



Buwis

●Ang artikulong ito ay mahigit 2 buwan na ang tanda

'Nakakabaho ang buong pangyayari': nagulat ang mga outsourced na manggagawa sa call center ng ATO sa mga kondisyon habang nagrereklamo ang mga tumatawag tungkol sa mga kawaning walang karanasan

Sinasabi rin ng Chartered Accountants Australia at New Zealand na ang 'sistema ng telepono ng ATO ay hindi gumagana'

- [Sundan ang aming live na blog ng balita sa Australia para sa mga pinakabagong update](#)
- [Kunin ang aming breaking news email](#), [libreng app](#) o [pang-araw-araw na podcast ng balita](#)



Jonathan Barrett, Patnugot ng Negosyo

Linggo 23 Nob 2025 09:00 EST

Mas gusto ang Guardian sa Google

Si Rob* ay bahagi ng isang grupo ng 16 na manggagawa na kinuha ng isang pribadong operator upang sumagot sa mga tawag sa telepono para sa linya ng serbisyo sa customer ng Australian Taxation Office.

Pagkatapos ng pagsasanay, ang pangkat ay inilagay sa mga linya ng telepono at tatlo ang agad na umalis. Sa loob ng anim na buwan, apat na kawani na lamang mula sa orihinal na grupo ang natira.

"Nabigla lang ako sa nangyayari sa mga lugar na ito - hindi kapani-paniwala," sabi ni Rob, na nagtrabaho para sa Probe Operations na pag-aari ng private equity - ang pinakamalaking outsourced call center operator ng ATO.

"Grabe ang pressure na ibinigay nila sa mga taong ito, minomonitor ang bawat minuto, at kung lalampas ka sa oras ng tawag, agad nila itong ipapaalam sa iyo."

"Nakakainis ang buong pangyayari, inilipat na [ng ATO] ang mga trabahong ito sa pribadong negosyo, at ang sahod ay lubhang mas mababa, kaya ang mga kumpanya ang magbubulsa ng diperensya."

Napansin din iyon ng mga nasa kabilang linya ng telepono.

Mag-sign up: Email ng AU Breaking News →

Nakakatanggap ang Tax Ombudsman ng mga ulat tungkol sa lumalalang serbisyo sa mga linya ng telepono ng ATO mula sa mga ahente ng buwis, na nagsasabing madalas silang nakikipag-usap sa mga kawani na hindi makapagbigay ng matalinong tugon.

Ayon sa [ulat ng ombudsman](#) na inilabas noong nakaraang buwan, ang mga outsourced worker – kalahati sa kanila ay may wala pang isang taong karanasan – ay sumasagot sa mahigit 85% ng mga tawag sa ATO, kabilang ang mga mula sa mga ahente ng buwis.

At isa sa mga problema ay ang malaking kita sa mga for-profit na operator, ayon sa ulat.

Noong 2024-25, ang turnover ng mga kawani sa mga outsource center ay 125%, bagama't hindi tinukoy ng datos ang pagkakaiba sa pagitan ng mga operator. Ito ay kumpara sa 31% para sa mga internal na manggagawa ng ATO.

Sa madaling salita, para bang napalitan ang buong listahan ng mga tauhan ng mga outsource company sa loob ng isang taon, at pagkatapos ay umalis ang isang karagdagang sangkapat ng mga manggagawa.

Parehong trabaho, mas mababang suweldo

Ang mga manggagawang tulad ni Rob [ay karaniwang kumikita ng humigit-kumulang \\$26.70 kada oras](#), na katumbas ng base salary na humigit-kumulang \$52,800 kada taon, ayon sa mga panayam sa kasalukuyan at dating kawani. Ang rate ay tumataas sa mahigit \$60,000 para sa mga pinuno ng koponan.

Ang mga direktang empleyado ng ATO, na nagtatrabaho sa parehong mga linya ng telepono, ay karaniwang kumikita ng higit sa \$72,000.

Ikinakatuwiran ng mga outsourced worker na sa kabila ng pagkakaroon ng parehong mga tungkulin, obligasyon sa pag-access sa sistema, at seguridad gaya ng mga empleyado ng ATO, ang pagkakaiba sa sahod, kakulangan ng pagsasanay, at mababang kondisyon sa pagtatrabaho para sa serbisyo publiko ay lubha.

