

## 经济深一度

## 让权益更有保障 让消费更有“质”感

——内蒙古消费市场一线观察

□本报记者 李国萍

3月的全国两会,大力提振消费、着力扩大消费和有效投资、进一步优化营商环境等内容被写入《政府工作报告》,凸显消费在稳增长、惠民生、促转型中的关键作用。

春日的内蒙古,消费场景日新月异。清晨的呼和浩特市便民农贸市场,新鲜的蔬菜水果码放整齐,肉蛋奶专区品类丰富;智能电子秤精准显示价格与溯源信息,公示屏循环滚动食品抽检结果,市民们有序挑选、称重、付款,一站式购物体验触手可及。

手可及。

今年的3月15日是第44个国际消费者权益日。内蒙古紧扣2026年全国消协组织消费维权年主题“提升消费品质”,坚持小切口破题、大场景赋能,统筹推进消费供给提质、消费维权提效、消费环境优化、消费提质扩容等重点工作。让消费热起来,经济火起来。

## 全链条监管护航民众放心消费

“就认准这个标志,产地、品质都有保障。”3月14日,呼和浩特市新华大街一家生鲜超市的“蒙”字标专柜前,市民陈悦手持一盒锡林郭勒盟羔羊肉卷,边扫码边对家人说。手机屏幕上,养殖基地实景、屠宰加工时间、全程质检报告等信息清晰呈现,每一个环节都透明可溯。“扫码就能查全程,吃着踏实。”陈悦说。

作为供给提质的核心抓手,内蒙古以高标准品牌引领高品质消费,持续擦亮“蒙”字标这张优质名片。截至目前,内蒙古已发布“蒙”字标认证标准154项,认证企业174家、产品1613种,全面覆盖乳业、牛羊肉等优势特色产业,并向工业、服务业领域延伸拓展。通过亮相进博会、建设区外展销中心等多元路径,“蒙”字标品牌影响力不断提升,成为内蒙古链接全国、走向世界的质量标杆。

消费提质,安全先行。“以前点外卖总担心后厨不规范,现在有了食安封签,就能在线看到‘明厨亮灶’,安心多了。”内蒙古大学大二学生于小海每次收外卖,都会第一时间检查封签完整性。这份安心,源于内蒙古针对网络餐饮构建的全链条监管体系。

聚焦“问题外卖”痛点,内蒙古精准施策:推动1.5万余家商户改善后厨环境,重点商户食安封签使用率达85%;依托智慧监管平台排查风险商家600余家,引导2000余家经营者接入“明厨亮灶”;通过三级联动监管,累计检查商户近2.7万余家次,下线违规商户1000余家。



执法人员正在超市开展价格监督检查。



对食用农产品质量安全开展“天天检”。



通辽市市场监管系统执法人员检查农资产品。

内蒙古自治区  
消费者权益保护  
12315内蒙古自治区消费者权益  
保护中心维权热线12315工作  
人员接线中。

## 大力推进线下无理由退货承诺等制度

“以前在实体店买衣服,要是不合适,想退又怕商家找各种理由推脱。现在一些商场承诺线下无理由退货,拿着小票来,几分钟就能办完退款!”在呼和浩特市玉泉区恒昌商场,市民赵女士说。

近年来,内蒙古大力推进线下无理由退货承诺制度,引导经营主体主动承诺、诚信经营。目前,全区已有1423家经营主体公开承诺线下无理由退货,相关信息全部录入中消协“消费查”微信小程序,消费者可随时查询、放心选购,有效解决了过去线下购物退换货难的问题。

为把消费矛盾化解在源头、解决在萌芽,内蒙古全面推广ODR(在线消费纠纷解决)机制,让维权实现“掌上办、不用跑、效率高”。消费者可通过全国12315平台官网、12315微信小程序等渠道,查询ODR企业名单;遇到商品质量不达标、尺寸不合适、售后不及时、收费不合理等问题时,登录平台选择对应企业,填写信息、上传凭证即可在线协商。2025年,内蒙古新增ODR企业169家,累计达到650家,企业自行和解消费投诉803件,办结率达95.29%。

在消费环境持续改善、维权效率不断提升的同时,记者在走访中也了解到,消费者在日常消费中依然面临一些困扰。

一些消费者表示,现在消费环境虽然比以前好了很多,但部分商家退换货标准不清晰,条款模糊,容易引发消费纠纷;预付式消费、上门服务等领域出现问题后,维权流程繁琐、处理周期较长;老年消费者等群体对线上维权渠道不熟悉,遇到问题常常不知所措。

