

2019 年生活服务业新职业人群报告

2019 年 3 月，李克强总理代表国务院在十三届全国人大二次会议上所作的《政府工作报告》将稳就业作为“六稳”之首，指出要目标导向优先，把就业作为经济发展的优先目标；要政策支持优先，从宏观政策层面综合发力。2019 年 5 月，国务院成立“国务院就业工作领导小组”，进一步加强对就业工作的组织领导和统筹协调，稳就业工作全面发力。6 月 10 日发布的《2018 年度人力资源和社会保障事业发展统计公报》显示，自 2014 年至 2018 年，我国第三产业就业人员占比从 40.6% 上升至 46%，呈持续上升态势。在服务业中，生活性服务业（以下简称为“生活服务业”）又因领域宽、范围广，涉及人民群众生活的方方面面，在稳定经济增长与吸纳就业上发挥着“稳定器”的作用。与此同时，移动互联网、大数据、云计算、人工智能、物联网等信息技术的发展推动了生活服务业与数字化的融合，促进了生活服务业的数字化升级改造，催生了一批新兴的职业形态。

美团作为国内领先的生活服务电子商务平台，拥有美团、大众点评、美团外卖、美团打车、美团单车等消费者熟知的 App，服务涵盖餐饮、外卖、打车、共享单车、酒店旅游、电影、休闲娱乐等 200 多个服务行业品类，业务覆盖全国 2800 个县区市。截至 2019 年 3 月 31 日止的过去 12 个月，美团交易用户总数达 4.1 亿，新增近 8600 万用户，同比增长 26.4%；平台活跃商家总数达 580 万，同比增长 27.3%。根据中国人民大学劳动人事学院课题组的研究，2018 年美团带动就业机会 1960 万个，其中包括 270 万配送就业机会，也包括 1600 多万个商户就业机会。

基于回收的 9784 份有效问卷以及美团点评、智联招聘平台数据，同时结合对生活服务业重点行业从业人员的访谈，美团点评与 21 世纪经济研究院、智联招聘联合撰写了《2019 年生活服务业新职业人群报告》（以下简称《报告》）。《报告》通过分析我国生活服务业新职业的发展背景、发展现状和典型案例，对生活服务业新职业人群进行画像，全方位反映生活服务业新职业人群的风貌，展现新经济蓬勃发展背景下生活服务业新职业人群的生活状态和社会价值，探寻新职业发展对稳就业和提高就业质量的作用。《报告》还分析了生活服务业新职业的发展趋势并提出了促进生活服务业新职业发展的相关政策建议。

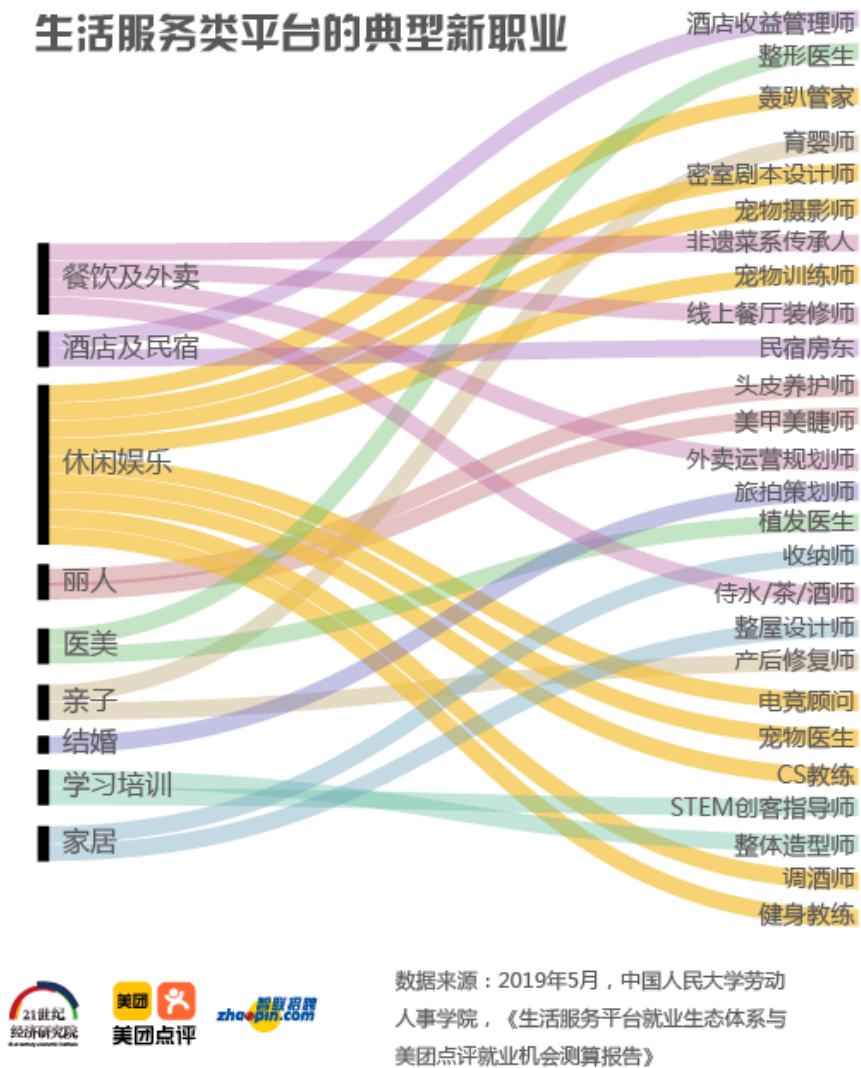
一、生活服务业成新职业的摇篮

1.1 新职业的定义

本报告中的新职业是指我国生活服务业新兴业态中的新就业形态，这些新就业形态已具有一定的规模，具有相对独立成熟的职业技能，具体包括酒店收益管理师、整形医生、轰趴管家、育婴师、密室剧本设计师、宠物摄影师、非遗菜系传承人、宠物训练师、线上餐厅装修师、民宿房东、头皮养护师、美甲美睫师、外卖运营规划师、旅拍策划师、植发医生、收纳师、侍水/茶/酒师、整屋设计师、产后修复师、电竞顾问、宠物医生、CS 教练、

STEM 创客导师、整体造型师、调酒师、健身教练等。

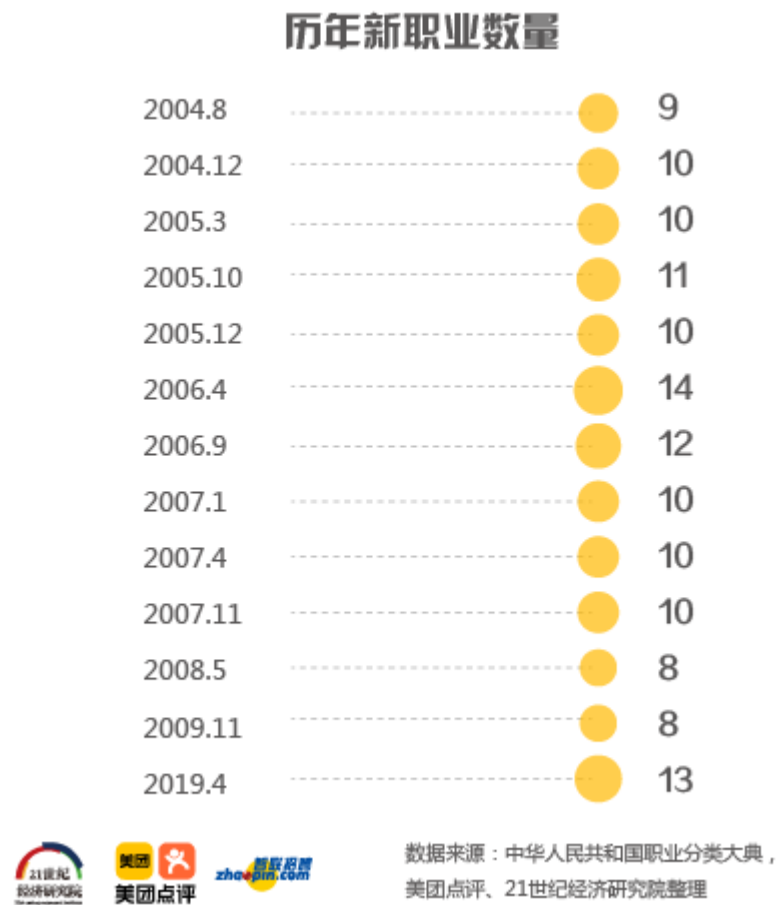
这些新职业，有的是《中华人民共和国职业分类大典》中尚未收录的职业，包括外卖骑手、酒店收益管理师、外卖运营规划师等，有的是已收录在《中华人民共和国职业分类大典》之中的职业，但近几年这些职业的职业内涵、从业方式与以前相比发生了显著变化，包括健身教练、造型师、育婴师等。



