

强基赋能开新局 蓄力聚能促发展

咸阳市烟草专卖局全面推动专卖执法上水平状态强



咸阳市烟草专卖局主要领导、分管领导查看兴平涉案电子烟。

深化协作机制 打假再突破

今年，咸阳市烟草专卖局将打假打私作为专卖监管工作的重中之重，持续在完善机制上发力，在原有执法协作机制的基础上，又与西安市公安局西咸新区分局联合建立打击涉烟违法犯罪协作机制，推动专卖执法密切合作，强化辖区案件查处；发挥多部门打假打私联合办公室作用，与公安、海关、邮政、市管等部门深度协作，实现跨部门、跨区域、跨层级联防联控联合查办大案。

在市局的指挥部署下，全市实行了关联案件线索共享、办案资源共享、办案力量共享制度，盘活人力资源，集中力量办大案；联合公检法机关指导督办案件，开展案件深入调查，实施集中抓捕行动，扩大办案成果。

今年，咸阳市卷烟打假打私工作再次取得新突破。秦都“6·24”假烟网络案件共批捕5人、判刑4人、起诉1人，涉案金额300万余元；永寿“6·5”销售伪劣产品案，查扣卷烟8.02万支，实物标值21.06万元，案值168万元，资金流水500万元。6起网络案件取得重大突破，正在积极侦办中。全市侦办空烟管案件6起，其中2起已刑事立案侦办。

紧盯新型涉烟监管 治理再深入

今年，咸阳市烟草专卖管理部门因地制宜开展涉烟“新产品”监管，不断完善“线上清理、线下管控、全链覆盖、联合治理”市场监管体系，巩固“奶茶杯”“可乐罐”等非国标电子烟专项治理成果。

专卖管理部门聚焦许可管理和平台监管等重点环节，不断提升电子烟全链条监管效能。为加大对电子烟生产企业的监管，咸阳烟草专卖管理部门将陕西某生物科技有限公司作为监管重点，发挥市、县两级局联动监管作用，坚持监管与宣传双管齐下，严格追踪加工原料来源、产成品销售等信息。全市各级专卖管理部门进一步明确严格规范管日常的思路，积极发挥烟邮联动办公室作用，对电子烟经营户实施标准化规范化管理，坚持“线上+线下”动态跟进式监管，落实周复查、月核查、季抽查制度，做到片区明确、责任到人、职责公示、监管到位，进一步织密新型涉烟监管网。

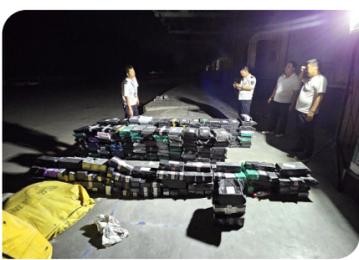
今年，全市组织开展了规范电子烟市场秩序专项检查及保护未成年人免受电子烟侵害专项治理，与市公安局联合开展打击整治向青少年销售电子烟违法犯罪专项行动，严厉打击“奶茶杯”“可乐罐”等非国标及假冒伪劣电子烟，严查涉毒电子烟等新型毒品犯罪，取得明显成效。兴平“2·29”电子烟案件，公安部发起集群战役，已查获电子烟811个、烟弹14712个、烟具50盒，制假设备3台，实物标值51.35万元，涉案资金流水1500余万元，抓捕14人；渭城“3·7”电子烟案件，已查扣一次性电子烟2660支、烟弹900个，实物标值23.09万元，抓获4人；三原“9·05”电子烟案件，查获电子烟烟弹2622个、一次性电子烟3810个、烟具228个，抓获13人，实物货值92万余元；秦都“7·27”案件，现场查获烟丝160.56公斤、空烟管9.62万支，为全省首起空烟管案件。

