

上门喂宠、上门代厨、上门按摩……个性化消费催生新业态，但服务双方都顾虑重重——

# “上门经济”遇上“成长的烦恼”

喂宠、理发、美甲……随着人们生活节奏加快，这些以前只能去门店享受的服务，如今也可“搬”到家中。记者调查发现，近年来，“上门经济”在通城悄然兴起，且颇具发展潜力。但在给市民带来新鲜感和便利的同时，其服务质量、风险隐患等问题也备受关注。

## 个性化消费催生新业态

不久前，家住市区德诚翠湖湾的李女士享受了一次宠物上门喂养服务。“我上个月去云南疗养了一段时间，家里三只猫咪没人照顾。”李女士说，“本来想送到宠物店寄养，可又担心猫咪突然换环境会有反应，朋友告诉我现在有宠物上门喂养服务。”抱着试试看的心态，她在“大众点评”App上搜索“上门喂猫”等关键词，居然真的找到了“临时铲屎官”。

“上门一次收费88元，提供的服务包括给宠物加粮、换水、铲屎、打扫等。”李女士介绍，因为自己是独居女性，对安全性有点担心，于是她出门前在家里安装了两个摄像头，并叮嘱宠物店安排女性工作人员上门。回家后，看到三只活泼可爱的猫咪和整洁的环境，她对这次“上门喂猫”的服务很满意。

记者在采访中了解到，“上门经济”的服务模式相对固定：服务提供者在社交平台，如微信、大众点评、小红书、抖音等发布服务内容，消费者根据自身需求联系服务者，双方协商完成交易。而随着消费者的个性化需求不断增加，“上门经济”的服务也越来越细化，囊括了生活的方方面面，除了传统的家政保洁、家电维修等，还出现了疗养按摩、美发美容、职业伴娘等新形式。

对于服务者而言，“上门经济”也提供了更多的灵活就业方式。今年55岁的王阿姨从南通某国企食堂退休不久，就在抖音上做起了“上门代厨”的生意，主要负责在工作日为客户做饭。王阿姨介绍，代厨的收费标准很透明，三菜一汤98元，四菜一汤128元，五菜一汤

148元。一般来讲，做完饭再简单收拾下卫生，需要两到三个小时。“通常我受在外地工作的子女委托，买菜上门，为独自在家的老人做饭，顺便收拾垃圾倒掉，因为以前的工作经验，所以做起来得心应手。”

## 消费者从业者均有顾虑

在带来“红利”的同时，“上门经济”的发展也伴随着“烦恼”。“上门”意味着服务人员要进入消费者家中，是否存在安全隐患？一些“无接触”式服务也可能导致服务质量参差不齐、价格不透明等问题，消费者权益如何保障？

在微博、小红书上搜索“上门经济”“南通”等关键词，涌现出一些负面评价，让不少想“尝鲜”的市民打起了退堂鼓。

这两天，家住学田的张女士正在为一件事发愁：“我的父亲因为中风行动不便，想找一家上门疗养师，定期进行按摩等康复训练，但我在各种平台咨询一圈，都没找到合适的。”张女士说，经过了解，她发现目前上门按摩服务并不规范，一些从业人员没有经过专业培训，不具备相关资质条件，有些人甚至没有加入正规公司或平台，纯粹是自己单干。“只是简单的上门喂猫、美甲还行，但康复按摩需要专业人员，自己工作忙，老人经常一个人在家，怕有什么安全问题。”

除了消费者，上门服务提供者也心存忐忑：不知道订单背后，会遇到什么样的客户。“95后”小杨是一名自媒体工作人员，平时工作较为轻松。出于好奇，她在3年前成了一名“职业伴娘”。一开始，她觉得做伴娘既可以赚钱，又能见证幸福，是一份很好的兼职，但是现在她已经考虑退出了。“工作辛苦，工资又低。”小杨说，职业伴娘几乎没有任何门槛，因此竞争很激烈，一般没有经验的一天工资仅有200元，有经验的在350元左右，路费还不报销。而且，伴娘是一份提供情绪价值的工作，往往需要穿着高跟鞋，笑着站上一整天。“一天下来，脸都僵了。”

