

新消费领域
乱 | 象 | 调 | 查

1

郊野外的火化车

江苏某市,费南南的小猫“魔王”在宠物医院去世了。

医院向她推荐了一家宠物殡葬店,服务包括遗体美容、告别仪式和纪念品。费南南交了1000元,等了两个小时,一个四五十岁的中年男人来接上她和她的对象以及“魔王”,行驶好一阵后,来到一处偏僻的停车场。

男人打开后备箱,拉出一个火化炉,催费南南把小猫放进炉膛里。

费南南很意外,她以为,至少能在一个房间里火化小猫,“火化炉里也很脏,多次火化积累下来的骨灰都没有清理过。”小猫去世后大小便失禁,她希望能好好地给“魔王”做完清洁,再好好告别,就像医院推荐的那样。

男人继续催费南南火化小猫,她接受不了,决定不在这里火化。

男人很生气:“我做这个行业十多年了,第一次遇见你们这样的!”然后,他要费南南给200元才让走。

费南南没有办法,给了200元才得以带着小猫离开。后来,她经人介绍,才找到一家能举办告别仪式的宠物殡葬店。

上海的陆明,在小猫“蒙蒙”得病之后,就料到它有离开的一天。今年5月,她开始联系能提供火化服务的店家。一番搜索之后,她发现,流动火化车几乎是她不得不接受的现实。

10月初的一天,“蒙蒙”在凌晨5点离开了。陆明给此前联系好的店家发去消息,准备火化。

这家店承诺24小时提供服务,但陆明一直等到上午7点,客服才回复她:“店员昨晚加班了,9点半才能开始火化。”

按照对方给的地址,陆明来到南桥镇一处高架桥下。一个男人来接待,带着陆明绕了很久的路,最后来到一辆停在荒地上的白色面包车前,取出一个火化炉。

“打开火化炉,大约一米五长、一米宽的炉膛内有厚厚一层灰。”陆明说,男人拿扫帚把骨灰扫进簸箕里,足足两簸箕。陆明觉得他扫得太马虎,自己上手又清理出半簸箕。

回来后,陆明后知后觉:“那是很多小动物一起烧后留下来的骨灰。”

为了全程陪同,陆明在599元的火化费上还加了200元,“如果我不坚持陪同,我的小猫会不会也在自己不知道的情况下,成为这厚厚骨灰中的一堆?”

有业内人士告诉记者,曾经有宠物殡葬店因拼接视频伪造火化过程被投诉,被发现的原因是:每次火化完的骨头画面,都是同一个。

近几年,宠物殡葬行业混烧、假烧的乱象频发,网络反馈越来越多。

今年9月,广州一宠物殡葬店用AI图伪造殡葬过程,宠物主识别出对方作假后,店家退回了装在纸箱里、没有经过任何清理的小猫尸体。

新华社也曾报道,一名消费者购买了明确标注“单独火化”的宠物火化套餐,到现场却发现自己的宠物与多只宠物一起焚烧。商家表示,如果想单独火化,需要另外支付500元。

『一宠一炉』变成混烧,无证火化车藏在郊外荒地
宠物殡葬背后的灰色生意

对于相伴多年的宠物,许多人早已将其视作家庭的一员。宠物离世后,他们会举行一场体面的告别,送它走完最后一程。

随着需求增长,告别仪式、纪念产品、遗体火化等服务逐渐形成产业。然而,华西都市报、封面新闻记者近日走访调查发现,由于宠物殡葬目前整体处于监管盲区,该行业乱象丛生。有人花高价购买“一宠一炉”单独火化服务,却可能面对由面包车改装的流动火化车、未经审批的私人火化炉,以及参差不齐的服务质量。更有商家被指以“一宠一炉”为噱头,实际混炉焚烧,甚至伪造火化视频,宠物主连拿到的骨灰是否是自家宠物的都难以确认。

原本寄托着情感的告别仪式,最后反而充满不安和焦虑。宠物殡葬行业,亟需有明确的准入门槛与监管措施。



工作人员清扫宠物骨灰。



成都永新无害化处置有限公司工作人员为宠物做火化准备。

2

劣币与良币竞逐的市场

“蒙蒙”去世前不到6斤,放在炉膛里只有一点点大。陆明带来了骨灰坛,想请负责火化的人能在火化结束后立刻帮她封坛,上海的湿度太高了,她不希望骨灰受潮。对方却说,他没带工具。陆明提出可以跟他回公司拿,男人称自己很忙。争执了一会儿,客服打来电话,质问她“你想怎么样就怎么样?”

