

宠物到家后发现被“调包”、染病死亡……

假期宠物托运需求旺盛但乱象频发



紫牛头条
在这里遇见不同



最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编

今年春节假期,在“它经济”蓬勃发展的背景下,除航空、铁路托运外,通过车辆运输的宠物托运行业也迎来了业务高峰。然而,扬子晚报/紫牛新闻记者多方采访调查发现,在市场需求井喷的同时,部分商家的宣传与实际服务脱节、服务质量良莠不齐、托运途中存在安全隐患等问题也暴露了出来,托运到家发现宠物被“调包”、宠物托运到家当天染病死亡……这些乱象给行业敲响了警钟。

扬子晚报/紫牛新闻记者 徐韶达



实际托运环境与宣传不符



托运的是田园犬



收到的是比格犬

范先生怀疑其宠物狗在托运途中被“调包”

宠物托运需求旺盛,直到四月的订单都已排满

根据《2026年中国宠物行业白皮书(消费报告)》显示:2025年城镇宠物(犬猫)数量为1.26亿只,消费市场规模达3126亿元。随着不少人养宠理念的转变,越来越多的宠物主选择带“毛孩子”一起回家或出游。为了应对这一需求,自2026年1月28日起,铁路部门将高铁宠物托运服务试点范围扩大到110个站。民航方面,多家航空公司除传统的托运服务外,在更多航线推出了“宠物专属座位”服务,允许宠物进入客舱与主人相邻而坐。

市场需求的激增,也催生了以公路运输方式进行的宠物托运服务。商家普遍承诺“全程喂食喂水、实时视频反馈”等服务,宠物专车因此吸引大量消费者。

记者采访多位业内人士了解到,此类宠物托运服务在今年春节期间需求旺盛:有的宠物托运商家告诉记者,从春节到四月的订单已经排满;有的商家表示,近期是全年业务高峰期,旗下车辆和工作人员一直是连轴转、满负荷的状态,订单量创新高;甚至有的商家因一直在开车托运宠物而无暇接受采访。

托运结束才发现被“调包”,还有的到家后即死亡

记者同时发现,宠物托运服务由于市场准入门槛相对较低、缺乏统一的服务标准,导致这个新兴行业在春节期间的服务质量良莠不齐,暴露出了诸多问题。

在深圳工作的范先生告诉

记者,今年春节假期结束后,他于2月24日将其饲养的狗从太原托运至深圳,2月27日收到狗,但发现收到的并不是原本的那只。“我原本养的那只品种为田园犬,收到的却是一只比格犬。托运时候用的航空箱也是我的,只是里面的狗被换了。”

后续范先生找到与他联络的人,却发现他只是个中介,真正负责托运的是名为太原宠乐游的一家宠物托运平台。“他说会帮我查,但也没有实质进展。”范先生说,托运时是“货拉拉”来收的,并未能看见实际的托运环境,也并不清楚他们是多少只宠物放在一起托运的,“他们只在出发时拍了我家狗的状态给我。”

事后,范先生联系过太原宠乐游平台,“他们说从太原出发的时候是没有问题的,让我去找郑州中转站问是不是运错了。现在他们搞不清楚是哪个站点出了问题,相关负责人又说再去广州站点进行排查。”

记者从太原宠乐游的社交媒体官方账号上看到,其主页介绍为有12年宠物托运经验,已护送数百万“毛孩子”安全到家。记者注意到,其主页在2月28日深夜发布视频称,丢失犬只在出发时是没有问题的,并表示正在按路线排查全力寻找。视频中还称,运输时宠物的航空箱是被固定住的,徒手并不能打开。

今年春节假期前将宠物犬托运回家的小皮(化名)告诉记者,她2月初在小程序上下了一个宠物托运的订单,“我养的柴犬2月4日被接走,2月7日运达我家,但没想到它到家后的第一天就不吃不喝、呕吐拉稀,第二天送到宠物医院后查出感染

细小病毒,当天下午就死了。”

小皮介绍,这趟托运是从贵州到甘肃,她花费了1010元,其中包含80元笼子费用、50元的保险费以及50元的监控费。“下单时,商家注明运送车辆是有空调的,车上会集中运输6~8只宠物,中途会喂水喂粮,到了中转站还会把宠物狗放出来活动。”

小皮记得,在她下单后,商家是让“货拉拉”来接的宠物,自己并未能见到现场确认真正负责托运车辆的环境,“商家说有全程的车厢监控,我也没看到,唯一能看到的还是我付费购买的笼子里的监控,但这个监控仅能看到单个笼子内的情况,因为笼子四周都被黑色塑料袋包裹着,无法观察到整体的托运环境。”

