

购票页面出现“宠”字、宠物可无人陪护单独托运……

宠物出行,如何从“能带走”到“走得好”?

近日,有细心的网友发现,在铁路12306官方购票页面的部分车次信息旁,出现了带有“宠”字的绿色方框标识。铁路12306客服中心的工作人员称,“宠”字代表的是这列车可以办理宠物托运服务。

列车托运宠物的服务,在今年4月刚推出时,只有京沪线上的五座车站10趟列车可以办理。短短半年多,已经增加到遍布多条线路的50趟列车。从宠物托运的热门线路来看,集中在北京往返上海、杭州、南京和深圳往返长沙等方向。截至10月31日,累计托运宠物4757单,铁路12306购票托运服务也作出相应升级。



看现状

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。

家住山西太原的马阿姨和老伴最近前往北京看望孩子,可家中陪伴多年的泰迪犬成了牵挂。出发前几日,马阿姨在得知太原南站可办理宠物托运,且能与主人搭乘同一趟高铁列车后,便前往中铁快运太原南站营业部办理了相关业务。

到了出发这天,马阿姨和老伴携爱犬乘坐G608次列车顺利从太原南站出发。“第一次托运宠物肯定有点忐忑,不过这种体验既新鲜又惬意,完美解决了我们的顾虑。”她说。

宠物被托运过程中,全程处于专用的运输箱内。运输箱放置在高铁快运柜中,与旅客形成空间上的隔离。铁路工作人员介绍,这种运输箱自带空气循环系统,还带有含氧量、温度、湿度监测装置以及除味装置,既让宠物享受到专业呵护,又能保障其他乘客的乘车体验。

中铁快运太原南站营业部业务负责人武鑫介绍:“我们自今年10月启动高铁宠物托运服务试点以来,已经托运过宠物猫、宠物狗等。旅客可以在12306官方平台或到营业部现场办理托运业务。托运前,需要提交相关部门的检疫证明,工作人员会对宠物运输箱和列车环境进行严格消毒。宠物运输箱内还带有摄像头,主人可以通过监控查看自家宠物的实时状态。我们配备的工作人员,也会定时检查宠物状态,提供必要的安抚和饮水。”

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。”中国南方航空有限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。

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。

看问题

宠物出行服务参差不齐

宠物出行市场的快速发展,让“带宠物看世界”从奢望变成可能。随着更多企业的加入和服务模式的创新,“带宠出行”将不再是少数人的特权,而成为每个养宠家庭都能享受的便捷福利,同时,不少商场通过提供宠物推车、设置宠物户外设施等,将宠物纳入现代都市生活场景之中。但目前宠物出行市场正处于起步阶段,还存在一些问题。

今年4月,家住陕西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。

宠喀塔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说。

除了硬件设施不配套,服务不到位等现象

也存在。“我下单的是航空托运,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。

一名宠物博主介绍,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。”

在黑猫投诉平台上,以“宠物出行”为关键词的投诉超千条。比如,一些宠物托运企业采用货物运输方式,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。行业人士建议,宠物出行服务质量参差不齐,有必要进一步明确行业准入门槛,提升相关企业和人员服务水平;针对可能发生的人宠纠纷等,也需建立应急预案,减少扰民。

看出路

多管齐下平衡不同群体利益诉求

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晚霞说。

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。宠喀塔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 and 讨论。

(综合《人民日报》、光明网、新华网等)



新闻

多一点

“宠”字号列车上线 宠物可以“单飞”了

◎ 本报特约记者 寇敏芳

最近,12306APP的购票页面上,部分列车车次后面增加了“宠”字标识。这是怎么回事?笔者向铁路部门了解到,“宠”字代表列车可以办理宠物托运服务。如何给“毛孩子”办理托运?成都哪些车次可以办理?价格是多少?

