

# 花钱请人代喂猫狗像在“开盲盒” 暗藏隐私与财产安全风险 上门喂养宠物服务，该如何规范



□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 王艺霏

“家住×市×区×小区，马上返乡，想请人帮忙照顾家里的毛孩子”“春节期间，有没有人能帮忙上门喂猫？”……

每逢假期，不少养宠人因返乡、出游等需求，急需为家中爱宠寻找“临时家长”，宠物上门喂养服务的需求随之暴涨，成为宠物经济下的热门业态。今年春节期间，“上门喂猫10天赚9000元”等话题先后登上社交平台热搜榜，引发公众对于上门喂养宠物服务的关注。

《法治日报》记者近日调查发现，春节宠物上门喂养服务市场，既呈现出供需两旺的火爆态势，也暗藏服务质量参差不齐、责任界定模糊、隐私安全存忧等多重隐患，亟待规范发展。这份能让宠物留在熟悉环境、兼顾便捷性的服务，本应是养宠人的“排忧解难方”，却因市场快速发展下的一些不规范，让不少消费者陷入服务体验不佳、维权无门的困境。

## 需求暴涨催热市场

“春节期间档期比较满，需要服务至少提前4天预订。”春节假期前一周，北京市朝阳区一位宠物上门喂养服务从业人员向记者表示，节日期间的服务需求比平日翻了数倍，不少从业者的日程从除夕推到了正月初七。

上述从业人员介绍其服务标准：春节期间，3公里以内收费30元/次，多一只宠物增加5元，5公里以内收费35元/次，5公里之外，每多一公里加收3元。每次上门服务的内容包括：上门喂食、更换饮用水、帮宠物清除垃圾，并且会与宠物主人沟通宠物精神状态，适当开窗通风（走时关好），并且根据订单量赠送送花、喂水、清洗碗盆、陪宠物玩耍等服务项目。

她向记者出示了自制的合同单，合同中明确写明，为避免爽约，确认订购上门喂养后需支付30%定金，剩余70%费用于服务结束后结清，建议家中安装监控，收好贵重物品，物品丢失概不负责（上门服务进门时也会实时录像）；

需要主人提前告知宠物日常进食量及相关注意事项，特殊情况亦请提前说明。上门服务时会留意开关门防止猫咪走失，离开前确认门窗关好，清理的猫砂及垃圾会及时带走，且全程自带鞋套、手套等，做好消毒防护。

记者调查了解到，当前上门服务市场主要分为个人接单与平台服务两类。个人接单多通过社交平台、二手交易平台发布交易信息，平时每次收费20元至30元，春节期间普遍涨至40元至50元，也不乏单次148元至280元的高端服务收费，通常还会按照公里数和宠物数量加价。

平台服务则更具规模化，收费标准也因模式不同有所差异。记者调查的三家热门专业平台中，一家收费40元至100元/次，消费者可自主选择认证服务人员；一家采用派单制，平日50元至60元/次，春节期间涨至70元至80元/次；还有一家将一线城市与其他城市区分定价，并额外提供宠物清洁、护理等增值服务。

旺盛的需求也让从业者收获了可观的收入。在北京从事该服务的钱女士告诉记者，去年春节前后共计十来天时间，她平均每天接16单，早上6点半出门，晚上11点回家，最忙时凌晨才吃上饭，假期结束后到手收入约1.7万元。

## 服务质量参差不齐

记者调查发现，目前，宠物上门服务已基本形成沟通确认、钥匙交接、上门服务、反馈回访等固定的服务环节，但在实际运营中，每个环节都可能出现问题，消费者如同在“开盲盒”。

多名消费者向记者讲述了自己的“踩坑”经历。去年春节，四川的刘女士提前为上门喂养人员准备了带箭头标注的详细指引，明确了宠物的喂食量和注意事项，结果对方仍反复出错，不仅粮放错，量加少，还屡次忘记关门，导致家中宠物狗两次咬坏电线。

