

## 订单暴增、乱象丛生

# 上门宠托亟待行业标准护航

陈沐阳给猫添粮时，猫突然从猫窝蹿出来炸毛，抓破了他的手臂。后来，他拍下伤口照片发给雇主，只得到一句“我家猫没病”，便没了下文。这是陈沐阳第一次上门喂养的场景。

“那个时候，我不懂怎么样安抚猫的情绪，检查健康状况，甚至分不清猫的应激反应。”陈沐阳说，“只能按照雇主的要求匆忙完成任务。”

去年下半年，从一家互联网企业离职后，陈沐阳进入了这个“自由”的新行业。国庆高峰时期，一天的订单达到了12个。

“一开始选择做宠物服务，是看到‘新兴职业’的名头，看到互联网上许多人靠这个赚到了钱，但是当自己真正做起来才知道，没有保障、没有监管、没有标准……几乎什么都没有。”陈沐阳说道。

### “三无”的上门宠托

根据《中国宠物行业白皮书》统计，2025年城镇猫犬总量已经突破1.26亿只，连续多年保持持续增长势头。

从另一个侧面看，中国饲料工业协会统计的宠物饲料产量从2020年的98万吨增至2024年的160万吨，4年间增长63.3%。

在此背景下，上门服务由于便捷省事等特点，也逐渐出现在大众视野。

2018年，有一些专业的上门宠托平台上线，建立标准化流程（包括打卡、录像、保险），在全国一、二线城市铺开。但行业内仍然以陈沐阳这种个人私下接单形式为主。

“没有工商登记、没有纳税、没有社保，灵活兼职。”专注于民事诉讼纠纷的北京职业律师曹滨向记者总结道，“这一业态不属于家政、不属于宠物医疗、不属于传统寄养，没有明确的主管部门，没有官方机构统计订单量、从业者数量、市场规模、纠纷率等等。只有部分地方的市监、消协做过零星调研。”

上门宠物服务分散在诸多人、小程序、本地生活平台、闲鱼、社群之中，并没有统一的交易与数据的上报标准。而平台数据一般不对外公开，私下交易没有留

痕，平台方也很难获取完整准确的数据。

尽管官方没有统计，但一些调研机构的数据却能够反映出市场不断增长的需求：2024年，宠物上门喂养细分市场规模约为28亿元，同比增长24.9%，年增速保持在25%—30%，占宠物服务市场约10%。上门宠物服务在宠主常用服务中占比27.7%，已经与传统寄养并列第一。75%的养宠人群在节假日有托管需求，选择上门喂养的占比为42%。还有调研机构统计2024年全国上门喂宠订单量1.2亿，节假日订单占全年的58%。

但增长迅速的同时，这一业态也长期处在“无人看管”的地带，滋生出诸多问题。

### “从头乱到尾”

2025年12月12日，北京朝阳区的刘丽萍正在公园跳广场舞，突然接到电话，告知她养了12年的宠物猫“贝贝”坠楼。

刘丽萍赶到家时，上门喂猫的宠托师已经离开，在电话里，他的语气也格外平静，“就好像工作遇到了小麻烦一样不当回事”，刘丽萍回忆道，她推开门的时候，窗户大开，猫砂、猫粮撒落一地，冷风灌进屋里。

宠物猫坠楼死亡后，刘丽萍反复多次地给上门喂猫的宠托师打电话，想了解当时的情况。一开始，对方还会跟她解释“因为屋里太热所以开窗通风”“碰到猫的时候猫应激反应严重”“没有来得及反应就跳窗了”，后来，在刘丽萍多次追问细节后，对方直接将自己的微信拉黑。

没有赔偿，没有道歉，没有任何形式的弥补措施。

一年前，一张传单夹在刘丽萍家的门缝里，是上门宠托服务的广告，下方还留下了二维码。抱着试一试的心态，刘丽萍添加了对方微信。在后面的几次上门喂猫服务中，刘丽萍认为“体验还不错”，既省心又省力。宠托师态度也不错，还会偶尔给猫带点零食或者玩具。

