内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

保障食品消费安全

市场监管总局深入整治网络食品销售虚假宣传

国庆节期间，市场监管总局加强统筹部署，针对节日消费集中、网络促销密集等特点，坚持监管“不打烊”、巡查“不断档”，指导各地市场监管部门聚焦网络销售食品虚假宣传、误导消费等突出问题，深入推进网络食品销售虚假宣传专项整治行动，切实保障人民群众食品消费安全。

严打违法乱象，市场秩序有效净化。国庆假期前后，各地市场监管部门紧盯节令食品、网红食品、保健食品等网络销售重点，对虚假宣传、误导消费等问题“零容忍”，严厉打击违法违规行为。今年以来，全国累计检查食品经营主体82.1万家次，发现问题7.2万个，立案调查1.4万件，罚款6130.4万元，移送公安机关289件。网络平台违规链接及虚假宣传信息得到大量清理，资质信息公示不全等问题得到有效整改，食品经营整体合规水平有效提升。

曝光典型案例，以案促治持续深化。各级市场监管部门持续公布查处的虚假宣传典型案例，解析违法手段、查处依据和处罚结果，推动以案释法、以案促改。今年以来，全国累计发布典型案例2348件，通过央媒、地方媒体等渠道集中曝光，形成上下联动、持续曝光的舆论声势。企业主体责任进一步压实，守法经营意识明显增强，查处一案、警示一片、规范一域的效应逐步显现。

强化科普宣传，防范意识明显增强。国庆节前，市场监管总局联合中国消费者协会发布消费提示，提醒消费者理性选购保健食品。以保健食品“护老”提升为切入点，各地市场监管部门聚焦老年人等识别能力较弱的消费群体，线上线下协同开展科普宣传活动，深入揭露“健康讲座”“免费体验”等常见营销陷阱，帮助老年人认清营销套路、提升辨别能力。同时，开设“护老”提升专栏，指导开展科普宣传视频征集活动，展示各级市场监管部门强化全链条监管、严查虚假宣传的典型经验和生动故事。累计刊发各类报道3827篇，科普宣传覆盖面持续扩大、影响力不断提高。

（据“市说新语”）

织密消费维权防护网

内蒙古实现三级消协组织全覆盖

本报讯（记者 李娜 刘哲）为进一步优化消费环境、提振消费信心，内蒙古高质量推进消费者权益保护工程，现已全面实现内蒙古自治区、盟市、旗县（市、区）三级消协组织100%覆盖，构建起上下贯通、协同联动的消费维权网络体系。

消费纠纷看似事小，却是群众在意的烦心事，三级消协组织成立后，各级消协组织将持续依法开展消费纠纷调解，努力把纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

目前，内蒙古自治区及各盟市消费者协会投诉咨询受理渠道已向社会公布，消费者可通过线上“全国消协智慧315平台”或线下各级消协投诉咨询窗口反映诉求。据全国消协智慧315平台统计，截至2026年9月底，全区消协组织受理消费者投诉2155件，挽回经济损失43.78万元。

下一步，全区各级消协组织将立足法定职责，持续做好消费纠纷调解、消费提示警示、社会监督等工作，持续织密消费维权网络，全力为广大消费者打造安全、放心、舒心的消费环境。

AI客服新国标落地 这份消费避坑指南请收好

近年来，随着AI客服应用场景不断扩大，AI客服答非所问、虚假承诺、人工客服接入困难等问题成为消费投诉热点。

2026年9月1日，《顾客联络服务人工与智能客户服务协同要求》（GB/T 477462026）（以下简称“新国标”）正式实施，福建省消委会结合新规梳理出AI客服5大典型消费陷阱，为消费者整理了避坑提示与维权途径。

AI客服5大消费陷阱

陷阱一：人工入口隐蔽，真人客服难找到

人工客服入口隐蔽，按钮配色淡化、菜单层级烦琐。消费者多次发送“转人工”，智能客服固定安抚话术，持续推送自助选项，却无法转接人工。

典型案例：吴女士办理退货时，多次请求转接人工，AI持续机械回复话术、推送自助选项，耗时一个多小时才接通人工，简单诉求被反复拖延。（案例来源：《人民日报》《“转人工！转人工……转人工！”》）

陷阱二：应答机械僵化，诉求问题难解决

面对退货退款、责任判定等复杂消费纠纷，AI客服答非所问。语音客服场景下，消费者还需放慢语速、清晰吐字才能完成识别接入人工客服。紧急事件下，造成损失扩大。

典型案例：王女士家中智能门锁突发故障，全家被反锁门外，家中尚有6个多月婴儿。她拨打售后电话，仅有AI机械提示音，却无法接入人工，最后只能自费开锁。（案例来源：《人民日报》《“转人工！转人工……转人工！”》）

