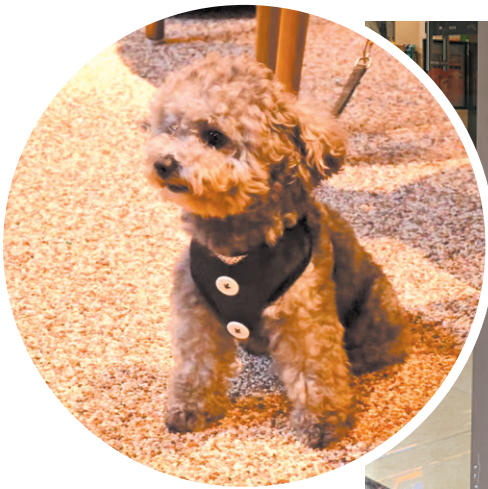


萌宠当道,吸猫遛狗成为很多人的日常。与宠物的相处空间除了家里和户外,越来越多的线下商圈也将它们纳入室内空间,宠物友好型商业应运而生。

也许周末与朋友聚餐时,餐桌的一旁,一只憨态可掬的狗正盯着你。为何宠物在公共空间的“存在感”不断刷新?在构建宠物友好型商业中,宠物与非养宠人士的关系又该如何平衡?



带着“毛孩子”逛商场、去餐厅 宠物友好型商场亮相 你怎么看?

需求

拓展人与宠物的“第三空间”

派读宠业参考发布的《中国宠物行业白皮书——2022年中国宠物消费报告》显示,2022年,城镇宠物(犬猫)消费市场规模为2706亿元,较2021年增长8.7%。其中,犬和猫仍是养宠人群最喜欢的宠物类型。从“看家护院”进化到现在“毛孩子”的家庭地位,宠物的陪伴价值对于越来越多的独居人群尤为重要,逐渐成为仅次于自身基本需求的“第二刚需”。

“狗就像自己养的孩子,即便是上班时间也要不时地通过家装摄像头查看它的状况,自己出去玩不带上它会有愧疚感,碰上加班没法按时回家更如同百爪挠心。”90后市民小张养了一只宠物狗,与其相处的空间多在家里或者小区草坪,“狗是群体性动物,需要寻找朋友、接触新鲜事物,但是小区附近养宠物的人不多,它很少有机会接触到同类;周末去购物和聚餐又不能把它带上,很多地方不让进,也害怕影响到别人。长此以往,狗会变得孤僻,性格急躁易怒。”小张希望可以有更多提供宠物之间互动的场所。

宠物护理店乐派宠物生活馆主理人表示,猫犬性格差异很大,猫有自己的脾气,喜欢独处;而狗不一样,在幼年期的某些时段,需要社交互动。“经过社会化训练的狗,允许主人带着它参与到各种生活场景中。与此同时,作为宠物主人,当自己的宠物受到别人的肯定和夸赞时,心里是非常开心的,这也是很多人养宠物的原因之一。宠物作为一枚闪亮的‘社交货币’,能帮助自己打开社交圈。”对于养宠人士来说,人与宠物相处的空间不应局限在家中和户外,还需要向更多“第三空间”延伸。

宠物友好型多元业态应运而生

记者在太湖广场附近的星巴克门店看到,几只狗用绳子拴在门外休息区内,宠物主人捧着咖啡聊天,它们则在一旁玩耍打闹。店员介绍,该门店是星巴克锡城首家宠物友好型咖啡店,门店东侧外摆位置不仅有专门的宠物休息区,宠物们还可以免费享用为其提供的小零食“爪布奇诺”。另一家开在崇安寺的自助照相馆,也向宠物开放,养宠人士可将宠物带入拍照,定格温馨互动时刻。融创文旅城专门举办宠物友好日活动,萌宠们畅玩游乐园、海世界

和雪世界。

近年来,无锡一些商家逐渐把宠物纳入经营空间内,特别是大型商业综合体、个人品牌餐饮店以及精品化咖啡店等最为明显。在许多商家的社交平台主页,特意标注“欢迎宠物入内”,并把宠物作为门店形象标识。

