

2020 年生活服务业新业态和新职业从业者报告

内容提要：新职业因新业态而兴起，伴随新业态的发展而发展，是数字经济时代下众多生活服务业从业者的缩影。美团研究院 2020 年 7 月开展的问卷调查显示，新业态下的生活服务业新职业从业者呈现出以下特点：新职业从业者形成专业能力、爱好和收入的良性循环；疫情期间工作热情不减；人生态度进击性和乐观兼顾，16.2%的新职业从业者在座右铭中提到了“努力”。在典型人群洞察方面，仅美团平台上活跃商户的数字化运营人才需求总量就在 279-558 万人之间，岗位需求潜力大；新职业创业者拼搏进取、艰苦创业，61.2%的创业者的创业资金来自以前的积蓄。建议政府、行业协会、院校和互联网平台共同努力，加快生活服务业新业态发展，加大对新职业从业者的培训力度，助力新职业从业者成长；大力发展生活服务电子商务平台，扩大就业“蓄水池”。

关键词：新业态 新职业 创业 平台

一、生活服务业新业态蓬勃发展

(一) 服务消费成为消费者追求品质生活和消费升级的主战场，生活服务业新消费、新技术、新业态呈蓬勃发展之势

2019年，中国人均国内生产总值达到10276美元，突破了1万美元的大关。随着收入的增加和财富的积累，中国消费者越来越追求品质化服务和个性化体验，以发展、享乐为主的教育、娱乐、旅游等服务消费将持续增长。2013年-2019年，交通通信、教育文化娱乐、医疗保健等服务消费占居民消费支出的比重逐步上升，分别从2013年的12.3%、10.6%、6.9%上升到2019年的13.3%、11.7%、8.8%（见图1），服务消费成为消费者追求品质生活和消费升级的主战场。

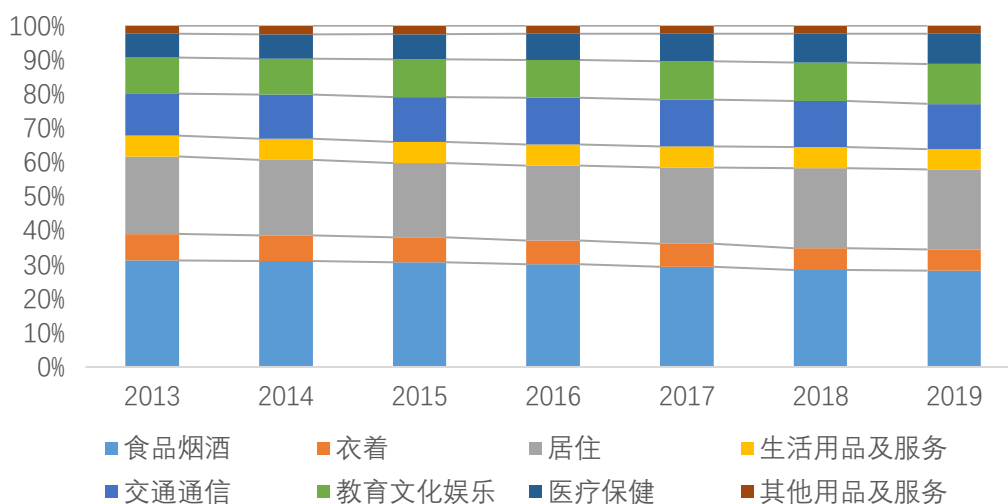


图1 2013年-2019年我国居民消费支出结构的变化趋势

数据来源：国家统计局

在国家“放管服”改革以及新一代信息技术的助力下，新

体验、新消费需求不断被挖掘，一些新业态、新职业涌现出来，我国生活服务业正在形成新消费、新技术、新业态、新职业相互促进的良性生态体系（见图 2）。

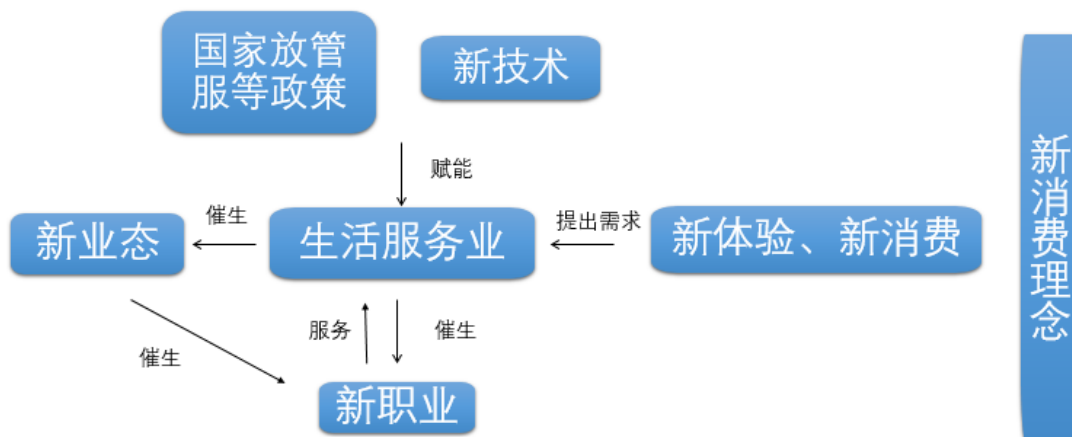


图 2 生活服务业新消费、新技术、新业态、新职业关系梳理

梳理、制图：美团研究院

1. 消费需求不断细化，新体验、新消费相关的新业态不断涌现

从消费端看，消费者需求逐渐细化，消费趋势朝品质化、体验化和个性化方向发展，越来越多的细分需求被挖掘。消费除了承载基本的交易功能外，在自我表露、社交属性等方面对消费者的意义也日益增强。

为满足消费者不同的细分需求，与生活服务业新体验、新消费相关的新业态如雨后春笋般生长起来。根据美团研究院的统计，仅在美团平台上的新体验类的生活服务业新业态就多达 47 个，

既包括室内萌宠互动（如宠物咖啡馆）、宠物摄影、电影酒店等传统业态融合了新内容后重新焕发活力的新业态，也包括极限体验（蹦床、漂浮、冲浪、跳伞、滑翔伞等）、小众爱好体验（油画、花艺、国学、戏曲培训、开蚌）等在近几年实现快速发展的重度垂直体验类新业态，还包括因疫情而引起关注的家庭/公共场所消毒杀菌、医疗机构的核酸检测、线上医疗等医疗健康类新业态（见本报告的附录）。

案例一：室内冲浪馆：极限运动不再受天气等因素制约

FlowLife 拓极滑板冲浪俱乐部是深圳首家室内滑板冲浪体验馆，通过人工冲浪模拟器模拟出水流坡度、自然海浪等情景，让冲浪爱好者不受天气等因素制约，一年四季都能享受到冲浪的畅快与激情。俱乐部共有 4 条冲浪道，拥有 10 余名专业教练提供 1 对 1 指导，即使不会游泳也能玩转滑板冲浪这一新奇运动。

案例二：开蚌 DIY 手工坊：自然和手工的结合

开蚌取珍珠做饰品是 DIY 手作工坊中新涌现的小众体验业态。在开蚌 DIY 手工坊里，消费者可以体验从选蚌、开蚌到珍珠打孔等一系列和大自然结合的手作乐趣。

2. 新技术、新商业模式在服务业供给侧深度应用，带动生活服务业新业态发展

随着高性能芯片、基础软件、移动设备、物联网、高速互联网、VR、云计算、大数据平台、5G 等新技术的快速发展，其与垂直行业的结合进一步改善服务体验，催生出新的商业模式和业态，

为生活服务市场带来新产品、新服务和新体验，包括以直播技术为基础的一系列体验类的直播，如云健身、云蹦迪、云吸猫、云旅行等，以及基于人工智能技术的无人配送、无人驾驶、无人机，也包括外卖、线上生鲜零售、社区团购、闪购、在线购药等线上线下融合的 O2O 新业态（见本报告的附录）。这些新业态一方面提升了生活服务业的服务效率，另一方面也给居民带来了更优质的生活体验。

案例三：无人配送：让服务触达世界每个角落

美团无人配送围绕美团外卖、美团跑腿等核心业务，通过与现有复杂配送流程的结合，形成了无人配送整体解决方案。包括快速分发订单的交易平台，基于大数据优化的调度系统，利用自动驾驶技术构建的物流路网，多种人机协同的末端配送模式，形式多样的智能配送终端等。配送方案发挥了无人机、高/低速无人车、特种机器人等不同产品优势能力，满足在楼宇、园区、公开道路等不同场景下的外卖即时配送需求，提升配送效率和用户体验，最终实现“用无人配送让服务触达世界每个角落”的愿景。

