

### 链接“它经济”提升新消费

# 江苏昆山宠物产业激活城市消费新动能



□本报记者 汪宏胜

如今,随着居民生活水平提升和消费观念升级,宠物已从单纯“伴侣”升级为众多家庭不可或缺的“成员”,宠物经济作为新兴消费增长点,正以多元化、情感化、高端化的发展态势,为城市消费注入新活力。近年来,江苏昆山精准把握“它经济”发展机遇,加快宠物全产业链布局,通过政策赋能、企业发力、场景创新,推动宠物经济与新消费深度融合,让“毛茸茸的消费”成为拉动城市经济增长的新引擎。

#### 消费升级催生需求 昆山精准布局

宠物消费的持续升级,为“它经济”发展注入强劲动力,也为城市消费增长开辟新空间。相关数据显示,中国宠物相关业务市场规模从2015年的978亿元增长至2023年的5928亿元,年复合增长率达25.4%,发展势头迅猛;据行业预测,2025年市场规模将攀升至8114亿元,潜力持续释放。在昆山,宠物经济同样迎来黄金发展期,全市民众饲养宠物约6万只,庞大宠物群体催生多元化、高品质消费需求,从基础的食品用

品到高端定制、医疗保健、情感陪伴,宠物消费正从“刚需”向“情感型”升级,成为新消费的重要组成部分。“现在养宠物不只是‘喂饱’那么简单,更多是情感的寄托,愿意为它的健康和快乐花更多钱。”市民王女士的话,道出了许多宠物主人的心声,她每月在宠物身上的消费超千元,“毛孩子能给我陪伴,为它消费就是为快乐买单。”这也诠释着“为陪伴买单”的新型消费趋势,折射出昆山宠物消费市场的旺盛活力。

#### 标杆企业引领 全链条协同发展

完备的产业链是昆山宠物经济蓬勃发展的坚实基础。近年来,昆山聚焦宠物食品、用品、兽药、诊疗等全链条,培育引进了一批优质企业,形成了上下游协同发展的良好格局。其中,慢奇宠物鲜粮与辛巴宠物医院两大企业,凭借精准的市场定位和人性化服务,成为昆山宠物产业的标杆,更用细节诠释着宠物经济中的情感温度。

“我们创办慢奇,初衷就是因为自家毛孩子的一次重病,希望让更多宠物能吃到新鲜、健康的食物,践行‘人宠平等’的理念。”慢奇宠物鲜粮创始人吴一

凡介绍。作为昆山宠物食品领域的代表性企业,慢奇自2021年启动创业项目,便与拥有近20年行业经验的美国宠物营养团队合作开发配方,采购100%人类食品级原材料,2023年在昆山投资建设首个专门生产宠物冷冻鲜食的工厂,通过天猫、京东、小程序等线上渠道直达消费者手中,近三年始终稳居天猫狗粮鲜粮类销量冠军。

慢奇的走红,正是抓住了宠物情感消费的核心需求。“现在很多宠主把宠物当作孩子,对食品的健康、新鲜要求极高,我们的鲜粮采用温和工艺,最大化保留营养,就是想让毛孩子能吃得和主人一样好。”吴一凡说,除了常规鲜粮,慢奇还推出定制化服务,根据宠物的年龄、体重、健康状况定制专属食谱,“有位宠主为年老的狗狗定制了低脂易消化的鲜粮,坚持喂了半年,狗狗的精神状态明显好转,这种被认可的感觉,就是我们做宠物食品的意义。”如今,慢奇不仅服务昆山本地宠主,更通过线上渠道将“昆山造”宠物鲜粮送到全国,用品质传递人宠之间的温情。

如果说慢奇守护着宠物的“舌尖健康”,那么辛巴宠物医院则守护着宠物的“生命安全”,用专业与温情撑起宠物健康的“保护伞”。作为昆山宠物诊疗行业的佼佼者,辛巴宠物医院凭借专业的医疗团队、完善的诊疗设备,成为许多宠主心中的“定心丸”,更见证了无数宠物与主人之间的深情。

