

2015年

# 中国社区O2O行业 研究报告



中国社区O2O行业发展环境 1

中国社区O2O行业发展现状 2

中国社区O2O典型企业分析 3

中国社区O2O行业发展趋势 4

# 政策环境分析：生活性服务业具备良好的政策环境

近年来，伴随我国服务业快速发展和对保障民生问题的日益重视，国务院及各部委先后出台了一系列适用于鼓励、支持和规范生活性服务业发展的政策措施，并在《服务业发展“十二五”规划》（国发[2012] 62号）中明确指出，将大力发展生活性服务业，这为后者发展营造了良好的政策环境。

## 中国主要生活性服务行业的部分政策信息

### 餐饮行业政策

商务部 2012年  
《餐饮企业信用等级评价规范》

政治局 2012年  
《八项规定、六项禁令》

商务部 2012年  
《团餐管理服务规范》

商务部 2012年  
《餐饮配送服务规范》

商务部 2013年  
《餐饮业经营管理办法（试行）》

商务部 2014年  
《加快发展大众化餐饮的指导意见》

### 家庭服务行业政策

商务部、财务部 2009年  
《家政服务网络中心建设规范》

国务院 2010年  
《关于发展家庭服务业的指导意见》

商务部 2011年  
《家政服务基本规范》

商务部 2013年  
《家庭服务业管理暂行办法》

人力资源社会保障部等八单位 2014年  
《关于开展家庭服务业规范化职业化建设的通知》

商务部 2014年  
《商务部关于推动养老服务产业发展的指导意见》

### 洗染行业政策

商务部 2007年  
《洗染业管理办法》

商务部 2011年  
《洗染业服务经营规范》

商务部 2011年  
《洗染业服务质量要求》

商务部 2013年  
《洗染店达标条件》

商务部 2013年  
《衣物洗涤质量要求》

商务部 2014年  
《全国洗染服务纠纷解决办法（试行）》

### 美容美发行业政策

商务部 1996年  
《美容美发业开业的专项条件和技术要求》

商务部 2004年  
《美容美发业管理暂行办法》

商务部、卫生部 2007年  
《美容美发场所卫生规范》

商务部 2011年  
《Spa技师技能要求》

商务部 2013年  
《美容院服务规范》

商务部 2015年  
《美甲机构服务规范》

注释：生活性服务行业报告餐饮业、家政服务业、洗染业、美容理发业、洗浴业、摄影业、维修服务行业等。

# 经济环境分析：社区服务市场 体量巨大，空间广阔

商务部汇总各服务行业协会的统计数据显示，2013年在社区服务中占据重要地位的洗染、家政以及美容美发这三个行业的全年营业收入分别达到700亿元、1920亿元以及2490亿元。除去美容美发业受到外部环境的影响，在2013年出现较大降幅外，洗染以及家政行业在2013年均具有15%以上的增幅。尤其是家政行业在已具备较大规模的同时，仍能保持20%的增长速度，这在很大程度上反映出家政行业在未来具备的广阔发展空间。

与此同时，家政行业也是上述三个行业中从业人员最多、单位数量最多的行业，2013年家政行业从业人员数量高达1800万人，单位数量超过60万家。这也就意味着，在市场快速发展的同时，如何规范这一庞大的服务市场以及有效配置其中的从业人员，将是未来行业相关协会、企业均需要首先要考虑的问题。

