



家庭事务“外包”，安全隐私如何保障

专家建议：细化合同约定完善责任配置与风险分散机制

□ 本报记者 赵 丽
□ 本报实习生 吕樱格

8月上旬的一个工作日，浙江杭州一家养老中心楼下，85岁的秦奶奶一路把李女士送到车旁。中心车位太窄，车门离柱子太近，老人快步上前，用手挡在车门和柱子之间，临走还反复叮嘱：“路上小心，到了家打电话。”

这样的送别，发生在一位独居母亲与一位“陌生的女儿”之间。李女士利用业余时间接下一份特殊的兼职，从2024年4月开始，替一位工作繁忙、路途遥远的女儿，看望其独居于养老中心的母亲。

想在家吃饭又不擅长烹饪，请人代厨省心省力；在外打拼惦记独居老人，找人代看望贴心陪伴；出门旅游宠物没人照看，找人代喂养方便快捷……在受访专家看来，随着我国人口结构与家庭模式迭代，代看望老人、上门代厨、代喂宠物等家庭事务外包新业态快速普及，这些“代”服务属于或类似于委托合同关系，打破了传统家庭事务自给自足的模式，一个规模化的陌生人有偿服务市场正在形成。

然而随之而来的，便是一系列问题：不认识的人去代为看望家人，如何获取信任？陌生人走进家庭生活的场景越来越多，安全如何确保？如果对“代”服务不满意，权益如何保障？针对这些问题，《法治日报》记者近日进行了采访。

“代看望”里的信任与羁绊

“代为看望父母”，听起来并不复杂，但要真正实现，往往要先过一道坎：子女有“代孝”的需求，老人却未必愿意接受。

李女士第一次走进养老中心时，秦奶奶并不相信，眼前这个年轻人来自女儿下单的“代为看望”服务。老人眉头紧锁，坐得很远，说话客气而疏离，还当场拨通女儿电话核实对方身份；直到聊起共同话题，态度才稍有缓和。

这样的戒备心理并不难理解。对老人而言，让一个素未谋面的人走进自己的生活空间，本身就是一次冒险。诈骗、推销等风险让老年人对陌生人加倍谨慎，“花钱请别人陪父母”也与很多人的传统家庭观念相违背。

