



宠物失主焦急求助 寻宠团队套路丛生

警惕“宠物侦探”消费陷阱



■ 记者 韩爱青

当下,寻宠服务正悄然兴起,“宠物侦探”也随之成为一种新的职业。但该职业尚未纳入人社部官方职业分类体系,缺乏行业规范、准入门槛和指导收费标准,乱象频发。近期,天津日报热线23602777接到多位消费者反映,在购买寻宠服务时遭遇坐地起价、虚假承诺、定金不退等问题。

投诉:重金寻宠未果遭拉黑

市民杜女士养了一只阿比西尼亚猫,不久前因忘记关门,猫跑出去。家人遍寻一天无果。她在社交平台上看到一家自称有线下实体店的店铺提供寻宠服务,联系后,对方表示有热成像仪、生命探测仪、数码夜视仪等专业设备,因此收费较高,要2000元。店家承诺“一定能找到”,要求杜女士加微信联系。

“他先让我转账1000元定金,协商后我先给了500元,说好等他们人到了我家小区,再给其余部分。”杜女士回忆,对方来了三个人,她当场把1500元结清,谁知对方坐地起价,称还需支付三人油费和吃住费1500元。找猫心切的杜女士在对方信誓旦旦保证能找到的情况下,总共支付了3500元。

来找猫的三个人在楼道逐一排查,又去了地下车库和小区里,当天没找到。说好第二天继续寻找,可当杜女士微信询问何时能到时,对方却称“服务已经完成,寻

找宠物本来也不保证一定能找到”。杜女士理论几句后,对方直接将她拉黑。更令她无奈的是,她试图联系线下实体店,却发现社交平台上店铺外观照片根本不在天津市。

市民闫先生也是在社交平台联系上“宠物侦探”,他要找的是狗,对方称找到率超过95%。于是他转账5800元,四个人上门,最后的结果同样是“狗找不到,服务已经完成”。

市民赵女士给付了全款半数即3795.5元定金后,还没等“宠物侦探”上门,自己找到了丢失的小猫,商家却表示定金不退。

找猫找狗,价格可谓不菲,记者在社交平台上查询发现,替人找宠物,两三千元起步,有的甚至要价万元以上。服务标准也不一样,有些找宠物团队带着设备上门,有的却空着两只手只凭经验寻找。口头承诺出奇一致——“一定能找到”,但记者翻看好几位市民和商家签署的寻宠合同,里面没有这句话。

调查:报价悬殊 合同藏陷阱

记者在社交平台和二手交易平台上搜索“宠物侦探”,发现有多家提供服务,且大部分声称可在全国范围内服务。

记者以找猫为由联系商家,其中一自称拥有专业寻宠团队的商家在详细询问了猫的品种、家养还是散养、主人居住楼层、居住区域和丢失时间后,表示先付200元路费,找到再给1800元。另外一家直接要价2200元,需先付500元定金。

找狗的价格更高一些,一只20斤的柴犬丢失不到24小时,两家报价1800元成本价+5000元赏金,还有一家报价4000元成本价+6000元赏金。

记者询问找猫和找狗价格为何如此悬殊,一客服人员表示:“因为狗跑的范围会比较大,寻找范围也广,但猫基本就在楼道或者地库,甚至不会出小区。”

市民刘先生手里的寻宠合同有这样一段话,“任何方式找到爱宠都要收全款,包括服务期间找到、配合寻找、自己找到、爱宠自己回家、家里找到、楼道等任何地点找到、邻居线索下找到、爱宠找到已经离世等”。刘先生最不能接受的是,“咨询时是不给看合同的,交完定金才给,这些条件在咨询时均未提到。”刘先生自己在洗衣机与墙壁的缝隙里找到了猫,仍要付几千元的费用。

记者在调查中发现,消费者从社交平台联系的“宠物侦探”身份并不明确,跨地域经营的实体店是否真实存在,也无从考证。这样,一旦发生纠纷,消费者连投诉和起诉主体都不知道是谁,维权难度极大。而且私下微信交易,也使得消费者失去了有效的申诉渠道。

