



中国服务业小店 经济活力报告



DEVELOPMENT REPORT

美团研究院 上观新闻

2020年7月



中国服务业小店经济活力报告

内容提要：

2020年6月，美团研究院、上观新闻数据新闻中心（以下简称上观数据）针对服务业小店的发展情况开展了问卷调查（共回收有效问卷1.2万份），调查显示，员工人数5人及以下小店的占比为89.4%，年营业收入少于50万元的小店的占比达88.7%。广东、江苏、浙江、山东、四川五省的小店经济活力领跑全国，上海、北京、广州、深圳、成都的小店经济活力位居36个重点城市的前五位。

疫情后，小店经济的活力和生命力进一步体现。为了发展和繁荣小店经济，建议重视下述方面的工作：优化发展环境，提升服务业小店发展质量；夯实生活服务业新基建的支撑作用，强化数字化赋能；加强对服务业小店的人才培训支持，提升服务业小店从业人员的技能。

关键词：小店经济 服务业小店 数字化 经济活力

一、服务业小店的发展概况

2020年6月，美团研究院、上观数据针对服务业小店的发展情况开展了问卷调查（共回收有效问卷1.2万份，以下简称“问卷调查”）。问卷调查结果显示，我国服务业小店的员工人数大多在5人以下，员工人数5人及以下的

小店占比为 89.4%，其中，员工人数 3 人及以下的小店占比为 68.8%。年营业收入少于 50 万元的小店占比达 88.7%，这也说明小店的集中度不高，长尾特征非常明显。服务业小店的创业方式以自己单干或者夫妻店为主，占比高达 67.2%，与合伙人和朋友一起创业的比例为 31.6%，1.2%的小店属于其他（见图 1、图 2）。其中，餐饮小店是大部分人实现创业梦想的第一阵地和选择，问卷调查显示，57%的餐饮老板在开店之前为企业工作人员、小生意人和农民。

