

199IT数据社群：超1.6万会员的选择，超3000个数据主题，仅199元/年。

点击加入

关闭

x

搜索

# CCFA&58同城：2022年中国生活服务业就业指数报告 (附下载)

2022年09月13日 生活数据 研究报告 网络招聘

**报告下载：添加199IT微信公众号【i199it】，回复关键词【2022年中国生活服务业就业指数】即可**

报告显示，生活服务业就业景气度不断攀升，2021年就业指数呈上升趋势，2021年二季度就业指数达到9.4，为近三年来最大，招工缺口明显；整体就业景气度增高，生活服务业招聘需求旺盛。

从求职需求看，装卸/搬运工岗位用工最为紧缺；

从招聘需求看，物流快递服务领域招聘活跃度高，拉动就业需求上涨；

从区域来看，东部活跃度更高，人口效应明显；

从城市特点看，成都招聘需求居首位，北京重回求职者吸引力榜首城市。

## 生活服务业招聘需求旺盛，物流相关职位用工缺口大

《中国生活服务业就业指数报告（2022）》显示，与2020年相比，物流快递服务、住宿餐饮服务占比仍居2021年生活服务业招聘及求职需求前两位，居民出行服务超越居民零售和互联网销售服务排名第三。反映出，在疫情常态化控制下保障民生、促进就业方面中国经济发展

韧性，一些基础服务领域出现就业供需双增的火爆局面，在全国各地受疫情多点散发的影响下，居民零售和互联网销售服务领域，受线下部分影响，总人才供需增速放缓，但线上经济带来物流快递服务领域招聘需求激增。

从生活服务业各个子领域情况来看，物流快递、居民出行、居民和家庭、居民零售和互联网销售、住宿餐饮5大服务领域供需两旺，缺工紧迫度相对较高；而养老相关的服务业作为中国社会民生发展的重要环节，虽受疫情影响行业发展速度与规模增长处于缓慢起步阶段，但市场潜力巨大。

从招聘需求看，物流快递服务、居民出行服务等领域招聘活跃度高，拉动就业需求上涨；同时用工难问题仍在，并于特殊时期呈现新特征。一方面，求职者占比较大的餐饮等线下实体，市场短时期内按需分配下，新的供需平衡需要时间来让求职者消化；另一方面受政策封控、市场行情与返乡后的流动问题影响，第四季度就业指数进一步提升，年末年初的季节性缺工问题持续，而对2021年的招聘与就业市场提出新的挑战。

从具体岗位来看，装卸/搬运工、客运司机、保姆等是生活服务业各子领域的重点紧缺职位，折射出，随着疫情的逐步稳定，民众的补偿性消费激增，从各子领域的招聘与就业形势来看，从事基层工作的一线员工最为紧缺。

进一步挑选生活服务业中的15个典型职位观察发现，从发展来看，2021年装卸/搬运工、物流专员/助理、快递员、分拣员等职位就业指数最大，用工最紧缺，位居前四位。出租车司机、房产经纪人、保姆、专车司机等围绕居民衣食住行的职位招聘规模上升较快，且存在一定的求职门槛，所以就业指数相对较高。而送餐员、促销/导购员职位则因人员流动性较高，致使就业指数偏高，长期存在用工缺口。

## 东部省份活跃度更高，成都招聘需求表现亮眼，求职者更向往北京就业

整体地域特征上看，2021年生活服务业招聘及求职需求旺盛省份普遍为经济或人口大省，东部省份活跃度更高。广东省延续2020年态势，居供需首位，优势地位明显；山东省招聘需求较2020年跃升三位至全国第四，求职需求提升两位至全国第二。山东通过“创业齐鲁·乐业山东”，高校毕业生留鲁来鲁推进，城乡公益性岗位扩容提质，职业技能提升，企业用工保障服

务等多项针对性行动，极大提升了招聘市场活跃度，吸引更多求职者，实现招聘市场供需两旺，全国排名大幅上升。

从招聘需求上看，全国生活服务业招聘活跃城市Top10分别为成都、重庆、东莞、北京、广州、深圳、温州、上海、武汉、廊坊。近年，成渝地区双城经济圈凭借其高度聚集的商业资源，优越的营商环境，良好的消费氛围，不断拉动生活服务业招聘需求。

求职者偏好城市上，2021年全国生活服务业求职活跃城市Top10分别为北京、成都、深圳、广州、重庆、上海、长沙、杭州、武汉、郑州。与2020年相比，北京上升一位，跃居第一。与全国相比，北京作为总部经济集聚地，其岗位多元、需求量大、薪资颇具竞争力的特点，使之成为求职者心中的就业圣地。

\*城市排名涉及58同城招聘平台362座城市，各城市百分比表示该城市2021年求职需求占总求职需求比重。

### 店员/营业员招聘求职需求双高，服务员从业者愈发年轻化

2021年生活服务业细分领域招聘及求职需求也存在一定差异。物流快递服务领域整体就业指数偏高。其中，物流专员/助理、装卸/搬运工、仓库管理员、分拣员及快递员等招聘需求较旺盛；而货运司机、快递员、仓库管理员、分拣员及物流专员/助理求职需求活跃，尤其是薪资偏高、工作时间相对灵活的货运司机，占比约四成。

2021年，住宿餐饮服务领域就业指数均低于生活服务业蓝领就业指数。重点职位中，餐厅服务员、送餐员的招聘需求日益旺盛。但由于近年来快递员、网约车司机等新职业的兴起，相当一部分求职者从住宿餐饮服务领域流出，进而加剧了缺工情况。其中，服务员职位愈发年轻化，近九成为35岁以下的年轻求职者，且比重较2020年上升约7个百分点。

