

公民的权利

34通电话后，7位农民工了却“薪”事

本报记者 郑芳芳

7个人一共1.8万余元劳务费都结清了！12月10日，在贺兰县人民法院暖泉法庭庭长高波10天打了34通督促电话后，收到了小赵这条“已结清”的消息。

“说好工程结束付清，到现在一分未付。劳动监察大队也去过了，现在只有法官你能帮我们了。”11月27日，暖泉法庭内，老程等人情绪激动地将7张被巴巴的欠条和诉状拍在桌上，道出了他们这一年辗转要钱的困难。

一年前，小赵从某工程公司承包了排水沟建设项目，随后召集老程等7人进场施工，约定工资按月发放。其间，

小赵在支付部分工资后，承诺工程结束后，工程结束后老程等人多次催要，小赵却以各种理由推脱，甚至一度失联，再无音讯。后经劳动监察部门调解，小赵虽当场出具欠条并承诺限期支付，但事后再次食言。无奈来到了贺兰县法院。

“我的就1000多元，今天专门从固原过来的。”“我的也不多，不到3000元，今天还得赶回同心。”大家七嘴八舌诉说着难处，高波当即下了决断：必须当日了却大家的“薪”事。

高波辗转通过当地村委会联系到

了小赵，在征得各方同意后，决定到当地村委会进行巡回调解，一揽子化解7起劳务纠纷。巡回调解室内，小赵承认欠薪事实及具体金额，但面露难色地表示资金周转困难，希望程某等人宽限支付时间并减免逾期利息。眼见小赵有解决问题的诚意，高波便引导双方约定“十个工作日内还清”，并当场就达成了和解协议进行了司法确认。

拿着具有强制执行效力的民事裁定书，老程等人放心地离开了。高波却一直悬着心，一天三四通电话督促小赵尽快筹钱履约，直至小赵在期限内将拖欠

薪资全部结清，高波才终于放下心来。

“宪法第四十二条规定，中华人民共和国公民有劳动的权利和义务。国家通过各种途径，创造劳动就业条件，加强劳动保护，改善劳动条件，并在发展生产的基础上，提高劳动报酬和福利待遇。”高波表示，付出劳动就有获得报酬的权利，这是劳动者依法享有的基本权益，也是社会公平正义的重要体现。法院作为维护社会公平正义的最后一道防线，必须让公民权利从“纸上”落到“地上”，让公民在每一个司法案件中感受到公平正义。

有纠纷找“法管家”

本报记者 李娜

近日，记者走进银川市金凤区长城中路街道亲水阳光社区，探索社区基层治理中的法治元素。

在亲水花园小区的议事亭里，居民代表在社区举办的板凳会上积极建言献策，围绕“退休生活规划”“老年精神文化需求”等话题展开热烈讨论。遇到问题能够迅速提出解决方案，“法管家”起到了重要作用。

在亲水阳光社区党委书记谢瑜看来，法治是基层治理的最大底气，“今年以来，我们培养居民办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法的法治意识，让基层治理的各项工作在法治轨道上运行”。

每月25日，是社区居民们家喻户晓的“律师坐班日”，融入日常的常态化法律服务让法律咨询更加便捷。一张方桌，几把椅子，组成了一个简单却实用的“移动法律咨询台”。

居民李女士曾因老伴去世后子女间的房产继承纠纷忧心忡忡，律师胡恬耐心地倾听她的困扰，详细地为她解释了继承法的相关规定，经过专业解答，让其心中的大石头终于落了地。无论是被拖欠工资的维权难题，还是离婚后子女抚养费

的困惑，或是居民网购到假冒伪劣电动车的索赔疑问，律师均一一耐心解答，把复杂的法律问题讲清楚、说明白。

今年以来，社区已累计接待咨询居民80余人次。不少居民感叹：“以前总觉得打官司才需要律师，现在在家门口就能问明白，心里踏实多了。”

