国家市场监督管理总局执法稽查局

稽查字〔2022〕238 号

关于第一届消费者权益保护“微课”和12315数据分析报告征集活动情况的通报

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）消保和12315工作机构:

近期，市场监管总局执法稽查局委托工商出版社组织开展第一届消费者权益保护“微课”（以下简称“微课视频”）和12315数据分析报告（以下简称“报告”）征集活动，得到全系统的积极响应，共收到地方市场监管部门推荐的报告140份、“微课视频”203件。经专家评审，共评选出18份报告和24件“微课视频”。

入选的优秀作品，聚焦消费环境建设重点工作，从不同角度展现消保干部积极投身消费者权益保护事业，体现了消保和12315创新实践工作成果，主题鲜明突出，对交流学习消保工作经验作法、提升队伍能力素质、用好投诉举报数据都具有很好的参考借鉴作用。

下一步，市场监管总局官网及相关微信公众号、全国12315平台业务端将通报征集活动情况，展播优秀“微课视频”，并向

系统印制发放《12315 数据分析报告选编》及《消费者权益保护“微课”短视频作品》光盘。入选的报告作者和“微课”讲授者入选消保培训业务专家库，在 12315 平台向各省市消保和 12315 机构共享专家信息，供各地学习培训使用。

附件：1.12315 数据分析报告获奖名单

2.消费者权益保护“微课”获奖名单

3.消保培训业务专家库入选名单

市场监管总局执法稽查局

2022 年 11 月 23 日

附件 1

12315 数据分析报告获奖名单

最佳报告

序号	报送单位	报告名称	作者
1	上海市浦东新区市场监督管理局	职业投诉举报数据分析及应对策略	金静、黄慧、张海波、王洁、许益
2	浙江省宁波市市场监督管理局	2022 年上半年宁波市投诉举报数据分析及对策建议	浙江省宁波市市场监督管理局
3	上海市宝山区市场监督管理局	精准分析 靶向监管 规范在线教育行业乱象	须小红、张赞

示范报告

序号	报送单位	报告名称	作者
1	上海市长宁区市场监督管理局	互联网（平台）经济生态数字化治理数据应用分析报告	朱世涛
2	湖南省长沙市市场监督管理局 12315 指挥中心	关于网络教育培训行业 12315 投诉举报数据分析报告	洪娅、唐婷
3	天津市市场监督管理委员会 12315 投诉举报中心	盲盒投诉举报数据分析报告	杜曼
4	湖南省常德市安乡县市场监督管理局	安乡县市场监管局价格投诉举报数据分析报告	雷思凤
5	吉林省市场监督管理厅	2021 年吉林省市场监督管理 12315 数据分析报告	张义和
6	新疆生产建设兵团第十二师市场监督管理局	2022 年上半年 12315 投诉举报分析报告	唐伟杰

优秀报告

序号	报送单位	报告名称	作者
1	陕西省市场监督管理局12315投诉举报指挥中心	12315年度统计分析报告（2021年度）	王娜、卢遥、余昕月
2	云南省大理州市场监督管理局综合服务中心	保障旅游消费权益 护航风花雪月美景 优化放心旅游消费环境服务经济社会高质量发展	杨福英
3	江苏省苏州市市场监督管理局	应对蟹券预付式消费风险防范工作建议	钱玲、王亚光
4	贵州省黔东南州市场监督管理投诉举报中心	黔东南州汽车市场消费投诉举报热点分析	张旭
5	新疆生产建设兵团第四师市场监督管理局	2022年上半年度投诉举报数据分析报告	易瑶瑶
6	福建省永安市市场监督管理局	永安市12315投诉举报数据分析报告	邢会佳
7	浙江省宁波市象山县市场监督管理局	2022年上半年象山县涉旅投诉纠纷数据分析报告	浙江省宁波市象山县市场监督管理局
8	天津市市场监督管理委员会12315投诉举报中心	食品安全投诉举报数据分析报告	李悦磊
9	河北省张家口市12315投诉举报指挥中心	张家口市2017—2019年食品投诉举报数据分析报告	李桂金、丁立超、张露萍

附件 2

消费者权益保护“微课”获奖名单

最佳“微课”

序号	报送单位	微课名称	讲解人
1	浙江省杭州市市场监督管理局、拱墅区市场监督管理局	“一键和解”打造消费维权新路径	侯婉莹
2	湖南省邵阳市市场监督管理局	加强家装建材行业市场规范整治切实维护消费者合法权益	许骤青
3	上海市普陀区市场监督管理局	张冠李戴的空调	张厉

优秀“微课”

序号	报送单位	微课名称	讲解人
1	云南省玉溪市市场监督管理局	液化石油气钢瓶使用安全小贴士	汪容先
2	广西南宁市市场监督管理局	《广西壮族自治区消费者权益保护条例》的运用（汽车篇）	冯小菲
3	福建省厦门市海沧区市场监督管理局	新汽车三包“包”了啥?	柯炳鑫
4	福建省福州市市场监督管理局	“一会三所”联动调处——福州市罗源县消费纠纷多元化解的有效探索	刘丽凤
5	浙江省台州市市场监督管理局	消费者权益保护微课浙江台州消费投诉信息公示工作介绍	赵宏远
6	浙江省丽水市庆元县市场监督管理局	茶叶是食用农产品还是预包装食品	吴仁茂

最佳视频

序号	报送单位	微课名称
1	浙江省宁波市海曙区市场监督管理局	初心不变为消保——包聪华消保事迹
2	河南省濮阳市市场监督管理局	濮阳 12315 公开，让一切变得简单
3	安徽省桐城市市场监督管理局	小调解，大和谐——安徽桐城永红暖心工作室
4	湖南省张家界市市场监督管理局	张家界旅游团队购物场所无理由退货
5	上海市崇明区市场监督管理局	保健食品消费提示

