



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

“月月 3·15” 走进农村牧区 消费安全宣传活动在乌兰察布市举行



本报讯（记者 贺向军）
2025 年 9 月 2 日上午，以“共筑满意消费”为主题的“月月 3·15”消费安全宣传活动在内蒙古自治区乌兰察布市四子王旗红格尔苏木拉开帷幕。本次活动由内蒙古自治区消费者协会、自治区消费者权益保护服务中心主办，乌兰察布市市场

监督管理局、市消费者权益保护服务中心与四子王旗市场监督管理局共同承办，旨在精准聚焦农村牧区消费痛点，将维权服务送到农牧民身边，切实筑牢基层消费安全屏障。
活动现场，内蒙古自治区消费者协会秘书长吴日根表示，此次活动既是贯彻党的二十大

关于“增强消费对经济发展的基础性作用”的具体实践，更是直击农村牧区消费难点的务实举措。“我们就是要将服务送到田间地头，把知识教给农牧群众，让诚信经营成为主流，让农牧民敢消费、愿消费。”
乌兰察布市消费者权益保护服务中心主任白茂林围绕消费环境优化作出承诺，将从推进维权能力建设、规范诚信经营秩序、强化监管综合治理三方面发力，“共同打造敢消费、愿消费，乐享高品质消费的优良消费环境”。四子王旗政府常务副旗长刘佳斌强调，消费者权益保护“一头连着民生福祉，一头关乎经济发展”，并呼吁各部

门协同配合、经营者诚信守诺、农牧民主动参与，凝聚起共护消费安全的强大合力。活动中，备受关注的授牌仪式顺利举行——不仅为四子王旗首批“放心消费承诺单位”颁发牌匾，还正式为红格尔苏木“内蒙古自治区消费教育基地”揭牌。这一举措既树立了诚信经营的行业标杆，也为常态化开展消费教育、提升农牧民消费素养搭建了重要平台。现场同步开展的宣传咨询、假冒伪劣商品识别培训及维权投诉受理等服务，让农牧民近距离获得专业指导；通过案例解析掌握辨假技巧，借助面对面咨询明晰维权路径，切实打通了消费

维权服务的“最后一公里”。此次“月月 3·15”活动的开展，不仅将实用的维权知识与服务送到了农牧民家门口，更以精准举措提升了基层群众的消费安全感，为持续规范农村牧区市场秩序、构建安全放心的消费环境注入了强劲动力。



2025 年 8 月份内蒙古自治区 12315 平台接收投诉举报咨询 47400 件

2025 年 1—8 月内蒙古自治区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 300156 件，同比增长 19.43%。其中，投诉 136647 件，同比增长 33.00%；举报 29375 件，同比增长 29.33%；咨询 134134 件，同比增长 6.56%。投诉举报共办结 156547 件，办结率 94.29%，涉及争议金额 1.58 亿元，为消费者挽回经济损失 3969.41 万元。

2025 年 8 月份内蒙古自治区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 47400 件，同比增长 33.53%。其中，投诉 23061 件，占总量的 48.65%；举报 4620 件，占总量的 9.75%；咨询 19719 件，占总量的 41.60%。

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、包头市、通辽市。

投诉情况数据统计

8 月份共接收消费者投诉 23061 件，同比增长 53.76%。其中，涉及商品类 12383 件，涉及服务类 10678 件。投诉涉及争议金额 1407.64 万元，为消费者挽回经济损失 403 万元。截至 9 月 3 日已办结 17564 件，办结率 76.16%。

商品类投诉同比增长 43.52%。投诉量排在前五位的商品大类依次为食品、交通工具、服装鞋帽、家居用品、通讯产品。

投诉量排第一的食品类 6293 件，占商品类投诉总量的 50.82%。此类投诉中，投诉较多的商品是普通食品 4560 件、食用农产品 851 件、酒和饮料 692 件、婴

幼儿配方乳粉 91 件、食品相关产品 62 件、保健食品 34 件、特殊医学用途配方食品 3 件。

投诉量排第二的交通工具类 846 件，占商品类投诉总量的 6.83%。此类投诉中，汽车及汽车零部件 632 件、自行车及零部件 119 件、摩托车和助力车 95 件。