揭秘:半日培训 接单稳赢利

36岁的王先生曾在一寻宠团队工作过半年,他证实这个行业没有什么门槛,加入团队后经过短暂培训就能上岗,甚至有的培训只有半天。“培训也就是讲讲猫狗的习性,与客户沟通的技巧,遇到纠纷怎样脱身。大部分寻找都不会用仪器,成本太高,就是在宠物可能出现的区域找,找不到就挣‘成本价’,也不亏。”

王先生还透露,之所以有的团队寻宠单全国都能接,是因为部分寻宠人员是兼职的,分布在各个城市。接单有个规矩,丢失时间长了不接,因为找到的概率比较低,“只要接单了就不会亏,因为甭管谁找

到了宠物,客户都要付全款。”

王先生的讲述揭开了行业里部分团队运作的底层逻辑:所谓“专业设备”和“高找到率”更多是营销话术,实际服务能力与宣传脱节。团队通过“成本价+赏金”的模式,将找不到宠物的风险完全转嫁给消费者,而自身稳赚不赔。这种商业模式的本质,是利用消费者在宠物丢失后的焦虑心理和信息不对称,实现利益最大化。

延伸:行业新生 监管待补齐

夸大效果涉嫌虚假宣传,坐地起价不断追加费用,霸王条款存在合同陷阱,不管是否接受服务,定金难退,维权困难,消费者投诉无门……寻宠服务中的这些问题存在,并相互交织。

在记者采访过程中,有关部门表示寻宠服务属于市场调节价范畴,但法律界人士强调,市场调节价也应该明码标价,且不得在标价之外加价出售服务。我市律师王秀杰称,如果商家在宣传中承诺“一定能找到”但实际未做到,消费者可向市场监管部门投诉,合同中若存在排除消费者主要权利的格式条款,可依据《中华人民共和国民法典》相关规定主张无效。

采访中,不少养宠人士认为,“宠物侦探”亟待规范,一方面相关部门应尽快研究将其纳入职业分类体系,明确主管部门和监管职责,另一方面应推动建立行业标准,规范服务流程、收费标准、合同文本,提高行业准入门槛。

宠物经济方兴未艾,寻宠服务作为其中的细分领域,本应是便民利民的好事。但若任由乱象滋生,不仅损害消费者权益,也会侵蚀整个行业的信誉。让“宠物侦探”走出监管盲区,规范健康发展,已是当务之急。

系统登记多出4万里程 原4S店已停业

这辆东风风神汽车 疑似“被维保”



保记录对应的时间段内,车辆在大连,他没有联系过盛鑫源4S店,更没有授权任何人办理车辆保养维修业务,属于典型的车辆“被维保”。可当杨先生想找当初购车的门店核实纠错时,却发现宝坻区盛鑫源4S店不知何时已经停业。他联系了购车时对接的盛鑫源4S店员工,对方称是前台工作人员录入错误,但无法删除。错误的维保记录和里程信息一直留在厂家维保系统里。

接到诉求后,记者联系东风风神品牌总部,转达车主的遭遇与诉求。经记者多方沟通协调,东风风神总部核实了相关情况。总部方面答复,已为车主提报办理系统内错误公里数的变更申请。至于该车凭空出现一条维保记录,是故意为之还是错误录入,风神总部表示无从考证。

海河回音

《50年前的死亡证明 找谁要》后续 以承诺打开“继承通道”

幸遇难。受地震灾害损毁档案、年代久远、早期户籍档案管理制度不完善等多重客观历史因素影响,宁河区公安户籍部门、区卫生健康委员会、区档案馆等现存存档中,均未查到能够佐证其死亡事实及亲属关系的原始记录。

针对肖女士遇到的办事堵点,镇村工

作人员对接宁河区不动产登记中心、宁河区公证处,咨询同类历史遗留疑难业务处置办法,同步联系专业律师研判公证、诉讼等各类办理路径的可行性。在公证缺少基础材料、诉讼周期长实操难度大的现实情况下,工作人员多次致电肖女士继承房产所在的河北省张家口市怀来县不动产登记中心,如

实说明1976年地震造成档案灭失的特殊历史背景,反复沟通协调解决方案。怀来县不动产登记中心充分考量该特殊历史情形,同意采取肖女士个人诚信承诺的方式特事特办开展非公证继承。