（二）生活服务业新业态发展迅猛，为城市发展带来新动能

1. 2019 年美团平台上的新业态交易额达到 4837.4 亿元，生活服务业新业态的发展已经成为引领中国数字经济发展的新生力量

在新技术、新体验的催化下，我国生活服务业新业态得到迅速发展。根据美团研究院的测算，2019 年，美团平台上的新业态

交易额达到 4837.4 亿元^①；从 2016 年到 2019 年，美团平台上的新业态交易额增长了 2.7 倍，年均增长率达到 55.1%（见图 3）。生活服务业新业态的发展已经成为引领中国数字经济发展的新生力量。

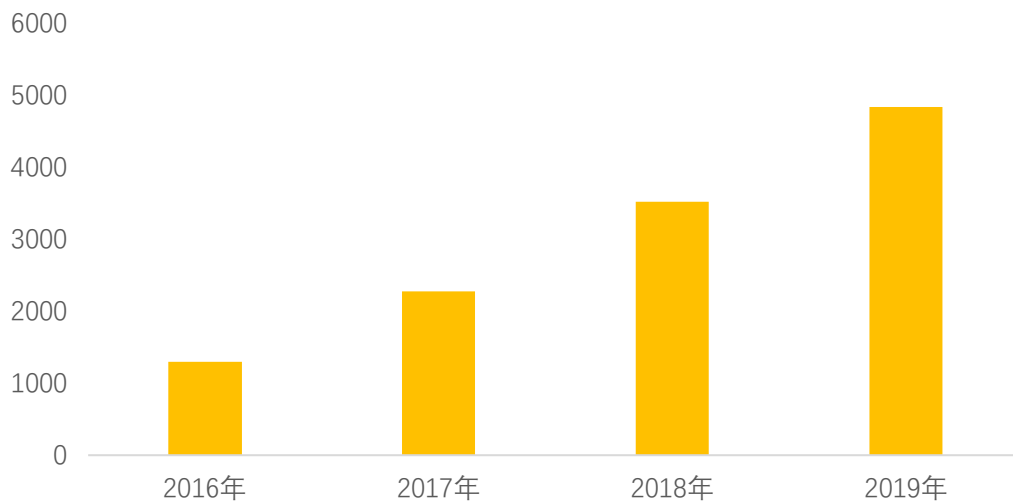


图 3 美团平台上的生活服务业新业态交易额（单位：亿元）

数据来源：美团研究院

2019 年，美团平台上的生活服务业新业态交易额 TOP10 分别是外卖、团购、闪购、网约车、民宿、主题餐厅、共享出行、轻医美、密室、生鲜零售。随着数字化在生活服务领域的不断深入，外卖、团购、闪购、网约车等数字化服务已经渗透入居民生活的方方面面，成为居民生活的“数字化新基建”，为居民提供基础的生活保障。

^① 不包括餐饮数字化、电影数字化、景点门票数字化、酒店预订数字化等传统业态数字化改造部分

不过，站在 2020 年进行回顾，以上这些已形成一定规模的新业态似乎已不再“新”。一些业态尚小，但在近两年善于抓住细分市场机遇、勇于突破的新业态实现了快速发展（见表 1），具有代表性的业态有付费自习室、室内萌宠互动（如宠物咖啡馆）、汉服体验馆等，2019 年美团平台上的交易额增速分别达到 22.6 倍、13.8 倍和 5.8 倍，成为年轻人创业、开店的热门领域。

表 1 2019 年美团平台上的生活服务业新业态交易额增速 TOP10

排名	新业态
1	付费自习室
2	室内萌宠互动
3	汉服体验馆
4	植发
5	甲醛检测
6	蹦床
7	轻医美
8	民宿
9	密室
10	生鲜零售

数据来源：美团研究院

案例四：付费自习室：做孤单学习路上的陪伴者

位于沈阳的乐道自习室共有 35 张书桌，为学习者提供安静的自习空间。学习者还可以在美团和小程序中预约“占座”。为营造沉浸式学习氛围，乐道自习室全屋使用静音地毯，还分别设计了单独的学习区和休息区，额外提供免费的热饮小食、计时器和日计划表，周到的服务让自习室学员全身心投入学习，提高学习效率。根据美团平台大数据预测，到 2021 年，全国预计将有一万家付费自习室。

案例五：室内萌宠互动：按时付费，宠物经济下的体验新业态

去咖啡店与宠物相伴玩耍是当下宠物体验消费的新时尚。以上海的室内萌宠互动体验馆“冲鸭俱乐部”为例，柯尔鸭、小香猪、非洲迷你小刺猬等各类新奇萌宠成为“镇店神兽”。在小动物的“营业时间”内，每位付费消费者支付一杯咖啡的费用，就可与萌宠度过 2 小时互动体验时间，满足解压、治愈的新需求。据美团大数据显示，上海的萌宠互动体验馆数量位居全国第一。

2. 新业态城市格局：新业态为城市发展带来新动能，北京、上海、深圳、广州、成都、重庆位列第一梯队

2020 年 7 月 15 日，国家发改委联合 13 部门发布的《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》提出，要“把支持线上线下融合的新业态新模式作为经济转型和促进改革创新的重要突破口。”

以即时配送系统为代表的数字化新基建，不仅为培育和壮大生活服务业数字化新业态和新模式保驾护航，也为促进城市生活服务业的高质量发展增能蓄力。生活服务业新业态、新职业正在成为提升城市吸引力、创造力和竞争力的关键因素之一。

基于此，美团研究院研发了生活服务业新业态城市评价体系，对全国数百个城市进行数据分析，以期对全国不同城市生活服务业新业态发展情况进行评价。城市生活服务业新业态评价指标包括生活服务业新技术业态交易额、生活服务业新体验业态交易额和生活服务业新职业从业者人数（见图 4），其中，新体验业态数

据为美团在该城市的生活服务业新体验业态交易额在全国的占比，代表该城市生活服务业新体验业态发展程度，反映新业态消费能力和消费创新活力；新技术业态数据为美团在该城市的生活服务业新技术业态交易额在全国的占比，代表该城市生活服务业新业态数字化新基建发展程度；新职业从业者数据为美团研究院问卷调查该城市生活服务业新职业从业者在全国生活服务业新职业从业者总人数的占比。新职业从业者是生活服务业的创新阶层，他们加速了行业新业态的诞生和发展，为生活服务业提供了源源不断的人才支撑。

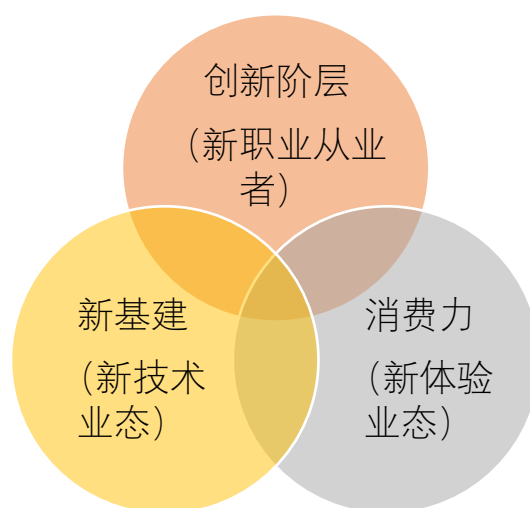


图4 生活服务业新业态发展评价指标体系

数据来源：美团研究院

根据美团研究院的测算，2019年美团平台上的生活服务业新业态城市TOP30（见表2）呈现下述发展格局：北京、上海、深圳、广州、成都、重庆位列第一梯队（领先梯队）；武汉、杭

州、西安、南京、郑州、天津、苏州、长沙、东莞、沈阳位列第二梯队（高潜梯队）；济南、昆明、青岛、佛山、合肥、长春、宁波、哈尔滨、厦门、南宁、福州、惠州、无锡、大连位列第三梯队（潜力梯队）。

生活服务业新业态城市 TOP30 中，领先梯队是北京、上海、深圳、广州、成都、重庆。其中，成都、重庆跻身领先梯队。2020年5月，国务院发布《关于新时代推进西部大开发形成新格局的指导意见》，西部城市迎来新的发展机遇。在密室、医美、电竞等新兴领域，成都、重庆已形成一定的产业集群，提升了城市活力和竞争力。同时，凭借更宜居的生活环境、开放的人才落户政策等优势，成都、重庆吸引了大量年轻从业者。成都、重庆在生活服务业新职业从业者人数上分别位列全国第三和第五位，新职业从业者正在成为成都、重庆新业态发展的重要推动力。

