



# 北京控烟社会共治的“VIP”

北京市控制吸烟协会会长 张建枢

# 北京控烟条例实施7年多，效果明显

- 2015年6月1日施行《北京控烟条例》；
- 民众知晓率：43.4%到92.6%；
- 民众对控烟效果满意度42%到81.3%；
- 民众对《条例》支持度90%以上；
- 市民对吸烟者劝阻由不足20%提高到近50%；
- 评估显示控烟条例是北京市近年来最受民众欢迎的法规之一；
- 吸烟率由23.4%降低到19.9%，等于减少55万烟民；
- 网上问卷调查给北京控烟打分83.6的良好成绩。

# 一、Volunteer

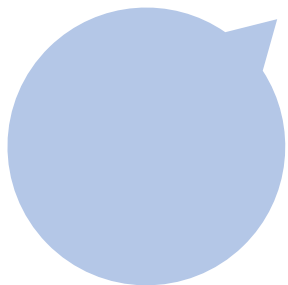
## 控烟志愿者

- 北京市有人口2188万人，其中每日吸烟者约400万人，平均每天造成被动吸烟近900万人
- 2015年8月成立了北京市控制吸烟志愿服务大队，到2019年12月全市注册控烟志愿者达到13000多名。

6月1日起执法人员上街“控烟”  
不听劝阻者个人最高罚200元 市民可通过电话微信举报

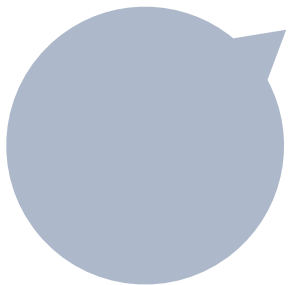


# 建立一支控烟志愿者队伍



## 控烟志愿者队伍壮大

目前注册的控烟志愿者有**13000多**，**16个区**都有自己分队，还有文明引导员、社区志愿者等专业分队。



## “每周三，来控烟”

“每周三、来控烟”志愿者都会身着蓝色马甲，佩戴红色绶带站在街头巷尾宣传控烟，成为北京一道靓丽的风景线。

# 建立一支控烟志愿者队伍



2015年8月协会公开招募志愿者，在市爱卫会的支持下成立了北京历史上**第一支控烟志愿者服务队**。

# 建立一支控烟志愿者队伍



一万多名来自全市各行各业的志愿者在协会的组织下团结起来，参加**培训、宣传、巡查、处理投诉**等活动，在活动中组织结构逐步完善，人员层次逐步提升。



# 控烟志愿者的工作重点和工作内容

- 由北京市控制吸烟协会作为牵头单位组建的控烟志愿者，开始只是做些控烟宣传活动，穿梭于公园、车站和街道。
- 由于控烟工作属于社会公益活动，协会给全体队员制作的控烟志愿者马甲、帽子。并安排了一种统一的活动时间，“每周三、来控烟”。号召个分队在周三穿上马甲，开展活动。



# 控烟志愿者的工作重点和工作内容



## 文明引导员-北京一道靓丽的风景线

- 他们在每周三穿上控烟马甲，全员上岗，他们在车站和地铁内维持秩序。
- 不少车站建立了宣传栏，他们携带广播器，对控烟协会制作的控烟知识和无烟北京微信公众号的内容进行广播。
- 劝阻有人在排队的车站中吸烟。