为何商家愿意打开“栅栏”让宠物入内?对此,宠物友好型门店一hu酿造的相关负责人拖拖认为,品牌运营人员自身特点和目标客户定位决定了对宠物的接纳程度。“如果品牌创始人和团队成员都喜欢宠物,

发展

品牌自带‘爱宠基因’,那么发展宠物友好型门店就是再正常不过的事情。而养宠人群一般以年轻人为主,他们往往消费能力强、对新鲜事物接纳程度高,与许多品牌的目标顾客群体特点高度吻合,以宠物为契机可以把他们聚集在一起,同时吸引新客,进而增加品牌好感度和消费黏性。”

值得注意的是,记者在采访中发现,部分酒店也接纳宠物进入。《无锡市养犬管理条例》规定,不能携犬进入机关、学校、幼儿园、少年儿童活动场所、医

疗机构、宾馆、车站候车室、金融经营场所、文化体育场馆,以及设有犬只禁入标识的公共场所。江苏联盛(无锡)律师事务所严奇荣律师表示,考虑到酒店是公共场所,其功能和用途首先是用于满足和保证人的居住。如果不是专门用于宠物而是主要用于人居住的,那么允许宠物入住,会带来包括但不限于公共卫生、安全等问题。“随着社会的发展,不排除发展到一定阶段,会出现相关的商业形态来满足养宠人士的需求。”

问题

准入规则不清晰

发展宠物友好型商业看似“双赢”举措,但记者发现,在实际运营中,也存在诸多问题。其中,对宠物的准入规则不清晰最为突出。

在某家大型购物中心,市民牵着系有牵引绳的宠物犬准备入内,却被门口保安拦下,要求将狗抱入怀中或者用宠物车推行。一旦市民进入后消失在保安视线外,宠物犬就被放下,陪同主人逛

起了商场。记者注意到,购物中心门口没有张贴“宠物可入内”的标识或者相关规定,宠物是否可入内主要看保安人员的判定,进场后的表现则依赖养宠者的自觉约束。

“宠物友好的概念已经逐渐普及,也有不少场所开始接纳宠物,但目前各商家针对携宠进入的政策并不清晰,也没有公开统一的平台供宠物主查询。”养宠人士菲菲说。

如何不影响他人

平衡好宠物与非养宠人士的关系,构建人和宠物“双向友好”环境,更是打造宠物友好型商业的难点之一。在锡城几家明确标识“宠物友好”的商超和门店里,并没有对宠物区进行专门划分,携宠和非携宠人士共处在一个区域内。“宠物的疫苗接种情况、社会化程度、性情是否温顺都是未知数。万一带边坐着的宠物突然扑上来,还是会导致很多纠纷的。”非养宠人士王女士表达了自己的担忧。

当前,对于宠物友好型商业的界定和规范尚未统一建立,商家开始了自己的“探索”。万象城明确提出宠物肩高不超过45厘米且必须全程有牵引绳或宠物推车的要求;还有商家要求给宠物穿拉拉裤,对大型宠物特别安排位置等。“携带宠物的统一安排在一楼区域,对于体型较大的大型犬,店员会安排到比较靠里的单独座位,尽量不对其他客人产生影响。”运河汇No Worries西餐店的店员表示。



宠物准入需“人宠和谐”

“‘宠物友好’不仅仅只是宠物准入,更是要让人和宠物都获得舒适的服务体验和空间环境。”无锡市宠物业协会副会长兼秘书长郑继文表示,宠物主需要约束自身和宠物行为,同其他人保持和谐相处。对于商家而言,应当充分尊重顾客,在进出口处明确告知是否允许宠物入内;如果愿意接纳宠物,应当在人员培训、设备安装等方面自我完善。“例如,营业场所内要有可以寄存宠物或者可以系牵引绳的地方。营业人员更需要具备一定的宠物知识和技能储备,能辨认烈性犬,当宠物与宠物发生冲突时,能采取恰当的方式处理矛盾。”(晚报记者 陈婧怡/文、摄)

专家见解