

“爱宠行”服务全面上线 养宠族告别出行难题

## 高铁迈入“人宠同行”时代

本报记者 贾晓龙



2026年1月28日起,中铁快运第四次扩大高铁宠物托运服务试点范围,新增包括大同南站在内的67个车站,2026年4月8日全国“爱宠行”服务正式上线,高铁正式迈入“人宠同行”新时代。日趋完善的宠物托运网络彻底改变了千万养宠家庭跨城出行的历史,让“带着毛孩子一起旅行”从奢望变为日常。

## 人宠同行新模式 解锁出行新体验

为进一步提升便民利民服务能力,让旅客出行体验更美好,今年1月28日起,中铁快运第四次扩大高铁宠物托运服务试点范围,新增包括大同南站在内的67个车站,此次扩大试点范围后,高铁宠物托运服务在预约方式、受理流程、服务内容、价格标准等方面均保持不变。

家住桐城中央的崔女士对各种猫

咪宠爱有加,每半年她们一家三口都要前往西安与父母团聚,家里猫咪的照料问题让她头疼不已,每次不是托付亲戚照料就是寄放在宠物店里,生怕自己的“毛孩子”受了委屈。“高铁宠物托运服务没有推出以前,每次全家外出时都要为家里这个小东西发愁。今年春节前听说大同南站也能办理宠物托运业务了,可把一家人高兴坏了,

最近又听说‘爱宠行’服务升级,创新性推出‘携宠出行(人宠同车)’和‘爱宠单独行’两种托运模式,精准满足了养宠一族的客观需求。”平安到站后,主人凭短信与身份证在快运窗口接宠。“以前举家出行只能自驾,现在和宠物一同乘坐高铁出行又快又安心。”宠主崔女士带着小蓝猫体验托运服务后赞不绝口。



## 相关链接

**宠物办理范围** 承运宠物仅限家庭驯养猫、犬,每位购票旅客单次至多可托运2只,单只重量不超15千克,肩高不超40厘米,身长不超52厘米。47类烈性犬及含有烈性犬血统的杂交犬不予承运;国家保护动物范畴内的野生猫类不予承运。

47类烈性犬及含有烈性犬血统的杂交犬包括 藏獒、意大利纽波利顿犬、巴西菲勒犬、法国波尔多犬、阿根廷杜高犬、英国马士提夫犬、拳狮犬、杜宾犬、卡斯罗犬、高加索犬、纽芬兰犬、可蒙犬、罗威纳犬、灵缇犬、德国牧羊犬、阿富汗猎犬、苏俄牧羊犬、沙皮犬、猎鹿犬、威玛猎犬、波音达猎犬、弗兰德牧羊犬、俄罗斯黑梗、比利时坦比连犬、牛头梗、凯丽蓝梗、斯塔福犬、比特犬、英国斗牛犬、土佐犬、秋田犬、狼青、川东猎犬、中国细犬、昆明狗、中亚牧羊犬、加纳利犬、马犬、大白熊犬、阿拉斯加雪橇犬、圣伯纳犬、大丹犬、英国古代牧羊犬、英国寻血猎犬、雪达犬、伯恩山犬、大麦町犬。

**宠物健康要求** 处于怀孕状态及出生未滿15周的猫、犬;哺乳期的猫、犬;分娩7天内的猫、犬;患有疾病(含传染病)的猫、犬;手术后14天内的猫、犬不予承运。

**如何确认托运预约成功?**

通过铁路12306App宠物托运功能模块办理预约后,工作人员会尽快进行订单审核,审核时段为8:00—20:00,20:00之后的订单会在次日中午前完成审核,结果将以短信方式告知。

**需要提前多少时间到车站?**

宠物主应在开车前至少2小时到达高铁站中铁快运营业部办理托运手续。

**办理改签后还能继续办理宠物托运吗?**

当旅客对车票进行退票或改签操作,所预约的宠物仓位将自动取消,若改签的车次可以办理宠物托运,可提前在线上预约宠物仓位。

## 高铁托运再升级 养宠感受更美好

今年4月8日起,铁路部门在前期高铁宠物托运服务成功试行的基础上,推出“爱宠行”服务,提供“携宠出行”与“爱宠单独行”两种托运模式,办理宠物托运业务的高铁站增至121座、列车增至228趟,将更好地满足旅客多样化需求。我省共有5座车站可以办理宠物托运服务,分别是太原站、太原南站、临汾西站、运城北站和大同南站。