在居民出行服务领域，供需存在一定错位，就业指数持续走高。商务司机招聘需求最旺盛，占比近四成；同时，疫情防控常态化政策下公交/地铁等安检更严，所需人员有所增加，公交/地铁类招聘需求提升较大，其中，客运司机占比增幅高达10%，列车乘务占比提升2%，但求职需求的增幅相对滞后，拉升了就业指数。

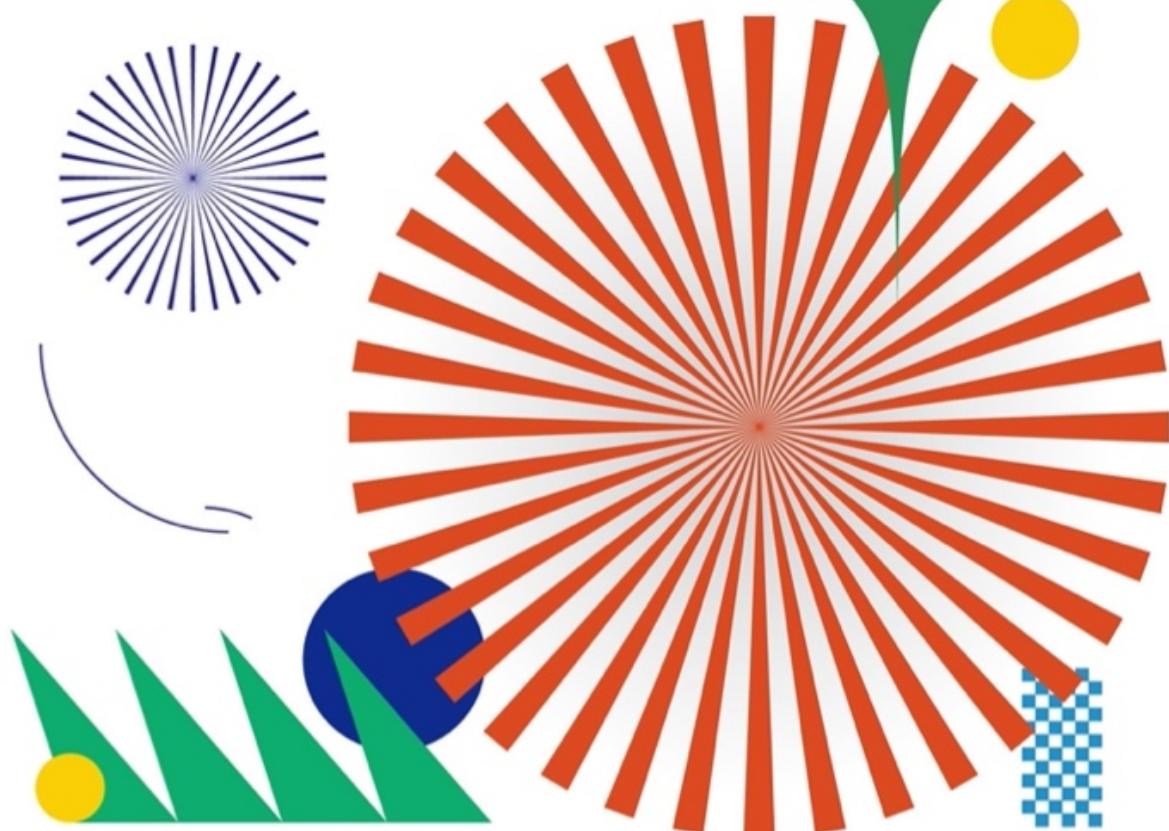
在居民零售和互联网零售服务领域，店员/营业员位居该领域招聘及求职需求居首位，但在招聘需求同比上升18%的同时，求职需求同比下降了17%，供需差异呈扩大趋势，就业指数由0.84上升为1.2。理货员/陈列员、促销/导购员的供需差距也在扩大，且求职需求的降幅远远超过招聘需求的增幅，招工压力增大。而视频主播作为新兴职位，延续2020年以来供需两旺的趋势，就业指数相对平稳。

居民和家庭服务业自2020年三季度开始，招聘需求同比呈上升趋势，并一直持续至2021年二季度。随着居民生活水平提升，家庭对于婴幼儿的照料更为精细，对月嫂、保姆、育婴师/保育员的需求日趋旺盛，同时由于综合技能、人员素质等要求高，且需要一定培训/培养周期，相关人才供给依旧无法满足需求，供需缺口较大，直接拉高了就业指数。



# 中国生活服务业 就业指数报告 (2022)

**CHINA CONSUMER SERVICES  
EMPLOYMENT INDEX REPORT**



 中国连锁经营协会  
CCFA China Chain Store & Franchise Association

 同城

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 综述                             | 1  |
| 第一章 生活服务业现状                    | 3  |
| 一、供需情况                         | 3  |
| 二、地域特征                         | 4  |
| 三、求职者画像                        | 8  |
| 第二章 就业指数整体分析                   | 12 |
| 一、就业指数背景                       | 12 |
| 二、整体就业情况                       | 12 |
| 三、细分领域就业情况                     | 13 |
| 第三章 典型职位就业情况                   | 15 |
| 一、物流快递服务业：招聘需求旺盛，供需矛盾突出        | 16 |
| 二、居民和家庭服务业：招聘活跃度高，拉动就业指数上涨     | 20 |
| 三、居民零售和互联网销售服务业：供需相对平衡         | 25 |
| 四、住宿餐饮服务业：逐步复苏，供需缺口增大          | 31 |
| 五、居民出行服务业：供需存在一定错位，就业指数持续走高    | 35 |
| 第四章 分城市就业情况                    | 40 |
| 一、分区域就业指数：中部地区平均值最高，东北最低       | 40 |
| 二、分规模就业指数：中小城市最高，超大城市居中        | 40 |
| 三、活跃城市就业指数：廊坊、保定受益于区位优势，招聘需求旺盛 | 42 |
| 展望及建议                          | 43 |
| 附录一                            | 44 |
| 附录二                            | 45 |



