

财金纵横

□ 本报记者 董碧娟

# 持续优化税收营商环境

## 湖北

各级税务部门建立134个征纳互动运营团队

帮助34万户纳税人缴费人远程开展涉税咨询、业务办理等88.79万件

坚持  
自然  
论金

生态

生态



建立“十分钟税费服务圈”、实现更多高频业务“一次不用跑”、拓展“政策找人”、创新“税路通”服务……今年以来，各地税务部门聚焦纳税人缴费人需求，借力数字化信息化手段持续上新税费服务，着力为企业添便利减成本，推动税费优惠直达快享，进一步优化税收营商环境。

诉求动态变化，共同探讨如何从平台优化角度采取有效措施减少涉税争议。同时，通过商户信息高效流转，根据存在争议订单的业务实质实现快速精准对接，税务部门可以对纳税人诉求进行主动研判和优化集成，突出专班机制在解决涉税诉求上的快速响应。

### 实现少跑腿好办事

“减税降费政策可以降低企业的直接成本，优化办税流程、提升办税缴费便利度则可以降低企业的间接成本。通过‘双管齐下’，税收营商环境进一步优化。”北京国家会计学院副院长、教授李旭红表示，今年以来，税务部门围绕纳税人缴费人需求，进一步提升税费服务精细化、智能化、便利化水平，切实增强服务效能，节省了纳税人的时间成本及遵从成本，有效助力稳预期、增活力、促发展。

比如，云南税务部门推进“十分钟税费服务圈”建设。这一服务主要通过“税务+银行+社区”模式，利用党群服务中心、社区服务站、银行网点、商务楼宇下沉税费服务终端，将集缴费申报、发票领用、发票代开、完税证明打印等高频税费业务于一体的自助办税终端嵌入到商务楼宇及银行营业网点，有效提升了群众办事便利化水平。

一些地方还探索“码上提、码上办”服务机制。国家税务总局青岛前海保税港区税务局依托“互联网+”技术，制作意见诉求二维码，实现意见建议“一码直达”、涉税诉求“码上解决”、政策热点“码上知晓”。该局还设置了诉求管理处理专岗，按月汇总诉求处理台账，对所有办结的涉税诉求进行电话回访，形成“收集—处理—反馈—回访”的闭环工作模式。

广东税务部门将多元共治作为新时代“枫桥式”税务所建设的一大着力点，联合多部门在全省创建了557个实体税费争议咨询调解和联合处置中心，打通争议受理、调处、防范“全链条”，推动一站受理、后台流转、多方联动、限时回复，让群众遇到税费问题能及时就地解决。

税企共治也成为一种服务新模式。北京市海淀区税务局第二税务所探索涉税诉求“主动治理”新路径，与美团等平台企业共同组建联合处理专班工作区。由于平台企业业务条线复杂，在传统的工单处理方式下，沟通链条长、处理时效慢，为提高应对效率，我们探索构建税企共治工作模式，在春节前后、‘618’‘双11’‘双12’等消费高峰期时段，预判消费者集中开票诉求，让平台企业人员入驻工作专区联合开展工作。”该税务所负责人肖佑平告诉记者。

通过税企联动，能够对平台企业的涉税投诉订单信息开展联合分析，从业务侧角度对消费者诉求进行细致梳理，持续关注

### 政策红利精准直达

全国税务工作会议在部署今年重点工作时明确提出，精准高效落实结构性减税降费政策，进一步深化“政策找人”，全力推进政策直达快享。今年以来，各地创新探索不断提速。

湖北税务部门依托电子税务局、短信、税企微信群等平台，运用大数据技术开展精准推送，确保优惠政策直达快享、一户不落。截至3月初，湖北各级税务部门已建立134个征纳互动运营团队，帮助34万户纳税人缴费人远程开展涉税咨询、业务办理等88.79万件，累计精准推送各项税费优惠政策2687.41万次。

青海税务部门统筹利用“柴达木税务服务工作室”等优势服务资源，对重点盐湖企业实施“一企一档一策”精细服务。通过建立大企业首席联络员制度，“点对点”推送西部大开发、资源综合利用、研发费用加计扣除等税费优惠政策，及时响应企业诉求、释放政策红利。

出口退税产生的现金流对外贸企业发展非常重要。上海税务部门加强内外联动，保障退税审核环节全流程畅通提速，对资信良好的一二类企业出口退税平均办理时间已提速至2个工作日以内。山东税务部门全面推出口退税新机制建设，围绕完善出口退税服务举措、优化出口退税办理流程等推出18项建设任务和56条服务举措，持续推广非接触、无纸化、容缺办等高度便利化的服务举措，出口退税全业务全流程实现网上办理，大大压缩了退税时间。