1.2 新职业名单范围不断扩大，生活服务业成新职业摇篮

从 2004 年发布新职业名单工作开始至 2009 年，我国累计发布了 12 批次 122 个新职业，2010 年至 2018 年未发布新职业。2019 年 4 月发布的 13 个新职业是 2015 版《中华人民共和国职业分类大典》修订后发布的首批次新职业。近年来，随着经济社会发展、科技进步和产业结构调整，我国新产业新业态新模式不断涌现。互联网、人工智能、物联网、大数据、云计算等新兴技术得到广泛运用，在加快传统服务业数字化升级改造的同时，还为新兴职业的涌现提供了客观基础。在此背景下，界定新职业、持续更新职业名单、引导

和支持新职业的发展，成为一项紧迫的任务。



1.3 新职业自带时代特点，机会多、技术强、职位细、专业精

美团是国内领先的生活服务电子商务平台，催生了包括外卖运营规划师、美业商家培训师等新的就业岗位和形态。此外，围绕美团等生活服务电子商务平台也诞生了一批新兴职业，如电竞顾问、轰趴管家、酒店收益管理师、线上餐厅装修师等。这些新就业形态是产业迭代升级、数字化变革升级的产物，蕴含着时代新意，具有以下四大特点：

机会多：生活服务领域覆盖范围广、市场大、消费者和用户多，为新就业形态的出现提供无限可能；

技术强：互联网的快速发展与应用，加快了生活服务业的线上化发展，驱动生活服务领域诞生了一批具有市场营销、数据分析等复合能力的新兴职业；

职位细：多样化、个性化的消费新需求衍生了多元的垂直细分新兴职业，精细化的专业服务成为新时代新职业从业者的出彩名片；

专业精：专业化成为新职业从业者的就业新壁垒，匠人精神在新职业从业者中备受推崇。

1.4 新职业见证中国经济转型升级之路

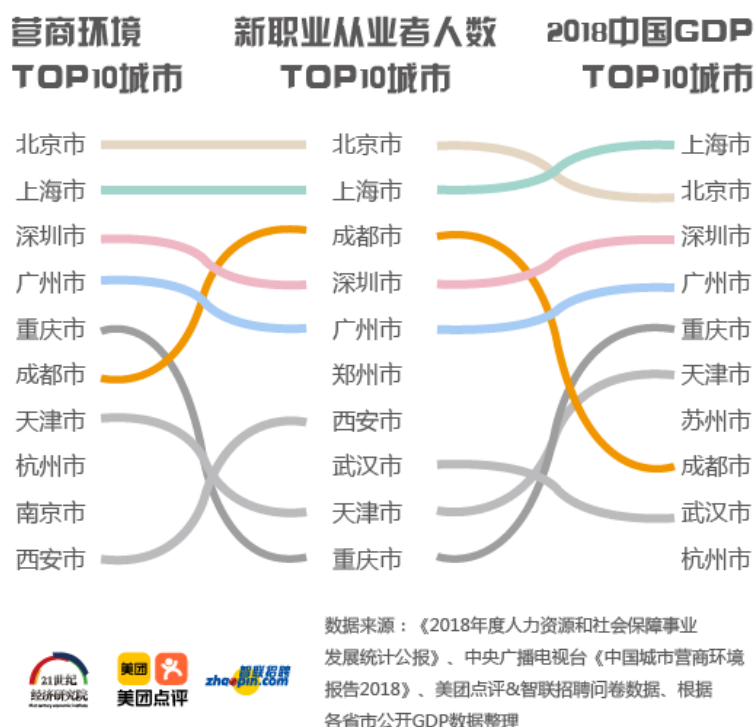
我国城乡居民日益增长的多样化、个性化服务消费需求催生了服务消费的发展，生活

服务领域的新职业正是集中涌现在服务消费大发展的转型阶段。新职业作为服务消费发展的活力之源，大批新职业的出现和发展也见证着中国经济转型升级之路，主要表现为：

1.4.1 服务消费提质扩容提供发展沃土：消费已经连续五年成为拉动 GDP 增长的第一驱动力。2018 年我国服务消费占居民总消费支出的 49.5%，占比接近一半，服务消费成为我国消费持续扩张的重要带动力量。2018 年我国消费结构优化升级态势明显，消费结构由基本生存型向发展享受型转变，定制消费、体验消费、智能消费、时尚消费成为新兴消费亮点。作为以消费者需求为核心的生活服务业，服务消费的提质扩容为生活服务领域新职业的涌现提供了沃土。

1.4.2 服务经济增员提质吸纳就业：2012-2017 年，我国服务业就业人数增加 7182 万人，而第一产业、第二产业就业人数分别减少 4829 万人和 1417 万人。据人社部测算，2009 年到 2012 年期间，服务业每增长 1 个百分点，带动新增就业 70 万人；2016 年，服务业每增长 1 个百分点，能创造约 120 万个就业岗位，服务业拉动就业能力明显增强。随着我国经济迈向高质量发展阶段，生活服务业在持续扩大供给数量的同时，也对供给质量提出了更高的要求，尤其在人才供给方面，复合型、专业化的服务业人才缺口较大，生活服务业成为吸纳优质新职业从业者的蓄水池。

1.4.3 区域城市发展新职业助力：从本次调研数据看，城市生活服务业发展与新职业的发展程度呈正相关关系。经济活力强、营商环境好的城市，新职业发展态势良好。新职业从业人数、平均薪酬 TOP10 城市与城市经济体量排名基本吻合。本次调研数据显示，新职业人群平均薪酬位列全国 TOP10 的城市分别是：上海、北京、杭州、南京、苏州、深圳、广州、武汉、成都、天津。其中，新职业从业人数 TOP10 有九个城市进入 2018 年中国城市 GDP TOP20（西安排在第 21 位），有八个城市进入营商环境 TOP10。



1.4.4 平台生态连接多方互利共赢：多个群体通过平台生态产生连接，共同成长获利。美团作为生活服务领域的超级平台，一方面通过大数据和人工智能等技术，实现消费需求与消费体验的数字化，大幅增强了消费者与商家的连接。另一方面，平台通过营销、消费场景、管理以及供应链等四个方面带动商户经营管理的数字化。在美团等生活服务电子商务平台的助力下，线下分散、体量较小的商家有机会通过经营管理的数字化实现多方协同，不断提高经营效率与服务质量。

二、生活服务业新职业图鉴：机遇与挑战并存的就业之路

2.1 80 后和 90 后成为新职业从业者的主力军，占比超过 90%

本次调研数据显示，80 后和 90 后成为新职业从业者的主力军，占比超过 90%。其中，1990 年以后出生的新职业从业者占据半壁江山，1995 年以后出生的新职业从业者的占比超过 22%，他们大多处于刚毕业或毕业不久的状态，未来的发展具有一定的不确定性。面对不确定的未来，新职业为处于择业期的青年提供了更加多元的就业选择。