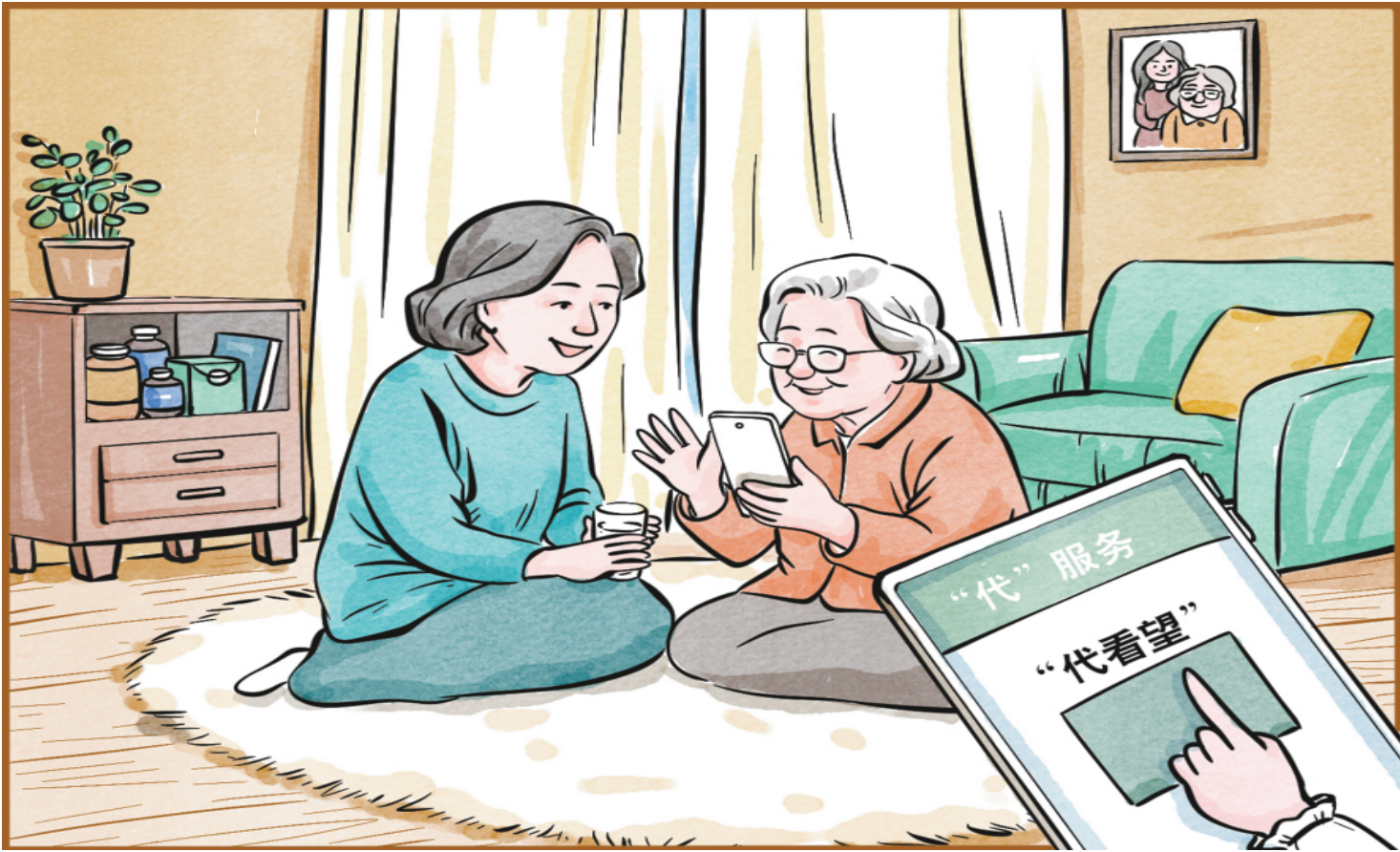
对服务者来说，接到订单只是第一步，能否被老人接纳和信任，才决定着陪伴能否真正开始。

从江苏苏州发源的“时光伴客”团队以养老陪伴为核心，为有需要的家庭提供陪聊、陪购等服务，他们自称“共享儿女”。联合创始人蒋先生坦言，团队成立后最难的工作之一便是建立信任，为此，他们选择优先在社区等公共空间开展服务，尽量遵循同性匹配、兴趣匹配原则，并以签到、记录等方式留下陪伴痕迹，保障双方权益。

受在广东深圳工作的女儿嘱托，“时光伴客”团队陪安徽合肥的吴阿姨外出购买电饭煲，途中遇见老朋友，吴阿姨大大方方地介绍：“这是我女儿从网上请来陪我买东西的孩子们。”在蒋先生看来，这种坦然说明“有人懂你，有人好奇，也有人已把这种服务当作‘常有的生活服务’”。

从一次订单到一段羁绊，不论是从业者还是被看望者都表示，“代看望”服务要走的路还很长。它考验的不仅是服务质量，更是如何在陌生人之间建立信任、划清边界，尤其需要法律为这份“花钱买来的陪伴”撑起保护伞。

北京理工大学法学院教授、民法典研究中心主任孟强说：“当然也要看到，法律管得住底线，管不出温度。法治解决的是‘不坑人’，而行业自律、平台治理和社会组织参与，才能解决‘值得托付’。只有当制度约束与职业伦理叠加在一起，花钱买来的‘代’服务才不会停留在一次性交易，而可能生长为可持续的、有质量的法律关系。”



“代”服务托住失序的日常

“代看望”填补的，是亲人无法亲自抵达的陪伴。而在它之外，现代生活里一些更细小、也更具体的缺口也在不断涌现：宠物需要人照料，饭菜要有人做……过去默认由家庭成员承担的事务，如今被一些人交到了陌生人手中。

30岁的张先生在北京读博，空闲时接代喂、代遛宠物的订单。他养过边牧，取得了宠物驯导师证书，也在宠物训练学校实习过。对他而言，代喂、代遛宠物并非简单添粮换水，而是要先判断动物状态、理解行为习惯，再决定如何接近和照料。

