

# 宠物托运托管平台用户需求挖掘与革新路径研究

李梦晴 段彦妤 薛佳咪 洪树基

上海工程技术大学, 上海, 201620;

**摘要:**随着人们生活质量的提高,越来越多家庭选择饲养宠物。宠物托运托管行业随之产生,用户对平台的需求也在不断增加。本研究主要针对宠物托运托管平台的用户需求进行挖掘,并基于此探讨革新路径。

本文先是对平台发展的现状进行研究,分析现有平台类型和特点以及市场规模和增长趋势,总结出平台发展面临的问题和挑战。通过分析用户痛点和托运托管需求,实现对用户需求的深度挖掘。根据以上,分析得出平台革新的关键路径,首先要服务模式创新,构建一站式服务体系、实施定制化服务。其次要实现技术赋能,通过物联网、大数据、区块链等技术促进平台革新。之后对于平台如何实施革新策略和保障措施进行分析,包括实施规划和资源配置要求等方面。最终得出服务模式创新和技术赋能是平台革新的关键。

**关键词:**需求分析;技术赋能;宠物托运托管

**DOI:** 10.64216/3080-1486.25.12.094

## 1 绪论

### 1.1 研究背景和意义

伴随我国经济水平的发展,人民生活水平的提升和家庭规模的缩小,饲养宠物已经是很多人重要的日常生活,宠物消费逐渐形成规模,发展潜力巨大。<sup>[1]</sup>《2024 年中国宠物行业白皮书》数据显示,2024 年宠物数量为 12411 万只,较 2023 年增长 2.1%,国内宠物市场规模已突破 3000 亿元。

我们研究旨在深度挖掘分析宠物托运托管平台用户的需求,从而优化平台功能,提升用户的满意度与信任度,以此规划出适合宠物托运托管平台的革新路径,促进平台用户规模稳健增长。

### 1.2 研究内容和方法

我们研究的内容是深入挖掘用户需求,根据不同用户的需求侧重点,分析规划革新路径。研究过程中,我们主要采用问卷调查和数据分析的方法。通过设计针对宠物用户对于托运托管的需求调查问卷,运用统计方法对回收的有效问卷进行分析,从而得出用户需求并基于此不断进行拓展,规划出革新路径。

## 2 宠物托运托管平台发展现状剖析

### 2.1 行业发展历程回溯

宠物的托运托管行业最早可以追溯到 19 世纪末,当时城市人口增长迅速并且家庭结构不断演变,人们对

宠物照顾的需求逐渐显现,传统的零散服务开始萌芽。直到现在,宠物市场在宠物托运托管行业上进入上升发展的新阶段,在降低宠物运输风险和提升托管质量方面成效显著,行业朝着更加专业、规范、安全、人性化的方向逐步发展。

### 2.2 现有平台类型和特点

目前市面上的平台按经营模式分,主要有自营平台和第三方平台两种。自营平台有自己的宠物托运物流资源和运输能力,还配备了专业的宠物护理人员,服务更专业、更细致,有效减少了宠物在运输和托管过程中受伤、生病的风险。因此,自营平台的服务价格通常比较高。

第三方平台则是作为中介,连接宠物主人和宠物托运托管服务商,能给宠物主人提供更多选择。由于第三方平台本身不直接提供服务,运营成本相对较低,所以服务价格比自营平台便宜,但也存在服务质量相对较低,安全风险更高等问题。

### 2.3 市场规模和增长趋势分析

2024 年,全球宠物托运托管平台市场销售额已经达到了一定规模,预计到 2031 年还会进一步增长。根据市场调查公司的数据分析,我国整体的宠物物流市场发展的走势整体是向上的。<sup>[2]</sup>同时互联网和移动技术的发展,使得宠物托运托管平台的在线预订和服务更加便捷和普及,推动了市场增长,提供更多样化、个性化的服

务,形成更加规范的竞争环境。

## 2.4 平台发展面临的挑战

### 2.4.1 合规性与监管空白问题

目前国内还没有专门针对宠物托运的法律法规,监管执行也比较滞后。线上平台聚集的第三方服务商里,很多个体从业者没有办理工商登记或者动物防疫许可,还有一部分“家庭式寄养”场所没有通过卫生检疫备案,存在宠物疾病传播的隐患。

### 2.4.2 服务标准化难题

在托运环节,一些低端服务商使用非恒温车辆运输,或者笼子摆放密度超标,导致宠物中暑甚至窒息;而且跨城托运需要多次装卸宠物,很容易因为操作不当让宠物逃脱或者受伤。在托管环节,不同服务商的服务质量差距很大。高端宠物店能提供 24 小时监控、个性化喂养等服务,但中小服务商往往存在笼舍拥挤、喂养不及时等问题,而且大部分托管场所没有驻店兽医,宠物突发疾病时很难及时得到救治。