此外，小杨觉得这份工作还很容易产生纠纷。“有的顾客不太尊重人。”小杨说，她还遇到过“闹伴娘”的婚礼，“遇到这些情况，我们也没有地方可以诉苦，只能忍气吞声。”

## 规范发展需要多方努力

在南通大学经济学院教授沈小燕看来，“上门经济”是一种新兴商业模式，与本地生活结合后，给消费者带来了极大的便利，具有相当大的发展潜力。但目前，这种服务模式面临着一些挑战，其中最需要关注的就是安全问题。她认为，消费者在享受便利和个性化服务的同时，需做好安全和信任评估，选择有资质和信誉的服务提供者。

北京市炜衡（南通）律师事务所律师朱一帆则认为，除了消费者以外，上门提供服务人员通常都是只身进入别人家中，同样可能存在人身安全隐患。他建

议，不管是消费者还是服务提供者，应减少双方私下联系，转而通过合法合规的平台建立服务关系，在事前减少问题发生的可能性，在事后也能获得有效的维权途径。

除了安全问题，服务质量也是目前“上门经济”的难点问题。朱一帆说，部分从业人员的职业技能和服务能力并未获得有效认定，如上门代厨可能未取得健康证，上门收纳可能未经技能培训等，这些都可能影响消费者的体验感及服务效果。

上门服务出现纠纷该如何解决？市市场监管局网络交易监管处负责人李鑫介绍，对于“上门经济”的监管，目前还没有明确、具体的法律法规或规章制度，但承担责任信息发布的网络平台可以先扛起责任。“平台首先要严格审核认证发布者身份、信息真伪，其次可参照淘宝等网购平台，由消费者对服务打分，评出星级，以‘口碑’评分倒逼服务质量的提高。”

本报记者 顾璐璐 吕雪琦 实习生 刘欣

## 新业态呼唤新监管

### 紫琅快评

上门喂宠物一次收费88元，上门代厨三菜一汤98元，职业伴娘一天工资200元到350元……越来越丰富的服务项目，越来越翔实的服务明细与价格，“上门经济”在通城悄然兴起，拉动着新就业，拓展着经济增长新空间，不仅实现了消费模式向自由灵活发展，更直观反映出当代老百姓追求美好生活愿景的期盼。

“上门经济”爆红的背后是“科技让生活更美好”的直观体现。数字时代，互联网高度发展，大数据应用随处可见，人们的多元消费需求催热各类型职业层出不穷。从家政服务到上门美容美发，从上门洗衣到代人遛狗……放眼市场，

各个领域都在尝试解锁“上门经济”，服务新场景也吸引着消费者跃跃欲试，一个个供给牵引消费的灵动“缩影”，恰巧浓缩着中国经济的奔腾活力。

如雨后春笋般迅速崛起，星星火燎之势融入消费市场，“上门经济”依托平台突破了时间与空间的限制，前景可观有目共睹，但发展瓶颈也显而易见：服务质量的评判标准、消费者与服务者的安全保障等都是必须面对的问题。

作为新兴的经济业态，“上门经济”红极一时靠热情，一路长虹则离不开各方面的因势利导。从长远来看，火起来的“上门经济”仍处于起步阶段，一个行业从无到有靠机遇，但从小到大则需要不断解决诸如品质保障、行业监管、标准化服务等“成长的烦恼”，更需要精准跟进的政策护航，用心在线的人才培育、面向未来的制度探索。·佟小雯·



## 多地暴雨农田被淹 预售服务纠纷较多

业服务专线受理企业诉求529件，在线解答应率93.21%。

### ■诉求热点

上上周，公众反映较多的诉求是：社会保险5978件，占比20.85%；消费维权3063件，占比10.68%；住房保障2767件，占比9.65%；劳动纠纷1195件，占比4.17%；市容管理960件，占比3.35%；路政管理550件，占比1.92%；户政管理505件，占比1.76%；车辆管理350件，占比1.22%；噪音管理329件，占比1.15%；教育政策329件，占比1.15%。环比有所上升诉求类别的有社会保障、路况管理；环比有所下降诉求类别的有车辆管理等。

