



## 内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

## 广西壮族自治区政协副主席何辛幸一行赴内蒙古自治区消费者权益保护服务中心考察交流

为深入贯彻落实党的民族政策，铸牢中华民族共同体意识，2025年7月7日，广西壮族自治区政协副主席何辛幸率队一行10人莅临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”）考察，围绕“夯实消费者权益保护法治根基，进一步营造安全放心的消费环境”监督性

议题开展深入调研交流，为两地消费者权益保护工作经验互鉴搭建桥梁。

考察团一行实地详细了解了消保中心在消费投诉受理、处理流程、数据分析等方面的工作机制。在12315平台操作现场，相关负责人向考察团演示了投诉举报接收、分转、督办等全流程信

息化处理模式，展示了平台运用大数据、智能化等技术手段，在高效解决消费纠纷、维护消费者合法权益中发挥的重要作用。

在考察过程中，消保中心的一系列创新举措和工作成果给考察团留下了深刻印象。

近年来，消保中心以畅通群众消费维权渠道、共筑满意消费

为目标，通过12315、“全国消协智慧315”平台24小时不间断接受汉蒙英投诉，为广大消费者解决揪心事、烦心事。在做好解决投诉的同时，面向消费者提供免费法律咨询服务110余次，内容涵盖消费者权益保护、侵权责任认定、劳动争议、物业服务等各个领域，为消费者提供精准法律

服务和应对策略。工作中，消保中心围绕政协委员提案关切度较高的信用监管、预付式消费监管、纠纷多元化解、预制菜产业发展等内容，认真把提案建议逐项落实到工作中，被内蒙古自治区政协办公厅评为“承办社情民意信息工作先进部门”。

据内蒙古自治区消费者协会

网络心理诊疗  
究竟“助娃”还是“坑娃”？

近年来，在网络直播间、短视频平台上，一些主播自称“心理咨询师”“家庭教育师”等，宣称可以“解决儿童青少年心理问题”。

这样的网络心理诊疗，在专业的心理医生看来，是将医学诊疗过程绝对化、简单化，容易引发家长出现自我否定、焦虑恐惧等情绪，产生不必要的心理负担。

一般而言，心理疾病须由具有执业资格的专业人员根据诊断标准进行判断，医生要综合考量症状的严重程度、持续时间、既往史、刺激因素等，还要与其他疾病进行辨别，这既要求专业知识，也需要临床经验。

随着科普与宣传的深入，儿童青少年心理问题日益受到重视。然而，对于许多不具备专业知识的家长而言，容易对网络上一些说法信以为真，此类直播间和短视频评论区不乏家长的求助留言。

记者调查发现，一些“网络心理诊疗”的视频和直播，先以ADHD（注意缺陷与多动障碍）、抑郁、焦虑、厌学等热门话题吸引关注，通过一系列的话术激起需求后，再推销课程、保健品、一对一咨询辅导等收费项目，甚至形成较为完整的链条。许多直播间都有非常明显的“加微信或群聊”等标识，主播也不断重复“先点关注，加上互助群”，在一些短视频的评论区，博

主回复私信也在不断引导提问的网友“加私信”。

网络上“训练营”“体验营”“成长营”等课程产品，价格从十几元至几十元不等，销量多的达几百上千单。有的直播间售卖课程标榜“名师”，价格从299元到599元不等，销量不低。

受访专家表示，专业的心理科普视频确实能为家长提供家庭教育的参考，但一些以营利为主要目标的视频严重缺乏专业性，不仅起不到科普作用，反而会产生误导，甚至造成更严重的不良后果。这样的“乱投医”行为潜藏风险，轻者“治疗”后未见改善，严重者可能让本身存在问题的孩子症状加重，甚至导致心理疾病向更深度发展。

经过多年来的发展，当前我国精神心理服务样式丰富多元，全国统一心理援助热线12356也已开通。受访专家呼吁，公众要增强信息筛选和辨别能力，从正规渠道学习、了解相关知识，向专业的精神心理机构、医院等寻求帮助和支持，对网络上的相关视频和信息保持理性，不盲听盲信能据此“确诊”或“疗愈”。与此同时，应进一步健全社会心理服务体系，扩大心理健康服务供给，探索从社区、学校、网络等多渠道搭建专业科普平台，并持续加大对心理咨询、精神卫生等专业人才的培养和培训力度。

据新华社

旅程如画，请带上避坑指南  
——内蒙古自治区消费者协会联合青渝川云陕甘宁新8地  
消费者组织联合发布暑期旅游消费提示

本报记者 贺向军 刘哲

又是一年暑期旅游旺季，各地旅游消费热情高涨。然而，在轻松愉悦的行程中，也需警惕旅游消费陷阱。如：旅游市场强迫购物、虚假宣传、价格欺诈等问题时有发生。为了让愉快的消费旅途不被消费烦恼所扰，内蒙古自治区消费者协会联合青海、重庆、四川、云南、陕西、甘肃、宁夏、新疆8地消费者组织发布暑期旅游消费提示，共助假期旅途行得安心、花得明白、玩得尽兴。

