

你的10月工资条有啥新变化

个税新政策多重利好正在显现

新华社北京10月9日电(记者郁琼源)“十一”假期过去上班后,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。

普惠政策提振百姓和企业信心

随着首个申报期的来临,起征点的提高让不少人已经先感受到了改革带来的实惠。

中低收入群体在此轮改革中受益明显。进城务工人员严爱丽告诉记者:“我每月的工资扣除险金后大约是5146元,原先工资条上的个人所得税是60元左右,10月份的个人所得税只要4块多。”她所在的浙江健盛集团江山针织有限公司是一家劳动密集型的企业,企业近百人在这个个税改革中受益。

个税新政策提升了不少高新技术企业员工工作的积极性。安徽渠道网络股份有限公司行政经理邵润生这个国庆假期大部分时间是带着财务人员核算员工工资,按新税法计算代扣个人所得税。按5000元/月基本减除费用标准,公司10月需代扣代缴212人共计约14.45万元税款;而在9月份,公司实际代扣代缴310人共计25.97万元税款。前后两个月的员工数量和工资收入基本稳定,缴税人数和应纳税款分别下降了32%和44%。

“此次个税改革过渡期政策实施,将起征点从3500元提高到5000元,体现了新税法降低中等以下收入者税收负担的

立法初衷,让人民群众得到了实实在在的获得感。”国家税务总局所得税司司长罗天舒说。

“10月份等于国家帮我的工资涨了400多元。”乐澄(中国)生活用品有限公司研发中心主管余强开玩笑地说,“9月份我的实发工资为9005.22元,10月份实发工资直接增长到了9424.39元,扣减的个税从682.55元减少到了263.38元。”

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,税务部门多措并举引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。

个税新政策成效正在显现,未来红利可期

新个税法将于明年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。

“新个税法实施后,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落实,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。

新华社上海10月9日电(记者姚玉洁、桑彤)海外机场扫码退税、超市自助付款、地铁语音购票……这个国庆长假,不论是出境游还是周边游,移动支付都无处不在。据银联统计,10月1日至3日银联境外移动支付产品交易额同比增长超1倍,境内网络交易额达6695亿元,同比增幅24.5%。

改革开放40年来,国人对“钱”的认识不断刷新,支付方式变迁的背后不仅是经济繁荣、技术进步,也带来了全新的生活方式和业态嬗变。中国金融基础设施“走出去”的步伐也不断加快,架起中国与海外互联互通的“桥梁”。“钱世今生”的支付革命,正是中国40年改革巨大成就的缩影。

逾七成人使用电子支付:中国仅用了15年

——全国电子支付普及率76.9%,其中农村地区66.51%,农村地区手机银行支付业务数91.1亿笔,增长79.12%。央行发布的《2017年中国普惠金融指标分析报告》,为中国飞速发展的支付市场切取了一个“标本”。

“以支付清算机构的成立和兴起为标志,海外电子支付用了30至50年的时间,而中国仅用了15年左右的时间,就实现了逾七成的电子支付普及率。”中国银联战略与投资部总经理刘源表示。

改革开放40年,国人对“钱”的认识不断刷新。上海奉贤区79岁的老人邵根才,收藏了1958年到1982年期间全国各种票证,除了上千枚花生票、芝麻票、鞋票、车票等,还有“半钱油票”“一钱肉票”等小面额票证。“在那个物资匮乏的时代,再小面额的票都弥足珍贵,没有票更是寸步难行。”邵根才说。

1993年,粮票、油票等停止使用,长达近40年的“票证经济”就此落幕,社会主义市场经济走向物质丰富、繁荣多彩的新起点。

中国支付技术的跨越式前进不仅带来了市场繁荣,更帮助人们跨越城乡差距的鸿沟。截至2017年末,我国人均持有4.81张银行卡,农村地区人均持卡量2.97张,农村地区手机银行开通数累计5.17亿户,便捷的金融服务已深入田间地头。越来越多的村民足不出村就可实现助农转账、取款服务,并通过云闪付实现公共缴费。

