

“事前指导、事中监管、事后维权”全链条发力

# 内蒙古自治区市场监督管理局重拳整治旅游市场乱象

本报讯（记者 李健）2025年，国家市场监管总局深入践行“监管为民”理念，持续组织推动全国市场监管部门打击侵害消费者权益违法行为，有效净化市场环境、维护公平竞争秩序，切实增强群众消费安全感和获得感，护航高品质生活和高质量发展。随着内蒙古旅游热度持续攀升，旅游市场的消费体验也成了大家关注的焦点。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，内蒙古自治区市场监督管理局价格监督检查和反不正当竞争局（反垄断局）局长石树平针对旅游市场出现的价格违法、虚假宣传、侵害消费者权

益等问题及市场监管部门采取的监管举措现场答记者问。

近年来，内蒙古自治区市场监督管理局通过“事前指导、事中监管、事后维权”全链条发力，重拳整治旅游市场乱象，旅游市场环境持续改善和优化。

以“服务型执法”为抓手，引导行业合规经营。积极推动监管理念从“事后查处”向“事前指导”转变。在旅游旺季前集中开展提醒告诫、约谈经营主体、签订价格承诺书、发布典型案例，宣贯《价格法》《消费者权益保护法》，让合规经营成为行业共识，累计发放提醒告诫书3000余份。鄂尔多斯市“百家酒店价格承诺”工作还获得国家市场监

管总局肯定。创新推出“轮流坐诊”“上门会诊”服务模式，为景区及商户提供明码标价指导、法规解读等精准服务，有效帮助企业规避经营风险。

以“综合化监管”为支撑，筑牢市场秩序防线。聚焦执法的系统性与协同性，在部门联动方面，联合文旅、公安、交通等部门打破信息壁垒，实现问题线索共享、执法效率提升。在内部整合方面，融合价格、食品、特种设备等多条线力量，严查价格违法、虚假宣传等八类违法行为，实现“进一次门、查多项事”。旅游旺季采取“四不两直”“明察暗访”等方式开展专项检查，对发现的问题现场移交、跟踪督

办。专项治理以来，全区市场监管系统共立案查处旅游市场价格、不正当竞争、虚假宣传、食品安全违法等案件400余件，有力维护了旅游市场秩序。

以“高效化维权”为保障，守护消费者合法权益。聚焦旅游消费纠纷特点，畅通维权渠道、提升处置效能。旅游旺季期间依托12315平台和12345政务服务便民热线，严格落实专人24小时在岗值守，全流程跟踪处理投诉举报工单，确保消费者诉求“有人接、有人办、有结果”。近两年共办结旅游服务投诉举报近2600件，为消费者挽回经济损失近20万元。同时建立了旅游诚信“红黑榜”

制度，依据投诉举报、执法办案情况实施信用分级分类监管，重点监管“黑榜”经营者、宣传推广“红榜”诚信好店，以信用约束倒逼行业诚信经营，鼓励良性竞争。

今年，聚焦旅游市场价格乱象，内蒙古自治区市场监督管理局制定了《内蒙古自治区旅游市场明码标价暂行规定》（以下简称《暂行规定》），目前正在征求意见。下一步将以《暂行规定》实施为契机，不断提升旅游市场监管精细化、规范化水平，让每一位来内蒙古的游客都能“明明白白消费、开开心心旅游”，为内蒙古自治区文旅经济高质量发展保驾护航。

## 强化消费纠纷 多元化解机制

——内蒙古自治区消协积极推进消费纠纷人民调解委员会筹建工作



本报讯（记者 贺向军）为深入贯彻落实国家“十五五”规划关于完善社会治理体系、推动矛盾纠纷源头化解与多元化解的总体部署，积极响应《市场监管总局 司法部关于深入推进消费纠纷化解工作的指导意见》（国市监稽发〔2026〕2号）的文件精神，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及《人民调解法》等相关法律法规，内蒙古自治区正加快推进消费纠纷多元化解机制建设，着力缓解基层消费维权压力，提升纠纷化解效能。

2026年3月10日，内蒙古自治区司法厅人民参与和促进法治处李朝辉、梁永军一行到访内蒙古自治区消费者协会，就筹备组建“内蒙古自治区消费纠纷人民调解委员会”相关事宜进行专题调研和专业指导。

此次调研旨在落实两部门关于建立健全消费纠纷多元化解机制的协作要求，加快建立健全消协组织体系，推动内蒙古自治区消费领域行业性、专业性人民调解组织的落地。

调研座谈会上，双方围绕调解委员会的设立流程、组织架构、工作规则以及调解员队伍的专业化建设进行了交流与探讨。内蒙古自治区司法厅同志重点就如何依据相关法律法规规范调解工作、如何整合社会资源打造专业化调解力量提出了指导意见。双方一致认为，成立消费纠纷人民调解委员会，是丰富基层调解队伍、缓解基层消协人员配置不足现状、提升消费维权服务效率与公信力的重要举措。

根据筹建思路，即将成立的内蒙古自治区消费纠纷人民

调解委员会，将着力培育一批熟悉消费维权法律法规、具备良好沟通协调能力的专业化调解员。调解队伍拟广泛吸纳法律专家、相关行业领域代表、资深维权工作者及具备专业背景的社会工作者等力量共同参与，旨在打造一支结构多元、专业互补、经验丰富的调解力量，为消费者和经营者提供便捷、高效、公正的纠纷解决渠道，力争将大量消费矛盾化解在基层、化解在萌芽状态。

此次调研指导为下一步正式组建内蒙古自治区消费纠纷人民调解委员会奠定了坚实基础。内蒙古自治区消费者协会将与内蒙古自治区司法厅紧密协作，加快各项筹备工作进度，为完善自治区社会治理体系、营造安全放心的消费环境贡献力量。

### 消费警示

## 警惕概率陷阱 盲盒消费理性先行



· 资料图片

当前，盲盒消费受年轻人追捧，但消费纠纷持续增多。2025年全国消协投诉数据显示，盲盒消费平均涉诉金额4427元，最高达30万元，问题集中在信息不透明、诱导过度消费、售后推诿，还存在成年人非理性追藏、未成年人私自大额购买等情况。

对此，中消协发布消费提示，引导消费者理性安全消费。

理性看待，拒绝冲动消费。盲盒核心是趣味体验，而非投机投资。受商家营销和二级市场炒作影响，不少消费者盲目抢购。消费者应理性购买，认清隐藏款概率极低，不沉迷追款；购买前看清商品信息、抽取概率、售后政策等规则；警惕“必中”“超高概率”等虚假宣传，不为炒作溢价买单；结

合自身需求设定消费上限，摒弃攀比和赌博心态，避免过度投入。

注意安全，远离违禁品类。选购食品、化妆品等盲盒时，务必查看保质期、安全认证等信息，保障使用安全。同时不购买药品、活体动物、易燃易爆品等明令禁止以盲盒销售的商品，规避法律与安全风险。

留存凭证，依法维护权益。发生消费纠纷时，妥善保管订单、聊天记录、商品照片等证据。先与商家协商解决，协商不成可通过消协平台或向行政部门投诉举报，依法维权。

中消协提醒消费者，盲盒消费应回归娱乐本质，理性选择、安全消费，不被概率和攀比裹挟。

（据中国消费者协会）