上周集中热点诉求具体如下：

社会保险方面。社会保险诉求环比上

升2.5%。市民较为关注职工医疗保险和城乡居民医疗保险。主要集中在医保报销政策、刷卡结算异常、异地就医备案、南通保续保等事项。

消费维权方面。消费维权诉求环比下降1.38%，主要涉及商品质量纠纷和预售服务纠纷。商品质量纠纷诉求主要分布在食品药品、家用电器等领域；预售服务纠纷诉主要涉及美容美发、幼儿艺术培训等行业。

住房保障方面。住房保障诉求环比上升1.54%，物业管理和房产交易领域反映较为集中。物业管理主要集中在小区卫生、公共设施维护方面；房屋交付主要以开发商逾期交房、新房质量为主。

市容管理方面。市容管理诉求环比下降2.63%，主要集中在无照经营游商、暴露垃圾问题。无照经营游商涉及崇川区港

路、开发区海昌路与望佳路交界口、海门区三厂镇东城生活广场西侧十字路口等区域，暴露垃圾主要以垃圾清运不及时、异味扰民为主。

防汛防台方面。上周，南通多地出现暴雨、局部大暴雨，受强降雨影响，道路积水，农田被淹问题诉求量有所增加。对此，南通市12345与各地、各部门高效联动，迅速回应群众关切。

### ■一周有话说

近年来，学校食堂饮食安全问题不断发生，引发社会广泛关注。建议相关部门从源头加强对学校食堂的监管，建立准入和退出制度，实行优胜劣汰机制，确保食堂饮食卫生；同时，明确食品安全主体责任，做好日常监管，建立领导陪餐制度；畅通监督渠道，倒逼食堂落实好各项制度措施。

### ■受理情况

上周，南通市12345在线平台共收到企业和群众诉求28677件，环比上升2.84%。其中，上级交办600件，网络渠道受理4793件，公众来电23137件。平台直接解答率66.8%，成员单位按时办结率99.89%，回访综合满意率94.33%。

上周，尚贤人才热线受理人才诉求153件，在线解答应率100%；“企来”企

业服务专线受理企业诉求529件，在线解答应率93.21%。

### ■诉求热点

上上周，公众反映较多的诉求是：社会保险5978件，占比20.85%；消费维权3063件，占比10.68%；住房保障2767件，占比9.65%；劳动纠纷1195件，占比4.17%；市容管理960件，占比3.35%；路政管理550件，占比1.92%；户政管理505件，占比1.76%；车辆管理350件，占比1.22%；噪音管理329件，占比1.15%；教育政策329件，占比1.15%。环比有所上升诉求类别的有社会保障、路况管理；环比有所下降诉求类别的有车辆管理等。

上周集中热点诉求具体如下：

社会保险方面。社会保险诉求环比上

升2.5%。市民较为关注职工医疗保险和城乡居民医疗保险。主要集中在医保报销政策、刷卡结算异常、异地就医备案、南通保续保等事项。

消费维权方面。消费维权诉求环比下降1.38%，主要涉及商品质量纠纷和预售服务纠纷。商品质量纠纷诉求主要分布在食品药品、家用电器等领域；预售服务纠纷诉主要涉及美容美发、幼儿艺术培训等行业。

住房保障方面。住房保障诉求环比上升1.54%，物业管理反映较为集中。物业管理主要集中在小区卫生、公共设施维护方面；房屋交付主要以开发商逾期交房、新房质量为主。

市容管理方面。市容管理诉求环比下降2.63%，主要集中在无照经营游商、暴露垃圾问题。无照经营游商涉及崇川区港

路、开发区海昌路与望佳路交界口、海门区三厂镇东城生活广场西侧十字路口等区域，暴露垃圾主要以垃圾清运不及时、异味扰民为主。

防汛防台方面。上周，南通多地出现暴雨、局部大暴雨，受强降雨影响，道路积水，农田被淹问题诉求量有所增加。对此，南通市12345与各地、各部门高效联动，迅速回应群众关切。

