另类宠物买得到却退不掉，随手弃养给生态安全带来危害——

管住交易乱象，让“异宠”更“宜宠”

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

近日，即墨区鳌山卫海边出现了数十只来源不明的虎皮鹦鹉，疑为被遗弃或放生的宠物。

随着宠物经济的火热，“异宠”日渐受到人们的关注。异宠，通常指猫、狗等传统家养宠物之外的另类宠物，涵盖爬行、水族、鸟类和小型哺乳等类别，近年来消费热度逐渐上升。《2025年中国宠物行业白皮书（消费报告）》显示，我国异宠饲养者已超过1700万人，市场规模逼近百亿元。但饲养异宠并非想象的那么简单。有市民反映，自己购买异宠遭遇消费套路，退货难、维权难，甚至面临违法风险。



■在某二手交易平台上，众多卖家发布异宠商品。

花样营销暗藏套路

在社交媒体平台和电商平台上，以“异宠”为关键词检索，免费领养、异宠盲盒、寄养服务等涉及交易的内容不胜枚举。不少网友分享购买异宠的开箱视频，点赞数过万。但也有消费者吐槽遇到消费纠纷维权困难的经历。

“商家能寄过来，我却退不回去。”今年9月，市民张先生观看某商家的抖音直播，被引流至微信，花200元左右网购了一条蛇。收到货后，他发现蛇的状态很差，于是要求退货，商家也同意了。但张先生发货时才得知，个人不能发活体快递，自己根本无法完成退货流程。

“活体能发快递吗？”记者以消费者身份在社交媒体上咨询一家免费领养宠物蛇的吉林商家，对方表示，同城可免费自提，外地可发快递，需付运费、打包费、保温材料费共65元，到手包活。“发货时备注‘食品’，你不能告诉快递员里面是活体，快递公司也不会验视。如果异宠在运输途中死亡，我们免费补发。”

另一家在电商平台售卖宠物蛇的卖家则表示，发货方已经向快递公司报备，可以发活体动物，但一经售出不退不换。

“免费领养”模式吸引着不少对异宠感兴趣的人“入坑”，但业内人士表示，一些“免费领养”是商家为了赚运费差价。今年9月，小丽花了30元运费免费领养6只甲虫，实际只收到4只，且全部死亡。“商家说与快递公司协商后补发，但没过几天就把我删除了好友。”小丽说。

还有的“免费领养”并不免费。一商家表示，免费领养鹦鹉需要缴纳600元押金，每月返还领养者50元，满12个月返完，但饲养期间如果鹦鹉非正常死亡，押金不予退还。另有商家称，免费领养睫角守宫需在店内购买饲料和饲养用品，如果其间不想养了，6个月后可以寄回，结束领养协议。网友普遍吐槽该模式实为“高价捆绑销售”，饲养风险高，发生纠纷后维权难度大。

“异宠盲盒”则是另一种营销套路，商家用“随机发”“先到先得”“高价值”等话术吸引消费者购买。“99元开出价值150元至1000元的异宠，快递送达包活包健康，但盲盒售出概不退换。”在商家的再三保证下，小李购买了一个异宠盲盒，开出一条玉米蛇。“当时它不会自己进食，商家说是因为蛇刚到家不适应，但一年过去了，它还是拒食，我只能给它填食。”有业内人士表示，盲盒中绝大多数异宠都是弱苗、病苗，或者是从繁殖场直接发出、没有经过稳定开食观察的动物。

“天天易宠”小程序是一个提供第三方交易担保的宠物（非保护类）及周边用品拍卖平台，网友反映，通过这个平台交易后，维权同样困难。此前有网友花400多元从该平台购买了一条标为“雪盲”品种的蛇，收到后发现其拒食，且花纹显现后并不是自己购买的品种。该网友想退款退货，但商家一直不回信息，平台客服也未介入处理。

此外，一些商家或个人开展异宠寄养业务，也不正规。有网友发帖称，他把宠物蛇寄养在一家爬宠商家不到半个月，对方就说“蛇死了”。网友怀疑蛇已被卖掉，但由于没有签订寄养合同，无法举证维权。