筑牢监管防线 整治再升级

为进一步提升卷烟市场监管的精细化、精细化水平，今年，咸阳市烟草专卖局深入推进“互联网+专卖监管”，以“智”促治，着力推动市场监管向智慧化转型升级。

全市各级烟草专卖管理部门不断创新监管工作的机制和路径，结合“双随机、一公开”、精准监管、APCD工作法，加快实施市局制定的《烟草零售市场信用监管工作管理办法》，建立以信用监管为基础的市场监管新机制。由专人负责物流寄递涉烟案件线索收集、派发、督导查处，联合市管部门开展物流寄递企业检查，加大物流寄递涉烟案件查处，提升监管的针对性。

咸阳市烟草专卖局联合公安、邮政、市管、机场海关等部门开展“秦剑2号”打击涉烟违法犯罪百日专项行动，开展真烟异常流动专项治理行动，开展春节、中秋、国庆等节日期间烟草市场专项整治，打击涉烟违法犯罪，全力维护市场秩序。



咸阳市烟草专卖执法人员查获的通过寄递渠道销售的非法卷烟。



彬州市烟草专卖局查获的非法卷烟及原料。

优化行政许可 服务再提升

今年，咸阳市烟草专卖局持续以政务环境之“优”，谋高质量发展之“进”，不断拓展政务服务新空间，用心用情提升政务服务水平。

在市局的指导下，全市各基层局完成新一轮卷烟零售点合理布局规划修订工作，启动实施新修订的合理布局规划。为更好解决政务服务工作中的难点、堵点问题，全市各级烟草专卖管理部门不断优化行政许可申请受理、实地勘验、行政审批等流程，加强行政许可办理监管。推行“118”零售许可政务服务体系，实施证件办理AB岗制度，积极开展上门送证、上门宣传、上门回访等服务，拓展微信办证、网上办证、网上咨询等业务，打造“高效、便民、公开”的审批服务模式，让信息多跑路，群众少跑腿。

同时，咸阳市烟草专卖局不断优化12313服务热线管理，坚持受理情况月通报和重要线索跟踪督办制度，加强数据分析应用，及时获取有价值的案件线索，妥善解决群众合理诉求，有效化解风险矛盾；坚持问题导向，瞄准短板弱项，推广举报投诉处置“147”工作法，提升举报投诉处置能力，高效解决许可管理难点问题，并对行政许可、专卖执法和人员违纪三类问题提级办理，推动服务热线运行提质、提速、提效。

今年，咸阳市烟草专卖管理部门以“新”应“新”，积极成著，忠实履行职责使命，在严厉打击、综合治理、净化市场上实现着新突破，勾勒着发展新蓝图。

申枫叶 马扭丽

兴平市烟草专卖局：着力优化政务服务体系



咸阳市烟草专卖局在兴平召开第三季度专卖监管工作例会暨政务服务优化工作现场会。

今年以来，兴平市烟草专卖局深入贯彻落实省、市烟草专卖局行政审批制度改革工作部署要求，根据国家烟草专卖局印发的《完善烟草专卖零售许可管理优化政务服务工作指引》，持续深化烟草专卖政务服务工作，因地制宜制定并落实许可证办理服务规范、许可证办理全流程工作规范指引，通过一系列标准化、规范化的措施，搭建起服务群众的“连心桥”。

零售点布局更合理

兴平市烟草专卖局坚持问题导向和辖区实际，立足于建立零售户总量合理稳定的调控机制，在充分调研和科学测算的基础上，准确把握辖区人口数量、交通状况、地理位置、经济发展水平、消费需求、新区建设、城市规划等因素，完成了布局规划的修订，进一步完善许可准入和退出机制。截至9月底，兴平市烟草专卖局新办证35个，持证率3.68%，低于全市平均水平，从12313举报投诉情况来看，没有许可证管理方面的举报投诉案例，通过实践验证了兴平市零售点布局规划的合理性。

