



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

内蒙古自治区消费者权益保护服务中心 召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育总结会议

本报讯（记者 贺向军）内蒙古自治区消费者权益保护服务中心（以下简称“消保中心”）日前召开深入贯彻中央八项规定精神学习教育总结会议，全面落实中央、内蒙古自治区党委及自治区市场监管局关于深入贯彻中央八项规定精神学习教育成果的部署要求，持续深化作风建设的成效与经验。消保中心全体干部职工参加会议。

自学习教育开展以来，消保中心党支部高度重视，精心组织，坚持“学查改”一体推进，聚焦“四

风”问题，深入查摆整改，取得了阶段性成效。通过集中学习、专题研讨、自查自纠、建章立制等方式，党员干部的纪律意识、规矩意识明显增强，工作作风持续转变，服务意识不断提升。

会议指出，中央八项规定精神是新时代党的作风建设的重要抓手，是党永葆先进性和纯洁性的根本保障，必须以“永远在路上”的坚韧执着，持续深化作风建设，推动形成风清气正的政治生态。

会议强调一是要深化学习教

育，强化思想引领。继续深入学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神和中央八项规定及其实施细则精神，将典型案例警示教育融入日常，通过“以案说纪、以案促改”，引导广大党员干部始终牢记初心使命，克己奉公、为民办事。建立科学考核机制，将消保中心工作实绩作为检验学习成效的重要标准，推动作风建设入脑入心。二是要聚焦薄弱环节，提升维权效能。提升干部队伍能力素质，通过技能培训、交流学习等方式提升

业务能力水平，进一步优化维权流程。针对新型消费维权纠纷，进行专业学习研究。加大宣传力度，充分利用网络媒体平台，广泛宣传消保中心组织开展的各项活动、消费预警信息以及消费维权知识等。三是要健全制度机制，巩固融合成果。建立作风建设与消保工作融合的长效机制，进一步完善各项制度规范。强化监督问责，对消保工作中不作为、慢作为、乱作为等问题严肃查处，对典型案例通报曝光。持续开展“我

为群众办实事”实践活动，让群众在每一次消费维权中都能感受到作风转变的温度。

作风建设永远在路上，消费维权工作永无止境。消保中心全体干部职工将以此次总结为新的起点，持续深化深入贯彻中央八项规定精神学习教育成果，以更实的作风、更硬的举措、更优的服务，扎实做好消费者权益保护服务工作，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，为营造安全放心的消费环境作出新的贡献。

2025 年第三季度内蒙古自治区 12315 平台 接收投诉举报咨询 140956 件

一、基本情况

2025 年 1—9 月内蒙古市场监管部门通过全国 12315 平台共接收消费者投诉、举报、咨询 344628 件，同比增长 21.02%。其中，投诉 158139 件，同比增长 35.43%；举报 33620 件，同比增长 31.34%；咨询 152869 件，同比增长 7.35%。投诉举报共办结 182167 件，办结率 95%，涉及争议金额 1.81 亿元，为消费者挽回经济损失 4613.09 万元。

2025 年第三季度，内蒙古市场监管部门通过全国 12315 平台共接收消费者投诉、举报、咨询 140956 件，同比增长 34.30%。其中，投诉 69529 件，占总量的 49.33%；举报 13630 件，占总量的 9.67%；咨询 57797 件，占总量的 41.00%。

投诉举报咨询总量排前三位的是呼和浩特市、包头市、赤峰市。各项数据中，投诉量排前三位为呼和浩特市、包头市、赤峰市，举报量排前三位为呼和浩特市、通辽市、包头市。

第三季度的投诉举报咨询量总体呈下降趋势。七八月份正值暑假期间，有关学生假期兼职、旅游、培训班等问题的咨询多于往常。

二、投诉情况统计分析

投诉接收 69529 件（12345 政府热线转办 21270 件，占 30.59%），同比增长 57.67%。其中，涉及商品类

38120 件，服务类 31409 件。投诉共涉及争议金额 6604.71 万元，为消费者挽回经济损失 1580.65 万元。截至 2025 年 10 月 10 日投诉已办结 61685 件，办结率 88.72%。

