

# 浅析12313热线在烟草专卖市场监管中的作用

于璇滢

青海省海东市烟草专卖局专卖监督管理科, 青海 海东

收稿日期: 2024年8月12日; 录用日期: 2024年8月27日; 发布日期: 2024年10月30日

## 摘要

12313热线是国家烟草专卖局受理全国烟草专卖品市场监管举报的专用号码, 主要功能是接受公众有关违法生产经营烟草专卖品的举报。它不仅是公众监督的重要平台, 也是强化执法力度、提供法律咨询与指导、促进信息公开与透明以及提升监管效率与服务质量的重要手段。本文旨在分析12313热线在我国烟草专卖市场中发挥的具体作用, 从而提出提升12313热线在烟草专卖市场监管中的作用发挥的具体措施, 以此来促进12313平台不断完善和优化其服务功能, 为烟草专卖市场的健康发展提供更加坚实的保障。

## 关键词

12313热线, 烟草, 市场监管

# Analysis on the Role of 12313 Hotline in the Regulation of Tobacco Monopoly Market

Xuanying Yu

Monopoly Supervision and Administration Department, Qinghai Haidong City Tobacco Monopoly Bureau, Haidong Qinghai

Received: Aug. 12<sup>th</sup>, 2024; accepted: Aug. 27<sup>th</sup>, 2024; published: Oct. 30<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

12313 is a special number for the State Tobacco Monopoly Administration to receive reports on the supervision of the national tobacco monopoly market, and its main function is to receive reports from the public on the illegal production and operation of tobacco monopoly products. It is not only an important platform for public supervision but also an important means to strengthen law enforcement, provide legal advice and guidance, promote information openness and transparency, and improve regulatory efficiency and service quality. This paper aims to analyze the specific role

of 12313 hotline in China's tobacco monopoly market so as to propose specific measures to enhance the role of 12313 hotlines in the regulation of tobacco monopoly market so as to promote the continuous improvement and optimization of its service function of 12313 platforms and provide a more solid guarantee for the healthy development of tobacco monopoly market.

## Keywords

12313 Hotline, Tobacco, Market Regulation

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

在快速发展的市场经济环境中，烟草专卖市场作为国民经济的重要组成部分，其健康、有序的发展直接关系到国家财政收入、消费者权益保护以及社会经济的稳定。然而，随着市场交易的日益复杂化和多样化，烟草专卖市场也面临着诸多挑战，如非法生产、销售假冒伪劣烟草制品、走私烟草产品等违法行为的频发，严重扰乱了市场秩序，损害了国家和消费者的利益。为了有效应对这些挑战，加强烟草专卖市场的监督与管理显得尤为重要。而“12313”热线作为全国统一的烟草专卖品市场监管举报电话，自其开通以来，便成为了打击烟草违法行为、维护市场秩序的重要力量。本文旨在通过深入分析 12313 热线在烟草专卖市场监管中的具体作用，探讨其如何有效促进市场的规范化进程，为进一步提升烟草专卖市场监管效能提供理论支持和实践参考。

## 2. 12313 热线的发展概述

12313 热线是工信部核配于 2008 年开通的全国统一烟草专卖品市场监管举报电话，是国家烟草专卖局为了贯彻落实国家有关便民服务文件，更好发挥各地烟草专卖局对卷烟市场监管作用而专门设立的投诉举报热线。其主要目标是为了保障国家、消费者和零售户经营者等主体的相关权益，方便公众监督举报有关无证生产、经营烟草零售业务的行为。其主要职能一是受理有关非法生产批发经营烟草专卖品的举报线索并移送相关部门进行核查。二是对于群众咨询的有关烟草零售业务进行解答并对相关政策进行说明，如烟草专卖证的办理流程 and 卷烟销售的相关法律。三是监督国家烟草专卖执法部门各种不合规的专卖行政执法活动。

自 2008 年开通以来，12313 热线逐步建立起覆盖全国的举报网络，为公众提供了便捷的举报渠道。为了进一步优化政务服务便民热线，国家烟草专卖局积极推进 12313 热线的整合与升级工作。2021 年，国家烟草专卖局制定并印发了《12313 烟草市场监管服务热线整合建设实施方案》，督促各省级烟草专卖局实施热线话务整合，并建设全国统一的信息化管理平台[1]。2021 年 8 月 3 日，国家烟草专卖局专卖监督管理司组织召开视频会议，正式启动 12313 烟草市场监管服务热线管理平台建设[2]。该平台采取云平台一级部署方式，通过国家局专网全面接入各省级局 12313 热线话务，支持工单办理各项业务在线流转，并建成 12313 热线分析决策系统，实现热线数据全量实时管理。通过接收并处理公众的举报线索，12313 热线有效打击了涉烟违法犯罪活动，维护了烟草专卖市场秩序，赢得了公众的广泛认可和好评，使群众满意度持续保持在较高水平，提升了烟草专卖市场监管水平，促进了烟草行业的整体高质量发展。

