

你的10月工资条有啥新变化

深圳市委副书记、政法委书记李华楠接受审查调查

新华社广州10月9日电 广东省纪委监委9日通报,深圳市委副书记、政法委书记、市社工委主任李华楠涉嫌严重违纪违法,目前正接受纪律审查和监察调查。
李华楠1959年6月出生,安徽太和人,曾先后任深圳市

法制局局长、深圳市人大常委会常务副主任、深圳市中级人民法院院长等职,2017年9月至今任深圳市委副书记、政法委书记、市社工委主任。

新华社北京10月9日电(记者郝琼源)“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。

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行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企业,企业近百人在这次个税改革中受益。

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邹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”。

除了现场办税外,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

新税法将于明年1月1日正式实施,各地税务部门为了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说,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。



2018年全国“双创周”启动

10月9日,观众在观看“双创周”北京会场主题展展出的款腔镜手术机器人在做模拟组织缝合手术。

当日,2018年全国大众创业万众创新活动周北京会场暨中关村创新创业季活动在北京市海淀区中关村国家自主创新示范区展示中心拉开帷幕。本次活动以“高水平双创、高质量发展”为主题,将举行峰会论坛、体验展示、创新竞赛等一系列活动。

新华社记者罗晓光摄

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“坐席正忙请稍候”;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。成都消费者小刘使用“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。当小刘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天至3天即给答复”,但最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。

售后服务预算仅为产品定价的不到2%,客服因素质量问题沟通能力不强

中消协副秘书长王振宇认为,一些

客服电话为啥这么多槽点

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,这两类企业在组建客服团队时多选择外包方式。某知名大型跨国企业高管于先生告诉记者,建立售后客服团队成本较高,而企业在这个部分往往投入有限,所以通常选择外包方式。

“目前,厂家、商家在售后服务上的投入明显不足。”中国家用电器维修服务协会理事长兼副主席张彦斌表示,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%。一些毛利30%左右的家电龙头企业,在售后服务投入上舍不得花钱,结果招致大量消费投诉和品牌质疑。

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。记者采访的一些客服人员表示,对岗位培训内容与消费者诉求有时感到难以理解,沟通存在一定困难。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。

产业发展需要过硬售后支撑,警惕“垄断惰性”滋生漠视服务心态

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统计报告,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。

多名专家表示,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。

据了解,一些知名跨国企业通过提高员工的薪酬待遇与学历门槛,保障电话客服服务质量。惠普公司的全球呼叫中心设置在中国,曾参加应聘的归国留学生南先生告诉记者,客服人员最低学历要求为本科,基础收入在万元以上,而且有较大升职空间。

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问题。

他说,值得关注的是,近期因服务质量频发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,最重要的是通过活跃的市场竞争进行有效改善。”熊丙万说。