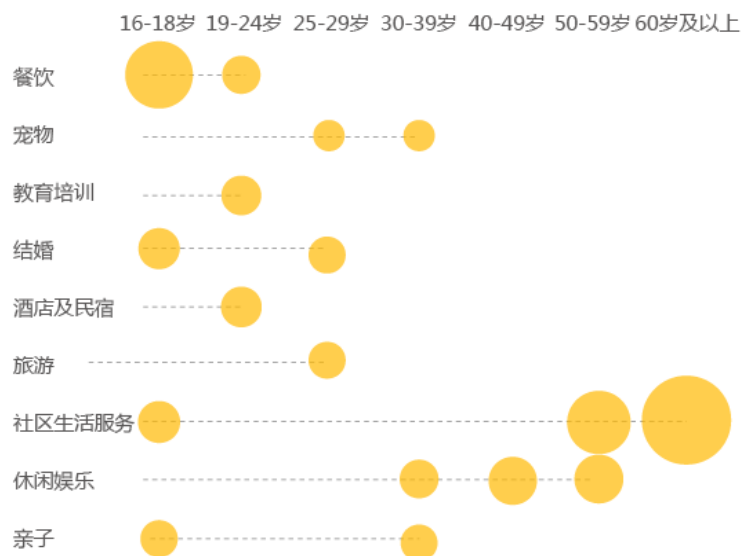
新职业从业者年龄分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

生活服务行业不仅是初入职场者的就业选择，也为工作经验丰富的从业者提供了就业机会。根据对不同年龄段新职业从业者的行业选择偏好 TGI 分析得出，如洗浴汗蒸、足疗按摩、洗涤维修、家政保洁等集中的休闲娱乐、社区生活服务等行业吸纳了很多 40 岁以上的从业者。

不同年龄段新职业从业者对生活服务行业的选择偏好



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

注：本图通过计算TGI获得，TGI指数=

(目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例)*标准数100。TGI值越大代表偏好度越高



2.2 新职业成毕业生就业蓄水池，为毕业生提供多样化选择

本次调研数据显示，七成新职业从业者为大专及以下学历。新职业成为高职院校、大专院校毕业生的就业蓄水池。生活服务业相对通畅的就业机会和较稳定的收入来源为那些

拥有一技之长、教育程度中等的年轻人提供了学以致用空间。



随着生活服务业的转型升级，一批高学历人才也积极投身新职业。新职业**时间自由、收入高、灵活度大**等因素，吸引着高学历人才。本次调研数据显示，三成新职业从业者为本科及以上学历，同比 2018 年这一比例提升了 2.11 个百分点。高学历人才爱从事的 TOP3 新职业是**心理咨询师、整形医生、STEM 创客导师**。以 STEM 创客导师为例，STEM 课程重点是加强学生的科学素养、技术素养、工程素养、数学素养等方面的教育，重视学生解决问题和动手的能力。随着基础教育的加强，STEM 课程由国外引进，正在成为家长培养孩子综合能力的重要途径。目前，优质的 STEM 老师高薪难求。

“我们教师团队的招聘聚焦在计算机专业，要求也非常严苛，现在教师团队有应届毕业生、程序员、高中信息奥赛负责老师，还有在华为工作了 11 年的高级工程师。当然，我们开出的薪水也非常有竞争力，月薪起步在一万元以上。”

——STEM 创客导师，思开

2.3 生活服务提振就业景气，24.6%的新职业从业者月收入过万

智联招聘数据显示，新职业就业岗位较多的行业，如教育培训、酒店餐饮等，在 2019 年第一季度的就业景气指数较高，就业形势较好。新职业发展不断为城市就业增添活力，提振当地就业景气。

2019年第一季度就业形势较好和较差的行业排名

		CIER指数		
2019Q1排名	就业景气较好的十个行业	2019Q1	2018Q4	数值变化
1	中介服务	4.76	6.91	↓
2	教育/培训/院校	4.45	8.33	↓
3	医药/生物工程	3.88	4.69	↓
4	保险	3.84	4.63	↓
5	互联网/电子商务	3.08	5.61	↓
6	房地产/建筑/建材/工程	2.77	4.21	↓
7	专业服务/咨询(财会/法律/人力资源等)	2.16	3.61	↓
8	基金/证券/期货/投资	2.07	3.32	↓
9	酒店/餐饮	2.07	3.53	↓
10	快速消费品(食品/饮料/烟酒/日化)	2.07	3.31	↓

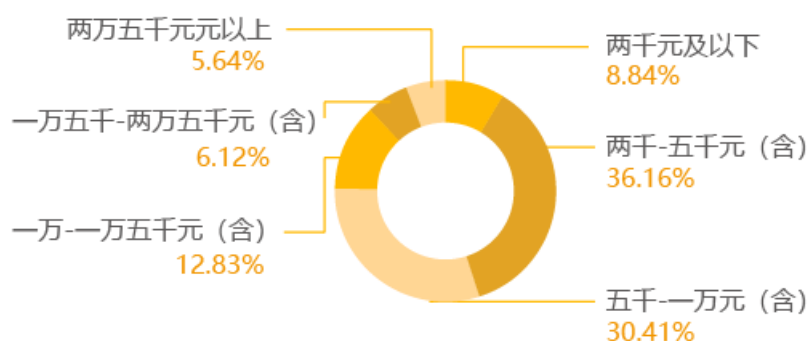
		CIER指数		
2019Q1排名	就业景气较差的十个行业	2019Q1	2018Q4	数值变化
1	航空/航天研究与制造	0.22	0.58	↓
2	能源/矿产/采掘/冶炼	0.34	0.65	↓
3	印刷/包装/造纸	0.42	0.66	↓
4	环保	0.47	0.87	↓
5	办公用品及设备	0.47	0.92	↓
6	电气/电力/水利	0.57	0.84	↓
7	物业管理/商业中心	0.58	1.04	↓
8	石油/石化/化工	0.60	1.14	↓
9	礼品/玩具/工艺美术/收藏品/奢侈品	0.60	1.40	↓
10	计算机硬件	0.61	0.93	↓



数据来源：智联招聘

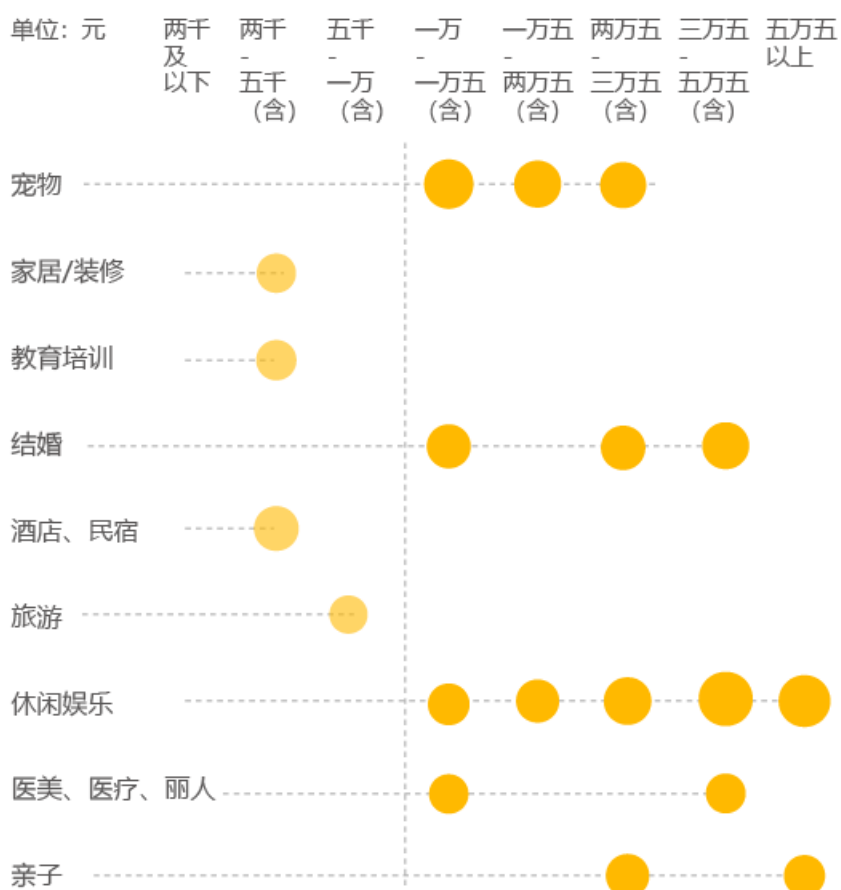
本次调研数据显示，半数新职业从业者月收入高于5000元，达到55%，24.6%的新职业从业者的月收入过万。其中，5.6%的新职业从业者的月收入达25000元以上，6.1%的新职业从业者的月收入为15000-25000元（含），12.8%的新职业从业者的月收入为10000-15000元（含），30.4%的新职业从业者的月收入为5000-10000元（含）。根据调研数据计算的TGI指数，月收入在一万元以上的新职业岗位主要集中在宠物、结婚、休闲娱乐、医美、亲子等新兴生活服务业领域。这些新职业领域具有一定的专业技术壁垒，行业收入也随着行业门槛的上升而水涨船高。以整形医生为例，智联招聘数据显示，整形医生人均月收入超过35000元，但从业人员需要具备一定的医学基础和审美基础，60%以上的从业人员需具备三年以上从业经验，近50%的整形医生需要具备本科及以上学历。