# 志愿者到被投诉场所处理投诉举报

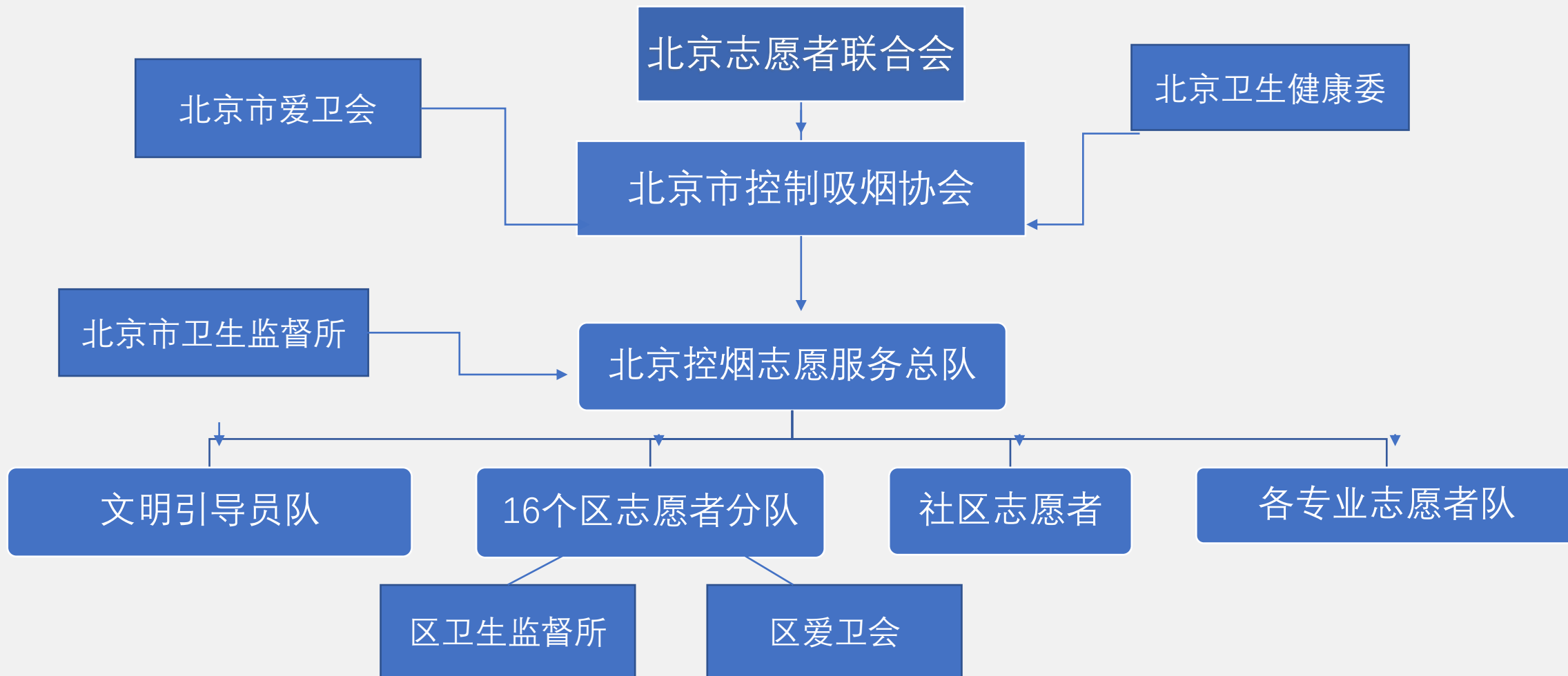


# 志愿者到被投诉场所处理投诉举报

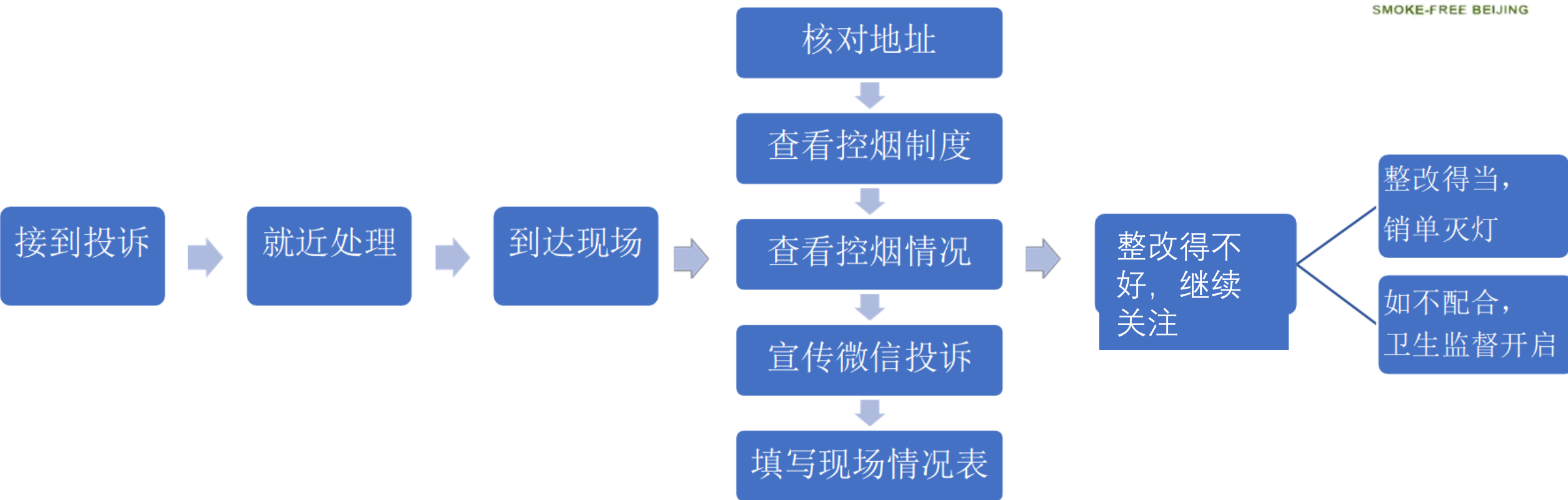




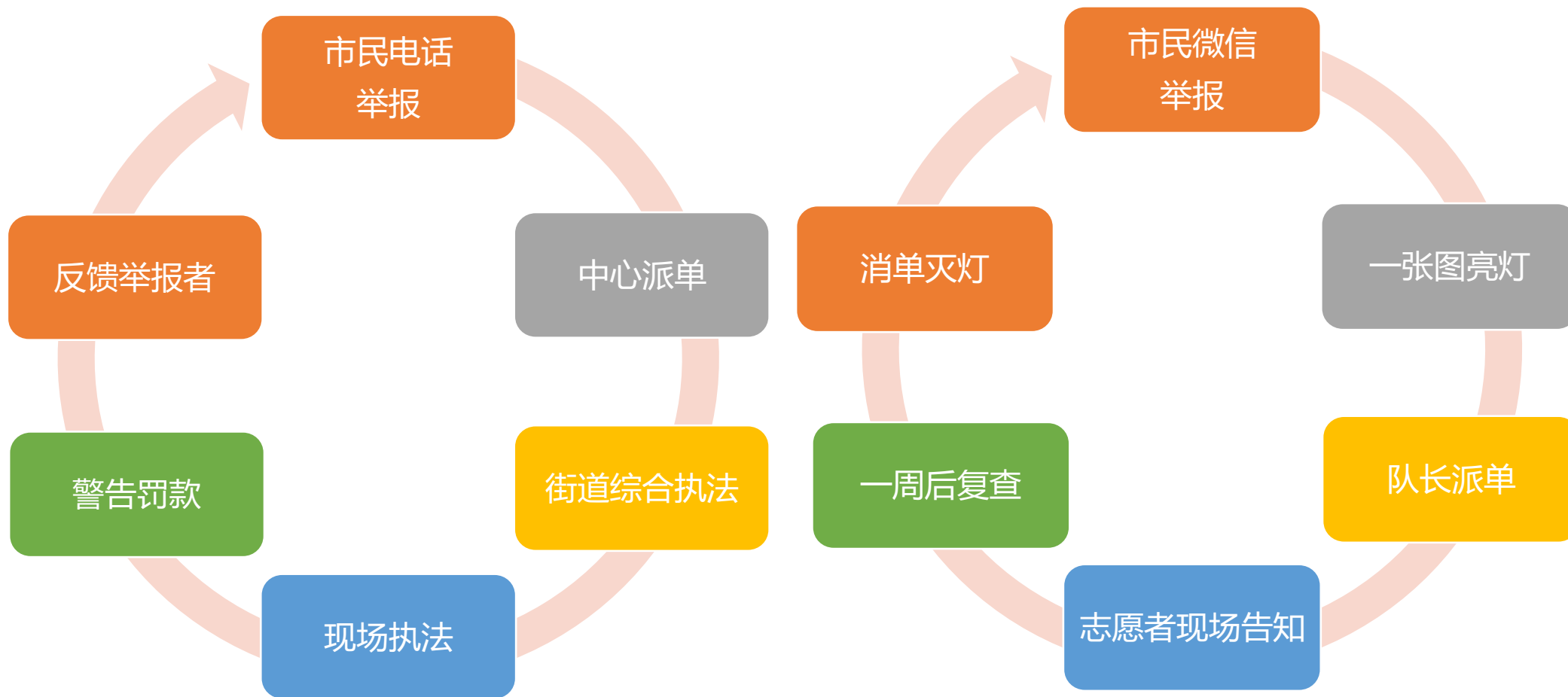
