



个税新政策多重利好正在显现——

# 你的10月份工资条有啥新变化？

“十一”假期过完回来上班后，不少拿到工资条的员工发现自己工资“涨”了。“记得看10月份工资条”更是成为微博热搜话题。

2018年10月1日起，新个人所得税法过渡期政策开始实施，纳税人实际取得的工资薪金所得，适用5000元基本减除费用标准和新的税率表。在新税法下的首个申报期，纳税人收获了怎样的“惊喜”？记者近日采访部分纳税人、税务机关负责人、中介机构和专家学者，倾听他们的心声。

## B 优化服务让纳税人办税更便利

“十一”假期中，电影院播放关于个税的公益广告；假期后第一天，全国各地老百姓都收到个税政策调整的短信温馨提示……除了身边的变化，记者了解到，为了推动个税改革新政的落地施行，税务部门采取了一系列措施，让纳税人知晓政策并顺利完成申报。

在福建平潭综合实验区税务局，办税服务厅设置了个税咨询专窗和个税申报专窗；在广东珠海，不仅在办税

服务厅现场有专人派发宣传折页，进行政策辅导，当地的时代广场、景山路等地，许多公交站牌都换上了个税政策的“新装”。

除了现场报税外，税务部门还开发了自然人税收管理系统扣缴客户端软件，为的就是让纳税人多走“网路”，少跑马路。记者在安徽芜湖调研时发现，税务部门多措并举辅导纳税人使用新系统。“这个系统比较稳定，一般我们不需要跑到办税服务厅，在网上

就能办理个税相关业务。”奇瑞汽车税务部门部长江澜告诉记者。

据了解，目前作为个人所得税扣缴义务人的企业财务人员只需要登录这个系统，系统就会自动按照新的基本减除费用标准和税率表计算企业员工应当缴纳的个人所得税。宁波市高格卫浴产品有限公司会计李婷婷说，通过简单的填表、导入、核对信息之后，直接申报、扣款，整个申报过程5分钟左右就可以完成。

## C 个税新政策成效正在显现 未来红利可期

新税法将于明年1月1日正式实施，各地税务部门为了让纳税人尽早享受减税红利，全面执行新税法过渡期政策，让纳税人提前享受政策红利。

国家税务总局9日公布月收入2万元以下个税计算表，据测算，新规执行后，月收入2万元以下纳税人税负可降低50%以上。

“新税法实施后，月收入在2万元以下的纳税人降幅较为明显，相信很多人都会有直接获益的感受。”昆明亚太税

务师事务所合伙人薛玉峰认为，随着专项附加扣除政策的明确和实施，必将进一步释放更高的“含金量”。

据了解，新设专项附加扣除将包括子女教育、继续教育、大病医疗、住房贷款利息或者住房租金、赡养老人等支出，在下一步明确扣除范围和标准后可在申报纳税时予以税前扣除。对纳税人而言，专项附加扣除的引入，适当考虑了个体差异，更有利于精准减税，提升消费能力。

“这是我国个人所得税的巨大进

步。”中国社科院财经战略研究院研究员张斌认为，工资薪金、劳务报酬、稿酬、特许权使用费四项所得纳入综合所得的按年计征，将有效避免工资薪金所得等月度间收入不均带来的税负不平衡等问题，是一项科学的制度设计。

不少专家建议，企业要把改革政策和减税实惠及时送到广大员工手中，激发大家的干劲，为企业新一轮发展积蓄内在动力，助力经济高质量发展。

（新华社北京10月9日电 记者郁琼源）

## 诚信建设万里行

打不通、无人理、忽悠购物……

# 客服电话为啥这么多槽点？

转接人工服务总是“坐席正忙请等待”；语音客服选项极多却总答非所问；一个售后小问题辗转数月无人理会；反映产品缺陷却被忽悠购物……近来，一些企业电话客服遭到消费者越来越强烈的“吐槽”。“新华视点”记者调查发现，作为售后服务重要环节，一些企业的客服电话不但没有实现与消费者有效沟通，反成为引爆矛盾的导火索。

## 1 客服电话“甩锅”套路多

当前，消费者对商家售后服务投诉数量呈明显上升态势。据中消协提供的2017年全国消协组织受理投诉情况，服务类投诉量首次上升到总投诉量50%以上，销售服务类投诉量位居第二，而客服电话的投诉占很高比例。

记者调查发现，消费者吐槽的客服“甩锅”套路主要包括：

——人工客服电话难觅踪影。消费者李辉是某知名互联网公司一款游戏的玩家，为咨询游戏过程中的一个服务问题，他需要找人工客服。谁知耗费九牛二虎之力，才在内容繁多的网页边角位置找到“藏”在其中的人工客服电话，拨打30多分钟才接通。

——虽然态度礼貌但根本不解决实际问题。成都消费者小取使用“快狗打车”软件找人搬家，却遭到搬家人员的骚扰。她联系

客服人员寻求解决，客服虽反复称会尽快与相关人员沟通，但迟迟没有实际推动事情解决。拖到后来，甚至不等她说完话就挂断电话。当小取遭第二次骚扰再次拨打客服电话时，语音提示“工作人员已下班”。

一位芝麻信用记录良好的消费者表示，他向淘宝小蜜客服提出服务投诉，在15天里被反复告知“2至3天即给答复”，但始终没有得到任何有效回应。

——“转圈”推诿。消费者刘先生称，今年8月，他在苏宁易购购物后，因咨询优惠问题拨打客服电话，其间多次被不同客服转接，且每一位都表示对此前的沟通进展毫不知情，直到最后也无法解决争议，只能投诉。

