

读懂超亿条税费服务诉求的“解题路径”

新华社记者 刘开雄

三年间,超亿条诉求数据!

这是2023年5月国家税务总局建立税费服务诉求与舆情分析办理工作机制以来,从15个渠道收集归并的纳税人缴费人的涉税诉求。这也成为这一诉求解决机制的“工单”。

税费问题,事关百姓与经营主体的切身利益。面对如此繁重的“工单”,诉求解决机制如何“应答”?

在“中国游”的带动下,越来越多的境外旅客来华旅游购物,升级后的离境退税“即买即退”政策成为一大亮点。这背后正是诉求解决机制发挥了作用。

离境退税“即买即退”政策试点初期,境外旅客、退税商店对扩大“即买即退”服务范围呼声强烈。北京市税务部门第一时间积极响应,2025年5月,在全国首创“全城退税、一点通办”模式,境外旅客在全市任意退税商店购物后,途中即可就近在集中退付点办理退税。

这并非流程微调,而是制度系统升级:同步将退税限额从5万元提至22万元,离境承诺期限从17天延至28天,并率先推动京津冀异地互认……在一套政

策组合拳推动下,北京离境退税申请单开具量大幅增长。截至2026年4月,北京已累计为来自184个国家和地区的10万余名境外旅客办理离境退税,退税商品中国货品牌占比达46%。

从一地破题到全球求解,诉求解决机制以“一件事”的解决带动“一类事”的破题。过去三年间,京津冀出台轻微违法不予处罚事项清单,粤港澳大湾区实现便捷办理跨境税务事项,长三角签署医税一体化合作框架……这些做法有效破解“同一把尺子,量出不同长短”的难题。正如一位跨省经营的企业负责人所言:“过去最怕的就是同一个业务在不同省份要面对不同的标准。现在有了统一的清单,心里就有底了。”

以纳税人缴费人的诉求为抓手,要从个例中查找短板弱项,在解决问题中实现创新发展。

长期以来,法拍房过户的堵点之一就是买受人因原产权人欠税无法取得发票,导致契税申报和产权过户卡壳。为打开这个“死结”,甘肃省税务部门与法院建立协作机制,在拍卖前互通信息、行使税收优先权,对确无法取得发

票的,凭法院裁定书即可办理契税申报。2023年以来,甘肃省税务部门仅通过“不动产登记办税系统”已受理数百户次,既化解过户难,又强化了欠税管理。

从“自行判别”到“事前鉴定”,从“个案探索”到“制度固化”,诉求解决机制搭建起“发现问题—研判分析—协同攻关—制度固化”的完整链条。

在广西防城港,税务部门探索“简易注销”微改革,为大批小微企业解决因未按时申报而被处罚的痛点。2025年此地逾期零申报户数同比大幅下降;

在河北沧州,税务部门构建由政府主导、12部门参与的“1+2+N”模式处理社保费征缴争议,实现从“个案调解”到“机制建设”的跨越,并在河北省推广;

在上海,税务部门创新“税治+自治+共治”模式,督促网络购物平台设发票专线,联合市场监管部门对无法开票商户开展“帮办”,消费者相关举报数量明显下降;

……
克难点、通堵点、解痛点,自诉求解

决机制设立以来,税务部门的服务重心从事后救济转向事前主动作为,问题处置从逐个化解转向源头治理,持续推动法规条款完善、政策口径统一和系统升级,工作成果新显。

目前,诉求解决机制已推动3项法律法规有关内容明确,形成税收规范性文件 and 综合治理方案32项,统一各类政策业务口径63项,完成各类涉税系统升级71次……一项项制度成果,正在从源头减少同类问题的重复发生。

税费服务无小事。三年间,税务部门在总局省局两级税务机关推动下,解决3512项热点难点诉求,总局层面近四成诉求转化为惠及全体纳税人缴费人的制度性成果或相关政策口径,推动诉求办理工作从“接诉即办”向“未诉先办”、从“个案处置”向“标本兼治”转变。

“纳税人缴费人的诉求,不只是‘要解决的工单’,更是政策落地的‘晴雨表’。”国家税务总局纳税服务司负责人表示,税费服务事关大家切身利益,税务部门将继续依托诉求解决机制,为更多纳税人缴费人提供更好的服务。