其后,肖女士完成个人承诺提交,该项房产非公证继承业务正式受理,进入15个工作日公示程序,公示期满无异议即可完成房产继承办理,群众办事难题得到解决。大北涧沽镇方面表示,将持续跟踪该事项后续办理进度,如遇新情况第一时间跟进并协调处理。

园。园内广场上,跳舞的、遛弯的、唱歌的居民各得其乐,曾经垃圾遍地、油污满地的区域也已清理干净。“商贩走了,公园清静了!”曾向本报反映情况的刘女士高兴地说。

江都路街道办事处相关负责人表示,将以此次整治为契机,建立长效管理机制,与公园权属单位城市管理委员会共同做好日常巡查和秩序维护工作,确保问题不反弹、不反复,让幸福公园真正成为周边居民休闲娱乐的好去处。



维修中的秀竹苑底商步道。

《河北区幸福公园 该管管了》后续 幸福公园告别占路摊贩

题部署会,制定了清理方案。”江都路街相关负责人介绍,执法大队调整了工作策略,采取“错时执法+定点值守”的方式,在每天傍晚商贩聚集的高峰时段增派执法力量,对公园出入口及周边区域的占道摊贩逐一劝离取缔,同时安排专

人在重点点位值守,防止问题反弹。对于报道中提到的圈地围挡,执法人员也依法予以拆除,还公共空间于市民。

“十一”期间,记者再次来到幸福公园。此前被推车、货架挤占的护栏间隙处已畅通无阻,居民可以自由出入公

《秀竹苑底商步道维修还得等》后续 步道先行维修 接手方案待业主表决

出资维修路面,后期通过收取底商卫生费、规划管理车位等方式,达到管理上的收支平衡。物业公司也愿意接手,但该事项涉及业主共同决定,需依法征求业主意见,并采取书面征求意见或召开业主大会会议等方式组织表决,经法定

比例业主同意后方可实施。考虑到表决程序需要一定时间,而路面确实坑洼难行,为保证通行安全,街道已先行找来维修人员对路面进行维修。

目前,路面情况已有所好转,后续业主表决及物业接手管理工作仍在推进中。

■ 记者 韩爱青

9月18日,本版以《50年前的死亡证明 找谁要》为题,报道了肖女士办理母亲房产继承时,因外祖父1976年唐山大地震遇灾后档案损毁,无法提供死亡证明及亲属关系证明,继承手续一度陷入僵局一事。报道刊发后,宁河区大北涧沽镇党委、政府对事件全过程开展复盘核实,积极协调多方寻找解决路径,目前问题已解决。

经核实,肖女士外祖父刘先生为中兴沽村原村民,1976年唐山大地震中不

■ 记者 黄萱

9月11日,本版刊发《河北区幸福公园 该管管了》一文,报道了该公园被大量流动商贩占据、出入口被堵、活动空间遭挤占,甚至有商贩圈地收费、言语威胁老年人的现象。报道刊发后,属地河北区江都路街综合执法大队开展专项整治行动,经过连续数日的集中清理,公园门口占道经营的商贩已全部被取缔。

“报道见报当天,我们就召开了专

■ 记者 韩爱青 文/摄

9月11日,本版以《秀竹苑底商步道维修还得等》为题,报道了河西区尖山街秀竹苑小区外围底商门前步行道损毁严重的问题。稿件刊发后,尖山街道办事处多方奔走,想办法解决问题。

经多方协调,街道最终找到附近小区的物业管理公司,拟由该公司接手该区域管理。按照初步方案,物业公司先

市政府办公厅.天津12345政务服务便民热线与天津日报合办

天津帮办

热线 23602777

政民零距离 <http://ms.enorth.com.cn/zmljl/>

扫码投诉 我帮你办



►这事帮您办了

河东区六纬路

三处圈占人行便道 完成整改



津城臻宴门前空地上安装分道柱(整改前)。

■ 记者 赵煜 文/摄

近日,市民张先生向天津日报热线23602777反映,河东区六纬路沿线人行便道被人圈占,影响市民正常通行,存在安全隐患,希望相关部门治理。

记者前往六纬路沿线实地走访,自西向东的便道上,共有三处被人圈占。在六纬路151号门前路段,宽阔的人行便道被大量车辆占用,路面垂直停满机动车,车头位置还摆放锥桶、拉设绳索。沿路继续向东,一家名叫津城臻宴的饭店门前的占道问题同样突出。该饭店门前空地上安装分道柱,并加装抬杆设施,将整段人行便道圈占。距离该处400米左右的万达文华酒店、万达中心写字楼区域,也存在占道问题,出入口的地方均摆放了多处花坛设施,导致行人无法正常通行,只能绕行非机动车道,市民质疑花坛设施涉嫌超红线占用公共道路。