## 综 述

生活服务业是与居民生活紧密联系的行业，涉及衣、食、住、行、娱乐、健康、教育等各个方面。我国生活服务业就业领域广阔、就业规模庞大，劳动密集型行业众多，吸纳大量就业人口。基于国家统计局《生活性服务业统计分类(2019)》及“中国蓝领就业景气指数”，中国连锁经营协会（CCFA）联合 58 同城推出“生活服务业就业指数”，旨在通过分析招聘大数据变化，研究生活服务业就业景气发展趋势，以人力资源视角洞察生活服务业生产经营状态，积极寻找支持行业发展的对策，稳定及促进生活服务业就业吸纳能力。

本报告共分为四部分，第一部分介绍生活服务业招聘及求职现状；第二部分为生活服务业就业指数整体分析；第三部分侧重从住宿餐饮服务、居民零售和互联网销售服务、居民和家庭服务、物流快递服务及居民出行服务五大细分领域，以及典型职位的角度，具体展示生活服务业重点领域就业情况；第四部分从区域分布、城市规模分布及活跃城市等维度，分析生活服务业地域分布情况。

**（一）生活服务业招聘需求回暖，求职需求下降，招工难问题仍严峻。**随着国内疫情平稳可控，2021 年生活服务业招聘需求呈回暖趋势，较上年翻一番。随着生活服务业不断发展，求职同比下降近 20%，招工难问题日益突出。

**（二）物流快递招聘需求进一步扩大，居家出行增速最快，住宿餐饮和零售服务增速放缓，占比下滑。**疫情期间物流快递服务需求进一步增长。居家出行服务领域竞争激烈，招聘需求增速大幅上升。受国外疫情蔓延扩散，国内疫情多点散发，人员流动性减弱影响，住宿餐饮和零售服务 2021 年招聘需求同比增速放缓，占比下降。

**（三）北京 2021 年经济平稳恢复，生活服务业招聘与就业需求保持稳定。**时值 2021 “十四五”开局之年，规划提出到 2025 年北京现代服务业增加值占比达到 70%。生活服务业就业市场仍供需两旺，其中物流快递、住宿餐饮、居民零售和互联网销售服务业保持恢复性增长，其对应招聘缺口相对较大，就业指数分别达 4.03、3.64、2.93。

#### （四）广东省生活服务业延续优势，引领全国发展；山东省供需两旺，排名大幅上升。

随着疫情的平稳控制，对生活服务业的冲击逐渐缓解。广东省生活服务业发展基础较好，招聘及求职需求复苏优势明显，居全国首位。山东作为人口大省，通过多项针对性活动，提升了招聘就业市场活跃度，实现供需两旺，晋身全国五强。

#### （五）中小城市就业指数最高，超大城市和特大城市供需相对均衡。中小城市由于劳动力持续流出，就业指数最高；大城市中，人口在 100-300 万(II 型)大城市的指数最高，300-500 万人口(I 型)大城市的指数最低，超大城市和特大城市虽招聘旺盛，但同时吸引大量求职者流入，就业指数较平稳。

#### （六）廊坊、保定招聘需求提升；东莞、成都缺工形势有所缓解。廊坊、保定因其在京津冀一体化战略布局下区位优势凸显，招聘需求激增，就业指数最大。东莞及成都近两年生活服务业招聘需求较为旺盛，且依托生活成本相对较低等优势对求职者吸引力提升，缺工形势较 2020 年有所缓解。

## 第一章 生活服务业现状

人社部对外发布《2021 年度人力资源和社会保障事业发展统计公报》，截至 2021 年末全国就业人员 74652 万人，其中城镇就业人员 46773 万人，第三产业就业人员占比高达 48.0%。生活服务业是保障和改善民生的重要行业，对稳增长、调结构、促就业具有重要意义。

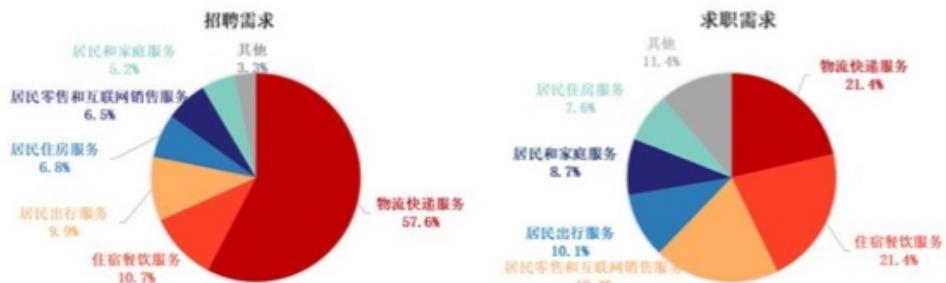
截止 2021 年，58 同城招聘平台上共有 1000 多个职位，涉及生产、生活服务业的多个领域。基于国家统计局对生活服务业的定义及细分领域分类，经中国连锁经营协会与 58 同城专家共同商讨，选定平台上 357 个职位作为生活服务业研究对象（细分领域职位见附录）。其中，招聘需求为周期内生活服务业相关职位招聘人数，求职需求为周期内投递生活服务业相关职位的求职者数，本报告周期为 2021 年一季度至 2021 年四季度。除注明来源的数据或信息外，均来自 58 同城招聘大数据平台。