投诉量排第三的服装鞋帽类 819 件，占商品类投诉总量的 6.61%。此类投诉中，投诉较多的商品是鞋 324 件、外衣 123 件、裤子 110 件、T 恤 72 件、裙子 59 件、衬衫 26 件、内衣 25 件、运动服 11 件，其他投诉 69 件。

投诉量排第四的家居用品类 581 件，占商品类投诉总量的 4.69%。此类投诉中，家具 274 件、眼镜 64 件、日杂用品 64 件、厨房用品 59 件、箱包 39 件、钟表 35 件、清洁用品 23 件、床上用品 21 件、织物 2 件。

投诉量排第五的通讯产品类 480 件，占商品类投诉总量的 3.88%。此类投诉中，移动电话及配件 444 件、固定电话 1 件，其他通讯产品 35 件。

商品投诉热点前十位为普通乘用车 482 件、手机 384 件、米面及其制品（自制）255 件、牛肉 254 件、肉制品（自制）241 件、面包 225 件、肉干类 211 件、黄金挂件首饰 165 件、运动鞋 124 件、非特殊用途化妆品 123 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 19.90%。

服务类投诉同比增长 67.66%。投诉量排在前五位的服务大类依次为餐饮和住宿服务、销售服务、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务、制作保养和修理服务。

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 3585 件，占服务类投诉总量的 33.57%。

此类投诉中，餐饮服务 2388 件、住宿服务 1197 件。

投诉量排第二的销售服务 1969 件，占服务类投诉总量的 18.44%。此类投诉中，预付卡服务 1046 件、零售服务 365 件、互联网直销服务 226 件、预售服务 61 件、优惠卡销售服务 34 件、订购服务 26 件、有奖销售服务 20 件，其他销售服务 191 件。

投诉量排第三的文化娱乐体育服务 762 件，占服务类投诉总量的 7.14%。此类投诉中，健身服务 240 件、参观游乐服务 237 件、表演艺术服务 175 件、放映服务 97 件、图书馆档案馆服务 11 件、博彩服务 2 件。

投诉量排第四的美容美发洗浴服务 705 件，占服务类投诉总量的 6.60%。此类投诉中，美容美发服务 426 件、洗浴按摩服务 279 件。

投诉量排第五的制作保养和修理服务 489 件，占服务类投诉总量的 4.58%。此类投诉中，机动车摩托车保养维修服务 176 件、电器维修服务 154 件、制作服务 89 件、非机动车维修服务 31 件、服装修补服务 10 件，其他服务 29 件。

服务投诉热点前十位为餐馆服务 1166 件、宾馆住宿服务 1068 件、预付卡服务 1046 件、零售服务 365 件、小吃店服务 335 件、自助餐服务 231 件、互联网直销服务 226 件、个人写真摄影服务 189 件、车辆出租服务 161 件、宾馆餐饮服务 147 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 46.21%。

举报情况数据统计

8 月份接收举报 4620 件，同比增长

42.86%。其中，涉及商品类 2960 件，涉及服务类 1660 件，截至 9 月 3 日共办结 3480 件。

商品类举报最多的食品类 2068 件，占商品类举报总量的 69.86%。举报主要涉及普通食品、食用农产品、酒和饮料等，以涉及腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品、价格、商标、广告、缺斤短两等问题为主。其他举报较多的商品包括日杂用品、物理治疗器械、汽车及汽车零部件、商品房、电梯、中成药、非特殊用途化妆品、中药材等，主要涉及质量、价格、无照经营、“三无”、假冒注册商标、违法广告等问题。

服务类举报最多的餐饮和住宿服务 658 件，占服务类举报总量的 39.64%。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、境内旅游、参观游乐服务、健身服务、技能培训服务、初等教育服务等，主要问题是无照经营、虚假广告宣传、服务质量差和欺诈消费者。

咨询情况数据统计

8 月份接收咨询 19719 件，同比增长 14.21%，其中涉及消费维权知识 6899 件；涉及市场监管系统 1890 件，咨询量较大的问题分别为：投诉举报处理 968 件、网络交易监管 152 件、服务消费监管 18 件、市场主体登记注册 11 件、食品监管 10 件、产品（商品）质量 8 件等；涉及其他部门的咨询主要涉及卫生、旅游、交通运管、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