商品类投诉同比增长 45.26%。投诉量排前五位的商品大类分别是食品 19206 件、服装鞋帽 2698 件、交通工具 2670 件、家居用品 1883 件、家用电器 1389 件。

商品投诉热点前十位为普通乘用车 1493 件、手机 1046 件、米面及其制品（自制）954 件、牛肉 826 件、面包 655 件、肉制品（自制）631 件、黄金挂件首饰 509 件、运动鞋 402 件、灭菌乳 370 件、非特殊用途化妆品 363 件（接收量中所有的“其他”不计入排名），共占商品类投诉总量的 19.02%。

服务类投诉同比增长 75.90%，投诉量排前五位的分别是餐饮和住宿服务 9316 件、销售服务 5881 件、文化娱乐体育服务 3232 件、美容美发洗浴服务 2119 件、制作保养和修理服务 1531 件。

服务投诉热点前十位为预付卡服务 3049 件、餐馆服务 3041 件、宾馆住宿服务 2480 件、音乐会表演服务 1349 件、零售服务 1105 件、小吃店服务 981 件、互联网直销服务 677 件、自助餐服务 611 件、汽车修理服务 458 件、个人写真摄影服务 424 件（接收量中所有的“其他”

不计入排名），共占服务类投诉总量的 45.13%。

服务大类投诉与去年同期略有不同：餐饮和住宿服务仍为榜首，同比增长 116.70%，三季度恰逢暑假，在一系列利好政策推动下，旅游度假等行业中存在的用餐及入住环境卫生、格式合同、收费、安全、宣传与实际不符、预付消费纠纷等问题较为突出。文化娱乐体育服务由第四位上升至第三位，同比增长 228.46%，因敕勒川音乐节临时调整时间，千余位消费者要求退票问题突出。制作保养和修理服务由第六位上升至第五位，同比增长 95.28%，主要问题包括制作、保养和修理服务不到位以及未按约定履行服务等。

三、举报情况统计分析

举报接收 13630 件（12345 政府热线转办 2063 件，占 15.14%），同比增长 45.96%。其中，涉及商品类 8256 件，涉及服务类 5374 件。截至 10 月 10 日共办结 11988 件，办结率 87.95%。

商品类举报同比增长 51.07%，此类举报中，食品类举报 5658 件，占商品类举报总量的 68.53%。食品类举报涉及较多的包括餐饮食品、粮食加工品、肉制品、畜禽肉及副产品、乳制品、方便食品等，以广告、价格、缺斤短两、过期产品等

问题为主。其他举报较多的商品包括日杂用品、商品房、物理治疗器械、汽车及汽车零部件、非特殊用途化妆品、电梯、中成药等，主要涉及价格、制假售假、以次充好、“三无”、假冒注册商标、虚假宣传、无照经营及质量问题等。

服务类举报同比增长 38.76%，此类举报最多的餐饮和住宿服务 1856 件，占服务类举报总量的 34.54%。举报的主要问题是质量、安全、价格、无照经营等。其他举报较多的服务主要涉及零售服务、洗浴按摩服务、美容美发服务、医院服务、参观娱乐服务、境内旅游、技能培训服务等。主要问题是价格、虚假宣传、欺诈消费者和无照经营等。

四、咨询情况统计分析

咨询接收 57797 件，同比增长 12.19%，其中涉及消费维权知识 21234 件；涉及市场监管系统 5381 件，咨询量较大的问题分别为：投诉举报处理 2695 件、网络交易监管 479 件、服务消费监管 53 件、市场主体登记注册 36 件、产品（商品）质量 30 件、价格监管 24 件、食品监管 22 件等；涉及其他部门的咨询主要包括卫生、旅游、交通运输、邮政、税务、供暖、供水、供电、物业、房产等。

注：数据来源于全国 12315 平台