



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 2024 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																																
信息来源	2024 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. 当您需要时，能否联系到您的 fiscal employer agent（财务雇主代理）？ 2. 当您向 fiscal employer agent（财务雇主代理）求助时，获得所需帮助的频率如何？ 3. 当您通过邮件、电话或语音信箱联系 fiscal employer agent（财务雇主代理）时，对他们回复速度的满意程度如何？ 4. 当您存在疑虑，通过邮件、电话或语音信箱联系 fiscal employer agent（财务雇主代理）时，对他们处理结果的满意程度如何？ 5. 您对 fiscal employer agent（财务雇主代理）提供的明确说明满意程度如何？ 6. 与 fiscal employer agent（财务雇主代理）交流时，他们是否认真倾听您的意见？																																
评分系统	<table><tr><th>得分</th><th>星级</th><th>评分</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>特优</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>特优</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>优</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>优</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>良好</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>良好</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>一般</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>一般</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>差</td></tr></table> 所有调查问题的反馈比率为“非常满意”或者“特别满意”			得分	星级	评分	95.0% - 100%	5	特优	90.0% - 94.9%	4.5	特优	85.0% - 89.9%	4	优	80.0% - 84.9%	3.5	优	75.0% - 79.9%	3	良好	70.0% - 74.9%	2.5	良好	65.0% - 69.9%	2	一般	60.0% - 64.9%	1.5	一般	< 60.0%	1	差
得分	星级	评分																															
95.0% - 100%	5	特优																															
90.0% - 94.9%	4.5	特优																															
85.0% - 89.9%	4	优																															
80.0% - 84.9%	3.5	优																															
75.0% - 79.9%	3	良好																															
70.0% - 74.9%	2.5	良好																															
65.0% - 69.9%	2	一般																															
60.0% - 64.9%	1.5	一般																															
< 60.0%	1	差																															

测评项目	反应能力																																	
信息来源	2024 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. 当您需要时，能否联系到您的 fiscal employer agent（财务雇主代理）？ 2. 当您向 fiscal employer agent（财务雇主代理）求助时，获得所需帮助的频率如何？																																	
评分系统	<table><tr><th>得分</th><th>星级</th><th>评分</th></tr><tr><td>95.0% - 100%</td><td>5</td><td>特优</td></tr><tr><td>90.0% - 94.9%</td><td>4.5</td><td>特优</td></tr><tr><td>85.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>优</td></tr><tr><td>80.0% - 84.9%</td><td>3.5</td><td>优</td></tr><tr><td>75.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>良好</td></tr><tr><td>70.0% - 74.9%</td><td>2.5</td><td>良好</td></tr><tr><td>65.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>一般</td></tr><tr><td>60.0% - 64.9%</td><td>1.5</td><td>一般</td></tr><tr><td>< 60.0%</td><td>1</td><td>差</td></tr></table>			得分	星级	评分	95.0% - 100%	5	特优	90.0% - 94.9%	4.5	特优	85.0% - 89.9%	4	优	80.0% - 84.9%	3.5	优	75.0% - 79.9%	3	良好	70.0% - 74.9%	2.5	良好	65.0% - 69.9%	2	一般	60.0% - 64.9%	1.5	一般	< 60.0%	1	差	所有调查问题反馈为“非常满意”或者“特别满意”的比例
得分	星级	评分																																
95.0% - 100%	5	特优																																
90.0% - 94.9%	4.5	特优																																
85.0% - 89.9%	4	优																																
80.0% - 84.9%	3.5	优																																
75.0% - 79.9%	3	良好																																
70.0% - 74.9%	2.5	良好																																
65.0% - 69.9%	2	一般																																
60.0% - 64.9%	1.5	一般																																
< 60.0%	1	差																																
测评项目	交流质量																																	
信息来源	2024 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. 当您需要时，能否联系到您的 fiscal employer agent（财务雇主代理）？ 2. 当您向 fiscal employer agent（财务雇主代理）求助时，获得所需帮助的频率如何？ 3. 当您通过邮件、电话或语音信箱联系 fiscal employer agent（财务雇主代理）时，对他们回复速度的满意程度如何？																																	

评分系统	得分	星级	评分	所有调查问题反馈为“非常满意”或者“特别满意”的比例
	95.0% - 100%	5	特优	
	90.0% - 94.9%	4.5	特优	
	85.0% - 89.9%	4	优	
	80.0% - 84.9%	3.5	优	
	75.0% - 79.9%	3	良好	
	70.0% - 74.9%	2.5	良好	
	65.0% - 69.9%	2	一般	
	60.0% - 64.9%	1.5	一般	
	< 60.0%	1	差	