(新华社北京6月23日电)

合格证信息实时共享 两部门优化机动车登记服务

新华社北京6月23日电 工业和信息化部、公安部23日发布关于应用机动车出厂合格证信息办理机动车注册登记业务的通知,优化机动车登记服务,简化登记程序,建立实施机动车出厂合格证信息联网共享核查机制,进一步提升购车上牌效率。

通知提出,应用合格证信息办理机动车注册登记业务,优化合格证信息传送及数据共享,工业和信

息化部通过全国一体化政务服务平台将相关信息共享交换至公安部,协助推进机动车注册登记业务高效办理。

通知要求,进一步加强合格证管理;在全国全面推行国产小客车预查验工作,对已完成预查验的车辆,机动车所有人再在办理新车上牌时无需再提交车辆识别代号拓印膜、机动车标准照片等纸质材料;持续做好联网核查工作保障。

已收小麦超3000万吨 我国夏粮收购开局良好

新华社北京6月23日电(记者 韩佳诺)记者23日从国家粮食和物资储备局获悉,随着夏粮陆续收获上市,旺季收购正逐步展开。目前,全国各类粮食经营主体累计收购小麦超3000万吨,总体进展顺利、开局良好。

当前,全国小麦大规模机收基本完成,夏粮旺季收购正在由南向北有序展开,收购进度与上年基本持平。

国家粮食和物资储备局粮食储备司司长罗守全表示,各级储备企

业有序开展轮换收购,各类加工和贸易企业、饲料企业积极入市,市场购销较为活跃。目前,主产区小麦收购均价每斤1.21元左右,优质品种小麦售价比市场价高出0.1元左右,以质论价、优质优价特征明显。

下一步,国家粮食和物资储备局将统筹抓好市场化收购和政策性收储,持续加强市场监测预警,健全极端天气应对预案,完善粮食烘干、清理等产后服务,确保农民售粮渠道畅通、市场平稳运行。

利好汽车改装、房车露营等 全链条扩汽车消费出新政

新华社北京6月23日电(记者 谢希瑶 王聿昊)开展汽车流通消费改革试点、培育壮大汽车后市场消费是我国全链条扩大汽车消费的重要抓手。6月23日,商务部等部门发布两项通知,推动全链条扩大汽车消费。

当日,商务部等8部门发布通知,公布了40个汽车流通消费改革试点城市及其重点改革创新方向。例如,天津以汽车改装、传统经典车、汽车赛事为重点,辽宁沈阳以二手车流通为重点,江苏扬州以房车露营为重点,陕西渭南以报废车回收利用为重点等。

通知要求各试点城市结合本地产业特色、市场特点、资源禀赋、区位条件、功能定位等实际情况,针对汽车流通消费不合理限制等堵点问题,完善改革创新举措,培育汽车消费新场景新业态新模式,带动商旅文体体融合发展。

与此同时,商务部等9部门同步发布了关于培育壮大汽车后市场消费若干措施的通知。通知围绕规范有序发展汽车改装、支持发展房车露营产业、培育传统经典车新业态、优化汽车维修和保险服务供给、积极发展汽车赛事运动、推动汽车租赁创新融合发展6方面提出

17条措施。

具体来看,若干措施包括制定促进汽车改装市场发展的政策文件,明确对汽车改装实施分级分类管理;支持各地优化房车上路通行管理政策;简化房车营地用地审批流程;鼓励各地将传统经典车纳入文旅资源体系;推动构建知名赛事引领、职业赛事推广和体验赛事普及的多层次汽车赛事体系;推动租赁企业与汽车产业深度融合,通过集采、回购、二手车经销、二手车出口等模式打通产业链等。

“当前,汽车后市场消费潜力巨大。汽车流通消费改革是培育壮大汽车后市场消费、打通汽车全链条消费卡点堵点的核心抓手,两项政策相辅相成。”中国汽车流通协会副会长王都说。

王都认为,开展汽车流通消费改革试点,试点城市各有侧重,在“深度”上先行先试,力争在制度创新上有所突破。培育壮大汽车后市场消费若干措施则侧重于将相对成熟的措施在全国铺开,在“广度”上形成全国联动的政策合力。一系列政策将“点”上突破与“面”上普及有机结合,有利于系统性畅通汽车全链条流通,为汽车消费持续增长注入动能。