在社区治理过程中，法律顾问也发挥着重要作用。在亲水花园小区申请使用住宅专项维修资金维修小区公共设施时，律师列席居民议事会，采用“法条+案例”的方式，让居民深刻理解“依法办事、有法可依”的重要性；在审议艾依公馆小区消防公开招标文件时，律师建议增加对投标方资质审核的详细条款，明确消防设备的质量标准与验收流程，并引入第三方监理机制以确保施工质量。这一建议不仅帮助居民规避了潜在的安全隐患，还为后续类似议题提供了可复制的法律框架。

今年以来，法律顾问已参与5次社区重大事项决策，联合社区综治委成功调解10余起矛盾纠纷，多数矛盾均在诉前得以化解。

通贵司法所“普法+积分”学法当“钱”花

本报讯（记者 杨秀丽）冬日的阳光斜照在银川市兴庆区通贵村村委会活动中心，一场别开生面的“积分兑换”普法活动热闹地进行着。12月9日，王阿姨笑容满面地从通贵司法所工作人员手中接过一个环保袋：“参加讲座、答题就能攒积分，还能换生活用品，真好！”

原来，这是通贵司法所联合通贵村村委会开展的“学法攒积分，积分兑换福利”创新普法活动，法律不再只是纸上的条文，而成了村民生活中看得见、摸得着的实惠。

活动中心一侧的兑换台上，整齐摆放着环保袋等日常用品，每件物品下方都标着相应的积分值，像一个个小小的法治超市。为确保公平，通贵司法所制定清晰透明的积分规则：守法有基础分；学法有奖励分，参加民法典解读、法治讲座、法律咨询等活动，每次可获10积分；用法有高分，运用法律知识成功化解邻里纠纷、理性处理矛盾，加20积分。积分实行实名制管理，确保兑换过程公开透明。

今年，全村已有819户家庭参与积分累计，法治积分兑换总量超过7000分。许多村民茶余饭后谈论的不再只是家长里短，还有最近学了哪条法律、攒了多少分。这种“普法+积分”机制，破解了以往普法教育“单向灌输、参与度低”的难题。

永宁检察为困境母女解难题

本报讯（首席记者 王潇翔）“谢谢你们，我会将三个孩子抚养成对社会有用的人。”12月5日，收到司法救助金的张某向检察官道谢。

事情还要从今年10月说起。10月30日，张某走进永宁县综治中心寻求帮助。几番追问下，入驻该综治中心的永宁县人民检察院干警了解到张某家的情况：张某与丈夫离异10年，因长期遭受家庭暴力导致听力四级残疾，她独自抚养3个未成年的女儿。与丈夫离婚后，经法院调解并多次申请强制执行，张某一直未获得抚养

费。生活的重担让原本困窘的家庭愈发拮据。

检察官经给张某讲解了国家司法救助政策，指导其提交申请材料，并通过入驻该综治中心的法院接待窗口，调取了原案调解、执行材料，全面掌握了原案办理情况。后经实地走访调查，查明了张某的家庭收入及面临的困难情况。

经多方调查查明，2016年，张某与丈夫马某经法院调解依法解除婚姻关系，3个未成年女儿由张某抚养，马某每月支付3000元抚养费。然而，马某再婚

生子，且无稳定收入，10年来仅支付2万元抚养费。因生活困难，当地政府将张某及其女儿纳入建档立卡户，且享受农村最低生活保障，每月共领取1700余元低保金。同时，张某属于残疾人员，每月领取100余元残疾补助金。为了补贴家用，张某还外出打零工。

永宁县检察院综合审查后认为，张某的3个女儿系因案致困的未成年人，且属于农村地区困难妇女，是检察机关重点救助对象，依法向其共发放司法救助金8万余元，帮助其摆脱生活困难。

