

# 从半天到5分钟,从“市区跑”到“门口办” 恩平烟草谱写政务服务新篇章

“没想到这么方便,在村里就能办。而且只需要简单动手指,身份证一刷,几分钟就搞定了!”近日,在恩平市沙湖镇南塘村,零售户吴先生通过“粤智助”政务服务终端办理烟草专卖零售许可证延续业务,对江门市烟草专卖局(分公司)(以下简称“恩平烟草”)新增的便民服务连连点赞。

为打通“送证下乡”基层服务最后一公里,今年4月开始,恩平烟草在“粤智助”终端接入烟草专卖零售许可六大业务,平均办证时间从原来的半天压缩到5分钟,并形成覆盖城乡的政务服务网格,让“家门口”取代“市区跑”,获得广泛好评。

文/图 胡伟杰 邓颖仪



▲“千人百场”乡村普法行之走进恩平市圣堂镇活动现场。

▼恩平烟草在自助终端安排人员驻点,提供“一对一”帮办服务。

## “智慧政务+温情送达” 构建“粤智助”全域服务网

“以前办烟草业务,得早早揣着材料往政务服务大厅赶,错过了工作时间还得再跑一趟。”在恩平市牛江镇昌梅村经营便利店的岑女士说。过去,零售户办理烟草业务时常面临困扰:不少人在线上办理流程一头雾水,既不敢尝试又怕操作失误,宁愿舍近求远跑到行政服务中心窗口办理。可这一来一回,路上的奔波、排队的等待,往往要耗掉大半天时间。“对我们这些开店做生意的人来说,真是既费时间又影响营生。”岑女士无奈地说。

为解决这一“堵点”,打造“线上申请—智能审批—线下送达”智慧政务闭环体系,恩平烟草以“15分钟政务服务圈”为目标,在恩平全市11个镇街行政服务中心、村委会的“粤智助”终端接入烟草

专卖零售许可六大业务,形成覆盖城乡的政务服务网格,让“家门口”取代“市区跑”,实现烟草业务“就近办”“随时办”。

据悉,目前,企业、零售户可以在“粤智助”终端办理的烟草相关业务包括申请延长烟草证的有效期、申请注销烟草证、申请修改烟草证登记的信息、申请暂停或恢复零售烟草制品、申请补办烟草证和查询烟草专卖零售许可证(可打印)。

零售户走进“家门口”的(居)委会或党群服务中心,即可使用“粤智助”终端机办理烟草业务。终端搭载身份证识别与人脸识别系统,自动读取身份证照片信息,只需刷一刷身份证,输入简单信息就可以完成业务办理,全程实现无纸化操作。即使忘记带证件,系统也支持人脸识别登录授权,后台自动读取电子证照,实现免证办理。考虑到农村老年零售户较多,“粤智助”特别推出“长辈版”服务界面,大字体、高对比度的适老

化设计,搭配视频引导功能,让“银发族”也能轻松操作。为精准破解零售户“不会用、不敢用”的操作壁垒,恩平烟草在自助终端安排人员驻点,提供“一对一”帮办服务。针对偏远山区及行动不便群体,恩平烟草还提供“上门送证+政策解读”一站式服务,打通“送证下乡”基层服务“最后一公里”。

“粤智助”烟草事项办理功能自今年4月上线至今,已接通江门市全域1400多台终端,为群众办理业务超200项,办事申请时长从平均0.5天压缩至最快5分钟。偏远地区群众办事距离从平均20公里缩短至3公里内,业务办理“零跑动”率达92%,成功构建起“家门口办”的蓝色服务矩阵。恩平烟草专卖局(分公司)相关负责人表示。

下一步,恩平烟草将持续加大对“粤智助”政务服务终端的宣传推广力度,通过线上线下融合宣传、零售户培训、社区

入户讲解等方式,推动政务服务红利进一步向基层渗透,以“小终端”的高效运转助力“大民生”的持续改善。

## “精准普法+多维渗透” 筑牢法治服务防护网

在不断提升便民服务质量的同时,恩平烟草还以“普法为民、服务惠民”为导向,运用“粤智助”政策法规资讯板块,将普法内容延伸到广大基层地区,以“精准普法+多维渗透”的模式,构建“线上+线下”立体普法矩阵,激活法治服务效能。

据了解,“粤智助”政策法规资讯板块重点展示《中华人民共和国数据安全法》《广东省政务服务数字化条例》等重要法律法规,方便群众了解最新政策法规内容,让“粤智助”成为传达政令和日常普法好帮手,进一步推动法治观念普及与法治社会建设。

