『它经济』催生沪上消费新场景

探寻『宠物友好』背后的安全感与人情味

■塞尔维亚三色猎犬 Coffee(左)和边境牧羊犬“多米”(右)在大型犬运动区玩耍

■世博文化公园狗 Go 公园全景航拍 制图:钟雪

据不完全统计,目前上海市宠物犬猫数量已超过 **220** 万只。最新发布的《**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)消费市场规模达 **3126** 亿元,较 **2024** 年增长 **4.1%**。“它经济”将带来顾客黏性的增强与留驻时间的拉长,“宠物友好”正在成为商圈、公园、街区等城市公共空间的新标签。然而,“泼天的富贵”还没接稳,运营方却接连收到非养宠群体的投诉。一边是新业态新增长点,一边是传统的秩序规则,想要真正实现“人宠和谐”,时刻考验着城市治理的精细度与平衡智慧。(本版图片由受访者提供)

◆记者 钱依馨 房澜

1 需求猛增 公共空间打出“宠物友好”标签

位于浦东新区的世博文化公园狗 Go 乐园,是上海中心城区首个实现大型犬、中小型犬独立分区的万平级宠物主题公园。每到周末午后,乐园便迎来客流高峰。据工作人员介绍,乐园工作日日均接待宠物约 40 只,周末及节假日可达 100 余只。

乐园的工作人员见证了许多温暖瞬间:有的狗狗刚来时胆怯躲在主人身后,几次游玩后逐渐开朗,和同伴快乐奔跑;还有一位主人,曾带着离世爱犬的骨灰来到这里,在狗狗曾经最爱玩耍的地方静静陪伴,让乐园成为情感与回忆的寄托之地。

年轻人集聚的杨浦区 KIC 创智天地,“携宠上班”成为企业新风尚。据五角场街道创智江湾街区党支部书记吴一菲介绍,街区党支部于 2025 年携手瑞安集团旗下的 KIC 创智天地开启“宠物友好型社区”共建行动,划定 700 平方米的萌宠专用草坪,配套宠物饮水处、免费拾便袋、专用垃圾桶、宠物友好洗手间和电梯等设施,全方位满足宠物活动、休憩等各类需求。在这里,“毛孩子”的快乐远不止在草坪上撒欢,玩累了,主人能带着它们到附近的餐厅、咖啡店歇脚。目前,KIC 创智天地和毗邻的大学路上有 40 余家餐厅允许宠物在外摆区域用餐,有的商家还会给狗狗送上自制小零食。“很多养宠人都是冲这个来的,慢慢成了回头客。”一位餐厅店长坦言。

踏入德必上海书城 WE,在这充满创意氛围的空间里,宠物的身影随处可见。这里不仅为上班族打造了舒适的办公环境,还贴心地考虑到宠物的需求。大家可以带着自己的宠物一同开启工作时光,办公区域让宠物们能自由活动,公共休息区也为它们留出了玩耍的空间,还有宠物专属的电梯。“毛孩子”们或是安静地依偎在主人的脚边,或是跟随着大家“忙忙碌碌”,它们让原本严肃的办公空间充满了温馨与活力。

作为龙华街道徐汇滨江的地标,西岸梦中心不仅设置多处宠物友好厕所、饮水点和休息区,更提供宠物推车、嘴套、牵引绳等用品租赁服务,从细节处切实解决“携宠出行”的各类痛点。完善的宠物友好生态,吸引了众多品牌主动入驻,形成了多元共生的宠物友好商业矩阵:专注于宠物膳食的除七 OneSeventh 看中这里聚集的优质养宠群体,不仅入驻开店,还举办“宠物寿司挑战”等趣味活动;Tagi、UODYCOCO 等潮流品牌推出宠物元素设计门店及 IP 联名产品;M Stand、肯德基专门设置用餐区和宠物游乐设施;蓝岐、lululemon 等店铺门口设有“小狗停放区”。此外,梦中心还与电力宠物百货联手,打造了 1000 平方米的江景天台宠物乐园,消费满额即可免费入园,实现游玩、消费无缝衔接。

■杨浦区 KIC 创智天地打造“人宠共生”宠物友好型社区

■西岸梦中心随处可见“狗狗社交”

2 冲突频现 “携宠出行”处处受限

当“宠物友好”加速推进,养宠与非养宠群体、空间运营与公共秩序之间的深层矛盾却逐渐暴露,成为城市治理不得不面对的“烦恼”。对养宠群体而言,宠物是“毛孩子”,也需要得到关爱;但对社会大众而言,宠物仍是“动物”,其行为边界需受到严格约束。

曾有区域率先开放宠物漫步道,迈出宠物友好探索的重要一步,但因缺乏明确边界划分,养宠群体与普通游客间的体验冲突仍时有发生,相关投诉屡见不鲜。

公园、街区等室外公共空间开放宠物区域后,部分养宠人不牵绳、不清理粪便,犬只追逐、吠叫、冲撞等行为,让老人、儿童、恐宠人群缺乏安全感;宠物粪便、异味、噪声等问题,也让室内商场、餐饮店面临卫生隐患与食客反感。

