

# 读懂超亿条税费服务诉求的“解题路径”

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和舆情分析办理工作机制以来,从15个渠道收集归纳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%。

从一地破题到全域求解,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,要从个案中查找短板弱项,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“自行判例”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”的完整链路。

在广西防城港,税务部门探索“简易零申报”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接诉转向事前主动作为,

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,工作成果渐显。

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 记者 刘开雄)

## 日韩股市大跌

新华社东京/首尔6月23日电 受隔夜美国科技股下跌影响,加之投资者获利回吐,投资者大举抛售半导体股及其他权重股,23日日本、韩国两国股市均现大跌。

当日,东京股市人工智能和半导体相关板块普遍承压,两大股指大幅下跌。日经225种股票平均价格指数收盘下跌3.55%,东京证券交易所股票价格指数下跌2.56%。

到收盘时,日经股指下跌2565.58点,收于69788.38点;东证股指下跌104.67点,收于3990.38点。

从板块来看,东京证券交易所33个行业板块多数下跌,其中有色金属、电气产品、信息及通信业等板块跌幅靠前;水产和农林业、陆地运输业、海洋运输业等板块上涨。

同样受科技股抛售影响,韩国股市

23日大幅下挫,当日下午一度触发熔断机制。

韩国证券交易所当天发布公告说,自当地时间23日14时33分起,KOSPI暂停交易20分钟。受此影响,韩国所有证券市场所有股票交易暂时中止,相关期货和期权市场交易也同步暂停。

熔断机制启动时,KOSPI报8375.31点,较前一交易日下跌8.11%。KOSPI当天在震荡交易后收盘暴跌910.71点,跌幅9.99%,报8203.84点。

韩联社分析认为,此次下跌主要由于市场对于人工智能(AI)产业的忧虑再次浮现——围绕AI投资所展开的“烧钱式竞争”中,投资者担忧全球大型科技公司可能无法抢占未来产业。

## “脱欧”十年,英国仍在渡口

十年前的6月23日,英国举行“脱欧”公投。一夜之后,英国选择离开欧盟。十年后,记者来到英格兰东部小镇波士顿——这个2016年英国“脱欧”公投赞成率最高的地方,寻找那张选票留下的痕迹。

镇上的市场平静如常,沿街走去,耳边不时传来各种语言。2016年6月23日,英国举行“脱欧”公投,有51.9%的投票者投出赞成票;在波士顿,这一比例高达75.6%,居英国382个地方计票区之首。

在当地一个老年人社区组织里,谈起“脱欧”,人们很快把话题转向移民。当被问及“英国是否应重新加入欧盟”时,他们几乎同时摇头。

“我愿意加入共同市场,但不想加入可以规定英国生活的‘联邦欧洲’。”曾在法国生活多年的菲尔说。当地居民比尔·拉斯布里杰认为,外来人口增加、不同群体间缺乏交流,给小镇带来紧张感。他坚持英国不应走回头路:“我们已经作出了决定,就应该继续往前走。”

从波士顿向西驱车约半小时,便到了27公里外的林肯郡斯利福德。“林肯郡支持欧洲组织”主席、工党人士卡罗尔·黑根在家中接待我们。她搬出传单、报纸和小册子,客厅里还放着欧盟旗帜和游行横幅。

她介绍,林肯郡斯利福德所在的荷兰区2016年有73.6%的投票者支持“脱欧”。过去一年,她们两次在当地街头摆起展板,请路人在“支持重新加入欧盟”“不确定”和“不支持”三个选项中做出选择。今年4月,有57%的参与者选择支持英国重新加入欧盟。

欧洲对外关系委员会21日公开的一项调查说,75%的英国受访者支持与欧盟建立更紧密的关系,认为“脱欧”损害英国经济的人有65%。

黑根说,过去十年,企业要处理的报关文件多了,年轻人不再像从前那样可以自由地赴欧洲大陆学习和工作,普通家庭也感受到物价和能源账单的上涨压力。

与波士顿一边倒的结果不同,英国中部最大城市伯明翰当年“脱欧”与“留欧”的票数几乎持平,分别为22.7万和22.3万。

伯明翰大学商学院教授戴维·贝利在当地长大,他认为这一结果与城市长期工业化有关。20世纪70年代,汽车工业为当地提供了约三分之一的工作岗位。后来制造业岗位大量流失,不少工人因此失业或转向更不稳定的工作。“脱欧”对一些人而言,是一张对产业变迁和生活长期没有改善的抗议票。

后来伯明翰金融、法律和会展业兴起,但并非每个制造业衰退失去稳定工作的伯明翰人,都因此些新行业受益。英国国家统计局6月公布的数据显示,今年2月至4月,伯明翰所在的西米德兰兹地区就业率为73.3%,低于全国的75.0%;失业率为5.3%,高于全国的4.9%。

