

“个税调整后到手工资少了”是误读

本报评论员 郭振纲



个税的归个税,社保的归社保。将社保费征缴与个税改革不恰当“搭桥”,模糊边界、混淆视听,此风不可长。

据《北京日报》9月3日报道,个税新政的减税利好好10月即将惠及每位市民,尤其低收入者减税幅度远大于中高收入者。不过,近来网上热议,明年起企业必须据实全

额缴社保,部分企业员工反而可能被“减薪”,不少中小企业的员工担心明年起实际到手的工资会因此大受影响。

新个税法在提高个税起征点的同时,对低收入人群的边界税率进行了低向优化,稳定了高收入人群的边际税率,并且增加了税前的专项抵扣项目,传递出低收入者少缴税、高收入者多缴税的政策取向。这意味着,不少工薪阶层将因此减少纳税支出,月实际收入也将有所增加。但与此同时,也有一些误读、误判传出,比如上述个税调整后到手工资少了的说法,这些似是而非的议论使一些人对个税改革带来的减税利好产生了一些疑虑,也给社保费据实全额征缴的正向效应遮上了一层迷雾。

一些人之所以被传言影响,与社保费征缴方式改革对社保缴费基数造成的影响和

缴费刚性化有关。

长期以来,我国的社保缴费基数与地方社会平均工资挂钩,在社保机构每年确定缴费基数后,由企业自行选择缴存基数、自行向社保经办机构申报和缴存。现实中,社保费的缴存实际上并没有与个人收入一一对应,一些企业为了少承担社保费用,一方面选择最低或较低的缴费基数,另一方面减少缴费人数或不为一些不稳定就业的人员特别是农民工缴纳社保费,由此导致劳动者的实际收入与社保缴存基数不符。社保费改由税务机构全额征收后,个人承担的社保费将与工资收入严格保持一致,如此那些此前低于社保缴费基数缴纳社保费和不缴社保费的情况便失去了隐形空间。原来少缴或不缴社保费的劳动者在刚性征缴的影响下,实际收入可能确实会减少一些。但这不是个税改革造成的,而

恰恰是对此前一些企业错误做法的纠偏。

即使因为税务机关全额征缴社保费造成一些劳动者月收入减少,也不意味着劳动者被“减薪”了。因为在社会保险多缴多得的制度背景下,劳动者按照实际收入多缴了社保费,其享受的社会保障会更多、更实惠。从个人层面看,养老保险费的指数化收入会增加,医疗保险个人账户可支配部分会增加;从社会层面看,社会保险基金会更充实、更有保障。也就是说,个别劳动者当期月收入的减少,最终会在社会保障层面得到回报,只不过是眼前收益和长远考虑的问题。这笔账究竟怎么算,劳动者应该想清楚,不要轻易被误导。

当然,个税法的政策利好与社保费的缴存被人为“挂钩”,也与一些中小企业认为社保费率较高有一定关系。费率越高,企业承担的实际缴存额就越大,因此有些中小企业把

为员工缴社保视为负担,往往倾向于“能省则省”“偷工减料”。而社保费全额税务征收实际上堵住了这些企业可选择、可操作的空间和通道,客观上确实可能增加其用人成本,但这不是否定个税改革政策利好的理由——就算企业因此多支出了,也是在为此前的“欠账”埋单。将社保费征缴与个税改革不恰当“搭桥”,模糊边界、混淆视听,此风不可长。

个税的归个税,社保的归社保。个税改革的政策利好不能被片面误读和有意曲解,社保费率的改革则需从社会安全的角度综合考量,需要逐步进行调整,时下也正在向这个方面努力。及时廓清边界、消除误读,澄清社保征缴方式的初衷和本意,既有利于个税改革的推行、政策的落地,又有利于社保改革的持续进行,某种角度上也为今后的相关改革积累了共识、奠定了基础。

客服可以外包 责任不能甩包

邓海建

据9月3日《北京青年报》报道,调查发现,目前多数互联网公司将客服业务外包给异地的第三方公司,因此不能及时有效地解决客户的真正问题。有关专家指出,“如果甲方公司没有把客服置于一个较为重要的位置,而只是作为一个应付外界服务需求的廉价工具,那这个事情就一定不会太妙。”