升级后的宠物托运对哪些宠物

适用、用户如何预约办理、宠物运输箱新增哪些功能?带着养宠一族最为关心的问题,记者采访了中铁快运太原分公司大同站营业部负责人贺晓宇。贺晓宇告诉记者,在深入总结前期试行经验的基础上,铁路部门广泛听取旅客意见,坚持以市场需求为导向,充分利用高铁动车组和中铁快运网点资源,进一步优化高铁宠物托运产品,丰富服务场景,提升运营品质。“爱宠行”服务主要适用于家庭

驯养且健康状况良好的猫、犬类宠物。其中,“携宠出行”服务主要针对购票旅客,旅客可通过铁路12306客户端“宠物托运”功能查询车票及宠物托运仓位,提供宠物托运服务的车次标注有“宠”字,旅客可线上购买车票并预约同车宠物托运服务,每日12时前最早可预约次日仓位,12时(含)后最早可预约第三日仓位,每名旅客最多可同车托运2只符合规定的宠物。

## 爱宠单独坐高铁 高效便捷更安心

此次宠物托运服务升级后,铁路部门专门推出了“爱宠单独行”服务,此项服务主要针对购票旅客以外的客户,客户可于托运日前2至5天,通过“中铁快运”微信小程序预约并提交宠物相关信息及照片,每名客户单趟列车最多可托运1只符合规定的宠物。预约成功后,旅客或客户需按约定时间携带宠物、有效身份证件、有效期内的《动物检疫合格证明》,前往出发高铁站的中铁快运营业部办理托运手续。抵达目的地车站后,可根据中铁快

运短信提示领取宠物。

铁路部门给萌宠安置的临时“住所”条件如何?宠物运输箱新增了哪些功能?该负责人表示,“爱宠行”服务将继续严格实行“隔离运输、人宠分开”,提供安全、便捷、高效的高铁宠物托运服务。为进一步提升服务品质,中铁快运对宠物运输箱进行全面升级,在自带空气循环、含氧量和温湿度监测、降噪、除味功能的基础上,新增智能感应加水、夜视视频监控、远程电动通风等功能,提升电池续航

和信号传输能力。托运宠物全程存放于宠物运输箱内,并放置在列车高铁快运柜内,与旅客乘车空间相对隔离,可有效防止宠物飞毛、气味、叫声对列车内部环境的影响。工作人员全程不开箱,确保车内环境良好和宠物安全。工作人员通过宠物运输箱的监测系统观察宠物状态,托运人不能探视宠物。每次托运完成后,工作人员都及时对宠物运输箱清洁消毒,并在列车到达终点后对高铁快运柜进行全面清洁消毒。

## 一站服务全搞定 携宠出行更舒心

据了解,我市需要办理宠物托运的宠主只要携带宠物、托运人身份证件、有效期内的《动物检疫合格证明》到大同南站中铁快运营业部办理托运手续即可,工作人员核验、健康检查、换入专用箱、安检、贴签,全程只需一刻钟就可以完成。宠主最为关心的问题当属托运服务具体收

费标准,该负责人介绍,“爱宠行”服务仍然按运输里程梯次计价,选择“携宠出行”服务将结合季节性特点实施浮动优惠价格,选择“爱宠单独行”的客户按标准价收取运费,所有客户均可获赠2000元基础保险。如需获取“爱宠行”服务更多信息,宠主们可拨打12306或95572客服热线,

或在铁路12306客户端查询。

高铁“人宠同行”时代的到来,不仅是一项运输服务的升级,更是公共治理理念的跃迁。在公共安全与亿万人的情感刚需之间,铁路部门找到了精准平衡点——用严格规则保障公共利益,用智能技术守护个体温情。