在此基础上,恩平烟草线上线下同

步发力。一是开展线上云端普法。打造“普法微课堂”直播品牌,围绕电子烟管理新政策、许可证办理规范等热点举办专题直播活动;创作《恩烟普法小剧场》系列短视频,通过真假烟鉴别情景剧等形式解读涉烟法律法规。二是开展线下全域宣传。通过开展普法进社区、进校园活动,编排法治文艺汇演,送文化、送法律下乡,以通俗易懂方式让法律真正走到群众身边。

恩平烟草通过“精准普法+多维渗透”模式,有效推动法治理念深入人心。目前,恩平的市场净化率保持在96%以上,校园周边持证户逐步清零,群众法治知晓率从63%飙升至89%。

以“粤智助”政务服务终端为数字支点,恩平烟草将行政许可、政策咨询等服务嵌入基层治理脉络。一方面,让“15分钟政务服务圈”成为便民利企的“蓝色地标”;另一方面,以“普法春风”浸润侨

乡大地,让法律法规知识化作“蓝色盾牌”。双轮驱动下,“粤智助”的数字政务服务动能与普法宣传的法治温度相互赋能,共同为“多巴胺式服务配方”注入“规范+效能”的鲜活动能,让政务服务既有“数据跑路”的智慧底色,更有“法律护航”的人文厚度。

“为群众办实事,一直是我们工作的最基本出发点。”恩平烟草专卖局(分公司)相关负责人表示,面对新时代的形势新变化,恩平烟草将始终紧盯企业群众需求,加快推进政务服务与数字化进一步融合,以数字化、智能化助推“最多跑一次”改革,将“上门办”的线下服务与“掌上办”“网上办”线上服务结合,不断提升企业、零售户办事效率,全力打造服务功能全、智能化程度高、办事体验优的数字化政务服务场景,推动政务服务工作提质增效,不断谱写恩平烟草服务新篇章。

# 恩平市烟草专卖局利剑出鞘 坚决打击涉烟违法行为

新时代下,伴随信息技术的飞速发展,涉烟犯罪团伙逐步呈现智能化、集团化和隐蔽化特点,执法难度大大增加。利益驱使下,违法犯罪分子越发猖獗,涉烟案件频发,给国家和消费者造成巨大损失。

为坚决遏制涉烟违法犯罪活动高发态势,积极强化跨部门联防联控,加大打假打私力度,恩平烟草专卖局深入贯彻落实打击、治理烟草走私等专项行动,积极开展跨部门联合行动,发挥协同快速响应作战优势,以利剑出鞘之势坚决打击涉烟违法活动。

文/图 胡伟杰 邓颖仪



▼专卖稽查人员开展入户普法宣传。

▼专卖稽查人员与派出所民警开展联合市场检查。

## 组建情报网络体系 让违法犯罪无所遁形

打击犯罪,情报先行。恩平烟草专卖局充分发挥“六位一体”大专卖机制优势,依托专卖市场检查、群众举报、零售户反馈、案件分析等渠道收集信息,形成全方位、多渠道、有效支撑的情报网络体系,让违法犯罪行为无所遁形。

首先,深化情报系统研发运用,通过信息技术与大数据的结合,有效提升卷烟市场监管和卷烟打假打私的精准度。深入推进“双随机、一公开”监管,深化“APCD”工作法应用,增强执法人员情报应用意识,通过“从人到案”“从案到人”“从案到案”等方式,进一步拓宽情报利用途径。依托烟草公安涉烟情报研判中心大数据、云计算等信息化手段,将碎片化信息转为信息链,加强信息组网碰

撞,提高线索成案率,构建多位一体的烟草案件侦办模式。

其次,强化线索收集与分析,广泛宣传涉烟线索举报奖励政策,鼓励零售户及消费者提供线索,为案件查办提供有力支持。通过主题宣讲、入户宣传、直播普法等形式,开展烟草专卖法律法规、真假烟鉴别、12313举报电话宣传等活动,增强广大消费者守法及防范意识,公布监督、举报电话,并做好解释和答复工作,进一步提升举报案件线索率。

根据地方各执法部门特性,安排专人进行一对一的情报线索实时共享,定期与相关部门召开案件交流会议,研判当前涉烟犯罪形势,互通情报信息。执法人员保持与相关部门紧密联系,全面排查可疑线索,经数据分析,准确把握制假售假、走私贩私违法活动高发期的特点和规律,有效运用联合检查、突击检查、错