## 2013年洗染、美容美发以及家政行业数据

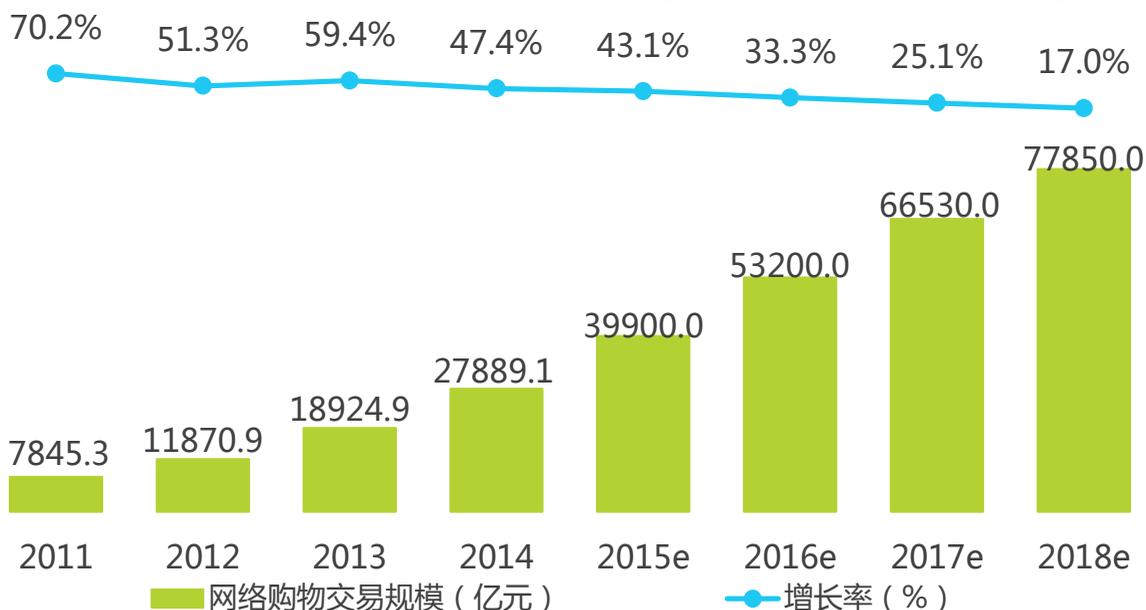


来源：国家商务部。

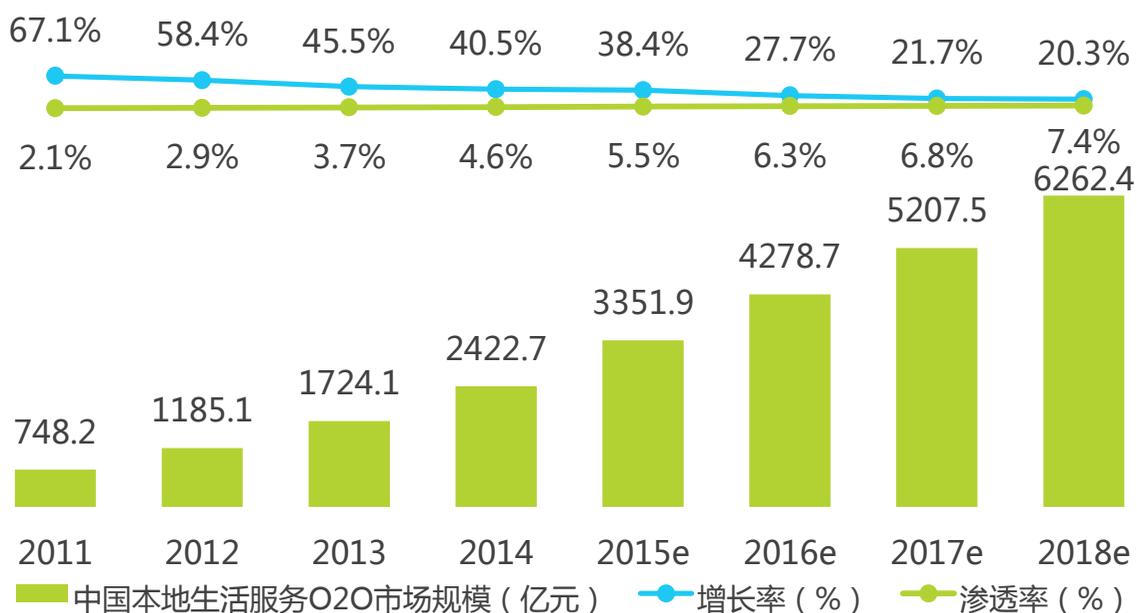
# 经济环境分析：电商经济已向服务电商转移和渗透

随着用户网络使用程度加深以及互联网技术对传统行业的不断优化，网络购物已经不再局限于实物交易，服务类电商陆续出现。