Noong nakikipag-usap si Rob sa telepono kay Probe, maaari niyang dagdagan ang kanyang suweldo ng \$2 kada oras kung makakatanggap siya ng average na 25 tawag kada araw sa loob ng dalawang linggo.

Ngunit maaari ring magdeklara ng "strike" ang ibang kawani na nagmomonitor sa mga tawag kung naniniwala silang hindi sapat ang kanyang mga tugon, na magpapawalang-bisa sa kanyang bonus para sa dalawang linggong iyon.

Ang sistema ng bonus ay pana-panahong inaayos, ngunit malawak pa rin itong idinisenyo upang hikayatin ang mga manggagawa na sumagot ng 25 tawag sa isang araw, na may mga "welga" o "mga kwalipikasyon" na maaaring magpapawalang-bisa sa isang bonus.

Si Denise*, na nagtatrabaho sa Probe, ay nagsabing ang mga insentibo ay napakalabo kaya "hindi niya talaga alam kung paano gumagana ang mga ito".

"Ang mga pagtatanghal ng koponan ay maaari ring mangahulugan na ang ilang mga koponan ay nakakakuha ng karagdagang pera para sa mga pizza party, o kahit papaano iyon ang sinasabi nila sa amin. Hindi ko pa ito nakitang nangyari," sabi ni Denise.

Aniya, ang pagsasanay ay inorganisa ng mga kawani ng ATO ngunit ibinibigay ng mga pribadong kontratista, na inilarawan niya bilang "napakasama".

"Ginagawa namin ang aming makakaya pagdating sa mga mahihinang nagbabayad ng buwis at ako mismo ay nakapag-asikaso na ng ilan. Mahirap ito para sa mga outsourced na kawani dahil kaunti o walang suportang nakukuha namin na siyang dahilan ng aming turnover rate," aniya.

"Ang mga mahihinang nagbabayad ng buwis ay nangangahulugan ng mas mahahabang tawag sa telepono na kung saan kami ay binibigyan ng insentibo sa pananalapi dahil nakakaapekto ito sa aming karaniwang oras ng paghawak."

"Sa pagkakaalam ko, mura lang tayo at ang ating mga istatistika ay minomonitor hanggang sa segundo, na nakakatipid ng milyun-milyon kumpara sa mga manggagawa ng ATO."

Tumanggi ang Probe na sumagot sa mga tanong, kabilang ang tungkol sa mga karanasan ng mga manggagawa, mga rate ng sahod, turnover ng kawani, at mga sistema ng bonus.

Mag-sign up sa [Breaking News Australia](#)



Libreng newsletter

Kunin ang pinakamahalagang balita habang sumisikat ito

Ilagay ang iyong email address

Mag-sign up

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

Paunawa sa Pagkapribado: Ang mga newsletter ay maaaring maglaman ng impormasyon tungkol sa mga kawanggawa, mga online na ad, at nilalamang pinopondohan ng mga panlabas na partido. Kung wala kang account, gagawa kami ng guest account para sa iyo sa theguardian.com upang ipadala sa iyo ang newsletter na ito. Maaari mong kumpletuhin ang buong pagpaparehistro anumang oras. Para sa karagdagang impormasyon tungkol sa kung paano namin ginagamit ang iyong data, tingnan ang aming [Patakaran sa Pagkapribado](#). Ginagamit namin ang Google reCaptcha upang protektahan ang aming website at nalalapit ang Patakaran sa Pagkapribado at Mga Tuntunin ng Serbisyo ng Google.

Hindi nasisiyahan ang mga ahente ng buwis sa serbisyo

Ang Probe na pag-aari ng KKR, ang Concentrix Services na nakalista sa Nasdaq at ang British multinational na Serco **ay may bahagi sa mga kontrata sa call center sa ATO** na nagkakahalaga ng \$316.5 milyon, ayon sa pagsusuri ng mga tender ng gobyerno.

Gumagamit din ang ATO ng **pribadong tagasingil ng utang**, bagama't hinahabol din ng mga kawani sa mga outsource call center ang mga utang.

Ang mga kontrata ay ipinatupad matapos ang isang direktiba noong 2023 ng gobyerno ng Labor para sa lahat ng ahensya na "lumipas mula sa outsourcing na trabaho na siyang pangunahing tungkulin ng APS o ng ahensya", na tumutukoy sa serbisyo publiko ng Australia.