灵武“非遗+普法”让青少年读懂宪法

在雕刻环节，张老师引导学生将法治元素融入陶瓷创作，有的在陶罐腹部刻下“宪法”字样，有的用浮雕手法展现“权利与义务”的辩证关系，还有的画出法槌、宪法书籍……巧妙新颖的构图，每一件作品都承载着法治理念。活动期间，灵武市司法局工作人员规范开展“灵州瓷话法治”分享会，学生们围绕自己的作品畅谈对宪法的理解，从“受教育权是宪法赋予我们的权利”到“遵守交通规则是每个公民的法定义务”，稚嫩的话语中透着对法治的敬畏与认同。

“这个盾牌就像法律，能保护我们不被伤害。”当日，在灵武市第二小学的剪纸课堂上，非遗传承人赵老师拿着一把小巧的剪刀，教孩子们剪最简单的“安全符”——一个圆形的盾牌，盾牌中间剪出一个“法”字。“老师，我剪的是‘宪法守护成长’，你看这里有小朋友在阳光下读书，旁边是宪法的盾牌。”一位小学生举着自己的作品兴奋地分享。在欢声笑语中，孩子们不仅学会了剪纸这门非遗技艺，更深刻理解了宪法与日常生活的紧密联系。

本报讯（记者 马妮娜）“揉泥就像做人要守规矩，不能有私心杂念；拉坯就像我们传承非遗，不能偏离法律的轨道。”近日，在灵州瓷研学基地，非遗传承人张老师一边示范灵州瓷的烧制，一边把法治道理融进陶瓷技艺的讲解里，引得学生们频频点头。

为推动非遗技艺体验与宪法学习相结合，灵武市创新推出“非遗有我”“宪”在传承”主题实践活动，让青少年在触摸传统、体验非遗的过程中厚植法治信仰，筑牢宪法根基。

建行石嘴山分行让金融服务惠及更多人群

本报讯 今年以来，建行石嘴山分行始终践行“金融为民”初心使命，以灵活高效的举措优化服务流程，以有温度的行动破解群众急难愁盼，让金融服务真正走进百姓心里、贴近商户需求、赋能产业发展。

“以前孩子带饭卡总爱丢，充值还要跑网点，现在‘建行智慧食堂’一上线，刷脸就能吃饭，消费明细实时推送到我手机上，真是太省心了。”近日，在石嘴山市第三中学门口，送孩子上学的李先生对建行工作人员竖起了大拇指，手里还拿着刚领取的“智慧食堂使用指南”。当天，该校全新升级的智慧食堂投入使用，学生即享便捷就餐服务。目前，已为当地6所公立中学搭建智慧食堂平台，覆盖师生1.2万人次，累计交易笔数超80万笔，不仅彻底解决了传统食堂的诸多痛点，还通过“家长签约扣费”模式，实现消费透明化、监管智能化。

同时，聚焦大武口区凉皮产业，创新推出“一元起吃凉皮”惠民活动，通过微信绑定建行卡支付享受优惠形式开展系列活动，让金融服务走出网点、走进市井烟火，让群众获得实实在在的实惠。下一步，该行将继续秉持“金融为民”的初心，深耕本地特色场景，让金融服务更有温度、贴近民生，为地方经济发展与百姓美好生活持续注入建行力量。（马丽娅 左阳 李蕊蕊）

责任编辑 何方 版式设计 齐璐璐 校对 何方

法报税务

宁夏构建12366服务新模式

本报讯（中国税务报记者 马国柱 通讯员 王皎露）近日，宁夏税务局将全区税务部门142个对外公开电话统一整合为“12366”一个号码提供服务，实现了“一个号码对外、一个品牌服务”的新举措。

宁夏税务局以12366和办税服务厅一体化转型为契机，高位统筹、精准发力，组织对政府信息公开工作机构联系电话、纳税咨询及纳税服务投诉电话、税收违法举报电话、信访和税务部门联系电话、纳税人端软件支持电话、办税服务厅对外公开电话等面向纳税人端服务的对外公开电话进行归并整合，建立“一个号码、分类转