他先前帮一位在互联网企业工作的宠物主人代喂过猫，主人对宠物的爱很细致，除了喂食，还希望帮助宠物控制体重，张先生由此承担起这份“减重计划”。起初宠物猫十分怕生，张先生一靠近便躲开；几次上门后，它会在门内探头确认来者，闻一闻，蹭一蹭，终于愿意让他抚摸。熟悉之后，开饭前，张先生会用逗猫棒陪它玩耍，并将猫粮分置在家中各处，引导猫走动觅食；临走时布置探索类玩具，继续调动猫的活动兴趣。经过一段时间的干预，猫的体态有了明显改善。这样的变化让张先生觉得很治愈，也很有成就感。

另一种需求，则产生于一个家庭的特殊时期。在山东济南，常女士白天做育儿嫂，晚上则去另一户人家做两个小时晚饭。那户人家里，一位六十多岁的老人正在接受癌症治疗。由于孕产儿她下班晚，对油烟敏感，儿子又在外地出差，一顿普通的晚饭，成了这个家特殊时期里最细小也最现实的困难。

常女士的到来解了燃眉之急。老人和儿媳夸她做饭好吃，下雨天惦记她有没有带伞；常女士也把自家种的玉米带来一同分享。在分身乏术的时刻，一个带着手艺走进家门的人，某种程度上替一个家庭托住了原本容易失序的日常。

受访专家表示，“代”服务的出现，本质上是社会分工细化对现代生活痛点的回应，它的积极意义值得肯定。对个人而言，它用市场化方式化解了“心有余而力不足”的困境；对家庭而言，它是亲情与照料之间的一块“补丁”；对社会而言，“代”服务创造了新的就业机会，把碎片化的供需对接起来，提高了资源配置效率。

新业态中的法治新考题

在孟强看来，“代”服务中，受托人所处理的，往往是由委托人亲自处理的事务，具有一定的人身属性。这就与传统的委托事务不同，从而可能导致在服务过程中容易将财产关系与人身关系混淆，从而引发纠纷或者社会争议。

长期关注消费者权益保护的北京嘉源律师事务所执行主任葛友山说：“该业态兼具劳务服务、事务委托、情感陪伴等多重属性，容易出现责任边界模糊的问题，如代遛宠物引发第三人损害虽可依据饲养动物损害责任规则对外处理，但雇主与从业者之间的内部分担仍缺乏细化规则。同时，情感陪伴类服务的违约损害（如未按时探望导致老人情绪受损）无明确赔偿规则，实际损失与可赔偿损失的范围认定存在困难。此外，宠物伤亡、情感权益受损等无量化赔偿标准，精神损害赔偿适用条件、金额区间无统一规范。”

监管的时机与力度同样是一道考题。孟强说，由于“代”服务尚在发展阶段，因此暂时不需要由政府将之纳入灵活就业和生活服务业的规范框架，但需要及时完善例如服务标准、准入资质、平台责任、强制保险等行业规范，从而为司法提供更明确的指引和依据。

在行业规则尚未落地的当下，普通家庭与从业者该如何自我保护？对此，葛友山认为，可在现行法律框架内，完善合同规定、责任配置与风险分散机制，以减少矛盾纠纷的产生。对此，他提出以下几点建议。

一是参照各地家政服务合同示范文本，就服务事项、时间、标准、费用结算、财产安全、隐私保护与违约责任作出明确约定，将其中的任意性规范转化为双方的具体合意，从源头减少合同定性争议。

二是针对平台用户协议中的免责、限责条款，依据民法典相关条款，平台应尽到显著提示与说明义务，否则相关条款不能成为合同内容；对有争议条款的解释，应作不利于提供格式条款一方的解释。

三是建立分散风险的保险机制。鼓励从业者或

平台投保家政服务综合险，宠物责任险、雇主责任险及第三者责任险，将偶发的大额赔付风险转化为可预估的保费成本，提升现有责任规则下的赔付能力。

漫画/高岳

记者手记

“代”服务有其动人之处，也有其脆弱的地方。动人之处在于，它诚实地承认了当代人的力不从心。爱一个人、惦记一个家，从来不缺心意，缺的是分身之术。这种服务接住的并不仅仅是家务活，更是那些无处安放牵挂。它让善意有了具体的形状：一次上门、一份记录、一句“到家了打个电话”。

