
2020年 中国生活服务业 就业指数报告

CHINA CONSUMER SERVICES
EMPLOYMENT INDEX REPORT

中国连锁经营协会
58同城招聘研究院
联合发布



中国生活服务业就业指数报告编委会

研究团队 中国连锁经营协会（CCFA）
58 同城招聘研究院

主 审 苏 霜 李 妍 张 静

编撰团队 李 妍 张 静 肖影影 陈宵雅 冀 娜 王 娇 李 冰

校 对 肖影影 陈宵雅

审 稿 葛 凌 冀 娜

设 计 辛维宇

联系方式

中国连锁经营协会

生活服务业负责人：ccfanow

58 同城招聘研究院

院长邮箱：liyan30@58.com

官方微信



（中国连锁经营协会）



（58 同城招聘研究院）

前言.....	5
综述.....	6
第一章 生活服务业概况	8
一、生活服务业定义.....	8
二、生活服务业画像.....	9
第二章 生活服务业就业指数分析	16
一、生活服务业就业指数背景.....	16
二、生活服务业就业指数分析.....	16
第三章 生活服务业典型领域就业分析	20
一、住宿餐饮服务领域.....	20
二、居民零售和互联网销售服务领域.....	26
三、居民和家庭服务领域.....	30
四、物流快递服务领域.....	36
五、居民出行服务领域.....	41
展望及建议	46
附录.....	48

图表目录

图表 1	国家统计局生活服务业统计分类（2019）	8
图表 2	2020 年生活服务业细分领域招聘及求职需求分布	9
图表 3	2020 年生活服务业细分领域招聘及求职需求同比变化	10
图表 4	2020 年各省份生活服务业招聘及求职需求分布	11
图表 5	2020 年生活服务业招聘需求 TOP10 城市	11
图表 6	2020 年生活服务业求职需求 TOP10 城市	12
图表 7	2020 年不同等级城市生活服务业招聘及求职需求同比变化	13
图表 8	2020 年不同等级城市生活服务业招聘及求职需求占比及变化	13
图表 9	2020 年生活服务业求职者画像	14
图表 10	2020 年生活服务业传统及新兴线上/平台职位求职者年龄比较	15
图表 11	2020 年生活服务业传统及新兴线上/平台职位求职者学历比较	15
图表 12	近五年生活服务业就业指数与蓝领就业指数比较	17
图表 13	2020 年生活服务业 15 个典型职位就业指数分布	18
图表 14	2020 年生活服务业 25 座活跃城市就业指数分布	19
图表 15	2019-2020 年住宿餐饮服务领域就业指数变化	20
图表 16	2020 年住宿餐饮服务领域招聘及求职需求 TOP10 职位	21
图表 17	2020 年服务员、送餐员招聘及求职需求同比变化	22
图表 18	2017 年与 2020 年服务员求职者画像比较	22
图表 19	2017 年与 2020 年送餐员求职者画像比较	23
图表 20	2017 年与 2020 年厨师/厨师长求职者画像比较	23
图表 21	2017 年与 2020 年客房服务员求职者画像比较	24
图表 22	住宿餐饮服务领域典型职位就业指数变化	25
图表 23	住宿餐饮服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化	25
图表 24	2019-2020 年居民零售和互联网销售服务领域就业指数变化	26
图表 25	2020 年居民零售和互联网销售服务领域招聘及求职需求 TOP10 职位	27
图表 26	2017 年与 2020 年店员/营业员求职者画像比较	28
图表 27	2017 年与 2020 年视频主播求职者画像比较	28
图表 28	居民零售和互联网销售服务领域典型职位就业指数变化	29
图表 29	居民零售和互联网销售服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化	30

图表 30	2019-2020 年居民和家庭服务领域就业指数变化.....	31
图表 31	2020 年居民和家庭服务领域招聘及求职需求 TOP10 职位.....	32
图表 32	2017 年与 2020 年保姆求职者画像比较.....	33
图表 33	2017 年与 2020 年美容师求职者画像比较.....	33
图表 34	2017 年与 2020 年汽车修理工求职者画像比较.....	34
图表 35	居民和家庭服务领域--家政类典型职位就业指数变化.....	34
图表 36	居民和家庭服务领域--美业保健类典型职位就业指数变化.....	35
图表 37	居民和家庭服务领域--维修类典型职位就业指数变化.....	35
图表 38	居民和家庭服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化.....	36
图表 39	2019-2020 年物流快递服务领域就业指数变化.....	37
图表 40	2020 年物流快递服务领域招聘及求职需求 TOP10 职位.....	38
图表 41	2019 年与 2020 年 32 座中心城市招聘及求职需求占比变化.....	38
图表 42	2017 年与 2020 年快递员求职者画像比较.....	39
图表 43	2017 年与 2020 年分拣员求职者画像比较.....	40
图表 44	物流快递服务领域典型职位就业指数变化.....	40
图表 45	物流快递服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化.....	41
图表 46	2019-2020 年居民出行服务领域就业指数变化.....	42
图表 47	2020 年居民出行服务领域招聘及求职需求 TOP10 职位.....	42
图表 48	居民出行服务领域典型职位招聘需求占比及同比变化.....	43
图表 49	2017 年与 2020 年商务/专车司机求职者画像比较.....	44
图表 50	2017 年与 2020 年出租车司机求职者画像比较.....	44
图表 51	居民出行服务领域典型职位就业指数变化.....	45
图表 52	居民出行服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化.....	45
图表 53	生活服务业细分领域职位对应表.....	48

前言

生活服务业是与居民生活紧密联系的行业，涉及衣、食、住、行、娱乐、健康、教育等各个方面。国务院高度重视发展服务业并提出今后一个时期，重点发展贴近服务人民群众生活、需求潜力大、带动作用强的生活服务领域，推动生活消费方式由生存型、传统型、物质型向发展型、现代型、服务型转变，促进和带动其他生活服务业领域发展。