### ■一周有话说

近年来，学校食堂饮食安全问题不断发生，引发社会广泛关注。建议相关部门从源头加强对学校食堂的监管，建立准入和退出制度，实行优胜劣汰机制，确保食堂饮食卫生；同时，明确食品安全主体责任，做好日常监管，建立领导陪餐制度；畅通监督渠道，倒逼食堂落实好各项制度措施。

本报记者 杨新明

为南通古船及江河航运研究增添重要实物证据

## 一清代古船将“打包”迁移

本报讯（记者杨镇潇）近日，记者从市文广旅局获悉，在崇川区顺堤河地块明清时期水工遗址出土的清代早期古船，于7月初启动搬运工程，目前，船体加固和内部支护工作基本完成，预计7月底整体迁移至室内。

21日下午，在施工现场，工作人员正在对船体底部做进一步的加固，安装槽钢底座，保证本体平稳。

据介绍，该古船全长9.9米，最宽处3.1米，舱深1.1米，保存情况较好，由底板、舭板、身板、甲板、舱口围板等部分组成，初步判断为清代货运平底沙船，是近年来南通乃至江苏地区同类遗存的一次重要发现，为南通古船及江河航运的研究增添了重要实物证据。

工程实施以来，工作人员首先将船体与土体剥离，架空抬高，紧接着“零件防护”“外层包装”，最后将特制套箱，确保完好无损地“打包”迁移。“出土的时候，船内木构件本来就比较脆弱，而我们要做到的就是保持它原来的形状，给它找‘平’，稳固船体。”安徽徽博古建园林有限公司派出的现场施工领队闫怀良表示，“包括船内船舱之间的隔板，我们都用泡沫板加固，再加上泡沫填充剂填实，以防在搬运过程中经左右摇晃而裂开。”

由于长期埋藏在地下湿润环境中，木材在出土后水分流失加快，如果任其失水干燥将会导致文物干缩变形，因此做好船体保湿工作至关重要。“我们在船体上面用三厘米的海绵覆盖，在海绵上面再加一层土工布，每天进行喷水，保证湿度，并在水中加入了防腐剂的稀释剂，起到多重保护作用。”

另外，近期的强降水天气对施工进度也造成了一定的影响。好在，进场之前，现场的排水系统已安置妥当，一旦遇到暴雨，周围基坑出现积水，立即使用抽水泵排水；工作人员随时待命，确保场内有人，应对突发情况。“安全永远是第一位的。从交给我们第一天起，我们就要对它负责任。”闫怀良说。

文物保护工作任重道远，后续，古船将被搬到室内，进行保护和抢救性修复。南通市崇川文化旅游和发展有限公司规划建设科工作人员朱晨晖补充道，现在相关人员正在做古船修复的设计方案，由于修复工艺复杂、难度大，计划三年时间左右完成整体修复工作，“我们将本着修旧如旧的原则，最大限度地保留古船的原貌，展示它的历史和文化价值。”

## “党建+监管”同频共振 助推“小个专”高质量发展

本报讯（记者王玮丽 通讯员蔡春晓）7月19日，通州区市场监管局兴东分局组织开展个体工商户服务月集中宣讲活动，通过政策解读、法规宣传、诚信经营指导，帮助个体工商户更好地了解政策、用好政策、依法经营。

今年以来，通州区市场监管局以党建引领为抓手，针对小微企业、个体工商户、专业市场精准高效开展服务，强力推进区域“小个专”高质量发展。以“小个专”党建为契机，全区14个分局挂牌成立“小个专”党建工作指导站，实现党建工作指导站全覆盖。通过党建引领，增强小微企业、个体工商户、专业市场、商圈发展动力。今年上半年，累计开展联合主题党日等党建共建活动28场次。