### 一、供需情况

物流快递及居民出行供需双增，同比增速迅猛；住宿餐饮和零售服务增速放缓，占比下滑。

与 2020 年相比，物流快递服务、住宿餐饮服务占比仍居 2021 年生活服务业招聘及求职需求前两位，居民出行服务超越居民零售和互联网销售服务排名第三，前三类细分领域占比将近八成，供需两端排名有所不同。其中，物流快递服务和居民出行服务供需两端占比均大幅增加，住宿餐饮服务，以及居民零售和互联网服务供需占比下降幅度较大；旅游游览和娱乐服务业受疫情影响最严重，连续三年同比下降。2021 年生活服务业细分领域招聘及求职需求分布如图表 1 所示：

图表 1 2021 年生活服务业细分领域招聘及求职需求分布



\*其他：文化服务、教育培训服务、体育服务、健康服务、养老服务及旅游游览和娱乐服务。

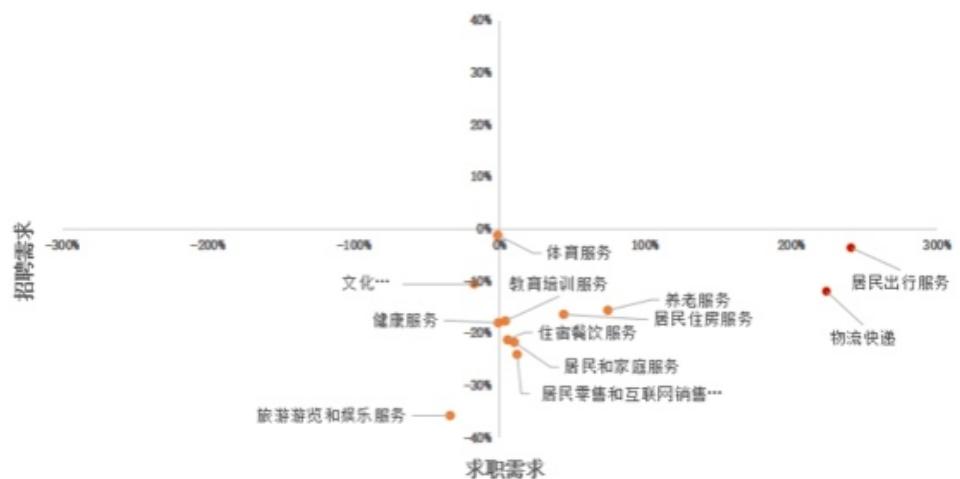
数据来源：58 同城

与 2020 年比，2021 年生活服务业细分领域供需两端变化存在一定差异，物流快递服务及居民出行服务领域招聘需求增长迅猛（图表 2 右下），其他九个细分领域招聘需求增幅相对较小，旅游游览和娱乐服务、文化/体育/健康服务均同比下降；生活服务业细分领域求职需求均同比下降（图表 2 中下）。

具体来看，疫情期间为保障民生发挥重要作用的物流快递服务，以及居民出行服务招聘需求连续两年增速最大；随着老龄化加速，养老服务需求凸显，招聘及求职需求增速均较为显著；居民零售和互联网销售服务，以及住宿餐饮服务受疫情多点散发的影响，同比增速放缓，与 2019 年相比略有下降；旅游游览和娱乐服务受疫情影响严重，供需两端降幅均最大。

2021 年生活服务业细分领域招聘及求职需求同比变化如图表 2 所示：

图表 2 2021 年生活服务业细分领域招聘及求职需求同比变化



数据来源：58 同城

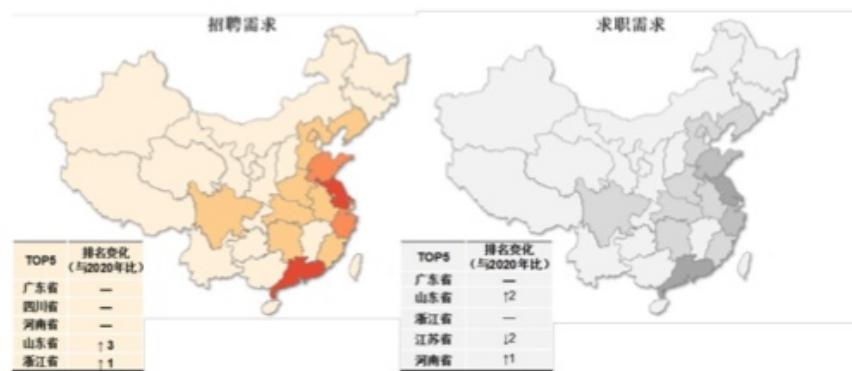
## 二、地域特征

山东省供需两旺，全国排名大幅上升；招聘需求的城市集中度大幅下降，供需均有下沉趋势

地域特征上，2021 年生活服务业招聘及求职需求旺盛省份普遍为经济或人口大省，东部省份活跃度更高。广东省延续 2020 年态势，居供需首位，优势地位明显；山东省招聘需求较 2020 年跃升三位至全国第四，求职需求提升两位至全国第二。山东作为人口大省，也

