

带宠物出行,如何更友好?

新华网消息 “和‘毛孩子’出门不用自驾,也可以坐高铁一起奔赴‘诗和远方’。”前不久,北京市民多多带宠物狗到上海旅游,让“毛孩子”体验了“隔离运输、人宠分开、专人看护”的高铁宠物托运服务。

乘交通工具、住酒店民宿、逛公园景区……越来越多的公共场合对宠物敞开大门。带宠物出行,实际体验如何?公共空间如何做到人宠友好?记者进行了采访。

■出行选择、场景愈加多样

打卡景点、一起徒步……社交平台上,“和‘毛孩子’一起看世界”持续引发讨论,很多网友晒出与爱宠的出行照片。

4月8日,京沪高铁5座车站间的10趟列车试点宠物托运服务。根据规定,托运宠物仅限健康状况良好的猫、狗,体重不超过15公斤、肩高不超过40厘米,全程在运输箱内,放置于相对隔离旅客乘车空间的高铁快运柜中。

截至目前,已有超百只“毛孩子”体验,宠物猫“伽马”就是其中之一。“本来还担心‘毛孩子’在箱子里不习惯,没想到它一路上挺适应。”“伽马”的主人南京市民小徐说。

除了高铁,南航、海航等多家航司在部分航线推出宠物进客舱服务,费用在1300元左右。相关航班允许带人2至6只宠物,宠物品种、体重、身体状况等均有限制要求。宠物需全程在规定尺寸的航空箱内,放置于主人前排座椅下方或加价购买的专属座位上。

“我们会要求犬类宠物佩戴口套、宠物纸尿裤、牵引绳等,携带宠物的旅客优先安排最后一排经济舱座位,宠物专座提供定制椅套防护,宠物离机后进行客舱消毒清洁。”中国南方航空公司地面服务保障部宠物服务项目负责人王银丹说。

短途出行方面,滴滴、哈啰等平台的宠物快车、专车、专送等服务,已覆盖全国多数城市。

“带宠物坐滴滴,要建立宠物档案,填写宠物类型、体重,勾选是否携带宠物包等。”滴滴宠物出行相关



负责人说,去年上线服务以来,有近200万只宠物注册使用,其中猫狗类占比95%。

不仅出行选择多样,宠物友好商场、酒店、景区数量也日益增加。美团、大众点评上,有宠物友好酒店上榜2025年“必住榜”的城市数量同比增长近40%;“2019年,成都宠物友好商场仅一两家,如今增加到10多家,全国范围内超过百家。”它食记宠物服务有限公司创始人喻磊感受到明显变化。

记者注意到,多数宠物友好公共场所对宠物进入有明确要求,比如身高体重限制、佩戴牵引绳或使用宠物推车,主动清理产生的垃圾等。

■宠物出行服务参差不齐

《2025年中国宠物行业白皮书(消费报告)》显示,2024年,宠物出行消费渗透率较2023年增加4.9个百分点。记者发现,宠物出行市场快速发展、为爱宠人士提供更好服务的同时,相关纠纷争议不时出现。黑猫投诉平台上,以“宠物出行”为关键词的投诉超千条。

今年4月,西安的小金通过一家机构托运小狗,对方承诺上门接送,托运车辆为7座商务车。但出发当日,商务车变成旧货车,车厢内堆满货物,

司机中途多次停靠拉货。“900多公里我花了近3000块钱,狗子到家后一直吐黄水,蔫了好几天。”小金说。

宠嗒嗒宠物搭车董事长王静静说,当前一些宠物托运企业采用的还是货物运输方式,没有配备独立通风系统、监控设备等,笼具尺寸、材质也不符合动物行为学要求,容易造成宠物受伤。

“有的弄辆面包车就干,也不看动物检疫,车满就走。”辽宁省鞍山市屹理物流有限公司负责人尹文聪告诉记者。

除了硬件设施不配套,服务不到位等现象也存在。“我下的是航空托运,但商家私自改为陆运。”甘肃的珠珠说,接到猫咪时,猫咪眼睛充血,出现应激反应。

一名宠物博主告诉记者,她带着宠物多次出游,发现部分宠物友好酒店的宠物入住说明很模糊,没有列明宠物证件要求、数量、品种、体型等限制条件。“我有一次直接带着狗狗过去,结果被告知狗狗超重不能入住,只能临时再找酒店,手忙脚乱。”

此外,宠物出行乱收费等现象时有发生。沈阳市民刘婷婷去年托运宠物狗时遭遇虚假宣传和“连环套”收费。“说是全程监控,结果要我现场另外付99元租摄像头,超时未送到让我去高速口自取,送到家还要再收费。”

