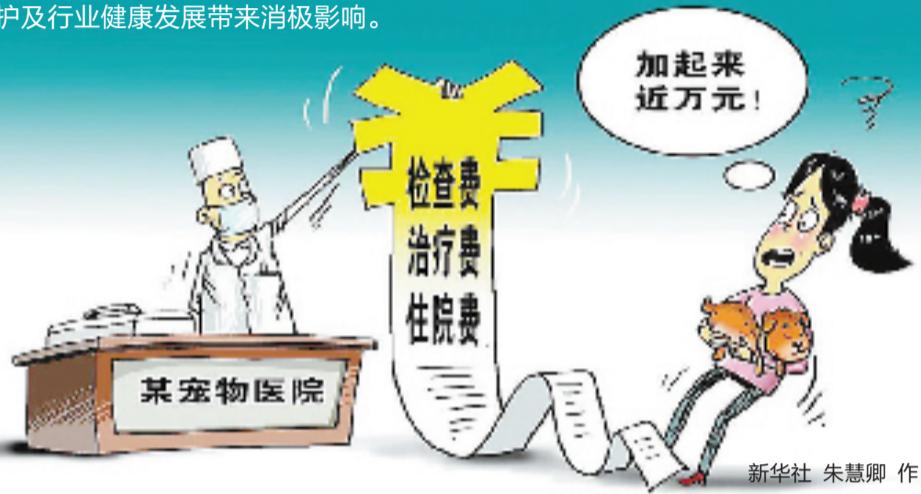


资质不全 收费混乱 劣药泛滥 宠物医疗市场“野蛮生长”调查

《经济参考报》刘巍巍

当前,我国宠物诊疗需求旺盛,宠物医疗市场快速崛起。记者近期调查发现,宠物医疗市场红火背后,资质不全、收费混乱、劣药泛滥等乱象丛生,为消费者权益保护及行业健康发展带来消极影响。



新华社 朱慧卿 作

又贵又不靠谱?

据不完全统计,截至今年1月,我国动物诊疗机构数量达3.4万余家,与去年同期相比上升17%,增长势头明显。

市场渐趋庞大,矛盾纠纷随之增多。记者在消费者服务平台黑猫投诉以“宠物医院”为关键词查询,截至4月28日,共有3600多条投诉信息。经梳理、分析发现,我国宠物医疗市场存在以下突出乱象:

——资质不全,误诊频发。根据规定,宠物医院开业前,需到市场监管部门办理营业执照,到农业部门办理动物诊疗许可证,执业兽医则需考取相应资格证书。然而,记者在调查中了解到,一些宠物医院缺乏资质,部分医生无证上岗。江西月云城宠物医疗有限公司被曝光雇佣无资质人员冒充专业宠物医生,仅通过电话或视频AI软件,甚至使用AI软件搜索答案,应付消费者。

从业人员良莠不齐,致使误诊频发。南京市沈晴将幼犬送到一家宠物医院诊治,医生经多项检查后判断宠物“摔拉筋”,反复治疗无效,后经南京农业大学教学动物医院确诊为犬瘟热,但已为时过晚,无法挽救。

——定价任性,过度诊疗。宠物医院诊疗贵、收费乱是消费者投诉的重灾区。苏州市民黄健反映,以“宠物猫肾功能检查”为例,有的宠物医院报价近6000元,有的仅2000元,相差约3倍。记者搜索发现10家不同宠物医院的“母猫绝育套餐”,价格从150元到千元不等。

南京农业大学动物医学院临床兽医系副教授毛锐超说,有的宠物医院以低价“引流”,吸引顾客上门,然后通过增加服务内容诱导顾客消费,过度诊疗现象突出。“一些养宠新手面对纷繁复杂的医疗项目内容,缺乏专业辨识能力,一看就懵,只能乖乖掏钱。”

——劣药泛滥,维权无门。23岁的宠物主浪浪告诉记者,她的猫咪曾患猫传染性腹膜炎,宠物医生公然让其去网上“找渠道”购买未获准上市的“特效药”,后经查询才知是假药。

长三角一家专营宠物用药的药店负责人表示,有的宠物医院使用没有中文标识的“进口药”,这些药品大多是走私药甚至假药。

多位宠物主无奈地表示,遭遇宠物医疗陷阱时,他们缺乏投诉渠道和维权机制。在社交平台上,一位名叫“Joan”的网民称,其爱犬因肾结石手术被宠物医院收取3.2万元高价,投诉未果。

何以坑多套路深?