资源配置更科学

为进一步规范烟草专卖零售许可证管理，维护辖区烟草市场良好秩序，兴平市烟草专卖局坚持实事求是、精益求精的原则，建立了“距离+区域”单元格许可证配置模式和四级单元格划分体系，细分覆盖辖区所有城市街道、乡镇街道、公路沿线、农村等类型的网格共214个，科学测算网格零售点规划数量，现有数量、差异数量等，优化了零售许可资源在零售市场的科学配置，有效解决了许可证管理存在的焦点难点问题，为维护烟草零售市场秩序奠定了基础。

政务服务更贴心

在政务服务的积极探索中，兴平市烟草专卖局认真落实“网上办、马上办、一窗办、一次办”要求，出台了零售许可

证排队轮候管理实施细则、许可证预约申请管理办法，研发了许可证办理排队轮候平台，建立了政务服务操作标准、服务行为标准及“好差评”、首问负责制等，规范办证人员着装和文明用语，提高政务服务质量，实现了烟草行政审批“好差评”全覆盖。

在不断深化许可管理工作创新举措的同时，兴平市烟草专卖局及时通过政府政务服务网站、办证平台加大线上宣传力度，通过资料发放、入户解释宣传等强化宣传，不断加大专卖法律法规、许可证管理、新修订的零售点合理布局规划、许可排队轮候政策的宣传解释等工作。该局以制度化、标准化、规范化和信息化确保了许可证办理排队轮候制度的顺利实施，使群众在公平公正公开的服务中增强了幸福感和获得感。

后续监管更规范

加强许可证后续监管是巩固烟草专卖制度、维护烟草市场秩序、推进依法行政的重要举措。兴平市烟草专卖局坚持重许可更重监管的工作思路，强化履行“谁办证、谁监管”的职责，专卖管理部门主动作为，完善制度，精细化管理，靠前监管，加强全流程、全过程、全方位监管，建立了许可证后续监管办法及“四员”联动协同监督管理办法，发挥专卖、内管、营销、物流“四员”联动监管作用，严格按照烟草专卖零售许可证管理办法规定和零售点合理布局要求执行，严格审核，严把关口，通过“线上+线下”的检查方式，精准发现一证多店、一店多证、人证不符、证照不符、有证无照及休眠证、空挂证等问题，依法依规进行处理。根据零售户信用等级评定结果对许可证延续有效期进行分类界定。

在一年的实践中，兴平市烟草专卖局全力提升行政许可“软实力”，打造政务服务“新品牌”，努力构建高效、规范的烟草专卖政务服务体系，为推动专卖监管工作实现高效能治理迈出了关键的一步。

刘安琪

永寿县烟草专卖局：规范高效处置举报投诉 提升政务服务水平



永寿县烟草专卖局召开第二季度专卖监管工作例会暨12313举报投诉规范处置推进会。

近年来，永寿县烟草专卖局坚持把12313烟草监管服务热线作为服务群众的“连心桥”、市场精准监管的“瞭望塔”、大要案侦办的“千里眼”以及维护国家利益、消费者利益的“落脚点”，持续完善举报投诉机制，规范高效处置举报投诉。2023年处置各类举报投诉25起，2024年上半年处置各类举报投诉9起，处理及时率上升到100%，客户满意度上升到97.97%，政务服务水平显著提升。

2024年，永寿县烟草专卖局坚持以“接得更快、答得更好、办得更实”为目标，聚焦群众咨询投诉的热点问题、反映较为集中的共性问题，开展12313举报投诉工作现状调查、可行性论证。通过专题研究、制度建设、流程再造、运行管控等措施，建立了“保单抢单制”“积分制”管理制度等制度。先后印发了《“12313”举报投诉保单抢单制》《“12313”举报投诉回访制度》《“12313”举报投诉考核管理办法》等制度，使举报投诉管理工作纲举目张。对12313举报投诉警示张贴、12313举报投诉热线知晓率、12313举报投诉处理及时率等设置考核指标纳入月度考核，以考核激励促使举报投诉处置工作质量提升，有效提升了举报投诉处置及时率。

