

# 内蒙古自治区消费者协会多措并举 推行“放心消费”“线下无理由退货”双承诺

本报讯（记者 李娜）在3月13日内蒙古自治区市场监督管理局召开的新闻发布会上，内蒙古自治区消费者权益保护服务中心主任、内蒙古自治区消费者协会秘书长吴日根就写入2026年内蒙古自治区政府工作报告中的推行“放心消费”“线下无理由退货”双承诺现场答记者问。

吴日根表示，推行“放心消费”“线下无理由退货”双

承诺是“消费者权益保护工程”的重要任务。内蒙古自治区消费者协会根据相关工作部署，推行“双承诺”主要有以下三项举措：

**细化重点行业承诺范本，健全公示监督机制。**针对餐饮服务、商品零售、家装建材、汽车维修等重点行业，制定细化的承诺执行规范和退出机制，明确无理由退货的适用范

围、时限与流程。通过中消协“消费查”微信小程序、自治区消协公众号以及企业承诺上墙等方式，将承诺商家向社会公示，主动接受消费者监督，确保承诺内容看得见、执行落得实。

**打造放心消费聚集区，发挥引领带动效应。**重点在商圈、街区、景区等消费集中区域推动“双承诺”扩面提质，引导

经营主体集中参与承诺，打造放心消费场景。通过为承诺单位添加专属标识，利用媒体、导航地图、外卖平台等多渠道进行引流宣传，并组织“双承诺”企业开展促销活动，引导消费者优先选择承诺商家，让诚信践诺经营转化为实实在在的客流与销售效益。

**建立正向激励政策，将承诺践诺与金融支持挂钩。**将“双

承诺”商家纳入质量融资增信支持范围，联合金融机构推出“惠企质量贷”等守信激励政策。符合条件的企业可享受单户贷款额度最高1000万元的金融支持。通过真金白银的政策激励，既帮助企业解决融资难题，也倒逼企业在商品准入、服务质量、场所安全等环节建立更严格的内部规范，从源头上保障产品和服务质量。

## 铁拳出击护消费 严格执法保民生 执法稽查在行动

本报讯（记者 袁新建）3月13日，内蒙古自治区市场监督管理局召开新闻发布会，内蒙古自治区市场监督管理局执法稽查局针对市场消费领域社会反映强烈、危害性大的违法行为，采取了积极有力有效的措施，取得显著成效。

内蒙古自治区市场监督管理局执法稽查局局长师军表示，全区市场监管部门秉持“服务民生、护航消费”宗旨，聚焦食品领域“两超一非”、制售假劣农资产品、虚假宣传、假冒劣等15个重点领域，以“打假、处劣、治虚、惩偷”为重点，重拳打击市场监管领域违法违规行为，查办了一系列商标

侵权、虚假违法广告、虚假宣传、电动自行车非法改装等案件，曝光了一批典型案例，持续严肃整治之下，一大批违法行为被严查严办，取得良好效果。

下一步，内蒙古自治区市场监管局将深入落实自治区党委“1571”工作部署，持续聚焦群众急难愁盼的问题，深化民生领域“铁拳”行动，开展守护“内蒙古大草原优品”专项整治，严厉打击食品“两超一非”、认证和检验检测领域出具虚假或不实检验报告等违法行为，切实保障群众生命健康与合法权益，规范市场秩序，优化营商环境，为内蒙古自治区经济高质量发展和群众高品质生活提供坚实保障。

## 守护民生为己任 深耕消费维权路 ——呼和浩特市消费者协会2025年成绩单



本报记者 刘哲

近年来，呼和浩特市市场监管系统、消协组织始终以守护民生为己任，深耕消费维权主责主业，以硬核担当筑牢消费安全坚实屏障，全力护航品质消费提质升级。

**畅通维权渠道，闭环处置提质增效。**2025年，全市依托全国12315平台、来访来信等多元渠道，全方位受理消费诉求，全年累计受理消费咨询、投诉、举报8.2万件，成功挽回经济损失1191万元，平台核心指标领跑全国均值，实现诉求响应“零拖延”、纠纷处置“全闭环”。