脆弱之处也在于此。正因为托付的是心中最柔软最隐秘的角落——老年人、孕产妇、病人，被视为家人的宠物，任何一次失误都会造成加倍的伤害。合同条款书写得再细致，也量不出一丝失约带给老人的失落；保险赔得再多，也换不回一只宠物犬的一生。这不是说规则无用，恰恰相反——正因为情感的损失难以计价，事前的约定、过程的留痕、事后的救济才更为重要。法治在这里的角色，不是给温情拟定价格，而是给善意铺设轨道。

采访中，一位从业者的自我介绍让记者印象很深。他们不称自己是“服务提供者”，而称“共享儿女”。这个说法里有职业的自觉，也藏着这个行业的微妙之处：他们提供的是类似亲人的服务，却必须时刻记得自己不是亲人、分寸感，是这个行业最艰难的一课，也恰恰是法律最该护航的边界——受托者不越界窥探隐私、委托方不苛求情感回报、平台不留糊涂账。

新事物的生长，既需要包容的土壤，也需要规范的围栏：从业者与家庭之间的每一纸约定，每一次签到、每一段影像，都是未来行业规则生长的土壤，今天认真留痕的每一次服务，都是在为明天的标准与裁判积累经验。只有以法治厘清服务边界，以监管守护交易信任，才能让每一份托付都踏踏实实，让每一份劳动都有尊严、有保障，让合规的“代”服务走得更远，真正成为便利民生的好帮手。

□ 本报记者 张海燕

2026年8月25日下午，一起工伤认定争议案由上海市闵行区人民法院开庭审理。被告席上，金山区委副书记、区长杨元飞以及区行政复议局局长裴雄卿、区人社局局长黄辉云出庭应诉，围绕案件争议焦点当庭阐明意见、回应原告诉求。旁听席上，全区各政府部门、街镇主要负责人及业务骨干等130余人凝神静听，法庭内唯有法槌声与陈述声交替起落。

庭审结束，讲评随即展开。这是金山区连续第十年举办行政诉讼代理人旁听、讲评“三合一”活动。这场发端于金山的法治实践，已从一场“现场教学”逐步发展为区域治理的标志性制度品牌。

破冰立规

时钟拨回到2017年11月9日。金山区各委办局、街镇负责人等200余人齐聚金山区人民法院，旁听一起制药公司诉市场监督管理局的行政处罚案。时任金山区市场监管局局长陈坚作为行政主要负责人出庭应诉，逐一回应原告各项诉求。

彼时，“告官不见官”仍是不少行政相对人的切身感受，这场活动是2017年7月1日行政诉讼法第二次修正施行以来金山区举办的首次行政机关负责人庭审旁听活动，也是上海行政诉讼应听、旁听、讲评“三合一”活动的最初实践。

“那时候一些负责人碍于面子，不愿出庭，更不愿直面当事人；有的人出庭就是‘坐一坐’，从头到尾不说一句话，更谈不上应付自如。”一位基层执法人员回忆。

为此，金山区在上海市人民政府原法制办公室指导下，于全市率先推出“三合一”模式，打破以往“出庭即结案”的传统闭环，将庭审现场转化为实景法治课堂。2018年上海实施行政案件集中管辖改革，金山区行政诉讼代理人案件由属地金山法院调整为闵行法院管辖。金山区政府主动与闵行法院搭建常态化“府院联动”平台，“三合一”活动延续至今。

2019年活动中，时任金山区委副书记、副区长刘健出庭应诉并感慨：“出一次庭比上百次法治课更有效果。”当年150余名市、区两级行政机关负责人到场旁听，全区行政机关负责人出庭应诉率连续两年接近60%，“告官不见官”的惯性开始被打破。2021年，金山区政府首次联合金山、闵行两家法院共同举办活动，至今已与闵行法院累计合作七次，行政争议联合调处中心同步落地，大量争议在庭审现场实现实质性化解。

时任金山区委常委、常务副区长邱运理说：“十年实践破除了认知偏差，近些年行政负责人从‘不敢出庭’到‘既出庭又出声更出彩’，‘关键少数’的法治担当充分彰显。”

