



维权有门路 守护“钱袋子”

——我市多举措筑牢消费者权益保障网

本报记者 张楚研 文/图

柴米油盐关乎民生冷暖,衣食住行离不开消费场景。在日常“买买买”的路上,总有那么几个瞬间让人心里犯嘀咕:“这钱花得值吗?”“后续有保障吗?”“这事儿没人管吗?”

一年一度的“3·15”国际消费者权益日即将来临,今年的主题为“提升消费品质”。为回应市民关切,我市多举措发力消费维权,切实维护人民群众的合法权益。

数据画像: 把脉消费痛点

2025年,市民李女士在一家商场购买了一双男士名牌运动鞋,回家穿了几天后发现,鞋帮开裂。李女士与商家沟通无果后,依法向海勃湾区市场监督管理局投诉。

接到投诉后,海勃湾区市场监督管理局新华市场监管所工作人员与该店负责人进行了沟通,明确告知对方,7日内商品出现质量问题,消费者可以选择退货、换货或修理,商家不得故意拖延或者无理拒绝。经过协商,商家给消费者换货。

商品质量问题始终是消费者投诉热点,其中,服装、鞋帽在质量类投诉中占比较大。

2025年,我市12315消费者投诉举报平台共接到各类投诉、举报、咨询6359件(投诉5746件,举报597件,咨询16件)。从投诉类别看,合同纠纷、食品安全、商品质量、价格争议位列前四位,分别受理投诉1569件、1194

件、813件和762件,合同与食品安全问题合计占比超半数,成为消费维权的“重头戏”;从商品投诉来看,受理量较大的商品投诉主要有食品938件、服装及鞋帽360件、家居用品225件、家用电器144件,其他投诉增长较快的商品涉及特种设备、医疗器械、运动用品等;从服务投诉来看,受理量较大的服务投诉主要有餐饮和住宿服务1038件,销售服务562件,文化、娱乐、体育服务479件,美容、美发、洗浴服务363件等。

针对市民遇到的问题,市消费者权益保护服务中心开展了消费教育进社区、进企业、进农区和进市场活动54场次;通过各类媒体发布工作动态、消费警示、典型案例、法律法规、消费倡议等维权信息1040条。

“去年的投诉总量同比呈现上升态势,这说明消费者维权意识在提升,大家不仅了解维权渠道,更是越来越善用、会用维权平台。”市消费者权益保护服务中心副主任张宏刚说。

保障权益: 筑牢消费基石

如何多维度保障消费者权益,我市有“实招儿”。

海勃湾区的一家运动城开展了“线下消费无理由退换货”承诺活动。市民购买商品后15天内,只要不影响二次销售,可以无理由退换货。市民王先生在此花费939元购买了一双鞋。在逛其他商城时,他发现这款鞋在做活动,售价

只有593元。“说实话,买贵了我心里挺不舒服的,但是运动城主动售后的诚意与担当让我特别满意。”王先生说,他找到这家运动城负责人希望退换货时,该运动城总经理石海燕确认信息无误后,主动给王先生退款400元。

“我们给顾客的承诺是15天无理由退换货,包括买贵退款。王先生的投诉帮助我们发现问题,所以我们不但愿意退款,还感谢顾客的信任与支持。”石海燕表示,推行“15天无理由退换货”承诺,是对自身产品质量、价格的自信。自从推行服务承诺制以来,顾客对运动城的信任度更高了。

截至目前,我市实行“线下消费无理由退换货”机制承诺经营主体已有5家,门店52家。

此外,我市引导企业积极加入消费纠纷在线解决机制,截至目前,共发展ODR企业36家;成立消费纠纷人民调解委员会,聘请志愿者为社区居民调解消费纠纷;设立消费维权服务站41个;开展放心消费承诺活动,截至目前,共有放心消费承诺经营主体48家,2条街区被自治区列入“放心消费示范街区”名单。

避坑指南: 练就维权本领

2025年有这样一消费维权典型案例。

市民张女士在海勃湾区的一家饰品店购买了2个发饰,花费244.6元。当时,店家口头承诺“7天内包退”,张女士要求店家将承

诺写在购物小票上。回家斟酌后,有一款商品需要退货,张女士找到商家协商遭到拒绝,于是向海勃湾区市场监督管理局新华市场监管所投诉。因为有书面承诺,且没有其他条件限制,在新华市场监管所工作人员协调下,经营者最终履行了承诺,为张女士退货。

“这名消费者的做法非常值得大家借鉴,小票上注明的‘7天内包退’承诺,为她成功维权提供了关键有效证据。”张宏刚说。

无论是什么种类的消费,消费者都要学会留存有效证据,像张女士一样将商家的口头承诺落到实处,写成书面承诺,或录音录像等,以备消费发生纠纷时,出示有效证据。“我们在调解消费纠纷时,经常遇到消费者拿不出证据的问题。没有证据我们就无法要求商家履行承诺,只能靠调解,尽量减少消费者损失。所以,消费者一定要学会保存有效证据。”张宏刚说。

