

# 受益政策红利 居民服务业加速升级

消费观念转变,消费能力提高,人们对生活服务业的需求越来越多。“互联网+”模式推广,互联网应用快速进入家政、美容、维修、餐饮等民生服务领域,居民服务业发展迎来新机遇。近日,北京统计局公布一组数据,2015年北京规模以上传统居民服务企业电子商务交易额同比增长67.3%。在“互联网+”模式下,创造新需求,实现高增长。



## O2O创造新商机

足不出户的“宅”生活成为新一代年轻消费者对新标准生活的理想。如今,“互联网+”与生活服务业结合,将这一体验发挥得淋漓尽致。

国家统计局北京调查总队和北京市统计局开展的专题调研显示,商业模式不断创新,线上线下融合加深,正成为新的经济增长引擎,助力居民服务业品质提升。数据显示,随着人们消费习惯是变化,部分居民需求转至线上,电子商务交易迅速增长,2015年北京规模以上传统居民服务企业电子商务交易额同比增长67.3%。居民服务类电商互联网融合度高,销售收入快速增长,2015年居民服务类电商实现电子商务交易额3.3亿元,占总营业收入的比重为49.6%。在居民服务行业中,不少企业通过合并,业务领域涉及房产、汽车、招聘、金融、二手、本地生活服务及影视等,发展的协同效应不断显现。

“互联网+居民服务”时代,用户可以主动寻求自己想要的服务,服务商也可以通过更加直接、更加互动的方式,主动挖掘用户需求,为经济带来更多增量。2015年,“触网”的规模以上传统居民服务企业实现营业收入同比增长13.9%,高出单纯靠实体店铺经营的规模以上居民服务企业增速8.8个百分点。居民服务类电商凭借技术和资源优势,增长速度更快。2015年,居民服务类电商营业收入增长速度为15.8%,2016年1-8月达到46.5%,增势迅猛。调研结果显示,传统居民服务企业未受到“互联网+”的明显冲击,在实体居民服务需求没有减少的情况下,平台企业通过相对低廉的价格和方便快捷的服务,创造了大量新的需求,并不断给经济增长带来新的动能。

而在电商公司的发展中,不断实现自身业绩的新突破。

## 居民服务商业加速触网

社区商业以社区居民为主要服务对象,居民服务业是一个为居民日常生活提供服务的行业,两者发展休戚相关。生活服务业中的生活服务涉及的品类非常多,与居民日常生活密不可分,很难出现消失或者退市的情况。目前,能够归为居民服务业的有文化体育服务、教育医疗服务、旅游娱乐服务、餐饮住宿服务、居民日常服务和其他生活服务等最终消费服务行业。

伴随着《关于推进电子商务进社区促进居民便利消费的意见》的发布,商务部市场建设司负责人强调,要基于当前社区电子商务的发展现状、存在的问题以及发展趋势,突出“便利、品质、高效、绿色、有序”特色,以居民生活需求为导向,构建线上与线下互动融合、虚拟与实体互相补充的社区商业综合服务体系,打造“一刻钟”便民服务商圈。

近年来,随着信息、互联网技术的发展,电子商务快速向社区商业各领域渗透,带动商业模式和运营管理方式不断变革。业内人士表示,曾因社区商业中颇受重视的生活服务业,曾出现不少电商平台的开拓者,以致出现了行业的高峰期,随后也出现了大量平台的“入局”、“出局”换代、淘汰现象。经过几年的变化,总体来看,社区商业还存在体系不完善、业态配置和服务功能不齐全等短板,电子商务引领社区商业创新、提升效率和降低成本的深度应用还不够。农村生活服务业的改造晚,线上融合少。

以往的互联网行业巨头合并,关于是否涉嫌垄断的争议不在少数。除去网约车、网络信息提供服务平台的2015年10月美团与大众点评合并,今年8月,滴滴出行宣布与Uber全球达成战略协议,滴滴出行将收购优步中国的品牌、业务、数据等全部资产在中国内地运营。而在这之前,滴滴已与快的携手,生活服务电商平台线上不断合并,在市场竞争中开辟了更广的市场。有业内人士认为,行业之间的兼并、收购,是为了实现资本最大化的利用。

相关数据显示,2015年社区O2O市场规模达到304亿元,预计到2020年可增至2234亿元,年均增长率将达到49%,社区商业的市场空间充满想象。

在电商迅猛发展的同时,商务部门也将电子商务作为协调发展进步的主要渠道。

北京商报记者 吴文治 实习记者 王维祯

## 业务激增 行业整合

北京商报记者以五道口地区为例进行了调查,在百度糯米平台,五道口周边的餐饮项目近400家,从一人餐到十人餐以及各种代金券的购买量超过10万次的商户占到多数;家政服务类的团购项目近200项;生活服务设施有700多项,单价从几元到数千元不等。

废旧商品回收平台帮到家,北京市已有超300名上门回收人员,覆盖社区超500个,为40万家庭、120万用户提供上门回收服务。此外,整合帮到家的总公司盈创回收在小区内或者社区、地铁周边的回收机,目前已经回收超4000万个塑料瓶,北京商报记者向回收师傅了解到,平均每次上门收取废旧物都超过5公斤,

也曾有居民一次性整理出数十公斤的废旧物后与平台联系。

饿了么曾在媒体开放日上宣布,饿了么交易平台日订单量首次突破500万。除了平台公开的日订单量突破500万的数据外,饿了么还公布已入驻全国700多个城市,平台用户量超过7000万人,按照数据来看,在全国范围内,约每20个人中就会有一个人通过饿了么订餐。

随着消费增长,居民服务业的企业、平台也不断活跃着。根据比达咨询数据中心曾公布关于生活服务类电商平台的监测数据显示,2016年3月,生活服务平台的用户粘性不断提高,其中百姓网的单次运行时长为7.9分钟。