



कर

● यह लेख दो महीने से अधिक पुराना है।

**'सब कुछ गड़बड़ है': आउटसोर्स किए गए एटीओ कॉल सेंटर के कर्मचारी काम करने की स्थितियों से हैरान हैं, कॉल करने वालों ने अनुभवहीन कर्मचारियों की शिकायत की है।**

चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑस्ट्रेलिया और न्यूजीलैंड का यह भी कहना है कि एटीओ की 'फोन प्रणाली ठीक से काम नहीं करती'।

- [ऑस्ट्रेलिया की खबरों के नवीनतम अपडेट के लिए हमारे लाइव ब्लॉग को फॉलो करें।](#)
- [हमारी ब्रेकिंग न्यूज़ ईमेल, मुफ्त ऐप या दैनिक समाचार पॉडकास्ट प्राप्त करें।](#)



**जोनाथन बैर्रेट, बिजनेस एडिटर**

रविवार, 23 नवंबर 2025, 09:00 ईएसटी

[गूगल पर गार्जियन को प्राथमिकता दें](#)

रॉब\* उन 16 कर्मचारियों के समूह का हिस्सा था जिन्हें एक निजी ऑपरेटर द्वारा ऑस्ट्रेलियाई कराधान कार्यालय की ग्राहक सेवा लाइन के लिए फोन कॉल का जवाब देने के लिए काम पर रखा गया था।

प्रशिक्षण के बाद, समूह को फोन लाइनों पर तैनात किया गया और उनमें से तीन ने तुरंत नौकरी छोड़ दी। छह महीने के भीतर, मूल समूह से केवल चार कर्मचारी ही बचे रहे।

"इन जगहों पर जो कुछ होता है, उसे देखकर मैं स्तब्ध रह गया - यह अविश्वसनीय है," रॉब कहते हैं, जिन्होंने निजी इक्विटी के स्वामित्व वाली प्रोब ऑपरेशंस के लिए काम किया था - जो एटीओ का सबसे बड़ा आउटसोर्स कॉल सेंटर ऑपरेटर है।

"इन लोगों पर जो दबाव डाला जाता है वह अत्यधिक होता है, हर मिनट पर नजर रखी जाती है, और यदि आप निर्धारित समय से अधिक समय लेते हैं, तो वे आपको तुरंत इसके बारे में बता देंगे।"

"यह सब कुछ धिनौना है, [एटीओ ने] इन नौकरियों को निजी उद्यमों को हस्तांतरित कर दिया है, और वेतन में भारी कमी आई है, जिससे कंपनियों को अंतर की रकम अपनी जेब में डालने का मौका मिल रहा है।"

फोन के दूसरी तरफ मौजूद लोगों ने भी इस बात पर ध्यान दिया है।

**साइन अप करें: ऑस्ट्रेलिया की ब्रेकिंग न्यूज़ ईमेल के लिए →**

टैक्स ओम्बड्समैन को एटीओ की फोन लाइनों पर सेवा की बिगड़ती गुणवत्ता के बारे में टैक्स एजेंटों से शिकायतें मिल रही हैं, जो बताते हैं कि वे अक्सर ऐसे कॉल स्टाफ से बात करते हैं जो जानकारीपूर्ण जवाब नहीं दे पाते हैं।

**पिछले महीने जारी एक लोकपाल की रिपोर्ट** के अनुसार, आउटसोर्स किए गए कर्मचारी - जिनमें से आधे के पास एक वर्ष से भी कम का अनुभव है - एटीओ की 85% से अधिक कॉल का जवाब देते हैं, जिनमें कर एजेंटों की कॉल भी शामिल हैं।

रिपोर्ट के अनुसार, एक समस्या लाभ कमाने वाले संचालकों में कर्मचारियों का भारी संख्या में आना-जाना है।

2024-25 में, आउटसोर्स केंद्रों में कर्मचारियों का टर्नओवर 125% था, हालांकि आंकड़ों में ऑपरेटर्स के बीच अंतर नहीं किया गया था। इसकी तुलना में एटीओ के आंतरिक कर्मचारियों का टर्नओवर 31% था।

दूसरे शब्दों में कहें तो, ऐसा लगता है मानो आउटसोर्स कंपनियों के पूरे स्टाफ ने एक कैलेंडर वर्ष के दौरान अपना पद बदल दिया हो, और फिर कार्यबल का एक अतिरिक्त चौथाई हिस्सा कंपनी छोड़कर चला गया हो।