在养宠群体内部,同样褒贬不一。不少养宠人吐槽,部分商家的“宠物友好”仅停留在“允许进入”的表面,缺乏对宠物生理与行为习性的真正理解。例如:设施供给不足,饮水点、清洁箱、休息区分布不均、维护滞后;活动空间狭小,大型犬难以舒展,高峰期拥挤易引发宠物冲突。还有人反映部分场所网上宣传与实际不符,规则模糊多变,“携宠出行”仍处处受限。

对于场地运营方而言,更是要时刻直面管理困境:人宠混杂大幅增加保洁、安保压力;宠物纠纷、意外伤害处置缺乏统一标准;商圈、街区既要吸引养宠客流,又要应对非养宠群体的投诉,陷入“开放怕乱、收紧怕怨”的两难境地。

这些矛盾揭示一个核心问题:宠物友好不是简单开放空间,而是涉及权利边界、行为规范、公共利益的系统工程。只讲情感却“情难自控”、只追潮流却“放任自流”,只会让友好变困扰,让共赢变对立。

■德必上海书城 WE 提供“携宠上班”的办公环境

3 正视矛盾 能否升级为“人宠友好”

面对人宠矛盾,上海没有退回“一刀切禁止”的老路,而是以规则、共治、服务重构平衡,把“宠物友好”升级为“人宠友好”,走出一条超大城市治理现代化的新路。

针对非养宠群体的顾虑,各大场所开始升级“软性服务”。西岸梦中心不仅提供宠物嘴套租赁,更在显眼位置张贴“文明养宠”提示;德必上海书城 WE 制定了完善的宠物管理制度,要求宠物必须有免疫证明,且进入办公区域需经过基本训练,以避免打扰他人工作,同时也为对宠物不感兴趣或易过敏的人群设置了“无宠区”。

KIC 创智天地依托露天广场优势,通过增设统一标识,明确动线引导,让养宠与非养宠群体有序分流。“我们还发动企业员工担任志愿者,形成‘园区引导、企业协同、养宠人自律’的治理模式。”吴一菲说道。KIC 创智天地工作人员也与物业联动,建立起宠物相关的纠纷调解机制,为“人宠和谐”筑牢安全保障。狗 Go 乐园则升级改造漫步道,用围栏划定专属区域,清晰划分大型犬、中小型犬运动区,让“毛孩子”有安全撒欢的空间,也充分保障了其他游客的游园体验,既可远观又无近触,为双方筑起了互不打扰的“舒适区”。

2 月初,全国首个《宠物友好型商场运营规范》团体标准施行,其中提到——宠物活动区域与非宠物区域应有明确的物理隔离,宠物饮水区、清洁区与主客流动线需保持 3 米以上的安全距离;宠物在商场室外区域应佩戴牵引绳及嘴套,室内应使用宠物推车、宠物背包、宠物笼入场等。为回应养宠群体的深层出行与消费需求,各大场所持续细化服务、补齐体验短板,不少商铺主动在外摆区域加装加厚挡风帘,提升养宠群体用餐舒适度。除七 OneSeventh 更是专门开发了“考骨地图”小程序,精准标注上海宠物友好餐厅位置及入店规则,解决出行信息差。

作为户外专属宠物公园,狗 Go 乐园创新实行分场次运营,并根据季节实行夏令时、冬令时双时段管理。同时,园区配备专职工作人员与安保人员,全程维护秩序,遇到狗群打闹及时上前调解;饮水盆、拾便袋、训练区等配套设施一应俱全,保洁人员定时巡检清扫。

宠物友好不只是设施建设,更是文化营造。创智江湾街区党支部联合 KIC 创智天地积极搭建宠物社群平台,常态化开展宠物领养、宠物赛事、萌宠选美等活动,吸引周边居民与企业白领踊跃参与,让“宠物友好”从硬件建设延伸到情感共鸣。

目前,宠物友好消费空间仍以户外场景为主,开放式街区、绿地公园等低密空间更具业态优势,也为乡村文旅带来新机遇。崇明、青浦的网红“村咖”凭借开阔环境吸引养宠群体,奉贤区公布了 14 家宠物友好公园名单,金山发布了涵盖 49 个点位的“宠物友好地图”,全域布局宠物友好场景。

从被动应对投诉到主动完善制度,从单一辟出专区到全链条治理,“它经济”带来的不仅是消费新场景,更是城市治理的新课题。“宠物友好不能只打‘感情牌’,而是亟需更高水平的运营能力,把权利讲清、把规则落地、把服务做细,才能实现产业发展与民生改善双赢。”龙华街道相关负责人说道。