同样在去年春节，湖南的李女士曾通过社交平台预约了两人团队的上门喂猫服务，约定一人负责清洁，一人负责陪玩。可她安装在客厅内的宠物监控画面显示，每天仅一人

到场，每次停留不足15分钟，仅完成铲屎、添粮的基础服务，承诺的消毒、陪玩、清洁均未落实。她返乡后看到家中一地水渍、猫粮撒落，地面满是脚印。

广东的刘女士遭遇服务人员直接“放鸽子”，对方以“生病忘记”为由未完成最后一次服务，她回家后才发现家门未锁、灯未关，猫粮袋敞开着，室内一片狼藉。

除了服务质量问题，责任界定模糊更是让消费者和从业者双方都备感担忧。对于消费者而言，服务过程中宠物若受伤、生病、走失，责任该如何划分？广东的熊女士就曾遭遇此类情况，上门服务人员进门时未留意，宠物猫从门缝溜出，在楼道徘徊20多分钟才被找回。这一经历让熊女士至今心有余悸。

对于从业者而言，上门服务也面临着人身安全风险。湖南的小燕曾从事春节上门服务，她坦言曾在添粮时遭遇宠物应激，被狠狠咬了几口，所幸防护得当并未受伤，“万一遇到攻击性强的宠物，赚的钱都不够付医药费的”。

还有受访者反映，上门服务还暗藏隐私与财产安全风险。喂养服务人员需进入消费者家中，虽然多数从业者会提醒客户收好贵重物品、安装监控，部分人员进门时也会实时录像，但将家门钥匙交给陌生人，本身就存在人身与财产安全的潜在风险。而目前行业内，多数交易为脱离平台的点对点沟通，高度依赖个体间的信任，缺乏有效的监督与保障机制。

记者了解到，这些问题的根源，在于宠物上门服务目前仍处于监管的灰色地带，尚无统一的资质认证、服务标准及权责界定体系。同时，保险保障也处于空白状态，仅有少数平台会为服务人员提供相关保险。大量个人接单的从业者，既无人身意外险，也无针对宠物医疗与第三方财物损失的专项责任险，而多数消费者与从业者也不会签署正式服务协议，仅依靠监控进行监督。

## 多方合力补齐短板

受访专家指出，宠物上门服务市场

的快速发展，折射出宠物经济的旺盛活力，这份围绕宠物诞生的“暖心生意”，要想走得更稳、更远，就必须补齐行业规范的短板，筑牢供需双方的信任根基。

“尽管上门服务及衍生教学业务前景向好，但作为新业态，其潜藏的风险仍需从业者与消费者共同警惕。”京都律师事务所律师常莎说，对消费者而言，将家门钥匙交给陌生人，首先要面临人身与财产安全的考验。

对从业者而言，专业素养是立足的根本。钱女士认为，宠物健康识别能力应成为专业门槛，因为“客户真正期待的，是在他们离开的时间里，服务人员能像主人一样，留意到宠物精神状态、排泄物、食欲的细微变化”。同时，从业者需严格按照约定完成服务内容，做好消毒防护、门窗检查等细节，避免因疏忽引发宠物走失、财物损坏等问题。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议，交易平台需切实履行主体责任，完善管理机制，借鉴网约车、外卖等行业的成熟经验，对入驻服务人员严格的资质审核与备案，建立服务评价与信用体系，同时对从业者和消费者提供相关保险保障，明确服务标准与权责划分，建立先行赔付机制，当发生纠纷时，切实承担起协调、解决的责任。

他还提到，从监管角度而言，目前上门服务服务大多依赖供需双方的口头协议，缺乏法律层面的明确规范，相关部门可以结合行业特点，制定统一的服务规范、资质认证标准和权责界定规则，推动新业态在规范有序的轨道上健康发展。

“消费者增强风险意识，谨慎选择服务是关键。”陈音江说，消费者在选择上门服务时，切勿因贪图低价忽视风险，应优先选择有资质、好口碑、能签订完善服务协议的从业者或平台；同时，提前与服务人员明确服务内容、收费标准、权责划分等细节，在家中安装监控，收好贵重物品，主动告知宠物的生活习惯、健康状况等注意事项，最大限度降低风险。