**行前准备：未雨绸缪 规划先行**

**信息甄别，拒绝盲目：**出行前务必多方查阅目的地信息，警惕网络平台上过度美化的图文和视频广告。可同时参考官方旅游指南、权威媒体发布以及游客真实评价，尤其关注差评反映出的核心问题，如“导游强制购物”“房间与宣传严重不符”等关键信息。所谓“零负团费”“超低价豪华游”背后往往暗藏玄机，如将公园美景游变成街头购物游、“钱不够，饭里扣”、实际住宿环境货不对板等，请务必保持清醒选择。

**合同为盾，细读条款：**若选择跟团游，合同就是消费者权益最坚固的保障。务必仔细阅读每一项条款，尤其着重关注行程安排、交通住宿标准、餐饮标准与次数、购物点停留时长以及是否强制、自费项目明细及价格。任何口头承诺都应写入合同，避免事后无据可依。

**交通住宿：擦亮双眼 明察秋毫**

**交通陷阱巧规避：**预订机票、车票时，务必选择官方平台或信誉良好的代理商。警惕第三方平台捆绑销售的各种“套餐”，看清是否包含不必要的附加服务费用。在旅游地使用网约车，请确认车牌信息、司机身份与平台显示一致。乘坐出租车应要求司机打表计费，并留意导航路线是否合理，避免绕路多收费。根据民航局通知，6月28日起，禁止旅客携带没有3C标识、3C标识不清晰、被召回型号或批次的充电宝乘坐境

内航班。提醒乘坐境内航班出行的旅客务必在出行前检查好充电宝是否合规，且注意要符合容量规定。

**住宿选择需精明：**预订酒店或民宿，除关注价格和位置外，更要细看用户评价中的真实照片以及卫生、安全、设施状况等关键细节，对宣传页面和订单信息要及时截图留证。警惕“照骗”陷阱。入住时务必检查房间设施是否完好，发现与预订描述严重不符或有重大瑕疵的，应立即沟通更换或保留证据维权。

**餐饮购物：舌尖钱包 皆需守护**

**明明白白享美食：**在餐馆点餐前，务必主动询问价格，尤其对于时价海鲜、特殊食材等易产生高额费用的菜品，看清计量单位，避免模糊不清。账单核对应仔细，防止“幽灵菜品”或算错账。对于街头小吃，注意观察卫生条件，确保食物来源可靠新鲜。可根据就餐人数选择“小份菜”，做到按需点餐、光盘行动，杜绝“舌尖上的浪费”。

**购物清醒，理性至上：**在景区商店、导游带去的购物点、或所谓“老乡店”中，对导购或导游极具渲染力的说辞保持警惕。特别是在选购昂贵珠宝玉石、药材保健品、地方“特产”时，牢记“多看少动，货比三家”。不轻信“神奇功效”“绝版收藏”“内部价格”等诱导性宣传。

在境外旅游购物时，消费者要尽量亲自参与购物的全过程，不要轻易委托导游或他人代理购物，谨防个别导游通过代理购物的方式推荐质次价高的商品，确需导游代购时也要主动索要购物凭证，以便事后维权。在购买商品时，一定要先了解其性质和性能，由于各国（地区）规定不同，标准不一，有些商品未必适合国内消费者，需三思后行，避免冲动消费。

**索证留据，至关重要：**消费后，务必索要正规发票和保留消费凭证。发票是维权核心凭据，须妥善保管。对于大额消费，如珠宝、药材等，可要求商家在发票上注明材质、等级、

重量等关键信息。

**新型诈骗，提高警惕：**谨防景区门口“免费拍照”后索要高额打印费；拒绝非正规场所的“抽奖中大奖”诱饵；对“热心路人”推荐的所谓“地道好店”保持距离。

**景区游玩：关注细节 避免多花冤枉钱**

**门票查验，正规购买：**务必通过景区官方售票窗口、授权在线平台或酒店前台等可靠渠道购票。警惕黄牛兜售的“低价票”“内部票”，这些票可能无效或包含隐藏消费。购票后注意核对票面日期、项目等信息。

**自费项目，量力而行：**景区内索道、游船、演出、特色体验等自费项目繁多。参与前务必了解清楚具体内容、时长、费用构成（是否包含在套票内），评估自身兴趣和预算，理性选择，切勿盲目跟风或被导游鼓动。

**财物安全，时刻谨记：**在景区人流密集处，务必看管好随身携带的背包、手机、相机等贵重物品。避免携带大量现金，尽量使用电子支付。拍照或休息时，切勿将物品随意放置。

**维权之道：保留证据 依法主张**

**证据为王，有备无患：**旅行全程养成保留证据的习惯：合同、行程单、发票、收据、支付记录、现场照片、视频、录音（如遇遇强制购物或价格争议时的沟通）、与商家/平台/旅行社的沟通记录等。

**及时沟通，就地协商：**发生消费纠纷时，首先尝试与经营者（商家、酒店、导游等）进行理性、冷静的沟通协商，清晰表达诉求，并保留协商过程记录。

**官方渠道，权威保障：**若与商家协商无果，可及时拨打全国统一的12315消费者投诉举报电话，也可搜索微信小程序“全国消协智慧315”或关注当地消协（委）微信公众号进行咨询投诉。旅游相关纠纷也可向文化和旅游部门投诉（12345政务服务便民热线通常可转接，或查询当地文旅部门投诉电话）。