异宠也有“身份证”

今年3月，王先生通过某电商平台购买了两只草龟，收到的却是鳄龟。“鳄龟不能私自放生，也没法退货，我不知如何是好。”最终，王先生拨打市12345政务服务便民热线求助，青岛水族馆的工作人员上门接收了两只鳄龟。

青岛市海洋发展局负责水生野生动物保护工作，相关工作人员介绍，草龟属于国家二级重点保护野生动物（仅限野外种群），人工繁育和经营利用的单位或个人，需要办理人工繁育许可证和经营利用许可证（或中国水生野生动物管理专用标识卡）。鳄龟不属于保护动物，但被列入《重点管理外来入侵物种名录》，私自放生会破坏生态环境。

青岛市园林和林业局相关工作人员介绍，外来物种一律不得放归野外，个人饲养非保护的野生动物，无需办理许可或备案手续；饲养费氏牡丹鹦鹉、绿颊锥尾小太阳鹦鹉、和尚鹦鹉、紫腹吸蜜鹦鹉等4种鹦鹉须办理专用标识，加载合法标识后可以流通；饲养其余国家重点、省重点保护野生动物需取得人工繁育许可证，饲养受国家保护的有重要生态、科学、社会价值的“三有”陆生野生动物须备案。其中，合法标识卡扫码可以查询养殖场信息，结合购买凭证、交易记录、物流信息等，可进一步核查中间流转环节。

不过，标识卡在交易前端容易被忽视。记者在某购物平台咨询多家售卖草龟蛋、金钱龟蛋的商家，对方均表示没有中国水生野生动物管理专用标识，需要在龟蛋孵化后自己申领。根据山东省农业农村厅今年4月发布的“水生野生动物人工繁育和经营利用‘一件事’实施方案”，如果想通过正规途径为孵出的幼苗申领一龟一标的官方标识，需要满足繁育场地、物种来源方合法证件、病害防控方案等。然而，记者咨询的多个商家均表示，无法提供物种来源的合法证件，还有商家称“个人养殖草龟不需要办证”。

记者检索发现，各类平台有不少商家售卖鹦鹉和乌龟标识卡，价格在几十元到上千元不等。但据网友反映，有些为假卡或套卡。记者咨询一家售卖草龟标识卡的商家，其表示，没有物种来源证明也可以使用，40元一张。而按照《野生动物保护法》第四十二条，专用标识禁止伪造、变造、买卖、转让、租借。

青岛市海洋发展局相关工作人员表示，购买记录本身无法作为物种来源的证明，建议从可提供标识卡的商家购买已孵化的幼苗，以免因来源不明或物种身份不清而面临违法风险。

完善追溯管理机制

青岛市政协委员、山东正航律师事务所主任李秋航认为，异宠消费之所以维权难，不单单是消费者举证困难，更在于部分线上交易约定弱化了卖方的售后保障义务。经营者单方标注盲盒“售出不退不换”，属于格式条款，这类约定不合理免除经营者售后责任、排除消费者就品种、规格、质量等主张售后的权利，依据《民法典》第四百九十七条、《消费者权益保护法》第二十六条，该约定依法无效。涉及异宠寄养的交易，双方应把相关权责写入书面合同，保存好证据，便于后续溯源核查。她建议，市场监管部门对“异宠盲盒”开展合规治理，引导平台对异宠类目实行定向准入管理，对于允许合规交易的品类，要求商家主动上传繁育许可、检疫证明、专用标识等材料后再上架经营，同时封堵借宠物用品类目引流售卖活体的漏洞，配套相应的店铺违规处置机制。