漫画/李晓军

□ 本报记者 陈磊

“持续整治提升农村人居环境，以钉钉子精神解决好农村改厕、垃圾围村等问题……改善村容村貌，建设美丽乡村。”2月3日，《中共中央 国务院关于锚定农业农村现代化扎实推进乡村全面振兴的意见》（以下简称2026年中央一号文件）印发，对解决垃圾围村困局作出部署。

接受《法治日报》记者采访的专家认为，治理农村人居环境问题，关键要解决三件事——钱从哪来、事由谁管、垃圾去哪。当前，应鼓励更多地方立法，从政策推动转向法治引领，将政府、村集体、农户的垃圾治理权责边界固定下来，让“钱从哪来、事由谁管、垃圾去哪”有法可依。

## 进入靶向攻坚阶段

一段时间以来，垃圾围村事件时有发生。去年7月，山西省长治市部分农村被曝光农田里被倾倒垃圾，周边环境受到污染。同年11月，云南省彝良县被曝光大山深处被倾倒大量生活垃圾。今年1月，天津市滨海新区一村庄被曝光垃圾随意堆放……

2026年中央一号文件提出，以钉钉子精神解决好垃圾围村问题。中国政法大学环境与资源法研究所所长侯佳儒认为，这表明，我国农村人居环境治理开始啃“硬骨头”——过去主抓农村垃圾“有地方收”，如今直击垃圾围村顽疾，标志着工作重心从“广覆盖”转向“难攻坚”。同样值得关注的是，2026年中央一号文件将群众身边最现实的烦心事作为政策焦点，实实在在提升村民的获得感。

在河南农业大学教授张仰梁看来，2026年中央一号文件的表述体现了农村人居环境整治进入靶向攻坚阶段，即聚焦群众反映强烈的顽疾发力。

2026年中央一号文件还提出，推进农村生活垃圾源头减量，健全收运处置常态化运行保障机制。

侯佳儒认为，此举清晰勾勒出农村人居环境治理的深刻转型，即从“设施覆盖”的攻坚战，转入“体系长效”的持久战。更重要的是，破解垃圾围村困局，需要源头减量、分类回收与长效管理的协同推进，治理必须“系统长效”，以重塑农村环境。

## 解决群众身边污染

党中央高度重视农村人居环境治理问题。2018年2月，中共中央办公厅、国务院办公厅发布《农村人居环境整治三年行动方案》，其中的重点任务之一即“推进农村生活垃圾治理”。

2021年12月，中共中央办公厅、国务院办公厅发布《农村人居环境整治提升五年行动方案（2021—2025年）》提出，健全生活垃圾收运处置体系，推进农村生活垃圾分类减量与利用，健全农村人居环境长效管护机制等。

近年来的中央一号文件多次就农村垃圾治理问题作出部署。

例如，2024年中央一号文件提出“健全农村生活垃圾分类收运处置体系，完善农村再生资源回收利用网络”。2025年中央一号文件提出“推动农村生活垃圾源头减量，就地就近处理和资源化利用”。

侯佳儒认为，其一，农村垃圾治理直接关乎“生态宜居”这一乡村全面振兴的关键目标。2018年以来持续深化的农村人居环境整治，正是这一战略定力的注脚。其二，中央一号文件将垃圾围村问题，是要把治理成效真正转化为农民触手可及的获得感与幸福感。其三，历年文件表述的演进显示出农村环境治理从“有”到“优”，从单一清运到系统升级的深化轨迹。

## 需辅助性制度支撑

受访专家指出，治理农村人居环境，仍面临重重困难。

在侯佳儒看来，区域发展不平衡，基本生活设施不完善仍是绕不开的“拦路虎”。广袤的村域、散居的农户，决定了垃圾收运无法简单复制城市模式，构建覆盖全域、运转高效的收集网络，成本高企，落地维艰。