电子商务和便捷的支付手段不仅帮助农民把大山里的鲜活农产品直接交到消费者的餐桌,完整的物流、数据流还帮助大量小农户获得了人生中的第一笔贷款。

内蒙古呼和浩特和林格尔县50多岁的张有全,养殖了5000只羊,但一直苦于“信用好却无人相信”。在使用二维码收付款后,经营流水变成了信用,老张获得了蚂蚁金服1年期30万元的贷款,申请当天资金就到账。

“科技让普惠金融触达普通人。”蚂蚁金服董事长井贤栋说,“在传统金融服务很难覆盖的欠发达地区,通过接入移动支付,这些地区的人们开始感知更为多样的金融服务。”

移动支付渗透率68%:重构生活、重塑业态

——央行数据显示,2017年我国移动支付业务375.52亿笔,同比增长46.06%,移动支付交易额202.93万亿元,同比增长28.8%。今年上半年我国移动支付业务258.87亿笔,金额达133.70万亿元,继续保持高速增长。

25.6万笔,这是去年“双十一”购物节支付宝每秒处理交易的峰值,也是中国诸多新业态的基石。国家信息中心首席经济师范剑平说:“十年前中国的电商交易额不到全球的1%,如今占比已超过40%,超过英美德日法德五国总和;移动支付渗透率68%,交易额相当于美国的11倍……”

从渤海之滨到雪域高原,从内陆深处到长江流域,从北上广深到县城乡村,刷手机坐公交已不是一线城市的专享。目前,银联已在全国400余个市县交、11个城市地铁实现银联闪付或二维码受理,广深城际高铁甚至已全线实现银联闪付闪刷乘车,“挥一挥手机就可上演‘双城故事’”。

通过手机APP帮助父母挂号就医,成为一些年轻人关爱父母的新方式。一项对10个城市20多家医院的调研显示,平均有约10%的用户正在尝试借助网络工具,为父母远程挂号和缴费。全国55个城市看病能直接用微信医保支付。

扫一扫,挥一挥,移动支付正在改变国人消费习惯及生活方式:女司机再也不用担心停车够不着“取卡机”,越来越多的停车场可以实现无感支付;在阿里、京东、苏宁等零售巨头最新试水的“无人店”,顾客只需“刷脸”进入店内,挑选商品后不需排队付款,系统自动识别用户身份,并在手机APP中自动扣款……

CIPS延伸到148个国家和地区:架起互联互通桥梁

——支付机构走出去的同时,人民币国际化驶上高速公路。人民币跨境支付系统(CIPS)的最新成绩单显示,CIPS吸引了31家境内外直接参与者、695家间接参与者,实际业务范围已延伸到148个国家和地区;截至2017年末,通过自由贸易账户累计与“一带一路”沿线国家和地区发生跨境收支2886亿元。

中国“十一”黄金周,各国商家都进入全年旺季:欧洲知名的比斯特购物村旗下热门商户开通支付宝并配备中文店员;意大利米兰大教堂不仅支持支付宝购买门票,还在外墙循环播放中文宣传片;法国春天百货与中国游客单独提供店内手机退税服务;就连冰岛这个小众旅游目的地也上线移动支付……

不仅仅是商家,政府也加入了欢迎的行列。澳大利亚凯恩斯市市长在一段面向中国游客的视频里表示:“凯恩斯人民欢迎中国游客黄金周来玩!我们这里风景美丽,人民友好,还有你们熟悉的移动支付!”

