

生活性服务业：转向“内修”

度过了资本狂热期，生活性服务业逐渐转向“内修”。今年，生活性服务行业发展在低调中不断前进，部分O2O平台关停，进一步体现了行业优胜劣汰的趋势。尤其在行业竞争的大背景下，线上平台瞄准线下体验，拓展全渠道业务发展，同时实体企业也弥补线上渠道。

未来，生活性服务业的电商业务占比将进一步提高，规范性文件的出台，将推进行业规范化发展。



4500亿元

2017年上半年
全国生活服务电商交易额
达4500亿元



11.7%

2017年1-9月，从需求结构看，北京服务性消费额增长11.7%

21.84%

全国同比上半年增长21.84%

6.3%

北京增速超过商品性消费6.3个百分点

>> 北京便民商业网点建设进度



·现状篇·

关键词 1 资本寒冬

生活性服务业经过近几年的电商发展，成为社区商业的重要组成部分。生活性服务业这块诱人的蛋糕，从传统开发商到互联网公司都在争夺这一市场，尤其当资本不再批量涌入，线上平台想从中分羹并不容易。2017年，O2O退烧，生活性服务业领域鲜有大宗资本投入。洗染O2O e袋洗的融资信息暂停在去年11月；京东到家于2017年2月关闭家政、货运、按摩等多项O2O上门服务。另外一家洗衣业务公司北京伟创盛达科技有限公司在国家企业信用信息公示系统显示，因登记过的经营场所无法联系，被列入经营异常名录。有消费者反映，在多洗平台下单后始终没有人上门取衣，也无法退款。

关键词 2 产业链布局

在生活性服务业的规范化进程中，从业企业在加深这一行业的布局。维修与回收在产业链上存在互补关系。2017年6月，维修O2O闪修侠完成数千万A轮融资，用户在闪修侠和回收宝上能够体验和完成手机回收、手机维修的服务，提升了用户的使用频次，也扩大了业务场景。实际上，爱回收也在今年2月宣布向爱维修投资数百万元。此外，家政行业企业逐渐将视角放在了用工的源头。以58到家、爱依家政、管家帮等企业为例，除了开展家政服务之外，还开办了家政培训机构。此外，管家帮还在二三线城市设立分公司，管家帮招聘、培训的部分家政员将为贵州居民提供家政服务，另外大部分家政员将输入一线城市，服务于北京、上海、广州等城市。

关键词 3 电商渗透不足

7月11日，艾瑞咨询发布的《2017中国本地生活O2O行业研究报告》显示，本地生活服务O2O形成到家、到店两大模式，行业整体交易规模接近7000亿元。2016年本地生活服务O2O行业整体市场规模为7621亿元。截至2016年底，O2O在整个本地生活市场的渗透率仍不足10%，处于较低水平。此外，爱依家政培训学校校长王成丽透露，爱依家政也早已开始线上的家政预约服务业务，从业务量来看，线上占比还很小。今年8月饿了么发布的中国外卖消费大数据显示，餐饮行业市场2020年可突破5万亿元，O2O外卖市场交易额将突破7000亿元，外卖O2O占据14%的市场份额，可增长空间较大。

·趋势篇·

关键词 1 线上落地实体店

线上生活服务平台的出现，通过线上服务，尚不能在行业中形成差异化经营的特色，也容易被综合O2O平台所替代。不过这些服务平台在2017年开始培养线下渠道。3月底，58到家的在北京开设两家线下体验店，主要作为提升用户体验、承接售后服务。8月，美业O2O河狸家也开设实体体验馆。11月，以上门洗衣服务起家的泰笛，在上海开出了首家无人洗衣店，并计划在全国开设百家无人洗衣店。这些实体门店选址，也多数通过大数据来选定，开发更具目标性。对此，泰笛工作人员表示，在无人洗衣店运营之后，周边的洗衣订单有明显增长。

关键词 2 品牌化

生活性服务业的品牌化特征，已经成为让消费者“掏腰包”考量的前提之一。生活性服务业品质提升和在疏解整治背景下，保障居民日常生活便利已经成为北京市的重要工作。北京市商务委10月9日披露，今年1-9月全市新建和规范提升便民商业网点1113个，其中新建800个、规范提升313个。而根据今年北京市政府工作报告，2017年全年北京将实施提高生活性服务业品质行动计划，建设提升1000个便民商业网点，推进网点的连锁、品牌化发展。据悉，今年初全家便利店在京共有20家门店，预计到今年底将有40家店面。而在2018年，北京预计将有80家全家便利店。

关键词 3 规范化提升

消费需求趋于多样化，意味着服务市场需要细分，这要求从业者的专业技能提升，以及服务内容也将更加专一。规范提升依然是恒定不变的发展主旋律。同时，生活服务中各行各业的制度也在不断出台。今年7月，国家发改委等17个部门印发《家政服务提质扩容行动方案(2017年)》，希望通过发展、调整改善家政服务中存在的难点问题。

此外，去年底北京市商务委首次发布《生活性服务业行业规范、标准及规范性文件指南》，梳理蔬菜零售等10个行业标准、规范和规范性文件。越来越多的北京居民在家门口的消费场景将实现改观。

北京商报记者 吴文治 王维祎