办、归口处置、跟踪问效”服务机制，有效解决电话分散管理导致的接通率偏低、基层干部值守负担过大等问题。同时，通过数据汇聚共享，为决策分析提供有力支撑。

精准搭建整合框架，将分散在各部门的对外公开电话统一接入12366通信平台，通过优化IVR语音导航，根据不同按键语音提示获取对外公开电话服务，依托平台依职分办功能，将不同类型业务精准转办至办公室、纳税服务、稽查等对应部门处置，形成“分类流转、闭环管理”工作机制，实现一号接入、按键分流，一号受理、分类流转，有效解决了税务部门对外公开电

话层级多、种类多、号码多等问题，极大地便利了纳税人与税务部门的沟通联系。

统一规范对外公开电话接听业务流程和服务标准，通过分类编制《税务部门对外公开电话业务指引》，推动业务规范与知识库深度融合，优化对外公开电话的业务标准和工单流程，制定问答型应答规范，统筹电话业务管理，规范各类电话接听过程中的通用标准用语、服务忌语、特定情境的基本用语原则和参考用语，有效解决了因电话分散设置管理、分别负责运行导致的流程不统一、服务不规范、口径不一致等问题，建立标准统一的税费咨

询体系，确保各类诉求应答同标、处理同规。

针对业务范围拓展，服务标准提升的要求，统一按照12366质量标准进行规范培训，同时侧重对新增的政府信息公开、信访、涉税举报等业务受理流程、工单转办规则进行强化案例实训，确保坐席人员业务娴熟、应对精准、服务规范。提前谋划引导宣传，通过办税服务厅、电话语音、税务网站、微信公众号等渠道发布对外公开电话变更公告，主动告知广大纳税人缴费人此次对外公开电话整合事项，清晰辅导指引操作路径，为热线平稳过渡营造良好氛围。



近日，青铜峡市税务局聚焦企业涉税需求开展“政策直通车”专项活动，以精细化、靶向性举措助力企业高质量发展。图为该局干部在一家种子企业了解生产经营及政策落实情况。中国税务报记者 马国柱 通讯员 张晗 摄

银川税务：税企共“织”企业发展新图景

本报通讯员 张一波 王皎露

2025年11月，一份来自工业和信息化部指导评选的“2025年度十大类纺织创新产品”名单，让宁夏汇川服装有限公司（以下简称“汇川服装”）再度站在了行业创新的聚光灯下，折射出当地税务部门与企业共“织”高质量发展锦绣画卷的生动实践。

“精绣”服务：一针一线筑牢合规根基

“社保费申报遇到的问题，在‘集约处理中心’10分钟就能得到解决，确保了企业职工当期社保费的按时缴纳。”银川天山房地产开发有限公司财务负责人赵明春的体验，正是银川市税务部门“精绣”服务的缩影——而这份精细，更是创新型企业的“刚需”。

对于像汇川服装这类深耕研发、涉税需求复杂的创新型企业，银川市税务部门积极推进办税服务厅职能转型升级，创新打造税费业务“集约处理中心”，将分散在各环节审批的10项高频流转业务统一归集、构建“集中受理、线上分派、高效办理、及时反馈”的业务处理模式，让企业涉税事项实现“一口收件、内部流转、归口反馈”。

“遇到不会操作的问题时，‘e联通’智慧中心的远程辅导能实时帮助解决，再也不用怕操作失误影响

申报准确性了。”汇川服装法人侯建军说道。

“智裁”政策：一举一动赋能能升级

在汇川服装的生产车间，数字化的“智裁”系统正在重新定义西服制造。从三维量体设计、样板CAD建模到智能质量检测，全流程数字化让个性化定制与规模化生产得以完美融合。

“我们想打破羊毛西服仅出现在正式场合的刻板印象。”企业创意师孙倩倩说。

企业的“智造”突破，离不开税务部门“智裁”政策的精准赋能。一方面，大力推广“非接触式”办税缴费方式，引导企业使用电子税务局、手机App等线上平台办理涉税业务，极大节约了企业的时间成本；另一方面，依托征纳互动平台建立“专项辅导通道”，税务人员通过语音、文字、视频的方式辅导企业进行业务办理、审核网厅业务，实时解答疑问，确保数据填报更加精准。

