

上门喂宠、上门代厨等新兴经济形态带来新体验，而缺乏规范管理引消费者“吐槽”

火爆的上门经济伴随“成长的烦恼”

本报记者 时斓娜

在刚刚过去的春节假期，不少返乡的养宠一族体验了上门喂宠服务，也有一些家庭品尝到了厨师上门烹饪的美味盛宴。上门喂猫遛狗、上门代厨、上门理发、上门按摩等上门经济形态让消费者享受了便捷的生活体验，为经济社会发展注入了新的活力。

在带来“红利”的同时，上门服务也伴随“成长的烦恼”：服务质量参差不齐、人身财产和信息安全如何保障……专家表示，应通过加强从业人员资质审核和技能培训、建立健全有关制度并加强监管等方式促进上门经济规范发展。

颇具潜力的市场前景

“听到我开门的声音，小猫就在门口守着，我进门后它一直喵喵叫个不停。”春节假期过后，从外地返京的戴然再次看到自己的猫，既高兴又心疼。

离京之前，如何安顿小猫曾一度让他很头疼，“想过送去寄养，但是春节期间猫笼紧张价格高，小猫到新的环境也会不适应”。这时，小区群里有业主说可以帮忙上门喂猫，每次收费30元，这让戴然找到了近乎完美的解决方案——“能让猫咪在熟悉的环境里生活，不用担心它挨饿，价格也比较便宜”。

在刚刚过去的春节假期，不少返乡的养宠一族和戴然一样体验了上门喂宠服务。事实上，不仅是喂养宠物，近年来，做饭、理发、美甲等多种生活服务都在做出场景由门店向客户家中转换的尝试。

1996年出生的张要红是个爱美食、爱做饭的女孩。偶然间，她在社交平台上看到了

阅读提示

近年来，上门经济形态出现，在给消费者带来便捷生活体验的同时，服务质量、人身财产及隐私安全等问题也受到关注。专家表示，应通过加强从业人员资质审核和技能培训、建立健全有关制度并加强监管等方式，推动上门经济的规范化发展。

上门帮做饭的帖子，心想自己也可以试一试。短短几天的时间里，就有几位顾客同时下单。忙不过来的张要红开始拉着同事、朋友一起做上门代厨，从独自一人逐渐发展成一个目前已吸纳了100多人的团队。“这说明人们对上门代厨有比较旺盛的需求。”张要红说。

上门服务的需求增加催生了颇具潜力的上门经济市场，社交平台作为便捷的信息交互渠道为行业发展进一步增添了助力。企查查数据显示，我国现存上门服务相关企业1.45万家。2018年~2022年，上门服务相关企业数量逐年增长，今年开年至今已新增44家。

相比于家政服务、上门维修等必须在家庭场景内完成的服务，上门喂宠、上门代厨、上门理发等将服务场景“搬”到了家中。宠物生活服务平台小布在家创始人彭德政认为，这反映出个性需求更加分散化、多元化，社会分工更加精细化、专业化，上门陪伴宠物等经济形式在规范发展的前提下将有较为广阔的市场前景。

服务质量参差不齐“吐槽”

尽管解决了小猫的温饱 and 卫生问题，但戴然体会到的喂猫服务也并非完全省心。“邻居有几次添水后都忘了把小猫的水盆固定好，小猫打翻了水盆，水洒了一地不说，更怕它触电。还有一次邻居有事没能按时上门，小猫饿了半天。”他说。

“分不清猫粮和猫砂”“切菜切得满地都是”“人到了但工具没带全”……社交平台上，消费者对于上门服务质量的“吐槽”五花八门，还出现了不少“避雷”帖，通过分享亲身经历提醒大家如何避开不靠谱的服务。

除了服务质量参差不齐外，中闻律师事务所律师王贇表示，上门服务还可能因故意或过失导致的侵权现象，人身财产安全、个人隐私安全能否得到有效保障更是人们普遍关注和担忧的问题。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为，若通过个人在社交平台发布的信息达成合意，在对对方并不了解且缺乏平台保障的前提下，让完全陌生的人进入家中，隐藏着较大风险。

相较而言，能够预先进行身份审核和技能培训的上门服务平台，则提供了一定程度的质量和安全保障。在彭德政看来，上门服务平台对人员招募应该有相对完善的流程和标准。比如，申请成为伴宠专员必须实名，并经过养宠方式、养宠经验、应变能力等多维度的考察。从事餐饮行业的张要红则要求申请人必须提供健康证，并对其进行现场厨艺考核，由自己和专业厨师以及顾客代表担任评委品尝把关。