### 2.4.3 用户需求升级与服务创新瓶颈

现在高端用户对服务的精细化要求越来越高,但大部分平台只能提供标准化服务,定制化服务的成本太高,很难满足这类需求。而且用户的需求一直在升级,但平台的技术应用却跟不上,不仅满足不了用户需求,平台自身的服务创新也遇到了瓶颈。

## 3 用户需求深度挖掘

### 3.1 用户痛点分析

在托运环节,安全保障是用户最担忧的问题,宠物主人在进行托运时会担忧平台是否可以保障自己宠物的安全。服务便捷性和信息透明化也是困扰用户的问题。用户注册步骤麻烦和不能及时获取宠物状态会导致用户不愿意使用平台,用户减少。

在托管环节,环境设施是用户最担忧的问题。一些托管场所卫生条件差,容易导致宠物感染疾病。如果空间狭小,宠物无法伸展身体活动,容易产生焦虑、抑郁等不良情绪,长期下来会影响身心健康。

### 3.2 托运需求分析

#### 3.2.1 安全保障与个性化服务需求

用户对于宠物安全保障的需求最为迫切。在运输工具方面,更期望托运商可以使用专业的宠物运输车辆或

者航空专用舱位,其配备符合宠物安全运输标准的恒温、通风、供氧等设备。

不同宠物的品种、年龄和运输状态各异,一些用户还希望根据自己的行程安排,定制专属的运输时间和路线,因此用户对个性化服务的需求日益显现。

#### 3.2.2 便捷性与透明化需求

便捷性不仅体现在平台操作简单,还体现在平台可以提供上门接送服务且接送时间可以灵活预约。此外,用户也希望可以通过小程序实时查看宠物的位置、运输状态、预计到达时间等信息,让整个运输过程透明可控,减少等待焦虑。

## 3.3 托管需求分析

#### 3.3.1 环境设施与情感关怀需求

环境与设施需求是托管最基本的需求。托管场所在环境上要干净整洁、通风良好,在设施上需要根据宠物的体型和活动需求提供适合的笼舍或者活动空间。

宠物在托管过程中的情感关怀也不容忽视。用户希望托管人员可以给予宠物足够的关爱,让宠物感受到温暖。定期向用户发送反馈宠物的生活状态也可以让用户了解到宠物的生活,缓解思念。

#### 3.3.2 专业护理需求

饮食上,托管人员可以根据宠物的年龄、体重和健康状况制定科学的饮食计划并能满足特殊饮食需求。医疗护理上,托管场所可以有专业兽医驻店或者定时巡查,能及时处理宠物的常见疾病和突发状况,保障宠物的生命安全。

## 3.4 影响用户决策的因素剖析

影响用户决策的因素主要是托运托管平台的服务质量、口碑和价格。服务质量是核心因素,优秀的服务质量可以直接提升用户的选择意愿度。另外,用户在选择时更愿意选择别人推荐或者评价良好的平台,它对用户决策的影响显著。在保障服务质量和口碑的前提下,性价比高的平台选择意愿会更高。

## 4 平台革新的关键路径分析

### 4.1 服务模式创新

#### 4.1.1 构建一站式服务体系

出于便捷购物的心理,用户更倾向享受集实用性和趣味性于一体的产品及一站式服务。<sup>[3]</sup>平台可以通过整

合宠物托运、托管、医疗、美容等全链条服务，打造“全生命周期”服务平台。用户可以通过平台完成一站式操作，大大提高购物的便捷性。

#### 4.1.2 实施定制化服务策略

为满足用户与宠物的个性化需求，平台提供可定制化服务。通过开发在线智能工具，只需用户输入宠物的基本信息，平台即可自动匹配相应的方案。此外，用户还可以自行选择增值服务，从而充分满足用户的差异化需求。

### 4.2 技术赋能平台升级

#### 4.2.1 物联网技术应用

在托管场所中安装摄像头、气味传感器等设备，在运输车辆中安装摄像头、温度湿度传感器、GPS 定位器等设备，实时监测环境数据和宠物状态。用户可以通过手机查看宠物视频和环境数据，实现服务透明度。

#### 4.2.2 大数据与人工智能应用

通过大数据分析用户行为和宠物数据，优化服务推荐与运营决策。同时，可以运用 AI 算法优化运输路线规划，节约运输成本，降低运输时间。将 AI 与大数据融入宠物服务中，有利于对当下宠物资源进行统筹规划，实现不同地域优良品种的合理运用，以科技赋能传统行业。<sup>[5]</sup>

#### 4.2.3 区块链技术保障

区块链技术通过将数据分块并链式存储，从而形成一个有序、不可篡改的数据链条。<sup>[6]</sup>平台通过构建基于区块链的宠物服务数据存证系统，将宠物运输记录、健康档案等信息上链存储，确认数据不可篡改、可追溯。