滴滴出事后,原雇客服外包被推上了风口浪尖,仿佛把所有客服人员改换成“滴滴员工”,顺风车的一切问题就都迎刃而解了。最近,一些大型客服外包公司好像做错事的孩子,纷纷把自己的招聘信息和相关资讯以搜索引擎上悄悄隐去,而舆论的意思也似乎是发誓要把这些外包在异地的客服,统统送回各自的娘家去。

在客服的江湖,“水”当然不浅。这些听起来高大上的客服,权限不高、业务能力不强、与甲方公司沟通不及时,就像特鲁多医生的名言一样,“有时去治愈、常常去帮助、总是去安慰”——“已帮您进行加急,工作人员会尽快与您联系”“我很理解您的心情,还请您消消气吧”“您放心,您的诉求我们已经反馈”……加急不加急,反正天知道。至于重要事件向甲方反映,何谓“重要”,流程几何,也是自由裁量的问题。结果呢,投诉响应慢、问题解决效率低、用户体验差等,可想而知。说到底,你以为是“直达天庭”的义愤投诉,很可能落脚到仅有“5元优惠券权限”的小客服手里。这投诉能成功才怪!

即使如此,客服外包是洪水猛兽吗?有两点需要厘清:第一,分工专业化精细化是市场潮流,外包客服和外包零部件一样,并无原罪。这些年,地方部门公共事业外包早就祛魅了,只要过程控制得当,交给专业的市场去做,更有效率,性价比也更高。第二,客服成了话术的秀场,这不是外包出了问题,而是“托人不淑”或者主观购买了“低端客服”。客服本身是商品及服务流通的内生环节,既不能省成本、更不能少话语权,如果企业在制度流程设计层面主动“虚化”客服部门,那么,外包或者非外包,估计都是一个德性。反之,如果企业重视客服,就算外包给其他公司专业运营,也并无大碍。若能以用户为中心,客服在哪里都能成为沟通企业与用户的绿色通道。

让专业的人做专业的事,这才是产业分工的大势所趋。当下最要紧的,是梳理外包客服的话语权和执行力——让千里之外的客服与纵横市场的甲方成为利益共同体、决策共同体尤其是责任共同体,打客服热线才能真正解决问题。

总之,企业须谨记的是,客服可以外包,责任不能甩包。



扫描二维码
关注“钟鼓声”,看
工人日报“钟鼓
君”评论。

“一根头发赔千元” 不是只因较真

毛建国

近日,知乎上一篇关于“有哪些你认为举报了没用,但实际上有用的事情”的回帖引发网友热议。该帖讲述了当事人因为在牛肉面里吃到一根头发丝将餐馆告上法庭最终维权成功的过程,被不少人评价为“最让人舒适的维权帖”。日前,参与审理此案的浙江宁波市海曙区人民法院法官还原了案件始末,并支招“如何正确维权”。(见9月3日《北京青年报》)

“一根头发赔千元”消息传出之后,很多人都为当事人点赞。认为这种较真意识,不仅是法治精神的体现,也是市场精神的体现,只有每个消费者都勇于维护自身权益,才会推动一个“好市场”的到来。正如负责审理该案的法官所说,“一方面可以维护自己的利益,另一方面也可以监督企业更加合法合规地经营。这本身就是一件互利的事,会使市场环境越来越好。”

“一次不公正的司法判决,其恶果甚于十次犯罪。”而一次公正的判决,也有着源头作用,进而引发蝴蝶效应,但必须正视的是,“一根头发赔千元”的维权没有想象中那么简单。

起码需要具备三个条件。其一是消费者勇于维护自身权益。在市场经济背景下,维护自身合法权益不仅仅是出了一口气,得了一点补偿,更重要的是营造一种向上向善的氛围和环境——“如果每个人遇到这种事情都没反应,那犯错的商家只会越来越猖狂。”这已然被市场现实所证明。“有态度地消费”,意义就在这里。