## 3. 12313 热线在烟草专卖市场监管中的作用

12313 热线在烟草专卖市场监管中扮演着至关重要的角色，它是国家烟草专卖局受理全国烟草专卖

品市场监管举报的专用号码。具体来说，其作用主要体现在以下几个方面。

### 3.1. 咨询

从 12313 热线设立以来，各地热线工作人员对群众咨询的各类有关烟草专卖零售经营问题进行解答，一方面向人民群众有效宣传了烟草专卖业务相关的法律法规和政策，扩大了烟草专卖相关法律的普及程度，另一方面，有效回答了人民群众关于烟草业务的相关疑问，打通了最后一公里，实现了让人民群众少跑腿，不跑腿的便民目标。平台自正式运行以来，一直致力于全心全意为人民群众服务，实行 24 小时全天接听制，光是咨询类的举报就达到 36.1 万条。某日下午，来自西宁市的王女士拨打了青海 12313 热线，称自己开了一家便利店，想要卖烟，她听别人说需要办证才能卖烟，但是不知道自己能不能办，怎么办，去哪里办，工作人员听后立即对其疑惑进行解答，我国实行烟草专卖许可证制度，如果想要从事零售业务确实需要办理烟草专卖许可证，并且向其详细说明了申请人需要具备的条件和需要准备的材料以及具体的办理流程和办理地点，王女士表示，热线人员很热情，把我的疑问都解答清楚了。现在政府的便民服务措施越来越好了[3]。王女士只是 12313 热线无数电话中的一个缩影，但她向我们说明了 12313 热线对于零售户和消费者来说确实提供了一条有温度的咨询热线，让群众能够不出门就获取自己想要的政务信息，在线上就可以咨询烟草相关业务。

### 3.2. 监督

近年来，尽管各地烟草专卖局大力打击烟草相关业务的违法犯罪活动，但还是有很多犯罪分子铤而走险，从事非法烟草生产经营业务，而由于烟草生产经营违法活动的隐蔽性和专卖执法人员既要精准识别违法违规行为，又不能干扰零售户正常经营的职能属性，一直以来，烟草监管部门在案件线索获取方面都存在一定的困难，而 12313 热线的开通，为我们提供了很多的生产销售假烟的线索，让我们充分依靠群众，发挥人民群众在打假工作中的积极作用。这在一定程度上扩大了线索来源，并提高了烟草监管部门的工作效率。如 2022 年 2 月 25 日，河南省漯河市某县一环卫工作者致电河南分中心，称在沟渠里发现大量空烟管。收到线索后，当地烟草专卖局立即联合公安部门对可疑场所开展专项行动，排查出 4 家空烟管生产企业，查扣 30 余万支非法滤嘴棒及卷烟盘纸[3]。再比如 5 月 19 日，福建分中心接群众举报，载有大量违法卷烟的走私船将在福州地区上岸。5 月 20 日凌晨，福州市烟草专卖局根据线索核查情况，联合公安机关在福州市某码头成功截获 3 台海运涉案车辆，现场抓获涉案人员 16 名，查扣非法生产卷烟 1534.2 件，涉案金额 1541.46 万元[4]。这些案例向我们说明人民群众通过 12313 热线进行线索提供为各地烟草专卖局假烟和走私烟的查处提供了极大的助力。

### 3.3. 反馈

12313 热线对烟草专卖市场的反馈作用主要体现在两个方面，一是人民群众可以通过 12313 热线向烟草专卖部门反馈自己在办理烟草专卖许可证的过程中或者在从事烟草生产、经营、零售业务的过程中遇到的问题，从而可以向烟草专卖部门提出合理化建议。烟草专卖部门在评估的基础上采纳人民群众的合理化建议后，不仅可以践行人民群众利益至上的服务宗旨，而且可以提高人民群众对烟草部门的满意度，进而在人民群众心中树立良好的政务形象。二是目前国家烟草专卖局依靠大数据、云计算已经建立了强大的数据分析网络，通过对于一些关键词的搜索可以发现烟草专卖管理部门在管理中的一些共性问题，从而制定针对性的措施去提升烟草专卖监管工作的有效性和全面性。例如家住杭州市上城区的王先生通过“12313”热线反映其在一家便利店购买的利群烟口感异常，怀疑买到了假烟。烟草执法人员接到举报后，立即与王先生取得联系并约定时间处理。经过鉴定确认该烟为真品，并耐心向王先生讲解卷烟鉴定技巧。[5]通过这一事件烟草局发现人民群众对于真假烟的鉴别存在相应的知识盲区，随后组织专业

人员开展了真假烟鉴别的知识讲座。执法人员不仅消除了王先生的疑虑，还通过细致的服务获得了人民群众的肯定。这体现了 12313 热线在保护消费者权益、提升公众满意度方面的积极作用，展示了 12313 热线在处理消费者投诉、提供专业知识支持以及增强公众信任方面的成效。