### 5 平台革新实施策略与保障措施

#### 5.1 实施步骤规划

为确保平台革新的有序推进，需制定分阶段的实施步骤，明确各阶段的目标与任务。实施步骤分为短期计划、中期计划和长期计划。短期时间跨度为 1 年，要完成平台服务模式的初步升级，逐步上线一站式服务基础功能模块。中期计划在 2~3 年内完成一站式服务体系，与服务商建立资源共享。在技术升级方面，要深化大数据与 AI 的应用，推出智能推荐系统和个性化服务方案。长期要在 3~5 年完成平台宠物服务生态品牌的打造，推动区块链技术在全行业内的应用。

#### 5.2 资源配置需求分析

平台革新的顺利实施离不开合理的资源配置，涵盖人力资源、技术资源与资金支持等多个方面。目前来看，在人力资源方面，需要组建专业的技术研发团队和运营管理人才。在技术资源方面，需完成物联网设备的采购、部署与系统集成，并建设稳定可靠的数据传输与存储系统。在资金配置上，要求合理规划研发投入、市场推广、设备采购等各项支出，确保资源的高效利用与项目的可持续发展。

#### 5.3 风险评估与应对策略制定

在平台革新过程中，随时可能面临多方面的风险，这要求我们要提前识别并制定相应的应对策略。技术风险方面，平台应建立技术研发风险评估机制，在项目启动前进行充分的技术可行性分析。在数据安全上，平台加强系统安全防护，定期进行漏洞扫描与安全审计。市场风险方面，开发人员应持续开展市场调研，密切关注竞争对手动态与用户反馈，及时调整产品功能与服务策略。运营风险方面，平台应建立健全的服务商准入、考核与淘汰机制，加强服务人员的持续培训与信用管理，确保服务质量的稳定性与一致性。

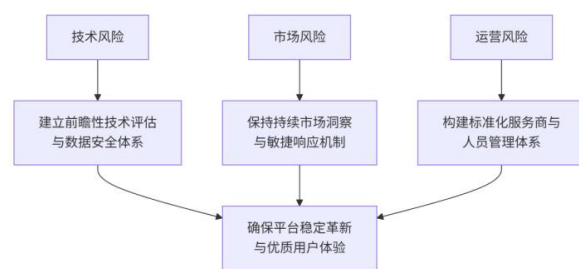


图 1 风险应对策略图

### 6 结论与展望

#### 6.1 研究结果结论

本次研究通过深度挖掘宠物托运托管平台用户需求，系统分析了用户在安全保障、便捷性、透明化等方面的核心诉求。基于用户需求，研究提出了以服务模式创新、技术赋能为核心的平台革新路径。具体而言，服务模式创新包括构建一站式服务体系与实施定制化服务策略；技术赋能则侧重于通过物联网、大数据和区块链等技术促进平台升级。要维护平台的可持续发展需注重合规运营，在上述条件下逐步打造具有用户信任与市场影响力的服务品牌。

#### 6.2 未来研究方向展望

未来研究可进一步聚焦于新兴技术在宠物托运托管领域的深度应用与融合。同时,随着用户对宠物情感陪伴与心理健康关注度的提升,可深入研究宠物在托运与托管过程中的行为表现、应激反应及干预措施。为行业创新提供更坚实的理论支撑与实践指导,推动宠物托运托管行业向更加智能化、人性化与可持续的方向发展。

### 参考文献

- [1]李灵芝,司睿.宠物犬物流运输的优化分析[J].物流科技,2024,47(07):100-102.
- [2]潘春阳.我国宠物物流发展分析[J].市场研究,2016,(12):26-28.
- [3]李晨馨.心理因素对消费需求的影响分析——以新手爸妈群体为例[J].现代营销(学苑版),2021,(09):40-41.
- [4]刘畅.基于共享经济背景下物流商业模式的优化新思路[J].商场现代化,2025,(10):48-50.

[5]张丁予,庞久昕,邹东敏,等.基于AI大模型的线上宠物信息交互平台设计及关键技术[J].中国动物保健,2025,28(02):201-203.

[6]张章学.基于区块链技术的网络信息安全防护与应用[J].软件,2024,45(05):11-14.

作者简介:李梦晴,出生年:2008年,性别:女,民族:汉族,学历:本科,研究方向:宠物托运托管,籍贯:河南省周口市。

段彦好,出生年:2005年,性别:女,民族:汉族,学历:本科,研究方向:宠物托运托管,籍贯:山西省吕梁市。

薛佳咪,出生年,2005,性别,女,民族,汉族,学历,本科,研究方向:宠物托运托管,籍贯:陕西省韩城市。

洪树基,出生年:2005,性别:男,民族:汉,学历:本科,研究方向宠物托运托管,籍贯:甘肃省张掖市。

上海工程技术大学大学生创新创业训练计划项目资助