针对消费者反映的问题,记者从市场监管等相关部门了解到,今年相关部门将持续畅通12315、12345投诉举报热线,进一步简化维权流程、压缩办理时限,确保群众诉求快速受理、及时反馈。同时加大市场监管力度,严厉打击虚假宣传、霸王条款、假冒伪劣等违法违规行为,强化经营主体诚信经营约束。此外,还将常态化开展消费维权进社区、进商超、进乡村宣传活动,手把手教会群众使用各类维权渠道,全面提升群众维权意识和能力。

识和能力。

“信用变现”激发经营主体  
诚信经营内生动力

漫步在呼和浩特市一些商场超市、特色街区,诚信经营公示牌醒目可见。围绕优化消费环境、提振消费信心,内蒙古正持续通过完善组织体系、强化社会监督、树立示范标杆,逐步形成多方参与、协同共治的消费环境新格局。

“我们把维权服务站建在社会治安综治中心,联合司法局成立‘消费纠纷人民调解委员会’,吸纳志愿者参与纠纷调解,实现高效联动。全市所有大型商场、超市全覆盖设立投诉站,建立联动微信群,随时响应群众诉求。同时,不定期曝光违法违规行为,形成有力震慑。把服务站建在身边,就是让群众遇到问题有人管、能解决、好解决。”兴安盟乌兰浩特市消费者协会秘书长陈海介绍。

当前,内蒙古已在商场、超市、景区等重点消费领域设立消费维权服务站1372个。2025年,这些服务站共受理投诉1.8万件,涉及金额387万元,和解率高达97.94%,群众维权效率与满意度显著提升。

今年自治区政府工作报告指出:加强市场监管执法,健全各级消协组织。目前,内蒙古各地正在整合各方力量,吸纳商务、交通、住建、文旅、卫健等领域专业人士,邀请新闻工作者、律师、志愿者、商家和消费者代表共同参与,不断健全各级消协组织,推动基层消费维权网络织密。

与此同时,今年,“消费者权益保护工程”

被列入内蒙古十大民生工程。重点围绕打造放心消费环境、提升消费维权处理效能等开展工作,切实维护消费者合法权益。

为营造诚信有序、安全放心的消费环境,各盟市旗县也同步打造了一批示范场景。阿拉善左旗庆格勒路建成放心消费街,通过后厨整治、明厨亮灶、食品快检等务实举措,让群众吃得安心、买得放心;鄂尔多斯百家酒店公开价格承诺,严格把节假日住宿涨价幅度,坚持明码标价、诚信守约,用实际行动守护消费口碑。

在示范引领下,内蒙古放心消费创建工作实现新突破。为激发更多经营主体诚信经营的内生动力,市场监管部门把“放心消费”“线下无理由退货”双承诺商家纳入质量融资增信名录,并联合金融机构推出“惠企质量贷”等激励政策,符合条件的企业可享受单户贷款额度最高1000万元的金融支持,实现“信用变现”。

消费新业态新模式新场景不断增长  
释放消费潜力

惊蛰过后,春潮涌动。包头市固阳县金山镇二社村的村民们,开始忙着为今年的黄芪种植选种、整地;城区“41°固阳赋”品牌体验馆内,工作人员在线上热情地向消费者介绍黄芪深加工产品。虽未进入旅游旺季,但这片北纬41°黄金种植带的产业热度不减,以品牌为牵引的消费活力持续迸发。

作为内蒙古品牌强县建设的“试验田”,固阳县的消费升级之路极具示范意义。“十四五”以来,固阳县深耕地理优势,打造

“41°固阳赋”区域公用品牌,整合80余种“三品一标”农产品,推动黄芪产业延伸出酒品、药品等7大系列百余种单品。

“品牌立起来,销路才能宽起来,县域消费才有硬支撑。”固阳县商务局局长郝向东表示,2026年全县将重点打造1—2家标杆式“黄芪药膳主题餐厅”和“黄芪养生体验馆”,推动农产品品牌向康养服务品牌跃升,进一步释放消费潜力。

当前,内蒙古聚焦政策落地工程,全力推动商贸消费扩容升级。在消费提振方面,将深入开展“购在中国”内蒙古站、“寻味内蒙古”等系列活动,聚焦汽车、家电、数码等重点领域,推进以旧换新,配套推出专项补贴,让消费者享受实实在在的优惠。同时,实施服务消费提质惠民行动,深挖家政、汽车后市场、入境消费潜力,壮大夜间消费、演出经济等新增长点,丰富消费供给、拓展消费场景。

在场景创新上,内蒙古以试点建设为牵引,指导呼和浩特打造消费新业态新模式新场景试点城市,推动包头等区域中心城市优化商业网点布局,引领各地加快商旅文体农深度融合,持续扩围城市一刻钟便民生活圈,让消费“流量”转化为消费“留量”。