## 4. 如何提升 12313 热线在烟草专卖市场监管中的作用发挥

### 4.1. 加强宣传推广，普及法律法规

目前虽然 12313 热线已经开通，但是群众的知晓度还是极为有限，对此，相关部门一方面可以在烟草专卖局官网上设置 12313 热线的宣传模块，详细介绍热线相关信息，并提供在线咨询服务，方便用户随时了解。同时，也可以在一些流量较大的网站、APP 上投放 12313 热线的宣传广告，提高热线的知名度。另一方面可以制作海报、视频、动画等形式的宣传材料发布在微博、微信、抖音等社交平台，让公众更加直观地了解 12313 热线的功能、受理范围和使用方法等。例如相关烟草专卖管理部门可以通过拍摄情景短剧的方式，展示消费者拨打 12313 热线成功维权的案例，可以让公众更加直观地了解热线的作用。

### 4.2. 组织专业培训，提高服务质量

要想 12313 热线发挥应有的作用，必须提高接线人员和处理工单人员的素质。一方面要加强对热线工作人员的培训和管理，学习服务热线平台诉求问题分类标准等知识，提高他们的业务水平和服务意识。确保工作人员在接听电话时能够耐心细致地回答公众的问题，提供专业的咨询服务，并及时记录和处理举报信息。另一方面，在收到投诉和举报之后，我们调查处理相关事件的人员也至关重要，因此，也必须组织专卖人员学习“12313”服务热线规范处置指引，提高处理烟草制品无证经营、非法经营等问题的能力。在此基础上，应确保举报流程简单明了，减少不必要的环节和手续，让公众能够方便快捷地进行举报。

### 4.3. 建立评价体系，及时反馈结果

由于 12313 热线设立时间不长，所以在系统运行过程中还存在一些问题，所以必须完善相关制度建设，建立科学合理的评价体系，对 12313 热线的工作效果进行评估和考核。一是通过收集公众的意见和建议，了解热线的服务质量和存在问题，不断改进和提升服务水平。二是及时反馈处理结果，对于公众举报的问题和咨询的事项，要及时向举报人反馈处理结果和进展情况。三是对于举报信息的接收、处理、反馈等环节要建立明确的时间节点和责任人制度，确保举报问题得到及时有效的处理。而对于处理结果不满意的举报人，要进行耐心细致的沟通和解释工作，争取得到举报人的理解和支持。

### 4.4. 加大科技投入，引入智能系统

从 12313 热线投入使用以来，虽然我们 24 小时在线服务，但是还是存在接听电话应接不暇的情况，因此，可以引入智能客服系统，利用人工智能技术引入智能客服系统，实现自动语音应答、智能分流等功能，提高热线的接听效率和准确性。同时，可以通过智能客服系统对举报信息进行初步筛选和分类处理，减轻人工处理的压力。这样，我们可以引入大数据分析平台，建立大数据分析平台对举报信息进行深入挖掘和分析，发现违法行为的规律和特点，为监管执法提供有力的数据支持。同时可以通过数据分析结果对热线的服务质量和效果进行评估和优化。

## 5. 小结

综上所述，12313 热线在烟草专卖市场监管中发挥着至关重要的作用。它不仅是公众举报违法行为的重要渠道，也是维护市场秩序和消费者权益的重要力量。在具体的市场监管中发挥着咨询、监督、反馈

等功能。同时，相关烟草管理部门可以通过宣传推广、组织培训、建立评价体系和引入智能系统等措施，促使 12313 热线不断提升监管效率和服务质量，为烟草行业的规范发展提供有力支持。未来，随着科技的不断进步和市场的不断变化，12313 热线将继续优化服务流程、提升服务质量、拓展服务领域，为公众提供更加便捷、高效、专业的服务。同时，国家烟草专卖局也将继续加强对 12313 热线的建设和管理，推动其发挥更大的作用和价值。

## 参考文献

- [1] 国家烟草专卖局. 国家烟草专卖局办公室关于印发 12313 烟草市场监管服务热线整合建设实施方案的通知 [N/OL]. <http://www.tobacco.gov.cn/gjyc/zmg12/202103/a5f8c665420a4081a821ff13db2bf72f.shtml>, 2021-03-29.
- [2] 赵一杰. J 市烟草专卖市场政府监管问题研究[D]: [硕士学位论文]. 郑州: 郑州大学, 2021.
- [3] 青海省烟草专卖局. 五心服务暖人心 喜获锦旗鼓干劲 12313 市场监管服务热线青海分中心获得锦旗一面 [N/OL]. <http://qh.tobacco.gov.cn/qh/qyyw/202307/a8fde6dab622464ebc32c7867e30e7f5.shtml>, 2023-07-07.
- [4] 胡敏. 热线架起连心桥 监管服务不打烊[N]. 东方烟草报, 2023
- [5] 赖毅康. 浙江杭州: 提升 12313 热线处理质效 牵起为民服务“暖心线” [EB/OL]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1805268422176515247&wfr=spider&for=pc>, 2024-01-29