

赋能美好生活

——中国生活服务业数字化报告（2022）



摘要

- **生活服务业数字化发展的三大助推因素：**数字技术发展带动、消费升级趋势推动、政策方向引导促进。
- **随着本地化电子商务的发展，信息和实物之间、线上与线下之间的联系变得更加紧密。**生活服务业数字化打开的将是下一个“十万亿元级别”的市场。
- **从生活服务业内部各行业看，其数字化水平差异较大。**酒店业的数字化率约为44.3%，餐饮业的数字化率约为21.4%，家政业的数字化率仅约为4.1%，养老服务业的数字化率1.3%。
- **餐饮业向数字化、连锁化方向发展。**在线外卖收入占全国餐饮业收入的比重达到21.4%，餐饮连锁化率已由2018年的12.8%增长至2020年的15%。
- **健康产业进入在线医疗和药品快送时代。**2021年全国药店O2O市场规模已达到190亿元以上，O2O对药店的销售贡献占比从2021年初2%提高至5%。
- **零售业全面推进数字化全渠道建设。**疫情促进了以生鲜、商超等为代表的即时零售服务的飞速发展。2021年，中国即时配送服务行业订单量279亿件，日均配送近0.8亿件。
- **家政行业依托数字化走向标准化。**线上需求已经成为家政行业重要的需求来源，用户线上渗透率超过70%。
- **汽车后市场数字化迭代升级。**巨大的存量市场，使得中国汽车后市场成为重要的万亿级生活服务业市场，预计2025年可达1.7万亿元的规模。
- **数字化发展趋势：**平台化成为数字化重要方向之一；数字化为营销带来新商机；数字化向企业深度应用渗透；数字化成为服务流程标准化的利器。
- **面临的困难：**传统生活服务业的数字化程度整体偏低；企业在数字化转型上面临资金短缺困境；数字化人才缺乏；灵活就业保障政策困局。

目 录

- 摘 要.....1
- 引 言.....5
- 一、生活服务业数字化发展现状分析.....1
 - 1.1 生活服务业数字化发展的三大助推因素 1
 - 1.2 生活服务业数字化发展进程加快 3
 - 1.3 生活服务业的数字化水平差异较大 4
- 二、重点业态数字化发展现状及实践案例 5
 - 2.1 餐饮业加速数字化、连锁化..... 5
 - 2.2 健康产业进入在线医疗和药品快送时代..... 9
 - 2.3 零售业全面推进数字化全渠道建设 12
 - 2.4 家政行业依托数字化走向标准化 16
 - 2.5 汽车后市场数字化迭代升级 20
- 三、数字化发展趋势及挑战 24
 - 3.1 发展趋势..... 24
 - 3.2 面临的挑战 25
- 四、附件：生活服务业政策梳理 27

引言

生活服务业是美好生活的最直接载体，与生活息息相关，其中既有全体人民均等享有的免费服务，也有广大群众共需共享的普惠服务，还有居民自我消费享受的个性服务。

近年来，我国生活服务业发展不断提速，服务消费已成为推动居民消费持续升级的重要力量。我国是全球最大最有潜力的消费市场，14亿民众对优质商品和服务的需求进入快速增长阶段。

“十四五”规划提出，要促进数字技术与实体经济深度融合，赋能传统产业转型升级，要通过构筑美好数字生活新图景，加快数字社会建设步伐。通过数字化赋能，让“互联网+生活服务业”的应用场景更加普及。

疫情的发生进一步催化了生活服务业数字化发展，一大批新业态、新模式进一步涌现出来，在助力疫情防控、保障人民生活、对冲行业压力、带动经济复苏等方面发挥了不可替代的作用。数字技术正在成为助力小微企业恢复增长、人民群众便利生活的重要抓手。

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_47501