武汉、杭州、西安、南京、郑州、天津、苏州、长沙、东莞、沈阳等城市位列生活服务业新业态城市 TOP30 高潜梯队。这些城市多为新一线城市，业已形成地域化特色，比如武汉作为九省通衢，文化的连接性强，是新体验业态的兴盛之地；杭州侧重电商和数字经济，是新技术在消费侧推广的“试验田”；西安和南京是年轻人的新一代传统文化目的地，也是国内早期推出人才落户优待政策的城市之一。借助差异化的城市特色，这些城市实现了新业态经济的茁壮发展，后期存在持续巩固优势、追赶领先梯队的较大潜力。

表 2 2019 年美团平台上的生活服务业新业态城市 TOP30

梯队	排名	城市
领先梯队	1	北京
	2	上海
	3	深圳
	4	广州
	5	成都
	6	重庆
高潜梯队	7	武汉
	8	杭州
	9	西安
	10	南京
	11	郑州
	12	天津
	13	苏州
	14	长沙
	15	东莞
	16	沈阳
潜力梯队	17	济南
	18	昆明
	19	青岛
	20	佛山
	21	合肥
	22	长春
	23	宁波
	24	哈尔滨
	25	厦门
	26	南宁
	27	福州
	28	惠州
	29	无锡
	30	大连

数据来源：美团研究院

生活服务业新业态城市 TOP30 中，潜力梯队是济南、昆明、青岛、佛山、合肥、长春、宁波、哈尔滨、厦门、南宁、福州、惠州、无锡、大连。这些城市虽不是年轻人的首选城市，但在人才落户政策、城市建设、城市政策、城市文化等多方面正在逐步形成自身的特色和吸引力，城市竞争力稳步提升，新业态有广阔的发展空间，未来可期。

二、新业态孕育新职业

2020 年 5 月 23 日，在全国政协十三届三次会议经济界联组会上，习近平总书记指出，“疫情突如其来，‘新就业形态’也是突如其来。对此，我们要顺势而为，让其顺其自然、脱颖而出。”生活服务业丰富的业态成为新就业形态、新职业从业者的摇篮，孕育了大批潜在的新职业从业者。从 2018 年开始，美团研究院连续三年对生活服务业新职业从业者（以下简称“新职业从业者”）进行问卷调研。2020 年 7 月进行的问卷调查共回收 9190 份问卷，其中有效问卷 4967 份。

2020 年 7 月的问卷调查发现，之前已经在新兴行业就业的新职业从业者的比重为 8.2%（见表 3），19.7%的从业者来自商业和生活服务业（非新兴行业），该比重较 2019 年的 18.3%提升了 1.4 个百分点，说明越来越多的传统生活服务业从业者正在涌入新职业领域，新职业逐步成为生活服务业从业者探索更广阔发展空间的新起点。

表 3 生活服务业新职业从业者以前从事的工作

选项	比例
商业、生活服务业人员（如饭店餐饮服务人员、旅游娱乐服务人员、居民生活服务人员等）（非新兴行业）	19.7%
企业中层以上管理人员（非新兴行业）	15.1%
其他	11.5%
企业普通职员（非新兴行业）	11.0%
之前就是新兴行业从业者	8.2%
企业/行政事业单位专业技术人员（如科研人员、工程师、律师、教师、医生、记者、金融业务人员等）	8.0%
行政事业单位管理人员	6.6%
工人	5.1%
学生	3.8%
下岗、失业、无业人员	3.7%
行政事业单位普通职员	3.7%
农民	3.6%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月开展的问卷调查，有效问卷 4967 份

生活服务业新职业多产生于伴数字经济而生或数字经济与传统经济结合而形成的新业态和新模式中。生活服务业新职业的涌现，背后是数字经济发展带来的变革与机遇：一方面，数字化创造了新消费需求，拓展了服务消费边界，促进了新业态的发展；另一方面，数字化新业态创造了新职业和新工种，创造了新的就业机会，而新职业人才的发展也会反哺地方的经济发展，对增强地方经济活力产生积极而深远的影响。

在生活服务业数字经济新业态催生下，众多新职业应运而生，仅美团平台上因新业态而孕育的新职业就超过 70 种（见本报告

的附录)。这些新职业包括：

1. 在 2015 年后纳入国家《职业大典》的网约配送员、互联网营销师、老年人能力评估师、在线学习服务师等；

2. 尚未纳入国家《职业大典》，但已在生活服务业中有一定规模的职业，如数字化运营师、互联网在线教育培训师、密室设计师、收纳师等；

3. 刚刚出现不久，从业者尚未形成规模，但已经伴随新兴行业发展，呈现良好发展态势的职业，如社区团购团长，私影行业的观影顾问、版权购买师，轰趴馆的轰趴管家，VR 行业的 VR 指导师，轻食行业的套餐设计师/卡路里规划师，茶饮行业的奶茶试喝员，为宠物研发美食的宠物烘焙师等。

这些新职业因新业态而兴起，伴随新业态的发展而发展，并将一定程度上影响新业态的未来，是新技术、新业态、新模式蓬勃发展的注脚，也是数字经济时代下众多生活服务业从业者的缩影。

案例六：VR 指导师：设计专业的流程方案，帮助玩家快速适应虚拟现实

VR 技术仍处于早期发展阶段，玩家可以在 VR 体验馆用较低成本体验行业领先的设备和内容，但却面临新手玩家可能面临的眩晕感的问题。由此，VR 指导师职业应运而生。Halom 光环影域虚拟现实的 VR 指导师郑尼加表示，门店的 VR 指导师可根据专业的流程设计方案，帮助玩家快速适应虚拟现实，有一位 70 岁的上海阿姨在经过辅导后顺利完成了整场体验。

案例七：宠物烘焙师：为宠物制作甜点，采用天然食材

宠物烘焙是宠物经济下兴起的新兴垂直细分业态。毕业于法国蓝带学院的杨青桦，是蓝·宠物烘焙的创始人，也是一名法式宠物烘焙师，专为宠物制作月饼、慕斯、点心等甜点。这些甜点采用天然食材，避开一切宠物不适合食用的原材料。与其他只供宠物食用的甜点不同的是，杨青桦制作的甜点也适用于人类享用。如想成为一名宠物烘焙师，杨青桦还提供七天 18 项宠物烘焙的全能教学辅导，学费为 13800 元。

案例八：全屋定制收纳规划师：收纳是一门综合了空间、设计的艺术

全屋定制收纳规划师是对业主的房间进行全屋定制收纳规划，帮助业主最大化合理利用空间的职业。全屋定制收纳规划师不仅需要对物品进行归类、储存，还需要根据物品和房间状态选择合适的收纳工具，甚至对业主的房子进行一定程度的改造，统筹规划。目前一个优质的全屋定制收纳规划师团队执行一个全屋收纳项目的报价在 5-10 万不等。

案例九：老年人能力评估师：用科学视角从事养老服务

2016 年，毕业于中国医科大学的刘志蓉辞去康复中心护理工作，加入泰康之家申园(上海)养老服务有限公司，成为一名老年人能力评估师。2020 年 7 月，这一岗位终于“转正”，成为人社部发布的官方新职业之一。

四年来，刘志蓉从 0 到 1 组建了老年人能力评估项目组，从老年人认知能力、行动能力、自理能力等多角度完善能力评估体系，为后续个性化养老服务打下基础。“看着老人因为我的工作而提高了生活质量，我很有成就感。”刘志蓉表示。

目前老年人能力评估服务已在泰康之家 29 个养老项目中落地，并以

每年 5-6 个城市持续扩张。每天刘志蓉需要处理大量评估案例，面对养老专业人才的紧缺状态，刘志蓉希望未来能以老师的身份为养老行业培养更多优质人才。

案例十：人工智能训练师：人工智能背后的“人工”

人工智能训练师是近年来随着 AI (Artificial Intelligence, 即人工智能) 技术广泛应用产生的新兴职业，于 2020 年初纳入《职业大典》。从业者的工作内容包括解决方案设计、算法调优、数据标注等。

小北是美团语音 AI 训练师团队的负责人。从 2012 年大学毕业起，小北就进入了语音数据标注行业。那时候人们对于 AI 的认知还存在于电影里上天入地的机器人，而她就已经开始在为“帮 AI 变得更聪明”而努力了。2018 年，小北加入了美团语音交互中心，开始协助搭建美团语音的数据标注团队。在她看来，语音标注团队不仅帮助美团 AI 更准确地识别人们在说什么，同时也让人们在生活服务这个领域的需求被更精准地听懂。他们训练的语音交互能力被运用在美团外呼机器人、美团语音交互、美团情感语音合成等多个项目中。

亚楠是美团语音交互中心的 AI 训练师。简单来说，就是用自己的声音训练 AI 合成出更真实的人声，并用在智能机器人等各类场景中，与人形成交互。亚楠的日常工作流程是对接不同场景需求，进行场景话术设计与策略制定，然后录制自己的声音，提供给 AI 进行合成训练。她所负责的部分是情感语音合成技术的语料录制与协同训练。亚楠第一次听到自己被合成出来的声音时非常惊讶，即使是自己听也觉得至少有 90% 的相似度，“几乎很难听出那是合成的声音”，语气、音色都非常自然。

