年年缴费数百元，有人成功获赔，也有人频遭拒赔……

宠物医保，是“救命稻草”还是“营销噱头”？

■文/摄 记者 陈 曦 朱葭苇

“养宠必备，省钱的宠物保险一定要买！”

“每月一杯奶茶钱，安心一整年，投保即享受宠物生病无门槛理赔，快给你的宠物增添一份保障吧。”

……

近年来，随着“它经济”持续升温，宠物保险的广告铺天盖地，低价投保、高比例报销的宣传话术随处可见。宣传攻势下，越来越多的“铲屎官”动了心。

“每月花费34.75元，猫猫生病了能报销，还是很划算的。”昨天，“95后”养猫人孙静打开手机App，向记者展示她为自家猫投保的宠物医疗险。

然而，买了宠物保险不一定省心，因为报销时可能会“碰壁”。沈先生在网络平台上发帖表示，买了宠物医保，宠物生病了并没有赔付。“我的小猫这几天一直拉肚子，去宠物医院做了检查花了300多元，检查后，医生说指标正常，之后申请理赔，审核未通过。”沈先生很是无奈，“感觉这宠物医保买得有点冤。”

连日来，记者走访多家定点宠物医院发现，宠物保险已悄然走进更多养宠家庭，形成以支付平台为主要销售渠道、与定点宠物医院合作的服务模式。宠物保险一边是持续增长的市场需求，一边是频发的理赔纠纷。

宠物险，到底是养宠家庭的“救命稻草”，还是看似美好的“甜蜜陷阱”？

“毛孩子”的“医保”能兜底吗？

“现在宠物看病比人还贵，不买宠物医保真的吃不消，来一次医院一两千就没了。”8月18日，记者来到南湖区东栅街道云东社区的佩森宠物医院，市民小马正带着他家3岁的暹罗猫前来看诊，“前两天我发现它食欲不振、呕吐，怀疑是肠胃炎，特意来检查看看。”

小马家里养了4只猫，其中有3只是老年猫。说起医疗费他直言负担不轻。以常见的猫肺炎为例，检查加药物费用一般要2000到3000元，如果遇上骨折、肿瘤等重症，花费破万也是常有的事。

高昂的医疗费用，让宠物保险逐渐成为不少养宠人的“刚需”。

“来我们这里看病的宠物挺多的，有些特地从嘉善、平湖赶来，大部分养宠人都买了宠物医保。”佩森宠物医院负责前台工作的余女士介绍，其所在医院每周都要处理多起理赔案例。佩森宠物医院是蚂蚁保宠物险的定点医院，数据显示，佩森宠物医院近期办理赔付次数超500次。

宠物保险怎么买？作用有多大？

市民王瑶家里养了2只布偶猫，两只猫咪均已投保线上宠物医疗险，“宠物保险门槛并不高，简单填写宠物信息和提供照片后，就可以购买了。”

在王瑶看来，宠物保险和车险很类似，宠物看病的价格较高，动辄千元甚至上万元，在购买宠物保险后，她的猫曾因皮肤病就医，成功赔付了70%的医药费。谈及投保初衷，她表示，主要就是图个心安。

记者采访时了解到，目前市场上的宠物保险包括医疗险、责任险、意外险等，主要面向宠物猫和宠物狗。多数宠物主人通过第三方互联网平台、保险公司官方小程序或直播间投保。

以蚂蚁保宠物险为例，该保险有基础版、升级版、尊享版三类，价格从18元/月到68.42元/月不等，在定点医院报销比例达70%，非定点医院报销比例在40%。

在嘉兴凌公塘路上的瑞鹏宠物医院，屠先生带着一只灰色的小奶猫走进医院，让医生做全身检查。“喵、喵、喵……”这只小猫叫“菲菲”，在检查室桌子上来回走动。屠先生家养了3只猫2只狗。这些“家庭成员”，他已经通过支付宝平台为它们购买了蚂蚁保宠物险，一个月一只动物需要付三十多元。