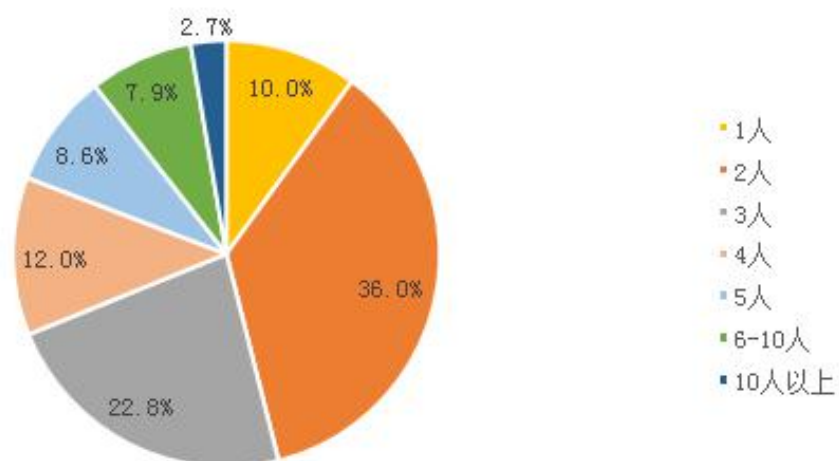


图 1 服务业小店员工数量分布

数据来源：2020 年 6 月开展的服务业小店发展情况调查，有效问卷 1.2 万份

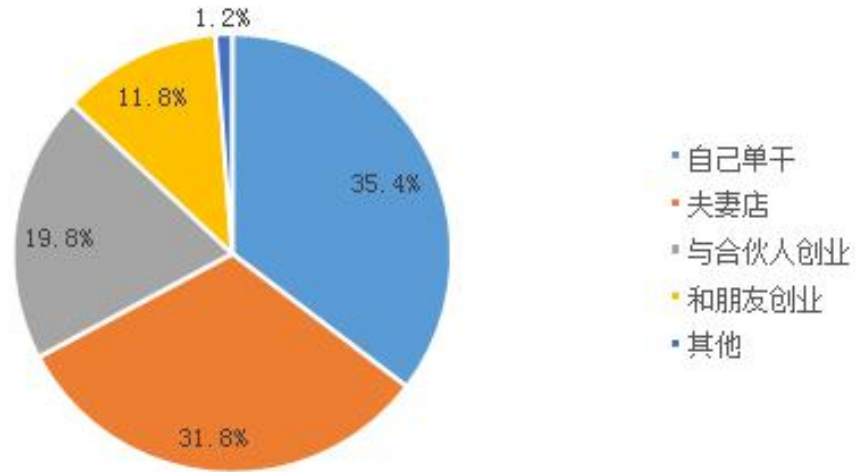


图 2 服务业小店创业方式分布

数据来源：2020 年 6 月开展的服务业小店发展情况调查，有效问卷 1.2 万份

美团平台大数据显示，2019 年在美团平台上获得订单和收入的小店有数百万家，涉及服务品类达 260 多个，包括餐饮品类 39 个，休闲娱乐品类 27 个、购物品类 24 个。评分 4 星以上的小店商户的占比为 39.5%；2019 年，小店消费订单为百亿级别，交易金额为千亿级别，且保持了较高的增长速度，2019 年小店交易总金额同比增长 22.1%。

2020 年疫情后，小店经济的活力一度陷入低谷。美团平台大数据显示，随着中国经济、生活秩序逐步恢复正常，小店经济也在数字化助力下实现 V 型复苏。2020 年 6 月，全国服务业小店的消费复苏率实现稳步增长，相较于疫情较为严重的 2 月份增长 3.3 倍（见图 3）。

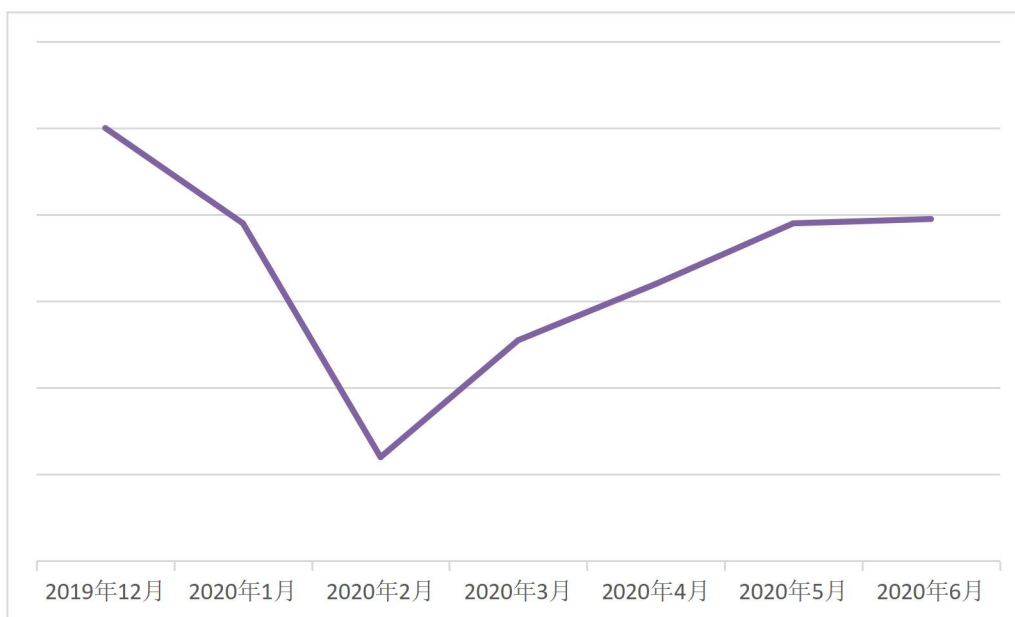


图 3 生活服务业小店消费复苏情况

数据来源：美团平台大数据

二、服务业小店发展的区域特征

可从小店供给能力、小店消费活力、数字化水平三个方面分析小店的经济活力：小店供给能力包含品类覆盖、线上小店商户占比、高评分小店商户占比三个指标，用于评估地区供给丰富度、供给数量和供给质量；小店消费活力包括消费金额、消费金额同比增长率两个指标，用于评估地区消费规模和消费增长潜力；数字化水平包括小店线上化率和收银管理系统覆盖率两个指标，用于评估地区数字经济发展水平和智能设备等科技应用水平（见图 4）。