张宏刚提醒,预付式消费纠纷多发,其中涉及合同条款的问题有不少“陷阱”。消费者一定要在签订合同的过程中仔细检查合同内容,如发现不公平条款应立即修改或终止签约,还可以协商补充有利消费者的条款,保障自身合法权益。

消费者权益保护工作是关乎百姓切身利益的民生工程。我市今年将在维权机制完善、纠纷源头化解、消费教育引导等方面发力,切实优化消费环境,筑牢放心消费的“基石”,不断增强群众的获得感、幸福感、安全感。

优化营商环境进行时

今年以来,累计收到群众表扬32次 政务服务凭什么 赢得群众真心点赞

本报记者 刘春霞

“多亏了小王,要不然我真不知道该怎么办。”日前,市民李先生特意做了一面锦旗送到市政务服务中心,点名要献给综合窗口工作人员王梦娟。

此前,李先生前来办理丧葬补助相关业务,办理过程中遇到阻碍,急得团团转。王梦娟主动上前了解情况后,积极对接多个相关部门沟通协调,全程跟踪帮办。最终,李先生申请的费用在春节前顺利发放到户,为此专程送来锦旗表示感谢。

这样的暖心场景,今年以来在市政务服务中心接连上演。

前不久,有群众首次办理车用气瓶使用登记证,对流程不熟悉,在市政务服务中心大厅内不知所措。综合窗口工作人员张浩、银雪主动上前服务,一人协助梳理材料,一人指导填写表格,高效完成全部流程。办事群众感慨:“本以为要跑好几趟,没想到一次就办成了。”几天后,一面锦旗送到两人手中。

此外,综合窗口工作人员刘欣在群众办理社会团体变更登记业务时,全程细致解答疑问、精准指导操作,用专业服务赢得群众书面表扬。

据统计,2026年开年以来,市政务服务中心窗口累计受到群众表扬32次。这既是工作人员用心服务的真实写照,更是我市深入推进“高效办成一件事”改革、持续优化政务服务的生动缩影。

服务品质的提升,源于改革的持续深化。我市紧扣企业和群众需求,聚焦教育、医疗、公共事业等民生领域,梳理形成具有本地特色的“一件事”基础服务清单,逐项制定实施方

案,系统梳理跨部门联办链条。过去需要跑多个部门、交多份材料的业务,如今实现“一口受理、一次告知、一表申请、一网审批、一窗发证”。

依托“一件事一次办”平台,我市持续深化跨部门数据共享与业务协同,构建起线上平台、“蒙速办”App、线下窗口三维一体的协同服务体系,实现相关事项全流程闭环办理。同时,在全市率先建成“一件事一次办”掌上审批系统,审批人员通过“蒙速办”App即可随时随地进行业务处理,真正打破办公时间和空间限制。依托该系统,市政务服务中心对事项受理时间、审批环节耗时等6个核心维度进行实时监测与深度分析,精准识别服务堵点与流程短板,推动审批服务持续优化。

坚持“以用促建、以用促优”目标导向,我市持续丰富“一件事”应用场景,推动改革从单点突破向系统集成延伸。2025年推出身份信息变更、门头牌匾监管联动、老龄补贴等8个地区特色“一件事”,截至目前,全市已累计上线特色“一件事”21个,办件量达9万余件。经集成优化后,审批时限、办理环节、申请材料、跑动次数较改革前分别压减83%、65%、81%和80%,构建起“全周期覆盖、全流程优化、全链条协同”的集成服务格局。

一面面锦旗,一封封感谢信,承载着群众的认可与信任。市政务服务中心将继续以群众需求为导向,把群众认可转化为工作动力,持续优化流程、提升服务,用心用情打通为民服务“最后一公里”。同时,立足地区实际,拓展更多特色场景,完善数据支撑,让政务服务更高效、更便捷、更有温度。

我市深入实施 创业就业巾帼行动

本报讯(记者段维娜)近日,市妇联联合市人社等部门举办2026年春风行动暨就业援助季妇女节专场招聘会。此次招聘会以“春风送岗位,巾帼绽芬芳”为主题,聚焦女性就业痛点、企业用工难点,搭建起高效便捷的供需对接桥梁,用暖心服务增添巾帼亮丽。

本次专场招聘会整合餐饮服务、商贸零售、母婴护理、家政服务适合女性就业的岗位资源,吸引31家企业参与招聘,提供就业岗位908个——既有适合职场女性的专业岗位,也有兼顾家庭与工作的灵活就业岗位,全力为女性求职者提供多样化、高质量的就业选择。据统计,活动当天达成初步就业意向122人,其中,灵活就业岗位深受“宝妈”群体青睐,充分满足了不同年龄阶段、不同技能水平女性求职者的多元化就业需求。