为了缓和气氛,负责火化的人和她聊天,说这一单,他还要给这个中介200元的抽成。陆明没有再争执,默默地将“蒙蒙”的骨灰收集起来,离开了。

王涛从业六年,在上海开了一家宠物殡葬店。在他的观察里,这一行没什么门槛,“有人就能干”,干得好坏与否“纯凭良心”。

王涛举例,“一只10斤的小狗,一次火化的电费大概在5块钱左右,燃油可能稍微成本高一点,几十块钱。”而行业收费从几百元到几千元不等,“暴利吸引了大量商家入场,从2023年开始,竞争明显变得激烈。”王涛不得不将单价从1000元降到了七八百元。实际上,除去房租水电和人力

成本,他的店每个月收入在两万元左右。

成都永新无害化处置有限公司(永新宠物殡葬)总经理徐亚南告诉记者,目前成都市具备病死畜禽无害化处理资质的企业仅有4家,其中同时开展宠物无害化处理的企业有3家。

徐亚南介绍,在全国以及成都本地市场,受农业农村、市场监管、环保及公安等多部门联合监管并获得认可的正规机构占比不足10%,其余90%以上均为无牌无证、无证的个体作坊或非法移动火化车。市场上有不少中介会与非正规的“私炉”合作,主要原因是“私炉”无需承担防疫、环保设备投入及员工社保等成本。

目前,成都永新无害化处置有限公司的宠物火化业务,日均处理量稳定在10单左右。更多的宠物主被大量中介或宠物医院导流,去了无资质的“私炉”。

王涛解释,宠物医院往往直接接触去世宠物的主人,他们的推荐,是宠物殡葬店重要的获客方式,对一单宠物火化的抽成可达50%至60%。

3

行业监管的空白

这不是陆明第一次送走小猫。

陆明的上一只小猫“毛毛”在2018年去世。宠物医院把“毛毛”的遗体装进一个黑色垃圾袋里,封口之后,准备送往上海市动物无害化处理中心。她去处理中心看过,“铁门后的房间里面全部是黑色的垃圾袋,每周集中烧两次。”

陆明没办法接受,她自己在淘宝上找到一家能够提供单独火化的店,开车来到上海郊区的一个农村小院中,进了一个破败的砖头房,里面有一个砖头垒的土炉子,“毛毛”就在这里火化。可能土炉的温度并没有那么高,火化得并不充分,骨头还是很硬。陆明为此花了1750元,最终带回一罐“毛毛”的骨灰。

陆明知道自己这两次找的店操作都不合规,但这些商家确实满足了很多宠物主火化宠物的需求。第二只小猫的火化炉比8年前的土灶更专业,这已经令她感到欣慰。在她看来,行业需要统一的管理,“如果一刀切地去打击,所有的火化车都没有了,其实宠物主会更伤心。”

不少店家也在规定与现实的夹缝中生存。

记者于10月上旬实地走访了成都市区几家大众点评上的宠物殡葬店。其中

一家店铺大门紧闭,客服在电话中表示,在市区的地址均为“展示门店”,实际业务在眉山开展,因为市区50公里内不可以设置殡葬点。另一家表示,市区的门店仅用于祭奠仪式,火化点则在26公里外的郊区。另有几家宠物殡葬店,在记者提出查看火化环境或营业执照后,不再回复消息。

而王涛的宠物殡葬店,营业执照中包含“动物无害化处理”一项,但由于他没有拿到《动物防疫条件合格证》,因此相关业务仍不算合规。

《动物防疫法》明确规定,任何单位和个人不得买卖、加工、随意弃置病死动物和病害动物产品。动物和动物产品无害化处理管理办法由国务院农业农村、野生

动物保护主管部门按照职责制定。徐亚南介绍,从事动物无害化处理必须通过严格的环评立项,符合环保与动物防疫要求,并取得由农业农村主管部门发放的《动物防疫条件合格证》,属于门槛较高的行政许可行业。而未获得资质的黑作坊与移动火化车的处理过程完全脱离政府监管,加之设备简陋,缺乏达标的环保尾气处理设施,极易引发公共卫生安全隐患以及动物疫情的传播。

4

代表呼吁加快立法

《2026年中国宠物行业白皮书(消费报告)》显示,2025年中国城镇宠物犬猫数量达到1.26亿只。仅凭官方认可的几家宠物无害化处理机构努力,仍不能满足这个庞大市场的需求。

今年3月的全国两会上,全国人大代表张义民提出《关于加快立法规范宠物饲养和殡葬服务》的建议。他希望能用立法的方式,明确行业规则,为收费、操作等制

定行业标准。张义民表示,一些宠物殡葬服务机构在偏僻处、在黑车里用简易设备焚烧处理,整个过程隐蔽性强,增加了执法难度。更让基层执法人员无奈的是,检查宠物殡葬企业时,即使有违规行为,也没有可以直接依据的条款。

(应受访者要求,陆明、费南南、王涛为化名)

华西都市报·封面新闻记者 吴凯文 杨博 杨涛 摄影报道