



稅

● 呢篇文章已經過咗兩個月

## 「成件事好臭」：外判嘅 ATO 呼叫中心工作人員對條件感到震驚，因為打電話嚟嘅人投訴冇經驗嘅員工

澳洲同紐西蘭嘅特許會計師亦都話 ATO 嘅「電話系統根本唔運作」

- [追蹤我哋嘅澳洲新聞直播網誌](#)，睇下最新消息
- [攞我哋嘅突發新聞電郵](#)、[免費應用程式](#)或者[每日新聞播客](#)



約翰納·巴雷特 商業編輯

2025年11月23日 星期日 美國東部時間09點

Google 上面偏好守護者

Rob \* 係一班由一個私人營運商請嚟接聽澳洲稅務局客戶服務熱線電話嘅16名工人嘅一員。

訓練完之後，個隊伍被放上電話線，而三個人即刻辭職。半年內，原本團體只係剩低 4 個職員。

「我只係對呢啲地方發生嘅事感到震驚——真係令人難以置信，」嘅私募股權擁有嘅探測營運公司工作嘅 Rob 話，佢係 ATO 最大嘅外判呼叫中心營運商。

「佢哋對呢班人嘅壓力係極大嘅，每一分鐘都會被監控，如果你過咗通話時間，佢哋會即刻話你知。

「成件事好臭，[稅務局]將呢啲工作轉移畀私人企業，而人工亦都低咗好多，令到公司可以將差額收入囊中。」

電話另一端嘅人亦都留意到。

[登記：澳洲突發新聞電郵](#) →

稅務監察官一直收到稅務代理嘅報告，指 ATO 電話線嘅服務惡化，稅務代理指出，佢哋經常同打電話嘅職員講嘢，但係佢哋都提供唔到知情嘅回應。

根據上個月發佈嘅[監察員報告](#)，外判工人 — 當中有一半係有唔夠一年經驗 — 接聽超過85% 嘅 ATO 電話，包括嚟自稅務代理嘅電話。

而根據報告，其中一個問題係營利性營運商嘅巨大營業額。

喺2024-25年，外判中心嘅員工流動率係125%，雖然數據冇分辨到營運商。相比之下，ATO 嘅內部員工係31%。

換言之，就好似外判公司嘅整個員工名單喺一個曆年內轉咗，然後額外四分一嘅勞動力就離開咗。

## 同一份工，人工較低

根據現任同前任員工嘅訪問，好似 Rob 嘅工人一般每小時賺大約 \$ 26.70，即係每年嘅基本薪酬大約係 \$ 52,800。對於團隊領導嚟講，呢個率會升到啱啱超過6萬美元。

ATO 嘅直接員工，喺同一條電話線上工作，一般都係賺超過 \$ 72,000。

外判工人認為，儘管佢哋同 ATO 員工有相同嘅職責、系統存取同安全義務，但係薪酬差距、缺乏培訓同埋對公務員嚟講較差嘅工作條件係極端嘅。

當 Rob 同 Probe 做電話嗰陣，如果佢哋兩個星期嘅時間內平均每日打25個電話，佢每個鐘可以加2美元嘅人工。

但係其他監察呢啲電話嘅職員，如果佢哋認為佢回應唔夠，亦都可以宣布「罷工」，令佢哋兩星期嘅獎金無效。

獎金制度會定期調整，但係仍然係廣泛嘅設計，鼓勵工人每日接聽25個電話，有「罷工」或者「資格」可以令獎金無效。

同 Probe 合作嘅 Denise \* 話，啲獎勵好模糊，佢「真係唔知佢點樣運作」。

Denise 話：「隊伍表現亦都可能意味住有啲隊伍會得到額外嘅錢去開薄餅派對，或者至少佢哋係噉話我哋知。我從來都冇見過噉情況發生。」

佢話培訓係由 ATO 職員組織，但係由私人承包商提供，佢形容呢個係「好差」。

「我哋喺處理弱勢納稅人嘅時候會盡我哋所能，而我自己都處理過一個數字。外判員工好難，因為我哋得到嘅支援好少，甚至完全冇，而呢個支援會影響我哋嘅流動率。」佢話。

「弱勢納稅人意味住更長嘅電話，我哋冇金錢激勵，因為噉會影響我哋嘅平均處理時間。」

「據我所知，我哋係平嘅，而且我哋嘅統計數據會被監控到第二，相比起 ATO 嘅工人，慳咗幾百萬。」

Probe 拒絕回應問題，包括有關工人經驗、薪酬率、員工流動率同獎金制度嘅查詢。

### 登記澳洲突發新聞

 免費通訊

喺消息爆發嗰陣攞到最重要嘅消息

輸入你嘅電郵地址

登記

獲取有關我哋新聞嘅最新消息，同埋支持同享受我哋工作嘅方法。

私隱聲明：通訊可能包含有關慈善機構、網上廣告同埋由外部人士資助嘅內容資訊。如果你冇帳戶，我哋會喺 [theguardian.com](https://www.theguardian.com) 為你建立一個訪客帳戶，嚟傳送呢份通訊畀你，你可以隨時完成完整嘅註冊。如果想知道我哋點樣用你嘅資料，請睇我哋嘅 [私隱權政策](#)。我哋用 Google reCaptcha 嚟保護我哋嘅網站，同埋適用 Google [私隱權政策](#) 同 [服務條款](#)。