坑多、水深、套路深。记者调查发现,宠物医疗市场乱象频生,主要有以下原因:

一是行业统一诊疗指南和收费标准缺失。多位业内人士告诉记者,目前我国宠物医疗领域没有统一规范,如诊疗标准、不同病症的处理标准等,均由宠物医院自行研判、确定。重庆时代

天街宠胖胖超级MALL负责人何李龙举例,比如宠物感冒是否必须进行血常规、X光等检查?大多时候,全凭接诊医生主观判断、自主决定。

此外,宠物医疗行业突出市场调节,自主定价,一些宠物医院在利益驱动下,强化销售属性,忽视医疗本质,往往通过过度检查或高价售药转嫁成本。多位宠物医院运营人员表示,相较于人用医疗设备,宠物医疗设备售价更高,且采购时没有政府补助资金,使用率又偏低,导致分摊成本高。

二是人才缺乏拉低诊疗水准。我国宠物医疗人才培养机制不健全,宠物医疗从业人员素养普遍不高。南京农业大学教学动物医院院长赵艳兵等人表示,为人诊疗治病的医生,通常5年本科、3年硕士,再加3年规培,才能做到临床医生,而且还仅是单科医生。宠物医生培养时间短,重理论、轻实践。一些宠物医院分科不细,医生无论学哪个专业,什么病都看,拉低诊疗水平。

三是准入门槛低、监管缺位。眼下,我国对于宠物医院的规模、设备设施配置、医护人员配备等并无严格限制,部分宠物医院为压缩成本,使用淘汰设备或雇佣无资质人员,加剧医疗风险。有些地方对宠物医院资质审核和日常监管不力,导致无证行医、设备不合规等问题长期存在。市场监管部门则表示,宠物医疗服务没有全国统一标准,部分商家利用政策漏洞规避责任,他们“有力无处使”。

亟待建立标准化体系

根据行业数据,去年我国宠物市场规模达940亿元,同比增长14.49%,预计今年将突破1000亿元,成为宠物经济中最具潜力的赛道之一。挑战与机遇并存,受访人士建议尽快建立标准化宠物医疗体系,推进行业可持续发展。

——建规立制,完善宠物医疗服务规范体系。制定宠物医院服务流程、诊疗指南和操作规范,推动宠物医疗服务标准化、精细化。毛锐超认为,可借鉴国外做法,出台费用透明化指南,指导宠物医疗机构制定收费标准,并强制推进宠物医疗价格公示制度。

——严把行业准入关,构建全流程监管体系。从严审核宠物医院设立申请,确保医院具备开展宠物医疗活动的必要条件;严格审核医院资质和人员资格,完善备案程序。赵艳兵表示,可探索建立宠物医院年检制度,要求不合格医院整改甚至取缔。部分宠物主认为,相关部门要加强对宠物医院价格公示情况的监督检查,加大对价格欺诈、乱收费等行为的查处力度,设立宠物医疗投诉举报渠道,引入第三方调解和仲裁机制。

——提高执业门槛,加强从业者继续教育。毛锐超认为,可提高宠物医生执业门槛,比如,增加兽医执业资格考试难度、侧重考查实际操作能力;还可借鉴国外经验,强制性要求宠物医疗从业人员每年参加一定数量或时长的培训和继续教育;政府或行业协会还可建立资质认证制度,促使从业者提高业务素养。

《半月谈》王怡静 樊欣阳

夜幕初垂,经过烤箱高温烤制后的麦香和酵母香气从面包店里飘出,一些上班族走进面包店,打开手机扫码领取属于自己的面包盲盒。这些盲盒里装着前一天或当天剩下的经过保鲜处理的面包,口感可能稍打一点折扣,价格却只有原价的三分之一左右。与面包盲盒的邂逅,是一场关于环保与生活的温柔变革。

为性价比和环保买单

提起盲盒,不少人觉得是“烧钱”的消费行为,面包盲盒却是为了省钱而存在。早上8点,山西省太原市“有食面包店”的老板闫紫璇准时在“惜食魔法袋”微信小程序上架了今日的面包盲盒。半个小时后,记者打开小程序,发现面包店今日上架的3个盲盒已经被抢空。