北京消费者黄先生告诉记者，9月初，他咨询BOSE耳机品

牌客服，希望补购一款无线耳机充电盒，在得到有现货的答复后，通过网络支付了全额货款。但一周后，黄先生再次致电该品牌客服时，却得到该充电盒没现货、何时到货也无法知晓的答复。

——对消费者投诉敷衍了事甚至诱导消费。江苏昆山消费者胡先生投诉一家老牌家电企业，称他6次报修空调，历时一周无人上门。其后，只有一名售后工作人员上门拍了几张照片，说“变频空调就是这样”之后即离去，依然未做任何维修。

北京消费者周女士购买一款音响后发现使用异常，便致电客服，被告知是某个部件损坏，需要购买新部件，否则该音响将不能使用。但周女士咨询一搞技术的朋友发现，该产品并未有任何损坏，只是有一处开关未打开。

无论提出怎样的诉求，得到的答复都千篇一律。

某知名家电企业的一位管理人员告诉记者，有些企业对电话客服的要求就是两个“快”——快接、快挂，抓紧处理下一个。

更重要的是，企业对客服的授权十分有限。于先生坦言，不愿意授予电话客服任何实质性权力，只需起到联络和安抚顾客的作用即可，实质性问题必须逐级上报解决。多家企业负责人表示，比起低授权甚至零授权导致的低效率问题，更担心客服滥用权力导致对公司名誉和经济造成损失。



新华社发

## 应急管理部发布 国家综合性消防救援队伍 改革过渡期身份标识牌



上图:消防救援队伍干部标识牌。

下图:消防救援队伍队员标识牌。 新华社发



新华社北京10月10日电 应急管理部近日发布公告称，根据中共中央《深化党和国家机构改革方案》，公安消防部队、武警森林部队退出现役，成建制划归应急管理部，组建国家综合性消防救援队伍。自2018年10月10日零时起，至国家综合性消防救援队伍制式服装配发前，原公安消防部队、武警森林部队和警种学院人员停止使用武警部队制式服装和标识服饰，统一穿着无武警标识的作训服，并在作训服左兜盖上方佩戴消防救援队伍身份标识牌。

应急管理部同时发布了国家综合性消防救援队伍人员标识牌式样及佩戴规则。标识牌由应急管理部统一制作，配发对象为在编在职干部、队员和消防专业院校学员。凡不在配发范围内的人员，一律不得佩戴消防救援队伍人员标识牌。消防救援队伍管理指挥干部、专业技术干部、高等专科学校学员佩戴干部标识牌，消防救援队伍队员、消防员学校学员佩戴队员标识牌。

## 我国将采取七方面措施 推进农村“厕所革命”

据新华社济南10月9日电（记者于文静、董峻）为改善农村人居环境，我国将通过全面摸清底数、科学编制建设规划、合理选择改厕标准和模式、试点示范、强化技术支撑、建立完善管护运行机制、同步推进厕所粪污无害化处理等七方面措施，切实推进农村“厕所革命”。

这是记者从中央农办、农业农村部、国家卫生健康委9日在山东省淄博市召开的全国农村改厕工作推进现场会上获悉的。

中央农办主任、农业农村部部长韩长赋表示，今后要突出抓好七方面工作。其中，要结合本地区农村实际，积极推广简单实用、成本适中、农民群众能够接受的卫生改厕模式，把贮粪池不渗漏作为基本要求，鼓励厕所入户进院，有条件的地区要积极推动厕所入室。重点对严寒、缺水等特殊条件下的改厕模式开展技术攻关。积极探索粪污肥料化、污水达标排放等经济实用技术模式。

## 中国科学团队 “破译”甘蔗基因组

据新华社福州10月9日电（记者陈弘毅）记者9日从福建农林大学获悉，该校明瑞光教授团队8日在英国《自然·遗传学》期刊在线发表研究论文“甘蔗割手密种同源多倍体基因组”，公布了甘蔗的基因组，这是甘蔗基因组研究的一个重大突破。

研究团队负责人、福建农林大学基因组中心主任明瑞光告诉记者，该研究由福建农林大学联合美国、巴西、加拿大、哥伦比亚等国家的研究机构共同完成。研究团队攻克了同源多倍体基因组拼接组装的技术难题，破译了甘蔗野生种“割手密”的基因组，同时还解析了甘蔗“割手密”种的系列生物学问题，特别是揭示了甘蔗属割手密种的基因组演化、抗逆性、糖分转运以及自然群体演化的遗传学基础。

中国是全球第三大甘蔗生产国，根据全国糖业信息中心最新数据，我国甘蔗种植面积超过120万公顷。

## 长春长生被取消 高新技术企业资格 将被追缴企业所得税及滞纳金

新华社长春10月9日电 长生生物科技股份有限公司近日发布公告称，该公司收到税务部门通知，其全资子公司长春长生生物科技有限责任公司（以下简称“长春长生”），将被追缴自2017年度起因取消高新技术企业税收优惠而不缴少缴的企业所得税及滞纳金。

记者了解到，近日吉林省高新技术企业认定管理工作办公室发布《关于取消长春长生生物科技有限责任公司高新技术企业资格的公告》，决定从2017年度起取消长春长生高新技术企业资格。依据相关法律法规，税务部门决定追缴长春长生自2017年度起因取消高新技术企业税收优惠而不缴少缴的企业所得税及滞纳金。