# 北京市控烟志愿者组织架构图



# 控烟志愿者工作流程







12345接诉即办工作闭环

控烟一张图工作闭环

## 二、Internet

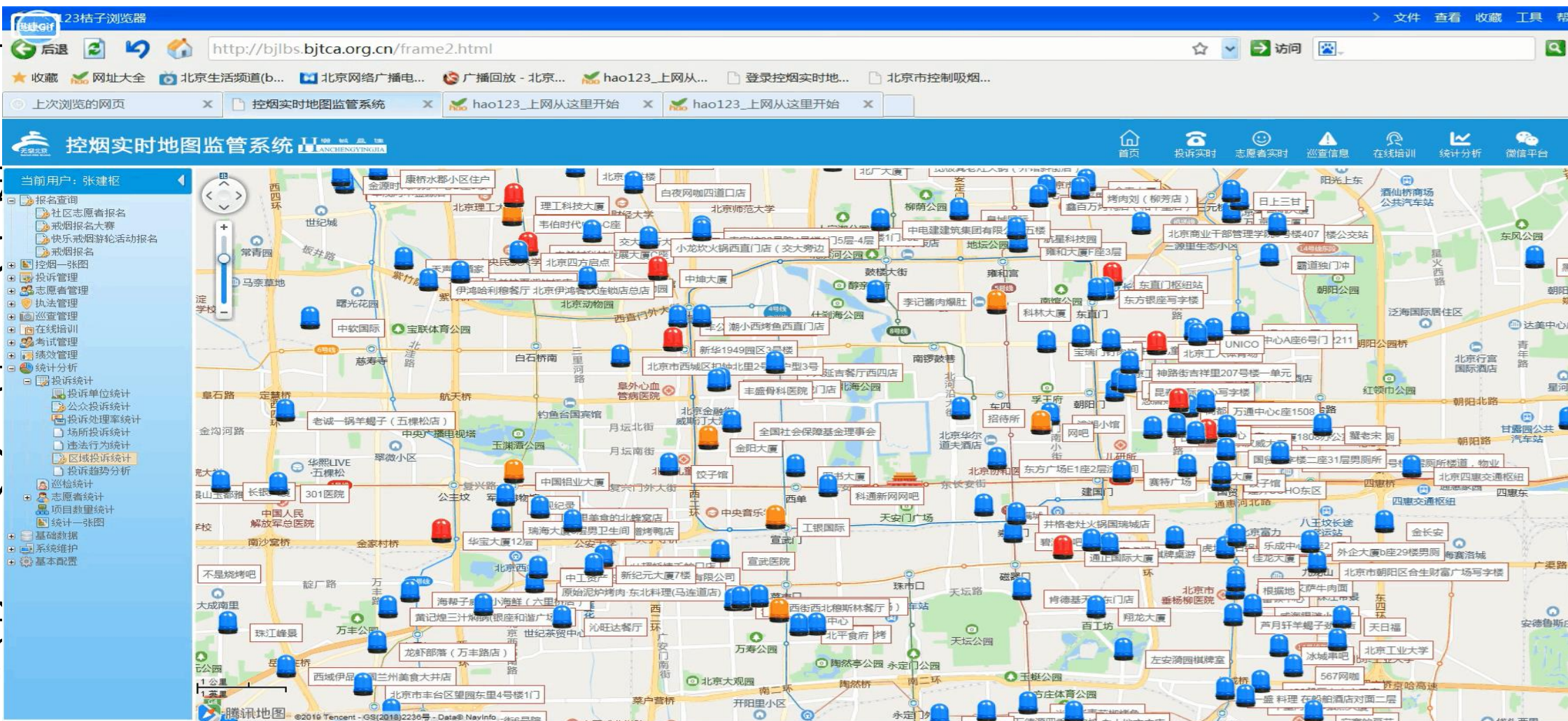
# 手机+互联网+控烟一张图

北京

在移动传播

当时出现“人出制

科委北京市





