



2015年3月11日 星期三 编辑:耿彪 校对:江涛 组版:徐凌凌

两会生活观察

代表算账:年收入35万元 按家庭征收个税少交4万元

——代表委员谈个税改革方向

新华社北京3月10日专电“简单地提高个人所得税起征点并不公平,最根本的问题应该是改革税制。”今年两会期间,财政部部长楼继伟的这番表态,引来诸多社会关注。

个税改革,事关亿万民众切身利益。一些代表委员及学者专家认为,实施综合与分类相结合的个人所得税制,并引入家庭申报制度,是未来的改革方向。在此之前,一些基础性的技术工作如个人信息联网、社会诚信建设应该抓紧推进。

代表算账:年收入35万元 按家庭征收个税少交4万元

全国人大代表、上海富申评估咨询集团董事长樊芸,每年开两会都提财税方面的建议。今年两会樊芸瞄准了个税方面的改革进展。

“我有个朋友,年收入35万元左右,单看这个数字是不错的。但是他一个三口之家,夫人生了大病,经常去医院检查,女儿刚刚考上研究生准备出国,开销也不小。我算了一笔账,如果按个人年收入35万元算,每年要交64940元的个人所得税;如果按照三个人计算,每个人年收入12万元不到,每个人每月只要690元的所得税,三个人一年只交2.4万元的个人所得税,可以少交4万多元。”樊芸说。

樊芸表示,如果简单地提高个人所得税起征点并不公平,那么引入家庭申报制度,应该成为未来的改革选择。

“人大代表的这种算法不一定合理,但确实反映了一种呼声,即个税改革应该考虑家庭负担如老人赡养、未成年人抚养和必要的房贷利息支出等因素,努力使税负更加公平。”长期关注个税的上海交通大学海外教育学院税务教

组组长汪蔚青说。

实施综合所得税制 让富人多交税

引入家庭申报制度,并不是一件容易的事情,税务部门首先得搞明白:家庭中的每个人到底有多少收入,在这个基础上,再扣减必要的家庭支出项目,最终算出每个家庭应该承担的税负。

目前,我国实行分类税制,将个人所得分为11大类,包括工资薪金所得、劳务报酬所得和股息红利等,对不同的所得项目实行不同的税率,比如工资薪金所得适用3%到45%的7档累进税率,而股息红利所得适用20%的税率。

“个人的收入主要分为两块:工资性收入和财产性收入。一般工薪阶层的工资收入由单位代扣代缴,个税差不多都收上来了。很多富人的工资收入并不高,但拥有很多财产性收入如股权、房产转让等,来源比较复杂,征管难度大,且税率只有20%。故个税的主体反而成了工薪阶层,既不公平,也不利于缩小社会贫富差距。”汪蔚青表示。

全国政协委员、中国财政协会秘书长贾康近期也指出,虽然很多人呼吁提高个税起征点,但实际上现在交个税的人不多,只有2800万,占总人口的比例不到2%。未来的改革方向是把个人所得中的部分项目“综合”起来,对汇总后的收入设计一个适用税率,如此一来将出现高收入者多交税的格局。

在综合所得税制的基础上,可以引入家庭申报制度,在征税前扣除必要的家庭支出项目。“比如家里有残疾人的,可以多扣一些。有两套以内房屋贷款的,利息支出也可以纳入扣

除范围。但如果有两套以上的,就不能再扣了,因为这不属于必要的支出项目。”汪蔚青指出。

编织社会诚信网 消灭逃税空间

可以想象,实施综合所得税制和引入家庭申报制度后,我国的个税征收将比现在复杂得多。“国外的亲戚告诉我,每年4月不要去他们那里,因为那个时间大家都在报个税,家里会很忙。”樊芸说。