银联国际数据显示,今年“十一”假期,欧洲等远程目的地受到中国游客的普遍青睐,毛里求斯、摩洛哥、巴西、比利时、斯洛文尼亚等新兴旅游目的地交易量增幅明显。“一带一路”沿线国家和地区愈加受中国游客欢迎,柬埔寨、中东、俄罗斯等地的消费规模同比增长近四成。

今年是“一带一路”倡议提出五周年,支付无疑是推进“一带一路”倡议实施的重要支撑。近年来,中国支付机构“走出去”步伐不断加快,成为中国与海外互联互通最高效的“桥梁”之一。

目前,已有60多个“一带一路”沿线国家和地区开通银联卡受理业务,境外累计发卡超过3500万张,覆盖超过570万家商户和68万台ATM。在非洲,已有50个国家和地区受理银联卡,覆盖率超过75%。

中国金融基础设施“走出去”的步伐不断加快,塞尔维亚、白俄罗斯、塔吉克斯坦等国家的支付转接网络正以银联标准进行建设或升级。此前,银联芯片卡标准已成为泰国、缅甸银行行业的推荐标准,也是亚洲支付联盟的统一跨境芯片卡标准。

“支付清算畅通是‘一带一路’贸易畅通、资金流通的必要前提与保障。”中国银联总裁时文朝表示,“中国金融技术标准和支付创新不断惠及更多国家和地区,在‘一带一路’沿线市场搭起一座‘空中支付走廊’。”

最低消费期长过寿命:你的手机号码“被靓号”了吗

据新华社上海10月9日电(记者何曦悦)一觉醒来,自己普普通通的手机号码却莫名被归为“靓号”还有了最低消费限制?“靓号”合约到期后只能换更贵的套餐?原本承载着吉祥美好寓意和好听好记功能的手机“靓号”,却被弄成了一套复杂的“生意经”,一不留神就会被套上长达几十年的合约“枷锁”。“靓号”究竟按什么标准判定,为何出现种种莫名收费门槛,“靓号”合约怎样才算公平合理?记者进行了调查。

普通号码也变“靓”,何为“靓号”谁说了算?

广东电信用户兰晓月数年前和家人一起办理了电话加宽带的家庭套餐,她使用的是套餐中的副卡。几个月前,家人想把主副卡都转到另一位家庭成员名下,没想到这次简单的过户,却让兰晓月的号码突然“靓号加身”,还有了最低消费限制。

“工作人员告诉我,我的号码以8结尾,属于‘靓号’,除了缴纳每月的主副卡套餐费用199元以外,副卡还需要额外缴纳39元最低消费。”兰晓月表示非常不解,这一号码自己已使用了将近六年,也没有“666”“888”这样的特殊数字组合,办理时也未签订过和“靓号”有关的协议,怎么突然就摇身一变成了“靓号”?

使用了多年的普通号码,却在一夜之间“被靓号”,还多了最低消费限制,这样“任性”的操作让用户不能接受。然而,不少用户苦于换号麻烦,不得不乖乖缴费。

究竟什么样的号码算“靓号”,为何这些办理时并未签署相关协议的号码突然有了“靓号”限制,运营商并未给出合理解释。

为何有的“靓号”低消限制“长过寿命”?

除了被莫名升级的“靓号”,有些吉祥、顺耳的号码的确是用户特地办理的,但不少人并不清楚,自己签订的“靓号”协议,背后还隐藏着长期的最低消费限制,有些甚至

经常打不通,打通后有时没人理会,有时答非所问,有时甚至忽悠购物……

客服电话“槽点”多,反成矛盾导火索

据新华社北京10月9日电(记者杰文津、魏董华、赖星)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”。

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。

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。当小取拨打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”。

——“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



“枷锁” 新华社发 徐骏 作

“长过寿命”。

记者在几家营业厅查询发现,办理特定数字组合的“靓号”都有一定的预存话费、最低消费和承诺消费期要求。例如,尾号为“949494”的号码要求预存9600元话费,每月最低消费400元,承诺消费期为3年。

营业厅工作人员明确表示:“3年到期后就可以自由更换套餐,不受限制了。”但不少用户在实际使用中发现,“靓号”想换套餐,可没那么简单。

浙江移动用户王楠发现,自己的“靓号”合约虽然三年到期,但最低消费限制要到2099年才能结束。“也许是运营商看我年轻觉得我能活到那个时候吧。”为期近百年的低消限制让