持续优化的税费服务得到了更多经营主体的肯定。“精准落实的税费优惠政策，精细周到的创新服务举措，为公司提高自有产品持续创新能力带来充足信心。”好想你健康食品股份有限公司董事长石聚彬介绍，河南省郑州市税务部门借助税收大数据，建立税费优惠政策落实台账，组建“税务管家”专家团队，通过实地走访等方式向企业问需献计，为企业量身定制税费优惠政策辅导方案，提供“一企一策”定制化辅导。

飞腾信息技术有限公司副总经理郭御风表示，为助力企业成长，天津高新区税务部门创新服务方式，组建“星火”团队服务专班，点对点对企业进行定制化辅导，靶向推送个性化政策解读。此外，税务部门还依托天津高新区“中国信创谷”区位优势，创新建立信创

企业定期沟通机制——“信创企业圆桌下午茶”，与企业搭建高效的沟通桥梁。

在深圳，税务部门广泛开展调研，依托税收大数据建立企业全生命周期服务机制，靶向定位民营企业涉税需求，推出“一户一档+税务管家+日常答疑”的专属服务，并优化远程办、全城通办、一次不用跑等便民服务措施。“税收精细服务让企业获得感满满。”深圳市朗华供应链服务有限公司董事长张春华表示，税务部门推出“远程办”“政策找人”等服务举措，促进税费政策直达快享，帮助企业降低办税成本。

### 服务更有“国际范儿”

自国家税务总局发布“税路通”跨境税收服务品牌以来，全国所有省级税务局结合地域特色，全部创建了各自“税路通”子品牌并持续深化拓展，推动税收服务国际化水平进一步提升。

以“税路通·海纳百川”跨境税费服务子品牌为载体，四川税务部门增设系列“自选动作”，如开设外语服务窗口或跨境服务“绿色通道”、提供“双语”办税缴费服务、运用“枫桥经验”化解跨境税费矛盾以及不断丰富拓展“普惠+定向”的“走出去”分类服务模式。根据跨境纳税人缴费人在事前、事中、事后3个阶段对税费服务的不同需求精准定制服务内容和收费方式。

比如在眉山，税务部门优选擅长口语交流、具有翻译工作经验的外语人才和跨境税费专员组成“税美眉州”专家服务团队，以服务企业投资全生命周期为核心，聚焦共性问题和外籍员工个性诉求，为企业“量体裁衣”，及时送达外资企业在中国投资税收指南，帮助企业更好适应国际税收规则和经济形势，准确享受协定待遇等相关政策，保证“引进来”企业及尽享政策红利。

在广西桂林、北海、百色、河池等地，当地

税务部门为企业提供国别（地区）投资税收指南、定制水产品“走出去”税收指引、协同海关等部门做好边境互市贸易进口产品落地加工税收政策宣传等措施，让许多“桂字号”品牌远销海外。

宁波税务部门依托“税路通·甬相伴”服务品牌，在中国—中东欧国际产业合作园就近设立“甬穗云”国际税收直通车项目，整合运用多项资源，组建13支“中东欧税收服务专家团队”，打造“引进来”项目全生命周期服务链。同时，还组织编写了《“走出去”税收指引解析》《“零距离”解读国际税收新政》《新编中东欧税制概览（上下册）》等税收政策汇编，助力企业打通信息壁垒。

江西税务部门探索实施“订单式”按需跟踪服务，深入分析企业遇到的跨境涉税问题，按投资目的国不同、投资形式不同等分类设计订单。“税务部门的‘订单式’服务帮助我们解决了大问题。”据江西赣锋锂业集团股份有限公司财务总监黄婷介绍，前段时间公司从境外合作伙伴处购入锂矿石时，在进口报关、纳税以及外汇支付等方面遇到困难。新余市税务部门第一时间协调海关、外汇管理等部门及银行提供跨部门的“订单式”服务，最终企业在合同约定时间内顺利完成货物报关、特许权使用费源泉扣缴、外汇支付等事项。

国家税务总局国际税务司司长蒙玉英表示，2024年，税务部门将继续发挥拓展“税路通”服务品牌矩阵效应，进一步加强国别（地区）税收政策研究力度，帮助“走出去”企业用好税收政策工具，全面落实外商投资企业相关税费优惠政策，为高水平对外开放贡献税务力量。

日前，证监会印发《关于加强上市公司监管的意见（试行）》，提出坚决破除财务造假“生态圈”。

财务造假是资本市场的毒瘤。随着市场的发展，财务造假手法不断翻新，越来越复杂：业绩变脸有之；财务“洗澡”有之；虚假贸易有之；通过供应链金融、商业保理和票据交易等“空转”“走单”有之……甚至形成了相互依存、互为链条的造假“生态圈”，体现出系统性造假、上下游配合造假的特点，更具隐蔽性、欺骗性。这种造假“生态圈”发育后，危害性更大。比如，有上市公司的供应商、客户，甚至金融机构等，共同参与并配合实施财务造假活动，从业务流、资金流、票据流方面配合虚构证据链闭环，构建虚假业务，极大增加了注册会计师和监管部门发现的难度。