是劳动力大省，劳动年龄人口高达 6140 万<sup>1</sup>。通过“创业齐鲁·乐业山东”，高校毕业生留鲁来鲁推进，城乡公益性岗位扩容提质，职业技能提升，企业用工保障服务等多项针对性行动，极大提升了招聘市场活跃度，吸引更多求职者，实现招聘市场供需两旺，全国排名大幅上升。2021 年各省份生活服务业招聘及求职需求分布如图表 3 所示：

图表 3 2021 年各省份生活服务业招聘及求职需求分布



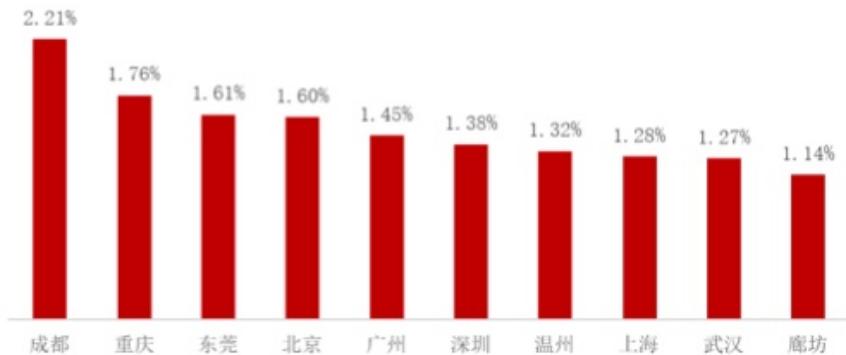
\*颜色越深表示该省(市/自治区)的招聘/求职需求越旺盛；“——”表示与 2020 年比，排名未发生变化。

数据来源：58 同城

2021 年，招聘需求的城市集中度大幅下降，TOP10 城市总体占比由 2020 年的 27.11% 下降 12 个百分点，至 15.03%。中小城市的招聘需求占比逐渐提升，恢复态势较 2020 年明显。成都、重庆分列 2021 年生活服务业招聘需求前两位。近年，成渝地区双城经济圈凭借其高度聚集的商业资源，优越的营商环境，及良好的消费氛围，不断拉动生活服务业招聘需求。北京、深圳、上海等一线城市招聘需求全国排名有不同程度下降（北京由 2 降为 4，深圳由 5 降为 6，上海由 7 降为 8），进一步说明了招聘需求由大城市向新一线及二线以下城市的逐渐下沉。2021 年生活服务业招聘需求 TOP10 城市如图表 4 所示：

1 山东劳动年龄人口：根据 2022 年 2 月 22 日山东省政府新闻办新闻发布会公布，山东省劳动年龄人口达 6140 万。

图表 4 2021 年生活服务业招聘需求 TOP10 城市

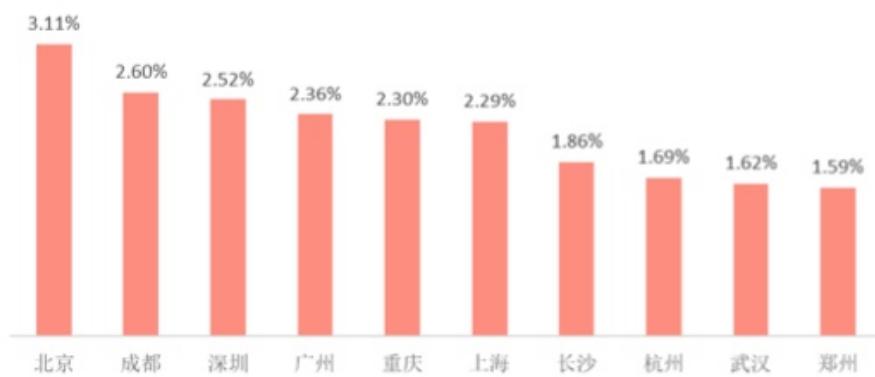


\*城市排名涉及 58 同城招聘平台 362 座城市，各城市百分比表示该城市 2021 年招聘需求占总招聘需求比重。

数据来源：58 同城

求职者偏好城市上，2021 年，求职需求的城市集中度小幅下降，TOP10 城市总体占比由 2020 年的 23.86% 下降 2 个百分点，至 21.92%。求职需求 TOP3 城市与 2020 年相同，但排名略有变化，北京上升一位，跃居第一，成都紧随其后，深圳则从去年的榜首位置下落至第三位。近些年成都以其开放性、包容性及多元性吸引了大量求职者。武汉取代东莞位列第九，作为疫情首发城市，武汉招聘就业市场在 2021 年逐渐恢复活跃。2021 年生活服务业求职需求 TOP10 城市如图表 5 所示：