其二,要有证据保全意识。“证据是诉讼的灵魂”,案件最终的结果不是看谁处在弱勢位置上,也不是看谁会更讲故事,而是要看谁给出的证据更有信服力。当缺少证据或者证据不利时,不排除吃“哑巴亏”的可能。这起案件之所以取得好的效果,与原告当时有意识留下了购买牛肉面的小票以及面里有头发的照片,有很大关系。面对铁证,对方想要抵赖也会“欲辩已忘言”,或者成本太高。随着技术的发展,学会证据保全,重要的还是意识。

其三,维权相对便捷。没有天生的鸵鸟,只有权衡利益得失的妥协。在权益受损时,很多消费者并非愿意忍气吞声,而是考虑到打官司的成本及胜诉的可能性,从而选择了放弃。因此,当我们希望消费者“不惹事也不怕事,更不要怕麻烦”时,更应该给其信心和底气。

据当事法官介绍,现在走诉讼程序非常方便。比如,宁波就设立了移动微法院,既可以现场立案,也可以网上立案,还可以邮寄立案,只需要在手机上装一个微信小程序,就可以走完全部的诉讼过程。而且,很多消费者维权案都案情明确,可以直接查法律法规条文,不需要聘请律师,诉讼费也不高——类似案件诉讼费只有25元,进一步加大司法为民,通过互联网创新降低诉讼门槛,无疑会促进更多人维权意识的提升。

“一根头发赔千元”里不只有消费者较真,也不只是消费者的事。感慨依法维权可能没那么麻烦时,更应该思考,为什么消费者会形成依法维权麻烦的印象?如何更彻底地改变这种印象?



“蜻蜓点水”

据《劳动报》报道,去年7月起,第一批“95后”本科毕业生已步入职场。近期,已有多份研究报告同时显示,“95后”职场人离职率高,第一份工作平均维持7个月。在他们眼中,稳定、前途不是选择工作的首要因素,兴趣爱好才是重中之重。不管是生活,还是工作,他们都不愿意将就。

7个月看起来挺吓人的,实际上每个人可能都有自己必须跳槽的理由和原因。比如,加班太多、不堪重负,以为是做运营结果是做销售……就算是职场老人,有些情况也不能忍吧。所以,有些跳槽实在没必要“莫名惊诧”。一方面,当然有必要提醒年轻人,跳槽不要太盲目和草率,要理清自己辞职的真正原因是什么,“四体不动、五谷不分”到哪儿都干不长;另一方面,企业也要注意待遇的平衡和管理的平等。

赵春青/图林琳/文



“开学标配”,值得拥有?

别成“消费绑架”

司马童

“开学标配”可以是消费参考,但切莫成为消费绑架。有钱人家的孩子在开学季奢侈一把

无可厚非,但对家境平平的大学新生来说,父母省吃俭用也要把孩子装扮得“体体面面”,非但是一种虚荣伪饰的“金玉其外”,而且对培植大学生的自驱务实等十分不利。因此,不但家长们要摒弃溺爱心态,告诉孩子不要热衷盲目跟风的攀比消费;有关高校也可防患未然,提早发出温馨提示,谆谆善诱大学新生注意节约。而针对近年来的“标配攀比”之风,高校亦可考虑在录取通知书中突出提醒:“只配必需的,不配虚荣的”,少给家长增加负担,也引导学生多些自力更生。

新闻——据9月3日《天府早报》报道,近期,各大高校陆续开学。记者在四川成都市采访发现,电脑城的生意比往日红火许多。销售人员透露,电脑、手机、平板这老三样的开学标配如今也丰富起来,增加了数码相机、蓝牙耳机、智能手表,六件配齐最少也要3万元。

更该标配“品质”

王军荣

大学生入学需要有一定的装备,但不是这些硬件,而是“软件”。比如,要意识到自己的责任。

成年人了,一个人在外读书,要用责任来管束自己,严格要求自己;要将学习放在最重要的位置。大学不是精玩的地方,更不是以谈恋爱为任务、读好书,有过硬的本领,提高自己的能力,以后才有更美好的未来;要有独立的能力。能够自己洗衣服、打扫卫生,甚至应该学会烧几个菜——生活能力强了,应对各种挫折的能力也会变强;要与家长保持联系。经常跟父母谈谈大学生活,一方面能够满足父母的思念之情,另一方面父母也能及时帮孩子应对各种生活难题。

