

隐性消费 标准不一 监管缺失

申观察

## 办好宠物“身后事”亟待规范

本报记者  
屠瑜 陈佳琳  
实习生 陈劲嘉

随着社会的发展,越来越多的家庭养起了宠物,宠物经济也随之兴起。在宠物经济的最末端,即如何为宠物办好“身后事”,市场也有着越来越个性化的需求和选择,随之而来的是隐性消费、服务标准不一、监管缺失等新问题,亟待解决。



▲ 殡葬师为汪晓梅的宠物狗遗体清理美容  
▲ 上海市动物无害化处理中心奉贤服务点

受访者供图  
屠瑜 摄

## 市场需求 主人愿为情绪价值付费

宠物“身后事”包括殡葬和火化。前不久,“给宠物做殡葬真的有必要吗”的话题上了微博热搜,引发网友讨论。网友“@宠物之爱”认为,给宠物做殡葬服务是非常有必要的,这不仅是对宠物生命的尊重和缅怀,也是对宠物主人情感的承载和疗愈。而网友“@momo”说:“宠物殡葬听起来太奢侈了,我们人类自己的殡葬都越来越简化,宠物何必这么大大费周章呢?”

尽管对于宠物殡葬的必要性存在不同声音,但不可否认的是,这一新行业正在逐渐成为

为宠物经济中不可或缺的一部分。宠物主人对于宠物“身后事”的需求不仅仅是基本的火化处理,更多的是对宠物情感的寄托和对生命的尊重。他们愿意为这种情绪价值付费,希望通过专业的殡葬服务来表达对宠物的最后告别。

冬至刚过,上海某宠物善终机构便迎来了业务高峰期,负责人小毛(化名)忙得不可开交。作为宠物殡葬师,小毛从业已有7年。许多毛孩子面临生老病死时,宠物主就会前来求助:“如何帮助毛孩子善后?能否体面地

送它们最后一程?”算上小毛,机构一共有4名宠物殡葬师,能够为宠物提供全生命周期的服务,一个月30至45单已是常态。

选择宠物殡葬的消费者中,汪晓梅是其中一位。她的宠物狗“巧克力”去年因心脏病去世,令她悲伤万分。她表示,尽管宠物殡葬价格相对较贵,但如果服务好,也愿意选择这样的服务。她认为,仪式感非常重要,她对视频目睹整个仪式过程感到满意,尤其是工作人员的专业性和细致入微的关怀,这对于宠物主人的心理安慰非常重要。

面对宠物殡葬行业存在的种种问题,记者采访了多位专业人士,立法和监管已成共识。

上海铁路运输检察院检察官王帅分析,当进入老龄化社会后,越来越多的老年人爱上养宠。养宠也日益在年轻人中流行。越来越多的人把宠物作为家庭的重要成员,宠物经济随之迅速崛起。包括跟宠物相关的衣食住行、生老病死的行业,都会飞速发展并日益精细化,宠物经济强调的是一种陪伴诉求。“但我们现行的法律法规和整个宠物经济的发展是不适配的,是滞后的,无论是宠物经济的前端还是后端,都遇到了发展中的许多问题,我们需要一个过程。”

王帅认为,对于宠物身后事这个行业要加强引导,立法和监管是当务之急。一方面要满足市场的需求,另一方面也要防范安全风险,包括疾病的防控、火灾隐患的排查等。政府应建立相关的监管体系,包括执法部门、行业协会和消费者组织等,以加强行业的监督和管理。

上海市益彩飞扬公益基金会秘书长查振良说,现在各行各业都想在宠物经济的新赛道上讲故事、说产品,但首先需要有规矩,没有规矩不成方圆。立法是第一位的,应通过立法明确行业标准和规范,为行业提供清晰的指导。然后,行政监管和科普教育可以两头一起推动。

小毛建议,监管部门可以委派专业的工作人员对网站上的宠物殡葬店进行线下审核与评估,最大限度地将对不法行为扼杀在摇篮里,保障消费者的权益。“目前,宠物殡葬服务并不成熟。我也期待着能做到行业里的‘标杆’,形成规范化、标准化的服务流程,为行业的健康发展贡献力量。”小毛说。

公益人士王明(化名)透露,殡葬服务的营业执照相对好办,火化许可很难办,他想了很多办法也没能办出来,但市场又有需求在,某种程度上让移动火化车等非法火化方式有了生存空间。他认为,发展宠物“身后事”行业具有一些特殊属性,必须由政府主导,疏堵结合,要加强顶层设计,相关部门携手并进,深化工作布局,促进行业的可持续发展。希望行业能够迎来更加规范、透明、人性化的服务时代,让每一位宠物主人得到他们需要的一场温暖的告别。