逐渐培养起对宠托师的信任，刘丽萍也没有在家中安装监控设备，以至于事发时“贝贝”究竟为何坠楼，成

了刘丽萍心里无法解开的心结。

“上门喂狗、喂猫被抓挠，多数没有疫苗、意外险也没有雇主责任险。主人没有告知宠物的攻击性、病史、禁忌，咬伤后赔偿扯皮、维权困难。”曹滨说，“宠托师操作不当，如强行抱猫、喂食禁忌物、开门不当等操作，致宠物应激、受伤、坠楼、走失，责任也很难界定。”

他还特别提到，雇主家中物品丢失、损坏、被翻动，或者宠托师忘记关水电燃气、水龙头、引发漏水、火灾、宠物逃逸的情况，如果没有录像，“举证几乎不可能”。

“可以说从头乱到尾。”兽医专业毕业后从事了4年上门宠托服务的李蓓蓓在接受记者采访时表示，她经历了从光鲜入局到黯然退场的全过程：“入门没有门槛，没有健康证，没有养宠经验的考核，大量的兼职人员临时接单，他们不懂宠物行为，不懂应激、疾病观察、喂食禁忌、遛狗规范，甚至连最基础的消毒换粮铲屎都非常敷衍。”

大量无资质人员涌入，服务标准也因此参差不齐。“喂多少粮？换几次水？陪玩时长多久？开窗通风？全凭自觉。”李蓓蓓说，实际上大部分的上门宠物服务都存在服务缩水现象，走马观花，错漏频发。

记者采访时发现，上门服务的费用也天差地别：价格从几十元到几百元不等，例如陈沐阳的报价是100元一次，节假日150元一次；刘丽萍雇用的上门喂猫服务一次300元；李蓓蓓刚入行时的报价是60元一次……李蓓蓓则表示这是已经成为“行业规则”：“定价随意，节假日价格暴涨好几倍，临时改价、爽约，或者低价接单以后又用‘额外服务’二次



资料图片

收费，导致纠纷不断。”

厌倦了反复扯皮、处理纠纷，带着这种“说不清的无力感”，李蓓蓓在2024年选择退出上门宠物服务行业，加入一家宠物医院做治疗服务人员。

### 标准与门槛

“从标准到审查，从监管到运营，我认为都迫切地需要建立标准和门槛。”曹斌直言。

中国法学会消法研究会副秘书长、中国消费者协会专家表示，建议平台必须做到实名认证+无犯罪记录背调+资质审核，建立信用与先行赔付机制，强制购买宠主责任险、宠托师意外险、宠物医疗责任险三类保险，同时出台统一服务的合同范本，明确责任边界。

曹滨则聚焦于财产安全。他认为让宠托师进入家门造成的隐私泄露或财物损失的风险极高，必须签订书面的服务协议，明确宠物的健康状况，责任划分，最重要的是全过程录像留证，平台应当承担审核、监管、保险等法定义务。

云南农业大学教授肖啸认为，要建立宠托师职业标准与认证体系，强制培训，行业协会应出台《上门宠托服务规

范》，明确服务流程、频次、留痕要求。

陈沐阳迫切地希望宠托行业纳入规范职业的体系：“我想学习宠物服务的知识，但是没有平台、没有资源可以利用。我希望能有正规的学习机会，不仅是保护我们自己，也是保护宠物和它们的主人。”

失去爱宠的刘丽萍则从雇主的角度提出自己的看法：“尽量选择正规平台，最好有实名认证、有保险、能评价的服务商，签订书面的协议，留存所有的沟通记录，一定要安装监控。也希望能有更多维权的途径，用评价机制去淘汰不专业的人。”

记者调查发现，目前已经有标准、地方试点和立法建议出台。比如2025年8月，全国首份团体标准《宠物上门托管服务规范指南》发布；上海、广州、深圳等城市已开始筹备将宠物上门服务纳入宠物服务行业监管的范畴……

不论是被宠物抓伤的陈沐阳、痛失爱宠的刘丽萍还是失望离场的李蓓蓓，无数与宠物相关、相伴的人都在盼望着，忙碌生活中那份寄托于他人的“安心”，能早日实现。

央视网

# 以人为本营造和谐

# 以法为准彰显公正