图 4 服务业小店经济活力评价体系

依托美团平台大数据，我们对全国 31 个省份（不含港澳台地区）和 36 个重点城市（包括 4 个直辖市、27 个省会城市、5 个计划单列市）的小店经济活力进行了比较分析，主要结论如下：

（一）华东、华南等区域的服务业小店经济活力较强

从区域来看，小店经济活力 TOP5 区域为华东、华南、华北、西南、华中（见表 1）。

表 1 服务业小店经济活力区域排名

序号	区域排名
1	华东
2	华南
3	华北
4	西南

5	华中
6	东北
7	西北

数据来源：美团平台大数据

注：排名不包含港澳台地区

（二）广东、江苏、浙江、山东、四川五省的服务业小店经济活力领跑全国，多元化的小店服务彰显一方风土民情

分省份来看，服务业小店经济活力强的 TOP10 省份（不包含港澳台地区和 4 个直辖市）为广东、江苏、浙江、山东、四川、河南、湖南、辽宁、湖北、福建（见表 2）。

从 TOP10 省份分项表现来看，广东、四川、湖北、河南、福建在小店供给能力上位居前列；广东、江苏、浙江、山东、四川在小店消费活力方面位居前列；广东、辽宁、福建、湖北、湖南在小店数字化方面位居前列（见图 5）。

表 2 服务业小店经济活力 TOP10 省份排名

序号	省份排名
1	广东省
2	江苏省
3	浙江省
4	山东省
5	四川省
6	河南省
7	湖南省
8	辽宁省

9	湖北省
10	福建省

数据来源：美团平台大数据

注：排名不包含港澳台地区和 4 个直辖市



图 5 服务业小店经济活力 TOP10 省份的分项表现

数据来源：美团平台大数据

以广东省为例，美团平台上收录的广东省生活服务商户约 300 万家，有交易的小店数量约 70 万家，线上化率为 22.8%。美团平台上广东小店的交易品类有 236 个，品类覆盖率高达 86%，评分 4 星以上的小店商户数量占比达到 39.7%。2019 年，广东省的小店消费金额在全国小店消费总金额中的占比达到 14.1%，且保持了较高的增长速度。

像毛细血管一样扎根各个城市的小店，不仅提供多元化的服务，还能彰显一方风土人情。如吉林人民喜好洗浴桑拿，上海人民热衷美容美发养发，文艺青年喜好云南的

民宿酒吧，山东人民喜好美睫纹绣，各式各样的消费需求在各具地方特色的服务业小店中得到了满足（见图6）。



图6 服务业小店区域地图（根据消费 TGI 喜好判定）

数据来源：美团平台大数据

（三）上海、北京、广州、深圳、成都的服务业小店经济活力位居国内城市的前五位，各城市小店优势特色明显

从城市来看，小店经济活力强的 TOP10 城市为上海、北京、广州、深圳、成都、重庆、杭州、西安、武汉、南京（见表3）。

表 3 小店经济活力 TOP10 城市排名

序号	城市排名
1	上海市
2	北京市
3	广州市
4	深圳市
5	成都市
6	重庆市
7	杭州市
8	西安市
9	武汉市
10	南京市

数据来源：美团平台大数据

注：排名为 36 个城市排名（包括 4 个直辖市、27 个省会城市、5 个计划单列市）

从城市分项表现来看，上海、成都、北京、郑州、西安在小店供给能力上位居前列；上海、北京、深圳、广州、成都在小店消费活力方面位居前列；广州、深圳、海口、西安、厦门在小店数字化方面位居前列（见表 4）。