各方建议  
立法应跟进  
监管须加强

## 行业乱象 服务参差不齐缺乏监管

另一位宠物狗主人刘萍(化名)则没有汪晓梅那么幸运。她希望宠物殡葬服务能够保障服务质量,哪怕价格稍高一些。她遇到的问题是,服务不到位且收费昂贵。

刘萍的宠物狗妮妮因乳腺肿瘤扩散至心肺,最终进行了安乐死。为了处理妮妮的后事,她决定从昆山前往上海。商家最初告知她,套餐价格为1089元,包含20公里的免费接送服务。然而,由于实际距离超过40公里,商家要求她额外支付200元路费。尽管刘萍同意了,但在火化仪式结束后,商家却告知她需要自行打车回家,让她感到困惑和不满。

商家在服务过程中也存在多个问题。比如,在给妮妮剪毛时,商家不小心剪伤了遗体,留下了几厘米的伤口,这让刘萍愤怒。套餐中原本明确包含了全程陪同火化,但在前往火化仪式地点途中,商家突然告知火化与告别仪式是分开进行的,且两地相距一个多

小时路程,若要陪同火化,需额外支付400元。

刘萍说,商家在费用说明上也存在误导。套餐价格内原本包含骨灰盒的费用,但事后商家却告知只能提供基础款的骨灰盒。如果想要挑选其他款式,还需要额外支付费用。这种隐性消费让她感到被欺骗,认为商家应该在服务前就明确告知所有可能产生的额外费用,而不是临时加价,以便她能够作出更明智的选择。此外,商家带刘萍去的所谓火化点也是非法的。

记者了解到,目前,上海市动物无害化处理中心是本市唯一一家专业处理病死动物以及病害动物产品的公益性事业单位,隶属于上海市农业农村委员会。为了满足宠物的接收需求,该中心目前有两个接收点,一个在奉贤,一个在宝山,需要宠物主人自己送过去,但所有的火化工作都在奉贤接收点附近的中心总部进行。目前收费标准是集体处理30

元/只,单独处理是600元/只,并不因宠物体重不同而不同,骨灰盒目前是赠送。该中心只有火化服务,没有殡葬服务,火化服务也不允许全程目睹。

“宠物殡葬作为新兴行业,尚处于法律和监管的盲区,导致一系列问题接踵而至。”小毛举例说,很多宠物殡葬店都是无证经营,或是没有线下实体的经营场所,他们没有规范、标准的操作流程,甚至不会对毛孩子的遗体进行清洁消毒,有时还会扮演“中间商”的角色,一旦接单,就将其“外包”给有实体门店的店铺。许多无证经营的店铺无法将毛孩子的遗体送到上海市动物无害化处理中心火化,就自行将它们拉到偏远郊区处理。

宠物主人在面对宠物去世时,本就承受着巨大的情感压力,而宠物“身后事”行业乱象不仅损害了消费者的权益,增加了他们的困扰,也对行业的健康发展构成了威胁。

## 商家视角 宠物殡葬并非暴利行业

从业多年的小毛,一路走来,遇到不少困难,对宠物“身后事”行业也有了崭新的认知。他告诉记者,开设宠物殡葬店面临的首要难题是获取相应的证件和资质。“要顺利拿到营业执照,需要克服诸多难点。”小毛举例说,硬件上,实体门店的卫生标准需要严格对照宠物医院,消毒杀菌、装修通风等方面都有讲究。

选址是第二道关卡。小毛本想选择居民住宅区,但要考虑是否会对周边住户产生负面影响,后来又把目光投向文创园区,许多老板也对殡葬行业多有忌讳。如今,这个困境还在延续。小毛透露,其所在的宠物善终机构在某商圈内也有开店。但随着周边商业机构的不断入驻,物业公司决定不再续约,因此

后续计划迁至郊区。从业以来,小毛不断摸索学习,链接需求,他所在的宠物善终机构形成了一套趋于标准化的服务体系——先是宠物主咨询,由宠物殡葬师为毛孩子进行遗容整理与告别仪式,再将其送至位于奉贤区的上海市动物无害化处理中心火化,收集骨灰,最后根据宠物主的需求选择入葬方式。

他也曾发现,许多宠物主由于缺乏宠物殡葬的相关认知,随意地将毛孩子的遗体掩埋,造成许多安全隐患。比如,一位来自浦东的宠物主挖开了小区外靠近地铁站的绿化带,将狗狗的遗体埋了进去,既破坏了公共区域的环境,又不符合土埋的标准。“这也是宠物殡葬行业存在的意义所在。”小毛说。

对于网络上盛传的“宠物殡葬是暴利行业”的说法,小毛并不认同。随着无证经营的商家越来越多,宠物殡葬这一热门赛道也越来越“卷”,业务也趋于复杂化。以小毛所在的宠物善终机构为例,如果没有特殊要求,只收取告别仪式费用与火化费用,基础定价分别在400元左右。“除去上门接送、定制相框、平台运营、人员成本、物资耗材等费用,盈利的部分占比并不高。”

在小毛眼里,宠物殡葬是辛苦行当,24小时随叫随到,有时回来刚想休息,接到电话又得出门,每次两小时起步。有一次与同事一起赶到崇明,从晚7时干到次日凌晨3时。但每次得到宠物主的认可,他感到付出是值得的。