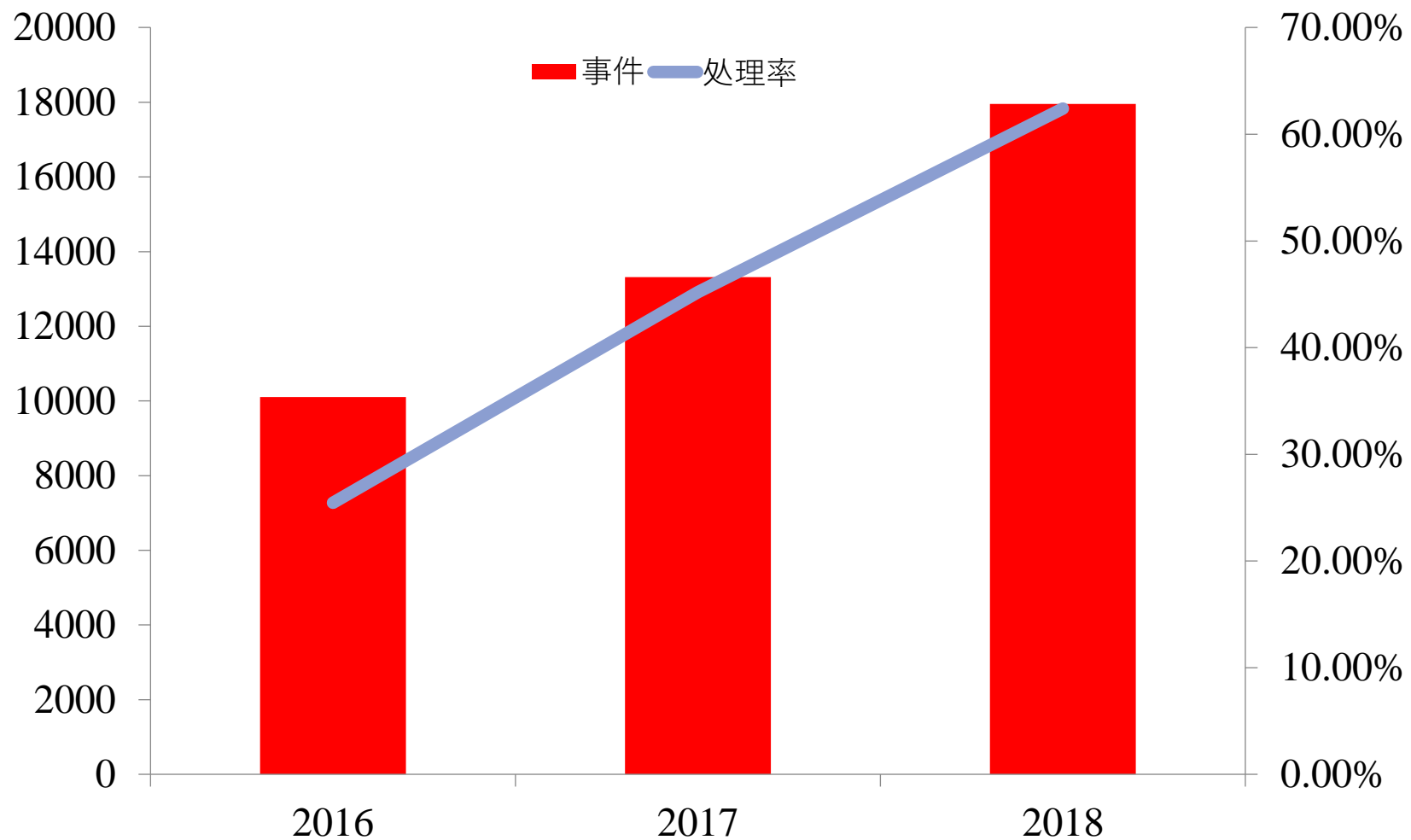
# 发挥市民的监督作用实现社会共治

## 控烟一张图方便了市民参与控烟

- 截至2022年6月15日，“控烟一张图”共收到84461人次控烟投诉；
- 控烟志愿者有效投诉处理率42.82%；
- 市民对微信的投诉已经相当于法定投诉渠道12345热线，成为市民投诉的重要渠道。