推诿 新华社发 徐骏 作

最后也无法解决争议,只能投诉。

——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,只是一处开关未打开。

售后预算仅为产品价2%,客服服务能力待加强

中消协副秘书长王振宇认为,一些领域的售后服务已成为企业发展明显短板。

据猎聘大数据研究院统计,当前,市场中客服团队需求量的七成集中在互联网和快消品两个行业。记者了解到,这两类

王楠觉得很荒唐。

为何“靓号”有种种收费套路?独立电信分析师付亮表示,运营商的号码都是大量购入的,一批号码中有大家争相选购的“靓号”,也有低月租、送流量都无人问津的“差号”,但全都需要运营商同样付费。因此在转售使用权时,运营商会将“靓号”进行预存话费、月最低消费限制等规定,以平衡收支。

但付亮同时表示,这并不代表运营商的“靓号”营销行为都是合理的,比如用户获得号码时没有任何约束,使用过程中就不该突然强制加最低消费限制。

反复收费不合理,“靓号”还得擦亮规则

事实上,除了通过运营商购买“靓号”,还有专门的“靓号”卖家以及司法拍卖等多种购买渠道,而这一市场的火热也说明,用户的确愿意为好听、好记的号码支付高价。

今年以来,就有黑龙江省牡丹江市、江苏省宿迁市等多地对老赖的手机“靓号”进行司法拍卖,其中尾号为“77777”的号码评估价为6万元,最终以24.2万元的价格拍出。

中国消费者权益保护法学会副秘书长陈音江表示,“靓号”收取费用具备一定合理性,但不宜长期反复收取。最关键的是,消费者在购买“靓号”服务时,其知情权和选择权必须得到保证。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍建议,运营商关于“靓号”的套餐协议不能仅以统一的格式合同形式体现,而是要对相关内容进行明确告知、重点标记。

“这种不一次性收费而是需要购买套餐的交易行为比较复杂,尤其要告知消费者将来变更套餐时如何操作、有哪些限制,以保证消费者的知情权。”朱巍说。

“目前关于‘靓号’套餐的协议内容大部分还是倾向于运营商的,需要有关部门对用户和运营商之间的权益进行监督、平衡。尤其是如果运营商的格式条款中有侵害消费者利益的内容,第三方监管者要及时叫停。”付亮说。

企业在组建客服团队时多选择外包方式。——“目前,厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修协会理事长兼中国家电维修协会主席张彦斌表示,一般厂家在售后服务上的投入能省则省,预算仅为产品定价的不到2%。

据记者调查,由于普遍薪酬不高,一些企业在招聘客服时对学历要求不得不放宽至高中水平甚至更低。不少消费者表示,与客服电话沟通时,常常感到对方不明白自己在说什么,或者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,只承担起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。

行业发展需过硬售后支撑,警惕“垄断惰性”导致漠视服务

多位专家告诉记者,从投诉案例数据分析,目前客服问题在家电消费企业多发。据中国家电维修协会相关报告统计,从2008年至2017年,家电产业经过近10年的发展,产值从数百亿元发展到1.5万亿元。张彦斌认为,这样大的产业规模,必须要有过硬的售后服务体系支撑。

多名专家认为,售后服务对企业经营影响将越来越直接。艾媒咨询数据显示,75%的消费者会因对客服不满意而放弃购买行为,43%的消费者会因对客服不满意而不推荐他人购买。

此外,一些互联网电商平台也是售后服务问题较多的领域。中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万说,对于售后服务质量不高,应警惕垄断带来的惰性。他说,值得关注的是,近期因客服质量频繁引发社会热议的几家企业,多在互联网领域中占明显市场优势,缺少应有的竞争性可能才是其漠视售后服务的深层原因。“提升服务质量,除了加强消费者投诉、监督,更重要的是使市场竞争更活跃。”熊丙万说。