让陌生人去家里喂猫靠谱吗

新兴上门喂猫服务水平有待提升

□ 本报见习记者 孙天骄
□ 本报记者 陈 磊

穿上一次性鞋套，输入密码解锁进门，拿出其中一个卧室门前门垫下的钥匙，开门进入卧室……做好这一系列工作之后，小七终于看到房间里从床底试探性伸出头的小猫——那正是他要服务的对象。

紧接着，小七开始准备猫粮、铲猫砂、拿出逗猫棒陪小猫玩，整套流程大概20分钟。最后和猫主人反馈情况，他结束了这一次上门喂猫的工作。

近年来，随着宠物经济的快速发展，上门喂猫等新兴服务应运而生。一大批像小七一样的年轻人，以兼职的形式提供上门喂养、清理粪便、陪伴玩耍的整套服务。接受《法治日报》记者采访的20余名养猫人士均表示，曾通过朋友介绍、宠物医院推荐等渠道享受过上门喂猫服务，下次有需要的话还会继续选择该项服务。

“上门喂猫服务让养猫人士省心不少，满足了客观需求，但也存在一些不容忽视的风险隐患。”接受记者采访的专家认为，作为一项新兴的服务，上门喂猫服务仍有进一步提升的空间，可以通过设置行业标准、网络平台规范、加强市场监管等方式进行规范完善。

宠物经济蓬勃发展 上门喂猫服务兴起

事实上，上门喂猫服务正在成为众多猫咪主人的选择。

家住北京市东城区的刘原（化名）提起上门喂猫服务赞不绝口。领养到宠物猫后的第一个国庆假期，他原本打算送猫去寄养，结果发现猫咪接种疫苗的三联单子找不到了，而寄养需要提供这些证明。无奈之下，他了解到上门喂猫服务手续相对简单，只需要提供家庭住址，网上签约下单就可以，于是果断选择了上门喂猫服务。

第一次接受上门喂猫服务的体验就让他非常满意，他选择的这位上门喂猫服务者是朋友介绍的，本身就很喜欢宠物，在喂养过后，还会多陪宠物玩耍一会儿。

在上门喂猫服务越来越受欢迎后，很多养猫人士也开始为他人提供上门喂猫服务。

小七第一次接触上门喂猫是在2019年春节前，那时他准备离开北京回老家过年，但有一个难题摆在他面前：自己回家了，他养的两只猫谁来喂呢？本来他考虑寄养在宠物医院里，但是熟悉的宠物医院过年不营业，而且他也担心送去宠物医院后，两只猫咪没有办法适应新的环境。

正在小七犯难之际，一位宠物医院的医生告诉他，其可以提供上门喂猫服务：每天上门半小时左右，帮助添加猫粮和饮用水，清理猫砂、陪玩，到时间后就会自行离开，如果不放心可以全程视频。因为对方本来就是自己比较熟悉的宠物医生，小七抱着试一试的态度选择了上门喂猫服务，并把家里的备用钥匙留给了对方。

过年期间，这位宠物医生每天差不多固定时段就会来到小七家，按照约定完成喂猫、换猫砂、陪玩等服务，进门和离开时都会跟小七报备。此后，小七多次选择上门喂猫服务，并主动加入了兼职提供上门喂猫服务的队伍。

中国社会科学院法学所研究员谢鸿飞认为，上门喂养服务有其存在的必要性和发展空间，特别是在节假日期间，因宠物主人不在家而未能照料宠物，又担心宠物对环境敏感而不选择寄养别处，上门喂猫服务由此产生，这是市场价值自发运行的结果。“上门喂猫的服务提供者应具备相关技能，如了解宠物基本情况，熟悉宠物各类食物及对应的喂养方式，掌握猫砂的使用技能等。”

服务流程大同小异 门槛较低缺乏标准

曾在北京工作的月月，已经兼职提供上门喂猫服务两年多——她自己养了4只猫，是朋友圈里公认的养猫“小百科”。两个多月前，她离开北京到山东青岛工作，现在仍会在休息时间为几位熟悉的网友提供上门喂猫服务。