新职业从业者收入分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

新职业从业者月入破万者行业偏好分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

注：本图通过计算TGI获得，TGI指数=（目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例）*标准数100。TGI值越大代表偏好度越高

2.4 接近两成新职业从业者有一份及以上兼职，27.8%的新职业从业者每周工作时间超过

60 个小时

与每天朝九晚五坐办公室的上班族相比，新职业从业者的工作时间相对来说更加灵活，这意味着他们可以有一份甚至多份兼职收入。本次调研数据显示，接近二成的新职业从业者有一份及以上兼职，这也与大多数青年的工作状态相符。据《新时代新青年：2019 青年群体观察》显示，斜杠青年成当代青年标配，29%的青年有兼职工作，收入来源多元。兼职选择中，新媒体从业人员占 5%，设计人员占 4%，司机代驾占 3%，微商代购占 1.4%，快递骑手占 1.3%。《报告》集中调研了兼职集中的民宿房东，数据显示，民宿房东中兼职群体占六成左右，最爱跨界开民宿的五类人群分别是：设计师、事业单位行政人员、自由职业者、学生、教师。

新职业从业者收入来源分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

“用闲置房源做民宿，每个月能给自己额外带来 2000 多元的收入。”

——一位本职工作是电子厂安检员的兼职民宿房东 *

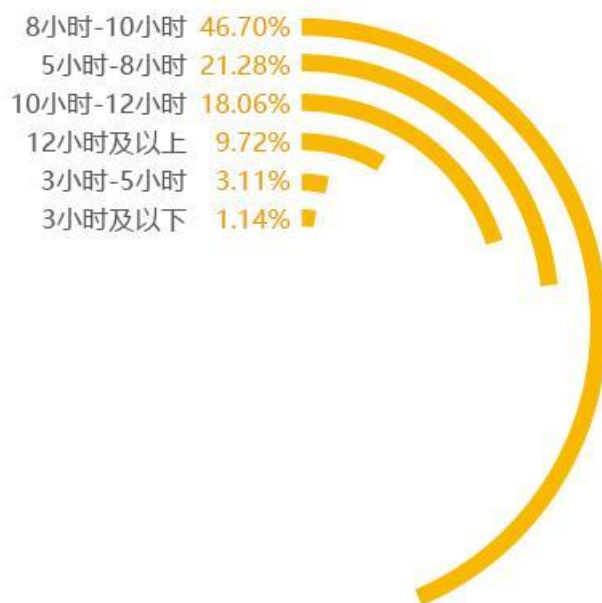
高收入的背后，是辛勤的付出。本次调研数据显示，40.2%的新职业从业者无法实现每周双休、只能单休，还有 10.6%的新职业从业者仅能在春节期间休息。超七成新职业从业者每天工作时长超过 8 小时，其中有 18.1%的新职业从业者每天工作 10-12 小时，9.7%的新职业从业者每天工作 12 小时以上。按照每周工作 6 天计算，27.8%的新职业从业者每周工作时间超过 60 小时，这与互联网行业程序员的工作时长不相上下。

新职业从业者与普通上班族的工作时间有较大差异，上班族休息的周末、节假日往往是新职业从业者工作的高峰期。以美团外卖骑手为例，2019 年春节假期期间有近 60 万骑手坚守在送餐岗位。

“这是我第一个没回家过的年。老家要盖新房子了，我就想努力多赚点儿，家人的负担就小一点儿。过年 7 天，多赚了 2600 元，这个月工资肯定能破万元大关！”

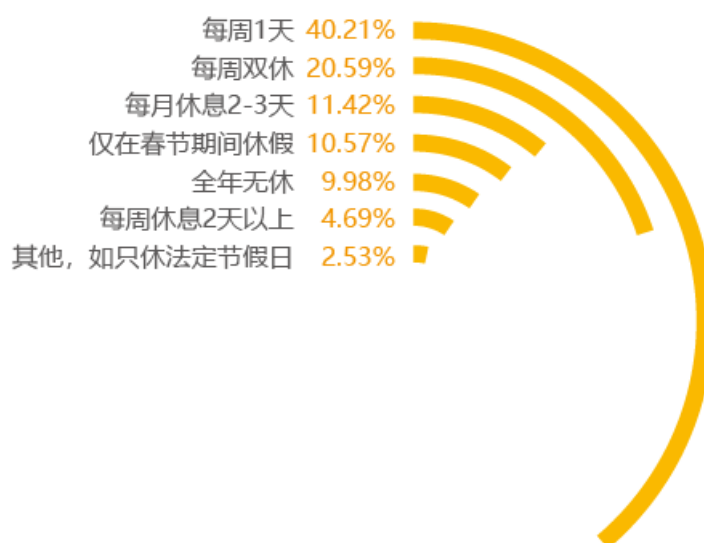
——美团外卖骑手洋洋，来自河南

新职业从业者每天工作时长分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

新职业从业者平均休假时间分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

2.5 深耕服务业，近四成新职业从业者看好行业未来发展前景

不同于“闪辞族”，新职业从业者身处服务业，长期与客户接触，获得感强，对工作抱有较高忠诚度。本次调研数据显示，超三成新职业从业者坚守在本岗位从未换过工作，27.1%新职业从业者工作三年以上才更换工作；15%的新职业从业者虽变更了职业，但依然

深耕服务业。新职业从业者们秉持“匠心演绎匠人”的精神，力求不断提升服务品质，将服务体验做到极致。

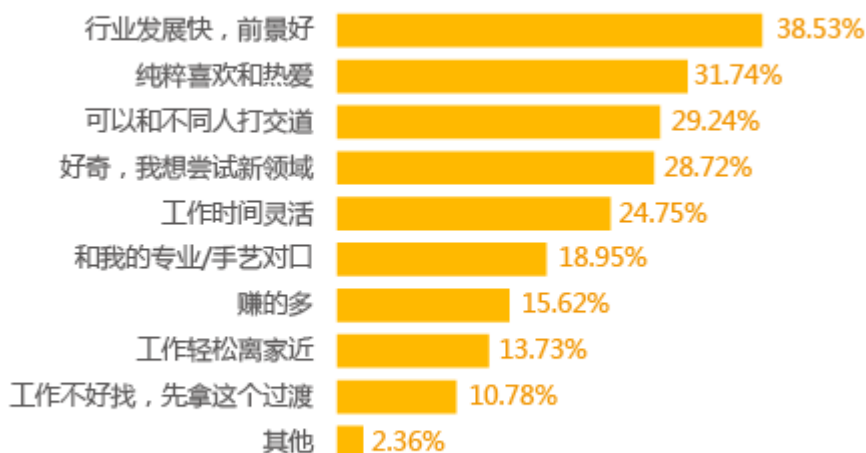


是什么吸引新职业从业者们保持高忠诚度？收入并不是左右他们职业选择的主要因素，本次调研数据显示，**新职业从业者选择当前职业排在前五位的原因是：行业发展快、前景好，纯粹喜欢和热爱，可以和不同人打交道，想尝试新领域，工作时间灵活。**近四成的新职业从业者看好行业发展前景，31.7%的新职业从业者选择本工作是出于纯粹的喜欢和热爱。

“从 2013 年左右我就入了汉服的坑，并专门报班去学习汉服的妆发。2018 年初下决心转行做汉服造型师，只有做自己喜欢的事情才能走得更远。”

——汉服造型师可宣，坐标成都

选择这份工作的主要原因



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

2.6 新职业从业者的座右铭丰富多样，总体导向是拼搏、奋斗、坚持和励志

座右铭是人生的方向，从座右铭可以看出一个人的生活态度、人生追求、对未来的期待等多重信息。本次调研数据显示，新职业从业者的座右铭丰富多样，总体导向是拼搏、奋斗、坚持和励志。充分投入到每一天的工作中，把专业做到极致，是新职业从业者的生活态度。尽管他们只是生活中的平凡人，却依旧在新职业的舞台上有着一不平凡的英雄梦。

实干兴邦；

用匠心演绎匠人；

你可以输在起跑线，但要赢在转折点；

太阳尚远，但必有太阳；

将热爱进行到底。

.....

