

烟草进社区 服务零距离

——铜川烟草卷烟市场社区化管理工作纪实

■ 延延津

从2014年10月起,陕西省铜川市王益区光明社区居委会副主任郭敏娜多了一个新身份——烟草专卖信息员。

作为一名经验丰富、维权意识强、群众基础好的社区工作者,郭敏娜担任烟草专卖信息员以来,多次参加烟草专卖专项宣传活动,开展卷烟市场巡查,收集涉烟违法线索,协助烟草部门专管员开展监督管理。

这其实是铜川市烟草专卖局推进卷烟市场社区化管理的重要内容。

面对卷烟市场的新形势,2014年以来,铜川市局利用社区贴近群众的优势,联合工商、社区各方力量,构建卷烟市场社区化管理体系,发挥社区协管员、宣传平台的作用,探索市场监管新路径,专卖效能建设取得了实效。

触角前移 打造监管长效机制

今年2月11日,秦晓商店老板肖振真急急匆匆来到光明社区居委会。她告诉郭敏娜,自己店里的卷烟被一个操外地口音的人调包了。郭敏娜详细了解事情的经过后,立即联系专管员白雨松,说明相关情况,并认真填写了举报线索登记表。白雨松迅速将这一信息上报给铜川市局直属分局。当天,专卖人员展开调查,同时向零售客户发出公开信,宣传防盗、防骗、防调包知识。

及时全面地收集涉烟违法信息,和专管

员协调沟通,郭敏娜对这些工作已经驾轻就熟。以社区为依托,发挥信息员的纽带作用,专管员24小时随时接收社区举报信息。这种监管触角前移的社区化管理方式,为铜川市局专卖管理工作提供了新的路径。

针对辖区涉烟违法活动越来越隐蔽、违法手段更加多样等新特点,以工商部门开展的消费维权“一会两站”(即消费者协会分会、消费者投诉站、12315联络站)规范化建设为契机,铜川市局发挥卷烟市场监管协作机制的作用,联合工商部门,推进专卖工作社区化管理,建立了卷烟市场管理与社区综合预防体系建设相结合的联合监管工作模式。

“卷烟市场社区化管理,就是将烟草专卖管理融入社区,贴近群众,联合工商、社区各方力量,形成政府、烟草、工商、社区齐抓共管的工作格局。”铜川市局副局长张延举说。

为此,铜川市局成立了以烟草部门、社区为主,工商部门参与的卷烟市场社区化综合管理领导小组。同时,结合实际,选取有区域代表性、居民多、卷烟消费集中、易发生涉烟违法案件的王益区光明社区、新兴社区、柿树沟社区3个社区为试点,让广大群众参与到专卖管理工作中来,实现由单纯市场整治向依托社区网络进行综合管理,形成良性互动。

据了解,由社区收集和提供的各类信息及涉烟违法线索已有40余条,且已据此查

处涉烟案件两起。在工作有序开展的基础上,铜川市局直属分局形成了社区化管理“五大机制”,即现场接访机制、信息反馈机制、重大案情及时反馈机制、市场巡查机制、信息处置和结果反馈机制,提升了专卖工作的社会影响力。

精细管理 创新方式提升效能

3月13日,王益区光明社区会议室里座无虚席,铜川市局“烟草进社区,服务零距离”宣讲活动吸引了社区居民、消费者、零售客户等几十人参加。工作人员以PPT文本、图片、视频等形式讲解卷烟营销知识、烟草专卖法律法规和卷烟配送流程等。

“商店是夫妻店,店里营业执照登记人是妻子,烟草专卖零售许可证登记人是丈夫,这样可以吗?”一名零售客户问道。

“这样是不可以的。”铜川市局局长惠宁说,“这就涉及许可证监管‘证照不符’的问题,需要重新申领许可证。”

就群众关心的无证经营、卷烟配送等问题,铜川市局相关负责人现场一一解答。惠宁还主动问起零售客户的实际困难,听取了他们的意见建议。

“原来有这么多规定,以前还真不知道……”大家你一言我一语地讨论起来。宣讲会上对烟草行业全流程的讲解,让社区居民对烟草的现代化生产、营销、配送有了深入了解,消除了零售客户和消费者的疑惑。