月月说，她提供的上门喂猫服务，主要内容包括喂猫、换猫砂、陪玩等，但具体内容还要根据猫主人的需求来定。“比如有的客人会要求帮忙开窗通风，还有客人要求用特定的玩具和猫玩，这些都要事先沟通好。”

“做这行不仅能给我家猫多挣点猫粮钱，而且还可以‘撸’到别人家的猫，是一件很幸福的事。”月月说，因为上门喂猫服务，她接触到了很多有爱的猫主人，也看到了很多可爱的小猫咪。

“据我了解，目前提供上门喂猫服务的人员，基本全是兼职。”月月坦言，上门喂猫这个行业还有许多需要规范的地方，而服务者素质参差不齐正是其中一个重要问题。

她说，曾遇到过一位很不专业的上门喂猫人员，当时她刚好要出门，和那位上门喂猫的人打了个照面，发现对方是位50多岁的男士，抱猫的手法很不专业，一看就没怎么养过猫。进门后仅10分钟，就敷衍地完成了喂猫工作，完全没有陪猫玩和照顾猫的情绪，“让我觉得很不舒服”。

还有一次，她出差回家后看到，上门喂猫人员把自己买来消毒用的酒精误当成水，倒在了猫咪的饮水碗里，而且事后再也联系不上对方。

“还好酒精味道刺鼻，猫咪没有饮用，但是导致猫咪一整天没有饮水，那个人真是太不负责了。”月月说。

李沐（化名）是北京市昌平区一家宠物医院的医生，在工作之余也会为一些顾客提供上门喂猫服务。他告诉记者，他的一些宠物医生朋友，私下都会提供上门喂猫服务。

“现在有不少人打着宠物医院或者机构的名义提供上门喂猫服务，但其实都跟我们一样，就是接‘私活’。据我所知，正规宠物医院并不会单独为顾客提供上门喂猫服务。”李沐说，因为上门喂猫不需要特殊资质，也没有什么入行门槛，所以目前处于鱼龙混杂的状态，“有真心爱猫、懂猫的，也有只是为了挣点钱的”，甚至是抱有不良目的的。

对此，中国法学会商法学研究会副秘书长、中国政法大学副教授朱晓娟认为，单纯喂猫服务不属于技术含量高的服务，原则上无需资质，但从保护自然人的视角，应该要求接种相关疫苗，以防范风险。但随着从业人数规模的扩大与行业的发展，应不断完善准入门槛。

法律风险不容忽视 服务规范有待完善

那么，上门喂猫人员进入私人领域是否安全？

家住北京市朝阳区的赵女士养了一只猫，平时也会选择上门喂猫服务，但她在服务人员上门前后总会更换大门的密码锁，而且会尽量倾向于找自己熟悉的人。有时，她还会要求对方打开手机，实时直播上门喂猫的过程。“毕竟他们上门时家里没人，而家中还有财物，难免令人担心。”赵女士说。

不仅顾客可能会有担忧，上门喂猫服务人员同样也有顾虑。月月告诉记者，因为考虑到上门喂猫需要进入他人家里，而且要接触猫等他人特殊财物，所以她事先会专门与顾客签订一份“月月家召唤表”，算是一份告知协议，确保双方在了解情况后达成一致再执行，以避免后续可能产生的纠纷。

李沐就曾遇到过一位客人，在他完成了上门喂猫服务之后，客人以服务不满意为由拒绝付费，而他对此无能为力，“只是之后我都会提前收取定金”。

“上门喂猫服务涉及宠物安全、私人财产安全和个人信息保护等问题，存在潜在的法律风险。”在谢鸿飞看来，上门喂猫服务是一方根据自身需求委托他人提供上门喂养等专业服务，双方形成服务合同法律关系。这一合同的性质应界定为承揽合同，适用民法典有关承揽合同的规定。

朱晓娟同样认为，委托陌生人进入家门提供喂猫服务，对委托人的财产有毁损的风险，以及其他可能存在的财物或人身损失。从保护各自权益的角度出发，应该通过签订协议的方式明确各自的权利与义务以及违反义务应承担的责任。如发生财物损毁、宠物伤人、货款争议，应依合同的约定承担责任，但在财物毁损、宠物伤人的情况下，存在侵权与违约的竞合，由当事人选择一种有利于自身权益得到最大化保障的方式。