“宠物的生命很脆弱,它们无法说话,更需要我们用耐心和专业去守护。”辛巴宠物医院院长邱中奇微笑着说道。如今,辛巴宠物医院已成为昆山75家宠物诊疗机构中的标杆,与其他机构共同构成了覆盖全市的宠物医疗服务网络。除了常规诊疗,辛巴还常态化开展公益诊疗、宠物健康科普等活动,走进金鹰、万象汇等商超,为宠主提供免费体检、健康咨询服务,既守护了宠物健康,也进一步激发了市民的宠物消费热情。“我们不仅是治疗宠物的疾病,更

希望通过专业服务,让宠主感受到陪伴的价值,让宠物成为连接人与人之间情感的纽带。”邱院长说。

#### 政策场景双驱动 释放发展新潜力

宠物经济的蓬勃发展,离不开政策的有力支撑。近年来,昆山持续提升政策服务效能,梳理制定《昆山市畜牧兽医行政工作指引》,明确各领域市场准入条件和申办程序;推行动物诊疗许可、兽药经营许可“告知承诺+容缺受理”模式,实现新设机构“现场预审、当日受理、3日办结”,大幅降低企业运营成本。同时,昆山正全速推进全国首个宠物产业协会组建,目前已招募会员单位60家,未来将通过制定行业标准、开展培训交流等方式,规范市场秩序,为产业发展保驾护航。

为进一步激活宠物消费潜力,昆山积极探索“宠物+乡村”融合发展新路径,2025年结合金秋促消费活动,在张浦镇金华村、巴城镇巴解园等特色乡村点位,连续举办了4场“萌宠游乡村”系列活动,吸引了600余个养宠家庭参与。活动现场设置宠物趣味运动会、用品市集、农产品展销等环节,既带动了乡村经济发展,也让宠主在田园风光中享受与孩子相伴的快乐,实现了宠物消费与乡村消费的双向赋能。

昆山市农业农村局党组书记、局长朱天舒表示,未来,昆山将持续聚焦宠物产业高质量发展,加快培育宠物粮食、保健品、诊疗设备等本土链主企业,打造特色产业集聚区。同时,深化“宠物+乡村”、“宠物+文旅”融合路径,丰富宠物消费场景,并联动商超、企业常态化开展各类宠物主题活动,不断满足宠主的情感消费需求。相信在政策赋能、企业发力、市民参与的合力下,昆山宠物经济必将持续释放发展潜力,成为激活城市新消费、推动产业升级的重要力量,让“它经济”真正成为昆山高质量发展的“新亮点”。

台胞陈先生在大陆创业时,因患病不便临柜办理退保,中国人寿上门服务,及时将20多万元退保金到账,缓解其资金周转难题。这些服务案例,让保险超越风险补偿功能,成为连接两岸情感的纽带。2025年,该公司累计为台企提供保障金额超240亿元,为数百名台胞提供保障金额30.48亿元,累计赔付834.2万元,理赔机制实现多次“当日结”。

中国人寿的对台服务实践,成为助力厦门建设“台胞台企登陆第一家园”的生动缩影,其标准化、专业化服务举措为行业提供了可借鉴经验。未来,中国人寿将持续完善机制、优化服务,坚守服务原则,深入落实两岸融合发展部署,以坚实金融保障架起两岸交流“连心桥”,为建设两岸融合发展示范区贡献更多力量。

(寿 轩)

运输补能需求,在多个区县加快推进重卡超充站规划布局,着力解决物流重卡充电难、充电慢问题,持续缓解新能源车车主充电焦虑。

融合营销增强客户黏性。“我一般中午来充电,上次还兑换了一袋大米,很划算!”网约车司机王师傅是南京石油中和路加能站的老客户。王师傅口中的优惠与积分兑换,正是该公司开展融合营销的具体举措。