针对走访中发现的问题,记者联系河东区大直沽街道办事处。经该街综合执法大队执法人员现场核查,六纬路151号门前锥桶由路边停车场经营单位设置,津城臻宴门前分道柱系该店为方便用餐顾客临时停车所设,万达文华酒店、万达中心写字楼门前花坛由物业服务单位设置,上述三处均存在占用城市道路、影响正常通行的问题。执法人员已逐一约谈各责任单位、商户负责人,明确指出其违规行为,依法下达整改要求。目前,万达文华酒店、万达中心写字楼外超红线摆放的花坛已完成退让,移至建筑红线以内,道路通行功能恢复正常;六纬路151号门前停车场经营单位、饭店两处责任主体均承诺整改。截至发稿,三处点位已完成整改。

►这事帮您解决了

静海区安纳西小镇

深夜运输渣土扰民 已经治理

■ 记者 黄萱

近日,静海区安纳西小镇居民刘先生向天津日报热线23602777反映,小区周边道路夜间渣土运输车辆噪音大、扬尘污染严重,居民正常休息和日常生活受到影响,希望相关部门尽快治理。

刘先生说,近期每晚深夜,大量渣土运输车途经安纳西小镇周边道路,车辆来回通行,噪音整夜不断,居民难以入睡。绝大多数渣土车没有加盖密闭,运输途中尘土飞扬。尘土会通过窗缝飘进屋,每天清晨,都会发现桌上落层灰,影响居住环境和身体健康。

记者在现场看到,安纳西小镇周边道路停放的车辆上普遍积着一层灰尘。居民无奈表示,每天车都像从土堆里刨出来的一样,洗车也没用,白天洗完,晚上渣土车一来,车辆很快又落满土。居民们希望有关部门能够真正管住深夜违规运输的渣土车,让道路干净起来,也让夜晚安静下来。

针对居民反映,公安部门日前已安排警力前往相关路段巡逻,并对驾驶员开展交通安全宣传教育,提醒夜间减速行驶、遮盖运输,避免影响周边居民。同时,交管健康城大队将该项工作列为常态化勤务,加强巡逻巡控,发现车辆违法行为及时治理。为切实维护项目周边居民生活利益,静海区城市管理委将强化对周边点位的日常巡查,并督促属地进一步加大辖区夜间巡查管控和执法力度,常态化规范渣土管理,发现问题立即处置。

►这事帮您问了

太阳城橙翠园小区

频繁停水影响生活 有望解决

■ 记者 狄慧

近日,市民李先生向天津日报热线23602777反映,河东区太阳城橙翠园小区频繁停水,有时一天停水三次,居民生活受到较大影响。

“小区地下管网年久失修,经常跑水。”李先生说,最近几乎每天都在跑水,一跑水就停水,一停水几乎整个小区都无水可用,“地面冒水后居民去找物业,物业就得停水维修。如果赶上做饭时间跑水,几乎全小区居民都得饿肚子。”

记者从河东区鲁山道街道办事处公共管理办公室获悉,橙翠园小区20年前建成,新老开发商交接时没有二次供水图纸,小区设备老化,这类问题难以彻底解决。目前漏水问题由物业负责维修,通常报修后2小时内恢复供水。对于停水范围,工作人员解释,小区供水分直供和二次供水,二次供水又分中区、高区等不同加压区,按区域开关控制,直供区域一般不停水,停水区主要是二次供水区域。

关于根本解决路径,街道工作人员表示,此前曾与相关部门协商。原计划使用房屋维修资金,但咨询政策后得知供水改造无法走该途径。目前工作人员确认,小区已纳入超长期国债二次供水改造项目的第二批改造范围,具体时间和方案还要等住建部门给出。