去年，屠先生养的猫因过敏前往宠物医院就诊，单次医疗费用约1000元。根据保险条款门诊0元起赔，按照70%的比例进行了理赔。屠先生表示，理赔过程较为顺畅，除去非医保部分，最终收到了500多元的保险赔付款，“像过敏、肠胃炎、呼吸道疾病这类小病，保险确实能分担一部分压力。”

在瑞鹏宠物医院前台，摆放着“宠物医保”宣传单，该医院也是蚂蚁保宠物险的定点医院。“一般来说，支付宝保险大部分都有快捷理赔，我们直接扫客户保险码后，就能把病历、发票、费用明细等材料上传，客户只要上传宠物正脸照或鼻纹、就诊照片就可以，审核完成后，3至5个工作日就能收到赔付款。”

宠物主的“糟心事”：保险其实“不保险”？

“0元起赔、多次赔付”“覆盖看病需求90%以上”“报销70%”……各大平台宣传广告打出的“定心丸”恰好击中了宠物主的隐忧。在互联网平台和直播间的宣传助推下，宠物险近年来逐渐升温。

然而，没想到的是宠物生病时，宠物险却成了“空头支票”。多位宠物险用户反馈，“等待期”和“既往病症”是最常见的两类拒赔理由。

为了防止“带病投保”，保险公司通常设置等待期：意外伤害10天、普通疾病30天、肿瘤及口腔疾病60天。有用户表示，理赔时，保险公司拒赔理由是“等待期，病毒就已经潜伏”。而“既往病症”界定更为模糊，只要投保前宠物出现过相关症状、检出对应病原体，后续同类诊疗都会被划入免责范围，不予赔付。

“每年花近400元给猫买保险，本想图个安心，没想到全是糟心事。”谈起自家猫咪的理赔经历，来自海盐的宠物主小钱语气里满是无奈。

小钱家的英短猫频繁咳嗽，咳嗽的时候吐舌头，就医后确诊为呼吸道感染，前后花费2700余元。“我按流程提交理赔申请，居然拒赔，说猫咪投保前就有吐舌头的情况。”小钱十分委屈，自己根本不知道偶尔吐舌头是呼吸道感染的征兆，只是如实跟医生说了情况，这就成了拒赔借口。

“既往病症”成拒赔挡箭牌，类似的案例并不少见。

一年前，市民王女士在小区里收养了一只流浪猫，半年后为其购买了医疗保险。然而猫咪确诊患病毒性口炎，需要做拔牙手术，高额治疗费本想走保险报销，却没能成功，“就诊时我提前和医生说明有宠物医保，可病历里写了‘猫嘴巴口炎出血的情况大概出现了半年以上’，这是猫咪之前食欲不好去看病的时候医生下的判断，就因为这一句记录，保险公司直接判定为既往症拒赔，病历提交后无法修改，我不知道该怎么办。”

除了理赔争议，“续保难”也是用户吐槽的焦点。来自嘉善县的王女士从2023年开始给猫咪购买宠物保险，全年保费400元左右，今年已经是第四年投保。前几年都是一年一续，到期系统会自动续保。但今年到期后，系统无法自动续保，手动重新投保也被拒。

王女士推测，拒保原因大概率和去年理赔记录有关。去年8月，自家猫做过皮肤肥大细胞瘤切除手术，手术总花费约3000元。当时符合理赔条件，顺利拿到1500元封顶赔付。没想到，今年直接无法续保，而且投保页面没有任何官方解释，问题无处咨询。

多重规则壁垒，宠物险的“信任鸿沟”从何而来？

当下，宠物险火热。据《2026年中国宠物行业白皮书》，2025年我国城镇犬猫宠物数量已突破1.26亿只，宠物消费市场规模达3126亿元。宠物经济风口下，宠物保险赛道迎来了爆发式增长。行业数据显示，宠物保险保费规模从2020年的5000万元跃升至2025年的超30亿元，连续多年实现翻倍增长。