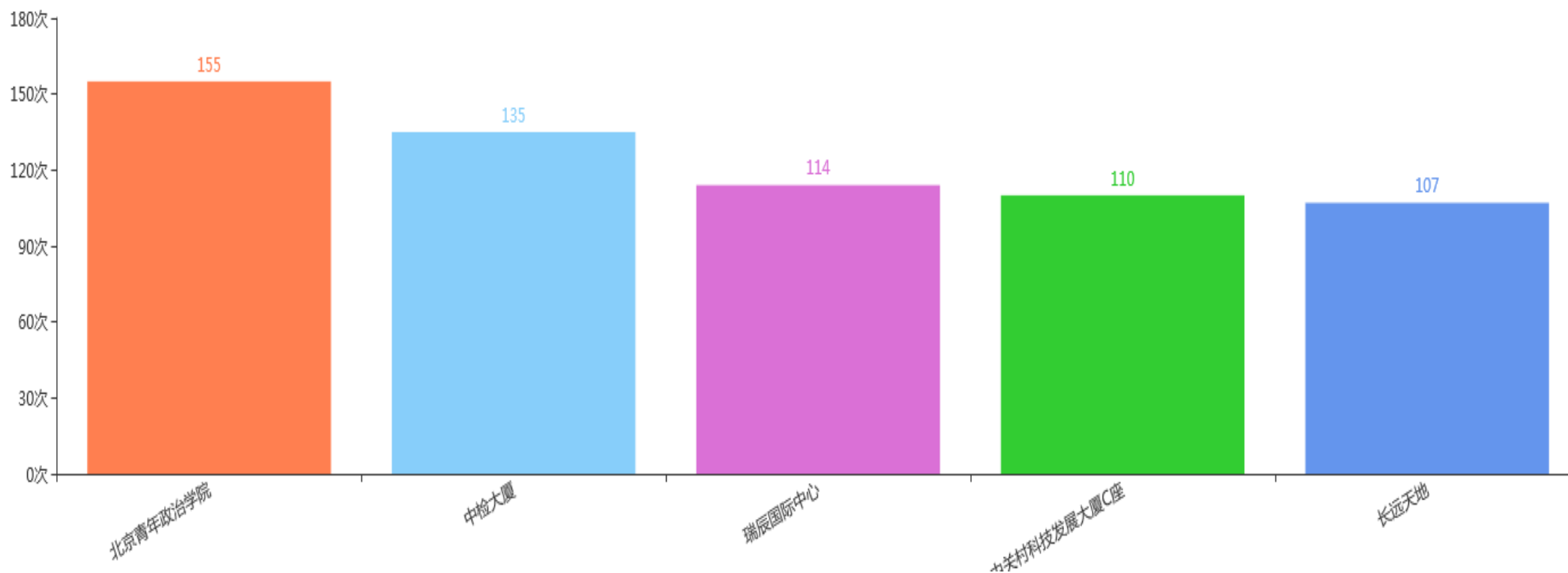


# 控烟一张图投诉举报及处理率

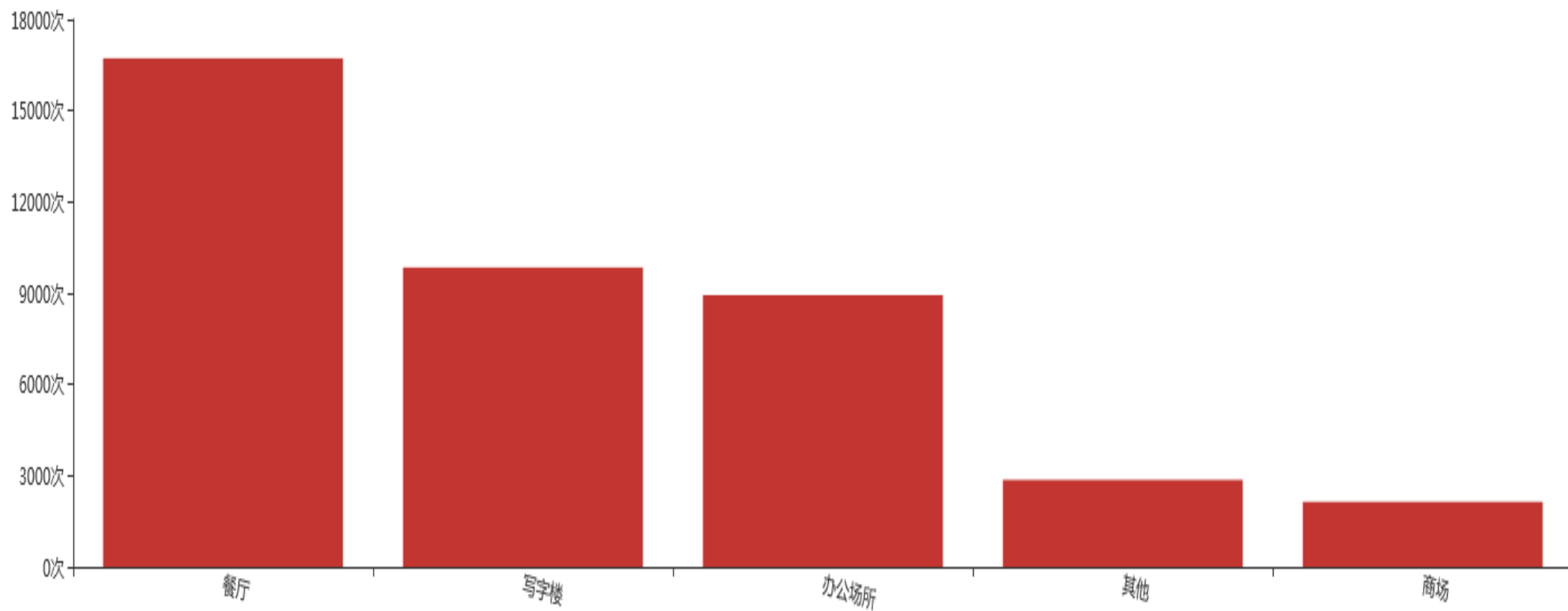


# 某时间段内被投诉单位的前五名

被投诉单位投诉次数统计



# 被投诉最多的场所类别







# 控烟一张图走向世界

- ▶北京“控烟一张图”这一社交媒体控烟平台的经验，先后于2018年1月世界卫生组织召开的应用移动手机监测依法控烟专家研讨会上和2018年3月第17届世界烟草和健康大会上进行介绍。