新职业从业者的工作往往充实而忙碌，但他们依旧乐观向上，感恩生活。

珍稀才会拥有，感恩才能天长地久！

如果看不到风景，就把自己当风景，如果没有人赞叹，就勇敢地自我欣赏。

羡慕别人所得到的，不如珍稀自己所拥有的。

.....

新职业从业者因为经历丰富，崇拜的偶像也更偏实力派而非流量小生：华为创始人任正非是新职业从业者最爱的企业家；周杰伦是新职业从业者最爱的歌手。此外，实力戏骨苏大强扮演者倪大红、进入西甲一线球队的足球明星武磊也得到不少新职业从业者的提名。

三、新职业新发展：专业主义受推崇

3.1 新职业从业者推崇专业主义，重视服务反馈

新职业领域对服务质量提出了更高要求，“专业服务”正变得前所未有的重要。

本次调研数据显示，超六成新职业从业者认为，有过硬的专业技术和手艺是优秀新职业从业者的特征，排在第二位的则是“热爱自己的工作”。从某种程度上看，新职业从业者也是手艺人，不管是托幼行业的保育员还是养老机构的护理员，都有一定的技术门槛。对职业的热爱和技术硬核下的专业主义，是优秀新职业从业者的鲜明特征。在新职业从业者最想对客户说的话中，“相信我们是专业的”排名居首，“感谢客户们一直以来的支持”排在第二位，“相互体谅，相互尊重”排在第三位。

优秀新职业从业者的特征

有过硬的专业技术和手艺	1
热爱自己工作	2
有很强的服务意识	3
吃苦耐劳	4
学习能力强	5
情商高	6
懂营销，会网红包装	7
懂互联网	8
其他	9



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

新职业从业者最想对客户说

相信我们是专业的	1
感谢客户们一直以来的支持	2
相互体谅，相互尊重	3
结束服务后可以说声谢谢	4
守时，预约了要准时到	5
不要提无理要求	6
办张卡吧	7
给个好评吧	8
其他	9



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

近年来，消费者评价已成为互联网生态的重要组成部分。本次调研数据显示，35.5%的新职业从业者非常关注美团、大众点评上的消费者评价，甚至作为绩效考核的参考标准，美团、大众点评上的消费者评价的好坏直接影响提成的额度；25.5%的新职业从业者会主动回复评价，与消费者互动，维护好客情关系。关注消费者评价有助于新职业从业者掌握消费者的真实需求和消费习惯，从而有针对性地提升服务质量，有效满足消费者的需求。

“VR 行业一贯的服务模式是全程一对一指导客户，但即使对服务很满意的顾客也不会积极在美团、大众点评上反馈评价。我们从评论中发现适当的距离感才是客户真正想要的服务，调整模式后，我们把更多的体验时间留给顾客。这个小细节为我们带来了大量的回头客。”

——VR 指导师，婷婷

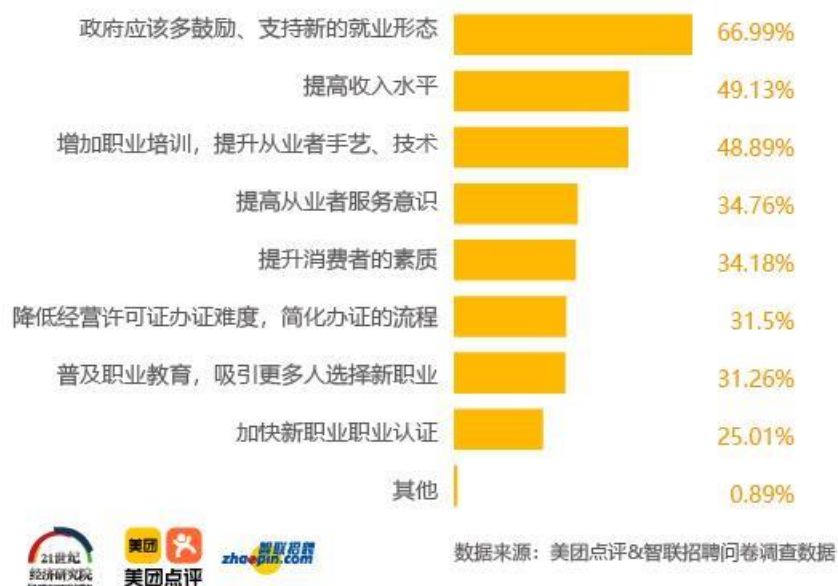
新职业从业者对互联网平台 消费者评价的关注分布



3.2 71.2%的新职业从业者参加过职业培训,67%的新职业从业者希望政府应该多鼓励、支持新的就业形态

本次调研数据显示，超六成入行三年以下的新职业从业者对未来发展感到迷茫。让入行时间较短的新职业从业者摆脱迷茫并以最快的时间找到适合自己的职业发展方向，开展职业培训是重要的突破口。48.9%的新职业从业者希望增加职业培训，提升从业者手艺、技术，67%的新职业从业者希望政府应该多鼓励、多支持新的就业形态。

新职业从业者认为中国新职业的努力方向



本次调研数据显示，71.2%的新职业从业者都参加过职业培训。其中，22.9%来自科班

出身，34.8%参与过公司组织的职业技能培训；在个人自费参加培训方面，新职业从业者的投入较少，只有 27.9%的从业者自费参与过培训。对自费参与培训的人群进一步分析发现，入行一年内的新职业从业者，21.9%年职业培训费用在 1000 元以内，占比最高；入行十年以上的新职业从业者中，54.1%年职业培训费用在 5000 元以上。

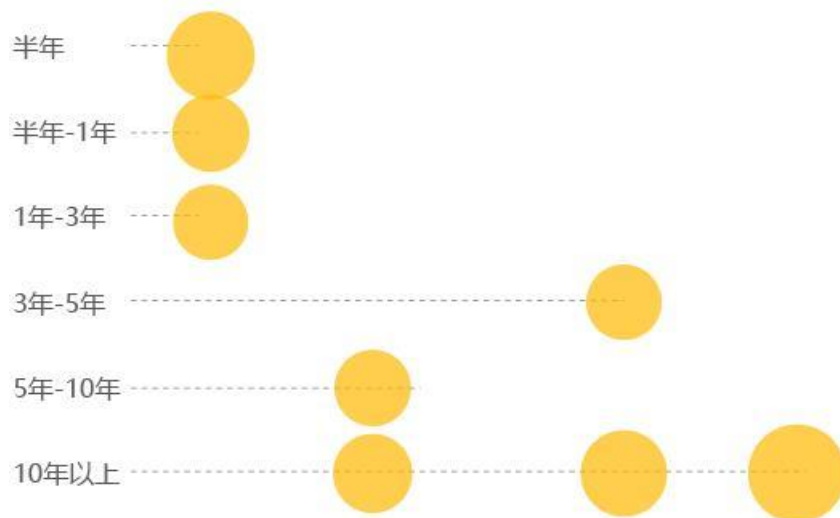
新职业从业者参加职业培训情况



从新职业从业者的从业时间和职业培训支出的 TGI 偏好可以看出，随着从业时间的增加，新职业从业者在职业培训上的花费也增多。从业三年以下的新职业从业者偏好培训支出在 1000 元及以下，从业三到五年的新职业从业者偏好培训支出在 10000-20000 元（含），从业十年以上的新职业从业者偏好培训支出 5000-20000 元及以上。