由此可见,个税改革会导致税收征管难度的增加。有人担心,如果纳税人刻意欺骗政府,隐瞒部分家庭收入怎么办?对此,樊芸认为,其实不用过于担心,因为目前的社会收入信息是越来越透明的。“比如你在外面有一笔劳务报酬收入,现在签收时都要写明身份证号码,税务部门是可以查到的。如果蓄意欺骗税务机关,有可能被列入社会诚信黑名单,将来求职、贷款处处受限。”

事实上,目前税务部门正在作相应的技术准备。根据《税收征收管理法修订草案(征求意见稿)》,未来国家将为每个人编制一个具有唯一性的税号。未来买卖、租房房屋和炒股等,都可能需要提供个人税号。如此一来,就可以把个人的身份信息、银行信息和不动产信息等打通,为诚信纳税打下基础。

考虑到大量的纳税人不熟悉税法、收入统计和申报等问题,未来社会可能出现不少的税务中介机构,不仅为公民处理税务问题,还能在法律允许的范围内,为客户提供合理避税服务。“现在不少高收入者,更多采取的是违法偷逃税。未来的方向是,可以合理避税,但绝不允许逃税。”汪蔚青表示。

两会新媒体互动集萃

乡村医生待遇低

【博文】著名的“溜索医生”邓前堆代表说:“2010年左右我的工资是每月154元。现在固定补助有600元,再加上多劳多得部分,共有1300元。但比起外出打工每月能赚三四千元,这点收入对年轻人没什么吸引力。”

【跟帖】@攀西红樱桃:村医的工作环境应该尽快改善。

【跟帖】@雪泉:邓医生是不折不扣的榜样!

【跟帖】@余香愚:村医就得又当白求恩,又学雷锋?他们也要生活,要保证他们的利益。

基层环保不能靠吃“排污费”

【博文】河北环保厅厅长陈国鹰代表说:“县以下环保部门正常的工作经费得不到保障,很多县只能靠收取企业排污费多少来定支出,虽然收支两条线符合规定,但随着环境治理力度加大,排污费收取会大幅降低,工作经费将来势必得不到保障,而且容易导致乱作为等问题。”

【跟帖】@奔跑的小乌龟2010:环保是大问题。环保局要有所作为,不能“见到排污就罚款”,“交完罚款接着排”。

“会所歪风”未平,“豪华家宴”又起?

【博文】以往“吃喝风”盛行的酒肆

茶楼,因不时有纪检部门的明察暗访、媒体曝光监督和人民群众检举揭发而不再“安全”。由此隐秘的私人庄园、内部食堂成为他们继续大吃大喝的首选之地。“上有政策,下有对策”,需提高警惕!

【跟帖】@chenshimei091:歪风邪气,一定会被廉风正气吹散。

【跟帖】@俊马奔腾:你有你的千条计,我有我的老主意。这不是危言耸听!

“在职的留不住、年轻的不愿去”——农村教师何时“涨薪”?

【博文】“目前由于农村教师收入低,在职的总是千方百计想调入城市,年轻的又不愿到农村任教,长此下去农村教师队伍后继乏人,质量难以保证。”宁夏回族自治区副主席姚爱兴呼吁,保障农村中小学教师工资待遇。

【跟帖】@叶语和她的朋友们:农村教师岗位留不住人,农村教师待遇低面临断代……为城市发展贡献巨大的农村至今仍脱离社会结构中的底层,很多“乡下人”的生活与城市居民依然差距很大。

【跟帖】@一江水蓝:农民孩子的未来在教育,教育的未来在教师。农村留不住好教师,最终吃亏的还是农民的孩子。

(据新华社北京3月10日电)

两会花絮



记者会结束之后

3月10日,在位于北京梅地亚中心的两会新闻中心,工作人员在一场记者会结束后更换背景板,为下一场会议作准备。新华社记者 殷刚 摄

金融机构市民满意的文明窗口

聚焦建行洛阳分行

建行洛阳分行 古城路支行

文明花开满庭芳

它被誉为建行洛阳分行的“旗舰店”。这里不仅有明净优美的营业环境,一应俱全的基础设施,热情的工作人员更是让人倍感亲切。阳春三月,走进建行洛阳分行古城路支行(以下简称“古城路支行”),您能切身感受到这里践行文明服务给您带来的舒适体验。