**काम वही, वेतन कम**

रॉब जैसे कर्मचारियों को **आमतौर पर प्रति घंटा लगभग 26.70 डॉलर मिलते हैं**, जो मौजूदा और पूर्व कर्मचारियों के साथ साक्षात्कार के अनुसार, लगभग 52,800 डॉलर प्रति वर्ष के मूल वेतन के बराबर है। टीम लीडर्स के लिए यह दर बढ़कर 60,000 डॉलर से कुछ अधिक हो जाती है।

एटीओ के प्रत्यक्ष कर्मचारी, जो एक ही फोन लाइन पर काम करते हैं, आमतौर पर 72,000 डॉलर से अधिक कमाते हैं।

आउटसोर्स किए गए कर्मचारियों का तर्क है कि एटीओ कर्मचारियों के समान कर्तव्यों, सिस्टम तक पहुंच और सुरक्षा दायित्वों के बावजूद, वेतन असमानता, प्रशिक्षण की कमी और सार्वजनिक सेवा की तुलना में निम्न स्तर की कार्य परिस्थितियां अत्यधिक हैं।

जब रॉब प्रोब के साथ फोन पर काम कर रहा था, तो अगर वह दो सप्ताह की अवधि में औसतन 25 कॉल प्रतिदिन करता था, तो वह अपने वेतन में 2 डॉलर प्रति घंटे की वृद्धि कर सकता था।

लेकिन कॉल की निगरानी करने वाले अन्य कर्मचारी भी "हड़ताल" घोषित कर सकते हैं यदि उन्हें लगता है कि उसने अपर्याप्त जवाब दिए हैं, जिससे उस पखवाड़े के लिए उसका बोनस रद्द हो जाएगा।

बोनस प्रणाली में समय-समय पर समायोजन किया जाता है, लेकिन यह अभी भी व्यापक रूप से श्रमिकों को प्रतिदिन 25 कॉल लेने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए डिज़ाइन की गई है, जिसमें "हड़ताल" या "शर्तें" शामिल हैं जो बोनस को रद्द कर सकती हैं।

प्रोब के साथ काम करने वाली डेनिस\* का कहना है कि प्रोत्साहन इतने अस्पष्ट थे कि उन्हें "वास्तव में नहीं पता कि वे कैसे काम करते हैं"।

"टीम के प्रदर्शन के आधार पर कुछ टीमों को पिच्चा पार्टी के लिए अतिरिक्त पैसे भी मिल सकते हैं, या कम से कम वे हमें यही बताते हैं। मैंने ऐसा कभी होते नहीं देखा," डेनिस कहती हैं।

उनका कहना है कि प्रशिक्षण का आयोजन एटीओ कर्मचारियों द्वारा किया जाता है, लेकिन इसे निजी ठेकेदारों द्वारा प्रदान किया जाता है, जिसे वह "बेहद खराब" बताती हैं।

"कमजोर करदाताओं के मामले में हम अपनी तरफ से पूरी कोशिश करते हैं और मैंने खुद भी ऐसे कई मामलों को संभाला है। आउटसोर्स किए गए कर्मचारियों के लिए यह मुश्किल होता है क्योंकि उन्हें बहुत कम या बिल्कुल भी सहायता नहीं मिलती, जिससे हमारे कर्मचारियों के नौकरी छोड़ने की दर बढ़ जाती है," वह कहती हैं।

"कमजोर करदाताओं का मतलब है लंबी फोन कॉल, जिसके लिए हमें आर्थिक प्रोत्साहन दिया जाता है क्योंकि यह हमारे औसत निपटान समय को प्रभावित करता है।"

"जहां तक मुझे पता है, हम किफायती हैं और हमारे आंकड़ों की सेकंड-दर-सेकंड निगरानी की जाती है, जिससे एटीओ कर्मचारियों की तुलना में लाखों की बचत होती है।"

जांच समिति ने सवालियों का जवाब देने से इनकार कर दिया, जिनमें कर्मचारियों के अनुभव, वेतन दरें, कर्मचारियों का आना-जाना और बोनस प्रणाली से संबंधित प्रश्न शामिल थे।

**ब्रेकिंग न्यूज़ ऑस्ट्रेलिया के लिए साइन अप करें**

 नि:शुल्क न्यूज़लेटर

सबसे महत्वपूर्ण खबरें जैसे ही सामने आती हैं, उन्हें प्राप्त करें।

**अपना ईमेल पता दर्ज करें**

**साइन अप करें**

हमारी पत्रकारिता के बारे में अपडेट प्राप्त करें और हमारे काम का समर्थन करने और उसका आनंद लेने के तरीकों के बारे में जानें।

