上海市虹口区烟草专卖局2024年度
行政许可实施情况年度报告

根据《中华人民共和国行政许可法》《上海市优化营商环境条例》等有关规定,现将本部门2024年行政许可实施情况报告如下:

一、总体情况

上海市虹口区烟草专卖局（以下简称虹口区局）现有行政许可事项1项：烟草专卖零售许可。2024年，虹口区局持续深化市政府政务服务“一网通办”改革，深入推进政务服务标准化、规范化、便利化。充分发挥“一网通办”网上申请方便、快捷、高效等优点，申请人通过国家政务服务平台、市政府“一网通办”网站、“随申办”APP、微信小程序等不同线上入口办理烟草专卖零售许可相关业务，努力实现申请人“少跑腿、零跑腿”，从而达到进一步优化政务服务，提升行政效能，打造政务服务更优窗口的目标。

二、行政许可办理情况

2024年度，虹口区局依照法律法规规定办理行政许可业务，办理总量为710件。其中包括新办236件，变更65件，延续362件，补办5件，歇业33件，停业7件，恢复营业2件。办理结

果在上海市烟草专卖局官网和虹口区烟草专卖局政务服务窗口公开。

虹口区局严格落实《烟草专卖许可证管理办法实施细则》第七十五条规定，未以办证为名收取任何费用，并自觉接受社会和群众的监督。

三、批后监管开展情况

虹口区局依法依规对已取得烟草专卖零售许可证的公民、法人或者其他组织从事许可事项活动开展监督管理。根据擅自停业、领证后从未开展经营、取消从事烟草专卖业务资格、营业执照注销等情形，依职权分别收回烟草专卖零售许可证 25 户、注销 16 户。主动开展监管 369 次，开展市场检查 3257 户次。依法查处涉烟违法违规行为 53 件。其中，真烟案件 37 件，假烟案件 4 件，走私烟案件 5 件，电子烟案件 5 件，责令暂停烟草专卖零售业务、进行整顿 1 件，取消从事烟草专卖业务资格 1 件，切实维护辖区卷烟市场的良好秩序。

2024 年，虹口区局共承办 12313 热线管理平台下派的服务工单 100 件，其中举报投诉 97 件，咨询 3 件，均按期办结。

四、改革创新情况

虹口区烟草专卖局持续优化提升“帮办代办”服务质量，从提升核心“四力”着手，即固化专人角色设置，提升服务“硬实

力”；明确事务处理要求，提升办理“引导力”；优化政务服务流程，提升机制“规范力”；加强多方沟通协作，提升关键“攻坚力”。以事前预约服务到位、事中沟通阐释清晰、事后跟踪形成闭环为要求，优化和规范服务流程。同时及时总结实践经验，逐步完善“帮办代办”长效机制，持续拓展服务的深度和广度。

积极响应并落实市政府办公厅关于“办不成事”反映窗口建设的要求，在行政服务大厅规范设置“办不成事”反映窗口，选派经验丰富、协调能力强的工作人员担任窗口受理专员，建立详实的记录、流转、协调和反馈机制，借助每季度一次的领导帮办，及时解决基层反映的难点堵点问题。“办不成事”反映窗口真正成为群众与企业的沟通桥梁，提升政务服务质量和效率。

五、监督纠正情况

2024 年 1-12 月，虹口区烟草专卖局办理行政许可业务为 828 件，收到政务服务办件“好差评”共计 1103 件，“好差评”比例为 133.21%，无差评。未发生行政复议撤销、行政诉讼败诉和重大信访、群访事件，也未发生应执行未执行或存在重大执法瑕疵的情况。

六、存在的主要问题及改进措施

2025 年，虹口区局将继续严格按照《中华人民共和国行政许可法》等法律、法规实施行政许可，同时从尊重实际、贴近群众、

充分保障人民群众合法权益，打造良好的营商环境出发，积极探索创新审批服务便民化措施，完善常态化法律法规宣传工作机制，提供更加优质高效的政务服务，进一步提升申请人和烟草专卖零售许可证持证户的获得感和满意度。

上海市虹口区烟草专卖局

2025 年 2 月 21 日