小皮全程通过监控观察发现,在3天的托运途中,没有人放笼子里的宠物出来活动过,也没有人给它喂水喂食。“我的柴犬去世后,商家一直推诿,后来想起出发前我买过的保险,却被商家告知只在抵达后三天内有效。”

养宠人吐槽服务质量,车辆环境差无人喂食

还有多名养宠人向记者表示,他们在宠物托运过程中遭遇实际服务与宣传不一致、服务过程不透明等问题,导致宠物在托运途中吃了不少苦头。

小臧(化名)也下单过宠物托运服务,单程花费了2500元,“下单前商家承诺托运宠物的车是有空调的,但当时来接宠物的是一辆露天车厢的小货车,对于

我的质疑司机只说还要运到其他地方交给别的司机。”

小臧称,接走后她向商家询问宠物运送过程中的状态,并要求其发送相关视频,“但没想到对方始终不回复,直到两天以后商家发来的照片,宠物还是在露天车厢的货车里,而且笼子里的狗粮也没拆过,说明这两天没有人给宠物喂食。”小臧在托运的第五天接到了她的宠物犬,“不仅随车的狗粮没被拆开,装车前我给笼子拧紧的铁丝也没看出有动过的痕迹,说明这五天狗就没有出笼子活动过,并且没有人给它喂过食物。”

春节假期前托运猫咪的小冰(化名)也告诉记者,下单前看到商家宣传的车辆内托运环境很不错,可实际来接的车内环境与宣传图天差地别,“货车车厢里笼子堆得满满的,根本没处下脚,很难想象他们承诺的托运途中给宠物换水换粮的时候要怎么弄。”

小冰说,三天后他接到了自己的猫,果然发现之前和笼子一起绑好的猫粮根本没被动过,“托运环境与实际情况相去甚远也就罢了,基础的换粮换水服务都没有做到,相当于我的猫饿了三天。”

业内人士透露:途中换车,几十只宠物堆在一起

一名业内人士告诉记者,目前宠物托运这个行业正在急速扩张,网络上的宠物托运服务质量良莠不齐,“有部分商家会在托运途中更换货车,将几十只宠

物堆在一起,用这样的方式运输,对宠物的风险可想而知。”

家住北京的黄先生有着多年的宠物托运经验,“以前是几十只、几百只宠物堆在一个货车里进行运输,后来我觉得这种方式对宠物非常不友好。”近两年,黄先生做起一对一的宠物托运服务。2月19日大年初三,黄先生接到了他的马年第一单,把顾客的宠物从北京运到海南。虽然路途遥远,但顾客对到达时间还有一定要求,“不能太迟,像这么远的距离一般会在两天内送达。”

黄先生表示,从北京开车运送宠物到三亚,一单收费高达一万两千元,“送到三亚后,下一单已经预订好了,是从三亚托运回上海的,单程费用也在一万元左右。”黄先生强调,他之所以收费能达到上万元,完全依赖于托运的服务质量,“运送的车辆是商务车,车里仅有一只宠物和一名司机,如果宠物是狗的话,途中每隔4~6小时我还会带它下车大小便。我们还会实时拍摄视频传送给他们的主人,当然商务车内也装有全程监控,便于顾客实时监测宠物的状态。”

一家已规模化运营的宠物托运企业的相关负责人告诉记者,他们具有道路运输的相关资质,通过物联网系统实现全国智能调度。该负责人称,宠物托运算是这两年的新兴行业,有关部门尚未出台对该行业的标准和规范,“据我们了解,行业内确实有‘黑托运’的现象存在,我们也呼吁官方能够尽早出台宠物托运行业的服务标准和规范,推动行业健康发展。”

女童隔栅栏投喂狮子被拖曳,涉事公园回应



近日,有网友在社交媒体上发布视频表示,一名女孩在动物园内隔着栅栏近距离投喂狮子时,被狮子隔着金属栅栏用两只前爪抓住裤腿拖

曳。视频中一名男子拽住女孩往外拉,女孩全程在哭喊,最终二者被分开。

2月28日,扬子晚报/紫牛新闻记者注意到,广东省汕头市中山公园管理处发布公告。公告中称:“2026年2月26日16时许,我园内的动物园发生一名游客(女,10岁)

近距离投喂狮子时被拖曳事件,现场工作人员及时帮助游客脱险并立即送往医院。经检查,游客腿部轻微表皮擦伤,接种狂犬疫苗后于21时许由家长陪护离开。据调查,此事件系动物园饲养员允许游客进入安全隔离区投喂所致。事件暴露出我园管理不

规范问题,我们深刻反思、认真整改,目前已对动物园进行停业整顿,涉事饲养员作停职处理,同时举一反三,深入开展隐患排查整治,全面提升园区管理水平。感谢社会各界的监督与关注。”

扬子晚报/紫牛新闻记者 徐韶达