Bagama't nagpahayag ng malalaking alalahanin ang mga tagapagtaguyod ng mga mamimili kung paano nakakaapekto ang outsourced model sa mga mahihinang nagbabayad ng buwis, hindi rin masaya ang mga ahente ng buwis.

Sinabi ni Susan Franks, mula sa Chartered Accountants Australia and New Zealand, na ang mga online na serbisyo ng ATO ay nangangailangan ng malaking puhunan upang maayos na mapaglingkuran ang mga ahente ng buwis, habang "ang sistema ng telepono ay sadyang hindi gumagana".

"Mas gusto namin na ang mga tawag sa telepono ng ATO ay sagutin ng isang taong may karanasan sa buwis at malalim na kaalaman sa buwis, kaysa sa mga kontratistang pabago-bago... at walang karanasan sa buwis," sabi ni Franks.

Sinabi ng pambansang kalihim ng Australian Services Union na si Emeline Gaske na dapat tumuon ang gobyerno sa mga patakaran sa pagkuha ng mga produkto na naghahatid ng mga ligtas na trabaho at patas na sahod para sa mga manggagawang naghahatid ng mahahalagang serbisyo.

"Dapat maging isang huwarang employer ang pederal na pamahalaan at tiyakin na ang mga outsourced labor arrangement na kinabibilangan nito ay hindi magtutulak ng mabilis na pagbaba ng sahod at mga kondisyon, at mag-iwan sa mga manggagawa sa mga trabahong walang seguridad," sabi ni Gaske.

Tumanggi si Serco na magkomento, habang ang Concentrix ay nagtungo sa ATO ng mga tanong.

Tumanggi ang ATO na sumagot sa isang serye ng mga tanong, kabilang ang mga katanungan tungkol sa mataas na pagpapalit ng mga tauhan sa mga outsource center, suweldo at mga kondisyon, at mga iskema ng insentibo.

'Makukuha mo ang binayaran mo'

Si Blair*, isang dating manggagawa sa mga linya ng ATO para sa Serco, ay nagsabing ang kanyang araw ng trabaho ay nagsimula sa "lubos na paghihirap" - sa paghahanap pa lamang ng paradahan malapit sa call center sa Box Hill, suburb ng Melbourne.

Ngunit aniya, ang mga isyu sa paradahan ay walang-wala kumpara sa isang trabaho sa isang sistemang inilarawan niya bilang "mga manggagawang nabigo at ang publikong nagbabayad ng buwis".

"Kung ano ang binabayaran mo, kung ano ang makukuha mo; hindi ito isang mahusay na sistema para sa pagpapanatili ng mga tauhan o sa tumatawag," sabi ni Blair.

"Medyo basic lang ang training, at ang iba ay pagkatuto lang habang nagtatrabaho; palagi kang tumatawag ng mga supervisor, at ang ilang supervisor ay kapareho mo rin, wala silang alam na mas mahusay pa."

"Sinasanay ka ng mga taong nagmamadaling sinanay para tulungan ang ibang tao na matuto. Nakukuha mo ang sa tingin nila ay kailangan mong malaman, sa lalong madaling panahon, at sana ay matutunan mo ito. Kung hindi, wala ka na, ang susunod ay papasok."

**Binago ang mga pangalan dahil sa mga probisyon sa pagiging kumpidensyal ng trabaho.*

May alam ka pa ba? Makipag-ugnayan kay jonathan.barrett@theguardian.com

Mga kaugnay na kwento



Kailangang magpanggap na nagtatrabaho para sa gobyerno ang mga outsourced call center staff sa NDIS, sabi ng mga manggagawa

Mga 'kakaibang' bonus at sausage na sumisitsit: kung paano sinusubukan ng mga outsource call center ng Australia na akitin ang mga manggagawang mababa ang suweldo

Ang operator ng call center na nanalo ng malaking kontrata sa Centrelink ay hindi nagbayad ng corporate tax sa loob ng dalawang taon

Isang manggagawa sa call center ng Australian Taxation Office ang humarap sa korte at humihiling ng 'parehong trabaho, parehong suweldo'

'Nakatakdar pag-outsourc ng mga pribad ay nakatuor pagpapalak sa pagtulon Australyanc