

当宠物从“看家护院”的功能性角色,转变为被唤作“毛孩子”的家庭成员,这种身份的转变催生了一个庞大的情绪消费市场。《2026年中国宠物行业白皮书》显示,2025年中国宠物消费市场已突破3100亿元,宠物医疗以27.6%的市场份额稳居第二大消费板块。具体到江门,截至2026年3月,全市经合法备案的动物诊疗机构共89家,注册执业兽医238人。

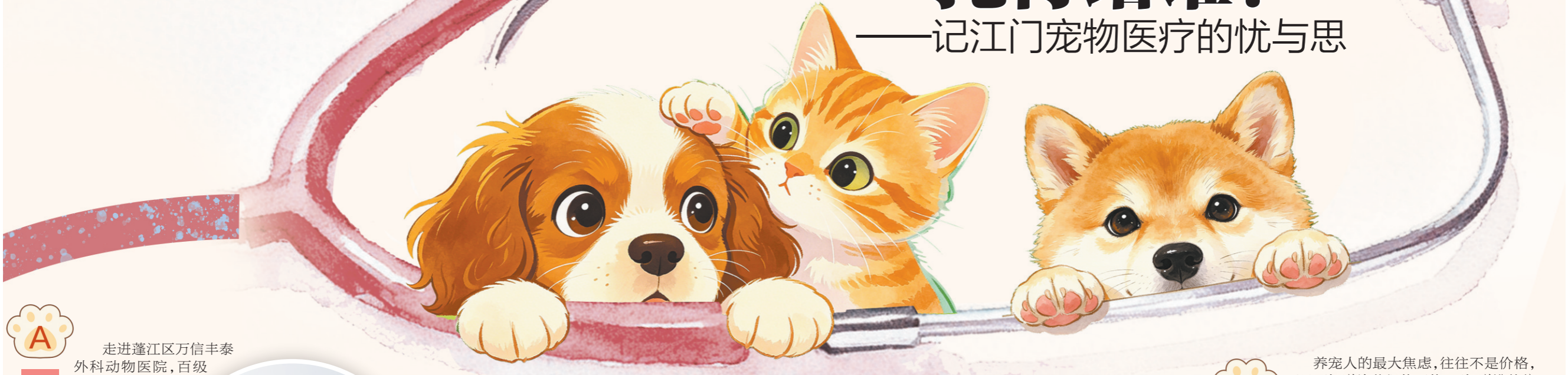
初到江门打拼的宋杰的“毛孩子”——“球球”从高处坠落,住院7天花了3000多元,最终还是去世了。“球球”的去世,让许多养宠人陷入思考:家中“毛孩子”的健康该托付给谁?

对此,记者走访江门宠物医疗市场发现,在“它经济”这条快速增长的赛道上,江门宠物医疗行业正在经历一场变革。养宠人的焦虑与期待、宠物医院的生存与探索、监管部门的规范与引导,共同构成了一幅正在展开的行业图景。

文/图 江门日报记者 梁爽 通讯员 蒿子枫 朱嘉茵

“毛孩子”的健康托付给谁?

——记江门宠物医疗的忧与思



A

从「看家护院」到「毛孩子」 情绪经济催生医疗升级

走进蓬江区万信丰泰

外科动物医院,百级层流净化手术室的指示灯安静地亮着。院长郭振刚正在查看一只金毛的术后情况。这间手术室是江门地区首间达到人医标准的层流净化手术室,能大大降低宠物术中感染风险。



工作人员准备给小猫拍摄CT检查。

在台山,侨城宠物医院设有猫专科门诊、猫住院区。院长洪卫良说:“猫比较容易紧张,需要更安静的就医环境。”他曾任深圳工作8年,2018年回到江门创业。

宠物角色的转变,在养宠人身上体现得尤为真切。宋杰和女朋友养了两只猫,一只黏人的乳白“Miu Miu”,一只不服输的金渐层“球球”,它们是宋杰和女朋友背井离乡打拼路上最忠实的陪伴。“无论工作还是休息,它们都会陪着,如家人般的温暖。”宋杰说。

29岁的袁湘琴则养了一只叫“又烧”的柯基,6岁,14公斤。“又烧”这个名字来自广东妈妈的口头禅——“生块叉烧都好过生你”。“我希望它比我更优秀。”在她眼里,“又烧”是精神寄托,“无论什么时候一招手,它就朝我奔来,挨骂了也不记仇。”

“宠物能提供持续稳定的陪伴,带来强烈的安全感。”江门市第三人民医院心理科主治医师任敏清解释,“人容易将情感投射到宠物身上,伴侣动物关系中也存在类似亲密依恋的心理机制。”

养宠需求的升级,推动了医疗市场的扩张。江门市农业农村局提供的数据显示,全市89家经合法备案的动物诊疗机构分布在各县(市、区):蓬江区26家、江海10家、新会区19家、鹤山市11家、台山市9家、开平市9家、恩平市5家。其中,动物医院47家、动物诊所42家。

江门市爱护动物协会会长罗兆益见证了行业近30年的变迁。他于1995年开第一家宠物店时,个人不被允许经营,只能挂集体牌照。2010年前后,随着国家开放养狗政策,允许考取执业兽医证书的市民办医院,行业开始蓬勃发展。