不过，随着大量平台涌入上门服务的新赛道，一些问题也逐渐显露。据业内人士透露，竞价排名在部分上门服务平台上仍然存在。平台内经营者可以通过向平台付费，对自己的服务进行包装推广，但对于资质与服务质量的把关则很松散。

规范发展需多方共同努力

面对提供上门服务的过程中可能出现的种种问题，平台在一定程度上提供了解决之道。除了身份审核和技能培训外，对于服务过程中可能出现的纠纷，以及提供和接受服务双方的权益保障等问题，平台也在探寻解决方案。

比如，在宠物生活服务平台给每位伴宠专员提供的工具包里备有一个直播支架。对此，彭德政表示，伴宠专员将喂猫遛狗的过程直播给客户，不仅能够通过更透明化的服务让客户放心，也方便平台对伴宠专员的行为进行监管考核，还有助于在发生纠纷时提供责任划分依据。

张要红直言，在带领团队走向平台化的过程中，最大的问题就是如何确保双方的人身财产安全。“目前来看购买商业保险是最直接的办法，但是保险毕竟是一种事后救济，未来会考虑将无犯罪记录证明作为入驻平台的审核条件”。

朱巍认为，相较于点对点的个人私下交易，通过上门服务平台进行交易，相当于增加了一重保障。对于上门家教、上门按摩、上门美容等，朱巍强调，平台必须将有关资质证明作为从业准入条件，客户也应在下单前充分了解上门服务人员的资质。

“上门经济的蓬勃发展已是大势所趋，相关主体应建立健全有关制度并积极履行监管职责和义务。”王贇建议，监管部门应当对服务平台的主体资质进行严格监管，做好各类资质证明、健康证明的备案检查工作；对于可能涉及黄、赌、毒等非法服务内容应进行严格查处和整治。上门服务平台应严格建立健全合同制度，完善投诉及评价机制，建立信用档案制度，对因故意或过失出现各类问题的情况设置相应惩戒措施，引导上门经济诚信经营。

以申请人书面承诺代替亲属关系证明，公证机构与用证部门信息共建共享——

继承公证业务告知承诺制打通办事“堵点”

本报讯 实践中，当事人因亲属死亡办理遗产继承公证业务时，由于工作变动、户籍迁移等诸多因素，导致当事人开具有关证明困难，形成办事“堵点”。在司法部日前发布的“减证便民”典型案例中，公证机构实行告知承诺制，为当事人快捷办理遗产继承公证业务。

2021年6月12日，林女士和其女儿龚女士到浙江衢州市信安公证处办理遗产继承公证业务。2020年6月24日，林女士的丈夫龚某因病在江苏省某市死亡，其生前与林女士在衢州市有两处房屋，一处为棚户区改造的安置房。

龚某某、林女士夫妻退休后，随女儿常年在江苏省某市居住和生活。因棚户区改造安置房需领取不动产权证书，林女士回衢州办理不动产权登记手续，被告知需先办理遗产继承公证。由于龚某某退休较早、与家人长期在外地生活，其生前所在的相关单位均表示无法出具亲属关系证明材料。

衢州市信安公证处决定先行受理林女士继承其丈夫遗产及龚女士放弃其父亲遗产继承权的公证申请。对可以通过共享途径获取的政务信息类材料，由公证处负责核查；对符合《浙江省司法厅关于试行公证证明事项告知承诺制的指导意见》规定范围的，由林女士及龚女士出具相关承诺书进行承诺；其他必要证明材料由公证处根据林女士和龚女士提供的线索，代为取证调查。经调查核实，衢州市信安公证处为林女士及龚女士出具了公证书。

“良好的治理体系，要求在保持规则确定性、公平性、风险可控性的前提下，尽量方便群众办事，提高行政效率，节省社会成本。”清华大学法学院教授、博士生导师何海波说，“衢州市公证机构推行的证明事项告知承诺制，就是上述努力的一部分”。

据悉，截至目前，我国开展“减证便民”已累计清理证明事项2.1万多项。同时，按照国务院的部署要求，证明事项告知承诺制全面推行，“减证便民”工作阶段性任务已经基本完成。

(法文)

武汉

一跨境电信诈骗案宣判多人获刑

本报讯 (记者邹明强 通讯员王田甜 刘言)日前，湖北省武汉市中级人民法院二审一跨境电信诈骗案，维持武昌法院一审判决，被告人叶某、林某等15人犯诈骗罪、组织他人偷越国境罪，叶某、林某等犯罪集团首要分子、其他骨干成员被判处5年至18年不等刑罚。