英国近年来经济整体增长也较为缓慢,2024年和2025年其国内生产总值分别增长1.0%和1.4%。贝利说,“脱欧”拖累英国经济、贸易和投资,澳大利亚等市场难以弥补与“家门口的欧盟”贸易减少造成的损失。

大伯明翰商会首席执行官亨丽埃塔·布里利表示,新增的表格、检查流程和额外费用,让本地中小型出口商受到最大的冲击。

来自经济和社会方面的不满也在改写政治版图。5月地方选举中,工党在英格兰丢掉1500个议席,极右翼政党英国改革党获得逾1400席并控制10余个地方议会。公投十周年前一天,英国首相斯塔默宣布辞职,英国再次启动首相权力交接。

十年前,时任首相卡梅伦因公投结果下台;十年后,英国又一次站到更换首相的关口。经济增长缓慢、移民争议、地区差距和对传统政党的不满,仍在影响这个国家。十年前的选票改变了英国的方向,却没有结束围绕英国未来的争论。

(新华社伦敦6月23日电 记者 赵家淞 杭 芮)

## 第十七届夏季达沃斯论坛在辽宁大连举行

6月23日,在大连国际会议中心,嘉宾在“AI无处不在 却非一蹴而就”分论坛现场交流。

第十七届夏季达沃斯论坛于6月23日至25日在辽宁大连举办,论坛以“规模化创新”为主题,来自超过90个国家和地区的1700多名嘉宾参会,共同探讨全球经济发展的新路径。

新华社记者 潘昱龙 摄



## 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,加力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、区位优势、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。

## 欧洲等地异常高温凸显气候变暖“放大器”效应

2026年6月下旬,欧洲提前遭遇今夏首轮大范围极端热浪,而南极半岛6月初已出现高于正常水平20多摄氏度的气温,美国也出现极端高温致人死亡事件。

专家指出,欧洲夏天的极端高温正从“例外”转向“常态”,全球异常热浪的背后是气候变暖的“放大器”效应。

### 多地拉响最高级别高温预警

欧洲的本轮热浪起源于北非的热空气团,在西南欧率先“发威”,随后迅速向中东部内陆蔓延。西班牙国家气象局发言人鲁本·德尔坎波称,西班牙17个大区中已有13个进入橙色预警,巴斯克大区升至最高级别红色预警。

受副热带高压异常北抬影响,地中海沿岸的其他国家同样陷入“炙烤”模式。意大利卫生部22日将罗马、米兰、佛罗伦萨等12座重点城市列入最高等级的红色预警。葡萄牙内陆地区最高气温也达到42摄氏度,北部波尔图等主要城市升至橙色预警。

热浪跨越英吉利海峡,让英国同样面临空前压力。英国气象局已对英格兰南部部分地区发布了罕见的红色极端高温预警。

随着高压脊持续向内陆腹地推进,中东欧地区也同样面临“烤”。波兰国家气象与水资源管理研究所预报,波兰本周部分地区可能逼近40摄氏度。

除欧洲外的全球多地也面临罕见高温。南极半岛6月初已出现15.4摄氏度的异常气温,比正常水平高出20多摄氏度,创下历史同期新高,冰层也出现异常融化;美国国家气象局对大峡谷国家公园发布了极端高温预警,这家公园也发布声明说,位于亚利桑那州的峡谷腹地近期高温导致中暑事件频发,已有三名徒步旅行者不幸身亡。

### 极端高温构成全方位考验

极端热浪令欧洲多国的基建网络与社会韧性面临全方位考验。在西班牙,18日马德里至巴塞罗那沿线的山火导致两城间高铁服务严重受阻,延误超过两个半小时,大批旅客滞留。目前,西班牙北部和东部、葡萄牙北部和中部的山火危险等级均已达“极端”或最高水平。

高温还对交通和基建造成物理破坏。英国华威大学土木工程系教授戴雪玉分析高温下的工程学困境时说,钢轨在极端高温下会

产生显著的膨胀,当环境温度超过钢轨的应力阈值时,就会引发轨道横向弯曲变形;同时,持续高温会软化沥青路面,可能导致路面结构变形,甚至造成承载路网的土方路堤因土壤水蒸发开裂而失去稳定性。

英国工程技术学会铁路技术网络主席约翰·劳伦斯说,为了应对高温威胁,一些工程师选择了原始但有效的方法——将部分铁轨涂成白色以反射太阳辐射,这大约能使轨道表面温度降低5摄氏度。

民众健康与社会经济同样遭受威胁。西班牙今年5月已记录101例与高温相关的死亡,创下历年同月最高纪录。英国惠康基金会气候健康部主任艾伦·丹古尔说,在气候变化作用下,这场热浪对公众健康造成严重威胁,而目前的公共医疗系统对这种新现实并未做好充分准备。