**织密共治网络，基层维权全覆盖。**聚焦消费维权“最后一公里”，大力推进12315“五进”规范化建设，推动维权服务向基层下沉。全市建成消费维权服务站104个，打造示范站点8个，吸纳ODR企业单位95家，构建起“站点就近受理、企业快速和解、部门高效处置”的基层维权网络。

**普及消费教育，全民维权强意识。**聚焦餐饮定金退还、特殊食品安全、线下无理由退货等热点，通过线上线下相结合的方式，将消费教育融入消费者日常生活。线上依托“青城12315”等微信公众号发布消费提示44篇；线下通过各类宣传活动累计接待咨询消费者千余人次，发放宣传资料5万余册。

**倡导诚信经营，无忧消费添保障。**全力推进线下实体店“无理由退货”承诺活动，推进农贸市场星级商户评定工作，制定印发倡议书及实施细则，举办商家承诺启动仪式，引导市场主体主动践诺守信。全市1100余家商超、实体店签订“放心消费”“无理由退货承诺”双承诺，在强化商家诚信经营意识的同时，大幅提升消费者购物体验与消费满意度，让放心消费成为市场常态。

**亮剑恶意索赔，公平市场护营商。**针对职业索赔恶意投诉举报乱象，呼和浩特市市场监管系统率先出台市级处置暂行规定，明确13类恶意投诉、6类恶意举报行为，建立异常名录联防机制，收录异常人员信息800余条、首批纳入职业索赔人50名，有效遏制恶意维权乱象。该项工作走在全国前列，获国家市场监督管理总局、内蒙古自治区市场监督管理局高度肯定认可，为优化营商环境、维护公平竞争市场秩序提供了有力制度保障。

**消费提质无止境，维权护航不停步。**站在2026年“提升消费品质”的新征程上，依托呼和浩特市市场监管部门，消协组织将始终坚守为民初心，围绕全市消费维权、市场监管、诚信体系建设等工作作出部署，为推动消费者权益保护工程纵深发展注入新动能。

## 持续提升“蒙”字标大草原优品的 品牌价值和影响力

本报讯（记者 王磊）如何持续提升“蒙”字标大草原优品的品牌价值和影响力，内蒙古自治区质量和标准化研究院院长毕力格在3月13日内蒙古自治区市场监督管理局召开的新闻发布会上进行了解答。

近年来，“蒙”字标充分发挥“传递信任”的核心价值，始终坚持“高标准、严认证、强监管、优服务”原则，2022—2026年，“蒙”字标连续5年写入自治区政府工作报告。2025年，“蒙”字标在中国质量大会上荣获“区域公共品牌传递质量信任、提振消费信心”全国优秀典型案例并排在首位。随后推进标准、认证、产业、质量管控、综合服务“五大体系”建设，建成了“3+1+N”标准体系，覆盖农牧业、工业产品和服务业，发布实施认证标准154项。全区174家企业、1613种产品获得“蒙”字标认证，有效带动产业升级和就业扩容，实现了经济价值与社会价值双赢。

为更好地发挥“蒙”字标优势，毕力格表示下一步会从以下几点发力：

**高标准引领，筑牢品牌基石。**新研究30项认证标准，完成标准复审修订。推动“蒙”字标认证与地理标志产品协同互促、相互赋能。

**严认证赋能，传递品牌信任。**认证企业30家以上。打造“蒙”字标餐饮、景区等服务认证标杆。培育入库企业80家以上。

**强监管护航，守护品牌信誉。**强化三级联动监管机制，开展产品风险监测，强化全链条质量管控，联动盟市共建盟市级区域品牌，让“蒙”字标标识成为消费者看得见的信任。

**优服务聚力，提升品牌价值。**坚持“搭平台、建渠道、拓市场”，推进“蒙”字标市场化、数字化、品牌化发展。开展“蒙”字标全国行。举办“蒙”字标品牌发展大会、集体亮相高价值博览会、展览会等重要活动。通过各类媒介载体、文创产品等，开展“蒙”字标宣传。推进“蒙”字标展销中心及经销店建设，深度融入消费市场，切实提升市场占有率。