

“宁走三天，绕过邯郸。”如今，在涉烟不法分子中间，流传着这样一条“戒律”。

古城邯郸，地处晋冀鲁豫四省交界，西依太行，北望京津，原本是不法分子南下北上、东进西出的必经之地，涉烟违法犯罪活动曾经非常猖獗。

是什么让不法分子望而生畏？河北省邯郸市烟草专卖局党组书记、局长刘庆岩道出原委：“作为河北省烟草专卖局精益管理试点单位，邯郸市局高度重视精益专卖工作。面对新形势下专卖管理工作的新常态，我们提出了‘恒、严、牢、常’四字要求，管市场、打网络、夯基础、建队伍，始终保持打假打私打非的高压态势，织就了一张严密的烟草专卖防护网。”

管市场注重一个“恒”字

在邯郸市局专卖科科长樊海生的办公桌上，有一份全年市场监管工作计划表，上面详细列明了每个季度、每个月的工作安排，明确了不同阶段、不同重点的工作举措和部署，甚至规定了怎么干、干到什么程度、达到什么效果。

为了保证市场监管的连续性，邯郸市局加强制度管理，相继印发了《“护航一号”市场整治专项行动实施方案》《关于规范专项期间专卖管理相关工作的通知》等制度文件，促进了市场监管的常态化、规范化。

根据邯郸地处四省交界、交通便利的区位优势，邯郸市局创新监管模式，构筑立体化防控体系。他们与山东聊城、河南安阳、山西长治等毗邻地市开展区域协作，建立起“协调有力、信息共享、行动迅速、打击彻底”的区域联合打假协作机制；确立了“三所一区”（公安派出所、工商所、税务所、社区）烟草市场联合监管机制以及烟草、工商、公安等14部门联动机制，实现了市场监管主体多元化；推行“APCD”市场检查工作方法，将零售客户分类管理、网格化管理等市场管理措施有机融合到一起，大大提高了市场监管的质量和效果。

今年以来，邯郸市局结合不同时期的市场特点，充分发挥联合打假长效机制的作用，持续开展卷烟市场集中整治月、烟支烟支专项清理、名烟名酒店清理整顿等专项治理行动。大动作、大力度、大声势的行动，对不法分子形成了强大震慑。今年截至目前，邯郸市局查处违法经营案件、查扣非法卷烟、清理无证经营户、打掉制假窝点的数量，均较去年同期有大幅增加，全市卷烟市场得到有效管控。

打网络坚持一个“严”字

新形势下，打破网成为专卖管理工作的重中之重。

邯郸市局把今年一季度定为打假破网攻坚战，明确了各单位承担的破网任务，完成时限及考核标准，并要求各区县局严格按照市局安排，周密制定破网计划，将任务目标层层分解，落实到季、到月、到周、到人，为打假打私打非工作有序推进提供了坚实保障。

樊海生告诉记者：“查处网络案件，三分靠摸排、七分靠经营，要确保收网成功，加强督导调度很关键。”

邯郸市局每月召开一次打破网调度会，通报破网情况，协调破网进度，部署下一步工作。专卖科还组成专门督导组，通过当面说、电话讲、现场督导等形式，对各单位打破网工作进行督导调度，帮助分析线索，确定案源，明确经营方

（上接第一版）刚开始，陈某每月只有2000余元的收入，除去房屋租赁费用等开销也就所剩无几了。为提高知名度，她在自己微信上发布销售卷烟的广告。随着购买假冒伪劣卷烟的人越来越多，陈某的非法获利也水涨船高。2014年12月以来，陈某利用微信、QQ等网络工具发布销售卷烟信息，通过快递公司发货、支付宝收款的方式，在网上销售假冒伪劣卷烟，涉案价值十余万元。

经过深入调查取证，专案组确定了顾某娜和胡某珍的身份信息、居住地等，并于4月2日在无锡江阴市将两人抓获归案。

“环环相扣”利益链

在网络销售链条中，顾某娜和胡某珍只是其中的一个环节。他们在网上销售的假冒伪劣卷烟又是来自何处呢？

经过细细排查网上交易相关信息，专案组发现，顾某娜和胡某珍向使用黄某齐名字的支付宝账户陆续付款50余万元，用来购买卷烟。一段时间的调查取证后，专案组确定，黄某齐是顾某娜、胡某珍的上线，在广东揭阳市通过QQ、微信发布销售卷烟信息。

1996年出生的黄某齐只有初中文化，2011年到广东东莞打工，打工之余迷上了网络游戏。他通过网络了解到利用网络销售假冒伪劣卷烟能挣钱，熟知网游各种规则的他们一拍即合，决定一起“创业”。但没多久，黄某齐就发现跟在网友后面“混”，不如自己单干挣钱来得快。于是辞职回家，与弟弟直接干起了网上销售假冒伪劣卷烟的勾当，黄某齐负责网上订单，弟弟负责进出卷烟。慢慢地，黄某齐通过网络销售假冒伪劣卷烟的生意