财务真实性是资本市场健康发展的基础和前提。如果上市公司“说假话”“做假账”，会严重误导投资者的价值判断和投资决策，不仅损害资本市场健康稳定发展，而且对中国经济高质量发展也会造成恶劣影响。因此，严打财务造假，既是资本市场固本强基之举，也是严监严管之重。针对财务造假的新情况、新趋势，需要瞄准重点、精准爆破，坚决破除这种危害尤甚的造假“生态圈”。

破除财务造假“生态圈”，要义在系统性。在顶层设计上，要制定资本市场财务造假综合惩戒工作方案，增强部际协调和央地协同。加强证券监管与各部门、地方政府数据共享，发挥合力，形成齐抓共管、有机衔接的监管协作格局。

同时，要体现针对性。要严厉打击长期系统性造假和第三方配合造假，真正做到监管“长牙带刺”“钢牙铁齿”。对业绩“变脸”、财务“洗澡”、异常换所等有可疑迹象的公司，盯住不放，决不手软。要更好发挥上市公司审计委员会和独立董事职能，提高内部人举报的奖励金额等。要压实中介机构责任。对证券市场“看门人”打瞌睡，甚至为虎作伥等行为“零容忍”，给中介机构戴上“紧箍咒”。

此外，还要重视有效性。在国际市场上，美国安然公司财务造假及其毁灭性后果具有很强的警示作用。要大幅提高财务造假的违法成本，强化全方位立体式追责。比如，推动出台背信损害上市公司利益罪司法解释，加大对财务造假、侵占上市公司利益行为的刑事追责，从制度上解决违法成本低、“入罪难”等问题。

破除财务造假“生态圈”，是一个长期性、系统性工程，需要踏石留印，久久为功，重塑市场生态，让造假者无处藏身。对于市场而言，这是完善资本市场基础制度的重要举措，将有力释放制度性利好。

本版编辑 彭江美 编高妍

## 保险

日前，中国保险行业协会与瑞士再保险研究院在北京联合发布《中国中老年人风险保障研究》报告，《报告》聚焦45岁及以上中老年群体人身风险相关的保障需求，系统梳理了中老年人商业人身保险的供给侧发展状况。

《报告》显示，截至2022年底，在保障型人身险产品中，45岁及以上的被保险人的风险保额占全年龄段的比例不足30%，其中针对中老年人高发风险的寿险和重疾险占比均为20%左右。中老年群体的有效保单数量占全年龄段总量的比例约为30%，其中寿险和重疾险的占比分别为22%和26%。考虑到45岁及以上人口占我国总人口的比例已达到43%，且该群体面临的疾病、医疗、失能等主要风险的发生概率将随着年龄的增长而成倍上升，目前中老年群体的保障程度显著偏低。

中国保险行业协会秘书长商敬国表示，今年1月份，国务院办公厅印发了《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》，明确指出实施积极应对人口老龄化国家战略，丰富发展养老金融产品，加强养老金融产品研究与健康、养老照护等服务衔接。保险业要积极响应国家战略，服务发展银发经济的大局，加强人身保险产品供给能力，探索“保险+养老”之路，持续推动我国中老年人保障及服务事业的发展。

《报告》提出，人生各个阶段所面临的风险是复杂且动态变化的。为了更好地应对老龄化相关风险，个人需要建立正确的风险认知，在人生的财务积累阶段开始为个人及家庭的风险保障与储蓄需求进行统筹规划，

## 养老

本报记者

## 提升银发保障

泳杨然

以提升全面保障水平。

瑞士再保险寿险与健康险再保险首席核保官杜竹麟表示，在社会加速老龄化的背景下，保险行业需要以长期视角对中老年群体进行保障规划。在数据积累、科技应用、资源投入、人才储备等方面进行战略性部署。保险公司需持续加强核心承保与定价能力，积极运用科技手段推动中老年保险产品与业务创新，同时注重增强健康服务能力，共同促进中老年保险业务发展，发挥商业保险的风险保障作用。