面对日益复杂和精细化的医疗需求,专科化成为必然选择。江门乐琪宠物医院院长方统友从2019年开始意识到专科化的重要性。“宠物在老年病、心脏病、肿瘤、神经等方面的问题,需要更精细化的专科来解决。”该院设有九大专科,更在去年实现24小时营业。曾在凌晨两三点,为坠楼的猫做脾脏破裂大出血紧急手术,为突发急性疾病的“毛孩子”争取黄金救治时间。

“宠物看病比人贵”是许多养宠人的直观感受。动辄上千元甚至上万元的检查费和手术费,不是每个普通家庭都能轻松承担。

“球球”两岁时从高处坠落,住院7天花了3000多元,最终还是去世了。宋杰又花了700元做告别仪式,骨灰和遗照一直放在家里。“不像我们有三甲医院之分,我不知道哪家宠物医院好,哪个医生资质强。我只知道哪家店大、装修好,但这不代表医生的技术。”

袁湘琴也有同感。“我最担心医生误诊,医院收费和行医自主权较大,挤压了宠主信任和选择的空间。”她建议手术室配备监控设施,“不管对医院还是对宠主都是一种保护。”养宠人刘明对此深有体会,她的宠物“捞面”被确诊肾脏肿瘤,最后无奈切了一个肾,花了好几万元治疗费。

“宠物商业医保”正在成为“新解法”之一,但袁湘琴的评价很直接:“限制条件太多。小病用不上,大病报得少。”

面对高收费争议,医院方面解释背后是专科设备、医用材料、人才培养等高昂的运营成本。方统友说:“人医有政府的医保机制,更有国家专款拨款。宠物医院所有投入都要自费。”

郭振刚则从技术角度回应:“兽医贵,是因为兽药贵,附加成本高。学习的费用、经营的成本,每一项都是一笔账。”

值得注意的是,宠物医院的回本周期一般在1—3年,后期利润空间并不低。江门市农业农村局相关人员指出,诊疗服务缺乏分级定价和统一收费标准,机构定价自主权过大,是导致价格虚高的重要原因之一。

江门市农业农村局相关人员介绍,目前宠物医疗市场化程度高且缺乏统一定价标准,“价格刺客”质疑时有发生。近两年全市共接收投诉约3宗,随着养宠基数扩大和消费者维权意识增强,投诉量呈上升趋势,集中在收费和诊疗效果纠纷。该局实行“接诉即办”,投诉办结率100%,对查实存在违规诊疗行为的,均依法下达整改通知或予以行政处罚。

记者走访的多家宠物医院均承认,纠纷在行业内曾是一个普遍现象,多数情况下以私下协商解决为主。

方统友坦言,随着该宠物医院近年来流程规范化,诊疗前透明报价、提供分级方案、术后用视频和照片向宠主反馈手术情况,纠纷比例在下降。“我们所有事项按流程做,每一步都沟通到位,力争树立起可靠、温暖、值得信赖的行业标杆。”方统友说。

郭振刚也总结道:“给予过多信心,达不到效果,很容易引起纠纷。沟通到位,达成共识,构建信任,能避免很多问题。”他还在手术室等处都装上监控,让每一个就医流程有迹可查。

行业整体仍面临深层挑战。记者从江门市农业农村局获悉,目前行业存在四大痛点:标准规范缺失、专业人才瓶颈、纠纷调处机制不健全、医患信任危机。特别是缺乏专业的宠物医疗鉴定机构,纠纷调解依赖协商,责任认定难、赔偿标准模糊。

C

专科化突围 技术、人才与制度的赛跑

在江门乐琪宠物医院,不同的诊室门口,等着不同的“患者”:骨科诊室外,一只后腿打绷带的泰迪安静地趴在主人怀里;眼科诊室外,一只患有白内障的博美正在做术前检查。隔壁的中兽医治疗室里,一只瘫痪的柯基正接受针灸治疗,细长的银针扎入穴位,狗狗放松地眯起了眼睛。

面对行业痛点,不同医院走出了不同的路,但专科化成为共同的突围方向。

郭振刚选择技术深耕。“最大的医德就是技术。上了手术台就要安全地下手术台。如果没有十足把握,我都不愿兜兜转转耽误治疗时间。”他说,“对设备和技术持续投入,就是对动物福利最大的保障。”他还建议行业建立年度培训学分制:“一年有12个学分,外出学习得了学分才能继续执业。兽医执业证不能‘一考了之’。”

方统友认为专科化是必然方向。他一边给11岁患有糖尿病的泰迪检查一边说:“全国超30%的宠物步入老年,宠物老年病爆发。宠主愿意为高治愈率、低痛苦、长寿命付费。”他还建议主管部门增加公益平台,“让医院走进社区做科普,如科普文明养犬、狂犬病防护等知识,有了政府牵头,我们愿意去做。”

但专科化的最大瓶颈是人才。洪卫良说得很直接:“江门缺的是人才,没有专科的中专或者大专可以对接本行。”侨城宠物医院配备了螺旋CT、心脏彩超等设备,形成了眼科、肿瘤科等八大专科。洪卫良展望:“江门未来几年最有潜力的发展方向,还是专科突出加综合全科医院。”