这次活动是铜川市局推行卷烟市场社区化管理的一个事例。

在重视市场整治的同时,铜川市局还注重提升专卖服务效能,立足于“服务”和“监管”职能,以专卖人员作为工作连接点,烟草部门发挥监管主体和目标导向作用,社区发挥日常协管和社会支撑作用,实现专卖管理力量与社区管理资源的有效衔接,推动市场监管向精细化转变。

除了组织大规模的宣讲活动以外,铜川市局还在社区设立宣传栏对烟草专卖管理信息及法律法规知识集中展示,专卖稽查员借助社区每周召开一次例会的机会,将烟草专卖知识及时传递给社区居民及零售客户,使专卖工作宣传“常态化”。

铜川市局还将市场整治和弱势群体帮扶、支持再就业工作有机融合,及时帮助群众解决困难,担起应尽的社会责任,努力实现专卖、街道工作双赢互利。柿树沟社区信息员翟红娟走访市场时发现一名50多岁的妇女推着三轮车无证卖烟,便向专管员孙旺社反映了这一情况。铜川市局直属分局了解到这家人的困难后,主动为其办理了烟草专卖零售许可证,帮助她开了一家零售店。

监管触角前移,重视市场信息反馈,铜川市局打造的“社区及时发现、专卖及时查处”管理循环链已经形成,逐步实现了由行业监管向社会监管的转变,形成了覆盖面广、监管有效的专卖管理网络,进一步夯实了专卖工作的群众基础和社会基础。

北京烟草完成2015年度案卷自查自评

为持续推动北京烟草专卖执法行为规范化,不断提高专卖执法水平和案卷质量,努力防控执法风险,促进依法行政,根据国家局工作安排部署,北京市烟草专卖局于3月至4月全面开展了专卖执法制度及行政处罚案卷自查工作。结果显示,全市案卷整体质量良好。

2015年以来,北京市局将案卷评查作为法规工作的重点,严格按照国家局《2015年度行政处罚案卷评查实施方案》要求组织了案卷自查自评工作。第一时间制定下发了本市自查工作方案,明确了“区县自查、交叉互查”的评查方式,提出了“认真自查、务求实效、改进工作、防控风险”的工作要求。根据工作部署,系统各单位于3月初开始通过各种方式对2014年办理的4795起案件进行拉网式自查,全面排查整改专卖执法和案卷制作过程中存在的突出问题,自查率达到100%。

3月底,北京市局组织全市案卷评查员考试,从法律理论基础和案卷评查实务两方面择优选拔评查员参加全市互查工作。4月中旬开展互查,抽取各单位一般程序案卷94卷,简易程序案卷32卷,案件范围涉及“销售非法生产的烟草专卖品”、“无证运输烟草专卖品”、“未在当地烟草专卖批发企业进货”、“销售无标志外国卷烟、专供出口卷烟、没收的非法进口卷烟”等本市专卖执法监管重点。互查时进一步明确评查员工作职责、互查工作程序、抽卷规则,强调独立评查、公正公平的互查纪律,确保互查工作落到实处,不打折扣,不走过场。

针对自查中发现问题,北京市局要求各单位要将评查作为一次自查自纠的机会,按程序对存在问题的案件进行纠正和整改,并避免类似问题的发生。(京烟)



洛阳卷烟配送中心全体员工精诚团结创造历史

近期,面对陡增的卷烟任务量,河南洛阳卷烟配送中心结合实际,提出多项举措,连续攻坚20余日打赢卷烟配送攻坚战,创造多项历史。一是要求面对陡增的销量,临危不乱,调度有方。二是要求面对人员的不足,精诚团结,同舟共济。三是要求面对间距的任务,认真工作,一丝不苟。

其间,卷烟配送中心全体员工连续奋战20余日,共配送卷烟155386.78件,创造9800件的单日最大卸烟量、34411件的单日最大出库量、552件的单车最大送货量和全日平均工作时间近17个小时的多项历史记录。张东涛 摄影报道

成都烟草“四强化”加强提税顺价卷烟经营监管

近日,四川成都市烟草专卖局(公司)内管办充分分析卷烟提税顺价前后销量变化、卷烟预警和市场规律等综合信息,针对可能出现的问题,完善制度,增添措施,实施“四强化”加强卷烟经营监管,严守规范防线。