今年以来,该公司将充电业务运营重心从价格比拼转向客户长期留存。通过深化社群运营,建立网约车司机等专属群,精准推送充电优惠、错峰充电提示,培养充电用户。同时,借助客户反馈持续优化场站充电秩序与服务体验,针对网约车司机反映的“充电等待时无休息区域”问题,在重点场站增设休息座椅,进一步提升了客户充电体验。还同步开展充电积分兑换商品等营销活动,将临时充电客户转化为长期稳定客户。截至目前,南京石油充电会员转化率排名省公司第一,以高黏性客户群体支撑充电业务量双升。

(郁敏洁 叶钊显)

# 中国人寿为两岸融合发展注入金融暖流

为贯彻落实两岸融合发展相关部门部署,金融监管总局于去年8月印发《关于银行业保险业支持福建建设两岸融合发展示范区的若干措施》,从四方面提出16条政策措施,助力两岸经贸融合与人员往来。作为寿险行业头雁,中国人寿厦门市分公司立足台胞台企需求,将“服务便利化、待遇同等化”要求转化为实际服务成果,为两岸融合发展注入金融暖流。

中国人寿厦门市分公司以标准先行、培训赋能为核心,深入落实《重点机构台胞台企保险服务标准》,制定涵盖契约、保全、理赔全环节的细化标准,覆盖全辖网点。2024年7月,其文社客户

服务中心挂牌“服务台胞台企重点保障机构”,标志着对台服务迈入规范化、精细化阶段。同时,该公司着力培养“懂政策、精业务、通乡音、有情怀”的服务队伍,建立常态化涉台业务培训机制,增设台湾历史文化培训,搭建“服务一反馈一优化”闭环,并向台胞普及金融法规,破解“信息差”难题。

针对台胞需求,中国人寿推出多元化保障方案。“安心留厦”系列掌上保险,涵盖人身意外伤害、医疗费用补偿等核心保障,特别纳入厦门BRT、轮渡等本地特色交通意外保障,精准对接台胞出行场景。“返乡福”系列旅游保险则为台胞赴大陆旅游设计,凭台湾居民

来往大陆通行证即可便捷投保。台胞彭先生在厦经营小企业时受伤,中国人寿不仅高效协助其完成理赔,还主动提供政策解读和代办服务,用实际行动诠释“两岸一家亲”。

为优化服务体验,该公司在各网点设立台胞台企服务窗口,配备闽南语服务团队,提供繁体字服务指南,实现“只进一扇门”“最多跑一次”。同时打造台胞专享绿色通道,台胞可凭有效证件优先办理业务,不便临柜的客户可享受上门服务。在理赔方面,优化流程实现台胞理赔件初审快速识别,推行快赔机制,台胞杨女士线上提交理赔申请后,数小时内便收到赔款,切实感受高效服务。

# 江苏南京石油优化充电设施布局

### 差异化经营推动充电业务量效双升

“不管是上下班通勤充电,还是跑长途中途补能,总能在中国石化加能站找到合适的充电桩,价格也划算!”经常驾驶新能源汽车往返南京与周边城市的市民陈先生,对江苏南京石油的充电服务赞不绝口。

今年以来,中国石化江苏南京石油分公司积极优化充电设施布局,聚焦高车流量区域拓展充电项目,建设、收购、租赁、直连并举推动充电网络均衡覆盖,累计建成自营充电站87座。截至2月底,充电量同比增长129.6%,单日充电量突破20万千瓦时,排名省公司第一,实现网络规模与运营质量同步提升。

双站联动引导客户分流。“过去充电排队是常事。现在打开‘石化易电’小程序就能查看周边站点充电桩的空闲情况,不用排长队了!”家住南京清凉门大街的王先生说。这份便

利的背后,是南京石油在充电网络布局与运营策略上的持续创新。

为破解高峰期排队、低峰期闲置的运营矛盾,该公司创新打造“核心+辅助”双站联动模式,核心站集成加油、充电、休息、购物、咖啡、车生态等综合服务,提供高品质服务体验,辅助站则聚焦基础充电服务,通过清晰定位站点功能,智慧引导客户有序分流。

“过去清凉门片区核心站高峰期常常排队,如今相隔仅一公里的辅助站投运后,有效分流了各类客户,核心站压力明显减轻,客户整体满意度也同步提升。”清凉门片区经理黄庆生说。目前,全市已建成21组组合站点,协同运营成效显著。