古城路支行位于我市古城路西段,奥体花城北门,营业面积达1100平方米,是我市建行在新区营业面积最大、业务功能全面的网点机构。

“服务质量的好坏直接决定金融企业的生存与核心竞争力的增强。”古城路支行行长宁安说,文明规范服务,背后折射出的是“企业的文化、管理者的智慧、员工的素质和团队的精神”。自去年以来,古城路支行以创建中国银行业文明规范服务百佳示范单位为契机,把文明服务提升作为一项重点工作常抓不懈,使文明服务提升只有起点,没有终点。

让我们用一组数字,来看看古城路支行践行文明服务取得的优异成绩。支行成立两年半的时间,一般性存款余额达到4.7亿元,其中企业存款余额为1.91亿元,个人存款余额为2.79亿元,平均每年增长2亿元。2014年,古城路支行在洛阳分行综合考评中取得第一名的好成绩。

完善设施建设 优化文明服务环境

说起银行网点,人们脑海中首先浮现出的画面,想必是现金服务区、客户等候区等一系列功能分区,却很难将其与室内观

赏鱼池联系起来。而在古城路支行,室内观赏鱼池引人注目。走进古城路支行,宽敞明亮的营业环境、别具一格的室内设计、热情的工作人员、一应俱全的硬件设施,无不让人赞叹该行的用心与贴心。

“文明服务不仅体现在工作人员的言谈举止中,同时也体现在网点环境优化和设施建设中。”提到文明服务,该支行负责人这样诠释。网点大厅是展现文明服务的窗口,为客户营造温馨舒适、布局合理的营业环境,始终是古城路支行践行文明服务的重要举措。

进入该支行,小门厅内醒目位置竖立有指引牌,一楼与二楼功能分区清晰可见。为方便客户办理业务,该支行将主要业务受理区设置在一楼,并结合大厅方位特征及客户行走习惯,将一楼大厅划分为九大功能分区,并重新划分了窗口设置和功能分区。其中,客户引导区、现金服务区、非现金服务区、自助银行服务区、客户等候区、公众教育服务区等位置一目了然。该支行还区分了大额现金区和小额非现金服务区,增设快速服务窗口和外汇服务窗口,并重新设计了醒目易辨的窗口标识,使区划更明晰。

除了功能分区科学、合理,为优化大厅环境,该支行还别具匠心地在大厅内设置了3个小鱼池,放置了一些观赏鱼类。为安全起见,池塘周围均设有护栏。池中鱼儿嬉戏,水波荡漾,为大厅内优美的环境增添了一些灵动的色彩。

打造温馨舒适的业务办理环境,提升

硬件设施必不可少。为方便客户体验和感知,该支行在电子银行服务区配备了电子银行体验服务终端。在客户等候区配备了iPad和大屏幕手机,大厅内实现无线网络全覆盖,让客户能够零距离接触该行的电子交易渠道和最新的产品信息。

古城路支行位于居民住宅区,很大一部分客户为附近居民,其中不乏中老年人前来办理业务。为给老年客户提供便利,该支行自主研发了客户自助填单软件,该软件获得国家专利。该支行设计的客户填单体验平台,从填单台面的高度到填单设备的安放位置处处体现人性化设计,客户只需将身份证放在读取仪器上,轻点鼠标,2秒钟即可完成开户信息的自动填列和打印,保证了填单的准确性、完整性和高效率。

在支行大厅内,自动发卡机、智能叫号机、复印机、打印机、填单台等基础设施一应俱全。当笔者和该支行负责人经过叫号机去自助服务区体验时,一位客户正在用身份证读取信息叫号,由于是初次使用,对设备不熟悉,该支行负责人立即主动帮助客户刷卡取号,并热情告知其操作方法,该客户连声称赞并致谢。