罗兆益也感叹:“人才跟不上,行业内卷。”他同时透露,协会正在筹备成立宠物医疗分会,希望能更好地协调行业发展。

在制度层面,江门市农业农村局以相关法规为核心,构建了“许可准入、日常检查、专项整治、投诉处置”全链条监管体系,并将全市动物诊疗机构和执业兽医信息全量纳入“兽医卫生综合信息平台”,倒逼行业诚信经营。

江门市农业农村局相关负责人表示,将继续严格落实兽医备案管理,深化“双随机、一公开”检查,探索引入第三方专业力量推动建立宠物医疗纠纷鉴定与调解机制。



宠物医生检查小狗“患者”的情况。

专家声音

江门市爱护动物协会会长罗兆益:以标准破局 筑牢宠物医疗信任基石

江门市爱护动物协会会长罗兆益表示,当前江门宠物医疗行业面临的挑战,不是设备不够先进,也不是技术不够精湛,而是“标准”二字的缺席。没有统一的收费指导,消费者面对成千上万元的账单只能“猜”;没有第三方的纠纷鉴定,医患之间各执一词,难以调和。这些空白的背后,是信任的逐渐流失。

他山之石,可以攻玉。深圳早在2018年就由宠物医疗行业协会制定了449项收费价目表,覆盖挂号、注射、手术等各个环节,让价格从“黑箱”走向透明。国外兽医协会推行的继续

教育学分制,要求执业兽医每年完成规定学分的培训方可续证,倒逼从业者持续精进。这些做法的本质,是用制度为信任铺路。建立收费指导标准,让价格有据可依;推行兽医考核与继续教育制度,让能力有证可查;引入第三方医疗鉴定机构,让纠纷有路可解。同时,政府可搭建公益平台,让医院走进社区开展科普,让专业与温情抵达更多养宠家庭。

行业的健康发展,需要监管的智慧,从业者的自律、消费者的理性,三者缺一不可。

D

在焦虑中寻找信任 让养宠人更安心,让宠物更幸福

养宠人的最大焦虑,往往不是价格,而是不知道钱花得值不值,不知道谁能信任。

在宠物医院门诊,养宠人林清清带着眼睑肿瘤的蓝猫来就诊,提及之前狗肿瘤手术后离世的经历,她担忧地问:“一定要手术吗?”为打消她的疑虑,郭振刚带着她去看了手术室。

在接诊重症病例时,郭振刚会换位思考:“主人焦虑的无非三点:费用问题、花了钱能否治好、好了之后会不会复发。我会客观沟通,让主人自己选择。”对于费用有困难的宠主,他有并行政策,“在最低成本下帮宠主解决问题。”近6年,他更为上千只流浪猫免费绝育。

方统友分享了一个故事:“一位刚毕业的学生,养了七八年的狗生病了,在硬座凳子上陪了一个晚上。我们减免了部分费用,她打欠条分期付款,这份爱感动了我。”生病的“毛孩子”无法主诉,意味着它们无法为自己争取权益。这个责任,落在了从业者和养宠人身上。

养宠人的期待很简单,却也迫切。袁湘琴的愿望是:“希望宠物医院的住院、寄养、手术室环境能再优化一些。手术室最好能有监控。”宋杰则希望:“能有更权威的机构来评定医院的水平,让我们在紧急的时候不用盲目选择。”他还呼吁建立更多宠物友好空间,比如宠物公园、宠物酒店等。

对于“兽医卫生综合信息平台”,宋杰坦言:“猫坠楼是紧急状况,没办法冷静上网查,一般人也不知道有这个信息。”这提醒我们,信息公开只是第一步,如何让信息触达需要的人,同样重要。

洪卫良给养宠人的建议很实用:“不知道情况的话,多走几家医院,用亲身经历作为经验。”

对于每一个养宠人来说,宠物带来的不仅是陪伴,更是一堂关于爱与失去的课。而这堂课的质量,取决于这个行业能否健康成长,能否在商业与公益、技术与温度之间找到平衡。当一只毛茸茸的生命走进一个家庭,它值得被温柔以待,也值得一个更规范的医疗环境来守护这份温柔。

记者手记

它们用一生陪伴 我们以温柔回应

它们不会说话,但它们用一生的时间,学会了倾听我们的喜怒哀乐。那些看似平常的瞬间,藏着无条件的爱与接纳。

当它们生病时,我们能回报什么?我们需要更完善的监管标准,让每一家宠物医院都有章可循;需要更透明的收费机制,让每一个养宠家庭都能量力而行;需要更专业的纠纷调解渠道,让医患之间不再“各说各话”。那么,它们用一生陪伴,我们用什么回应?答案,或许就藏在行业规范化的每一步进程里,藏在每一次精准的诊断里,藏在每一次温暖的就医体验里。让它们被温柔以待,不仅是对一份情感的尊重,更是对一个社会文明程度的丈量。



在住院区治疗的博美和比熊。

(注:文中的养宠人均为化名)