聚焦场景精准服务客户。“自从有了充电站,我每天提前在群里跟站长预约,卸完货就过来充电,再也不

用跑很远找充电桩,效率高、很省心!”常在南京石油龙潭物流园加能站充电的重卡司机陈师傅说。

龙潭物流园区作为重要货运集散地,场内车辆以LNG和柴油货车为主。随着新能源重卡保有量持续增长,周边充电设施缺口日益突出。为补齐物流重卡充电设施短板,南京石油主动靠前服务、精准布点,在龙潭物流园投运重卡充电站,配备重卡超充枪,有效填补了园区充电服务空白,为园区往来重卡、商用车提供高效补能服务,获得司机群体广泛认可。该站投运以来,充电量持续提升。

与此同时,该公司积极对接交通、住建等部门,全面调研区域内充电设施布局情况,并依托大客户管理体系,深入挖掘物流重卡客户需求。通过实地走访南京北站、禄口物流基地等重点场景,精准把握新能源物流

为切实守护消费者合法权益、提升消费品质,南通市海门区市场监督管理局以“3·15”国际消费者权益日为契机,聚焦民生需求,立足监管职责,推出全方位、强力度的系列举措,扎实开展消费维权工作,全力规范市场秩序,为辖区消费市场高质量发展保驾护航,用实际行动践行监管使命。

#### 高位统筹强宣传 织密消费维权宣传网

围绕中消协“提升消费品质”年度主题,海门区市场监管局高位统筹、周密部署,成立专项工作领导小组,构建“一把手”牵头、各部门协同联动的工作格局,细化工作方案,层层压实责任,为系列活动有序开展筑牢组织根基。全局持续深化维权宣传“五进”活动,组织业务骨干深入社区、学校、企业、商场、农村等基层一线,在商圈集市、乡镇村居等重点场所设置咨询服务台,围绕食品安全、电动自行车质量、家纺产品质量、电梯安全等民生重点领域,现场为群众提供专业咨询服务,细致讲解识别假辨假技巧、消费维权流程及相关法律法规。同时,依托《消费日报》等主流媒体、官方微信公众平台等,构建线上线下全覆盖的宣传矩阵,及时发布消费热点评论、维权警示及年度工作举措,切实提升消费者自我保护意识和维权能力,营造“人人懂维权、人人守诚信”的良好社会氛围。

#### 精准监管严执法 筑牢市场安全防护线

在强化宣传引导的基础上,海门区市场监管局以问题为导向,聚焦群众衣食住行密切相关的重点领域,开展专项执法检查,对辖区经营主体进行拉网式排查,严厉打击假冒伪劣、虚假宣传、充斥短两等侵害消费者合法权益的违法行为。结合海门家纺产业特色,该局将家纺产品质量监管作为重中之重,进一步强化家纺产品质量抽查力度和溯源管理,规范商家经营行为,推动家纺产业提质升级,助力特色产业高质量发展。12315投诉举报中心与各分局基层网络高效联动,对侵害消费者权益的重大举报线索快速响应、及时调查处置,同步组织开展假冒伪劣商品集中销毁仪式,对年度查处没收的食品、日用品、家纺制品、电动自行车配件等假冒伪劣商品,严格按照规范流程清点、登记、销毁,既彰显了打击不法行为、守护消费安全的坚定决心,也引导广大经营者自觉坚守诚信经营底线。

#### 长效值守聚合合力 构建共治共享新格局

为推动消费维权常态化、长效化,区市场监管局健全完善“区局、分局”二级应急响应处置机制,制定应急值班表,强化领导带班制度,明确各级值班人员职责。3·15期间,机关及各分局实行专人值守,12315投诉举报平台24小时畅通,确保消费投诉、举报信息第一时间分流、及时处置、件件有回音。同时,积极联动政府相关部门、行业协会、新闻媒体、专家学者及志愿者等社会力量,构建“政府监管、行业自律、企业诚信、社会监督”的消费维权社会共治体系,全面摸排辖区消费维权工作现状,持续优化基层维权服务阵地。该局始终坚持“3·15不止一天,消费维权全年在线”的理念,以此次系列活动为契机,推动消费维权工作从“事后处置”向“事前预防、事中监管”转变,持续优化消费环境、提振消费信心,激发市场活力,为海门区经济社会高质量发展持续注入坚实监管力量。

