

26日晚,小狗哈瑞和主人在南通万象城逛街,一路上认识的“朋友”可不少,一些可爱乖巧的小狗总能引起大家的围观,聚集起客流。商圈工作人员透露,在宁波万象城,他们有一个全职“同事”,是一只斑点狗,主业执勤,兼职“耍酷”。

近年来,社会公共空间的“含宠量”不断上升,“宠物友好”成为商圈面临的新议题。细数主城的宠物友好商圈,近三年来数量持续增加,中南CBD大有境、金鹰中心、圆融购物中心等纷纷加入这一行列。就在上个月,崇川大有境商场正式官宣宠物友好,欢迎市民光明正大地带着“毛孩子”逛商场。

引入宠物消费业态、增设适宠配套设施与服务、制定人宠共处文明公约……如今,商圈正积极借力萌宠经济的引流效应,拓展消费的新场景。然而,新场景背后也涌现出新问题:如何有效平衡人宠共处中的矛盾分歧,找到兼顾养宠群体需求与非养宠群体权益的“最大公约数”,破解这一问题,是推动“它经济”稳健前行的关键。



# 引入宠物消费业态、增加适宠服务、制订宠物文明公约—— 主城商圈打造友好空间竞逐『它经济』



商场打造的宠物友好空间。记者司占伟

## 商圈适宠 招揽客流

“哪家的‘毛孩子’还要上来展示才艺?”“呦,瑞瑞真棒!”上月27日,崇川大有境中庭的“冰”宠大作战活动热闹开启,宠物障碍跑、跨栏、追逐秀等项目轮番上演。据统计,此次活动吸引80组“毛孩子”家庭报名,活动当天商圈客流同比上涨10%。

“宠物友好并不是‘放开’了之,我们做了不少的功课。”崇川大有境市场部经理朱佳凤介绍,商场开通了宠物友好电梯、饮水点及宠物公厕,宠物主人还能免费租借尿垫、拾便袋和推车等物品。“商圈‘适宠’化改造,是对爱宠人士和普通消费者负责的两全方法。”

活动当天下午两点,爱宠人士张虹带着家人和小狗毛毛来到崇川大有境,中庭已成为“毛孩子”的乐园。泰迪、边牧、秋田、柴犬、金渐层……各种宠物犬猫齐聚一堂。“我不住附近,是看到小红书推广来的,一方面想让毛毛交些朋友,另一方面也趁周末和家人逛逛商场消磨时间。”张虹说。商圈规定,进入的犬须是肩高小于60厘米的非烈性犬,需配牵引绳或推车,既保障安全,又让宠物主人放心。

南通金鹰中心店自2023年推出宠物友好服务后,经常会举办宠物主题活动。去年“五一”期间的“宠物有JIA”“宠爱萌市”特别企划吸引了大波爱宠人士到来,单日客流突破5万人次,其中超三成顾客携带宠物。商营部企划主管陈家豪表示,宠物活动已成为拉动周末及节假日客流的重要引擎,周末客流中宠物主人占比达20%。

不过,宠物友好商圈并非所有商铺都对宠物开放,记者观察,部分商铺因经营业态及连锁要求,并不对宠物开放。如万象城的盒马鲜生就暂不允许宠物入内,店铺负责人解释:“作为连锁店,要遵循总部规章制度;而且生鲜店涉及食品卫生,不允许宠物入内也得到了大多数消费者理解。”多家商场内的海底捞火锅连锁店同样表示“宠物禁入”,店员给出了类似的答复。但几家店铺都提到有宠物寄存服务,客人携带的宠物可放到专用的狗箱中。

## 宠物消费 拓展场景

《2025年宠物时尚趋势白皮书》显示,去年中国宠物市场规模已突破7000亿元,预计2028年将达1.15万亿元。不少商圈引入宠物相关业态,吸引更多的养宠人士前来消费。

在崇川大有境,一家宠物店在商场官宣商场宠物友好首日同步开业,可提供洗澡、修毛、售卖零食等多种服务,因为商场内宠物活动的引流,小店即便刚开业,也迎来了不少的客流。

“逛街的间隙,给狗狗洗个澡,时间刚好合适,还能在来回路上遛一遛。”李莉住在商场隔壁小区,来到新开业的店铺打卡,她认为这确实算是商场新业态,对于爱宠人士而言,携宠逛街有了新去处,也多了消费新选择。“我们近期打算全家自驾出行,当然也包括狗狗,可以去商场买它的冲锋衣、便携餐具,预算也得有个500元钱!”