## 2011-2018年中国网络购物市场交易规模



## 2011-2018年中国O2O市场规模及渗透率



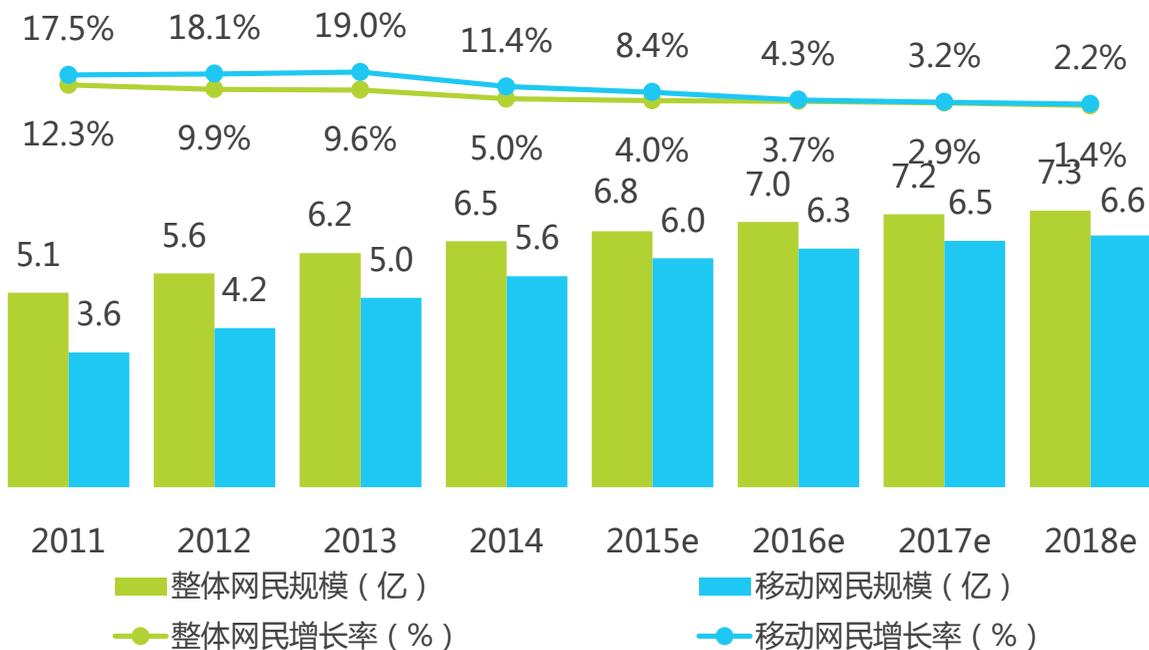
注释：1.本地生活服务O2O市场规模是餐饮、婚庆、休闲娱乐、亲子、美容美护及酒店等细分行业O2O市场规模之和；2.本地生活服务O2O渗透率=本地生活服务线上市场规模/本地生活服务整体市场规模\*100%；3.不同细分行业线上渗透率综合行业专家、公开资料及艾瑞研究积累。