表 4 服务业小店经济活力分项 TOP10 城市排名

序号	供给能力	消费活力	数字化
1	上海市	上海市	广州市
2	成都市	北京市	深圳市
3	北京市	深圳市	海口市
4	郑州市	广州市	西安市
5	西安市	成都市	厦门市
6	广州市	重庆市	成都市
7	武汉市	杭州市	长沙市
8	天津市	西安市	乌鲁木齐市
9	深圳市	武汉市	贵阳市
10	重庆市	南京市	昆明市

数据来源：美团平台大数据

注：排名为 36 个城市排名（包括 4 个直辖市、27 个省会城市、5 个计划单列市）

以上海市为例，上海市在小店供给能力和消费活力方面均位列全国第一，美团平台收录的上海市生活服务商户约 70 万家左右，2019 年有交易的服务业小店数量约 21 万家。美团平台上海小店的交易品类有 231 个，品类覆盖率高达 84%，评分 4 星以上的小店商户数量占比达到 38.1%；上海市的小店消费金额在全国小店消费总金额中的占比达到 4.8%。

分品类来看，上海市交易金额排名前五的小店消费品类为餐饮、酒店、丽人、休闲娱乐、购物。不过，上海市服务业小店的数字化发展水平需要进一步提高，上海市 2019 年在美团平台上的服务业小店的线上化率为 30.7%。

值得注意的是，上海市疫情后的服务业小店的消费复苏率高于全国平均水平，6 月份黄浦区、崇明区、静安区服务业小店的消费复苏率都超过了 100%，展现出上海小店经济的强大生命力（见表 5）。

表 5 2020 年 6 月上海服务业小店消费复苏率 TOP5 行政区

上海市行政区	6 月小店消费复苏率排名
黄浦区	1
崇明区	2
静安区	3
浦东新区	4
宝山区	5

数据来源：美团平台大数据

从小店消费喜好 TGI 来看，通过对上海、北京、广州、深圳、成都五个城市的比较分析可以看出，上海市的丽人、购物、教育培训、结婚等品类表现优异；北京市的丽人、生活服务、医疗、运动健身、亲子等品类表现优异；广州市的餐饮、酒店等品类表现优异，深圳市的餐饮、结婚等品类表现优异；成都市的餐饮、结婚等品类表现优异；成都市的民宿、酒店、休闲娱乐、医疗、运动健身等品类表现优异（见图 7）。



图 7 TOP5 城市小店经济的品类喜好（根据消费 TGI 喜好判定）

数据来源：美团平台大数据

问卷调查显示，服务业小店在经营管理上使用最多的数字化服务为线上点单（包括餐饮下单、预订生活美容服务等），占比高达 35.6%，其他依次为线上订单管理排期、线上收银、线上储值卡与会员卡以及线上记账对账等（见表 6）。

表 6 服务业小店使用的经营管理数字化服务 TOP5

排序	服务类别
1	线上点单（包括餐饮下单、预订美甲服务等）
2	线上订单管理、排期
3	线上收银
4	线上储值卡、会员卡
5	线上对账记账

数据来源：2020 年 6 月开展的服务业小店发展情况调查，有效问卷 1.2 万份

三、发展小店经济意义重大

数据显示，全国服务业小店 6 月份的消费复苏率继续稳步增长，相较于新冠肺炎疫情较为严重的 2 月份的消费复苏率增长了 3.3 倍，疫情后，小店经济的活力和生命力进一步体现，对于激发微观主体的活力，对于提振经济、缓解就业压力、满足消费需求都具有重要意义。

（一）小店经济门槛较低，上手快，可以提供大量就业岗位

根据市场监管总局公布的数据，截至 2020 年 3 月 15 日，全国实有各类市场主体 1.25 亿户，其中个体工商户 8353 万户。根据 2019 年第四次全国经济普查的数据，一家个体工商户可带动 2.37 个人就业，由此可推算出我国个体工商户吸纳了约 1.98 亿人就业。