## 稅務代理對服務唔滿意

根據政府招標分析，KKR 擁有嘅 Probe、納斯達克上市嘅 Concentrix Services 同英國跨國公司 Serco 喺同 ATO 嘅呼叫中心合約中份額有 [3.165億美元](#)。

稅務局亦都用私人收債人，雖然外判呼叫中心嘅職員亦都追債。

呢啲合約係喺工黨政府喺2023年發出指令之後制定嘅，要求所有機構「離開外判工作，而呢個係 APS 或者機構嘅核心角色」，係指澳洲嘅公共服務。

雖然消費者倡議者對外判模式如何影響弱勢納稅人提出重大關注，但稅務代理亦都唔開心。

來自澳洲同紐西蘭特許會計師事務所嘅 Susan Franks 話，稅務局嘅網上服務需要大量投資先可以正確服務稅務代理，而「電話系統就唔運作」。

Franks 話：「我哋寧願稅務局嘅電話都係由有稅務經驗同對稅務有深入認識嘅人接聽，而唔係由變化中嘅承包商接聽 ... 同埋冇稅務經驗。」

澳洲服務聯盟嘅全國秘書 Emeline Gaske 話，政府必須着重採購政策，為提供基本服務嘅工人提供安全嘅工作同公平嘅薪酬。

加斯克話：「聯邦政府應該係一個模範僱主，確保佢哋所從事嘅外判勞工安排唔會令到薪酬同條件競爭到底，令到工人喺唔安全嘅工作上。」

Serco 拒絕評論，而 Concentrix 就將問題轉交 ATO。

ATO 拒絕回應一系列問題，包括有關外判中心職員流動率高、薪酬同條件，以及獎勵計劃嘅查詢。

### 「你付出嘅就係你得到嘅」

布萊爾 \* 係 Serco 嘅前 ATO 線路工人，佢話佢嘅工作日由「絕對痛苦」開始 —— 只係喺墨爾本郊區 Box Hill 嘅呼叫中心附近搵到個停車位。

但佢話，同佢形容為「失敗嘅工人同納稅公眾」嘅制度入面嘅工作相比，泊車問題係冇乜嘢。

「你付出嘅就係你得到嘅；呢個唔係一個好好嘅系統去留住員工或者打電話嚟嘅人，」布萊爾話。

「訓練都幾基本，其餘只係喺工作上學習；你不斷打電話畀主管，有啲主管同你一樣，佢哋唔識得更好。

「你係由一班急於令其他人跟上速度而訓練嘅人訓練。你會盡快得到佢哋覺得你需要知道嘅嘢，希望你掌握到。如果你冇，你就出咗去，下一個人就會入嚟。」

\* 由於僱傭保密規定，名稱已經改變。

你知唔知多啲？聯絡約翰納·巴雷特 @ 守護者 . com

### 相關故事



工人話，NDIS 嘅外判呼叫中心職員要扮政府做嘢

2026年1月26日



「奇怪」嘅獎金同香腸嘶嘶聲：澳洲嘅外判呼叫中心點樣試圖吸引低薪工人

2026年1月15號



贏得中聯辦主要合約嘅呼叫中心營運商，兩年內都有交過公司稅

2026年1月11日



澳洲稅務局呼叫中心工人向法庭提起訴訟，要求「同一份工，同一份薪水」

2025年11月26號



「設定失敗」畀私人呼叫中心升利潤，而

2025年11月10號



### 更多嚟自新聞



**關稅**  
憤怒嘅特朗普喺最高法院發出關稅打擊後簽署全球10%稅

12個鐘前



**FBI**  
愛潑斯坦嘅檔案重新引起咗美國當局未能阻止佢嘅關注稅

45m 前



**以色列**  
美國特使 Mike Huckabee 話，如果以色列攤晒中東土地，啱就「冇問題」

13個鐘前



**伊朗**  
伊朗準備核反提案，因為美國考慮有限嘅軍事襲擊

1個鐘前



**拘留同失蹤**  
ICE 點樣將亞拉伯

45m 前



### 最多人睇過