扩面提质

2022年9月20日，金山区委党校中青班学员走进了“三合一”活动旁听席。那天，闵行法院公开开庭审理了一起涉市场监管行政处罚及行政复议案件，时任金山区司法局局长陆才华、金山区市场监督管理局局长陈坚分别作为行政机关负责人出庭应诉。

一名中青班学员感慨：“零距离”体验‘法治课堂’让我们对依法行政有了更为直观的认识。”那是“三合一”首次将参与主体从行政执法人员拓展到党校培训学员。

“此前活动参与始终集中在行政机关负责人这一‘关键少数’，”金山区司法局党委书记黄杰国说，将“三合一”作为中青班固定法治课程，意在推动政法法治思维从“领导层”向“年轻骨干”传导。

2023年5月22日，金山区将“三合一”庭审现场“搬”进了华东政法大学松江校区的模拟法庭。旁听席上除了区政府各行政机关及各街镇的有关负责人和党校中青班学员，还坐满了华政的师生，真实庭审与校园模拟法庭形成了奇妙的呼应，学生们日常演练的场景变成了真实的诉讼场景。

“平日的模拟法庭变身真实庭审，书本所学得到了最直观的呈现。”一名在场学生感叹。庭审结束后，金山区政府与华东政法大学签订地方法治合作框架协议。

2024年5月21日，旁听席上又多了新面孔——上海中侨职业技术大学、上海金山区世外学校的学生代表。至此，一套覆盖“在岗干部—后备人才—青年学生”的全链条法治教育体系完整呈现。

旁听群体在拓展，活动形式也在迭代。讲评从最初的专家单向授课，逐步演变为“四人圆桌”论坛：法官、学者、出庭负责人、旁听代表围坐对话，旁听人员可现场提问，参与深度研讨，彻底摆脱“台上讲、台下听”的被动灌输模式，推动各单位主动检视执法漏洞。

固本增效

在今年8月25日的“三合一”讲评环节，上海市司法局应诉协调处处长忻峰评价道：“本次活动质量极高，应诉水平稳居全市第一梯队！”

这一评价有理有据。首先是案前准备充分，针对原告主张制定靶向应对预案，事实证据和法律依据准备扎实；其次是庭审表现专业，举证简明扼要，辩论有理有节；三是最后陈述有所升华，不就案论案，而是统筹民事与行政争议，亮明维护劳动者权益立场，推动整体矛盾化解。

而这只是金山区连续十年推进“三合一”活动建设的一个缩影。多年深耕，“三合一”活动早已跳出单次法治培训的定位，成长为金山区推进法治政府建设、优化法治化营商环境的标志性抓手。

更深层的变化发生在理念层面：各行政机关不再把出庭应诉视为负担，而是当作“淬炼法治思维、校准执法行为的关键契机”。每一次庭审复盘，都会把个案中暴露的执法漏洞转化为系统的“避坑指南”，让司法裁判规则从静态的“纸面条文”，落地为一线执法人员可参照的动态“实操准则”，从源头上减少同类争议反复发生。

数据记录着变化：全区行政机关负责人出庭应诉率从过去不足60%，到近年实现区长带头出庭，负责人出庭率保持100%。副区长也分别代表分管领域出庭应诉，真正做到了“出庭又出声，出声更出彩”。金山区依法行政水平不断提升。

杨元飞说：“金山区将继续秉持‘十年磨一剑’的深耕定力，以行政诉讼代理人旁听、讲评“三合一”活动为核心平台，持续深化府院联动工作机制，把庭审现场沉淀的鲜活法治经验转化为区域治理的实际效能，以高水平法治护航金山高质量发展。”

从「不敢出庭」到「既出庭又出声更出彩」

上海金山连续十年推动行政诉讼“三合一”走深走实

深圳光明以“综治+心理服务”推动“事心双解”

□ 本报记者 唐荣

“清风细雨，吹散阴霾；光明使者，滋养心灵。”今年9月中旬，《法治日报》记者走进广东省深圳市光明区综治中心心理服务指挥室，光明区委政法委员会副书记、区综治中心副主任殷万江指着荣誉墙上挂着的一面面镌刻着暖心寄语的锦旗，结合近期工作实际向记者娓娓道来。荣誉墙上的锦旗，是综治中心基层心理服务的温度与实效，承载着辖区群众对精细化社会治安综合治理工作的认可。