法院经审理查明，2020年，在叶某、林某、贺某的组织、领导下，该案被告人偷渡至境外，组建80余人相对固定的犯罪集团，利用虚假的赌博平台，采取国内引流、导师带操作等方式、以小额盈利诱惑他人充值、投注，进而通过后台操纵输赢，向不特定多数人实施诈骗，涉案金额达2300余万元。同时，该犯罪集团还多次在国内招募成员，联系中缅边境的“蛇头”，采取通过隐蔽路线，逃避边防人员检查的方式，组织60余名人员非法出境至缅甸参与犯罪活动。

法院认为，被告人叶某、林某、贺某已构成诈骗罪、组织他人偷越国境罪、偷越国境罪，其他12名被告人分别构成诈骗罪和(或)偷越国境罪。因其为共同实施犯罪而组成较为固定的犯罪组织，属于犯罪集团，且在境外对不特定多数人实施电信网络诈骗犯罪，酌情从严、从重处罚。

吉林

法院发布行政审判典型案例

本报讯 (记者柳姗姗 彭冰)近日，吉林省高级人民法院发布行政审判典型案例。2022年，吉林法院一审行政案件息诉服判率高出全国平均水平近10个百分点。

滴滴代驾司机解某接受代驾委托，驾驶小型轿车行驶时，被某市公安局交通管理支队检查发现该车辆已达报废标准，当场采取行政强制措施予以扣留，对解某处以2000元罚款，并吊销机动车驾驶证、两年内不得重新取得机动车驾驶证的行政处罚。解某提起诉讼。二审认为，本案证据能够证明解某不具有违反交通法规的故意，因随机派遣的代驾行为，被处以吊销驾驶证且两年内不得重新取得机动车驾驶证的处罚过重，判决撤销该行政处罚决定。

环卫工人李某在打车前往扫雪路段途中发病，后因抢救无效死亡。李母向人社局提交工伤认定申请，人社局作出《不予认定工伤决定书》。李母提起诉讼。再审认为，结合环卫工人工作的特殊性，以及本案清雪时间处于凌晨，李某乘坐交通工具前往指定清雪路段应视为完成特殊清雪任务的前期准备工作，将其在凌晨赶往清雪路段的途中视为工作时间、工作岗位的延伸具有合理性，亦符合《工伤保险条例》的立法本意，符合认定工伤条件，改判认定工伤。

青海

劳动人事争议调解仲裁结案率达96.6%

本报讯 (记者邢生祥)记者日前从青海省人社厅获悉，2022年，青海各级劳动人事争议调解仲裁机构接到劳动人事争议仲裁申请3234件，涉及劳动者3844人，劳动人事争议调解成功率达到64.5%，仲裁结案率达到96.6%，为劳动者挽回经济损失12348.29万元。

青海组织开展第二批“百家金牌劳动人事争议调解组织”建设活动。其中，青海省新华发行(集团)有限公司劳动争议调解委员会和西宁市城西区长海湖广场社区劳动争议调解委员会，被评为2022年度工作突出的基层劳动人事争议调解组织，在全国受到通报表扬。2022年，青海调解组织调解结案466件，达成和解及调解协议388件，仲裁调解1399件。

青海各级仲裁机构加强案件处理中简易程序适用，尽量缩短审理时限。采取网上庭审的形式减少当事人聚集，提高争议处理效率。组成“流动仲裁庭”，赴工业园区企业上门开展现场审理案件，方便当事人就近、就地解决争议纠纷，同时开展普法宣传活动。建立案件跟踪、回访制度，及时跟进调解仲裁执行结果。建立重大群体性争议案件省、市、区三级联合办案机制，促成争议纠纷快速化解。

公益诉讼检察业务框架基本确立、日趋定型

本报讯 2月27日，最高人民检察院举行新闻发布会。最高检副检察长张雪樵通报五年来全国检察机关公益诉讼工作情况时介绍，公益诉讼检察业务框架基本确立、日趋定型，公益诉讼检察工作理念初步形成、与时俱进。

张雪樵介绍，公益诉讼检察全面推开五年多来取得快速发展，业务领域持续拓宽，案件规模稳步增长，办案质效不断提升，展现了独特的制度价值，取得了显著的实践成效。

2022年以来，随着新修订的反垄断法、反电信网络诈骗法、农产品质量安全法、妇女权益保障法等对检察机关提起公益诉讼作出规定，法定领域“版图”进一步扩大，由制度建立之初的生态环境和资源保护、食品药品安全、国有财产保护、国有土地使用权出让四个领域，扩展到英烈权益保护、未成年人保护、军人荣誉名誉权益保障、安全生产、个人信息保护、反垄断、反电信网络诈骗、农产品质量安全、妇女权益保障等领域，并继续向无障碍环境建设、文物保护等新领域拓展，初步建立起“4+N”的基本业务框架，形成了以传统法定领域为核心、新增法定领域为增长点、其他新领域为补充的基本业务格局。