**गोपनीयता सूचना:** न्यूज़लेटर में दान संस्थाओं, ऑनलाइन विज्ञापनों और बाहरी संस्थाओं द्वारा वित्तपोषित सामग्री की जानकारी हो सकती है। यदि आपका खाता नहीं है, तो हम आपको यह न्यूज़लेटर भेजने के लिए [guardian.com](https://www.guardian.com) पर आपके लिए एक अतिथि खाता बनाएंगे। आप किसी भी समय पूर्ण पंजीकरण कर सकते हैं। हम आपके डेटा का उपयोग कैसे करते हैं, इस बारे में अधिक जानकारी के लिए हमारी [गोपनीयता नीति](#) देखें। हम अपनी वेबसाइट की सुरक्षा के लिए Google reCaptcha का उपयोग करते हैं और Google की [गोपनीयता नीति](#) और [सेवा की शर्तें](#) लागू होती हैं।

**कर एजेंट सेवा से नाखुश हैं**

सरकारी निविदाओं के विश्लेषण के अनुसार, केकेआर के स्वामित्व वाली प्रोब, नैसडेक में सूचीबद्ध कॉन्सेंट्रिक्स सर्विसेज और ब्रिटिश बहुराष्ट्रीय कंपनी सर्की के **पास एटीओ के साथ 316.5 मिलियन डॉलर के कॉल सेंटर अनुबंध हैं।**

एटीओ एक **निजी ऋण वसूलीकर्ता** का भी उपयोग करता है, हालांकि आउटसोर्स कॉल सेंटरों के कर्मचारियों ने भी ऋणों की वसूली की है।

ये अनुबंध 2023 में लेबर सरकार द्वारा जारी एक निर्देश के बाद लागू किए गए थे, जिसमें सभी एजेंसियों को "ऐसे कार्यों को आउटसोर्स करने से दूर रहने" के लिए कहा गया था जो ऑस्ट्रेलियाई सार्वजनिक सेवा (एपीएस या एजेंसी) की मुख्य भूमिका है।

उपभोक्ता अधिकार अधिवक्ताओं ने आउटसोर्सिंग मॉडल के कमजोर करदाताओं पर पड़ने वाले प्रभावों को लेकर महत्वपूर्ण चिंताएं जताई हैं, वहीं कर एजेंट भी इससे खुश नहीं हैं।

चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑस्ट्रेलिया और न्यूजीलैंड की सुसान फ्रैक्स ने कहा कि एटीओ की ऑनलाइन सेवाओं को कर एजेंटों को ठीक से सेवा देने के लिए एक बड़े निवेश की आवश्यकता है, जबकि "फोन प्रणाली काम ही नहीं करती"।

फ्रैक्स ने कहा, "हम चाहेंगे कि एटीओ के फोन कॉल का जवाब कोई ऐसा व्यक्ति दे जिसे कर का अनुभव हो और कर का गहन ज्ञान हो, न कि वे ठेकेदार जो बदलते रहते हैं... और जिन्हें कर का अनुभव नहीं है।"

ऑस्ट्रेलियन सर्विसेज यूनियन की राष्ट्रीय सचिव एमेलान गार्स्के का कहना है कि सरकार को ऐसी खरीद नीतियों पर ध्यान केंद्रित करना चाहिए जो आवश्यक सेवाएं प्रदान करने वाले श्रमिकों के लिए सुरक्षित रोजगार और उचित वेतन सुनिश्चित करें।

गार्स्के का कहना है, "संघीय सरकार को एक आदर्श नियोजक होना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके द्वारा किए गए आउटसोर्स श्रम समझौतों से वेतन और शर्तों के मामले में प्रतिस्पर्धा न बढ़े और श्रमिकों को असुरक्षित नौकरियों में न रहना पड़े।"

सर्को ने इस मामले पर टिप्पणी करने से इनकार कर दिया, जबकि कॉन्सोर्टिक्स ने सवालियों के जवाब के लिए एटीओ (ऑस्ट्रेलियाई व्यापार आयोग) से संपर्क करने को कहा।

एटीओ ने आउटसोर्स केंद्रों में कर्मचारियों के उच्च टर्नओवर, वेतन और शर्तों, और प्रोत्साहन योजनाओं से संबंधित प्रश्नों सहित कई सवालियों का जवाब देने से इनकार कर दिया।