记者了解到,南通商场的宠物友好几乎都是近三年才发展起来的,业态不算太丰盈。但不少不在商场内的沿街小店反而有更大的自主性。譬如位于文峰广场附近的一家咖啡店,有一项定位是宠物社交,会提供宠物餐食等多项服务,以“宠”为媒,汇聚客流;还有分福小酒馆会设定每周宠物主题日,携宠到店喝精酿可享8.5折优惠。

上海多家商场的转型案例更具参考性。公开数据显示,今年上海宠物时装周期间,多家商场引入宠物美容、宠物摄影、宠物训练等业态,形成宠物消费聚集区。某商场的宠物SPA馆周末日均接待20余只宠物,单次消费从128元到398元不等;宠物摄影工作室推出的“宠物全家福”套餐,月销量突破50单。“它经济”带动上海线下商业体转型,宠物友好商场客流同比增长超三成,宠物相关消费占比提升至15%。

“携宠到商圈的主要还是年轻群体,属消费能力强的这波客流,我们也在思考如何更加优化培育这部分消费增量。”陈家豪介绍,为拓展消费场景,南通金鹰联合星巴克组建萌宠俱乐部,定期组织宠物领养日、宠物行为训练课、宠物公益义诊等活动。“目前已有50余名宠物主人加入,社群活动增强了顾客黏性,很多会员都会专门来商场参加活动,组团消费。”

## 平衡矛盾 行稳致远

宠物友好商圈在发展过程中如何平衡宠物主人与普通消费者的需求、避免潜在冲突,是必须面对的课题。因为宠物可能存在随地便溺、犬吠扰民等问题,犬只的卫生、寄生虫、毛发乱飞等问题是不少普通消费者所担心的。有商场负责人提到,在微信小程序等后台收到的投诉也不少。

“我并不反对小猫小狗进商圈,反对的是不文明行为。”一名市民透露,自己并没有养宠物,但看到网上有人在餐厅偷偷用餐具喂猫喂狗,心里很不舒服,“自己和宠物亲昵本和旁人无关,但公共场所须遵守公德。”她认为,这肯定是少数行为,但如果出现一次,建议商场直接拉入“黑名单”。

记者曾去过商场某次宠物活动现场,发现暴露出一问题:犬只尿尿圈地。活动现场聚集了大小犬类20余只,因为都想标记气味,主人喝止不住地开始排尿。商圈当天在活动现场增加了保洁力量,但现场尿渍容易处理,气味却是经久不散。

据了解,南通多数官宣宠物友好的商圈都制定了详细的《宠物友好公约》,大致包括宠物主人必须给犬只戴牵引绳、给猫装猫包,大型犬、烈性犬不得入内,禁止宠物进入餐饮操作区、儿童游乐区等敏感区域等规则,商场也会安排更多人手巡逻和保洁。但观察下来,这些规定的主要约束力还体现在宠物主人的自觉。

“我家狗6斤,我都是抱在怀里的,怕出现闪失。”采访中,一名爱宠人士诉说了一段亲身经历的往事,她携小狗入商场,在手扶电梯上狗踩着踏板,前爪卡到了缝里,此后,她便很少带狗出入人多的场所,即便进入也是将狗抱在身上。

业内人士透露,日前,上海正在制定国内首个适用于宠物友好空间的地方标准《宠物友好型商业场所及其室内场馆运行管理规范》,意味着“宠物友好”将走上更规范、可操作的道路。朱佳凤也表示,上海、南京、苏州等地的宠物友好走在全国前列,崇川大有境在做出“宠物友好”决定前也都去实地调研学习过。目前,商场正加强员工培训,提升宠物服务和应急处理能力,也呼吁宠物主人须提高文明养宠意识,共同维护公共空间秩序,让宠物友好商圈运营“行稳致远”。

本报记者司占伟