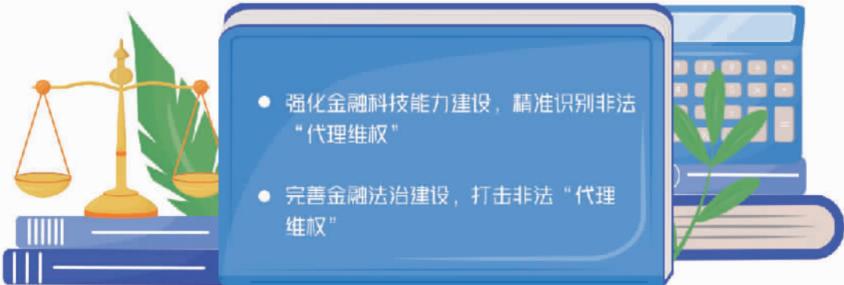
《报告》建议，构建起一个涵盖养老保障与医疗健康的多层次保障体系，通过商业保险与社会保险有效衔接，使不同类型的保险形成相互补充、可持续发展的良性发展格局。

目前，市场上针对中老年群体的保障型产品总体有限。瑞士再保险寿险与健康险业务部负责人张永强表示：“60岁以上人群的保险覆盖率都比较低，因此保险公司也一直在寻求为老龄化人口专门提供负担得起的产品，比如针对老年人的医疗险、癌症保险、重大疾病保险。”张永强认为，长期护理保险也能成为保险业服务老龄人口的一大趋势，“中国有机会把商业护理保险做得比较成功”。

多位业内人士表示，保险公司要积极创新，在“保险+养老”领域，产品创新可集中在三大方向：一是将风险保障与储蓄需求相结合的保险产品；二是具有适老化服务属性的保险产品；三是针对特定风险或特定群体需求的保险产品。此外，还要增强中老年保险产品的服务能力，深化保险与科技融合发展，增强保险业务的可触达性。

# 多举措打击金融黑灰产

本报记者 王宝会



近年来，消费金融领域金融黑灰产问题日益突出，非法“代理维权”、征信修复骗局等呈现多发趋势，并逐渐形成较为完整的黑灰产业链。专家表示，由于部分金融消费者维权意识和风险意识不强，对基础金融知识和素质普遍缺乏，选择非法“代理维权”渠道维权将导致自身合法权益受到侵害。因此，加强以打击金融黑灰产为核心的金融消费者权益保护工作迫在眉睫。

要强化金融科技能力建设，精准识别非法“代理维权”。当前，从消费金融行业数字化建设看，多家消费金融机构积极利用大数据建立“黑产模型”，以应对当前频发的非法代理维权现象。比如，中原消费金融建立了“疑似代理”的标签，区分场景制定针对性应对方案。同时，自主研发视频核身、声纹识别等科技手段——在用户电话拨入后，系统会提取用户的声纹，并自动与客户历史的

声纹比对，观察是否具有不一致性。从准确性来看，能有效识别信息不一致的情况，辅助前端客服与催收人员提高黑产辨识度。专家表示，非法“代理维权”已经形成专业化运作趋势，这是目前消费工作中的难点和痛点之一，给消费者权益保护和金融稳定带来了严重威胁。消费金融机构通过探索视频核身、声纹识别等科技手段，提高黑产辨识度，将有助于打击金融黑灰产乱象。

要完善金融法治建设，形成打击非法“代理维权”的震慑力。目前来看，治理金融黑灰产还面临不少挑战，包括认定标准不明确、案件启动标准要求高、违法犯罪成本较低等问题助长了非法“代理维权”等乱象不断滋生。西南政法大学教授付子堂认为，金融行业应加快推进国家层面确定金融黑灰产的认定范围、法律责任与处罚标准。加快建设全国共建联防联控反诈数据库、

黑灰产案件线索对碰平台和金融机构数据碰撞平台。推动互联网平台对账号设置准入门槛，协助建立恶意投诉的认定、跟进、监控和监督机制，认定属实后应及时处理并给予相应的惩罚惩戒措施。同时建立长效的监控和监督机制，保持对恶意投诉量级变化的持续监控，并对恶意投诉高发、性质严重的案件中的违法行为进行专项司法打击。

值得注意的是，金融机构还需不断夯实主体责任，合理化解金融消费者的维权问题。海尔消费金融消保部负责人苗莹莹表示，为从源头打击非法“代理维权”，金融机构一方面要从完善公司治理、多元化解纠纷等方面发力，做好消保的全流程工作；另一方面要不断加强公众教育和风险提示，提高消费者的风险意识和鉴别能力，引导消费者理性选择正规有资质的金融机构购买金融产品和通过合法途径维权。目前，海尔消费金融开设“新市民课堂”“消保课堂”等专栏普及金融知识，引导消费者理性消费、合理消费，防范各类金融风险。

专家表示，国家金融监管总局启动“金融消费者权益保护教育宣传月”活动，制定了一系列保护消费者权益的政策举措，查处了一批侵害消费者权益的典型案例，金融消费者权益保护工作取得了明显的阶段性成效。面对当前非法“代理维权”乱象，消费金融行业持牌机构要与监管部门、警方等形成联动处理机制，建立共享、互通的信息互通渠道，为消费者权益保护提供坚实防火墙。