对这些地方发生的事情感到震惊——简直难以置信，”罗布说道，他曾在私募股权公司 Probe Operations 工作，该公司是澳大利亚税务局最大的外包呼叫中心运营商。

“他们给这些人施加的压力非常大，每一分钟都受到监控，如果你超时通话，他们会立即通知你。

“整件事都令人作呕，（澳大利亚税务局）把这些工作转移到了私营企业，工资大幅降低，而这些公司却从中牟利。”

电话另一端的人也注意到了这一点。

[订阅：澳大利亚突发新闻邮件 →](#)

税务申诉专员收到税务代理人的报告，称澳大利亚税务局 (ATO) 电话服务质量下降，他们指出，他们经常与无法提供有效答复的接线员通话。

根据上个月发布的一份**监察员报告**，外包工人（其中一半经验不足一年）接听了超过 85% 的澳大利亚税务局 (ATO) 电话，包括来自税务代理人的电话。

报告指出，其中一个问题是营利性运营商的员工流动率过高。

2024-2025年度，外包中心的员工流动率为125%，但数据并未区分不同的运营商。相比之下，澳大利亚税务局 (ATO) 内部员工的流动率为31%。

换句话说，就好像外包公司的所有员工在一年内全部换了一批，然后又有四分之一的员工离职了。

## 同样的工作，更低的工资

根据对现任和前任员工的采访，像罗布这样的员工**通常每小时收入约为 26.70 美元**，相当于每年约 52,800 美元的基本工资。团队领导的工资则略高于 60,000 美元。

澳大利亚税务局的直接雇员，使用同样的电话线路，通常年收入超过 72,000 美元。

外包员工认为，尽管他们与澳大利亚税务局 (ATO) 员工承担相同的职责、系统访问权限和安全义务，但薪酬差距、缺乏培训以及工作条件远逊于公共服务部门，情况非常糟糕。

当罗布在 Probe 公司做电话销售时，如果他在两周内平均每天打 25 个电话，他的时薪就可以增加 2 美元。

但是，如果其他监听电话的工作人员认为他的回答不够充分，他们也可以宣布“罢工”，这将取消他那两周的奖金。

奖金制度会定期调整，但其总体设计目的仍然是鼓励员工每天接听 25 个电话，而“罢工”或“资格审查”则可能导致奖金无效。

与 Probe 合作的 Denise\* 表示，这些激励措施非常模糊，她“真的不知道它们是如何运作的”。

“团队表现好也可能意味着一些团队会获得额外的资金来举办披萨派对，至少他们是这么说的。但我从未亲眼见过这种情况，”丹尼斯说。

她说，培训由澳大利亚税务局 (ATO) 工作人员组织，但由私人承包商提供，她形容这些承包商“非常糟糕”。

“在帮助弱势纳税人方面，我们尽了全力，我自己也处理过不少这类案件。外包员工的情况比较艰难，因为我们几乎得不到任何支持，这导致了我们的人员流动率居高不下，”她说道。

“弱势纳税人意味着更长的通话时间，而我们在经济激励方面却不愿这样做，因为这会影响我们的平均处理时间。

“据我所知，我们的收费很低，而且我们的数据精确到秒，与澳大利亚税务局的员工相比，可以节省数百万美元。”

Probe拒绝回答有关员工经历、工资水平、员工流动率和奖金制度等问题。

### 订阅澳大利亚突发新闻

 免费简讯

第一时间获取最重要的新闻

请输入您的电子邮件地址

报名

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

**隐私声明：** 新闻简报可能包含有关慈善机构、在线广告以及由外部机构资助的内容的信息。如果您没有帐户，我们将在 [theguardian.com](https://theguardian.com) 上为您创建一个访客帐户，以便向您发送此新闻简报。您可以随时完成完整注册。有关我们如何使用您的数据的更多信息，请参阅我们的 [隐私政策](#)。我们使用 Google reCaptcha 来保护我们的网站，并适用 Google 的 [隐私政策](#) 和 [服务条款](#)。