## 海门市场监管:

# 硬核履职守初心 护航消费高品质

(许金栋)

# 江阴璜土镇常泽桥村: 集体经济“挣大钱” 民生福祉“添成色”

近年来,璜土镇常泽桥村锚定“集体经济强村、民生福祉润村”目标,通过盘活资产壮大集体收入,将发展成果精准转化为民生福利,以实干举措绘就产业旺、治理优、百姓安的乡村振兴新图景。

#### 资产盘活破局 集体经济稳增长

乡村发展,产业为基。常泽桥村立足资源禀赋,走出“盘活存量+精准增收”的增收路。该村回购翻新村内闲置老旧厂房出租,整合碎片化土地流转,投资“村村富”标准厂房项目,多渠道拓宽收入来源。2024年,村级集体有效收入新增超140万元,全年累计突破300万元,全面实现脱贫攻坚目标;2025年持续增长,全年有效收入超330万元,同比增长10%。

集体经济壮大后,村两委通过民主决策,将70%以上收入用于村民福利和公共服务。“以前村里没产业,集体收入薄,想办民生实事都难。现在厂房、土地都生了钱,我们的好日子也来了!”常泽桥村东常泽桥倪志伟的感慨道出了大家的心声。

#### 福利精准落地 民生关怀有温度

“发展成果由村民共享”是常泽桥村的不变坚守。普惠福利方面,自2025年初起,1109户户籍村民都会收到大米、食用油、红枣等年货礼包,今年是第二年,彻底告别“过年无补贴”的过去。更贴心的是,村里已连续7年为全体户籍村民出资购买临港大病医疗保障,累计投入超120万元,为村民健康撑起“防护伞”。“年货送到家,医保保兜底,这福利真是实打实!”村民李阿姨笑着说。

特殊群体帮扶更显温情。89岁村民柳小英摔伤住院后,村委第一时间

介入,工作人员多次探病对接医生,了解到其家中仅有儿子和孙子,术后照料困难,便在征求家属意见后,筛选优质养老机构并承担部分费用,全程代办入院手续,还帮助其孙子完成评残。谈及此事,柳小英的儿媳王大嫂感动不已:“村委人员跑前跑后,比亲人还上心,让我们有了靠山!”

#### 科技赋能治理 乡村平安更宜居

依托集体经济支撑,常泽桥村联合中国电信打造“数字乡村示范村”,在主要路口、公共场所布设61处联网监控,实现画面实时传输,安全隐患智能预警。“让村内安全事件发生率下降60%,网格化管理效率在原有基础上提升40%”,村委网格化管理分管干部刘龙表示,这套系统既筑牢了生命财产安全防线,又推动治理从“被动应对”转向“主动预判”。“现在村里到处是监控,晚上出门、孩子玩耍都放心,上次孙子跑远,多亏监控快速找到!”村民陈阿姨点赞道。

常泽桥村党总支书记、主任仇震亚指出,常泽桥村将持续以集体经济为支撑,聚焦民生需求发力:实施西村“水美乡村”建设,清淤修复两条家河,完成多条河道驳岸工程,打造“水清岸绿”景观;推进美丽宜居提升、村级路网优化、排涝站建设等工程;组建志愿服务队伍,完善公共服务体系,让乡村更宜居、村民更幸福。“听说要治水、修路,日子肯定越过越红火!”村民们满怀期待。

从集体经济增收的“硬实力”,到民生服务的“软关怀”,再到数字治理的“新效能”,常泽桥村用实干让乡村振兴既有“含金量”,更有“幸福感”。未来,这里必将成为更具活力、更有温度的宜居宜业幸福家园。(朱思雨)