张雪樵还介绍，公益诉讼检察工作理念初步形成、与时俱进，树立了“双赢多赢共赢”“诉前实现保护公益目的是最佳司法状态”“持续跟进监督”理念。公益诉讼检察制度机制逐步建立、不断健全，围绕中心服务大局的制度价值充分释放、日益彰显，为民司法守护公益的职能作用有力发挥、效果突出。(法文)



深夜护航“不打烊”

2月27日，新疆阿勒泰边境管理支队塘巴勒边境检查站移民管理警察在零下20摄氏度的寒冷天气下，坚守岗位，严格按照勤务等级，对进出边境管理区人员、车辆实行24小时双向查缉机制，筑牢边境一线的安全屏障。图为当日检查站执勤民警携带犬“冠力”对车体进行检查。

杨帅摄/中新社

点播影院内性侵未成年人；电竞酒店接纳未成年人无限制上网……最高检日前发布典型案例指出

电竞酒店等新业态存在未成年人保护隐患

本报记者 卢越

一起强奸案中，两次性侵权行为发生的场所均为点播影院；未成年人冒用成年人身份入住某电竞酒店，实施无限制上网、在酒店房间实施盗窃、购买烟酒等行为；大量来源不明的“三无”玩具、文具被做成盲盒专向未成年人销售；一份调查问卷样本显示，50%左右的中小学生学习或体验过密室逃脱、剧本杀，大多数学生玩过含有恐怖、暴力内容的剧本……

2月25日，最高人民检察院发布新业态治理未成年人保护公益诉讼典型案例。检察机关在办案中发现，新业态在迅猛发展并受到未成年人欢迎的同时，存在着一定的监管盲区 and 未成年人保护风险隐患。

最高检第九检察厅负责人介绍，有的点播影院以个性化、私密化为卖点，空间相对封闭，易发生治安问题和性侵害等违法犯罪

行为。有的中小学周边销售的盲盒外包装及内部商品上均未注明品牌、生产厂家、地址以及执行标准等重要信息，产品质量以次充好。有的电竞酒店接纳未成年人无限制上网、未如实登记入住人员身份信息、违规向未成年人出售烟酒等。有的剧本杀经营场所使用的剧本包含血腥、暴力、恐怖、迷信内容，甚至穿插涉黄涉毒情节，但经营者未对未成年人尽到提醒义务，导致未成年人身心健康受损。

在上海市检察机关督促履行点播影院监管职责行政公益诉讼案中，上海市奉贤区人民检察院在办理沈某某强奸案中，发现沈某某有两次性侵权行为发生的场所均为点播影院。经调查发现，点播影院在数量快速增长并受到未成年人追捧的同时，普遍存在未依法登记备案、包间高度私密、变相提供住宿服务、未成年人无需身份证证明可随意进出等情形，存在未成年人遭受性侵或其他违法

犯罪行为侵害的隐患，而电影、文化执法等行政主管部门没有充分履行对点播影院的监管职责。

2021年4月，奉贤区人民检察院以行政公益诉讼立案，制发检察建议。相关部门开展全市点播影院市场规范整治活动，上海还成立了全国首个点播影院专业管理委员会，出台行业规范，补齐法规空白。

“当前新业态治理还存在一些问题。”该负责人介绍说，这一行业归属不甚清晰。比如，电竞酒店监管涉及市场监管、公安、文旅等部门，职能交叉等问题影响监管职责的落实。在行业规范上也还存在不健全的地方。比如，目前针对点播影院的规范主要集中在电影放映、发行等领域，而《娱乐场所管理条例》等规定未明确将点播影院列入监管范围，导致行政机关执法依据不足。

此外，相关法律规定不明确。电竞酒店作为一种新业态，目前并没有关于行业属

性的明确界定，主要按酒店行业管理，这为未成年人通过入住电竞酒店无限制使用网络游戏设备留下了隐患。

“社会关注还不够。”该负责人表示，“电竞酒店、网约房、点播影院、盲盒这些新业态给未成年人保护带来的风险具有紧迫性，但从全国层面来看，对新业态治理工作的关注度不够，形成保护合力不足。”

记者了解到，在新业态治理未成年人保护工作中，各地检察机关积极拓宽线索来源，深入开展调查取证，准确确定监管对象，依法提起公益诉讼，协同促进社会治理，取得了初步成效。

上述负责人介绍，检察机关将通过介绍典型案例、专题报告分析等方式加强与政府监管部门的沟通，争取早日解决行业治理中存在的盲区，补齐未成年人保护社会治理短板，努力以司法保护，能动履职助推家庭、学校、社会、网络、政府保护。