注重服务细节 提升文明服务质量

在秉承“以客户为中心”这一服务宗旨的基础上,古城路支行提出了耐心、用心、细心“三心”服务理念和打造“微笑银行”的服务目标。为促使文明服务提升工作见到实效,除了硬件的补充配备,该支行还在服务细节上狠下功夫。

该支行在自助服务区安装免费的95533客户服务电话,提供盲人键盘、语音叫号机,提供英文和汉语业务服务,设立爱心座椅,并对工作人员专门增设了英文柜面服务用语和汉语柜面服务用语的培训。这一系列措施提高了服务管理的精细化水平,不仅保证对普通客户做好全面的服务,更能够让特殊人群感到建行服务的无微不至。

在这里,细心的顾客都能发现,在自助服务区的每台ATM旁,都安装有便利盒,



宽敞明亮的营业大厅

里面放置有便签纸、皮筋等,以便于大额取款客户扎把现金及保管。

此外,在受理业务方面,针对对公客户与对私客户客流高峰期分布不均,导致个人业务办理等待时间较长的情况,该支行积极推进三综合工作,以实现柜面业务的对公和对私综合。该支行有效实现岗位流动管理,并实现弹性排班,确保客流高峰期能够有效调配工作人员进行业务受理,进一步实现了柜面基础业务与外部营销的综合发展,极大地提高了高峰期业务办结率,受到了客户的广泛好评。

在该支行理财专区,一位客户得知我们正在走访该行,愉快地介绍说:“我是这里的老客户了,古城路支行不仅环境好,工作人员还热情,服务很贴心。我的各项业务一直都是在这里办理的。”简单的几句话,却表达出客户对该支行工作的肯定和赞誉。

在具体服务中,该支行倡导员工用最温暖的微笑打动客户,用最真诚的热情服务客户。

古城路支行不断完善各类基础管理制度并努力做到精细化、规范化管理。在服务规范及流程上,该支行建立服务标准化长效机制,制定了每日服务规范、服务环境每日检查表,每周进行一次服务培训、每月进行一次服务录像检查、每月进行一次评比、每季度召开一次服务大会。通过每天、每月再到每季的持续培训、检查、督促,员工对文明服务提升活动认识更

加深刻,服务行为更加规范。

该支行还将服务质量、核算质量、销售业绩纳入绩效工资考核体系,在全行营造争先创优、你追我赶的竞争态势;同时,组织全体员工学习了中国银行业协会关于文明规范服务相关制度文件,组织开展了“比学习,赛创新;比作风,赛服务;比技能,赛合规;比责任,赛奉献;比营销,赛业绩”竞赛活动,强化全员荣誉感、责任心。

行之有效的措施使古城路支行社会美誉度和客户满意度不断提升,也有效促进了该支行经营业绩和各项业务的稳步提升。自2013年至今,该支行综合考评在建行洛阳分行各营业机构中连续保持第一的位次。2014年7月,该支行被洛阳市银监局授予“银行业服务标杆行”荣誉称号。

“在银行业竞争日趋激烈的今天,服务将成为决定客户去留的关键因素。”该支行行长宁安表示,作为大型国有股份制商业银行的旗舰网点,古城路支行将秉承中国银行业协会文明规范服务精神,按照中国银行业协会的具体要求,遵循“风险、服务、经营、发展”的工作主线,一步一个脚印地做好客户的金融服务工作,再接再厉,开拓创新,努力再上新台阶!

没有最好,只有更好。古城路支行将持续加大对客户服务能力的培训力度,完善网点基础设施建设,加强服务督查考核通报,有效实现客户满意度的不断提升。(徐锐锋 陈宁)



工作人员热情为客户服务



手语服务帮助聋人