依据《邮政法实施细则》第三十三条，活的动物属于普通快递禁止寄递物品，活体动物运输应走合规托运渠道，依法申报检疫。“落实收寄验视是快递企业应当履行的法定义务，以食品等品名伪报、实际寄递活体，容易带来防疫与监管风险。”李秋航建议，邮政管理部门应压实快递企业收寄验视责任，严查伪报品名、夹带活体行为，完善追溯管理机制，明确商家借寄递渠道规避监管的责任；区分普通快递与合规活体托运渠道，防范疫病传播、外来物种入侵风险，减少相关消费纠纷。

青岛近年来多次在户外发现外来物种。2022年，西海岸新区一小区人工湖中发现多条凶猛鱼类鳄雀鳝，啃食湖中生物；同年，崂山区一小区出现豪猪；近两年，浮山森林公园、崂山国家森林公园等地多次出现狐狸……青岛森林野生动物世界策划部部长李焕斌推测，这些户外发现的外来物种可能是被作为宠物饲养后被放生或遗弃的，它们会成为本土食物链里不受约束的变量，威胁生态安全。

青岛市政协常委王玉静表示，大多数异宠没有登记、没有凭证、没有去向，饲养人也没有遗弃成本，因此弃养的源头还是在交易环节。她建议，对异宠交易进行有效监管，登记来源、卫生防疫证明和交易去向。消费者在购买异宠前，最关键的是确认物种合法，并索取专用标识或合法来源证明。

“没有买卖就没有伤害，不要购买保护类动物当宠物；如果要养，可选择非保护类、适合本地生活的动物；如果不想养了，要送到定点救护站，不能私自放生。”李焕斌建议，在《重点管理外来入侵物种名录》基础上，对弃养率较高的外来物种进一步细化分类，明确哪些属于禁止放生或丢弃、哪些在转让或送交救助时需要有登记备案，让基层救助机构有更明确的处置依据。

城事微观

校园App该“减负”了

近年来，智慧校园建设持续推进，高校对教学、安防、生活等场景的管理更加智能化。与此同时，不少大学生吐槽，手机被各种校园应用软件占满：上课签到、体育课打卡、洗衣接水、缴费充值，几乎每个场景对应一款App，繁杂的软件不仅没有整合，反而割裂了校园服务，给学生们带来了负担。

数字化的目的是简化流程、节约时间，现实中，过多的应用软件却反过来消耗学生精力。写作文、练听力、口语打卡等同一门课程的学习任务，需用不同软件完成；接一杯热水，要先登录App，接连关掉几个广告弹窗；洗衣机预约小程序无法使用，只能专门下载应用。更值得警惕的是，部分软件还存在过度收集学生信息的安全隐患。

高校的教务、学工、后勤等部门，往往各自对接不同的应用服务商，每一次招标更替，学生要重新注册、授权，数据互不连通。对第三方运营企业来说，校园是优质流量池，依托饮水、洗浴这类刚需场景，依靠广告、支付分成实现收益，而学生的使用体验往往排在其次。针对校园应用软件泛滥、繁杂的痛点，不少懂技术的学生自发寻求解决方案——有人搭建简易工具整合校内事务，有人把“一站式”方案开源分享……有学生自制的平台实用、好用，还被学校借鉴、完善，成为正式的服务应用。

该给校园应用软件“减减负”了。“软件进校园”应当在采购、准入、监管等方面明确要求。学校要建立常态化的准入审核、动态巡检和退出机制，把广告推送、信息采集、扣费规则、服务稳定性都纳入审查清单，从源头拦住体验差、风险高的应用。学校更要广泛征求师生意见和建议，推动各类业务功能汇聚打通，推广学生真正需要的简单、统一、省心的服务入口。学校也要鼓励青年学生发挥创造力，在守住数据安全、合规边界的前提下，开放规范的接口与测试环境，把学生的创新实践融入校园数字化建设。