三、生活服务业新职业从业者的主要发展特征

(一) 从业路径的可持续性增强：新职业从业者形成专业能力、爱好和收入的良性循环，84.5%的新职业从业者愿意向别人推荐新职业岗位

与其他传统行业、传统职业相比，2020 年的生活服务业新职业从业者(以下简称“新职业从业者”)在从业路径上更加清晰，可持续性增强，易于形成专业能力、爱好和收入的良性循环。

问卷调查显示，在从业原因上，53.9%的新职业从业者因为收入选择新职业，50.4%的新职业从业者因为热爱选择新职业。热爱和收入成为新职业从业者从业原因上最重要的两个关键词，时间自由则成为新职业从业者选择新职业的第三大原因，占比达到 37.0%（见图 5）。从三百六十行到三千六百行，新职业的蓬勃涌现让从业者有了更多选择。

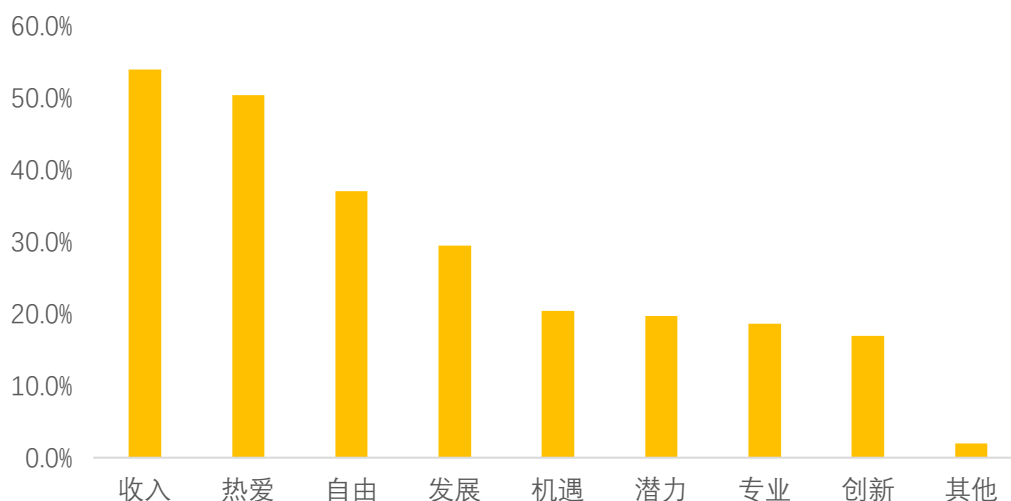


图 5 生活服务业新职业从业者选择进入行业的关键词（可多选）

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

从收入分布看，新职业从业者的收入具有一定的市场竞争力，56.9%的从业者月收入高于6000元，36.1%的从业者月收入高于9000元，21.2%的从业者月收入超过12000元（见图6）。其中，月收入高于25000元的从业者的占比达到5.6%，与2019年持平。以部分代表性职业为例，根据智联招聘公布的数据，直播主播的月平均收入接近15000元。

美团研究院问卷调查结果显示，与2019年相比，2020年新职业女性从业者中的高收入群体的占比有所提升，月收入超过15000元的从业者的占比从2019年的8.1%提升至2020年的9.5%。

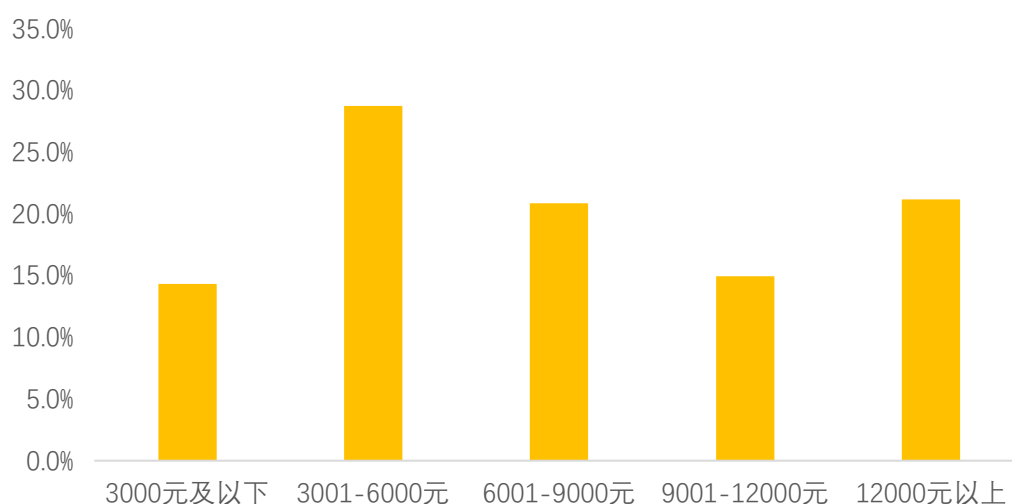


图6 2020年生活服务业新职业从业者的月收入分布

数据来源：美团研究院2020年7月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷4967份

从事新职业后，从业者逐渐发现自己在新业态领域的专业能力提升快、能力发挥空间大，收入水平也相对较高，此外还可以认识志同道合的人，有利于在职业发展路径上形成专业能力、爱

好和收入的良性循环。

问卷调查发现,对生活服务业新职业从业者而言最特别的事(多选)上,48.0%的从业者选择“能够发挥自己的能力,把想法变成现实”;41.8%的从业者选择“能够提升自己的专业能力”;37.7%的从业者选择“认识了一群志同道合的人”(见表4)。

表4 从事新职业后,对生活服务业新职业从业者而言最特别的事
(可多选)

选项	比例
能够发挥自己的能力,把想法变成现实	48.0%
提升了自已的专业能力	41.8%
认识了一群志同道合的人	37.7%
看到了新行业的发展新机遇,更加明确自己未来的职业规划	32.3%
原来热爱和工作可以兼得	26.8%
收获用户对产品/服务的肯定及好评	24.6%
获得了比同龄人更高的收入	18.3%
影响了门店乃至行业的未来发展方向	16.0%
其他	10.2%

数据来源:美团研究院2020年7月对生活服务业新职业从业者的问卷调查,有效问卷4967份

在能力、专业性、从业伙伴和政策的多方催化下,新职业从业者对职业的认同感大大加深,超过七成的从业者长期看好新职业,愿意长期从事新职业(见表5)。

继2019年1月以来,国家已先后公布三批共38个新职业,包括网约配送员、互联网营销师等,让新职业从业者获得了更多的职业和社会认同,极大振奋了新职业从业者的从业信心。问卷

调查显示，84.5%的新职业从业者愿意向别人推荐新职业岗位，90.0%的新职业从业者受到家人支持，较2019年、2018年均大幅提升。以在线学习服务师为例，2020年被纳入官方认定的新职业后，根据智联招聘公布的数据，2020年上半年招聘职位数同比增长9.5%。

表5 生活服务业新职业从业者对新职业的看法

选项	比例
长期看好新职业，愿意长期从事（两年以上）	71.6%
中期看好新职业，愿意短期从事（两年以内）	20.5%
不看好新职业，但也没有明确规划	4.2%
不看好新职业，打算回归传统职业	3.7%

数据来源：美团研究院2020年7月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷4967份

案例十一：骑手被认证为“网约配送员”，激励更多骑手努力奋斗

2020年2月，“网约配送员”正式成为新职业，纳入国家职业分类目录。人力资源和社会保障部2020年8月25日发布的《新职业——网约配送员就业景气现状分析报告》显示，受服务业数字化转型以及网购消费带动，当前网约配送员的就业群体的规模不断扩大，每天“跑在路上”的网约配送员已经达到百万级。

常凯是美团外卖望京站的一名配送员，也是“美团美好朝阳骑士”的第一批“小巷管家”，他在平日里穿行于大街小巷忙碌的送餐，却也在间隙时刻帮忙反馈城市治理中的各类问题。同时，在战疫的关键时期，常凯也主动担当、冲锋在前，持续为战疫工作人员和周围群众送爱心早餐、送口罩，疫情期间他和骑手伙伴们的订单，也变得以米面粮油菜为主，常常一车都拉不下一个订单，虽然辛苦，却让他更觉得自己那么地“被需要”。

常凯时常为一句“谢谢小哥”“小哥辛苦了”而感动，也为自己成为新职业网约配送员的一员而自豪。2020年5月，美团骑手常凯成为首位获得“北京青年五四奖章”的外卖小哥，成为新时代首都青年拼搏进取的担当。