据张仰梁观察，除了农村居住分散之外，垃圾分类缺乏贴合农民习惯的模式，村民执行率偏低；部分地区重建建设轻管，设施运行经费、专业队伍保障不足，设施低效运行；资源化利用水平低，垃圾处理以简单清运为主，尚未充分形成资源回收利用机制。

侯佳儒建议，应在制度层面建立权责清晰的法治与规划支柱，鼓励各地依据乡村振兴促进法等开展农村生活垃圾管理地方立法，将政府、村集体、农户权责以法条形式加以固化。将垃圾治理设施布局、处理模式作为强制性内容纳入村庄规划，确保设施“建得对、用得上”，构建可持续的长效运维支柱，落实“政府补助、村集体统筹、农户适度付费”的管护经费制度。

他还提到，管好钱从哪来、事由谁管、垃圾去哪，还需要辅助性制度支撑，例如配套适合农村实际的设施建设技术标准，健全村民评议与动态监测机制等。

张仰梁呼吁，解决农村垃圾问题，需要健全县、乡、村三级收运处置体系，因地制宜规划小型化处理设施；建立村民参与机制，通过激励引导村民参与垃圾分类和村庄清洁；强化源头减量与资源化利用，完善农村再生资源回收网络；建立“农户付费+村级统筹+政府补助”的经费分担机制，组建专职管护队伍；将垃圾治理纳入乡村全面振兴绩效考核，健全排查问责机制。

## 治本之策在于立法

据受访专家介绍，目前，我国在法律层面还没有专门针对农村垃圾治理的统一立法，相关规定散见于固体废物污染环境防治法等法律中。

侯佳儒指出，已有不少地方出台了针对农村垃圾治理的专门立法。2017年12月1日，《甘肃省农村生活垃圾管理条例》开始施行（后于2021年9月予以修订），甘肃省行政区域内农村生活垃圾的清扫、分类、投放、收集、运输、处理及监督管理等活动，均适用该条例。

此外，还有贵州省贵阳市、辽宁省阜新市、云南省玉溪市、安徽省黄山市等不少城市进行了专门立法。

受访专家认为，针对农村垃圾治理，我国已构建起多层次规范体系，在此基础上，需要鼓励更多地方结合实际进行专门立法，推动当地农村垃圾治理法治化。

“专门立法是根治垃圾围村的治本之策。”侯佳儒说，地方专门立法可以在制度层面破解四大难题。定“钱”，立法定下“财政补多少、农户出多少”，让钱有来源、不断档。分“责”，明确自然资源、农业农村、住房和城乡建设等部门谁牵头、谁配合、责任不落空。立“规”，立法把分类投放、“门前三包”变成法律义务，实现有法可依、保“久”，立法把管用机制固化下来，确保长效不反弹。

在张仰梁看来，待地方立法积累成熟经验后，可以将共性规则上升为全国性的专门性法律。



# 在法治“沃土”中绽放的蝴蝶兰

□ 本报记者 李娜 □ 本报通讯员 何悦东 崔虹

阳光穿过花棚的薄膜，照耀在玫红色蝴蝶兰的花瓣上。花瓣被阳光点亮，透出绒缎般温润的光泽。

2月12日上午9点，《法治日报》记者来到山东省潍坊市花卉苗木交易中心时，被花农刘晓波摊位上的一盆蝴蝶兰吸引了目光。

交易中心内，蝴蝶兰、海棠花、百合花等上千个花卉品种让人目不暇给。作为长江以北最大的花卉生产销售集散地，潍坊市花卉苗木交易中心不仅承载着本地市民的购花需求，还吸引了来自全国各地的批发商和游客前来选购，年交易额达1.39亿元。

早上9点半，交易中心人头攒动，刘晓波的生意逐渐忙碌起来，他一边向挑选花卉的客人介绍花的品种和特点，一边麻利地打包、计算价格，脸上始终带着笑容。

“刘经理，生意兴隆！”这时，一个熟悉的声音从花棚入口传来。青州市公安局黄楼派出所所长王鑫带着民警赵靖开始巡逻工作。“你的摊位还有监控死角，要在多个位置加装监控，既能防盗，也能防范纠纷。”赵靖指