## TOBACCO CONTROL

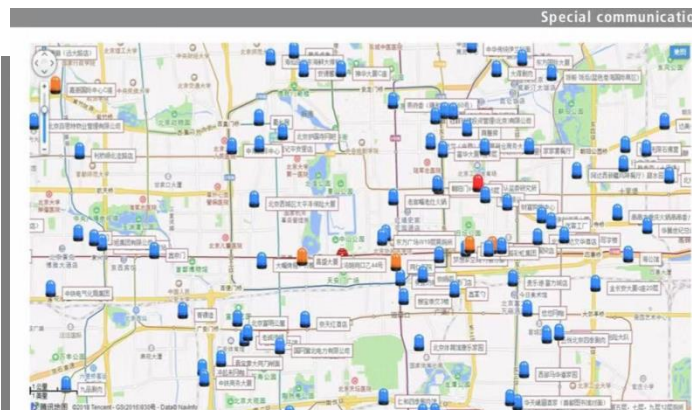


Figure 2 The Complaint Map (blue light: 1-2 complaints; yellow light: 3-4 complaints; red light: 5 or more complaints. The information in the box is the name of the venue).

complaints must be addressed to win public confidence and trust in this new platform so that it would continue to be used by an increasing number of people. With the human resource shortage of HSI, the general public must be enlisted to help respond to the complaints. BTCA started recruiting tobacco control volunteers in August 2015, 2 months after the ordinance took effect. Since then, BTCA has recruited and trained about 15 000 volunteers. Volunteers are recruited through BTCA's communications channels and the website of Beijing Volunteer Service Federation (<http://www.bv2008.cn/>), a non-profit organisation which unites volunteer service organisations in the city. Interested volunteers have to register on this website to join a tobacco control volunteer team of their choice. There are 16 tobacco control volunteer teams covering the 16 districts of Beijing.

BTCA organises online trainings as necessary and in-person trainings 1-2 times per capita per year. Volunteers do not have the legal authority to issue tickets or impose fines, but they can educate and advise. Trained volunteers randomly visit venues in their assigned areas to promote tobacco control and monitor compliance. Additionally, volunteers are dispatched in pairs by their team leaders on a daily basis to address violations and help venues comply. Some violations are easy to address and venues can be brought into compliance immediately. For instance, when a venue is reported because of the lack of 'No-Smoking' signage, or presence of ashtrays, volunteers inform the venue manager and can usually help the manager rectify successfully. Occasionally, when venue managers refuse to comply despite volunteers' help, volunteers use WeChat to file a report. In some extreme cases, when venue managers or staff show disrespect and refuse to comply, volunteers also report through the official complaint hotline, when the report is subsequently prioritised to be addressed by HSI.

When venues rectify the violation, volunteers can cancel a previous violation report. If the venue does not rectify immediately but promises to do so, volunteers will return for a second

visit within 1 week, at which point a previous violation report will be cancelled if the venue has rectified.

### USING THE COMPLAINT MAP TO SUPPORT ENFORCEMENT

In addition to using the Complaint Map to direct and dispatch volunteers, BTCA also provides the Complaint Map to HSI to help the agency conduct more targeted enforcement. Venues with a red light usually triggers action by HSI enforcement officers. They visit the venue and issue sanctions, and sometimes conduct in-person interviews to better understand the reasons for non-compliance and provide an opportunity for violators to rectify.

The data of reported violations can be extracted and visually displayed in a variety of dimensions. For instance, it can be displayed by district to show which districts have the most violation reports. It can also be displayed by type of venue to show reports by restaurants, bars, shopping malls or office buildings. Additionally, it can be sorted by time to analyse trends or any changes over time. The data in the Complaint Map, presented and dissected in a useful way, are regularly shared with HSI to help them develop a more targeted and efficient enforcement plan (figures 3, 4 and 5 show reported violations by district, type of violation and type of venue, respectively).

### MEDIA EXPOSURE TO PROMOTE COMPLIANCE

To expose frequent violators shown in the Complaint Map, BTCA works with two major media outlets in Beijing to release the list of venues that are frequently reported. In 2016 and 2017, the Beijing People's Broadcasting Station ('Healthy Beijing' programme) reported on the complaints collected from the Complaint Map every week. Since March 2017, Beijing Evening News has been publishing the top 10 most reported venues of the previous week every Saturday. One-eighth to one quarter of

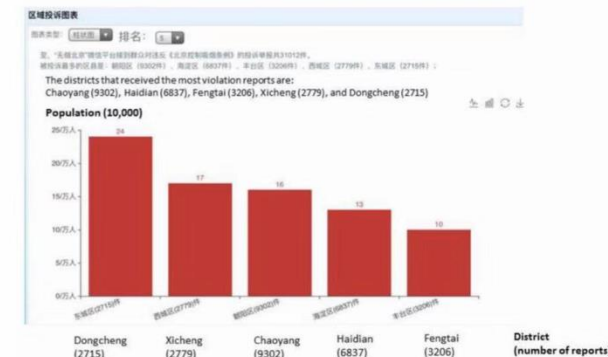


Figure 3 Reported violations by district. The columns show the districts ranked by population and their respective numbers of violation reports are indicated in parenthesis.

a page is devoted to this coverage. The official website of Beijing government publicises the same information.