一是强化预警筛查,提高问题发现率。每个工作日对预警信息进行逐条筛查,全面锁定重点区域、重点线路、重点客户和重点品牌,并在24小时内将有效预警下发县局处理和大力推动“单部门监管”向“多部门联管”模式转变,强化相关部门工作衔接,共同对有效预警进行调查处理。

二是强化订单核查,斩断违规经营链。以《预警信息重点客户名单》为依据,盘查库存、核对点位、询问客户等方式,全面核实卷烟订单的真实性和有效性,严查虚拟客户、卖大户等违法违规经营行为,消除隐患,确保卷烟100%落地落户销售。

三是强化重点检查,筑牢规范防火墙。加强三个重点检查,查集中时间、线路、客户投放卷烟问题;查不打码、打通码、打测试码等问题;查证址不符、一户多证、异地收货、私下调剂等问题,严格经营秩序规范。

四是强化数据运用,提升信息化监管。建立健全真品卷烟案件数据库,对五万元以上真品卷烟案件进行全面梳理分析,收集、掌握重点品牌卷烟市场价格及库存情况,加强与周边地州市及重点省份公司的沟通协调,确保非烟防控快速响应、及时处置。(成烟)

攀枝花烟草巧借“五力”加强行业行为规范建设

2015年以来,四川攀枝花市烟草专卖局(公司)巧借“五力”,切实加强行业行为规范建设,收到良好效果。

一是思想认知力。举办专题培训,邀请首都精神文明办特聘讲师、全国高级礼仪培训师进行授课。结合烟草行业发展形势和现场会工作要求,围绕着礼仪与品牌形象、精致形象魅力修炼、商务礼仪实施细则、气质魅力仪态修炼等内容,从着装礼仪、仪态礼仪、电话礼仪、会面礼仪等方面进行了生动细致的讲解。

二是艺术感染力。编排员工礼仪实训课程,通过站、立、坐、行等一系列形体动作,表现在内部服务、客户服务、专卖管理、卷烟配送等环节的礼仪规范,展现烟草企业品牌形象和员工良好精神风貌。培训采用情景教学的方式进行现场演示和学员互动,结合案例分析,强调了在商务礼仪活动中应注意的细节和关键。

三是制度约束力。结合工作实际,制定完善行为规范建设活动实施意见,并将岗位职责纳入行为规范建设之中,确保行为规范落实到位,进而有效促进流程、着装、用语、操作的规范统一。

四是社会监督力。设立举报箱和举报电话,召开零售户恳谈会,积极征求零售户对一线员工工作态度以及机关员工服务效力的意见建议,自觉主动接受社会监督。

五是榜样影响力。开展“行为规范示范岗”创建活动,通过示范岗人员亲自讲述、现场示范践行行业行为规范先进事迹,促使员工自觉向榜样看齐、向榜样学习,充分发挥榜样的模范作用和影响力。(许君)

梧州烟草部署近期卷烟打假打私工作

为深入贯彻落实上级有关会议精神,不断巩固和完善烟草、公安、海关联合打假打私工作长效机制,进一步提高卷烟打假打私工作水平,广西壮族梧州市烟草专卖局近日作出部署,要求“五个进一步”切实抓好近期卷烟打假打私工作。

进一步加强组织领导。要始终保持烟草打假打私的高压态势,继续深化与各相关执法部门的信息共享和执法互助,合力加强卷烟市场清理整顿,切实保障国家税收利益,切实增强做好烟草打假打私工作的自觉性和坚定性。进一步明确工作目标。要继续加强对制假窝点的排查工作,严防制假活动转移和扩散;要加大对重点地区、重点场所和重点渠道的监控,严厉打击假烟非法流通行为;要不断强化与相关部门的情报交流与合作,进一步加强情报经营和案件经营。进一步强化协作配合。要健全和完善联合烟草打假打私工作长效机制,强化打假打私协作配合,加大打击涉烟犯罪的广度、深度和力度,实现重点突破,形成严厉打击制假烟、走私烟活动的强大攻势,切实提高破案攻坚能力。进一步提高打假打私破网水平。要继续坚持把“端窝点、断源头、破网络、抓主犯”作为烟草打假打私工作的突出重点,着力做强情报信息工作,重点加强对物流行业运输假烟私烟违法犯罪活动的打击整治,不断提高侦查烟草打假打私案件经营能力。进一步加强市场监管。要继续加强市场监管,进一步压缩假非私烟的生存空间,以无证经营的名烟名酒店、土特产店、娱乐场所、非法卷烟存放窝点、物流货运站和非法烟草专卖品的车辆为重点整治对象,力争在吊销无证户营业执照、追究无证经营人员刑事责任上取得重大突破。(邱家虎)