聚焦主责主业，通州区市场监管局强化职能服务，对小微企业、个体工商户在知识产权、企业年报、食品药品、特种设备、产品品质、消费维权等方面加强政策指导。积极开展招聘用工对接服务、银企对接金融服务工作，帮助“小个专”主体解决发展难题，提振发展信心。今年以来，累计指导个体工商户证照办理、年报申报1800余次，帮助企业信用修复266次。

围绕小微企业、个体工商户、小作坊等在打造商标品牌、提升质量上的迫切需求，该局积极开展专项活动。依托家纺质量合作社，助力家纺行业从产量向质量转型，家纺产品从贴牌向品牌转型，家纺企业从跟跑向领跑转型。



## 极端天气出行需注意避险

近期，暴雨预警频发。暴雨天气出行，该如何避险？

行人在雷雨时不在外接打手机，使用电子设备。不靠近或在电线和变压器下避雨，不倚靠路灯杆信号杆，避免与金属物体接触。如看到电线掉落水中，不可盲目靠近。出行时最好结伴而行，遇到积水过深的路面，立交桥和涵洞时，尽量绕行避免强行通过。涉水时注意下水道旋涡，最好用棍子或雨伞在前面探路避免踩空。避开广告牌、室外空调机等建筑物或设施，以防被砸伤。尽量避免乘坐地下交通工具，以免因水位上涨而受困。收到暴雨预警后，要快速识别身边的易涝点，不要在易涝地停留。

行车时及时打开雨刷器，如光线变暗，及时打开近光灯，必要时打开防雾灯。如前挡风玻璃有霜气，需使用冷气。涉水行驶时慢速行驶，经过有大水漫溢的路面时，水深不能超过排气管的高度。如水深只淹没少半个轮胎，可低速直行，一气通过，切不可中途停车换挡或急转方向。如不慎熄火，不要再次启动车辆，防止发动机进水。遇到积水过深的路面、立交桥和涵洞时，尽量绕行避免强行通过。车辆刚进入涉水路段时，及时打开中控锁，以防漫水后失灵。如能打开车门，迅速打开车门逃生。车辆水位位于车门1/3时，车门很容易推开，可以直接打开车门逃生。水位已漫及车窗但未高过车窗时，车门无法打开，从天窗或摇下侧窗玻璃逃生。车辆沉入水中后，车头会先到达水底，空气会积存在车尾，要逃到车尾，利用尾部的空气维持生命。深吸一口气，打开车门或砸烂车窗逃出。

综合人民日报、中国气象

“老团长”来如东祭扫老山英烈，慰问烈士母亲——

## “你们牺牲39年了，我一直牵挂于心”

“烈士之风，山高水长，千秋万岁，永矢不忘。”7月21日下午两点刚过，原中国人民解放军陆军一军一师一团团长张景华一行，一到如东，没有下榻宾馆休息，而是顶着烈日，第一站来到如东革命烈士陵园，祭扫牺牲在老山战场上的13位烈士和二团三团的5位烈士。

“刘长林、徐寿如、秦德本、欧阳林……”献上一束花，敬上一杯酒，点上一支烟，张景华沿着一排排墓碑，念着烈士的名字，祭奠长眠在南疆的战友。

“你们牺牲39年了，我一直牵挂于心。”站在李华烈士的墓碑前，张景华泪流奔涌。李华是一军南疆作战的第一位烈士，牺牲一周后军校录取通知书寄到了部队。天妒英才，英年早逝，谁都扼腕！

战友分别30多年，张景华退休已经5年，得知他来到如东，参战时的营指挥员孙荣会、吴书海（战后分别提拔为一团副团长、副政委）和团政治处干事张毅也赶到如东革命烈士陵园，一起深情缅怀。

“老妈，您受苦了。”22日，张景华把朱逢明烈士的母亲季永珍接到饭店一起就餐，一见面就像儿子一样亲热，递上早已准备的红包，聊起了家常。今年95岁的季永珍是革命的老妈妈，一门双烈，第一位丈夫1947年参