时宜,现在却势在必行;有些过去不可逾越,现在则需要突破。无论“一篇通稿打天下”的思维,还是口号式、机械式的传达;无论“报纸跟着网站跑、网站跟着公号跑”的现象,还是内容枯燥单调、营销方式单一的演出,都提醒我们“不日新者必退”。抓好理念创新、手段创新、基层工作创新,宣传思想工作才能把握社会脉搏、反映时代精神、贴近现实生活,始终成为社会进步的先导。

“守正”与“创新”是辩证统一的。坚持“守正”,“创新”才能有明确的立场和指向;不断“创新”,“守正”才能获得活力源泉和动力根基。完成举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务,既有“守正”的要求,也有“创新”的课题。因势而谋、应势而动、顺势而为,以自觉的担当作为、鲜明的问题导向、积极的改革创新,贯彻落实习近平总书记关于“守正创新”的要求,宣传思想工作才能在向上向好的基础上更上层楼。

守正不渝,创新不止。努力在“守正”中“创新”,坚持在“创新”中“守正”,推动宣传思想工作不断强起来,我们就能以新的气象、新的作为,创造无愧于时代、无愧于使命、无愧于人民的崭新业绩。

(新华社北京9月4日电)

政。中国在对非合作中总是以义为先,与国际关系中中长期存在的平等不平等局面形成鲜明对比。感谢中国在国际上主持正义,维护非洲和发展中国家正当权益。非中加强各领域合作将有力提升广大发展中国家在国际事务中的作用和影响。

各方高度评价这次峰会通过的《关于构建更加紧密的中非命运共同体的北京宣言》和《中非合作论坛—北京行动计划(2019—2021年)》,将全力推进落实北京行动计划,构建更加紧密的中非命运共同体。

丁薛祥、杨洁篪、王毅、何立峰等出席上述活动。

贺塞内加尔接任新一轮论坛共同主席国,感谢萨勒总统为推动论坛发展表现出的热情。

我感谢来自中非双方的工商、文化、智库、媒体等各界朋友积极参与和支持本次峰会。感谢媒体朋友们,是你们向世界全面、及时传递峰会盛况和成果。希望你们继续关注中非合作论坛,支持中非关系发展。

我相信,在我们共同努力下,在26亿多中非人民积极支持下,我们携手构建更加紧密的中非命运共同体的伟大事业一定会取得成果,中非关系的明天一定会更加美好!

谢谢大家。(新华社北京9月4日电)

守正创新推动宣传思想工作不断强起来

——论学习贯彻习近平总书记在宣传思想工作会重要讲话精

人民日报评论员

知常明变者赢,守正创新者进。

“坚持正确政治方向,在基础性、战略性工作上下功夫,在关键处、要害处下功夫,在工作质量和水平上下功夫,推动宣传思想工作不断强起来。”在全国宣传思想工作会议上,习近平总书记科学判断宣传思想工作所处的新阶段、面临的新形势、面对的新任务,对提高宣传思想工作能力和水平提出明确要求。学习贯彻习近平总书记重要讲话精神,就要以“强起来”为目标,推动宣传思想工作开创新局面、迈上新台阶、再上新台阶。

强起来,是中国特色社会主义进入新时代的标志性要求。强起来,意味着物质文明建

设和精神文明建设都搞好,国家物质力量和精神力量都增强。正因如此,党的十八大以来,党中央把宣传思想工作摆在全局工作的重要位置,强调“经济建设是党的中心工作,意识形态工作是党的一项极端重要的工作”。经过5年多来的努力,宣传思想战线正本清源的任务取得重大成效,现在进入了守正创新的重要阶段。在这个新起点上,既保持战略定力,坚持好经验;又勇于开拓创新,找到新办法,我们才能乘势而上,推动宣传思想工作不断强起来。

“不忘初心,方得始终。”推动宣传思想工作不断强起来,“守正”是基础。今天,实现中华民族伟大复兴正处于关键时期。发展关键期,改革攻坚期,往往也是矛盾凸显期。历史和现实告诉我们,越是面对挑战和困难,就