成都出发6趟车可办理

实际上,成都东站自6月20日起就已开通高铁宠物托运服务,现共有6趟车;成都至西安方向有D1950、D1947次列车,可办理成都东与汉中、西安北等车站间的宠物运输;成都至北京方向有G1591、G1592次列车,可办理成都与汉中、西安北、郑州东、石家庄、北京西等车站间的宠物运输;成都至南宁方向有G3469、G3470次列车,可办理成都东与重庆西、贵阳北、南宁东等车站间的宠物运输。

宠物可无人陪护单独托运

铁路12306购票托运服务也进行了相应升级。一是购票流程升级。旅客本人购票成功后,页面会自动显示“宠物托运”入口;点击“预约下单”,选择出发站、到达站和托

运日期,系统会实时显示剩余额;进入宠物信息填写页,填写托运人、收货人及宠物相关预约信息;点击提交订单,工作人员会在2小时内进行审核,审核结果将以短信方式通知。

二是服务内容升级。此前,宠物托运要求人宠同车,10月15日起已推出宠物“单飞”托运服务。目前,若单独办理宠物托运,托运人须在计划托运日期前2至5天,拨打95572客服热线进行预约,每次可托运1只宠物。相关办理站信息可在12306APP的“高铁宠物托运”界面中查询。

价格按运输里程梯次计价

高铁宠物托运服务按运输里程梯次计价。即:运距1000公里(含)558元/只,运距1000至1500公里(含)658元/只,1500至2000公里(含)958元/只,2000公里以上1258元/只。

成都东站针对非购票旅客宠物托运按标准价格执行;对于同车次、同区间购票旅客,按标准价格约七折水平执行。也就是说,带着宠物一起乘车,票价有优惠,但如果只托运宠物,则按全价收费。

声音

钢轨上的“温情举措”,让爱宠陪伴旅程不缺席

◎ 曾一恩 杨鲤银

当养宠家庭数量突破一亿户时,“携宠”出行不再是少数人的需求,更是千家万户的迫切需要。以往,公共交通关于宠物的携带限制让养宠家庭犯难,要么自驾出行需要面对道路拥堵与旅途疲惫,要么通过飞机托运则需花费高额成本,且存在着未知的风险。亦或是将宠物寄养,忍受分离焦虑。铁路部门聚焦这一“痛点”,今年10月铁路部门进行了第三次服务扩容,40座车站,54趟列车,通过扩大服务范围回应民众需求。

在“精准适配”服务方面,将宠物猫、狗明确设定为服务的对象,对体重和肩高进行标准限定,兼顾到安全性与实际操作,把预约时间从2天缩短到1天,甚至缩短至半天时间,通过12306 APP以及微信小程序进行线上预约,全过程通过数字化方式便捷操作,不仅有效解决了养宠人出行时的困扰,更展现出了铁路服务“以旅客为中心”的底色。

宠物作为家庭一员,它们在运输过程的安全和舒适,是养宠人最为关心的问题,铁路部门借助科技力量和人文关怀,构建起了“品质守护”的体系,独立研发的专用运输箱自带空气循环系统,实时监测含氧量和湿度,全程不开箱避免宠物出现应激反应,既确保了宠物的安全,也防止打扰到其他的旅客,而且每隔1到2个小时有专人进行检查,让主人随时了解宠物的状态。这种“硬件+服务”的双重保

障,精准地戳中了养宠人的顾虑,实现“人与宠物一同出发、一同到达”,消除了主人的焦虑,让旅途都“能够看见、让人放心”。

高铁宠物托运服务的普及,不仅给旅客带来了方便,更以交通链条作为纽带,激活了“它经济”的生态圈子,在福州、厦门试点城市,每天平均办理超50单,带动当地宠物酒店的入住率提高了30%,宠物旅游团、宠物摄影团队纷纷涌现,景点推出“宠物友好路线”,商场设置宠物休息区域,形成了“运输+旅游+消费”的联动效果。专用运输箱,带动了装备制造业的创新,专业看护员、运输司机的培训和上岗等提供了新的就业机会。高铁这条“钢铁动脉”,正在成为“它经济”的“活力纽带”,让民生服务和产业发展相互赋予能量,释放出高质量发展的强劲动力。

高铁宠物托运服务的扩容,本质上是铁路服务理念的一次升级,从12306 APP的扫码点餐、书香候车室的打造,到适老化服务的完善、宠物托运的普及,打破了“铁路是交通载体”的刻板印象,让高铁成为承载情感、传递幸福的“移动空间”。从中,我们看到的不仅是铁路服务的进步,更是社会治理“以人为本”的鲜活实践。

高铁宠物托运,不仅串联起城市和风景,更串联起爱与陪伴、需求与回应、民生与发展。

本版制图 龚华林