向。今年截至目前，邯郸市局打假破网已取得阶段性效果，成功破获网络案件12起，正在排查的线索有11条。其中，大名县、临漳县的“5·20”网络案件被国家局、公安部列为部督案件，大名县局还被国家局授予“全国烟草行业优秀县局烟草专卖局标兵单位”荣誉称号。

强基础突出一个“牢”字

烟草专卖行政许可管理是维护国家专卖制度的基础性工作，邯郸市局坚持强基固本，始终把这项工作抓实抓好。

今年2月、3月，邯郸市局3次发出通知，要求各直属单位敢亮丑、不护短，认真自查、检查行政许可工作情况。邯郸市局还组成专门检查组，对全市17家单位进行了检查，指出行政许可和行政处罚方面存在的问题129项，形成问题清单17份，下达整改通知书17份。同时，将所有问题形成检查通报，提出具体的解决方案，限时整改，促进了证件、案件工作规范开展。

针对全市自查、检查中发现的共性问题，邯郸市局从各单位抽取典型卷宗，采取县与县互查互评、培训师点评的形式，挑问题、指不足、评亮点，让大家对照标准逐项梳理，确保许可卷宗严格按照法律、行业标准制作。

作为河北省局精益专卖管理试点单位，邯郸市局积极探索，详细制定了实施方案，建立了证件管理规范化、市场管理标准化、案件管理标准化、队伍管理素质化的“四化”精益专卖管理体系，确立了行政许可效率提升机制、“APCD”工作法应用提升机制、行政处罚程序标准、专卖队伍素养提升机制等19项课题，为规范专卖管理基础工作提供了保障。

建队伍紧抓一个“常”字

“擒拿拳预备！直拳横踢！勾摆连击！……”7月8日，102名队员随着口令，干净利索地完成动作，震耳的喊声响彻操场。邯郸市局2015年度专卖管理技能大比武活动正在进行中。

“邯郸作为一个较大的地级市，当守土有责，专卖打假应有大作为。”邯郸市局副局长苗竹波不无自豪地说，“打铁还需自身硬，我们有一支特别能战斗的专卖队伍。”

邯郸是一个人口过千万的大市，有33900多户零售客户，而专卖管理人员只有448人，任务繁重、人手不足、年龄老化等问题一度非常突出。邯郸市立足实际、不等不靠，队伍建设常抓不懈，通过持续不断的教育培训、技能竞赛、以老带新等方式，极大提高了专卖队伍的战斗力，在人员不增加的情况下，高质量地完成了各项目标任务。

以教育培训为例，邯郸市局今年以《烟草专卖法》《行政许可法》等法律法规为主要内容，先后举办了全市系统证件、案件工作培训班，专卖技能鉴定培训班等专题培训20多次。为保证培训效果，邯郸市局在每次培训结束时，都会精心组织内容，实行闭卷考试，使全体学员对所学知识再巩固、再提高，保证了培训的质量和效果。

常抓、常做、常练，教育培训和技能大比武活动增强了专卖管理人员的法制意识、责任意识和服务意识，提高了专卖队伍依法行政、依法管理的能力和水平。

“市场是行业赖以生存的土壤，专卖是行业持续发展的根本，这两样一样都不能少，必须做到统筹兼顾。”刘庆岩说，邯郸市局精益专卖管理工作正在稳步推进，必将为守护古城烟草市场秩序保驾护航。

越做越大。

专案组的调查结果显示，黄某齐支付宝交易明细非法经营额达1000余万元，有上线24名、下线130余名，分布在广东、北京、上海、云南、新疆、山东、山西、内蒙古、辽宁等不同省、市、自治区，且销售的卷烟多为国外品牌。

“一网到底”歼灭战

在近两个月的紧张工作后，专案组已基本查清了黄某齐等人的犯罪事实。专案组随即赶往广东省揭阳市，于4月23日在黄某齐的租住屋内将其抓获，现场查获违法卷烟1100余条，案值28万余元。

然而，意外出现了：黄某齐的弟弟在QQ群发布了哥哥被公安抓捕的信息。这一下子让专案组侦办工作陷入了被动状态。

网上销售假冒伪劣卷烟的不法分子地处天南海北，且大多熟悉网络，不少人具有一定的网上反侦查能力。同时，团伙成员相互之间基本上都不认识，只是定期通过网络进行联系，聊天时往往用暗语，组织结构看似松散实则非常紧密。一旦有人出现意外情况，其他人就会立即转移。