宏观经济的结构性风险也在攀升。法国央行行长埃马纽埃尔·穆兰20日表示,反复出现的高温天气预计将拖累法国经济增长。

### 全球变暖成为异常气象“放大器”

以欧洲为例,本轮异常高温由“高空急流”减弱与“热穹顶”效应结合引发,而全球变暖则成为了复合型异常气象现象的“放大器”。

比利时媒体HLN科学报道专家马丁·彼得斯解释说,通常控制大西洋天气的“亚速尔高压”此次异常向欧洲内陆延伸,原因在于受气候变化影响,夏季两极与赤道之间的温差缩小,导致高空急流速度减慢,“亚速尔高压”剧烈向北弯曲。这就使得大西洋的凉爽低压系统被挡在欧洲之外。比利时皇家气象研究所气象学家戴维·德赫森说,在持续的高压控制下,“热穹顶”随之出现。这个强大的高压区就像“一个巨大的锅盖”,把被加热的空气困住并向地面压缩;它不仅阻碍了云层的形成,让更多太阳辐射直达地表,还将试图上升的暖空气重新压回地面,从而形成了一个封闭且难以打破的极端高温恶性循环。

在这场打破常规的复合型气象现象中,全球变暖扮演了关键的“放大器”角色。英国牛津大学气候损害分析领域研究人员米雷娅·吉内斯塔说,虽然高压系统本身并非由气候变化直接创造,但气候变化抬高了天气系统运行的“背景温度”,使这轮热浪更加极端。

(新华社华沙6月22日电 新华社记者)

## 更好保护消费者权益 商标法修订草案新看点

打击“心机商标”,更好保护消费者合法权益。6月23日,商标法修订草案二审稿提请十四届全国人大常委会第二十三次会议审议。

从规范商标的注册和使用,到打击以误导公众方式使用注册商标行为,再到加强对商标代理机构和商标代理从业人员的监管……草案二审稿直面社会关注热点、行业发展痛点,扎紧制度篱笆,释放从“优注册”到“强治理”的鲜明信号。

### 亮出打击“硬拳头”

当前,类似“树上熟”“0添加”等将商标设计成商品成分、生产工艺的“心机商标”,扰乱商标管理秩序,损害消费者合法权益。

草案二审稿加大打击力度,明确以误导公众的方式使用注册商标的,由负责商标执法的部门责令限期改正,违法经营额五万元以上的,可以处违法经营额五倍以下的罚款;没有违法经营额或者违法经营额不足五万元的,可以处二十五万元以下的罚款。

“这强化了消费者保护导向。”中国科学院大学知识产权学院院长马一德说,下一步应完善配套机制,加强消费提示和普法宣传,提高经营者诚信经营意识和消费者识别“心机商标”的能力。

针对商标代理机构恶意抢注、囤积倒卖商标等行业乱象,草案二审稿明确,商标代理机构及其商标代理从业人员的相关信息应当报国务院商标管理部门备案。

“商标代理市场的治理难点在于从业者素质参差不齐、行业组织管理规范不够健全。这一修改释放出强监管的信号,有助于形成更健康有序的从业环境。”中国社会科学院法学研究所研究员管育鹰说。

### 织密监管“防护网”

互联网及数字技术的发展,为商标的使用带来新场域。

草案二审稿明确“商标的使用,包括通过互联网等信息网络实施的使用行为”,体现出强化网络空间治理、引导数字经济健康发展

的时代需求。专家指出,网络平台、社交媒体乃至元宇宙等虚拟空间,已经成为商品宣传推广和消费者做出购买决策的重要场景。将互联网环境下的商标使用纳入调整范围,是对商业实践发展的积极回应。

### 把严注册“入口关”

为了规范商标注册、把好第一道关口,草案二审稿对不得作为商标注册和使用的标志作出更加细致的规定。其中明确,同中国共产党的标志、国家公园标志、奥林匹克标志、特殊标志等标志作为商标注册和使用的,依照商标法和有关法律、行政法规的规定执行。

瑞幸咖啡商标在泰国被抢注,“绍兴花雕酒”“女儿红”商标在日本被抢注……恶意注册商标问题时有发生,我国企业境外权益保障受到各方关注。

对此,草案二审稿完善处理境

外商标侵权案件相关规定,加强我国企业境外权益保障,明确以欺诈等不正当手段为中国境内委托人办理境外商标注册申请或者其他商标事宜,损害委托人利益或者国家利益、社会公共利益、他人合法权益的,依照商标法相关规定处理、处罚。

管育鹰认为,进一步规制海外抢注,有利于维护出海企业海外合法权益,形成国内外协调发展的营商环境。

随着经济社会发展,商标作为企业“金字招牌”的作用愈加凸显。截至2025年底,我国国内(不含港澳台)有效注册商标量为4987.7万件。全球前5000个品牌中,我国品牌价值达1.81万亿美元,位居全球第二。

顺应时代发展,规范行业秩序,期待更加完善的法律为千千万万经营主体和消费者撑起一把更牢靠的“保护伞”,让市场环境更加清朗。

(新华社北京6月23日电 记者 刘 颖)