

## Fiscal Employer Agent (FEA) 记分卡

### 常见问题

#### 记分卡 的作用是什么？

记分卡 旨在围绕你最关注的问题，帮你寻找一名 IRIS fiscal employer agent (FEA)。记分卡 提供目前会员对各自 FEA 看法的相关信息。这个 记分卡 还提供 FEA 的联系方式和可选的其他信息。

#### 记分卡 上的信息源自哪里？

参与者调查部分的信息来自 2019 年度国家参与者满意度调查。附加信息部分的组织事实直接来源于 FEA。

#### 什么是参与者满意度调查？

参与者满意度调查是一项年度性工作，将问题汇总寄给每一位 FEA 现有成员，收集他们对 FEA 体验的反馈。国家收集并分析这些反馈，了解参与者对 FEA 的满意程度和 FEA 满足成员需求的情况。

#### 非盈利和盈利是什么意思？

记分卡中的代理类型部分描述了每个 MCO 的组织类型。非营利性组织是为了利润以外的目的成立的组织，其收入完全不会分配给董事或管理人员。营利组织是以营利为目的而经营的企业。

## FEA 记分卡 Fiscal Employer Agent (FEA) 评价指南

参与者调查																					
评价	总体满意度																				
<b>信息来源</b>	<p>2019 年度满意度调查——根据以下调查问题的数据得出的综合评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当您有需要时，能联系到您的 fiscal employer agent 吗？</li> <li>2. 您获得 fiscal employer agent 帮助的频率有多高？</li> <li>3. fiscal employer agent 提供的解释让您理解的程度如何？</li> <li>4. fiscal employer agent 在倾听您的诉求时有多认真？</li> <li>5. fiscal employer agent 在接待您时有多尊重？</li> <li>6. 总体而言，您有多喜欢 fiscal employer agent？</li> </ol>																				
<b>评分系统</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">评分</th> <th style="width: 20%;">星级</th> <th style="width: 50%;">排名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td>特别好</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td>非常好</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td>好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td>很差</td> </tr> </tbody> </table> <p>所有调查问题的反馈比率为“非常满意”或者“特别满意”</p>			评分	星级	排名	90.0% - 100.0%	5	特别好	80.0% - 89.9%	4	非常好	70.0% - 79.9%	3	好	60.0% - 69.9%	2	一般	< 60.0%	1	很差
评分	星级	排名																			
90.0% - 100.0%	5	特别好																			
80.0% - 89.9%	4	非常好																			
70.0% - 79.9%	3	好																			
60.0% - 69.9%	2	一般																			
< 60.0%	1	很差																			

测评项目	反应能力																		
<b>信息来源</b>	2019 年度满意度调查——根据以下调查问题的数据得出的综合评分： 1. 当您有需要时，能联系到您的 fiscal employer agent 吗？ 2. 您获得 fiscal employer agent 帮助的频率有多高？																		
<b>评分系统</b>	<table border="1" data-bbox="500 615 1037 1167"> <thead> <tr> <th>评分</th> <th>星级</th> <th>排名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90.0% - 100.0%</td> <td>5</td> <td>特别好</td> </tr> <tr> <td>80.0% - 89.9%</td> <td>4</td> <td>非常好</td> </tr> <tr> <td>70.0% - 79.9%</td> <td>3</td> <td>好</td> </tr> <tr> <td>60.0% - 69.9%</td> <td>2</td> <td>一般</td> </tr> <tr> <td>&lt; 60.0%</td> <td>1</td> <td>很差</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="1060 1077 1414 1167">所有调查问题反馈为“非常满意”或者“特别满意”的比例</p>	评分	星级	排名	90.0% - 100.0%	5	特别好	80.0% - 89.9%	4	非常好	70.0% - 79.9%	3	好	60.0% - 69.9%	2	一般	< 60.0%	1	很差
评分	星级	排名																	
90.0% - 100.0%	5	特别好																	
80.0% - 89.9%	4	非常好																	
70.0% - 79.9%	3	好																	
60.0% - 69.9%	2	一般																	
< 60.0%	1	很差																	
测评项目	交流质量																		
<b>信息来源</b>	2019 年度满意度调查——根据以下调查问题的数据得出的综合评分： 1. Fiscal Employer Agent 提供的解释让您理解的程度如何？ 2. Fiscal Employer Agent 在倾听您的诉求时有多认真？ 3. Fiscal Employer Agent 在接待您时有多尊重？																		

评分系统	评分	星级	排名	所有调查问题反馈为“非常满意”或者“特别满意”的比例
	90.0% - 100.0%	5	特别好	
	80.0% - 89.9%	4	非常好	
	70.0% - 79.9%	3	好	
	60.0% - 69.9%	2	一般	
	< 60.0%	1	很差	