扎根丘陵 跨越江海

(上接第1版)

“每年5月至7月是农机行业的淡季,但是我们凭借创新产品稳住了订单量,实现淡季订单小幅增长。根据市场布局,海外业务占全年产能的30%。”万马机械总经理陈硕坦言,面对复杂多变的市场环境,企业只有坚持搞研发,在产品结构上做出新调整。万马机械的全自动碾组台农机进入市场后,得到用户和经销商好评不断。

今年,万马机械在创新研发上加大投入,主攻丘陵山区智能化农机。为什么盯着丘陵?因为这是并研农机的“根”。四川乃至整个西南地区,多为丘陵山区,大型农机进不去、用不上。并研农机瞄准这一细分市场,做精做巧,做出特色。

“把产品做得更聪明、更耐用、更适合小块地。”陈硕坦言,这是万马机械在众多农机中脱颖而出秘诀。正是这份对用户需求的精准把握,让并研农机在非洲、东南亚等地收获了一个又一个“回头客”。

产业集聚显成效 政企携手打造产业高地

并研农机产业起步于上世纪90年代。30多年深耕细作,到2025年底,该县已集聚农机企业106家,其中规模以上企业6家,形成了从零配件加工、产品研发生产到销售服务的完整产业链。

数据最有说服力:2024年,并研生产的家用碾米机占全国细分市场37.9%的份额。换句话说,全国每卖出三台家用碾米机,就有一台来自并研。

“2025年,全县农机产业全口径产值达到7.89亿元,同比增长8.5%;自营出口1837.6万美元,同比增长14.5%。产品不仅覆盖云贵川渝等14个省市,还远销全球50多个国家和地区。”并研县经济和信局党组成员、副局长周强东介绍。

产业蓬勃发展,离不开政府的精准施策与全力护航。并研县委、县政府制定《并研县工业强县三年攻坚行动方案(2025—2027年)》,印发《并研县实施工业强县战略十二条措施》,从招商引资、升规入统、科技创新等方面给予政策激励,同时通过“并快办”项目服务机制,实现项目从签约到开工仅用70天的高效推进,为企业发展扫清堵点。

周强东表示,下一步将重点打造“并研农机”区域公共品牌,推动现有产品改造升级,在自动化、智能化上做文章,不断提高产品附加值和市场认可度。将并研建设成为国内领先的西南丘陵山区智能农机研发制造基地,同时打造“一带一路”农机合作示范枢纽。



6月23日10时10分,中国在文昌航天发射场使用长征七号改运载火箭,成功将通信技术试验卫星二十六号A星发射升空,卫星顺利进入预定轨道,发射任务取得圆满成功。
新华社发(李汶波摄)

新华时评

缴费频跳转,便民码怎成套路码

新华社记者 余贤红

停车缴费,扫码出来满屏是“优惠券”,层层跳转植入诱导性广告;给电动车扫码充电,强制要求先关注公众号,点击“进入查看”,跳出的竟是视频会员充值页面……许多本该省时省力的扫码缴费、移动支付,如今成了防不胜防的套路算计。

这些“问题二维码”轻则给消费体验添堵,重则导致个人信息泄露、诱导诈骗,群众诟病已久,各类投诉不断。从根本上说,扫码缴费乱象不仅违背基本商业伦理,损害了行业生态,更触碰了消费者权益保护的法律红线,亟待规范整顿。

随着移动支付快速普及,扫码缴费已成为日常生活的高频场景,也是线下流量的巨大入口。部分商家和平台动起了“歪脑筋”,在其中布设垃圾广告、诱导充值、套取个人信息等陷阱。因制作门槛低、隐蔽性强,一些二维码已成为黑灰产实施诈骗和窃取信息的高发区。

终止扫码缴费乱象,不能只靠消费者“火眼金睛”,需要监管部门主动亮剑。一方面,要加快制定和完善扫码支付相关技术标准和行业规范,明确禁止强制关注、隐性捆绑、诱导跳转等行为;另一方面,对于利用扫码非法收集个人信息,以及诱导触发跳转钓鱼链接、下载病毒程序、获取用户权限等情形,要加大查处力度,提高违法成本。技术应为人服务,而不是给人添堵,更不能给不法分子可乘之机。当前,一些地方积极探索推行“纯净码”“安心码”等新举措,缴费全程无广告、无强制关注,取得积极成效。期待这些经验和做法加快推广,多方合力堵住“问题二维码”,让数字技术服务于人,惠及万家。(新华社北京6月23日电)