怎么办？专案组立刻组织研判，分析出现的新情况、新问题，予以积极应对。最终，专案组决定兵分4路，分别赶赴广东、山东、天津、上海等地同步开展工作，争取打一场“歼灭战”，彻底摧毁这个假烟网络。

7月2日下午3点，收网的时机终于到来。随着专案组组长一声令下，在各地公安机关的有力配合下，部署在全国多个地市的行动小组同时出击，抓获了为黄某齐提供假烟的部分上线和从他那儿买烟再出售的下线。

优化服务，不妨从改变语气开始

李亚军

“您好，请问有没有农历29日从××到××的动车票？”

“你不要给我说农历，我只知道阳历！”

这是笔者近日在住处附近一家火车票代售点遭遇的真实一幕。由于只想着农历日期，就随口问了这样一句，没想到却被这生硬冷漠的答复呛得说不出话来。听到这样的答复，笔者气得扭头就走了。

回去的路上，不由在想，何以发生刚才那一幕？就拿购票来说，顾客只知道说出具体日期，有时候不会考虑到阳历、阴历这样的细节。作为服务者，无论服务对象说出的是阳历还是阴历日期，理都应该受理，具体阳历、阴历怎么换算，应该属于服务者业务知识及技能范围的事。进一步讲，就算自身业务水平不高或懒得提供服务，起码也应该用心平

文明执法，请把握执法的“温度”

雷蕾

近日，笔者在观看演出时，发现现场维持秩序的护栏被人们破坏得面目全非，就连坐凳等公共设施也“惨遭毒手”，更有甚者，不顾孩子安危，让孩子踩在电力设施保护区的护栏上观看……为了安全，开场不到十分钟，笔者就退出了拥挤的人群。

出来后，笔者和外国一名维持秩序的执法人员闲聊：“你们怎么不去管管呢？”他说：“现在要求文明执法，喊也喊过了，劝也劝过了，可是不顶用啊！”难道这样就不执法了？他苦笑：“你也看到了，最初违反秩序的都是老人孩子，怎么执法！”话虽有失偏颇，可也道出了执法人

员心中的无奈。

有句话说，不执法的结果，就是逼人违法。文明执法始终是执法的主基调，但是又不能因此让有些人觉得凌驾于法律之上，使法律失去严肃性。笔者认为，文明执法，切实维护法律的尊严，重点要把把握好执法的“温度”。

把握好执法的“温度”，要善讲“群众语言”。有些群众法制观念相对薄弱，有的执法人员会觉得“他们是法盲”，“跟他们没什么好说的”。如果执法中我们善用“群众语言”，用群众喜闻乐见的形式，讲群众易懂的话、爱听的话，群众自然会接受，并在潜移默化中理解和拥护。



李玲燕摄

10月23日，浙江省平阳县烟草专卖局在新落成高标准质检室对专卖管理人员进行小班培训。自去年以来，平阳县局基于前期“雪茄烟鉴别检验技术研究”课题研究成果，积极筹备建立标准化质检室，目前该质检室已经成为开展专卖管理人员和零售客户培训的重要平台。

消息微播报

●10月20日，上海市烟草专卖局行政审批服务窗口正式运行。服务窗口以政务咨询、申请受理、材料初审、文书送达、决定公开等为主要工作职责，贯彻全部告知、全程服务、全面公开的“三全”服务承诺。自此，上海市承担的烟草专卖批发许可证核发、烟草专卖品准运证核发等行政审批事项集中到行政审批服务窗口，实现了“一口受理”。

（林舒曼）

●广东省中山市烟草专卖局近日联合市公安局，在澳门、重庆、深圳等地执法部门的配合下，成功破获公安部督办的“4·10”非法定经营走私雪茄烟网络案件，抓获犯罪嫌疑人4人，捣毁雪茄烟仓储窝点4个，查获雪茄烟14.97万支及雪茄烟销售单据一批，总案值近1600万元。此案为中山近年来最大跨境非法定经营走私雪茄烟网络案。

（陈伟庭）

●10月28日至31日，江西中烟工业有限责任公司赣州卷烟厂组织开展了内部专卖监督原料检查。检查内容主要为2014年4月至2015年9月原料总账、原料仓库建设等工作情况，具体包括原料购进、使用、调剂、库存情况报表，原料合同履约和专卖准运证情况报表，原料使用调拨情况报表，以及废弃烟叶产生原因、产地、等级、数量、数量、下账处理、与整顿办交接、销毁量、销毁数量、痕迹化管理等。检查结果显示，各项原辅材料管理较符合内部监管相关规定。