新职业从业者入行年限在培训支出上的偏好分布

单位：元 一千及以下 五千-一万（含） 一万-两万（含） 两万以上



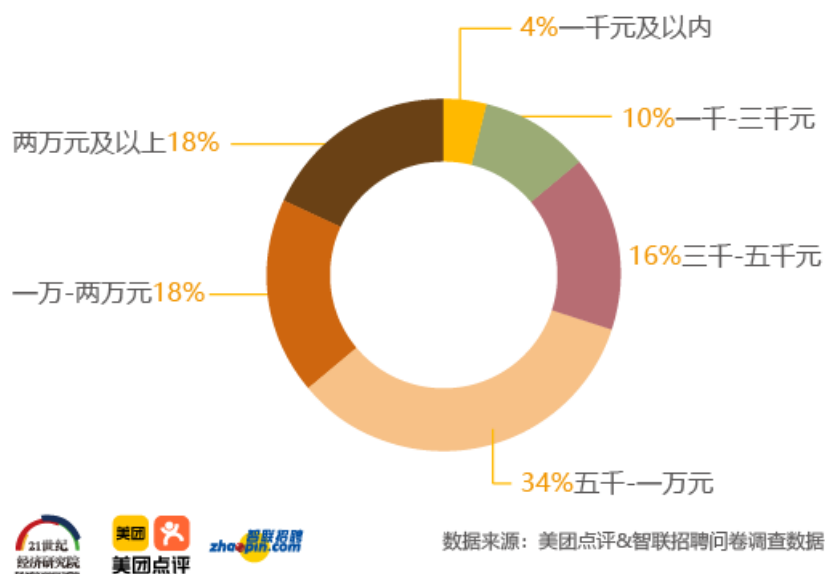
数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

注：本图通过计算TGI获得，TGI指数=

（目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例）*标准数100。TGI值越大代表偏好度越高

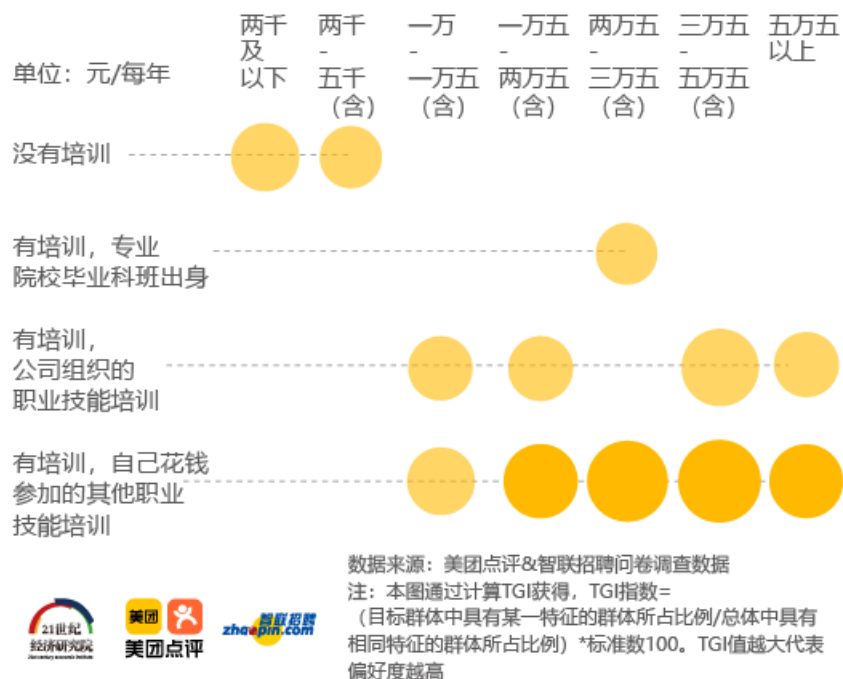
在某些重技能、快速迭代的新职业领域，个人自费参加培训成主流。以健身教练为例，自费参加培训成为“职业标配”。本次调研数据显示，在健身教练群体中，自费参加培训的从业者占比达到 98%。自费参加培训的健身教练群体中，36%的健身教练每年投入 10000 元以上的培训费，远高于新职业从业者的平均水平。健身教练在严格管理自己身材的同时，也对自我技能提出了更高的要求。除了参与国内的培训，每四位自费培训的健身教练中，就有一位参加过国外的职业培训。

健身教练自费培训的费用分布



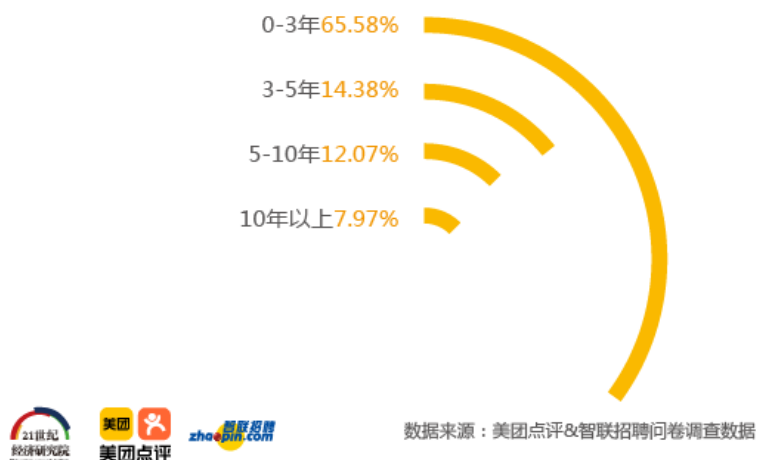
有投入就有回报。参加优质且针对性强的职业培训，是提升新职业从业者收入的重要渠道。**职业培训或将成为助力新职业从业者职业通道上升的重要方式。**TGI 指数显示，培训投入与获得的收入直接相关。若新职业从业者没有参加过培训，月薪在 2000 元以下及 2000-5000 元（含）之间的分布更多；若参加过公司组织的职业技能培训，月薪在 10000 元以上的分布更高；若新职业从业者自费参加其他的职业技能培训，月薪在 15000 元以上的分布更高，且获得更高薪酬的可能性进一步加大。通过职业培训提升技能进而提升收入，收入提升后进一步加大对培训的投入，是新职业从业者提升自我的良性循环路径。

新职业从业者培训与收入相关性偏好分布



时间是新职业从业者治疗焦虑的良药。随着入行时间增长，技能、收入不断提高，新职业从业者对未来发展也越有信心。入行三年以内的新职业从业者选择“对未来发展感到迷茫”的比例是 65.6%，入行三年以上的新职业从业者选择“对未来发展感到迷茫”的比例大幅下降至 14.4%，入行十年以上的新职业从业者选择“对未来发展感到迷茫”的比例只有 8%。

不同从业年限新职业从业者对未来发展迷茫的占比



为了帮助新职业人群提升就业能力，美团提供全方位的培训服务，先后开设了袋鼠学

院、餐饮学院、美酒学院、丽人美业学院、亲子学院等多类职业培训平台，通过在线知识共享平台的搭建和线下培训课程，助力生活服务业人才的成长。截至 2018 年 12 月底，上述学院已经拥有近 500 位专业讲师，累计培训超过 1100 万人，开发了实操、运营、管理、行业动态等 2000 多门课程，累计输出课时超过 6000 小时，覆盖餐饮、外卖、美容、美发、美甲、医美、结婚、亲子、酒店管理、休闲娱乐等生活服务品类。同时，线下课程培训已覆盖全国超过 400 个城市。以住宿行业为例，美团酒店学院为从业者提供了线上线下一体化学习发展平台。课程聚焦于酒店数字化管理系统，人才评价、人才储备、培训讲座为一体，通过开设行业公开课、酒店店长课堂、酒店互联网营销师、酒店收益管理师等课程，帮助酒店从业者提高数字化水平，与行业共同成长。截至 2018 年 12 月底，美团酒店学院已举办线下课堂 1000 场次、服务从业者 4.2 万人；线上学习观看人次超百万，其中参训人数超 50 万人。