BTCA holds a press briefing quarterly to release the 'top 20 reported venues' in the last 3 months, exerting public pressure to promote compliance. These press briefings usually generate wide media coverage by over 10 major media outlets in Beijing, such as Beijing Daily and Beijing Television, most of which are not only influential in Beijing but also nationwide. The media exposure has powerful influence. Usually, 85% of these venues rectify after media exposure and are not on the list the next time. The media reports also help increase the visibility of the Complaint Map itself, promoting wider usage of this platform.<sup>15</sup>

### EVOLUTION AND PROMOTION OF THE COMPLAINT MAP

The Complaint Map underwent three phases: From October 2015 to August 2016, it was first introduced and tested, with an average of 400 complaints received per month. From September 2016 to July 2017, the Complaint Map went into normal operation, with around 600 reports per month. From August 2017 to May 2018, it observed a dramatic growth as a result of the collaboration with Tencent, the company that owns WeChat, who incorporated the Complaint Map into its 'Public Services' feature. As of May 2018, it receives an average of 1000 complaints per month, effectively supplementing the

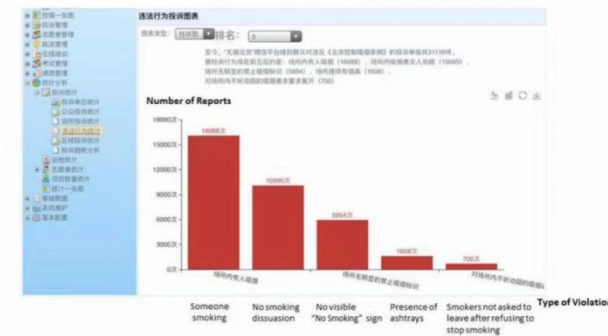


Figure 4 Reported violations by type of violation.

### 三、P<sup>r</sup>ess conference

## 发挥新闻媒体舆论监督实现社会共治



定期在媒体曝光被控诉单位排行榜，发挥舆论监督作用。

# 定期对被投诉最多的单位曝光

每周一次在《北京晚报》、首都之窗、无烟北京公众号发布

每季度召开一次新闻发布会发布Top10

媒体集中进行批评报道  
形成强大舆论压力





# “控烟一张图”报警万余起

## “控烟一张图”报警万余起

随手拍投诉“黑榜”黑榜,前20名写字楼占七成

### 急诊“守夜人”的9小时



急诊“守夜人”的9小时... 急诊不是“急诊” 请急救“急”救

9 北京

北京晚报 2017-08-22 周二

## 市民微信举报违法吸烟上万起 写字楼办公室投诉量居首 仨SOHO都上“放纵”烟民榜

北京市“控烟一张图”去年9月正式上线运行,市民发现违法吸烟行为可以通过“无烟北京”的微信公众号举报。今天上午,北京控烟协会介绍,“控烟一张图”运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

专业气象台 11时 权威发布

今夜明晨 大雨来袭

本报讯 受高空槽影响,昨天北京出现中雨

## 仨SOHO都上“放纵”烟民榜

北京市控烟协会介绍,“控烟一张图”上线运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

北京市控烟协会介绍,“控烟一张图”上线运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

北京市控烟协会介绍,“控烟一张图”上线运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

三级口腔医院 专注医疗品质 中老年人半口全口种植牙行业标杆

邮箱:zhengshufua524@163.com

## 北京“微信控烟”效果显著 20家单位上“黑榜”

## 北京“微信控烟效果显著20家单位上”黑榜“

北京晚报 2017年8月22日 星期二

## 20家控烟不力单位上“黑榜”

微信举报抽烟 写字楼占七成

## 20家控烟不力单位上“黑榜”

北京市控烟协会介绍,“控烟一张图”上线运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

北京市控烟协会介绍,“控烟一张图”上线运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

北京市控烟协会介绍,“控烟一张图”上线运行一年来,共收到违法吸烟行为的投诉举报12000多起,目前投诉处理率达到41%,办结率达到61%。同时,累计被投诉量集中的前20个单位名称曝光,其中排名第一的是通商万达,三个SOHO也都榜上有名。

前20名被投诉单位

单位名称	被投诉次数
通商万达	1200
SOHO	800
SOHO	750
SOHO	700
SOHO	650
SOHO	600
SOHO	550
SOHO	500
SOHO	450
SOHO	400
SOHO	350
SOHO	300
SOHO	250
SOHO	200
SOHO	150
SOHO	100
SOHO	50
SOHO	50
SOHO	50
SOHO	50