图表 5 2021 年生活服务业求职需求 TOP10 城市

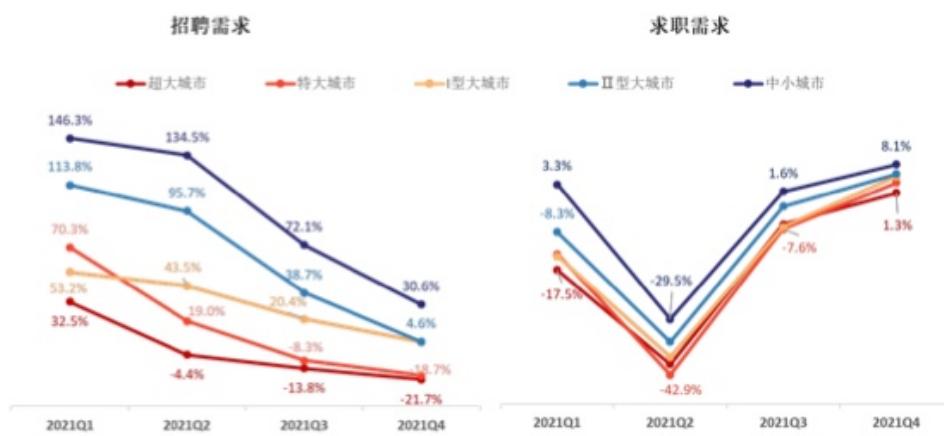


\*城市排名涉及 58 同城招聘平台 362 座城市，各城市百分比表示该城市 2021 年求职需求占总求职需求比重。

数据来源：58 同城

另外，疫情对不同规模城市生活服务业供需影响有所差异，各季度同比增速与城市规模成反比。根据国务院 2014 年《关于调整城市规模划分标准的通知》规定，城区人口 1000 万以上为超大城市，500 万至 1000 万为特大城市，100 万至 500 万为大城市（其中，300 万至 500 万为Ⅰ型大城市，100 万至 300 万为Ⅱ型大城市），其他为中小城市。从招聘需求上，大城市及其他中小城市呈同比上升，但增幅逐渐下降，而超大城市及特大城市二、三季度起同比下降，年末降幅已达 20% 左右。求职需求上，大城市受影响较大，2021 年前三季度为同比下降趋势，第四季度同比微升。受求职意愿、政策引导本地就业及企业业务下沉等影响，中小城市除二季度外均为增长状态。2021 年不同规模城市生活服务业招聘及求职需求同比变化如图表 6 所示：

图表 6 2021 年不同规模城市生活服务业招聘及求职需求同比变化



数据来源：58 同城

除此之外，不同规模城市招聘及求职需求占比变化显示出生活服务业有一定下沉趋势。其中，中小城市生活服务业招聘及求职需求占比均在扩大；大城市中，城市规模越大，招聘及求职需求占比较 2020 年下降的幅度越大，产业及劳动力双转移的趋势开始凸显。2021 年不同规模城市生活服务业招聘及求职需求变化如图表 7 所示：

图表 7 2021 年不同规模城市生活服务业招聘及求职需求占比及变化



\*图中百分比表示不同规模城市招聘/求职需求占总招聘/求职需求比重。

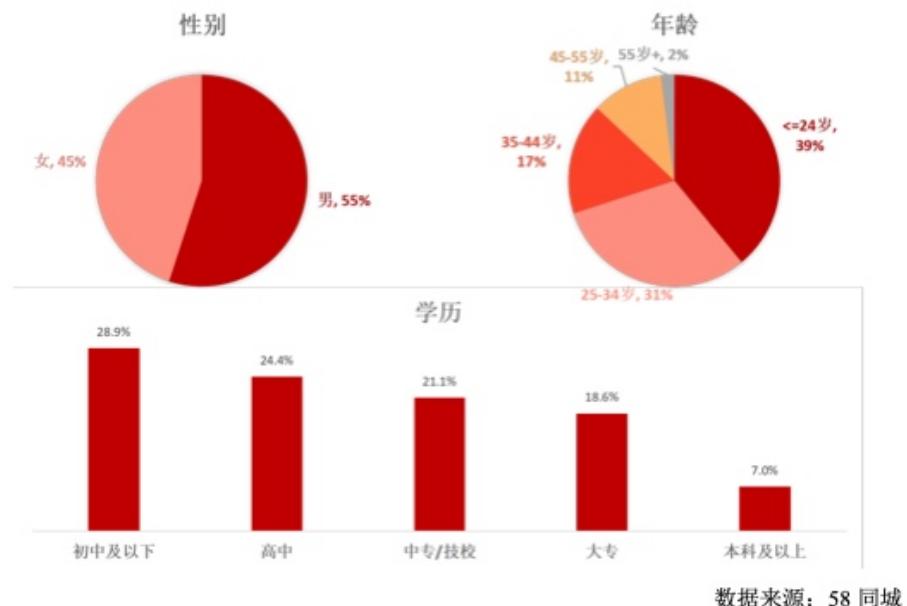
数据来源：58 同城

### 三、求职者画像

#### 34 岁以下年轻求职者占比提升至八成；一半以上受教育水平为高中及以下

聚焦求职者，2021 年生活服务业求职者男性略高于女性，并以年轻、低学历求职者为主。具体来看，生活服务业求职者男女比例为 11:9；八成为 34 岁以下；超五成学历为高中及以下。与 2020 年相比，女性求职者占比上升约 3 个百分点，34 岁以下年轻求职者占比增加约 5 个百分点，高中及以下学历求职者占比增加约 3 个百分点。2021 年生活服务业求职者画像如图表 8 所示：