越需要坚持正确政治方向,就越需要统一思想、凝聚力量,在风云变幻的历史进程中保持战略定力。因此,做好新形势下宣传思想工作,必须以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,增强“四个意识”,坚定“四个自信”,自觉承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务,促进全体人民在理想信念、价值理念、道德观念上紧紧团结在一起,为服务党和国家事业全局作出更大贡献。

抓创新就是抓发展,谋创新就是谋未来。推动宣传思想工作不断强起来,“创新”是关键。今天,面对国内国际新形势、意识形态领域新态势、信息化发展新趋势,做好宣传思想工作,比以往任何时候都更加需要创新。有些做法过去有效,现在未必有效;有些过去不合

中非合作论坛北京峰会举行圆桌会议 习近平主持通过北京宣言和北京行动计划

定的“十大合作计划”落实情况感到满意,高度评价习近平在北京峰会开幕式讲话中宣布的“八大行动”等对非务实合作新主张、新举措,表示有关举措和倡议完全契合非洲经济社会发展的优先领域,将加强对非关系发展的顶层设计,在更高水平上实现非中合作共赢、共同发展,壮大发展中国家整体力量,

推动国际秩序向更加公正、合理方向发展。非方支持并赞赏“一带一路”倡议,坚信非中共建“一带一路”将加快推动非洲区域一体化,并将为实现非洲联盟《2063年议程》以及联合国2030年可持续发展议程提供重要助力。

非方表示,中国始终倾听、理解并支持非洲,中国帮助非洲时,从不干涉非洲国家内

同中非合作论坛前任和新任非方共同主席国元首共见记者时的讲话

中非合作论坛已经成为立8年。论坛应时代潮流而生,伴中非合作而兴,不断走向成熟和完善,成为国际对非合作和南南合作的一面旗帜。北京峰会成功举行,历史上非全面战略合作伙伴关系站在新的历史起点上,开启了新的历史征程。我们要共同做实做强中非合作论坛,全面高效落实北京峰会成果,以实实在在的成果造福中非人民。

女士们、先生们!在北京峰会结束之际,我衷心感谢出席峰会的非洲国家领导人,他们不辞辛劳,积极建言献策,贡献经验和智慧,成就了本次峰会的圆满成功!我特别感谢拉马福萨总统两天来同我密切合作,共同主持这次峰会,感谢南非在担任论坛共同主席国期间所做的出色工作。我祝

(上接第1版)
非洲各国领导人高度评价此次峰会,一致认为峰会是加强非中团结合作的历史性盛会,向世界再次释放非中致力于加强友好协作,促进发展中国家大团结的强烈信号。很高兴更多非洲国家加入论坛、非方友谊朋友圈不断扩大。这次峰会务实高效,成果丰富,有力推动非中合作深入发展,开启了非中合作新时代。论坛将以构建更加紧密的中非命运共同体为引领,为推动构建人类命运共同体汇聚更多力量,为世界和平稳定与发展繁荣积蓄更多正能量。

非方对中非合作论坛约翰内斯堡峰会确

(上接第1版)
会议顺利完成了既定日程,中非领导人在所有重大问题上都达成重要共识,发出了共同声音。北京峰会取得圆满成功,收获的是沉甸甸的成果,揭开了中非关系新的历史篇章,树立了南南合作新的时代丰碑。借中非友好大家庭团聚的机会,中非领导人这几天举行了密集的双边会晤,一些非洲国家元首和政府首脑还对中国已经或即将进行访问。我同所有出席北京峰会和访华的非方领导人举行了双边会晤,就双边关系及共同关心的问题深入交换意见,达成广泛重要共识。

做到精细严实,做好现场比赛和裁判工作;监理单位要严格执行赛务纪律,认真做好现场监督、仲裁等工作,确保大赛公平公正;各承办、协办、支持单位要以参赛选手为本,认真做好服务保障工作,保障决赛顺利进行。

今年3月,第六届全国职工职业技能大赛正式启动。本次两个工种的比赛,由中国职工技术协会、陕西省总工会、宝鸡市人民政府协办,宝鸡市总工会、宝鸡机床集团有限公司承办。来自全国27个省(区、市)的代表队参加比赛。