朱晓娟建议，首先，从制定行业准入标准开始，强化行业自律，完善信用监管机制，让本行业的服务有据可依；其次，制定喂猫服务合同的示范文本，事先明晰当事人的权利义务、责任承担与救济机制等内容；最后，在委托喂猫服务人提供服务时，委托人也应尽到必要的注意义务，认真考察对方的品行。

漫画/李晓军

新业态消费需要新维权渠道

百城消费者满意度测评结果连续四年稳步提升 中消协呼吁

□ 本报记者 侯建斌

近日，中国消费者协会（以下简称中消协）发布的《2021年100个城市消费者满意度测评报告》（以下简称《报告》）显示，2021年全国100个城市消费者满意度综合得分为80.59分，消费者满意度测评结果连续4年稳步提升。

《报告》披露，从地区对比和城市综合表现看，消费者满意度仍然存在较大的地区间差异，除个别城市外，东部和南部城市、经济发展水平高的城市得分明显要高于中西部及经济发展一般的城市；各城市满意度综合得分排名总体稳定，多数城市得分有所增长，37个城市得分高于全国综合得分。

中消协有关负责人表示，综合梳理中消协连续5年城市消费者满意度测评结果来看，消费者满意度综合得分稳中有升，总体处于良好水平。这表明在各地政府、有关部门和社会各方的共同努力下，各地消费环境建设取得长足进步，消费者感知反馈良好，特别是在疫情防控常态化背景下，各地高度关注民生诉求，多措并举保民生、因地制宜促消费，消费维权工作成效显著，对于提升整体满意度起到关键作用。

改善消费环境 提升消费信心

过去的一年，国内疫情防控常态化，国内消费活力得到一定释放。国家统计局数据显示，2021年全国社会消费品零售总额达440823亿元，较2020年增长12.5%，较2019年增长7.1%。

《报告》认为，这一数据体现出国内消费规模显著回升，但增速呈现逐步放缓态势，仍待进一步激发消费潜力。根据消费者满意度调查结果，供给创新性成为消费供给的显著短板，反映出当前消费需求正在快速升级，消费供给与消费需求不能有效匹配。

中消协建议，通过加强政策支持、改进服务及提高效率等措施优化营商环境，降低供给主体制度性成本，引导供给主体参与到产业链条的多个环节中，多维度提升产品服务体系，降低经营风险；同时，着力提升供给创新性，在确保现有消费稳定性、丰富性、多样性的前提下，以充分了解消费需求、消费升级的现实状况形势为基础，把握供给创新方向，依托新技术新应用探索发展新业态、新模式下的新型消费，补齐消费供给短板，推动消费提质扩容，推动可持续消费。

近年来，各地各部门始终着力营造安全放心的消费环境，取得良好成效。消费者消费环境满意度从2017年的72.9分提高到目前的80.5分，消费信心得分较去年同期提升4.1分，目前达82.9分。

不过同时要看到，消费领域虚假宣传、支付风险、信息泄露等环境问题仍有发生，消费者的公平交易权、安全权、监督权等还得不到充分实现，在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心，制约着消费的进一步扩容。

《报告》显示，在消费环境方面，消费者对于自主选择权、知情权等评价较高，对于信息真实、交易安全等评价显著偏低。

为此，中消协建议，构建更加公平互信的消费环境，严厉打击虚假宣传、消费欺诈等违法违规行为，建立健全消费领域信用评价监管机制和风险评估机制，让交易信息更加真实可信、让交易过程更加公平可靠、让交易结果更加安全可感。

同时，切实保障消费安全，坚持问题导向，围绕交易安全、个人信息保护等重点难点问题，做好消费舆情监测分析，建立健全高效便捷的应急反应机制，不断推进消费规则完善，构建安全的消费环境。

此外，着力提高城乡居民消费能力与消费信心，要充分保障人民基本生活与消费，提升全社会理性消费认知、消费决策，提升消费素养，有效降低租房买房、教育、就医等一次性大额消费对居民消费的挤出效应，扩充大众消费支出的选择区间。