## 'जिसके लिए आप भुगतान करते हैं, आप वही प्राप्त करते हैं'

ब्लेयर\*, जो सर्को के लिए एटीओ लाइन्स पर पूर्व कर्मचारी थे, कहते हैं कि उनके कार्यदिवस की शुरुआत "बेहद तकलीफ" के साथ होती थी - मेलबर्न के उपनगर बॉक्स हिल में कॉल सेंटर के पास पार्किंग की जगह ढूँढने में ही उन्हें बहुत परेशानी होती थी।

लेकिन उनका कहना है कि पार्किंग की समस्याएँ उस नौकरी की तुलना में कुछ भी नहीं थीं, जिसे वे "श्रमिकों और करदाताओं को विफल करने वाली" प्रणाली के रूप में वर्णित करते हैं।

"आपको वही मिलता है जिसके लिए आप भुगतान करते हैं; यह कर्मचारियों को बनाए रखने या कॉल करने वाले के लिए एक अच्छी प्रणाली नहीं है," ब्लेयर कहते हैं।

"प्रशिक्षण काफी बुनियादी है, और बाकी सब काम करते-करते सीखना होता है; आपको लगातार सुपरवाइजर्स को बुलाना पड़ता है, और कुछ सुपरवाइजर आपकी तरह ही होते हैं, उन्हें इससे बेहतर कुछ नहीं पता होता।"

"आपको ऐसे लोगों द्वारा प्रशिक्षित किया जाता है जिन्हें दूसरों को जल्दी से सब कुछ सिखाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है। आपको वह सब कुछ सिखाया जाता है जो उनके अनुसार आपको जानना चाहिए, जितनी जल्दी हो सके, और उम्मीद है कि आप इसे सीख लेंगे। अगर आप नहीं सीख पाते हैं, तो आपको बाहर कर दिया जाएगा, और अगले व्यक्ति को मौका दिया जाएगा।"

\* रोजगार संबंधी गोपनीयता प्रावधानों के कारण नाम बदल दिए गए हैं।

क्या आपको और जानकारी है? [jonathan.barrett@theguardian.com](mailto:jonathan.barrett@theguardian.com) पर संपर्क करें।

## संबंधित कहानियां

एनडीआईएस के आउटसोर्स किए गए कॉल सेंटर कर्मचारियों को सरकार के लिए काम करने का दिखावा करना पड़ता है, कर्मचारियों का कहना है।

26 जनवरी 2026



अजीबोगरीब बोनस और सॉसेज सिज़ल: ऑस्ट्रेलिया के आउटसोर्स कॉल सेंटर कम वेतन पाने वाले कर्मचारियों को लुभाने के लिए क्या कर रहे हैं

15 जनवरी 2026



सेंटरलिंग्क का बड़ा अनुबंध जीतने वाली कॉल सेंटर ऑपरेटर कंपनी ने दो साल तक कोई कॉर्पोरेट टैक्स नहीं चुकाया।

11 जनवरी 2026



ऑस्ट्रेलियाई कराधान कार्यालय के कॉल सेंटर में कार्यरत एक कर्मचारी ने 'समान नौकरी, समान वेतन' की मांग करते हुए अदालत में मुकदमा दायर किया।

26 नवंबर 2025



विफलता के लिए ऑस्ट्रेलियाई अर्जेंट कॉल सेंटर आउटसोर्सिंग पर केंद्रित है, न नागरिकों की म

10 नवंबर 2025



## और भी समाचार

**टैरिफ**  
सुप्रीम कोर्ट द्वारा टैरिफ संबंधी झूटका दिए जाने के बाद ट्रंप गुस्से में आकर वैश्विक स्तर पर 10% टैरिफ पर हस्ताक्षर करने में सफल रहे।

12 घंटे पहले

**एफबीआई**  
एपस्टीन से जुड़े मामलों ने अमेरिकी अधिकारियों की उसे रोकने में विफलता पर एक बार फिर ध्यान केंद्रित किया है।

48 मिनट पहले

**इज़राइल**  
अमेरिकी दूत माइक हकाबी का कहना है कि अगर इज़राइल मध्य पूर्व की सारी ज़मीन ले ले तो कोई दिक्कत नहीं होगी।

13 घंटे पहले

**ईरान**  
अमेरिका द्वारा सीमित सैन्य हमलों पर विचार किए जाने के बीच ईरान परमाणु जवाबी प्रस्ताव की तैयारी कर रहा है।

1 घंटा पहले

**गिरफ्तारियां और**  
किस प्रकार IC अरब समुदायों बनाया है?

48 मिनट पहले