（二）疫情期间工作热情不减：近五成从业者认为新职业抗风险能力强

2020年年初，新冠肺炎疫情突如其来，新兴行业也受到较大影响，尤其是以室内空间、线下体验为主的生活服务业新体验业态。问卷调查显示，34.7%的新职业从业者认为“新兴行业受到较大冲击”，17.1%的新职业从业者认为“新兴行业受到很大冲击”。整体来看，疫情对新兴行业，尤其是以线下体验为主的密室、极限运动体验馆等，造成了一定冲击，但从长期来看，新兴行业发展势头良好，从业者长期从事新兴行业的信心未受过多影响（见表6）。疫情期间，新职业从业者的工作热情不减，48.2%的新职业从业者认为“新兴行业抗风险能力高于传统行业”。

表6 生活服务业新职业从业者对新兴行业抗风险能力的看法

选项	比例
新兴行业抗风险能力高于传统行业，在疫情之后将迎来更快发展	48.2%
新兴行业受到较大冲击	34.7%
新兴行业受到很大打击	17.1%

数据来源：美团研究院2020年7月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷4967份

表 7 生活服务业新职业从业者认为疫情对新兴行业的影响（可多选）

疫情带来的机遇	比例	疫情带来的挑战	比例
行业洗牌，一些经营不善的商户被淘汰	46.8%	整体用户消费支出减少，导致花在新体验上的预算相应变少	43.8%
行业整体的服务专业性将得到提升与改善	32.3%	行业是疫情敏感行业，门店长期处于停滞状态	41.0%
行业整体数字化水平（如收银收单预定等）将得到提高	31.6%	用户消费重心向必需品转移，花在体验上的费用减少	40.3%
新兴行业是未来的发展机会点，更多创新体验的业态将受到关注	31.0%	行业租金压力过高，大量商户退出行业	30.4%
更多年轻人愿意加入新兴行业	26.2%	从业者收入不升反降	25.5%
行业新技术如 VR、人工智能等技术能力得到普及	26.2%	从业者信心受冲击，从业人数变少	13.2%
更多消费者愿意尝试新体验	21.2%	行业投资减少，阻碍门店的扩张计划	12.9%
新兴职业从业者收入将提高	10.2%	行业新技术研发受阻，普及难度提升	6.0%
其他	2.7%	其他	4.7%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

具体来看，疫情带来的机遇方面，46.8%的从业者认为“行业洗牌，一些经营不善的商户被淘汰”；32.3%的从业者认为“行业整体的服务专业性将得到提升与改善”；31.6%的从业者认为“行业整体数字化水平（如收银收单预定等）将得到提高”。疫

情造成的挑战方面，43.8%的从业者认为“整体用户消费支出减少，导致花在新体验上的预算相应变少”是主要问题；41.0%的从业者认为“行业是疫情敏感行业，门店长期处于停滞状态”；40.3%的从业者认为“用户消费重心向必需品转移，花在体验上的费用减少”（见表7）。

经历疫情后，新职业从业者调整心态，反思自己，积极应对。近六成新职业从业者专注于“进一步提升自己的专业能力、增加市场竞争力”（见表8）。在疫情期间，近四成新职业从业者率先学习数字化运营知识或者招聘数字化运营人员，把握线上发展机会；31.4%的新职业从业者重新调整年度规划，而近两成新职业从业者在租金低谷期主动出击拓展新门店。对于下半年的发展信心，新职业从业者总体上对疫情后的行业发展充满信心，平均信心程度达到3.98分（满分为5分）。

表8 生活服务业新职业从业者在经历疫情后心态的变化（可多选）

选项	比例
进一步提升专业能力，增加市场竞争力	58.4%
更要努力工作、拼命赚钱	55.7%
要一专多能，增强抗风险能力	44.5%
快乐工作、享受工作	42.8%
活着就好，工作上不一定要那么拼	12.2%
其他	2.6%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

案例十二：疫情期间调整策略，生意恢复至疫情前的 130%

IFT 机器人创始人罗钦顺在疫情期间重新思考公司架构，完善自身课

程标准化体系。公司策略也从顶级赛事的竞技指导转向大众化的机器人培训教育，这一调整不仅普及了机器人创客教育，更是逆转了疫情以来的亏损状态，目前生意已恢复至疫情前的 130%。

案例十三：疫情期实现逆势增长的养发行业

尽管受到新冠疫情影响，但新兴的养发行业仍然实现逆势发展。智联招聘公布的数据显示，2020 年上半年头皮养护师职位的招聘数同比增长 21.95%。北京某养发商户负责人表示，门店在疫情期间的营业额不降反升，3 月份的销售额与去年 12 月持平，4 月开始出现营收增长。逆势增长的主要原因，一方面是养发生发已经成为近年来焦虑脱发的都市人的刚需，这群目标受众把因疫情不能外出旅游的消费转移到对自身的投资上；另一方面，疫情对行业进行洗牌，淘汰了一批抗风险能力弱的企业，真正有实力、有韧性的门店脱颖而出。

案例十四：公共空间卫生管理员：疫情期间兴起的新职业

北京时光漫步是时光漫步酒店唯一一家在疫情期间没有闭店的分店，店长蔡科兼具了店内卫生管理人的角色。从 1 月底以来，北京时光漫步积极采购口罩、消毒液、额温枪等防疫相关物资，持续为疫情期间寻找旅店住宿的外地人和自我隔离者提供酒店住宿服务。

为了给消费者提供“安心”的入住体验，时光漫步形成系统的防疫流程并临时增加三个卫生管理员岗位：前台防疫岗、公共区域卫生防疫岗和客房卫生防疫岗。前台防疫岗需要核查健康宝，登记追踪行程表、客源表、体温表、卫生承诺书等。公共区域卫生防疫岗位则需要负责酒店内除客房外的防疫卫生工作，每日 3 次使用消毒液擦拭清洁物品，其中电梯消杀频次达到每 3 小时 1 次。客房卫生防疫工作除去酒店房间的日常清扫与更换外，添加了全面消毒，其中对杯具等器具使用便携式消毒柜进行全面消毒，使用的卫生用具则每半天消毒 1 次。

随着疫情好转，目前这三个岗位依旧保留，公共区域卫生防疫岗和客房卫生防疫岗工作要求常态化，前台防疫岗随着抗疫形势转好有所简化，但依旧保留测温等防疫必备流程。

（三）人生态度进击性和乐观兼顾：16.2%的新职业从业者在座右铭中提到了“努力”

问卷调查显示，66.1%新职业从业者为35岁以下的青年人。面对新业态、新职业的不确定性，这些青年人用乘风破浪的勇气面对新的挑战。

表9 生活服务业新职业从业者座右铭关键词（可多选）

排名	关键词	比例	
1	努力	16.2%	
2	坚持	8.2%	
3	开心	1.5%	5.0%
	快乐	2.5%	
	乐观	1.0%	
4	奋斗	1.9%	3.3%
	拼搏	1.4%	
5	加油	3.0%	
6	喜欢	1.1%	2.4%
	热爱	1.3%	
7	学习	2.3%	
8	认真	2.1%	
9	用心	0.7%	
10	勇敢	0.4%	

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

开放式题目“您的人生座右铭”中，16.2%的新职业从业者

提到了“努力”，排名第一；8.2%的新职业从业者提到了“坚持”，5.0%的新职业从业者提到了“开心”“快乐”等，3.3%的新职业从业者提到了“奋斗”“拼搏”，3.0%的新职业从业者提到了“加油”。新职业从业者提到频次比较高的座右铭还包括“不忘初心，做热爱的事”；“必须低头拉车，更要抬头探路”；“唯有热爱能抵岁月漫长”；“不忘初心，做热爱的事”等。这些座右铭也是新职业从业者人生态度的写照，既要开心、热爱，更要努力、坚持、拼搏，与行业共同乘风破浪（见表9）。

案例十五：无人机驾驶员：热爱与现实的完美契合

1998年出生于河南农村的陈魁魁高中时候便对无人机有很强的好奇与喜爱。经过现实与热爱的平衡考量，陈魁魁最终大学选择了无人机应用专业技术。报考专业时的他也曾面对父母的不理解——操控“大玩具”如何可以成为一个职业？但在陈魁魁的坚持下，家人终于理解和支持了他的选择。

由于无人机行业的兴盛，陈魁魁毕业后的就业没有受疫情带来的影响，他从容地从三份工作邀请中选择了自己最爱的一项工作——无人机编队。同时，这份新职业也带给他不菲的收入。

对于未来规划，陈魁魁说：“目前还在成长，希望未来可以走到管理层。”对于更远期的梦想，他则表示：“出身农村让我看到了无人机行业在植保方向的潜力，希望在这个方向有所深耕。”