完善维权体系 强化权益保护

近年来，随着消费需求快速升级以及新业态新模式不断涌现，消费者权益保护问题越发受到社会各界高度关注，《“十四五”市场监管现代化规划》明确将“强化消费者权益保护”列为重点任务之一。

《报告》显示，2021年，消费供给、消费环境、消费维权三个指标得分的相对排名近4年来总体次序保持一致，依然是“消费供给”（81.93分）得分最高、“消费环境”（80.52分）次之、“消费维权”（80.05分）最低。

其中，“消费维权”从2018年的最低位连续3年大幅上升，2021年突破80分。对照“消费维权”单项指标5年来的得分表现，2017年“消费维权”指标得分仅为66.92分。

中消协认为，完善的维权体系是保障消费者权益、提升消费者满意度的必要基础，2021年消费者满意度测评结果也表明，消费维权得分的进步，能够显著提升消费者整体满意度得分水平。

不过，中消协有关负责人坦言，面对消费者维权意识和行动的增强增多，面对市场矛盾和消费中的新情况、新问题，现有的维权体系和维权力量仍然存在一定的不完备、不适应，需要加大力度、加快推动完善。

中消协建议，首先，要持续扩大维权渠道建设和维权救济支持，通过广泛深入的教育引导和维权宣传，让广大消费者知道何为维权和为何维权，让消费者对社会维权体系、维权效能能够充分感知和正确认识，甚至主动成为共建维权体系的重要参与者。

其次，应持续加强新业态、新模式、新问题研究和预判，针对直播带货、社交电商和炒作营销等热点难点，了解消费逻辑、风险问题和维权态势，明确相关消费业态中各方主体的责任和义务，特别是建立健全更加适应新业态的维权渠道和有效服务，保障消费安全、促进消费公平。

最后，应不断加大维权工作力度，加强维权力量供给，持续推进多层次、多维度、多部门消费者权益保护对话与合作，不断扩大消费维权事件处理覆盖面，提升消费者维权行动跟进效率和处理成功率，为守护安全、畅通消费筑牢维权保障基础。

强化消费监管 提升监管效能

健康的消费市场是消费持续提质扩容的有效保障。中消协有关负责人指出，消费市场各环节的平稳运转需要经营者、消费者和有关监管部门的共同努力和有效交互。

“经营者应当具备充分的主体责任意识，消费者抱持理性健康的消费观念，都可以对优化消费市场起到积极作用，但这种作用具有较强的主观性。”中消协有关负责人认为，这就要求监管部门建立现代化、全面性的监管体系，运用有力的监管手段，提高监管效能，从而为各类参与者提供健康发展的消费市场，持续释放消费作为经济发展引擎的重要作用。

中消协建议，要加快完善监管执法机制建设，消费市场在入口侧健全公平竞争审查机制，重点关注不公平交易、不正当竞争甚至垄断现象，在出口侧强化质量水平监管执法，明确质量标准与惩戒措施，健全专项整治行动机制；进一步发挥部门协作机制效力，在厘清各相关部门职责边界的基础上，推进实施部门间数据共享，加强重点事项通报与协同管理，实现有效的衔接联动；注重技术助力监管，数字经济的蓬勃发展已对监管提出新的要求，必须引进专业化人才，综合运用云计算、大数据、人工智能等技术手段，建立健全技术监管平台，实现智能化高效化的现代监管。

中消协有关负责人透露，下一阶段，中消协将分批次向被测评城市通报各城市测评具体结果，并组织地方消协通过专家评议、消费者调研、大数据分析等方式，对进一步提升被测评城市消费者满意度进行深入研究，为地方政府推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护体制机制、提升消费者满意度提供全力支持。未来，中消协还将持续开展100个城市消费者满意度测评工作，关注乡村振兴和农村消费环境改善，协同促进城乡消费环境持续改善。

问题公司恶意注销后致行政处罚落空怎么办

张家港探索信息共享机制避免行政处罚成“纸面执法”