现场设立政策咨询、技能培训、“妈妈岗”、京蒙合作等不同类型的专区,针对就业困难人员、失业人员、未就业高校毕业生等重点群体,提供一

对一精准帮扶,一站式就业服务,确保不同需求的求职者都能找到适配的岗位与服务。“我在家照看了几年孩子,现在孩子大了,我也想出来找份工作,今天就过来看看有没有适合我的岗位,感觉提供的岗位选择还挺多的。”求职者李静芳说。

与此同时,招聘会同步开启线上“巾帼普法+直播带岗”模式,邀请我市“蒲公英”项目合作单位内蒙古金诺律师事务所律师走进直播间,围绕《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规开展面对面普法宣讲,并由巾帼主播实时介绍岗位详情、薪资待遇,在线解答网友疑问,累计吸引4856人次观看、互动,有效扩大了招聘会的覆盖面与影响力。

据悉,市妇联将继续联合人社部门,持续聚焦女性就业需求,常态化开展线上线下专场招聘活动,精准推送岗位信息和政策福利,搭建更多优质就业平台,助力妇女实现就业增收,为我市高质量发展注入巾帼智慧和力量。

便民信息港

转让土地 低价转让位于海勃湾区新园社区(乌海站、110国道西1公里处)成熟的渔场200亩,房屋建筑面积500平方米,可经营农家乐、会所、水产养殖、垂钓等。 电话:13604730663 13009959550	超亮LED显示屏公司 代理:强力巨彩LED显示屏,大华拼接屏,全息投影,海信一体机广告机。招聘业务员,待遇丰厚。 联系电话:15332736780	新能源充电桩 免费投资建站 公牛汽车充电桩乌海运营中心承揽:企事业单位停车场充电桩。业务诚招:二级分销及兼职业务员,提成丰厚。 联系电话:13204736788
租售房屋 乌海市海勃湾区丽日花园步梯六楼,两室两厅,南北通透,紧邻乌海市第一中学分校、海勃湾区第二小学,家具齐全,拎包入住。 联系电话:19204736001	出租商铺 乌海市海勃湾区大庆北路钻石广场1-27号,临街商用一体三层楼房。 联系电话:13327033555	乌海市金荣钢构彩板制品有限公司 承接设计,安装加工钢结构、储煤棚、厂房、临建办公室、防风网、轻钢造型、防盗门、窗户、设备制品、土建工程(集装箱房、市政围栏现货租售)。地址:海勃湾区机场路3km处(9号巷-2)。联系电话:0473-8888088 18847379888
诚邀合作 现诚邀内蒙古乌海市、阿拉善盟做光伏产业光伏板销售及回收业务的公司或个人,有意向可联系卢先生。联系电话:16652882610 15053612200	出售房屋 乌海市海勃湾区民贸小区,98.5平方米,三室两厅一厨一卫,带阳台,光线及户型俱佳,家具齐全,拎包入住,交通方便。 联系电话:15848741931	出售商铺 海勃湾区乌海东站货场对面,中孚装饰城外围临街商铺(车站北路11-3),上下二层共150平方米,简单装修。位置优越,交通便利,证件齐全,价格面议。 联系电话:18147319062

刊登商业广告、通知、公告、出租出售等 咨询电话:0473-2028915

遗失声明

●因不慎将乌海市海勃湾区小生便民水果蔬菜店的食品经营许可证(正本)遗失,许可证编号:JY11503020081921,声明作废。
●因不慎将张梦涵的出生医学证明遗失,出生证编号:M150064645,性别:女,出生时间:2012年10月9日,声明作废。

绿化好消息

乌达区雨壮花木苗圃出售爬山虎、杨柳树、松柏树、丁香等20多种当地树苗。

同时提供绿化优质服务:一、树木花草种植、修剪、喷洒农药。常年一条龙服务,省力省钱省心。二、安装喷滴灌、假山喷泉、升旗台和石雕石刻等园林景观,设计和施工。欢迎新老客户光临!

地址:原乌达农场加油站房后。

联系人: 冯宽:13947323699 冯三宽:13847366938

便民服务电话

报警电话

匪警:110

火警:119

交通事故报警:122

急救中心:120

医疗服务电话

市人民医院急诊:

2044105

市中医蒙医医院急诊:

6987120

市樱花医院急诊:

2017120

消费投诉电话

市消费者协会投诉:

2020315

市食品药品投诉:

12345

市卫生监督热线:

6993190

通信服务电话

中国移动客户服务热线:

10086

中国联通客户服务热线:

10010

中国电信客户服务热线:

10000

电力服务电话

市电力服务热:

95598

市电力投诉举报电话:

12345

草原鲜牛肉 就得吃现的

GRASSLAND FRESH BEEF IT HAS TO BE EATEN FRESH

健康牛

富泉牛肉

放心买

富泉从未忘记创业初心
富泉牛·放心牛
一直坚守、笃定前行



鲜肉

鸿运楼向东100米银海新都底商11号
TEL: 13948337703

现食