# 调动被曝光单位的主观能动性实现社会共治



落实控烟主题责任  
被投诉单位约谈会

## 调动被曝光单位的主观能动性实现社会共治



北京青年政治学院上榜后，校领导督促检查戒烟。

# 调动被曝光单位的主观能动性实现社会共治



## 调动被曝光单位的主观能动性实现社会共治



经媒体曝光后北京赛区国安主场给予高度重视，在朝阳区卫计委、卫生监督所、市控烟协会指导下采取综合控烟措施：

**加大控烟宣传提示；安检禁带火种；张贴控烟海报、播放控烟动漫片、控烟志愿者、文明引导员及安保人员巡视；设置控烟语音提示器和室外吸烟区等。**



## 调动被曝光单位的主观能动性实现社会共治



北京控烟志愿者协助执法部门对被曝光单位的监督执法

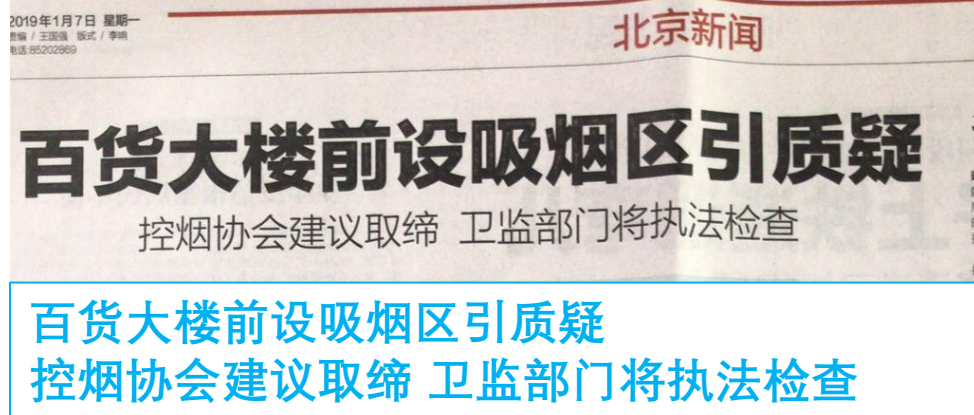
## 调动媒体的社会舆论压力

烟草公司建设“共享吸烟室（区）”的目的是销售烟草。



# 调动媒体的社会舆论压力

共有133家媒体进行了报道，全部支持北京控烟协会的观点



引起了社会各界的广泛注意。昨天，北京市控制吸烟协会公开质疑该吸烟区设置的合理性，称其“坐落在人流密集的王府井大街，有违《北京市控制吸烟条例》，有鼓励、引导吸烟，促进烟草销售的嫌疑，建议予以取缔。”



### 位于广场中心疏散通道

近期，在王府井百货大楼东门广场出现了一个占地超过70平方米的高地式吸烟区。该吸烟区集中建有13根不锈钢柱式烟灰缸，18把不锈钢座椅，6块固定围挡，其中包括两个“烟客”广告牌和一个巨型“烟客”形象标志广告牌。吸烟区坐落在百货大楼紧急疏散通道上，距离大楼主出口7米，占据广场的中心位置，在行人必经的通道处，成为王府井大街一个明显的“景观”。

采访中，记者发现，不时会有过往行人停留在吸烟区休息，其中还有不少孩子。而不少人对这个吸烟区表示反感。“我开始以为这里是个休息区，带着孩子去唱歌聊。后来发现不是有人进来吞云吐雾，才注意到那些烟柱。”从外地来京旅游的程女士领着岁大的儿子，一边快步离开吸烟区一边说：“在步行街设置这么一大片吸烟区，真让人难以理解。对孩子来说，也是一种非常不好的示范。”

“可不是，这让人来人往的，想坐下歇会儿的人，都得被迫吸二手烟。”

### 可能是“最豪华”吸烟区

发现王府井步行街上这一超大规模的“烟客吸烟区”后，北京市控制吸烟协会立即展开了实地调查，并提出质疑。

“该吸烟区可能是目前全市规模最大、最豪华的。设立在王府井百货大楼门口，用固定围挡方式矗立在人口密集区和行人必经的主要通道处，也会给消防工作带来隐患。”北京市控烟协会称，该吸烟区的设置明显违反《北京市控制吸烟条例》，在建设理念和建设规模上，与国家控烟规划和《北京市控制吸烟条例》规定不符，有鼓励、引导吸烟、促进烟草销售的嫌疑。

北京市控烟协会还直指该吸烟区有变相做烟草广告之嫌。“其设立了所谓的公约‘烟头不落地，文明又美丽’大型广告牌，试图将吸烟和文明联系起来，实际却在用‘豪华和享受’的吸烟区，吸引更多的人参与吸烟，而制造这样庞然大物的吸烟区，客观上也会诱导路过的青少年学习吸烟。”协会相关负责人表示。

北京市控烟协会公开表明立场：“‘烟客吸烟区’的设置明显违背国家意志，违反首都文明发展的方向，建议取消柱式烟灰缸和广告牌，还游客休闲区本能，同时

### 卫生监督部门将执法检查

针对王府井步行街上的“烟客吸烟区”，记者采访了北京市卫生和计划生育监督所，相关负责人表示，目前卫生监督部门正在积极和东城区政府等单位进一步沟通协商，寻找该吸烟区的责任主体单位，希望尽快推动这一问题的改进。“东城区卫生监督部门将对该吸烟区进行现场执法检查，我们建议有关部门取消该吸烟区。”

对于吸烟区的设立，《北京市控制吸烟条例》第十一条规定：“吸烟区的划定应当遵守下列规定：(一)设置明显的指示标志和吸烟有害健康的警示标识；(二)远离人员密集区域和行人必经的主要通道；(三)符合消防安全要求。”有违反相关条例的，由市或区、县卫生计生行政部门责令限期改正，由公安机关消防机构依法查处。

市卫生监督所相关负责人表示，从处罚方面看，条例并未对吸烟区作出明确的处罚规定，“限期改正”也并非处罚的罚则，而是一种行政要求，未来希望条例进一步完善，对吸烟区的具体设置和罚则方面进一步明确。

### 专家：吸烟不能同文明关联

“吸烟是一种不文明的行为，是陋习。这是由吸烟的本质所决定的。一种对人群造成大量伤害的行为，怎么可能文明？一个放任吸烟、鼓励吸烟的社会，决不会是一个‘文明社会’。”新探健康发展研究中心专家吴宜群说。“王府井步行街平时日均客流量达几十万，节假日高达上百万。在这种人群高度密集场合吸烟，对周围人的二手烟危害，不亚于室内有人吸烟的程度。”一位控烟专家表示，该吸烟区明显侵犯了公众利益，将本来的大众休闲区变为少数人吞云吐雾、乌烟瘴气的乐园。



世卫组织驻华代表处 高力  
世界卫生组织坚决反对文明吸烟这种说法



拆除后



拆除前



## 北京控烟协会获得2020年“世界无烟日奖”



微信号: wuyanbeijing



感谢聆听!