服务业小店规模小、经营灵活，能够深入社区和居民生活，提供各种各样个性化、低频次的服务和产品，如特

色餐饮、密室、美甲美睫、音乐培训等，就业形态五花八门，门槛相对较低，成本较小，可以提供大量就业机会。

（二）小店经济是一种有效的产业供给方式，长尾特征明显，汇集成万亿级别的大市场

小店经济本质上是一种产业供给方式，这种供给方式适应我国经济社会发展的阶段性特征，也能满足消费者的消费需求。目前，我国已经进入服务经济主导阶段，服务消费呈现出个性化、特色化、均衡化等方面的特征，再加上收入水平、知识水平、生活习惯的不同，服务需求差异化特征明显，是典型的长尾市场，数量众多的特色小需求汇集起来可以形成万亿级别的大消费、大市场。同时，小店商户的运营成本相对较低，创造了便捷、可及的消费场景，可以让利消费者，有效促进消费。

四、发展小店经济、提升服务业小店发展质量的政策建议

《2020年国务院政府工作报告》指出，保障就业和民生，必须稳住上亿市场主体，尽力帮助企业特别是中小微企业、个体工商户渡过难关。建议重视下述方面的工作，大力发展小店经济：

（一）优化发展环境，提升服务业小店发展质量

一是创新监管理念和方式，坚持包容审慎监管。比如，可区分大中型餐饮和小餐饮的实际情况，对符合申请食品

经营许可条件的，探索食品经营许可的告知承诺制、信用审批制、一证多址等创新做法，优化许可准入服务。

对达不到许可条件但符合食品安全卫生基本条件的小餐饮业态，依法依规深化登记备案管理。实现餐饮行业许可和登记备案 100%全覆盖，解决餐饮行业准入难题，确保餐饮行业持有合法经营资格。依法清理禁止取得登记备案等合法经营资格的小餐饮入网经营的法规政策，破除限制竞争、有碍线上线下融合发展的制度障碍。推动法规政策完善，依法明确允许取得登记备案证明的小餐饮商户，可以同时从事线下经营和网络经营。

二是引导服务业小店提升经营管理水平，无论是在线上还是线下开展业务都要注重品质，树立品牌和形象，提升专业特色，打造“小而美、小而精”的小店经济发展格局。

三是合理规划商业设施，为服务业小店发展提供载体。按照均衡化、便利化原则为小店经济发展提供空间，如结合“一刻钟生活服务圈”建设，大力发展社区商业，为小店经济发展提供必要的载体；坚持工作和生活融合，在产业集聚区布局一批休闲娱乐、教育培训、医疗健康、特色餐饮、生活美容等生活服务特色小店；强化商圈、步行街建设，通过精细规划科学搭配一批特色、精致化小店，打造服务消费生态，提升区域经济活力。

（二）夯实生活服务业新基建的支撑作用，强化数字化赋能

疫情期间，一部分小店依托遍布全国的线上服务体系得以维持生计，有效降低了中国经济的整体风险。但疫情也暴露出大部分小店的数字化建设仍然处于较低水平，需要有效提升。今后要夯实生活服务业新基建的支撑作用，强化数字化赋能。建议一是通过数字技术改造小店的服务场景，提升服务消费体验，如利用全息投影技术营造精美服务环境；二是支持小店使用数字化、智能化支持系统，如使用自主点餐、收银收单系统提升服务效率等；三是发挥生活服务电子商务平台连接“大市场”功能，为众多小众、低频、新服务的小店提供消费者流量支持，培育休闲娱乐、运动健身、教育培训、生活美容等众多个性化服务市场，汇集大消费；四是发挥生活服务电子商务平台连接众多小店的“媒介”作用，支持平台提供金融、营销、配送等方面的服务，实现对小店的精准帮扶。

（三）加强对服务业小店的人才培训支持，提升服务业小店从业人员的技能

小店商户规模小，无法依托“组织”实现“干中学”，进而积累人力资本。问卷调查显示，很多服务业小店反映职业技能提升有困难，需要进行有针对性的培训。建议依托职业培训学校、互联网培训等多种渠道，建立有针对性、

低成本、可触达的培训体系，依托行业协会、专家学者、高技能员工等各方力量，研发更具针对性的课程，将线上和线下培训方式有机结合起来，大力提升我国服务业小店从业人员的技能。



美团研究院



上观新闻