“手机口”藏猫腻 本地来电也可能是电诈号码

新华社记者 李明辉

公安部近日公布5起电诈及其关联违法犯罪典型案例,其中架设“手机口”为诈骗分子提供通信支持案引发关注。随着全民防范电诈意识提升,公众对于“00”“+”开头的境外来电或许已具备较强甄别能力,但若来电显示为熟悉的本地号码,您是否还能保持警惕?

这种“障眼法”背后的技术支撑,便是犯罪分子搭建的“手机口”。

反诈民警介绍,所谓搭建“手机口”,是指利用两部手机同时运作:一部手机通过网络软件接通诈骗分子,另一部手机插入国内本地电话卡拨打受害者电话。两部手机通过扬声器等方式实现语音中转,使境外诈骗电话在受害者手机屏幕上显示为本

地正常号码。此外,一些犯罪团伙还会使用GOIP、VOIP等设备批量组网,同时接入多条电话或宽带网络,实现批量拨号。近年来,公安机关持续加大电诈打击力度,严打买卖电话卡、银行卡黑灰产,加之各大运营商对境外呼入号码加大识别和拦截力度,诈骗团伙为突破防线转而采用搭建“手机口”的手法。

为何这一手段成为新方法?反诈部门分析有三方面原因:一是可规避境外来电拦截模型,绕过群众对陌生归属地的警觉;二是设备门槛低,两部旧手机加一张电话卡即可搭建,隐蔽性强、流动性大、不易溯源;三是诈骗分子常以“高薪兼职”“只需两部手机拨号日结佣金”等为诱饵,诱骗公众充当“工具人”,自己则躲在境外远程操控。

在此次公安部公布的案例中,康某伙同侯某在明知上线实施诈骗的情况下,仍架设“手机口”提供通信传输,关联全国3起电诈案件,非法获利近6万元,已被法院以帮助信息网络犯罪活动罪分别判处有期徒刑。

面对翻新的骗术,公众该如何防范?

警方提醒,无论来电显示是本地还是外地号码,凡陌生人提及转账汇款、索要短信验证码、要求开启屏幕共享或下载不明软件的,务必通过其他渠道核实身份,切勿轻信。

特别要注意的是,出租、出借、出售本人电话卡或参与架设“手机口”,涉嫌帮助信息网络犯罪活动罪,将被依法追究刑责。同时,公众要留意96110来电预警,发现可疑“手机口”窝点或兼职广告等,及时向公安机关举报。(新华社北京6月23日电)

营养指导员服务有了技术指南

新华社北京6月23日电(记者 李恒)

国家卫生健康委6月23日公布《营养指导员服务技术指南(试行)》,对营养指导员的岗位工作技术能力、不同场景下的营养指导工作要点等提出技术指引。随着全民营养健康素养提升、合理膳食行动深入实施,营养指导员已成为基层健康服务的重要力量。截至2025年底,我国已累计培育营养指导员14.8万名。指南从营养监测与调查、膳食营

养状况评价、营养咨询与指导、营养配餐、营养科普教育等方面对营养指导员工作技术能力提出要求。

根据指南,营养指导员要能够明确服务对象的人群特点,分析其膳食需求、指导重点及注意事项。为服务对象提供膳食建议的同时,向服务对象分析当前膳食结构中存在的问题及不足、膳食建议的原则、个人饮食改善要点等。在指导膳食搭配、食物选择的基础上,给予合理运动的建议。

指南提出的营养指导要点主要包括:社区营养健康服务、托幼机构和中小学校营养健康服务、养老服务机构营养健康服务、餐饮与食品健康服务指导、体重管理营养健康服务。通过全方位、场景化的营养指导,满足不同人群的营养健康需求。

指南还对营养指导员工作过程中的服务行为准则、专业能力提升、行业伦理准则、数据安全管理等提出要求,以促进营养指导员行业的规范发展。