从一件商品的品质提升,到一次维权的快速处置;从一个街区的环境改善,到一项政策的精准落地,内蒙古以小切口推动大变化,不断完善消费体系、激发市场活力、增进民生福祉,让消费更有温度、让群众生活更有“质”感。

(本版图片均由受访单位提供)

## 市场动态

内蒙古多维发力打造  
公平竞争市场环境秩序

本报3月15日讯(记者 李国萍)记者从内蒙古自治区市场监管局获悉:为持续营造稳定、公平、透明、可预期的法治环境与监管氛围,今年内蒙古聚焦维护公平竞争市场秩序主线,多维发力,通过规范源头、整治乱象、严格执法、常态监管,全面优化市场生态,激发市场活力、保障民生权益。

公平竞争是市场经济的核心,良好秩序是高质量发展的基石。围绕规范政府经济促进行为,内蒙古将开展贯彻落实公平竞争审查制度专项行动,着力破除市场准入退出、企业跨区域迁移等方面的障碍壁垒。同时严格落实地方政府招商引资鼓励和禁止事项清单,从源头营造公平有序的政策环境。

聚焦整治“内卷式”竞争,内蒙古各地陆续开展专项行动,对价格异常、安全风险大、以往不合格率高的产品开展重点监督检查,引导市场实现优质优价、良性竞争。同步开展认证领域和检验检测机构综合治理,严厉整治数据造假、虚出报告、虚假认证、买证卖证等违法行为。

在强化执法办案上,内蒙古持续深化民生领域执法“铁拳”行动,严厉打击食品安全、产品质量、特种设备安全、虚假广告、价格欺诈等违法乱象,查办一批大案要案,曝光一批反面典型。紧盯牛羊肉、牛肉干、乳制品等特色农畜产品,全面开展守护“内蒙古大草原优品”专项行动,集中打击伪造产地、冒用标识、假冒仿冒等违法行为,全力维护内蒙古品牌声誉。

目前,各地市场监管部门以务实行动推进各项工作落地见效。呼和浩特市以制度建设、源头治理、存量清理为抓手,全面推进公平竞争审查工作提质增效;鄂尔多斯市聚焦招投标领域公平竞争,以责任压实、公开监督、清单约束为核心,构建全流程审查体系;包头市创新构建“三重审查+四化工作法”,全面提升公平竞争审查质效。

## 八面点经

## 别让自动续费“偷”走你的钱

本报3月15日讯(记者 李国萍)消费安全是社会持续关注的话题。3月15日,内蒙古自治区市场监管局发布消费提醒,直指APP自动续费套路多、陷阱深,提醒广大消费者提高警惕,守护好自己的“钱袋子”。

不少人都有过类似经历:开通会员时,“自动续费”常被默认勾选,关键信息以小字、折叠框形式隐藏,试用结束后莫名扣费,想取消却难寻入口。这些“隐形消费陷阱”,正悄悄“偷”走消费者的钱财。

## 三大套路,坑你没商量

默认勾选套路:开通服务时,“自动续费”多被设为默认选项,关键信息刻意弱化,消费者稍不留意就会中招。

免费试用变“扣费陷阱”:以“7天免费试用”吸引用户,却不明确告知到期自动续费,取消入口隐藏难寻,被动扣费成为常态。取消路径复杂又隐蔽:部分商家设置客服推诿、入口深藏等障碍,甚至限定“仅特定时间/渠道可取消”,增加消费者维权难度。

## 两步避坑,守护你的钱袋子

首先,仔细看条款,拒绝默认勾选。开通付费服务前,务必看清“自动续费”“扣费金额”“取消方式”等关键信息,主动取消默认勾选选项。

其次,善用支付平台,审慎管理续费。微信可通过“我—服务—钱包—支付设置—自动续费”;支付宝可通过“我的—设置—支付设置—免密支付/自动扣款”路径,及时关闭不需要的服务,避免被动扣费。

八有八无  
有证照公示 无乱摆乱放  
有承诺公示 无虚假宣传  
有清晰追溯 无三无产品  
有质量保障 无假冒伪劣  
有明码标价 无价格欺诈  
有公平计量 无缺斤短两  
有纠纷快处 无推诿踢皮球  
有放心消费 无随心所欲  
承诺人:杨志强

呼和浩特市宽巷子一家糕点店内张贴“诚信经营 放心消费”提示。

越来越多的首店进驻青城商业街区。

蒙字标产品成为内蒙古链接全国、走向世界的纽带。