近年来，光明区依托综治阵地优势，创新探索“综治+心理服务”融合治理模式，精心打造“500米社会心理服务圈”，将专业心理疏导、危机干预、矛盾化解下沉基层网格，精准破解群众心理难题，化解基层矛盾隐患，以精细化治理书写平安建设和善治答卷。

为实现心理服务全域覆盖、普惠可及，光明区搭建“1+6+37+252”四级社会心理服务平台，构建层级清晰、贯通城乡的基层服务体系。全区以1个区级心理服务中心为核心，6个街道“V爱之家”（心理关爱空间）为枢纽，37个社区服务室为前沿，252个基层网格站点为末梢，全方位延伸服务触角。2025年以来，光明区心理服务累计惠及群众11.7万余人次，服务满意度达98.7%，真正让居民在家门口就能享受免费、专业的心理服务。

建立应急响应队伍

今年3月17日，光明街道33岁居民陈先生因创业失败负债20余万元，长期承受经济与家庭双重压

力，心理濒临崩溃。其与妻子产生激烈争吵后，一时绝望喝下农药。危急时刻，陈先生的妻子拨通街道“V爱之家”的求助电话。接电后，心理社工第一时间开展自救指导，并同步将险情上报至街道综治中心。

街道综治中心迅速启动应急响应，开展风险研判，即刻调度公安、卫健、网格、社区及心理社工多力量联动搜救，经过不懈努力，快速找到昏迷的陈先生并送医救治，使其脱离生命危险。“感谢你们的救命之恩！”次日，陈先生家人捧着锦旗来到综治中心，流下感激的泪水。

“我们努力让居民足不出户，在家门口就能享受到专业、免费的心理服务，用心‘筑牢辖区平安底色’。”光明区综治中心一名心理社工说。

据了解，针对突发心理极端事件，光明区依托综治一站式平台，建立三级心理危机应急响应队伍，创新推行“15分钟心理危机应急响应圈”机制，构建“快速响应、现场干预、闭环跟进”的全链条处置体系，全力守护群众生命安全。2025年至今，全区累计开展心理危机干预93人次，成功干预率达100%。

“从前置疏导，快速响应到多部门联动处置，‘综治+心理服务’融合治理全方位筑牢生命安全防线。”光明街道政法委员、街道综治中心副主任曾旺坚说。

推动矛盾纠纷“事心双解”

马田街道党工委副书记、街道综治中心常务副

主任尹夕阳告诉记者，基层矛盾的背后，往往隐藏着心理症结。他向记者讲述了这样一起案例。

马山头社区一对夫妻，妻子正处在孕产期，因经济压力、情感沟通不畅长期积怨，多次争吵报警仍未化解矛盾。社区网格员介入无果后，及时将情况上报街道综治中心。综治中心统筹各方资源，精准派单处置，凝聚多元治理合力，迅速组建由心理社工、社区妇联、民警组成的专项调解小组，上门开展联动处置。

在调解过程中，心理社工针对性开展情绪疏导与沟通引导，让丈夫充分认识到孕产期关怀的重要性，主动分担家庭压力；引导孕妻学习情绪调节技巧，并推荐加入孕妈互助小组舒缓心境。结合家庭实际困境，在多方协调疏导下，夫妻二人解开心理症结，理性商议后决定返乡生活，彻底化解长期家庭矛盾。

据介绍，光明区各级综治中心充分发挥治理中枢作用，聚焦婚姻家庭、邻里相处等易发多矛盾，将心理疏导融入矛盾调处全过程，破除“只解事、不解心”的治理短板，推动矛盾纠纷从表层化解向根源治理转变。2025年以来，全区心理社工累计介入化解各类纠纷855宗，全部实现闭环处置。

“只有推动矛盾纠纷化解从‘报警无解’到‘事心双解’，深化，才能真正把矛盾化解在萌芽，把温暖送到群众心头。”尹夕阳说。

精准排查心理风险隐患

为有效防范心理问题演变为社会矛盾和安