时检查等方式灵活部署,尤其是注意防范制假售假活动向农村等偏远地区转移,严防非法卷烟渗透,将打假破网工作不断引向深入,不给违法分子可乘之机。

## 抓重点环节 实现精准打击

在优秀情报工作的支撑下,恩平烟草专卖局坚持贯彻“立足本地、露头就打”工作方针,果敢“亮剑”,突出重点环节、重点领域、重点人员进行精准打击。

为进一步加强打击涉烟违法犯罪行为的打击力度和打击精度,恩平烟草专卖局积极与公安、海关、市监等部门密切联系,全方位摸排和检查物流、客运等重点环节,严格监控辖区内沈海高速、中阳高速、325国道三条陆路防线及横破镇21海里海防线,精准把控违法线索信息。一方面,完善沟通协调会议制度,定

期召开联席会议、线索分析座谈会,遇到紧急案件、重大事项随时召开。详细交流近期掌握的涉烟违法线索、市场动态以及执法过程中面临的问题,共同商讨解决方案。另一方面,将协作网络延伸至镇街、派出所、市监所等基层一线,构建起了全方位、多层次的打假打私联动体系,有效提升了整体工作效能,确保了涉烟违法犯罪行为的全方位打击和精准防控。

与此同时,聚焦中转发销运输环节,运用大数据分析,构建无证运输案件研判模型,对关联信息展开深入调查,与公安、海关等执法部门定期召开案情分析会,加强信息交流,成功利用“小线索”撬动“大案件”,实现了对涉烟违法犯罪行为的全链条打击,提高了案件查办的效率和质量。2024年8月,恩平烟草专卖局联合海关缉私、公安经侦、交通等部门开展联合行动,在4天内接连破获8宗

无证运输案件,查获涉嫌海上走私入境卷烟近万条,总案值超200万元,有力维护了市场秩序。

在各部门协同配合下,恩平市涉烟违法犯罪案件查处成果丰硕:2024年,恩平烟草专卖局共查获涉烟案件70余宗,查获非法卷烟超1000万支,涉案总金额近千万元,其中有1起符合国家烟草专卖局网络案件标准。今年上半年,恩平市烟草专卖局持续加强高压态势,截至7月,累计查获涉烟案件近50宗,已查获非法卷烟600万支,有力打击了涉烟违法犯罪行为,对违法分子形成了有效震慑。

## 多部门协同 构建监管新格局

做好烟草市场综合治理工作,不仅需要果敢“亮剑”,还需要持续有力的长

效监管。恩平烟草专卖局积极强化与公安、检察、法院、市监、邮政、物流等多部门的协同,形成了“政府领导、部门联合、多方参与、密切协作”的良好工作格局,增强卷烟打假打私合力,共同维护卷烟市场秩序。同时,落实基层协作制度、信息互通制度、违规大户约谈制度等,实现严厉打击与综合治理有机结合,构建监管新格局。

实施精准错时强监管措施。专卖网格监管员以定期核查、随机抽查、错时检查等方式,对重点领域开展专项整治,在节假日及违法高发时段加大检查力度。重点对一户多证、人证不符等不规范问题进行排查,建立异常零售客户信息档案,实施分类处置。对零售许可证审批注销、停业、歇业卷宗进行月度定期抽查,强化后续监管,维护许可证管理的制度性、规范性。发挥诚信经营示范店引领作用,推进信用监管体系建设,营造良好市场环境。

在切实加强日常监管的基础上,突破以往日常监管的局限性,应用专卖子系统市场模型和数据分析功能,创新监管模式,实现对市场的24小时动态监测,精准定位潜在违法区域与时段,自动生成个性化检查任务,提升监管效率与精准度。充分发挥乡镇综合执法人员属地管理优势,构建“及时发现、反应迅速、处置有方、管理高效”的跨部门规范经营综合治理管控体系,有效提高卷烟打假打私的针对性和有效性。

强化校园周边监管。聚焦校园周边重点监管区域,联合多部门开展跨部门联合整治行动,建立长效监管机制,坚决清理取缔校园周边无证户,劝退校园周边持证零售户,有效净化校园周边环境,为未成年人营造健康成长环境。

“卷烟打假打私工作是一项长期且艰巨的任务,需要各职能部门持续发力、不断创新。”恩平烟草专卖局相关负责人表示,未来,该局将紧跟时代发展步伐,进一步完善跨部门联席工作机制,巩固“大协同”“大联动”“大治理”的打假打私协作格局,落实联合办案、信息沟通、成果共享等制度,不断提升打假破网效能,切实维护好卷烟市场良好秩序,为恩平市场经济稳定和健康发展作出更大贡献。