■宠物出行背后的多方平衡

去年5月,中国铁路客户服务中心开展高铁宠物运输调查问卷。多家相关企业负责人表示,上线服务是基于持续增加的携宠出行需求。

宠物友好出行,既要让宠物进入公共空间更便利、更安全,也要平衡各方权益,减少扰民等纠纷争端。沈阳农业大学教授刘明春建议,针对宠物出行的不同场景,明晰权责划分,加强监管。

中国人民大学公共管理学院教授许光建表示,宠物出行服务在满足部分养宠人群需求的同时,也要充分考虑其他人群。各种公共空间特点不同,如果没有搭建完善的宠物设施设备,做不到人宠有效分区,不建议对宠物开放。

“可以借鉴相关经验,明确设立宠物友好区域的公共空间应配备哪些硬件设施,提供哪些服务,如何管理等。”中国畜牧业协会宠物产业分会副秘书长刘晓霞说。

针对宠物出行服务质量参差不齐,王静静建议设置行业准入门槛,相关企业和人员开展服务需具备一定资质。

据了解,多家相关企业正通过不同方式提升服务质量。宠嗒嗒的宠物智能舱配备空调、新风系统等,通过物联网实时监控与定位;滴滴允许司机自主选择宠物出行订单,将完善保障体系解决司机的安全、卫生等顾虑。

莫干山民宿协会副会长沈蒋荣介绍,目前莫干山800多家民宿,超过一半已实现宠物友好。“很多民宿进行了适宠化设计与改造,包括设置带隔离围栏的宠物活动空间,配备独立通风系统的宠物房,提供宠物厕所、宠物餐具在内的宠物用品,推出宠物主题活动等。”

受访人士表示,宠物进入公共空间、乘坐公共交通,可能出现突发状况,或对其他人员造成影响。公共空间管理主体需关注特定情况下的宠物应激反应等,针对可能发生的人宠纠纷等建立应急预案。

“需建立更加有效的纠纷解决机制,养宠人士也应携宠文明出行。”四川衡平律师事务所律师涂攀说,宠物友好出行既要有温度,也要有规矩。不同利益诉求如何平衡、宠物友好边界如何划定等,还应进一步探索和讨论。

巧解异网困局 智守亲情纽带

——记中国电信赤壁分公司官塘分局智慧家庭工程师王年春

●记者 傅辉 通讯员 廖六平

■一次走访牵出民生关切

三月春风拂过西湾村卫生室,正在开展日常巡检的智慧家庭工程师王年春,被输液区一位老农拉住衣袖:“王师傅,我娃在深圳总说看不清家里监控,这网咋像得了哮喘病似的?”老人布满老茧的手紧攥手机,屏幕里定格的模糊画面,

藏着游子难言的牵挂。

■破局从一双慧眼开始

踏入农户家门,王年春的职业敏感即刻启动:用户现用网络并非电信,但满格的信号标识难掩实际卡顿。他掏出检测设备绘制热力图,跳动的数据曲线揭穿“假满格”真相。“这网得换!”老人话音刚落,深圳儿子的来电再次印证判断

——监控画面又陷入黑暗。

■技术赋能的温情解法

王年春没有急着推销新装,而是俯身检测摄像头性能。“设备没问题,换个跑道就能飞。”他边布线边解释,将电信光纤如银丝般接入设备,指尖在光猫上跳起“编程之舞”。最妙的是,用户只需用原号码登录原有APP,既保住了多年使用的监控系统,更守住了数据记忆里的亲情时光。

■服务升维的破冰实践

当实时画面重新流淌在千里之外的手机屏上,这场“网络迁徙”悄然完成三重

跨越:用户零成本保留使用习惯,装维人员展现跨网技术整合能力,企业服务跳出传统装机思维。王年春收拾工具时说的那句“设备认网不认人,但服务认的是人心”,恰为这场“破壁行动”写下最佳注脚。

■匠心织就信任之网

这场看似寻常的故障处理,实则捅破了异网用户迁移的窗户纸。王年春用工具箱里的熔纤机与手机里的调试软件证明:当技术服务深度耦合人文关怀,携号转网就不再是冷冰冰的资源争夺,而是心与心的同频共振。那些重新亮起的监控画面,既是游子心安的保障,更是通信人价值的最好刻度。

中国电信 CHINA TELECOM 好服务更随心

☑数智随心 ☑关爱随心
☑消费随心 ☑网络随心
☑便捷随心 ☑安全随心

服务监督电话
19907240724

用心消费创建
TRUSTWORTHY · CONSUMPTION