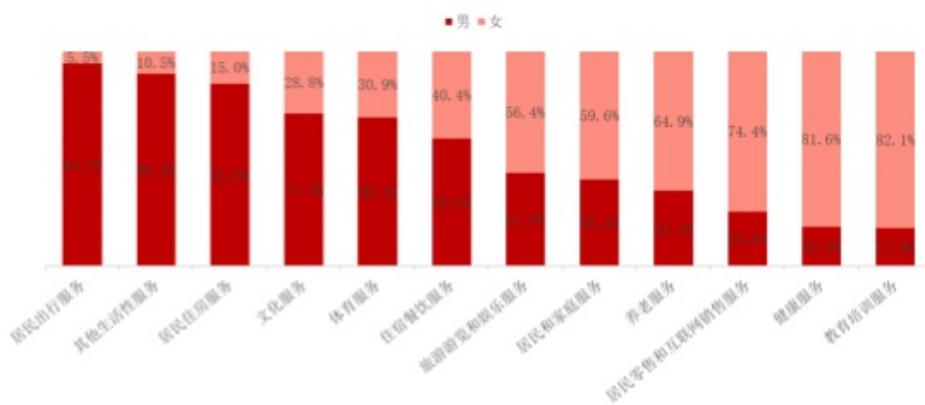
图表 8 2021 年生活服务业求职者画像



数据来源：58 同城

由于各细分领域对求职者体力、服务能力等要求不同，各细分服务业的性别分布差异很大。居民出行、物流快递、居民住房等细分领域八成以上求职者为男性，教育培训、健康服务、线上线下零售等领域更受女性求职者青睐。但随着经济发展，生活服务业的进一步升级，各细分行业的性别差异将逐渐弱化，男女劳动力的职业选择范围将进一步扩大。2021 年生活服务业细分领域求职者性别比如图表 9 所示：

图表 9 2021 年生活服务业细分领域求职者性别比较

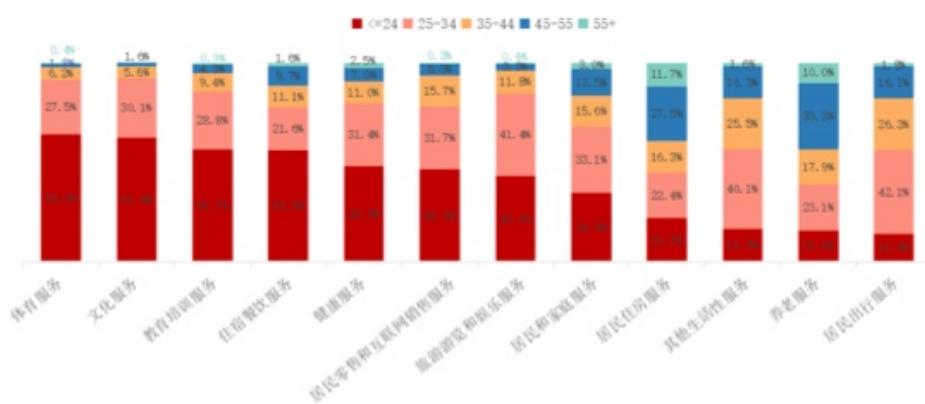


\*图中百分比表示各细分领域不同性别求职者占比。

数据来源：58 同城

2021 年应聘体育、文化、教育培训相关职位的求职者相对更年轻，而居民住房服务、养老服务相关职位的求职者则相对年长。一定程度上反映了年轻劳动力的求职倾向，相比传统的居民服务、养老服务，文、体、教等需要创造力的岗位更受年轻人青睐。2021 年生活服务业细分领域求职者年龄比较如图表 10 所示：

图表 10 2021 年生活服务业细分领域求职者年龄比较



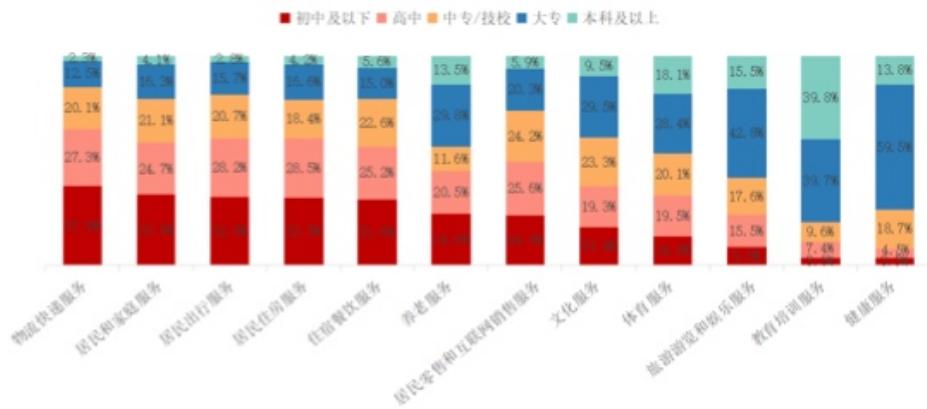
\*图中百分比表示各细分领域不同年龄求职者占比。

数据来源：58 同城

学历上，教育培训服务业的高学历求职者比重最大，物流快递服务业最低。具体来看，教育培训服务业的求职者中，八成以上为大专及以上学历；而物流快递服务业的求职者中，高中及以下学历占比达 65%，求职门槛相对较低；养老服务行业的高学历求职者占比大幅提升，大专学历求职者占比由 16.55% 增加到 29.1%，本科及以上学历求职者占比由 5.25% 增加到 13.2%。为积极应对我国人口老龄化程度进一步加深的现实状况，《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》提出，“十四五”期间，要大力发展普惠型养老服务，支持家庭承担养老功能，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。目前，我国有 200 多所院校开设了养老服务与管理专业，逐步构建了从技工院校、中职学校、高职学校到本科学校立体化的专业教育体系。相关政府部门通过提升待遇、加强培训、举办职业技能大赛等方式，为养老服务行业留住高学历、高素质人才。

