



保护消费者权益 内蒙古在行动

本报记者●刘琪

3月13日,自治区政府新闻办召开“优化消费环境保护消费者合法权益”新闻发布会,通报2025年内蒙古消费市场监管工作成效,并就旅游价格乱象、直播带货监管、“蒙”字标品牌建设等热点焦点问题作出回应。



全链条监管护航旅游消费

随着我区旅游热度持续攀升,旅游市场消费体验已成为社会关注焦点。针对旅游市场中出现的价格违法、虚假宣传、侵害消费者权益等突出问题,自治区市场监督管理局通过“事前指导、事中监管、事后维权”全链条发力,重拳整治旅游市场乱象,持续改善和优化旅游市场环境。

在事前指导环节,我区市场监管部门以“服务型执法”为抓手,推动监管理念从“事后查处”向“事前指导”转变。旅游旺季前,市场监管部门集中开展提醒告诫、约谈经营主体、签订价格承诺书等活动,宣传贯彻价格法、消费者权益保护法等法律法规,全区累计发放提醒告诫书3000余份,让合规经营成为行业共识。

在事中监管环节,市场监管部门以“综合化监管”为支撑,筑牢市场秩序防线。一方面,打破信息壁垒,加强部门联动,联合文旅、公安、交通等部门,实现了问题线索共享、执法效率提升;另一方面,联合多个部门,严查八类违法行为,实现了“进一次门、查多项事”。

在旅游旺季期间,采取“四不两直”“明察暗访”等方式开展检查,对发现的问题现场移交、跟踪督办。据统计,全区市场监管系统共立案查处旅游市场相关违法案件400余件,有力维护了旅游市场秩序。

在事后维权环节,全区市场监管部门以“高效化维权”为保障,全力守护消费者合法权益。聚焦旅游消费纠纷特点,畅通12315平台和12345政务服务便民热线维权渠道,旅游旺季严格落实24小时专人在岗值守,全流程跟踪处理投诉举报工单,确保消费者诉求“有人接、有人办、有结果”。近两年,全区共办结旅游服务投诉举报近2600件,为消费者挽回经济损失近20万元。同时,建立旅游诚信“红黑榜”制度,实施信用分级分类监管,以信用约束倒逼行业诚信经营。

今年,自治区市场监管局聚焦旅游市场价格乱象,制定出台了《内蒙古自治区旅游市场明码标价暂行规定》,将以该规定实施为契机,持续提升旅游市场监管的精细化、规范化水平。

双向发力整治直播带货乱象

近年来,直播带货发展迅速,已成为广大消费者重要的购物方式之一,为了避免出现虚假宣传、数据造假、以次充好等消费乱象,我区各级市场监管部门坚持“刚性执法”与“制度约束”双管齐下的方式,全力规范直播带货秩序,并取得显著成效。

在强化监管执法方面,全区开展了“净网清源”专项行动,2025年累计监测直播875场,通过下架违规内容、关停问题店铺、查处违法案件等形式,有力震慑了违法行为。

在制度建设层面,推动出台《内蒙古直播电子商务管理服务规范》,明确平台、机构、主播等主体责任,为行业规范发展提供了制度支撑。此外,通过公开通报典型案例,起到警示震慑作用。

通辽市市场监督管理局查办的“通辽市荏人汇传媒有限公司虚假宣传案”中,该公司通过虚构交易数据、虚假宣传商品销售状况等方式违规经营,最终,该公司被责令改正违规行为并处罚款40万元。

自今年2月1日《直播电商监督管理办法》实施以来,全区各级市场监管部门全力督促各类经营主体,严格履行法定义务,对直播带货领域的虚假宣传、销售假冒伪劣商品、刷单炒信等违法行为保持常态化高压监管,保障消费者知情权、选择权和公平交易权。同时,通过加强与网信等部门的协同共治,持续优化网络消费环境,推动直播电商行业规范健康发展。

重拳打击重点领域违法违规

针对市场消费领域,社会反映强烈、危害性大的违法行为,自治区市场监督管理局在全区部署开展了“守护消费”铁拳行动,以“打假、处劣、治虚、惩偷”为重点,重拳打击15个重点领域的违法违规行为,涵盖食品领域“两超一非”、制售假劣农资、虚假宣传、假冒伪劣等群众关切的热点问题,查办多起典型案例并公开曝光,取得了显著成效。

整治行动中,一大批性质恶劣、危害严重的违法行为被依法严查。其中,满洲里市市场监管局查办某超市用植脂末生产假冒奶粉

案,查获涉案原材料50吨,涉案金额超100万元,并一举打掉其制假黑窝点。该案因情节严重已移送公安机关处理;呼和浩特市市场监管局联合公安机关,查办某公司销售假冒“南孚”电池案,涉案金额近250万元,摧毁了一个存续10多年的制假售假团伙。

下一步,自治区市场监管局将深入落实自治区党委“1571”工作部署,开展“守护内蒙古大草原优品”专项整治行动,严厉打击食品“两超一非”、认证检验检测领域虚假报告等违法行为,全面规范消费市场秩序、优化营商环境。

擦亮“蒙”字标金字招牌

近年来,“蒙”字标充分发挥了“传递信任”的核心价值,始终坚持“高标准、严认证、强监管、优服务”原则,得到了社会各界的广泛认可。

“蒙”字标以品质和信任赢得了市场、赢得了消费者,已经成为内蒙古品质的标杆、品牌的首选,享誉区内外。截至目前,内蒙古174家企业、1613种产品获得“蒙”字标认证,有效带动了产业升级和就业扩容,实现了经济价值与社会价值双赢。

内蒙古系统推进“蒙”字标标准、认证、产业、质量管控、综合服务“五大体系”建设,建成“3+1+N”标准体系,覆盖农牧业、工业产品和服务业,发布实施认证标准154项。依托强大的品牌辐射力,“蒙”字标产品成功打通京津冀、长三角、大湾区市场,搭建起“大草原”

与“大市场”的信任桥梁,让内蒙古优质好物真正卖上了好价钱。

下一步,我区市场监管系统将从高标准引领、严认证赋能、强监管护航、优服务聚力四个方面发力,推动“蒙”字标认证与地理标志产品协同互促、相互赋能;新增认证企业30家以上,培育入库企业80家以上,打造“蒙”字标餐饮、景区、酒店等服务认证标杆,不断拓展品牌应用场景;强化三级联动监管机制,开展产品风险监测与全链条质量管控,联动盟市共建区域品牌,让“蒙”字标成为消费者看得见、信得过的品质标识;通过搭平台、建渠道、拓市场,推进“蒙”字标市场化、数字化、品牌化发展。让“养在深闺”的优质特色产品和服务走向全国、享誉世界,为内蒙古高质量发展注入强劲品牌动能。