四、典型生活服务业新职业从业者人群分析

面对今年前所未有的困难和挑战，党中央、国务院把稳就业、

保就业放在“六稳”“六保”任务之首，要求各地各部门千方百计保就业，实施好就业优先政策。生活服务业新职业从业者从业范围广、从事工作岗位新，疫情期间展现了一定的抗风险能力，他们是数字经济时代脉搏的体现，更是当前经济形势下响应国家号召，勇于创新、勇于开拓的就业代表。

（一）数字化运营师：仅美团平台上活跃商户的数字化运营人才需求总量就在 279-558 万人之间，岗位需求潜力大

随着生活服务业数字化程度的加深，数字化运营师作为一种新职业正在崛起。数字化运营师是指利用数字化工具（包括电脑软件、智能硬件）等管理公司业务，收集行业及业务数据，分析业务日常运营、成本分析、收益管理、营销策略等并提出可行性策略及实施方案，进一步提升整体数字化运营能力及业务数字化收益率的职业。数字化运营师是伴随生活服务业数字化兴起的职业，广泛存在于餐饮、酒店、民宿等行业，具体来看，包括外卖运营师、餐饮运营师、酒店收益师、民宿运营师、美业运营师等。目前美团平台拥有 630 万活跃商户，问卷调查显示，44.4%的商户具有相对专业的线上运营能力，这类商户平均约需要 1-2 名数字化技能从业者（包括灵活就业人员）。按此推算，仅美团平台上活跃商户的数字化运营人才需求总量就在 279-558 万人之间。具体来看，数字化运营师这一新职业具有以下特点：

1. 学历高，超过四分之一的数字化运营师为本科及以上学历

对数字化运营师的学历背景进行分析，可以发现，从业者的学历水平普遍较高，52.2%的数字化运营师是大专及以上学历水平，其中26.7%为本科及以上学历水平。

具有大学学历的数字化运营师跨专业特征突出，其中，近四成数字化运营师属于跨专业从业者（非市场营销或数据分析等相关性强的学历专业），18.4%的数字化运营师毕业于专业性相关度较高的市场营销专业，15.8%的数字化运营师来自相关度较高的IT技术、开发等相关专业（见表10）。

表 10 生活服务业数字化运营师大学期间所学专业

选项	比例
跨专业	37.4%
市场营销专业	18.4%
IT技术、开发等相关专业	15.8%
数据、统计相关专业	11.2%
经济类专业	10.2%
金融类专业	5.6%
数学专业	1.4%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

数字化运营师的学习能力较强，但缺乏有效的培训和学习通道，日常学习数字化知识的渠道主要是自学或前辈带的传统方式。值得注意的是，美团大学等互联网大学在培养数字化运营师等新职业方面发挥着越来越重要的作用。问卷调查显示，数字化运营师学习数字化知识的渠道主要是自学（占比为54.1%）、通过美团大学等互联网大学学习（占比为16.6%）、向店长或前辈学习（占

比为 11.5%) 等 (见表 11)。

表 11 生活服务业数字化运营师日常学习数字化知识的渠道

选项	比例
自学, 自己摸索	54.1%
通过美团大学等互联网大学学习	16.6%
和店长或前辈学习	11.5%
上学时候系统学过, 科班专业出身	9.9%
其他	5.7%
函授大学学习	2.2%

数据来源: 美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查, 有效问卷 4967 份

美团基于自身实践, 搭建了生活服务业人才数字化发展的平台——美团大学, 进行了一些有益的尝试和探索。从 2020 年 1 月到 9 月, 美团大学共研发了超过 2000 门针对数字化运营师的培训课程, 培训人次 1200 万, 课程浏览次数达到 1.47 亿。

此外, 美团大学还积极联合各行业协会共建生活服务业数字化人才团体标准。预计 2020 年年底前完成外卖运营师、即时配送站站长、基于互联网工具的餐饮运营师、基于互联网工具的餐饮品牌营销师等十余个数字化运营岗位的人才标准体系建设并探索企业人才认证。

2. 收入较高, 平均月薪接近万元

数字化运营师的收入较高。美团研究院问卷调查显示, 40.7% 的从业者月收入高于 9000 元, 24.7% 的从业者月收入高于 1.2 万元 (见图 7)。另根据智联招聘数据, 2020 年上半年生活服务业

数字化运营师的平均月薪资达到 9571 元。其中，北京、深圳、上海的生活服务业数字化运营师的薪资位列全国前三，月收入分别达到 12092 元、12057 元和 11912 元。

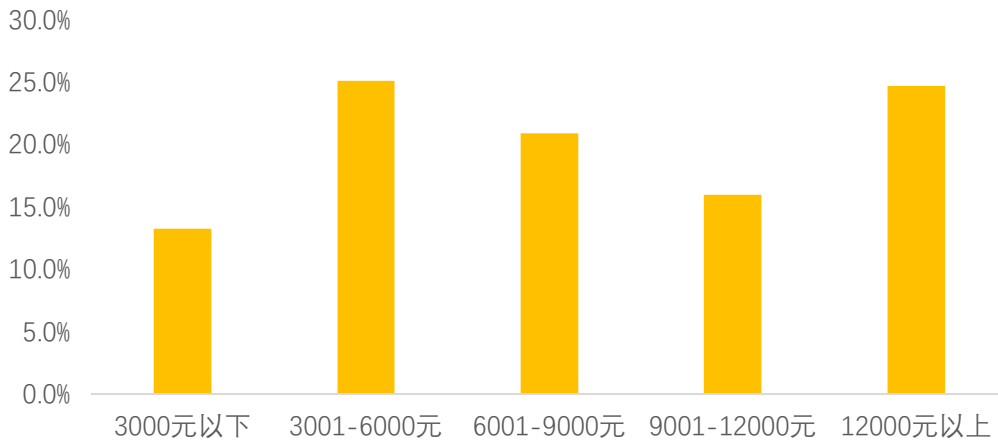


图 7 数字化运营师的月收入分布

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

3. 实践性强，对行业和实体店要有深入的理解

表 12 生活服务业数字化运营师与数据相关的工作（可多选）

选项	比例
数据运营，如日常流量监控、收入监控等	66.9%
数据计算，如总收益等	49.5%
用户数据分析，如会员画像等	36.9%
数据决策，用数据辅助自己的业务决策，如选址、上新等	36.4%
数据预测，用数据制定下一期发展目标	29.8%
其他	7.6%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

数字化运营师从事的数字化运营工作（可多选）主要包括：

数据运营（占比为 66.9%）、数据计算（占比为 49.5%）、用户数据分析（占比为 36.9%）等（见表 12）。对数字化运营师而言，一线业务经验是最重要的工作基础。接近六成的从业者认为数字化运营师需要对一线实体店生意有深入的理解（见表 13）。

表 13 生活服务业数字化运营师的工作特点（可多选）

选项	比例
需要对一线实体店生意有深入的理解	57.8%
需要对行业有深入的洞察	49.5%
需要熟悉掌握美团、大众点评商户后台	46.9%
需要对数据有很强的敏感性	46.8%
行业的数据分析工作仍在起步阶段，需要自己摸索门道	31.5%
其他	2.0%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

案例十六：“90 后”外卖运营师：从投资经理到外卖运营师

“90 后”新职业从业者胡嘉雯是西安“袁家村关中印象体验店”的外卖运营师。大学毕业后，胡嘉雯一开始担任国企投资经理。2017 年胡嘉雯入职“袁家村关中印象体验店”，成为一名外卖运营师。

如何选线上产品，如何让上线的外卖产品带给消费者更好的体验，如何根据评价去改良包装，如何运营品牌，这些工作都需要胡嘉雯去思考去研发。在胡嘉雯和同事们的努力下，2019 年 5 月，“袁家村关中印象体验店”上线了外卖，上线一天，单店就激增 780 单外卖，当月外卖带来的营业额占总营业额的 40%，还因此带动了“袁家村”周边农副产品 7 万多元的销售额。目前，“袁家村关中印象体验店”已有 11 家店上线外卖，还专门成立了外卖运营师团队。

案例十七：美业数字化运营师：年薪百万不是梦

新职业从业者郭嘉骊和 5 名同事共同组成了上海 wakeme 容颜管理中心数字化运营中台服务门店的线上运营团队。作为美业门店数字化运营师，郭嘉骊认为最重要的是拥有数据分析能力，尤其需要熟练掌握如美团、抖音、小红书等平台的商业模式，并根据门店在各平台的数据情况调整战略规划。对于美业这类垂直领域，郭嘉骊认为一线门店的实战经验非常重要，只有将线上和线下的实战经验结合起来，才能更好地辅佐数据决策。“这个职业非常实用、有前景，如果发展得好，年薪百万不是梦。”郭嘉骊表示。