“美酒学院创造了‘收益管理热’，2018 年我一人就培训了 6000 名全国各地的学员。某学员在经过收益管理师的课程培训后，酒店的年收益增长了 132 万元。”

——酒店收益管理师&美酒学院讲师，云豪

3.3 职场小透明的创业逆袭路，超五成老板曾是普通员工

在生活服务行业，那些当起老板的新职业从业者，不少也曾是职场小透明，本次调研数据显示，27.8%的老板曾就职于生活服务业，但扮演的多是为别人打工的角色；20.5%的老板曾经是普通的小白领；9%的老板来自于国有企业、事业单位的行政人员。现如今，他们勇敢走出“舒适区”，走入“大众创业万众创新”深水区，接受全新挑战，从事服务他人的餐饮、轰趴、密室、早教等领域。数据显示，**创业者最爱选择的服务行业的前三名是：休闲娱乐、宠物、结婚。**

创业具有高风险性，但同时也给新职业从业者带来更高的收入回报。本次调研数据显示，老板群体的收入较高，月薪过万者近半，月薪在 15000 元以上的占 25%。生活服务业在大众认知中的“低学历”、“低技能”、“低收入”等刻板印象正被刷新。

“我以前是一名国家电网工程师，2013 年不顾家人反对，下海加入密室行业。现在我们品牌在全国已有 8 家门店，现金流挺稳定，我也干着自己喜爱的密室剧本设计工作。”

——屋有岛创始人&密室剧本设计师，毅成

“我应该是中国第一批计算机专业的学生，毕业后去了奥美等 4A 广告公司，但发现自己最喜欢的还是实业，生活服务业的创业门槛也相对较低，我还在 2010 年左右曾创业过轰趴馆，现在专注在餐饮领域。”

——就三桌创始人&线上餐厅装修师，尚飞

新职业老板们的前一份工作



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

高收入、有想法的光环围绕着新职业老板，也正因此，创业当老板，成为新职业从业者期待的一条职业发展路径。本次调研数据显示，27.7%的新职业从业者对未来的规划是创业开一家自己的小店。在生活服务领域，低成本创业也并非遥远的梦想。根据美团榛果民宿发布的《2019 城市民宿创业数据报告》，平均初始投入 12000 元即可经营一套民宿房源，这在某些高收入的新职业从业者中，不过是一个月的薪水。

新职业从业者对未来的发展规划分布



数据来源：美团点评&智联招聘问卷调查数据

生活服务创业者们的团队往往小而精。本次调研数据显示，57%的创业团队构成在 5 人以下，26%的创业团队在 5-10 人之间。随着“放管服”改革的持续深化，我国营商环境不

断优化，创新创业的成本有所降低，这些都不断推动着生活服务业的创新创业。2018 年，我国平均每天新增企业 1.84 万户，其中 80%是服务业企业，90%以上是民营企业。新增企业对稳就业、促税收、推动新旧动能转换能够发挥积极作用，生活服务创业者们发挥着不可或缺的作用。



四、生活服务业新职业典型行业案例分析

4.1 幼有所育篇：“月嫂”服务新变革，托幼教育缺口大

二胎政策开放等让母婴护理、托幼行业的服务人员变得紧俏。《2018 年我国卫生健康事业发展统计公报》显示，2018 年中国出生人口 1523 万人，二孩占比保持在 50%左右。截至 2019 年 6 月 10 日，在美团、大众点评 App 上搜索“月子中心/会所”，仅上海地区就有 1185 家，北京、深圳分别是 1015 家、353 家。

“在创业城市深圳，大部分年轻人的父母都不在身边，生完孩子后请月嫂的概率达到 70%以上。”

——家家月嫂院长王红，坐标深圳

随着 80 后、90 后进入育龄阶段，这群适龄家长对于品质服务有了更高层次的需求，月嫂的职业也开始向精细化、专业化方向发展。

“大学毕业后我就进入了母婴行业，还进修了高级母婴护理、母乳喂养指导师、高级小儿推拿师和营养配餐师等方面的专业知识，希望把专业、先进的育儿理念传递给每位新生儿父母。”

——月嫂张琳，坐标上海，毕业于云南师范大学

37 岁的李文是艺果母婴的“太阳”级签约月嫂，也是公司里仅有的十五名签约月嫂之

一。除了具备高中学历和进行全面的体检外，签约月嫂还需要有高级育婴师证和高级催乳师证，这对曾经有九年护士从业经验的李文来说并不是难事。

“经过长达三个月，历时二十多天的培训，通过沟通技巧、礼仪、专业知识、实操等多方面考核后，月嫂才能正式与公司签订合约。”

——月嫂李文，坐标杭州，大专毕业

学前教育尤其是 0 至 3 岁的婴幼儿早教也成为二孩政策最先受益的行业之一。早教师不同于幼教，不仅教育孩子还教育家长。据了解，早教师中的亲子教师在北京缺口约 2.3 万，上海的缺口则达到 2.6 万，广州、天津、武汉、沈阳、成都、重庆、西安等大城市对早教师的人才需求每年也不少于 8000 人。

4.2. 新兴力量篇：这届 90 后正在撑起就业半边天

2019 年，最后一批 90 后正式步入成年，他们在“丧燃”的生活路上不断向前奔跑。很多 90 后选择新职业来定位自己的事业。本次调研数据显示，90 后人群占比较高的 TOP3 生活服务行业分别是教育培训、旅游和家居装修。

“我们六个创始人清一色都是 90 后，分别从金融、互联网、国际教育等领域转行到编程教育行业，发现这个行业太新了，找不到真正可以效仿的前辈们，全靠自己摸索出一套课程体系。不过我觉得这是一件有使命感的事情，我们可能会用编程真正改变下一代。”

——STEM 指导师思开，90 后，坐标上海

像思开这样怀揣“壮志”的 90 后新职业从业者并不在少数，他们用理想主义和专业精神去做自己热爱的工作，探索全新的职业领域，可以说，他们是中国新一代生活服务业的探路者与引领者。

“我们的目标是想要大家都能接受汉服这种传统文化。如果大家穿好汉服后只为了拍照，而不是走到街头让更多人看到，根本就起不到推广的效果。我们就穿着汉服去锦里、武侯祠，甚至穿着去国外旅游，而且故意坐公共交通，这样更多人看见我们、看见汉服的特色造型，这才是我们民族文化的自信。”

——汉服造型师可宣，90 后，坐标成都

“调酒挺酷的”，方慧自己也没料到为了这个理由在调酒师岗位上呆了八年之久，加入现在的酒吧也超过了三年时间，1993 年出生的她“不靠健身练出了一手臂肌肉”。

一年时间里，互联网新晋民工 kyle 开出了四套民宿，但他的梦想不止于做民宿房东，他想“30 岁以后，可以不坐在办公室里工作，继续去读书，开一栋民宿，一年中一半的时间待在民宿，一半的时间出门旅行、摄影。”

1994 年出生的川妹子王巧儿服务十多家老字号品牌外卖的数字化升级，她觉得“年轻充满奋斗的劲”，一天跑三家客户不在话下，“老字号变年轻，我在成长”就是最好的收获。

4.3 美丽经济篇：整形医生月入 3.5 万元，审美成美业关键词

“美”的事业刚刚起步。美团点评数据显示，自 2018 年下半年以来，医美行业搜索量保持每月 5% 以上的稳步增长，进入 2019 年 3 月，搜索量的增长速度保持在两位数以上，发展态势良好。其中，以皮肤管理、水光针、玻尿酸为主的轻医美成为最受大众欢迎的医美项目。



伴随着医美行业的快速发展，整形医生的收入也水涨船高。智联招聘数据显示，整形医生的平均月收入高达 3.5 万元。高收入背后是高准入门槛，近 50% 的整形医生需要具备本科及以上学历，60% 的整形医生需要具备三年以上工作经验。美团点评平台数据显示，在平台入驻的整形医生平均从业年限达 14.75 年，副主任以上医师的占比接近五成。

