



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

吉林省市场监督管理厅一级巡视员尹贤淑赴内蒙古自治区消费者权益保护服务中心调研



本报讯（记者 贺向军）2025年7月9日下午，吉林省市场监督管理厅调研组在尹贤淑一级巡视员带领下，赴内蒙古自治区消费者权益保护服务中心开展专题调研。

益保护服务中心在12315效能提升、消费环境建设、消协公益职能发挥以及配合做好牟取不正当利益投诉举报等工作开展情况，参观了自治区本级12315话务平台，与话务员等一线工作人员面对面指导交流。

近年来，内蒙古自治区本级12315话务平台坚持全年365天、全天24小时人工值守服务，结合内蒙古多民族共同生活和构筑向北开放重要桥头堡的区情实际，打造中、蒙、英三语专席特色服务，全面助力维护各族群众和涉外消费者合法权益。2024年，内蒙古本级12315热线共接听消费者来电19.17万件次，其中蒙、英

专席服务消费者40余次。2025年上半年，依托内蒙古本级12315话务平台实时回访消费者近0.9万次，约占投诉总量

的11%，消费者对12315工作整体满意度近96.78%，以实际行动搭建起与消费者沟通的桥梁纽带。



中消协呼吁青年消费者：远离网贷陷阱！

近期，部分青年消费者盲目超前消费、大额借贷现象增多。因超出自身还款能力而陷入债务困境，甚至影响个人信用记录，对未来发展和生活造成严重的负面影响。

为保护青年消费者合法权益，引导树立健康、理性的消费观和价值观，中国消费者协会郑重提示广大青年消费者：

审慎评估还款能力，量力而行消费。消费应建立在自身稳定收入和实际可承受范围基础上。借贷前务必全面、客观评估未来收入预期及持续还款能力，充分考虑潜在风险。避免因一时冲动或盲目攀比，进行超出自身经济实力的消费，尤其要警惕大额网贷。

坚持适度原则，抵制非必要透支。树立“量入为出、适度消费”的理念。合理规划日常开支，优先保障基本生活需求和学习成长投入。对非必需、非紧急的消费，特别是超出当前支付能力的高消费，应保持克制，避免过度依赖借贷工具陷入“以贷养贷”恶性循环，最终无力自拔。

认清借贷本质，警惕非法网贷陷阱。借贷的本质是负债，而负债需承担利息和还款责任。选择金融服务时，务必通过正规、持牌金融机构，仔细

阅读并理解合同条款，特别是利率、费用、还款期限及违约责任。特别要警惕那些打着“零利息、零首付”等旗号的网贷陷阱，不轻易相信不实宣传和虚假承诺。坚决抵制高利贷、非法网络贷款，谨防陷入债务陷阱。

珍视个人信用，维护长远发展。个人信用记录是重要的社会资产，关乎就业、购房、出行等多方面。一旦因无力偿还债务导致失信，将承担严重后果，对个人发展和社会生活造成长期限制。务必按时履约，珍惜个人信用。

树立正确价值观，弘扬勤俭节约风尚。青年时期是奋斗和积累的黄金期。应树立正确的消费观、价值观和财富观，将精力聚焦于个人成长和能力提升。自觉抵制拜金主义、享乐主义和极端消费主义，弘扬节约正能量，引领消费新风尚。

青年的健康成长，关系到个人前途和家庭幸福，也关乎社会和谐稳定。中国消费者协会呼吁广大青年消费者深刻认识过度借贷的危害，增强风险意识和责任意识，做到理性消费、审慎借贷。同时，呼吁社会各界共同关注青年消费教育，家庭、学校加强引导，形成崇尚理性、反对浪费的良好社会氛围。

据《中国消费报》



· 资料图片

典型案例

纠纷快处暖人心 敬老服务显担当



本报记者 李娜 刘哲

2025年6月27日，90多岁的消费者周奶奶到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”）咨询，称其于近期在内蒙古国际会展中心展销会某摊位上，用现金320元购买驼绒裤1条、手套1副。回家试穿后感觉驼绒裤上身不舒适，想要全额退款。接待过程中，因周奶奶没有联系方式、无法提供商品信息、被投诉方信息等，工作人员耐心地向周奶奶说明投诉登记所需信息，告知其可由子女或社区工作人员协助电话联系消保中心进行登记投诉；如出行和行动不便，必要时也可

联系工作人员上门接诉。

7月10日，周奶奶再次来到消保中心，但仍无法提供被投诉方信息。工作人员通过商品吊牌信息几经周折联系到驼绒裤生产厂家——阿拉善右旗胡杨驼绒厂并说明情况，厂家当即表示立马派专员到消保中心核实商品情况、处理退货事宜。最终在生产厂家的积极配合下，“一手退钱、一手退货”，为消费者周奶奶完成了这次“无理由退货”，周奶奶对处理结果非常满意，激动不已地赞叹道：“头一次遇到这么好的单位，还有这么多认真负责的年轻人，感谢共产党培养的好干部。”

近年来，消保中心全力保障群众诉求渠道“7×24小时”畅通。2025年上半年，共通过0471-12315话务平台接听、登记群众投诉2.76万件、举报0.44万件、咨询7.26万件，以实际行动搭建起市场监管部门与消费者沟通的桥梁纽带。

下一步，针对“一老一小”、行动不便等特殊群体来访来诉不断增多的工作实际，将尽快研究出台针对特殊群体个性化服务的工作规定，细化落实“以人为本、服务群众”的工作原则，进一步做好服务“一老一小”、维护特殊群体消费者合法权益的相关工作。