民事无忧 12345热线聚焦

责任明确 充电桩安上了

“我想在自家车位安装新能源汽车充电桩，但缺少配套线路，手续一直卡着。”近日，莱西市宏远桃园东方小区的业主周先生拨打青岛市12345政务服务便民热线求助。

周先生介绍，他在小区地下车库有车位，计划安装家用充电桩，但地下车库区域没有配套建设配电箱和主电缆，充电桩安装不了。

接到群众诉求转办工单后，莱西市住建局房产发展服务中心物业科跟进处置，分别向业主和物业服务企业了解车位位置、安装需求和现场实际条件，牵头组织召开协调会，明确了责任分工：由物业向开发单位反馈配电箱、主电缆缺失问题，由开发企业制定管线布设方案。

管线配套到位后，物业服务企业配合充电桩安装单位优化施工方案，畅通充电桩申报安装流程，并及时向业主反馈处置结果，最终困扰周先生的难题得到解决。

“以一事解一难，更以一策管长远。在妥善处置本次诉求的基础上，部门进一步完善家用充电桩安装工作流程，明确了服务标准。”莱西市住建局房产发展服务中心物业科科长尹建伟表示，今后业主申请安装充电桩，物业将主动靠前对接、全程协助，对符合条件的申请做到当场受理、高效推进，保障业主绿色出行需求。

记者调查

号称观光车随意要价 冒充导游讲解错漏百出

快刹住景区的“黑三轮”

今年旅游旺季以来，有市民、游客反映，八大关风景区内出现了许多拉客的电动三轮车。三轮车司机打着景区观光车、导游的幌子，在地铁站、公交站附近招揽游客，甚至采取一路尾随、反复游说的方式拉客。有游客付费后发现，这些“导游”不仅讲解内容错漏百出，还误导游客行程，扰乱了青岛沿海景区的旅游秩序。记者对此展开调查。

景区“黑三轮”扰民欺客

今年下半年以来，12345·青诉即办、党报热线82863300收到40多条投诉，反映八大关一带有电动三轮车非法营运、欺客扰客。

游客王先生反映，他近日在八大关风景区游玩时，看到多辆挂着“八大关旅游观光车”牌子的电动三轮车沿街揽客，单次服务收费100元至150元。王先生婉拒其中一位司机后，仍被长时间尾随纠缠。而这辆车驶离后，其他三轮车的司机又接力上前游说，扰乱了他的游览心情。

“总共才10多分钟的路程，要价120元，太贵了。”游客吴先生表示，三轮车司机最初承诺可带游八大关全部景点并进行讲解，全程大约40分钟。但实际上，吴先生从中山公园地铁站C口上车，沿武胜关路、宁武关路、函谷关路、紫荆关路行驶，最终在居庸关路与紫荆关路路口下车，全程不到1.2公里，不仅未游完八大关的主要道路，也未涉足公主楼、蝴蝶楼、八大关小礼堂等核心景点。三轮车司机给出的解释是，那些地方车辆禁行，需要游客步行前往。

游客贺先生听信三轮车司机推荐，花高价乘坐了帆船。三轮车司机称坐帆船出海可以近距离观看胶州湾大桥，并体验帆船驾驶。该项目对外报价200多元，可以优惠到150元，还可以安排出租车免费送游客去码头。但贺先生体验后发现，帆船游览时长缩水，也没有驾驶帆船的环节。更令他气愤的是，有自行前往码头乘船的游客仅需40元就能体验同样的服务。贺先生认为三轮车司机、出租车司机与帆船运营方串通赚取佣金。

服务不专业，安全有隐患

近日，记者前往八大关风景区暗访“黑三轮”现象。在中山公园地铁站C口前的人行道上，3辆挂着“八大关旅游观光车”牌子的三轮车正在“靠活”。

一名三轮车司机主动上前与记者搭话，称八大关内有8处以“关”命名的道路，游览路线全长13.6公里，步行需要3.5至4小时，而乘坐观光车大约40分钟就能看遍所有景点。他会全程讲解、帮忙拍照，收费仅100元。

记者婉言谢绝，但该司机在人行道上驾车跟随记者继续营销，把价格降到80元，并表示旅游旺季时这项服务要150元，见记者不为所动，该司机作罢。此时另一名三轮车司机又上前游说，把价格降到了60元。见记者仍不愿乘坐，竟讥讽“出来玩就别差这点钱”。