来源：根据公开资料整理及艾瑞统计模型核算。

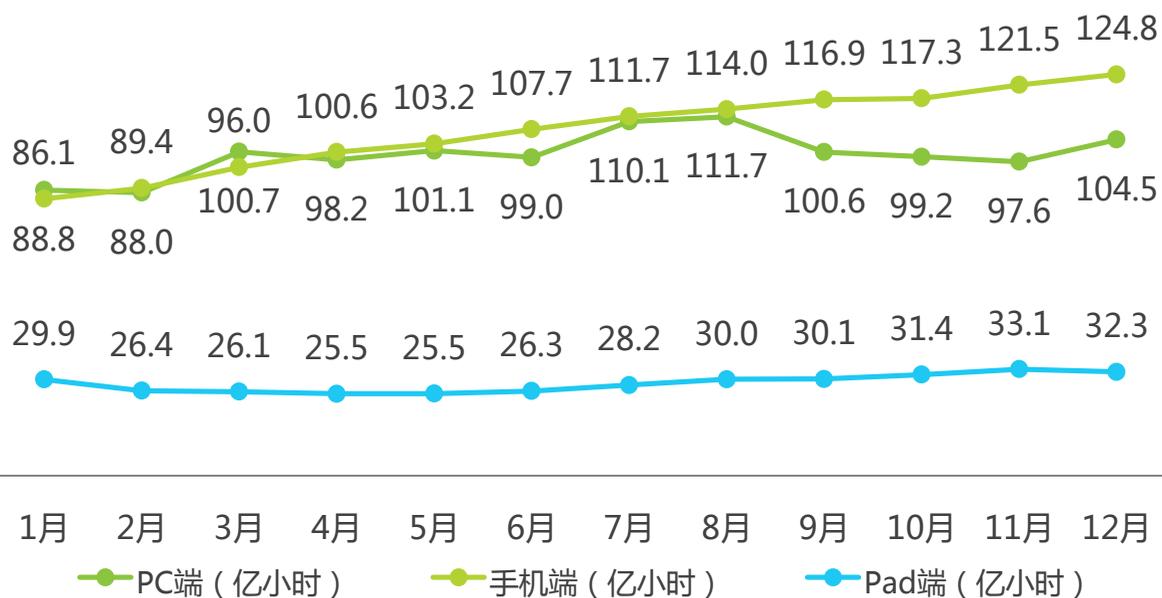
# 社会环境分析：移动互联网加速本地O2O服务落地

移动网民的快速增长为O2O奠定了坚实的用户基础和更为广阔的发展空间。一方面移动端设备让用户的O2O行为更加高效；另一方面，移动上网门槛较低让O2O模式得以进入更广阔的线下领域。