2015年国务院办公厅印发《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》，为国内推动生活服务业发展的第一个全面、系统的政策性文件，之后陆续出台了《居民生活服务业发展“十三五”规划（2016）》、《关于大力发展实体经济积极稳定和促进就业的指导意见（2018）》、《关于促进家政服务业提质扩容的意见（2019）》及《关于支持新业态新模式健康发展激活消费市场带动扩大就业的意见（2020）》等文件，对生活服务业发展提出相关目标及要求。国际经验显示，人均GDP超过1万美元时，居民总体消费水平有显著增加，消费结构转向以发展、享乐为主。我国人均GDP在2019年首次突破1万美元后，已经连续两年在此标准之上，人民日益增长的美好生活需要，激发了生活服务业的巨大潜力。受互联网技术助推，尤其是近两年，涌现出如生鲜零售、宠物咖啡馆、密室逃脱及轻医美等新服务业态及宠物美容师、游戏陪练员、老年健康评估师、在线学习评估师等新职位，不断扩展着生活服务业空间。

我国生活服务业就业领域广阔、就业规模庞大，劳动密集型行业众多，吸纳大量就业人口。基于国家统计局《生活性服务业统计分类（2019）》及“中国蓝领就业景气指数”，中国连锁经营协会（CCFA）联合58同城招聘研究院推出“生活服务业就业指数”，旨在通过分析招聘大数据变化，研究生活服务业就业景气发展趋势，以人力资源视角洞察生活服务业生产经营状态，积极寻找支持行业发展的对策，稳定及促进生活服务业就业吸纳能力。

本报告共分为三部分，第一部分介绍生活服务业招聘及求职现状；第二部分从近五年、典型职位及活跃城市就业指数视角直观展现生活服务业供需变化；第三部分侧重从住宿餐饮服务、居民零售和互联网销售服务、居民和家庭服务、物流快递服务及居民出行服务五大细分领域，立体展示生活服务业重点领域就业情况。

综述

（一）生活服务业受疫情影响较大，进入 2021 年呈现复苏趋势，招工难问题日趋严重。2020 年生活服务业招聘需求较上年下降 6.16%，随着国内疫情平稳可控，2021 年一季度招聘需求环比增长 18.30%，呈回暖态势。随着生活服务业不断发展，招工难问题日益严峻，2021 年一季度就业指数达到 4.57，为近五年来最大。

（二）生活服务业专业化需求增长快，涌现出更多新职位。2016 年国家深入实施推进“互联网+流通”行动，促进降成本扩内需增就业。截至 2020 年底，58 同城招聘平台上生活服务业相关职位种类数量较 2016 年增长 25.54%。互联网和信息技术的快速发展推动了生活服务业向专业化、便利化发展，涌现出老年健康评估师、游戏陪练、社群健康助理、社区网格员等新职位。

（三）物流快递招聘需求旺盛，养老服务潜力凸显，旅游领域受疫情冲击最大。疫情期间保障医疗物资、民生需求的物流快递服务需求旺盛，恢复较早，2020 年二季度实现同比转正。新兴养老服务领域潜力凸显，尤其是深圳、北京、广州、上海、成都及东莞等经济发达城市供需两旺。受人员流动性减弱影响，旅游游览和娱乐服务领域 2020 年招聘需求同比降幅最大，随着国内疫情有效控制，该领域处于缓慢恢复中，招聘需求同比降幅逐季收窄，到 2020 年四季度基本恢复至同期 90%。

（四）广东省生活服务业招聘及求职需求居全国首位。疫情对生活服务业有较大冲击，全国各地都在多措并举促进行业恢复，广东省生活服务业发展基础好、“互联网+”及数字化程度高、企业抗风险能力强，招聘及求职需求复苏较快，供需两端延续 2019 年优势地位，继续引领全国发展。

（五）深圳引领行业升级，成都成为生活服务业发展生力军，廊坊蕴藏更多机遇。2020 年深圳位居生活服务业求职需求第一，求职吸引力强，就业指数为 4.55，缺工背后更多是行业转型升级过程中，城市定位与基层就业市场之间的结构性矛盾。成都 2020 年生活服务业就业指数为 7.21，供需两端均十分活跃，尤其是招聘需求，居全国第一，国际消费中心城市品牌的打造，为企业发展提供了良好的外部环境，生活服务业活力无限。廊坊则受益于区位

优势、基础设施建设及大型企业引入等，生活服务业就业指数达 16.35，招聘需求旺盛，发展潜力凸显。

（六）生活服务业积极推进数字化进程，抵御不确定性风险。2020 年餐饮领域布局线上业务，送餐员招聘需求活跃，同比增长 9.61%；住宿领域受疫情重创，虽有互联网的助力，但是难抵冲击，尤其是 2020 年前两季度，招聘需求下滑严重，同比降幅均在 50%以上。“直播带货”成为零售领域线下商家疫情期间复工复产的有效方式，受疫情影响，传统线下销售模式受到冲击，店铺经营受阻，商家纷纷试水直播，2020 年视频主播招聘需求同比增长 20.48%。居民和家庭服务领域正在加快建设数字化建设步伐，更多平台型企业提升了供需两端链接效率，大数据技术助推行业向专业化发展，向更高质量就业迈进，而保姆及月嫂等技能型职位就业指数较高，尤为缺人。全球疫情蔓延，促使国内跨境电商飞速发展，进一步推动物流快递服务领域基础设施建设及线上化发展，企业招聘需求旺盛，2020 年二季度即实现同比转正，并呈持续增长态势。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_38436