今后，银川市税务部门计划进一步升级“行业专属服务方案”，针对纺织服装研发、生产、出口全链条的涉税需求，提供更加精准的合规辅导，助力这家老牌企业在创新道路上走得更稳、更远。

“以前申报期间总盯着日历慌，生怕漏了政策、填错表；现在税务部门提前推送指南，遇到问题还能远程‘手把手’教，我们办税心里特别有底。”近日，宁夏众盈机械制造有限公司的财务负责人田晓婷刚通过电子税务局完成月度申报，对税务部门的精细化服务赞不绝口。这温暖的办税体验，正是银川市税务部门立足一线管理实际，以“精管细服”破题、用“数据赋能”提效，深耕税收征管基础工作的生动写照。

大数据绘“画像”，税源管理不“盲找”

“我们辖区既有年营收过百万元的外贸企业，也有开在商圈里的个体户，要是用‘一把尺子量到底’，根本满足不了不同纳税人的需求。”银川综合保税区税务分局征收管理股工作人员刘兴隆每天上班第一件事就是打开数据管理平台，屏幕上跳动的数据正实时更新着辖区纳税人的经营动态。

辅导“送上门”，办税不再“到处跑”

“我们对‘出口退税备案’需要哪些材料不是很清楚，多亏税务部门主动上门辅导，不然这笔订单可能就黄了。”银川综合保税区汽车进出口国际贸易有限公司财务负责人陈青青想起今年初的经历仍十分感慨。

原来，该公司此前对出口退税流程、单证备案要求不甚了解，银川综合

银川市税务局

数据“搭桥”服务“提速”为企业发展添力

本报记者 翟迎春 通讯员 李尤琪

保税区分局在“政策需求调研”中了解到这一情况后，立即组建了“外贸服务专班”，带着《出口退税操作指南》上门，进行“备案登记—发票开具—退税申报”全流程演示，还帮企业梳理了出口退税政策。“现在我们不仅顺利拿到了第一笔出口退税，还实现了从纳税信用等级M级到B级的升级。”陈青青说。

为了让辅导更对“胃口”，银川综合保税区税务分局还搭建了“线上+线下”双渠道。线上按行业建立税企交流群，外贸企业群里推送出口退税新政，制造业群里分享设备更新税收优惠，以及申报提醒和操作指南，同时管理员主动提供“点对点”辅导，通过远程协助、屏幕共享、语音通话等多种方式，耐心指导纳税人完成业务办理，变“被动解答”为“主动告知”；线下组建“专家团队”，定期到企业搞“定制辅导”，今年以来，已举办13场专场咨询活动，定向推送操作指引12次，30余家企业从中受益，申报准确率提升到了98.2%。

流程“做减法”，办事不用“来回跑”

“以前办理跨区域涉税事项时间

比较长，现在在一个窗口提交资料，当场就能办完，省了很多时间。”宁夏信诚邦建设工程有限公司办税人员在亲身体会了流程优化的便利后，忍不住算起了“时间账”。

高效的征管运行离不开顺畅的内部协作，为了打破部门间的“信息壁垒”，银川市税务部门建立“征管—纳税—服务”协调会机制，针对发票、跨区域事项协办等高频业务办理，并对办理时间进行压缩，以前需要线下提交的资料，现在通过电子税务局上传就能搞定。

“接下来，我们还要继续把数据用得

得更活、把服务做得更细，让纳税人办事少跑腿、享优惠更省心。”银川综合保税区税务分局纳税服务股股长梁晓军表示。

如今，在银川综合保税区，从跨境电商的“货通全球”，到制造业企业的“创新升级”，再到小微企业的“稳步成长”，处处都能看到税务服务相伴前行的身影，为区域外向型经济高质量发展注入源源不断的动力。

来自宁夏税务系统

系列报道