两年前,“惜食魔法袋”小程序入驻太原,这是一个专为剩菜盲盒而搭建的平台。最开始,有不少商家图新鲜与消耗存量,加入了这个新玩法,也没想到这个新玩法能坚持到现在。

与一些有“割韭菜”意味的盲盒相比,剩菜盲盒显得更有性价比:前一天或当天现烤的面包,顾客以差不多三折的价格就能买到,商家也可以保成本,可谓双赢的选择。

面包盲盒的流行,反映了年轻人消费观念的转变——不再盲目追求“贵价”“面子”,而是更加注重实用性和性价比。

艾叶今年24岁,每天下午打开“惜食魔法袋”App,选择离家最近的面包店购买当天的面包盲盒,晚上下班后一边散步一边取货,还能以低廉的价格解决晚餐,她觉得“剩菜盲盒完美适配打工人”。

由于保鲜期较短,口感状况随时间变化较明显,烘焙行业的高报废率一直为人痛心,有的烘焙门店一天丢弃的面包能装满一麻袋,有的门店报废率甚至超过50%。

“其实低价在我这里的考量是其次的,更重要的是减少浪费。我们的每一次消费选择,都是对消费环境的投票。从小就被教育‘粒粒皆辛苦’,现在能用低价消耗存量的方式为节约粮食、减少碳排放贡献一份力量,我很开心。”艾叶说。

不确定的小美好、小浪漫

在这个快节奏的时代,面包盲盒为年轻人的生活增添了一抹亮色。可能是松软的吐司、可能是“哏啾啾”(有韧性、有嚼劲)的碱水结、可能是散发着原麦香的贝果……这种未知的期待感,为“吃饭”这个平凡的仪式赋能。

社交媒体上,年轻人晒出自己开盲盒的收获,交流省钱心得,偶尔开到自己最喜欢的面包时大呼“血赚”。面包盲盒不再仅仅是一种商品,也成为连接年轻人的社交媒体。在精打细算中寻找生活乐趣,在平凡日常里发现惊喜,务实而浪漫,这正是当代年轻人独特的生活智慧。

在一些视频平台上,记者看到不少年轻人分享自己低价购买面包盲盒的视频,评论区里网友纷纷表示“很值”“这家店我也去过”。“面包脑袋”们通过共同的情感与经历缔结联系,让小盲盒突破了商品属性,更添温情。

在生活的其他方面,年轻人也在寻找类似的惊喜。南京图书馆推出的“图书盲盒”,让读者在未知中邂逅心灵之旅;一些咖啡馆推出“咖啡盲盒”,让顾客品尝“惊喜瞬间”。这些盲盒形式的出现,不仅满足了年轻人对新鲜感的追求,也为平淡的生活增添了更多可爱的“不确定性”。

食物盲盒打造节约经济

2024年3月,联合国环境规划署发布的食物浪费指数报告显示,2022年全球浪费了10.5亿吨食物,造成的温室气体排放量占全球年度排放量的8%~10%。

面包盲盒的风靡,为解决其他易腐食品的浪费问题提供了新思路。水果、蔬菜、生鲜等保质期短的商品,同样可以借鉴这种模式。通过科学的保鲜处理和合理的价格机制,让这些原本可能被浪费的食物重新进入消费环节。

然而,在看到其前景的同时,我们也应该看到食物盲盒的发展与推广面临的障碍。

首先,食物盲盒中的食品通常是临期或剩余食品,如何确保其安全性是一个重要问题。商家需要建立严格的质量控制体系,确保售卖的食品在保质期内且符合安全标准。一些商家告诉记者,“临期食品有可能会造成纠纷,有时候直接倒了反而省了麻烦”。

其次,盲盒的营收与运营成本存在矛盾。食物盲盒的利润较为微薄,加上消费者可能会存在哄抢低价食物盲盒的心理。商家需要思考如何在合理消耗临期存量食品的同时保障利润,根据市场精准预测需求,合理安排库存。

最后,消费者的心理也是食物盲盒发展可能遇到的障碍,部分消费者可能对临期或剩余食品持保留态度。目前,Z世代消费者构成食物盲盒的核心用户群,群体较为单一,他们的画像“都市上班族”,时间和金钱是制约其选择的主要因素;如果节俭、环保的消费理念没有真正建立起来,这一模式就较难维持。

面包也能拆盲盒?年轻人的『面包盲盒』为何火了