## 2011-2018年中国整体及移动网民规模



## 2014年PC与移动端月度使用时长情况



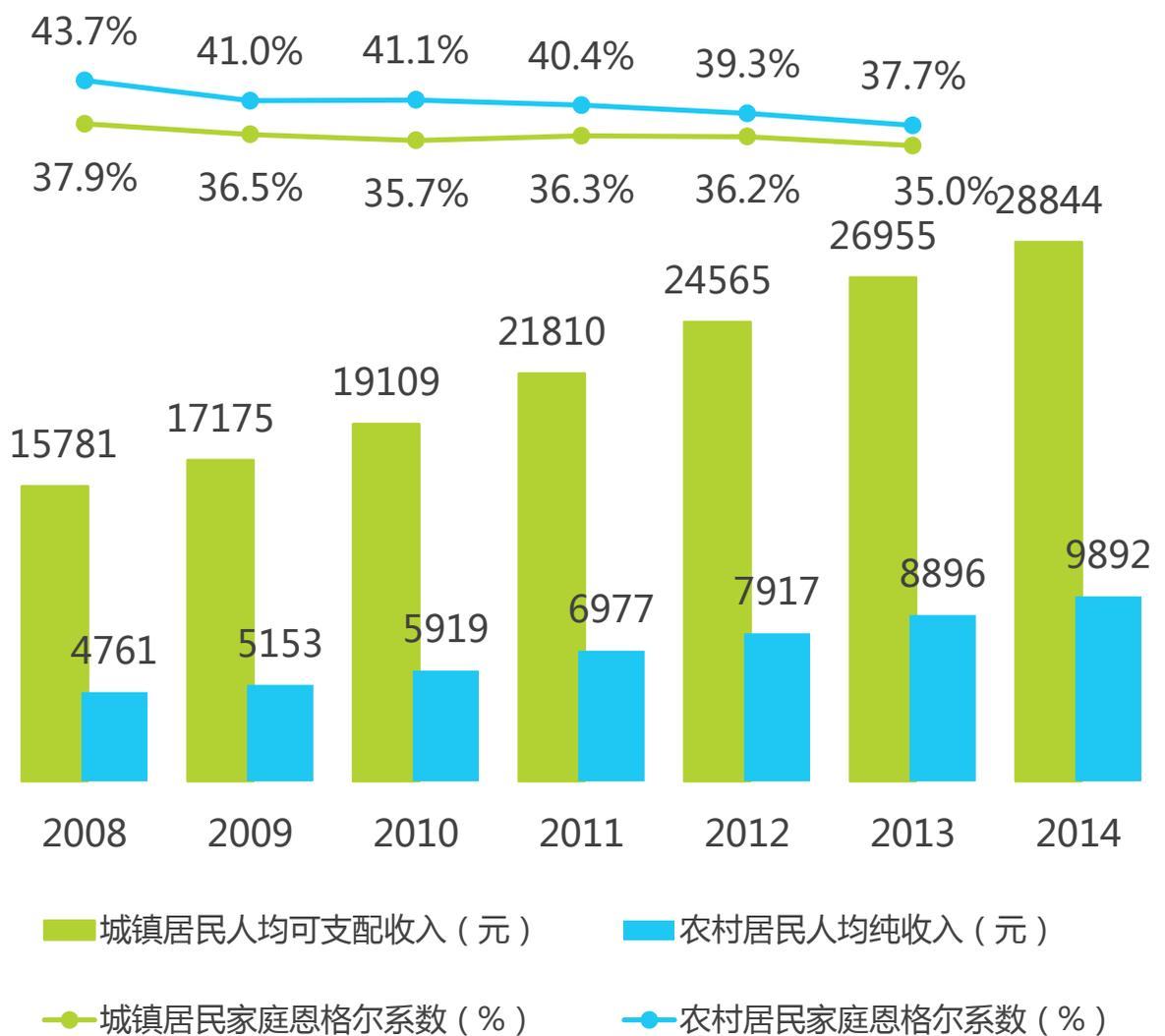
注释：1. 中国移动互联网用户是指过去一年内通过手机或平板电脑接入并使用互联网，但不限于仅通过手机或平板电脑接入互联网的用户；2. iUserTracker. 家庭办公版 2015.4，基于对40万名家庭及办公（不含公共上网地点）样本网络行为的长期监测数据获得；3. mUserTracker 2015.4，基于对15万名iOS和Android系统的智能终端用户使用行为长期监测获得。

来源：2011-2014年网民规模数据为CNNIC数据，之后为艾瑞预测数据。

# 社会环境分析：人均收入增长将促进服务业发展

艾瑞分析认为，随着我国人民人均可支配收入的稳步增长，追求更加便利、更高品质的生活方式将成为我国人民的核心诉求之一，而逐渐降低的恩格尔系数也从侧面印证了这一点，即我国人民已经有能力将更多收入用于非食品方面的支出。

## 2008-2014年中国城镇和农村居民人均可支配收入及家庭恩格尔系数



来源：国家统计局

# 技术环境分析：新一代信息通信技术让社区O2O迅速落地

移动互联网、物联网等新一代信息通信技术的出现和普及应用让O2O这一新兴的商业模式迅速落地，并在近几年快速发展。社区O2O方面，移动互联网、物联网、大数据处理以及云服务核心技术也在助推众多传统企业（本地社区服务企业、物业公司）和互联网企业加速融合线上渠道和线下服务。

## 新一代主要信息通信技术对社区O2O服务的贡献简析



### 移动互联网

**主要技术：**无线技术、小型、低成本计算及存储设备、先进显示技术等；

**关键突破：**移动互联网让互联网接入成本大幅度降低、本地服务更加高效。



### 物联网

**主要技术：**无线及近场通讯设备、先进显示技术、自然人机接口等；

**关键突破：**物联网让社区服务能够更好的借助互联网，使得工作流程进一步优化。



### 大数据处理

**主要技术：**人工智能、机器学习、可执行

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\\_21720](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_21720)