在成都整形美容行业摸爬滚打十年有余的王勇，对行业有独到的见解。他认为整形医生与治疗型外科医生之间的差异，不在技术在审美。

“以前老师都会要求我们买西服、打领带、喷香水，从着装形象上尊重每一位求美者。”

——整形医生王勇，坐标成都

对审美的领悟对于美业行业的从业者来说存在一定的共性。

95 后的喻男于 2016 年从英国伯明翰大学时尚管理专业硕士毕业，回国和朋友在北京三里屯开了第一家美甲店，取名“Wabi-Sabi”。“Wabi-Sabi”的中文含义是侘寂，代表日本的一种极致美学。

“时尚管理和美甲，看起来风马牛不相及。其实对美的认知是相通的。哪怕小到指尖的美丽，都是值得用心付出的梦想。”

——美甲师喻男，坐标北京

对于来自苏州的网红发型师 Leo 来说，发型师工作就是上班理发、下班修图。

“发型师没有审美是件很尴尬的事，但审美这个东西靠学习还不够，主要靠多看。当你看得多了，审美就自然流露在你的作品里。”

4.4 数字经济篇：线上线下的连接者，我们在见证历史

扫码点餐、外卖到家、在线团购、拼单预订……伴随着生活服务业数字化程度的加深，一批连接线上线下的新职业也随之涌现。

传统生活服务业向“互联网+”转型过程中，对于线上运营管理的需求也不断增加。前文提到生活服务业创业团队以1-5人为主，小团队成员往往身兼数职，“线上餐厅装修师”的工作就经常落到老板与店长身上。尚飞是北京“就三桌”的创始人，同时他负责餐厅在美团、大众点评上的运营推广。老严是宜昌“水蠡鱼馆”的老板、厨师，也一手负责餐厅在美团、大众点评上的店铺装修、推广工作。广告行业出身的尚飞对于线上宣传摸索出了一套属于“就三桌”的独特风格，他设计的红底白字款店铺 logo 就曾在大众点评上引起过“跟风潮”。

“餐厅线上化实际是把餐厅的灵魂放到互联网上，前置占领食客心智。餐厅线上装修不是要好看，而是要‘好吃’。”

——“就三桌”创始人&线上餐厅装修师，尚飞

在外卖餐饮行业，传统餐饮商家也因为入驻外卖平台带来了新的发展机遇，外卖运营规划师的职业应运而生。

“每天工作的第一件事就是看数据，分析数据升降背后的原因，再实际走访一线的外卖门店进行调研核实，然后形成一份完整的数据分析报告给到商家。”

——美团外卖运营规划师，王巧儿

外卖运营规划师的工作也经历了阶段性的变化，从刺激性营销逐渐升级到门店的精细化数字化运营。

“老字号品牌也开始注重外卖的运营，大鸭梨根据我们的数据分析报告，对后厨动线进行了为期半年的改造。现在中午最忙的饭点，大鸭梨可以承接三百个外卖订单，还能保证制作效率提升到二十分钟以内。”

——美团外卖运营规划师，王巧儿

对于外卖运营规划师来说，对于数据的敏感力不容小觑，毕业于财务管理的王巧儿在这方面具有先发优势。但她觉得数据只是起点，最重要的是“以客户为中心”。打动客户，获得信任的关键还是靠专业说话，实实在在地解决商家的需求。

“一名优秀的外卖运营规划师应该是销售、数据分析师和讲师三者相结合的复合型人才。”

——美团外卖运营规划师，阿桂

数字化时代的复合型人才对于从业者的能力提出了新的挑战。作为美团2018年金牌外卖运营规划师，阿桂相信“那些杀不死我的都是学习”。在外卖运营规划师的职业道路上，

毕业就加入美团的阿桂找到了新目标，成为规划师队伍中的品类运营专家。

外卖行业里还有至关重要的一环：配送。目前美团日活骑手达 60 万人。在未来五年，外卖还将保持快速发展态势，需要更多的骑手。美团在招聘更多骑手的同时，也将发展无人配送业务，更好地服务消费者。无人配送场景涉及到自动驾驶车辆上路问题，出于对行人与车身负责的目的，随时接管车辆的无人车安全员必不可少。

“我是美团的第一位无人车安全员，刚来美团就去雄安负责无人配送车小袋的安全员工作。测试期间，我每天陪着小袋去送餐，小袋走到哪我就跟到哪，像保镖一样保护它的安全，预防危险故障的发生。”

——美团无人车安全员，文杰

来美团之前，文杰已经在腾讯的无人车自动驾驶实验室里接触过相关工作，随后又跳槽到一家专门为自动驾驶服务的公司，他对这个行业充满好奇。

“这毕竟是最前沿的高科技领域，自己算是历史进程的见证者了。看着小袋一天一天自动化，今天比昨天更优秀，我像个老父亲一样开心。”

——美团无人车安全员，文杰

不同于文杰，雪健是从传统汽车行业转行来到美团，他眼中的无人车安全员工作“每天都是新颖的”。与此同时，“安全”两字成为他每天悬在头顶的关键词，他认为这是安全员的职业精神所在。

“如果说军人是在守卫祖国的边疆、守卫祖国的安全，那我们无人车安全员就是在守护车和人的安全。”

——美团无人车安全员，雪健

五、新职业新未来：生活服务业新职业发展趋势与建议

5.1 完善职业教育和培训体系，提高新职业从业人员的专业水平。新职业人才是保证新职业发展的源泉和动力。目前，我国新职业人群受教育水平良莠不齐，职业上升通道不明晰，这制约着新职业人群的可持续发展。生活服务行业亟待完善职业教育和培训体系，培养知识型、技能型、创新型劳动力大军。同时，要加快职业认证体系，不断提升从业者的专业技能和服务意识，大力推进工作流程的标准化。此外，随着生活服务业的数字化升级改造，对新职业人群的数字化基础、移动应用使用能力等都提出了新的要求。这一方面需要新职业人群不断自我驱动和再学习，另一方面，也需要生活服务企业不断加强职业培训，为新职业人群的职业发展提供助力。此外，建议我国政府不断完善职业培训系统，强化职业教育，为新职业从业者创造更多参加培训的机会。

5.2 加强新职业宣传教育，提高生活服务业的社会认知度。随着我国城乡服务消费需求日益向个性化、差异化、发展型、享受型、品质型方向发展，我国生活服务业也朝着细分化、品质化、专业化方向转型升级，生活服务业新业态、新职业有广阔的发展空间。不过，目前社会上对生活服务业新业态、新职业还存在一定的认知偏差。在当前稳就业、

促消费重要性日益提升的背景下，建议我国政府重视发展生活服务业新业态和新职业，加大对生活服务业新业态的政策支持，将其作为稳就业、促消费以及改善民生的新渠道。与此同时，可通过典型案例的宣传，提升生活服务业新业态和新职业的社会形象，助推生活服务业新业态健康可持续发展。

5.3 灵活就业已是新职业人群的就业趋势，亟须更宽松的就业环境。近年来，平台经济、共享经济、众包等新经济业态快速发展，催生了年轻人喜欢的灵活工作模式，越来越多的年轻人身兼数职，“斜杠青年”不断涌现。建议我国政府营造更宽松的就业环境，加强对新就业形态的政策支持，将新兴职业如外卖骑手、外卖运营规划师、酒店收益管理师等纳入《中华人民共和国职业分类大典》，激发社会创新创业活力。

5.4 推进生活服务业的数字化改造，扩大就业“蓄水池”。继续坚持“包容审慎”监管政策，大力发展“互联网+生活服务业”，推动生活服务电子商务平台发展壮大。顺应当前消费互联网向产业互联网转型新趋势，发挥平台数据、科技等方面的优势，推进生活服务业供给侧数字化改造，在营销、管理、信息、融资等领域全面提升我国生活服务业的数字化水平，为创新创业和新职业发展提供更广阔的发展空间，带动社会就业的进一步扩大。

*本报告所有案例来自真实采访案例。为保护受访者，所有名字都是化名。