案例十八：酒店收益管理师：帮助酒店提升盈利水平

周珂是长沙森泊设计师臻选酒店的店长，同时兼任酒店收益管理师。作为十年的酒店老兵和从业仅一年的收益管理新人，面对疫情带来的影响，周珂结合收益管理理论和方法做好线上线下控房控价，帮助酒店实现了从基本保本到每月几万元盈利的转变。谈及收益管理师的价值，她表示最大的感受就是“更受尊重、更有自信、更有话语权、凭着自己的能力赚钱”。

（二）新职业创业者：拼搏进取、艰苦创业，61.2%的创业者的创业资金来自以前的积蓄

新职业创业者讲求拼搏进取、艰苦创业。创业资金来源上，61.2%的创业者的创业资金来自以前的积蓄，18.9%的创业者的创业资金由家人提供，16.2%的创业者的创业资金来自贷款。由于新业态初启，具有一定的风险和不确定性，仅有 3.7%的从业者的创业资金来自于外部投资（见图 8）。

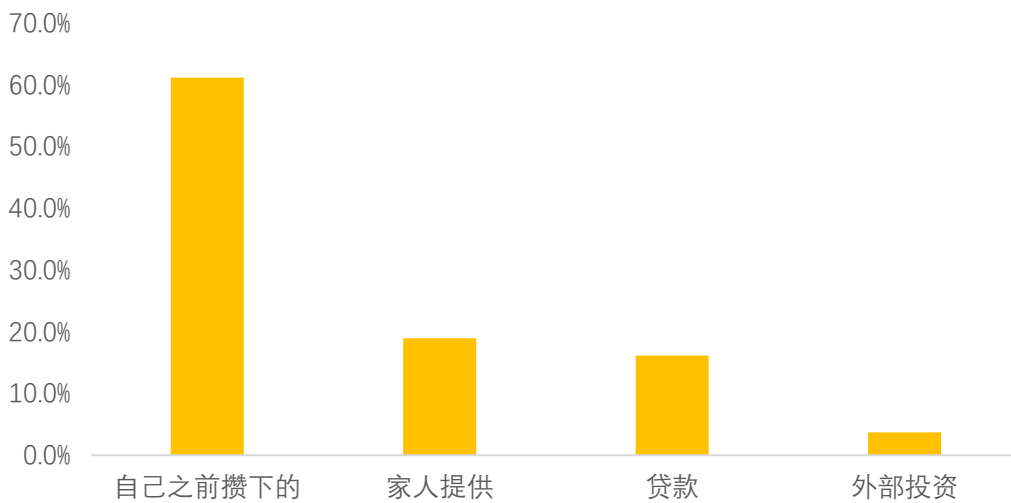


图 8 生活服务业新职业创业者的创业资金来源

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

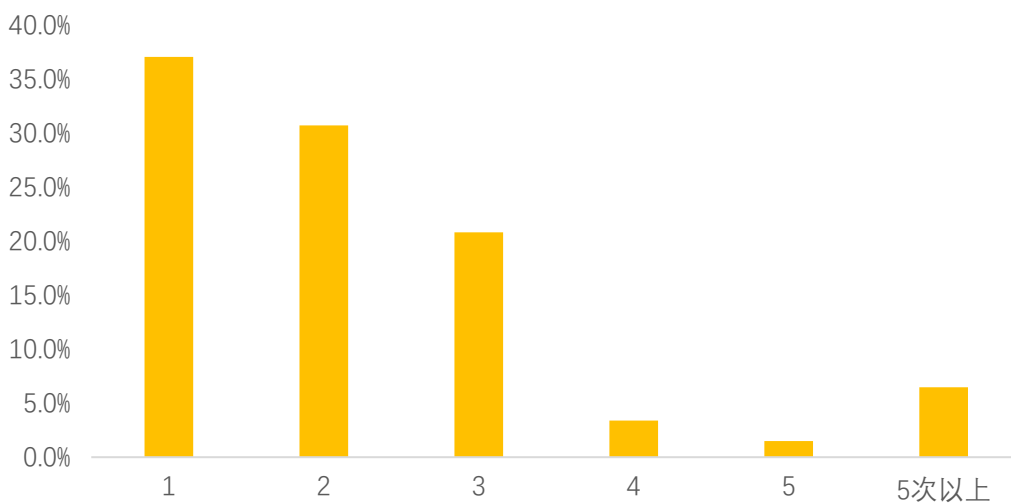


图 9 生活服务业新职业创业者创业次数

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

值得关注的是，有六成新职业创业者是连续创业者，凭借对新业态、新职业的热爱，他们保持创业的热情，经历了不止一次

的创业经历。其中，6.5%的新职业创业者连续创业五次以上（见图9）。

案例十九：汉服体验馆：“90后”连续创业，“00后”边读书边创业

创业者蔡倩筠出生于1992年，毕业于多伦多大学金融系，曾在纽约、香港从事金融行业。归国后蔡倩筠放弃老本行，开始创业开餐厅、开民宿。2019年底，蔡倩筠关注到汉服这一新兴领域的发展潜力，用创业赚取的资金在上海开了“一世长安汉服体验摄影馆”，初期投入金额达50万元以上。

同样是汉服爱好者，“月影芳华汉服写真体验馆”的创始人凤诗涵是一名“00后”，她在大学期间通过汉服租赁获得了人生第一桶金，现在边读书边创业，做起了汉服写真体验的生意。

（三）新职业应届生：不仅仅是热爱，努力和坚持同样重要

2020年5月，教育部召开的新闻发布会称，2020届高校毕业生人数突破874万人，比2019年增加40万人，创历史新高。受新冠肺炎疫情等因素的影响，今年的应届毕业生的就业形势不容乐观。

部分应届毕业生选择进入新业态工作。问卷调查显示，毕业之前的求职阶段，50.7%的新职业应届生认为“从事自己喜欢的行业”是最重要的，25.0%的新职业应届生认为“从事赚钱多的行业”是最重要的，9.5%的新职业应届生希望“从事自己学习的

专业”（见表 14）。

表 14 生活服务业新职业毕业生毕业的就业选择

选项	比例
从事自己喜欢的行业	50.7%
从事赚钱多的行业	25.0%
从事自己学习的专业	9.5%
从事轻松有趣的工作	6.1%
从事以前没有接触过的新职业	4.7%
其他	4.1%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

表 15 生活服务业新职业应届生参加工作后的态度转变（可多选）

选项	比例
在工作中能不断创新很重要	31.3%
和热爱、赚钱相比，坚持是更难的	30.8%
喜欢的工作有汗水和泪水	28.0%
赚钱太不容易	28.0%
和热爱相比，赚钱更重要	23.1%
和赚钱相比，热爱更重要	20.9%
工作和热爱很难兼顾	14.3%
其他	2.7%
什么工作都一样	2.2%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

历经数月新职业的工作后，31.3%的新职业应届生认为“在工作中能不断创新很重要”；30.8%的新职业应届生认为“和热爱、赚钱相比，坚持是更难的”；28.0%的新职业应届生认为“喜欢的工作有汗水和泪水”、“赚钱太不容易”（见表 15）。从简

单的热爱到认清现实后务实、努力工作，新职业的应届毕业生与新业态相伴成长。

案例二十：汉语言文学专业应届毕业生成为密室剧本设计师

作为 874 万应届毕业生中的一员，毕业于河北大学汉语言文学专业的朱嫚嫚在密室行业找到了自己的第一份工作——密室剧本设计师。年初，没有任何实习经验的朱嫚嫚投递了上海屋有岛密室的实习岗位，从实习生到毕业季的成功转正，朱嫚嫚表示人生第一份工作的求职之路没想到这么顺利。

对于汉语言文学专业的朱嫚嫚来说，密室剧本设计这一新兴职业既熟悉又陌生。做过校报记者、写过小说，又是文学专业科班出生，文案写作既是她的兴趣，也是她的生活。但如何将对文字的兴趣与实景娱乐行业进行融合，如何把天马行空的故事变成玩家买单的产品，朱嫚嫚还在探索的道路上。朱嫚嫚期望自己未来可以成为行业里顶尖的密室剧本设计师。

案例二十一：“00 后”在校生创业酒店线上运营管理公司

任紫荷是云南财经大学大四的学生，出生于 1998 年。2018 年，任紫荷在酒店行业实习半年后，开始创立酒店管理公司，目前共管理或代运营 10 家酒店，主要负责线上化运营。通过学习美团大学美酒学院的课程，任紫荷提升了自己的收益管理和线上运营能力，在 2020 年全国现代服务业（酒店收益管理人员）技能大赛中脱颖而出，获得初赛第一名的好成绩。