出了安全建议，刘晓波听后立刻承诺“年后就办”。

王鑫仔细查看了花棚里的消防器材、用电线路和易燃物品堆放情况，逐一确认各项安全措施落实到位。

因为经常调解花卉种植、购销引发的矛盾纠纷，耳濡目染间王鑫积累了不少养花知识，久而久之，这位派出所所长成了大家公认的“懂花的人”。

“几天前，王所长和民警帮我调解了一起矛盾纠纷，非常感谢他们。”刘晓波告诉记者，2月7日，一名消费者反映购买时蝴蝶兰花苞饱满，但回家两天后，部分花苞开始干枯脱落，认为蝴蝶兰存在质量问题，要求退货退款并赔偿交通费。刘晓波认为，蝴蝶兰属于鲜活植物，受环境温度、湿度影响较大，可能是消费者带回家后养护不当才出现问题，不属于植物的质量问题，双方各持己见，引发争执。民警第一时间赶到现场开展调解，在充分查看实物后引导双方换位思考，并联系市场内专业花卉商户现场辅助判断，共同分析原因，最终双方达成购花款全额退还，蝴蝶兰植株退回的一致意见，一起矛盾纠纷得以顺利化解。

记者了解到，为切实维护花卉苗木交易

中心安全，在花卉交易旺季，黄楼派出所坚持定点值守与动态巡逻相结合，车巡与步巡相结合的警务机制，围绕花厅经营区、商业街区等开展全覆盖巡逻防控，在花厅大厅设立花卉纠纷调解中心，由民警、街道办工作人员等共同参与调解。

“这盆蝴蝶兰真漂亮，花瓣大，颜色也喜庆。”10点15分，一名外地游客走进花棚，选中了刘晓波摊位上那盆摆在显眼位置的蝴蝶兰。随后，这盆蝴蝶兰被精心打包，和另外几盆花一起“坐”上了发往外地的货车。

10点50分，载着这盆蝴蝶兰的货车抵达长深高速青州南口，准备上高速奔向“新家”。青州市公安局交警大队民警郭亮在高速入口附近开展交通疏导工作。据他介绍，每天从花卉苗木交易中心驶出，经此处上高速的车辆以物流车、货运车为主，车流量较大，每日通行量约3000辆次。

11点25分，忙着把鲜花装车发货的刘晓波在路过隔壁摊位时，看到了青州市人民法院“花卉法庭”法官张彬。

“张法官，您怎么来了？”刘晓波笑着和张彬打招呼。

“今天我在‘花卉法庭’值班，过来看看花

农有什么司法需求……”谈话间，张彬来到了刘晓波的摊位。张彬询问了摊位有无直播带货的情况，叮嘱网络交易更要注意合同的规范签订、聊天记录以及发货单据的留存等，防止发生交易纠纷。“我们依托花卉苗木中心建立‘花卉法庭’，融合登记受理、诉前调解、开庭审理、普法宣传等功能，为花卉产业发展提供便捷的司法服务。”张彬告诉记者。

“花卉法庭”设在交易中心门口，法官轮流值班，花农平时遇到订合同、发货、催款等法律问题，都可以去法庭咨询。”刘晓波说。

12点35分，刘晓波对摊位进行补货，那盆被买走的蝴蝶兰的位置上再次添置了新花。一盆盆美丽的花朵，绽放在迎春的喜悦中，绽放在群众对美好生活的期盼中，更绽放在法治“沃土”里。

据介绍，2025年，青州市政法机关聚焦花卉产业发展，持续深化涉花卉纠纷多元化解，全年累计快审快调涉花卉纠纷400余起，调解成功率达90%以上，实现涉花卉类纠纷数量、发案率“双下降”，累计为企业、花农挽回及避免经济损失超5000万元，开展知识产权维权40余次，以坚实法治保障助力青州花卉年交易额突破百亿元。