陷阱三：人机信息割裂，反复陈述难沟通

消费者已向AI客服提交订单信息、问题经过、损失照片凭证，转接人工客服之后，却需重新描述。因企业系统建设缺陷增加的沟通成本，转嫁给消费者。

陷阱四：企业事后“不认账”，AI承诺难兑现

在咨询收费标准、优惠活动、售后政策时，AI客服作出的相关答复，经营者却以“AI回复不代表企业立场”“算法生成不具备法律效力”为由，拒绝兑现相关约定。

典型案例：龚某在二手车平台支付订金前，AI客服告知车款已包含过户、上牌相关费用。交易阶段，销售人员却另行收取过户费。龚某出示对话截图，平台以AI答复无效予以推脱。（案例来源：《人民日报》《“转人工！转人工……转人工！”》）

陷阱五：设置不合理条件，人工服务难接入

平台借助用户协议、服务规则设置障碍，限制消费者获取人工服务权利。如限定仅高级会员可转接人工，或将达到一定投诉次数作为接入人工的前置条件。

典型案例：2026年上半年，消费者周先生在游戏平台误购道具，未使用即申请退款或更换区服。全程仅能对接AI客服，被反复跳转多个渠道，始终无法接入人工，问题迟迟得不到解决。（案例来源：中国消费者协会《投诉分析｜2026年上半年全国消协组织投诉热点分析及典型案例》）

新国标十大避坑提示

关键词直达人工。依据新国标，输入“转人工”“人工客服”等关键词，平台应自动转接人工。拒不转接的，立即截图留证。

多种情形可优先转人工。当问题复杂、无标准答案、涉及人身财产安全、明确要求人工、老人未成年人咨询、多次咨询不满、情绪激动等情况，平台不得用AI搪塞拒绝，消费者可直接投诉。

交互失败或超时，应自动转人工。AI识别失败、消费者拒绝AI服务、对话涉及信息安全、人身财产安全的紧急情况、智能响应超时等情形应自动转人工。如系统识别到有投诉意向、负面情绪，消费者确认后应当转接人工。

人机切换无需重复举证。AI转人工时，平台应完整同步消费者身份、对话记录、问题情况、工单状态，不得要求消费者重复陈述。

全程留存AI对话证据。AI客服由企业运维管理，答复属于企业服务延伸。企业不能以“算法生成”免责。消费者要及时保存聊天截图、对话录屏等作为维权证据。

重大消费事项务必人工核实。涉及费用标准、合同约定、售后赔偿、退款方案等重要内容，切勿轻信AI单方答复，务必经人工客服确认，并留存沟通记录。

人工接入霸王条款无效。“仅限会员转接人工”“达到指定投诉次数才可接入人工”等条款，属于限制消费者合法权益的无效条款，可不予认可。

妥善保护个人敏感信息。非必要不向AI提供身份证号、银行卡号等隐私信息。企业应落实客户信息分级安全保护。如信息泄漏造成损失的，消费者可依法维权。

特殊年龄群体享受优先服务。老年人、未成年人等，属于应当优先转接人工客服的对象。家属代办业务时，可主动说明情况，申请优先接入。

全方位固定维权证据。做好对话截屏、操作录屏，记录菜单路径、等待时长；电话沟通建议进行录音，妥善保管全部沟通凭证。

消费维权操作指引

第一步：全面固定证据

保存AI对话截图、操作录屏、通话录音、人工客服沟通记录等全套材料。

第二步：多渠道开展投诉

1. 12315热线、12345热线；

2.“全国消协智慧315”微信小程序；

3. 互联网信息服务投诉平台（涉及互联网、电信类纠纷）；

4.12378热线（涉及银行保险领域纠纷）

5.12386热线（涉及证券领域纠纷）

调解无果，可依法申请仲裁或者向人民法院起诉。

第三步：精准援引依据维权

投诉时，建议客观写明事实情况，援引《消费者权益保护法》《电子商务法》《中华人民共和国民法典》等法律规定，也可将新国标作为技术参考，提高投诉成功率。

特别说明：新国标为推荐性国家标准，无强制执行力，但可作为监管处置、司法裁判的重要参考依据。

福建省消委会提醒

AI客服的初衷是优化服务体验、提升办事效率，本不应成为消费者维权的阻碍。经营者上线AI客服后，应当对其输出内容承担相应责任。广大消费者遇到转人工受阻、AI承诺不予兑现等情况，不要一味忍让，要留存好证据，理性依法维护自身消费权益。

（据福建省消费者权益保护委员会）