“宠物看病比人贵”“买猫500元，治病5000元”的说法，直观道出养宠人群的经济焦虑。动辄几千上万元的诊疗支出，让不少普通家庭陷入两难，甚至出现少数主人因无力承担医药费而遗弃患病宠物的情况。

一边是庞大的市场需求，另一边却是消费者集中吐槽的各类痛点：理赔门槛多、续保受限、条款晦涩难懂，宠物医保“买时画大饼、赔时设门槛”……

记者采访时了解到，最令广大宠物主诟病的条款漏洞，集中在先天、遗传类疾病界定模糊，理赔变数极大。保险免责条款写明，被保险宠物先天性疾病、畸形、遗传病不在赔付范围；宠物繁育、绝育、孕期相关并发症同样不予理赔；投保生效前、等待期内已存在的病症、损伤，也全部免除赔付责任。

市民罗华就有过无奈经历，去年5月初，罗华给自家金毛犬投保宠物险，保险生效仅3天，狗狗前腿意外骨折需要手术。按照产品规则，意外伤害存在10天等待期，为了顺利报销，骨折的金毛犬硬是熬了7天才入院治疗。

值得一提的是，“先天性疾病/畸形、遗传性疾病具体病种清单”罗列了9个疾病大类和众多小类，条目冗长晦涩，普通消费者投保前很难逐条读懂。

罗华还反映，在理赔过程中，部分保险要求材料苛刻，不仅需要病历、发票，还要求提供宠物治疗全程照片、医院资质、主治医生的执业兽医资格证等，遗漏即拒赔。

拥有8年投保经验的资深养宠人士吴朦给记者算了一笔账，选购宠物险重点要看清三项核心数值：单次赔付上限、年度总保额、免赔门槛。在她看来，宠物日常小病开销有限，理赔流程烦琐、单次赔付额度不高时，很多人干脆放弃报销。此前她家猫咪意外坠伤多次手术，全部算作单次事故，最高仅赔付2000元；想要用完一年20000元总保额，意味着一年内要发生十次重大病症，现实中几乎不可能出现。

记者随机采访了20余名养宠市民，超八成受访者认可宠物保险的实际价值，但普遍呼吁行业完善监管、明晰条款标准，让消费者明明白白投保、顺顺利利理赔。

你给“毛孩子”买保险了吗？是否也遭遇过“投保容易理赔难”的烦恼？对于宠物保险的规范与发展，你有哪些想法和建议？欢迎分享你的经历和看法，《一线》栏目将继续追踪关注。

扫码更精彩

一线调查

一周天气

处暑难消暑气

本周闷热持续 午后多雷雨大风

■记者 吴冰鑫

本报讯 上周日，禾城迎来处暑节气，但盛夏的“余威”并未就此消退。本周我市以多云天气为主，午后局部雷阵雨仍将频繁出没，气温维持高位，体感依旧闷热，市民需做好防暑与防雨的双重准备。

今天作为新一周的开端，禾城多云到阴，局部仍有阵雨，东南风5级阵风6~7级，海上风力偏大，预计白天最高气温在33℃左右，最低气温27℃。市气象部门提醒，市民出门要随身备好雨具，提防短时雷阵雨突袭。

据最新气象资料分析，未来几天副热带高压边缘影响仍在，我市云系较多，午后多局地对流天气，但系统性降水明显减少。最低气温维持在26℃~27℃，最高气温32℃~34℃，偏东风3~6级为主。雨水虽有减少，但气温只是小幅波动，整体仍处在盛夏高湿闷热模式，没有明显降温迹象。气象专家表示，处暑节气的“处”有终止之意，表示炎热的酷暑到了尾声，但对广大市民而言，想要体验真正的凉爽尚需时日。