在工作实践中，永寿县烟草专卖局初步探索形成12313处置“147”工作法，即：坚持一个问题导向；推进制度建设精细化、机制建设完善化、流程处置标准化、回访服务常态化的“四化”建设；强化响应接单、分层转派、审核批转、部门认领、调查处置、结果审核、反馈回复“七个步骤”规范运行，扎实推进举报投诉处置向规范化、标准化、法治化迈进。

永寿县烟草专卖局严格落实12313烟草市场监管服务热线“便捷、

高效、规范、智慧”运行总要求，编写了《永寿县局(分公司)12313烟草市场监管服务热线处置工作手册》，建立了“接单、转派、批转、认领、调查、审核、反馈”七个步骤的闭环处置流程。通过实践运用、模拟演练，各类投诉处置流程健全，运行顺畅高效。

随着制度建设的丰富完善，县局专卖管理部门采取“日常+重点”“线下+线上”模式，紧盯“3·15”“6·29”“12·4”等关键节点，采用巡回宣传车、印发宣传单、设立咨询点、开展客户诚信互助小组活动等形式，向群众及卷烟零售户广泛宣传12313烟草监管服务热线受理内容，确保广大群众会投诉、能投诉。定期对12313烟草监管服务热线宣传贴进行检查维护，公开专卖人员和客户经理联系方式。与县政府12345市民热线有效衔接。

永寿县烟草专卖局进一步建立了投诉举报领导回访责任制，要求一般举报投诉在处置结束后5个工作日电话回访，重大举报投诉在处置结束后2个工作日内上门回访。分管领导定期对处置结果进行回访，主要领导定期或不定期抽查回访，并将回访结果反馈相关股室，纳入考核。以此促进投诉举报工作责任全面落实和问题持续改进，不断提高服务质量和满意度。

今年以来，永寿县烟草专卖局以精细化的制度建设为着力点，抓住流程管控这个高效运作的关键所在，持续推进举报投诉工作规范化建设，有效规范了专卖人员执法行为，持续改进提高政务服务质量，保障群众热线高效运作。12313举报投诉工作处置满意度持续提升。

张亚亚

(本版图片由咸阳市烟草专卖局提供)

打假一线

秦都“6·24”非法经营烟草制品案

2022年6月24日，咸阳市公安局、市烟草专卖局联合成立“6·24”涉烟非法经营网络案专案组，由一条微信线索入手，一挖到底多线追踪。专案组先后奔赴广西、山东、浙江等地调查取证。

这是一起集网络接单、进购、储

存、分装、发货等环节于一体的非法经营烟草制品案。历时两年多，专案组出动警力86人次，查扣违法卷烟标值5.5万元，扣押涉案手机10部，涉案资金流水300余万元。

人民法院分别于2023年8月25日、12月19日和2024年7月10

日对5名被告人公开宣判。至此，这条横跨陕西、山东、浙江、辽宁、江苏、上海等十余省市的非法销售假冒卷烟通道被彻底斩断，有力打击了烟草走私犯罪活动，维护了市场秩序，保障了消费者的合法权益。

刘伟

永寿“6·05”销售伪劣产品案

2023年6月5日，永寿县烟草专卖局从一个举报电话入手调查取证。历时一年，在咸阳市、永寿县公安及烟草部门的深挖细查下，永寿“6·05”销售伪劣产品案成功告破。

该案涉及陕西、山西、甘肃、河

南、天津等省市，共涉及购进、运输、销售、存储等层级。犯罪嫌疑人从上线处购买假烟，从零售户处购买整条真烟，采取以假换真的方式进行诈骗销售。作案后，犯罪嫌疑人再将购买的真烟进行销售，是一个典型的用假烟调包真烟案件。该案

共查扣卷烟8.02万支，标值47.82万元，涉案金额166.77万元，扣押车辆5台，收缴手机8部，作案工具2套。

2024年6月14日，人民法院对案件作出判决，7名涉案人员获实刑4人、缓刑3人，涉烟犯罪分子得到了应有的惩处。

刘伟