（吴显东）

●自10月16日以来，江苏省南通市烟草专卖局设在市政务中心的办证窗口新增烟草专卖零售许可证办理二维码服务，申请人只要扫描二维码就可了解办证须知、烟草专卖服务电话、烟草专卖法律法规和真假烟鉴别知识，查询办证进度和证件有效期，进行在线申请、举报投诉或法律法规咨询。这一举措进一步提升了烟草专卖行政许可效率，为零售客户办理证件、进行查询提供了便利。

（特约通讯员 顾成鹏）

●10月30日，陕西省安康市烟草专卖局组织开展了全市系统“专卖工作大讲堂”活动，对当前专卖管理工作中存在的问题进行研讨。此次活动围绕内部监管、打假打私、市场监管、证件管理、队伍建设和信息化六大模块，共梳理出专卖管理课题46项，这些课题日后将通过QC课题的形式进行研究解决。

（特约通讯员 田园）

课题引领 全员查找 真抓实干 贵州安顺市局着力构建精益专卖管理模式

本报安顺讯（安蕊）贵州省安顺市烟草专卖局近期积极导入精益管理理念，突出课题引领、全员查找、真抓实干，着力打造符合自身特色的精益专卖管理模式，不断提升专卖管理水平。

安顺市局以宣贯精益理念、普及精益工具为重点，分层级、分模块加强对专卖管理人员的精益知识培训，努力提升专卖管理人员运用多种精益工具解决实际问题的能力。在此基础上，聚焦“精益专卖”主题，紧

抓关键节点，全员梳理现有流程，查找改善点，找准精益改善方向。截至目前，他们已成立“卷烟市场网格化服务管理建设”等5个精益改善课题项目。

为确保各项工作扎实推进，安顺市局制定了精益专卖管理实施方案，成立了精益专卖工作领导小组，并多次组织召开推进工作会议，进一步细化实施方案，着力构建新型监督模式，全面提升专卖管理服务能力和工作效率。

“三心二意”的“许厅长”

伍秋蓉

“‘许厅长’，终于舍得下班啦！”10月11日下午1点整，广西省鹿寨县政府服务中心办证大厅管理人员小陆向一位刚走出大厅的工作人员“抱怨”道。

此“厅长”非彼厅长。“许厅长”本名许剑斌，是鹿寨县烟草专卖局驻县政府服务中心办证大厅的窗口人员。总是办证大厅最后一个下班的他，给自己赢得了“许厅长”这个绰号。

“来大厅办理业务的申请人大多来自农村，来往鹿寨县城和乡下的班车每天只有一两趟，一旦办理时间推到下午，他们可能就会错过回家的车。”刚给一名农村零售客户办完手续的许剑斌不好意思地向小陆解释。

“许厅长”的这类“事迹”还有很多。去年10月，鹿寨镇大村村零售客户潘红记来大厅办理烟草专卖零售许可证延续手续，因来时匆忙，很多材料都没有复印。望着排成长队的受理窗口，腿脚不便的潘红记直叹气。

许剑斌发现后，立即向在场的群众说明了情况，恳请大家让潘红记优先办理。得到大家的许可后，他拿起潘红记的材料，一路小跑到复印室进行了复印，然后帮他办理相关手续。办好后，许剑斌将潘红记送到门口，扶他上了车，才又快速返回窗口接着工作。

想群众所想，急群众所急，正因为这样，自2010年5月进驻办证大厅以来，许剑斌先

后14次被鹿寨县政府服务中心评为“服务之星”。对此，鹿寨县烟草专卖局副局长李杰有自己的看法：“许剑斌获得这份荣誉，跟他的‘三心二意’是分不开的。”

“三心二意”？！鹿寨县局的员工们介绍说，许剑斌的“三心”，是指他对待工作有责任心、热心、细心；“二意”是指他服务群众有诚意，能让群众满意。

许剑斌却说：“我做的可没有大家说的这么好！办证窗口是咱们烟草的脸面和名片，作为窗口人员，我只想用心把工作做好，把群众服务好，不丢单位的脸！”

“三心二意”的“许厅长”也有“急脾气”的时候。前几天，许剑斌在对许可证材料进行审核的时候，发现零售客户陈改凤提交的经营场所租赁合同有错漏，如提交给领导审核，可能会面临不予延续的后果。意识到这一点，他立即放下手中的事，联系到了陈改凤，在听到她对这件事情不是很在意的的时候，他言辞严厉且语重心长地说：“阿姐啊，这个材料怎么会不关键，门牌号可直接影响到您的许可证是否可以办理延续，您是否可以继续卖烟！可不能马虎啊！下午上班马上去政府开个证明吧，开完就拿到单位给我，多晚我都等您！”

今年以来，许剑斌共受理行政许可材料1400多份。办证大厅统计结果显示，这些受理事项“群众办事满意度100%、零投诉、零复议100%、办结率100%”。