## 税务代理人对服务不满意

根据对政府招标的分析，KKR 旗下的 Probe、纳斯达克上市的 Concentrix Services 和英国跨国公司 Serco 与澳大利亚税务局 (ATO) 签订了价值 3.165 亿美元的呼叫中心合同。

澳大利亚税务局也聘请了**私人债务催收公司**，尽管外包呼叫中心的员工也曾追讨过债务。

这些合同是在工党政府于 2023 年发布指令后颁布的，该指令要求所有机构“停止将 APS 或机构的核心职能工作外包”，这里指的是澳大利亚公共服务部门。

尽管消费者权益倡导者对这种外包模式如何影响弱势纳税人表示了极大的担忧，但税务代理人对此也不满意。

澳大利亚和新西兰特许会计师协会的苏珊·弗兰克斯表示，澳大利亚税务局的在线服务需要大量投资才能更好地服务于税务代理人，而“电话系统根本不起作用”。

弗兰克斯说：“我们更希望税务局的电话由有税务经验和深厚税务知识的人接听，而不是由那些不断更换、没有税务经验的承包商接听。”

澳大利亚服务业工会全国秘书埃米琳·加斯克表示，政府必须重视采购政策，为提供基本服务的工人提供稳定的工作和公平的报酬。

“联邦政府应该成为模范雇主，确保其参与的外包劳动安排不会导致工资和工作条件竞相降低，使工人的工作缺乏保障，”加斯克说。

Serco拒绝置评，而Concentrix则将问题转给了澳大利亚税务局。

澳大利亚税务局拒绝回应一系列问题，包括外包中心员工流动率高、薪酬和工作条件以及激励计划等问题。

### 一分钱一分货

布莱尔\*曾是 Serco 公司在澳大利亚税务局 (ATO) 线路上的一名员工，他说他的工作日以“绝对的痛苦”开始——仅仅是在墨尔本郊区 Box Hill 的呼叫中心附近找到一个停车位。

但他表示，与在一个他形容为“辜负了工人和纳税公众”的体制中工作相比，停车问题根本算不了什么。

“一分钱一分货；这对员工留任和来电者来说都不是一个好系统，”布莱尔说。

“培训非常基础，其余的都是在工作中学习；你不断地叫主管过来，但有些主管和你一样，他们也不懂。

“培训你的人都是匆忙接受培训，目的是让其他人尽快跟上进度。他们会尽快告诉你他们认为你需要知道的东西，希望你能掌握。如果你没掌握，你就出局，下一个人顶上。”

\*出于雇佣保密条款的考虑，文中人名已做更改。

您了解更多信息吗？请联系 [jonathan.barrett@theguardian.com](mailto:jonathan.barrett@theguardian.com)

### 相关报道



据工作人员称，NDIS外包呼叫中心的员工不得不假装为政府工作。

2026年1月26日



“奇葩”奖金和香肠烧烤：澳大利亚外包呼叫中心如何试图吸引低薪员工

2026年1月15日



赢得Centrelink主要合同的呼叫中心运营商两年内未缴纳企业所得税

2026年1月11日



澳大利亚税务局呼叫中心一名员工提起诉讼，要求“同工同酬”。

2025年11月26日



“注定失败”：局外包给私人顾问提高利润，利亚民众。

2025年11月10日



### 更多内容消息



#### 关税

最高法院裁定关税法案受挫后，愤怒的特朗普签署了对全球征收10%关税的协议。

12小时前



#### 联邦调查局

爱泼斯坦案卷宗再次引发人们对美国当局未能阻止他的关注。

46分钟前



#### 以色列

美国特使迈克·赫卡比表示，如果以色列占领所有中东土地，那也“没问题”。

13小时前



#### 伊朗

伊朗准备核反提案，美国考虑有限军事打击

1小时前



#### 拘留和失踪

美国移民及海关执法局 (ICE) 如何阿拉伯社区

46分钟前