具体预报如下：星期二多云，午后局部阴有阵雨或雷雨，东到东南风4~6级，气温27℃~32℃；星期三多云，偏东风3~4级，气温26℃~33℃；星期四多云到阴，午后部分地区有阵雨或雷雨，偏东风4~6级，气温26℃~33℃；星期五多云，午后局部阴有阵雨或雷雨，偏东风4~6级，气温26℃~33℃。

市气象部门提醒，本周午后雷阵雨仍具有突发性强、局地性明显、短时雨强大的特点，并可能伴有雷电和短时大风。此外，本周后期风力有所增大，市民外出要关注实时天气信息，提前做好防灾避险工作，远离户外空旷地带、大树以及带电设施，避免意外发生；雷雨时段驾车出行需减速慢行，避开低洼易积水路段；长时间的闷热天气容易让人产生疲惫感，日常还要注意做好防暑降温工作，及时补充水分，保证充足休息，谨防“秋老虎”伤身。

游南湖 赏风光

昨天，正值处暑节气，在市区南湖景区，湖面游船往来，许多市民趁着晴好间隙出游赏景。

■摄影 记者 盛佳淳 通讯员 刘 娜

预约即可享受上门服务

全省首辆无人公安政务服务车落地海盐

■记者 陆英杰

本报讯 不用跑政务大厅，不用请假跑腿。近日，海盐推出全省首辆无人公安政务服务车，将公安政务服务大厅的标准化自助终端、高频办事功能全部移植上车，打造出可移动、可下沉、可预约的标准化流动政务窗口，只要提前预约，就能上门服务。

海盐县经济开发区（西塘桥街道）的安费诺嘉力讯（海盐）连接技术有限公司日前通过“浙里办”预约上门服务后，“智小盐”无人政务服务车准时进驻厂区，员工们趁着工作间隙下楼，就近集中办理身份证换领、驾驶证补换等各类公安窗口业务。

现场办理中，智能便捷的设备体验让大家连连点赞。员工杜宜强原本计划请假半天前往车管所办理异地驾照转入业务，如今在厂区十几分钟内就顺利办结。

“还能通过AI语音功能智能咨询，全程简单易懂。实在太方便了，完全不耽误上班，真正解决了我们上班族办事难的问题。”杜宜强感慨道。

此次上门服务，共有20余名员工高效办结所需业务，证照到期提醒6条，免费打印证件照片40余份。“现在政务服务直接送到厂门口，下楼就能办业务，极大便利了员工，也减轻了企业管理压力。”该公司人事行政经理祝秀芳介绍，企业外地员工居多，以往新员工入职流动人口登记，需要人事专员统一带队前往派出所办理，如今依托无人政务服务车，以后员工现场扫码即可完成登记，流程大幅简化、办事效率显著提升。

据介绍，“智小盐”整车搭载“浙里办”一体化办事终端，整合8类共39项服务功能，涵盖14类证照到期提醒、15项零材料业务办理、证照现场打印、线下窗口预约、证件上门自取、政策案例宣讲、智能语音交互、涉企合规指导等服务。“我们这辆车目前可以办15项零材料业务，包括驾驶证损毁换证、遗失补领机动车驾驶证、补换领行驶证、补换领号码牌等。”海盐县公安局相关负责人介绍。

记者了解到，服务全程实行预约制，企业、村（社区）可根据需求主动预约上门服务。为精准对接群众需求，除了预约服务外，无人政务服务车已规划部署12条便民服务路线，重点服务工业园区企业职工、行动不便的特殊群体，同时覆盖远离政务服务网点的偏远乡村、拆迁安置小区等办证需求集中区域。“企业预约可以通过登录‘浙里办’，搜索‘盐企预约’，通过企业账号提交上门服务申请，村（社区）集中预约可以通过预约电话0573-86122292进行预约。”海盐县公安局相关负责人说。