睢宁烟草:许可证办理工作的“三大亮点”

如果要接触江苏省睢宁县烟草专卖局,你有两种途径,一个是直接访问烟草专卖局,一个是到行政审批大厅这里有烟草局常驻窗口。接触烟草专卖局的人主要是办理咨询和证件申请等事宜,如果是证件申请办理的人员接触到证件许可部门的话都会有以下感受“忙而不乱服务强”,“协助办理帮助多”,“详知事宜法律扬”。

一是忙而不乱服务强。“你好,请问你要办理什么业务?”只要有人在行政审批大厅烟草局的窗口坐下,都会有这样的话语响彻耳旁。如果你咨询、如果你办理证件、如果你换证,都会有这样的话出现,“你好,你要办理什么证件?”“你要换证的话需要以下材料,换证需要的材料有”……审批大厅咨询、办理证件的人数很多,值班人员要不停地诉说其中的条件制度。如果服务不周,当事人会愤愤离场,造成恶劣影响。所以值班人员都时刻叮嘱自己要好好不厌其烦诉说办理的程序规定,

让当事人明白办理证件的方式方法。虽然重复事项很是麻烦,但是也要服务大众,维护好烟草公司形象。

在送达上,烟草许可部门也不会落后,在法律规定的时间内将相关的事物送给相关人员。申请人刘某就说,“这可帮了我不少忙,我路途遥远,过来也不方便,办理的人员一下就讲清办理证件需要的相关材料,我跑了一次就行了,我的条件符合,证件很快就送到了,很快就能开业了。在此我连说谢谢的机会都没有了,那边办事的人很多啊。”办事繁忙是烟草局窗口的一向特色,提供优质服务是烟草局员工的一致追求。

二是协助办理帮助多。“如果你申请证件是这样的情况是不符合法律规定的,你所租的房子周围有零售店,你应该换个地方,避开相关烟草零售户规定的不予办理烟草证件的范围内。”申请人一听自然茅塞顿开,于是换了一个地方租房再来申请烟草证。不仅是

这样,有的申请人为了要办理证件多次申请,我们多次到现场检查情况,告知其不符合规定的不会许可办证。当事人以为执法人员是在为难他们,有些人会说威胁的话,有些人会拿出贿赂的钱,执法人员都会一一拒绝处理刁难事宜。

对于申请办理证件的人员尽量多多的帮助,许可人员深知精确帮助一份力,当事人就会减少很多麻烦。如果相关事物处理不及时,当事人就不会那么轻而易举的办理烟草证件。一位年龄大的申请者坐在一旁,笔者上前咨询,老人说:“谢谢啊,谢谢啊,我本来就行动不方便,这次证件的办理烟草局给我省了不少的事情啊,解决了我的生计了。”证件管理员周继彩说道:“帮助申请人办理证件,是我们工作的职责,不仅解决了当事人的相关障碍,也是我们工作的本质所在。”

三是详知事宜法律扬。“你好,申请不符合法律的规定,我们不能帮你办理许可证。”

如果当事人不认同,就会有相关的法律知识如实相告,精确到字句之间,当事人不得不服。对于符合办理证件的当事人,执法人员会告诉他可以办理,要求他提供相应的材料,看到材料之后才会按照相关材料办理相关的事宜。不然的话即使你条件都符合法律规定,但是没有相关材料的话,执法人员空口无凭也不能为你办理相关证件。证件办理主任张辉跟笔者这样说:“烟草证的办理是烟草局为人民服务的的事情之一,我们所有事物的实施都会让群众点赞。”在行政大厅接受考评的时候,烟草局的许可部门被评委先进组织。行政许可部门要精确贯彻执行法律事项,要不停的努力付出,才会让群众称赞,被群众点赞是烟草证件许可的一致追求。(仲天伟)