在宁武关路、武胜关路路口，也有3辆三轮车停在导览图前招揽游客。一名司机指着导览图，向游客介绍八大关的景点分布，并反复强调步行游览需要3到4小时，诱导游客乘车。记者沿路看到，这些三轮车无论是空车还是载客，司乘人员普遍没有戴头盔。有的三轮车明显超载，驾驶位上除了司机还额外挤上一名成年乘客；有的三轮车故意用毛巾等杂物遮挡号牌；还有的三轮车在单行道上逆行，在人行道上穿行，甚至驶入禁止三轮车通行的管控区域。

记者在与三轮车司机沟通时发现，一些人自称导游，但拿不出导游相关资质，讲解内容也错漏百出。在武胜关路5号，一名司机向游客讲解该建筑是“前捷克斯洛伐克领事馆”，但记者查看现场简介并在网上查阅资料发现，该建筑未曾作为领事馆使用。还有司机介绍韶关路22号别墅时，称其为汇丰银行青岛分行旧址。但资料显示，该建筑曾属于金城银行青岛分行，真正的汇丰银行青岛分行旧址位于馆陶路。

八大关景区内一名商户告诉记者，这类“黑三轮”于2025年年底出现，起初数量并不多，今年旅游旺季时激增到几十辆。执法部门曾多次开展联合整治，却未根治。如今这些“黑三轮”已经摸清了执法人员的执勤时段和设岗规律，选择“打游击”式出没。


■一辆遮挡号牌的三轮车在八大关揽客。

疏堵结合满足服务供需缺口

“治理‘黑三轮’乱象不能只靠阶段性突击执法，而要探索疏堵结合的系统性治理路径。”青岛市人大代表、山东文康律师事务所执行主任张宁认为，应当做实常态化治理，加密日常执法巡逻频次、加大管控力度，做到不留死角、不走过场。同时可强化技术监管手段，弥补人工巡查覆盖不到位、不及时的短板。

据悉，此前扬州古城也长期受“黑三轮”非法揽客困扰。扬州交警依托技术手段，搭建起空地一体的AI预警监测体系，在沿街固定监控基础上，接入无人机空中巡查实时画面数据，通过AI算法分析车辆行为特征和历史数据，精准识别出非法营运车辆。无人机及时对违规车辆进行警告和驱离，同时劝导游客，大大提高了“黑三轮”查处工作的精确性和时效性。

“八大关景区面积较大，区域内公共交通线路少、站点覆盖不足，部分游客有乘坐观光车、听取讲解的实际需求，因此也要在‘疏’的层面做好延伸服务。”张宁建议，应补上正规游览服务的供给缺口。相关部门、企业应当优化景区内公共交通的路线、班次与接驳方式，打造明码标价的观光产品。在地铁站口、景点设置醒目的服务指引标识。同时，可面向原有“黑三轮”从业者，通过合规从业培训、配套引导政策，吸纳符合条件的人员进入景区正规服务队伍，从源头压缩非法营运的生存空间。

你问我答

大树挡光如何处理

民生在线网友：我们小区的大树长得太高，家里采光差，能否对树木进行修剪？如何申请？

青岛市园林和林业局：针对树木遮挡采光的情况，我们结合现场实际分类处置：一是采取修剪方式处置。通过修剪能够缓解采光通风影响的，实施物业管理的小区，可向物业服务企业提出申请，并由物业服务企业组织实施；无物业小区可向属地街道办事处提出申请，并由属地街道办组织实施；涉及公共区域的树木，可向所在区（市）园林绿化主管部门提出申请并由该区（市）园林绿化主管部门组织实施。二是采取迁移或砍伐方式处置。经研判，修剪无法解决问题，确需迁移、砍伐树木的，须依法办理行政审批许可。实施物业管理的小区由物业服务企业或业主委员会提交申请；无物业小区由属地街道办事处提交申请。市民可以拨打0532-88011157反映相关诉求。

本版撰稿/摄影 邱正