□ 本报记者 丁国锋
□ 本报通讯员 陈梦清 王永虎

“过去，对企业的违法行为进行了处罚，个别企业直接注销一关了之，给我们执法工作带来很大困难。现在能够建立这样一个企业注销信息的共享机制，可以避免我们的处罚决定成为一纸空文，让行政执法行为更具公信力。”近日，在江苏省张家港市人民检察院联合司法局、行政审批局、生态环境局等部门召开的圆桌会议上，苏州市张家港生态环境综合行政执法局信访中队中队长黄晓波说道。

会后，张家港市检察院与市司法局、行政审批局等单位会签《关于在行政许可工作中加强行政执法信息共享的实施意见（试行）》（以下简称《意见》），在张家港市党政通平台设置专门的企业行政处罚信息共享模块，实现行政处罚信息与公司注销信息数据互通。

《意见》明确，行政审批局在办理企业进行注销、变更法定代表人等登记事项时，应查询是否存在尚未履行的行政处罚信息，如发现申请人提供材料不实、企业有行政处罚等未结事项的，不适用简易注销程序。

随着“放管服”改革的推进，公司设立、变更、注销登记等日益便捷快速，为何要增加这个程序？这源于张家港市检察院办案中的一次调查走访。

2021年3月，张家港市检察院在走访苏州市张家港生态环境局时，发现有企业受到行政处罚后拒不履行，在被强制执行前恶意注销公司来逃避处罚，导致生效行政法律文书执行出现困难，人民法院裁定准予强制执行后又裁定驳回执行申请，遂依职权予以监督。

受理案件后，承办检察官多方调查核实发现，2019年12月，一家木业公司因环境违法行为被苏州市生态环境局处以罚款25.88万元，并被责令两个月内通过“三同时”验收。由于该公司始终未履行行政处罚决定，在法定期限内既未申请行政复议，又未提起行政诉讼，2020年8月，苏州市生态环境局向张家港市人民法院申请强制执行。翌日，法院裁定准予强制执行该局作出的行政处罚决定中罚款及加处罚款处罚。

2020年12月，该公司为逃避处罚，向有关部门恶意申请注销登记。相关部门在不知该公司涉嫌行政处罚，且该公司提供了无债务的虚假清算报告、股东签字确认如有遗留问题承担全部责任的情况下，予以注销登记。

2021年1月，张家港法院依法对该案立案执行，执行标的为51.76万元。后查明，在执行立案之前该公司已被核准注销，执行已终止的法人缺乏法律依据，遂裁定驳回该执行申请。

结合查明的上述事实，检察机关根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国公司法〉若干问题的规定（二）》第十九条规定、《最高人民法院对〈关于非诉执行案件中作为被执行人的法人终止，人民法院是否可以直接裁定变更被执行人的请示〉的答复》（以下简称《答复》），认为该木业公司在注销时公司股东隐瞒被行政处罚存在债务，提供公司无债务的虚假清算报告，恶意注销登记，其注销可参照《答复》中列举的终止情形，相关行政处罚仍应执行；股东承诺对公司遗留问题承担全部责任，应承担相应赔偿责任。因此，法院应当通知苏州市生态环境局变更被执行人，推动行政处罚落实到位。

经与法院沟通，双方就本案处理方式达成一致。张家港市法院随即向申请机关释明，告知其权利义务，依法申请变更被执行人。后苏州市生态环境局向张家港市法院申请变更公司股东为被执行人，法院已对公司两名股东采取强制执行措施。

针对该案中暴露的问题，张家港市检察院通过走访研判，发现这种情况并不鲜见，2020年以来，有10余家公司被行政处罚后恶意注销，导致大量行政罚款无法执行到位，仅其中行政非诉执行检察监督立案涉及的5家公司，罚款金额就达200.76万元。

这些问题公司为逃避行政处罚恶意“注销换壳”，钻“放管服”改革空子，扰乱了市场经济秩序。为更好服务“放管服”改革，张家港市检察院将相关情况撰写成调研报告，引起相关地方的重视。

“通过强化‘府院联动’，推动全市打破信息壁垒，建立企业注销信息共享机制和数据平台，有效维护了社会公共利益，深化溯源治理。截至目前，全市已避免了12家企业恶意注销逃避行政处罚的行为。”张家港市检察院检察长邓根保说。