五、支持生活服务业新职业发展的政策建议

问卷调查显示，新职业从业者面临的主要障碍是“行业处于早期阶段，风险较大”（占比为 30.8%）、“行业受到疫情影响较

大，进而影响收入”（占比为 24.7%）、“没有对应的培训体系”（占比为 23.8%）（见表 16）。

新业态本身具有时效性，大量行业初启，还处于探索阶段。新职业从业者不仅要面对新兴行业本身发展的不确定性，更要面对职业培训体系不完善、上升空间有限等多重问题。

表 16 生活服务业新职业从业者面临的障碍（可多选）

选项	比例
行业处于早期阶段，风险较大	30.8%
行业受到疫情影响较大，进而影响收入	24.7%
没有对应的培训体系	23.8%
收入上升空间不大	22.7%
新职业就业岗位基础，缺乏成长空间	18.8%
新职业就业岗位少	18.6%
缺乏法律保障和社会福利制度保障	13.3%
没有官方认证等背书，缺少职业认同感	10.9%
社会认同感低	10.1%
不知道从哪些渠道找到新职业岗位	9.9%
其他	9.2%

数据来源：美团研究院 2020 年 7 月对生活服务业新职业从业者的问卷调查，有效问卷 4967 份

基于此，建议重视下述方面的工作，加快生活服务业新业态发展，助力新职业从业者成长：

（一）政府、行业协会、院校和互联网平台共同努力，加大对新职业从业者的培训力度

构建新职业从业者的职业发展通道，需要政府、行业协会、院校和互联网平台共同努力。建议各方合力开展职业教育，共建

实训基地，深化产教科融合，帮助新职业从业者提升技能、专业性和职业认同感，拓展新职业从业者的职业发展空间，增强其从事新职业的动力和稳定性。可考虑通过联合办学并认证的方式，为新职业从业者提供学习认证；参考美团大学培训数字化运营师的方式，通过线上累计课时等方式对新职业从业者提供行业培训；对新职业从业者，适度突破职业目录的限制和劳动合同的条件；将已开展新职业从业者职业培训的平台企业，纳入职业培训补贴范畴。

（二）持续更新《职业大典》目录，引入更多新职业、新工种

自 2019 年 1 月以来，国家已经公布了三批共 38 个新职业，包括网约配送员、互联网营销师等。这些措施有效支持了新职业从业者，越来越多的年轻人乐于从事新职业。建议在此基础上持续更新《职业大典》目录，纳入数字化运营师等符合生活服务业发展趋势、业已形成一定规模的新职业、新工种，鼓励和支持年轻人从事新职业，积极参与创新创业。

（三）秉持包容审慎监管方式，营造良好发展环境

新业态作为生活服务业的新生事物，很多尚处于孕育成长期，需要精心呵护。建议我国政府对新业态继续秉持包容审慎的监管方式，鼓励业态创新，市场准入以保障质量安全为重点，进一步清理取消制约新业态发展的不合理规定；综合运用财税、金融、人才、知识产权等方面的支持政策，为新业态营造良好发展环境。

（四）大力发展生活服务电子商务平台，扩大就业“蓄水池”

生活服务电子商务平台连接了丰富的生活服务业新业态、消费者，吸纳了大量新职业从业者，有效扩大了应届生、创业者，以及以数字化运营师、密室设计师为代表的高新技术人才的就业规模。建议出台促进线上服务消费的专项政策，鼓励和支持线上线下融合、新消费、新体验等新模式发展，发挥生活服务电子商务平台的规模效应，创造更多就业机会；发挥生活服务电子商务平台在数据、技术等方面的优势，推进生活服务业供给侧的数字化改造。

美团研究院 来有为 吴琦 尤越 霍景东

附录：美团涉及的生活服务业新业态和新职业情况

类型	序号	新业态	非新业态	新职业	纳入《职业大典》情况		
体验	1	餐电商	/	线上门店装修师、餐厅运营师、套餐设计师/卡路里规划师、餐饮体验设计师、菜品研发师	/		
	2	一人食餐厅					
	3	无人餐厅					
	4	机器人餐厅					
	5	有机餐厅					
	6	主题餐厅					
	7	VR 餐厅					
	8	电竞酒店				/	/
	9	电影酒店				/	/
	10	密室		密室设计师、密室策划师、密室 NPC、密室音效设计师、密室中控运营	/		
	11	剧本杀		剧本设计师	/		
	12	汉服体验馆		汉服造型师、汉服摄影师、汉服买手	/		
	13	换装体验馆		/	/		
	14	蹦床、漂浮、冲浪、跳伞、滑翔伞、马术…		/	/		
	15	沉浸式展览/博物馆		/	/		
	16	光影互动馆		光影体验设计师	/		
	17	VR 体验馆		VR 指导师	/		
	18	钓虾/鱼馆、农家体验		/	/		
	19	DIY 手工坊		DIY 创意研发师	/		
	20	减压体验馆		/			

类型	序号	新业态	非新业态	新职业	纳入《职业大典》情况
体验	20	减压体验馆	/	/	
	21	电子竞技馆		电竞顾问、电竞运营师、电子竞技员	电子竞技运营师、电子竞技员
	22	私影		观影顾问、版权购买师	/
	23	自拍盒		摄影创意师	/
	24	轰趴馆		轰趴管家	/
	25	植发		植发医生	/
	26	分时健身馆		连锁经营管理师	连锁经营管理师
	27	快剪店		连锁经营管理师	连锁经营管理师
	28	养发		养发师	/
	29	轻医美、视频面诊		轻医美医生	/
	30	室内萌宠互动（如宠物咖啡）		宠物烘焙师	/
	31	宠物摄影		宠物摄影师	/
	32	宠物寄养		宠物按摩师	/
	33	宠物殡葬		宠物殡葬师	/
	34	STEM/编程（包括亲子频道的STEM）		STEM 创客导师	/
	35	油画/花艺/国学/戏曲培训		兴趣养成师	/
	36	共享自习室		自习社长	/
	37	无人机培训		无人机驾驶员	无人机驾驶员
	38	产后修复		产后修复师、产后心理辅导员	健康照护师
	39	亲子派对		派对策划师	/
40	整理收纳	收纳师	/		

类型	序号	新业态	非新业态	新职业	纳入《职业大典》情况
体验	41	智慧养老	/	家庭健康顾问、老年人护理专员、健康照护师、老年人能力评估师、社群健康助理员、呼吸治疗师	健康照护师、老年人能力评估师、社群健康助理员、呼吸治疗师
	42	医疗机构的核酸检测		核酸检测员	/
	43	甲醛检测		甲醛检测员	/
	44	在线问诊、远程医疗		互联网医生	社群健康助理员
	45	消杀		专业消杀员	防疫员、消毒员
	46	卫生管理		公共场所卫生管理员	公共场所卫生管理员
	47	呼吸治疗		呼吸治疗师	呼吸治疗师
技术	48	体验直播（吸猫、蹦迪、旅游、健身、后厨、店内）	/	体验直播主播	互联网营销师
	49	在线教育/线上课程/互联网大学		在线学习培训师	在线学习服务师
	50	外卖		网约配送员、外卖运营师	网约配送员
	51	线上生鲜零售		网约配送员	网约配送员
	52	闪购		网约配送员	网约配送员

类型	序号	新业态	非新业态	新职业	纳入《职业大典》情况
技术	53	在线购药		网约配送员	网约配送员
	54	社区团购		社区团购团长	/
	55	无人配送		人工智能训练师、人工智能工程技术人员（算法工程师、深度学习算法工程师）	人工智能训练师、人工智能工程技术人员（算法工程师、深度学习算法工程师）
	56	无人机		无人机驾驶员、无人机装调工、人工智能工程技术人员（算法工程师、深度学习算法工程师）	无人机驾驶员、无人机装调检修工、人工智能工程技术人员（算法工程师、深度学习算法工程师）
	57	无人驾驶		无人车安全员、人工智能工程技术人员（算法工程师、深度学习算法工程师）	无人机驾驶员、无人机装调检修工、人工智能工程技术人员（算法工程师、深度学习算法工程师）
			景区(电子门票)	景区数字化运营师、景区预约管理师	/
			/	酒店	酒店数字化运营师、酒店收益管理师、酒店互联网营销师
			餐厅	餐饮数字化运营师	互联网营销师

类型	序号	新业态	非新业态	新职业	纳入《职业大典》情况
技术		/	电影（数字化排期）	/	/
		/	KTV、美业…等本地生活服务业	数字化门店规划师、数字化运营师	互联网营销师
	58	共享民宿	/	民宿房东、民宿数字化运营师	互联网营销师
	59	共享单车、共享电单车		单车运维员、单车维修员	/
	60	网约车		网约车司机	/
	61	共享充电宝		/	/

数据来源：美团研究院