优秀视频

序号	报送单位	微课名称
1	北京市市场监督管理局	消费教育宣传视频
2	安徽省六安市消费者权益保护委员会	十大消费提醒
3	上海市奉贤区市场监督管理局	食品包装新规定来了
4	上海黄浦区市场监督管理局	以欺诈手段提供服务、侵害消费者合法权益
5	山东省淄博市市场监督管理局	保健品食品消费者 ABC
6	北京市延庆区市场监督管理局	消费小课堂
7	内蒙古自治区市场监督管理局	依法共治彰显维权合力
8	辽宁省辽阳市市场监督管理局	投诉处理快 在线 ODR 新选择——消费纠纷快速在线解决 ODR 辽阳模式
9	黑龙江省佳木斯市市场监督管理局	多措并举扎实开展消费投诉信息公示
10	河南省新乡市市场监督管理局	关于燃气灶具强制性认证知识宣传

附件 3

消保培训业务专家库入选名单

序号	名称	作者	单位及职务	类别
1	职业投诉举报数据分析及应对策略	金　静	上海市浦东新区市场监管局消保处 处长	“报告”撰写类
2		黄　慧	上海市浦东新区市场监管局消保处 二级主任科员	“报告”撰写类
3	精准分析 靶向监管 规范在线教育行业乱象	张　赞	上海市宝山区市场局消保科副科长	“报告”撰写类
4		须小红	上海市宝山区市场局消保科副科长	“报告”撰写类
5	互联网（平台）经济生态数字化治理数据应用分析报告	朱世涛	上海市长宁区市场监管局一级科员	“报告”撰写类
6	长沙市市场监督管理局12315指挥中心关于网络教育培训行业12315投诉举报数据分析报告	洪　娅	长沙市市场监督管理局消保处 副处长	“报告”撰写类
7		唐　婷	长沙市市场监督管理局12315指挥中心 副主任	“报告”撰写类
8	盲盒投诉举报数据分析报告	杜　曼	天津市市场监督管理委员会12315投诉举报中心管理岗九级	“报告”撰写类
9	安乡县市场监督管理局价格投诉举报数据分析报告	雷思凤	湖南省安乡县市场监督管理局投诉举报中心 科员	“报告”撰写类

10	2021年吉林省市场监督管理12315数据分析报告	张义和	吉林省市场监督管理厅消审局 一级主任科员	“报告”撰写类
11	2022年上半年12315投诉举报分析报告	唐伟杰	新疆兵团第十二师市场监督管理局综合科 一级科员	“报告”撰写类
12	12315年度统计分析报告（2021年度）	王 娜	陕西省市场监督管理局12315投诉举报指挥中心工作人员	“报告”撰写类
13		卢 遥	陕西省市场监督管理局12315投诉举报指挥中心工作人员	“报告”撰写类
14	保障旅游消费权益 护航风花雪月美景 优化放心旅游消费环境服务经济社会高质量发展	杨福英	云南省大理州市场监管局综合服务中心 工作人员	“报告”撰写类
15	应对蟹券预付式消费风险防范工作建议	钱 玲	江苏省苏州市市场监管局苏州市局 副局长	“报告”撰写类
16		王亚光	江苏省苏州市市场监管局苏州市局应急管理处 处长	“报告”撰写类
17	黔东南州汽车市场消费投诉举报热点分析	张 旭	黔东南州市场监督管理投诉举报中心消费网监科副科长	“报告”撰写类
18	2022年上半年度投诉举报数据分析报告	易瑶瑶	新疆兵团第四师市场监督管理局消费者权益保护中心工作人员	“报告”撰写类
19	永安市12315投诉举报数据分析报告（上半年）	邢会佳	福建省永安市市场监督管理局消费者权益保护科科长	“报告”撰写类
20	食品安全投诉举报数据分析报告	李悦磊	天津市市场监督管理委员会12315投诉举报中心管理岗九级	“报告”撰写类
21	张家口市2017-2019年食品投诉举报数据分析报告	李桂金	张家口市计量测试所 所长（原张家口市12315投诉举报指挥中心主任）	“报告”撰写类
22		丁立超	张家口市12315投诉举报指挥中心 职员	“报告”撰写类

23	杭州“一键和解”打造消费维权新路径	侯婉莹	杭州市拱墅区市场监督管理局 一级科员	“微课”讲授类
24	加强家装建材行业市场规范整治 切实维护消费者合法权益	许骤青	邵阳市市场监督管理局邵阳市消费者权益保护委员会邵阳市消费者权益保护服务中心主任	“微课”讲授类
25	张冠李戴的空调	张　厉	普陀区市场监管局宜川所一级行政执法员	“微课”讲授类
26	液化石油气钢瓶使用安全小贴士	汪容先	玉溪市市场监督管理局特种设备安全监察科 科长	“微课”讲授类
27	《广西壮族自治区消费者权益保护条例》的运用（汽车篇）	冯小菲	南宁市市场监督管理局信用科 一级科员	“微课”讲授类
28	新汽车三包“包”了啥?	柯炳鑫	海沧区局执法科四级主任科员	“微课”讲授类
29	《一会三所联动调处》福州市罗源县消费纠纷多元化解的有效探索	刘丽凤	福州市市场监督管理局消费者权益保护处 副处长	“微课”讲授类
30	消费者权益保护微课浙江台州消费投诉信息公示工作介绍	赵宏远	台州市市场监管局 干部	“微课”讲授类
31	茶叶是食用农产品还是预包装食品	吴仁茂	庆元县市场监督管理局消费者权益保护和价格监督检查科副科长（主持工作）	“微课”讲授类

（作者联系方式详见全国12315平台“业务培训”栏目）