2021 年生活服务业细分领域求职者学历比较如图表 11 所示：

图表 11 2021 年生活服务业细分领域求职者学历比较



\*图中百分比表示各细分领域不同学历求职者占比。

数据来源：58同城

## 第二章 就业指数整体分析

### 一、就业指数背景

“生活服务业就业指数”基于“中国蓝领就业市场景气指数”理论模型生成。“中国蓝领就业市场景气指数”为中国人民大学中国就业研究所与58同城历时三年多研究后联合发布，主要关注新时期产业工人、生活服务业基层从业人员就业景气程度，为招聘需求与求职需求之比，即本报告中“蓝领指数”。据此，生活服务业就业指数为周期内生活服务业招聘需求与求职需求之比（即，生活服务业就业指数=招聘需求/求职需求）。

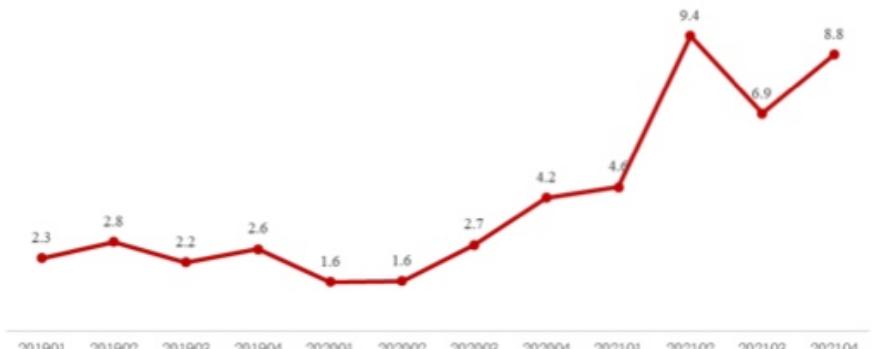
就业指数通常以**1.00**为基准。就业指数为**1.00**时，表示供需两端处于相对均衡状态；比**1.00**越大，表示就业市场用工缺口越大；比**1.00**越小，则表示求职竞争更激烈。对就业指数的了解有利于企业直观理解就业市场，理性看待用工环境变化；对指数的长期关注则有助于企业深入理解季节性、长期性就业市场变化，及时做出用工安排与调整。

本报告中运用生活服务业就业指数反映行业人才供需关系。运用供需两端同、环比数据反映生活服务业就业市场变化，还运用一些切片数据描述行业画像。

### 二、整体就业情况

2021年就业指数呈上升趋势，就业景气度高，生活服务业招聘需求旺盛，用工难问题呈加剧趋势。第二季度招聘需求最旺盛，第四季度求职者大量“返乡”，因而二、四季度就业指数大，面临的缺工问题最严峻。近三年生活服务业就业指数如图表12所示：

图表 12 近三年生活服务业就业指数变化趋势



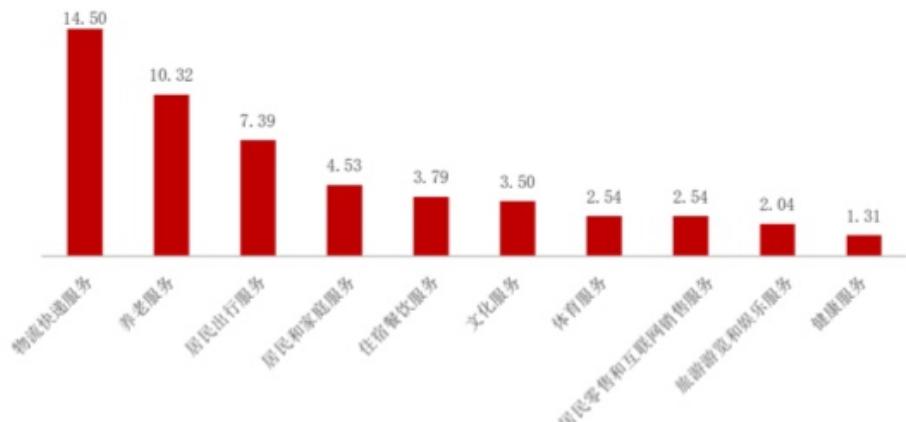
数据来源：58同城

### 三、细分领域就业情况

2021年，物流快递服务、居民出行服务两个细分行业贡献了主要的招聘需求增长，招聘需求同比增幅均超过200%，其中物流快递服务的就业指数达14.5，居民出行服务的就业指数达7.4。招聘需求的高速增长，和求职需求的相对滞后，造成物流快递服务劳动力供需缺口扩大，企业面临较大的招工压力。养老服务业的就业指数为10.32，位居第二。该行业长期存在社会地位低、收入待遇低、学历水平低、流动性高、劳动强度高、平均年龄高（简称“三低三高”）的普遍特征，极大阻碍了行业进一步发展。近年来，各地政府通过实施康养职业技能培训计划，加快培养康养服务技能人才队伍，为养老服务行业输送技能人才，以缓解用工压力。

住宿餐饮服务、居民零售和互联网销售服务、居民家庭服务招聘需求尚未恢复到疫情前水平，招聘需求同比2019年分别下降14.0%、33.4%、12.6%，就业指数分别为3.7、2.5、4.5。作为传统服务行业，住宿餐饮、居民零售、家庭服务等行业在疫情前长期面临结构性、季节性缺工。2021年，企业招聘活跃度虽有一定恢复，但较2019年仍处下降状态，同时求职需求同比上升，劳动力供需趋向均衡。2021年生活服务业各细分行业就业指数分布如图表13所示：

图表 13 2021 年生活服务业各领域就业指数

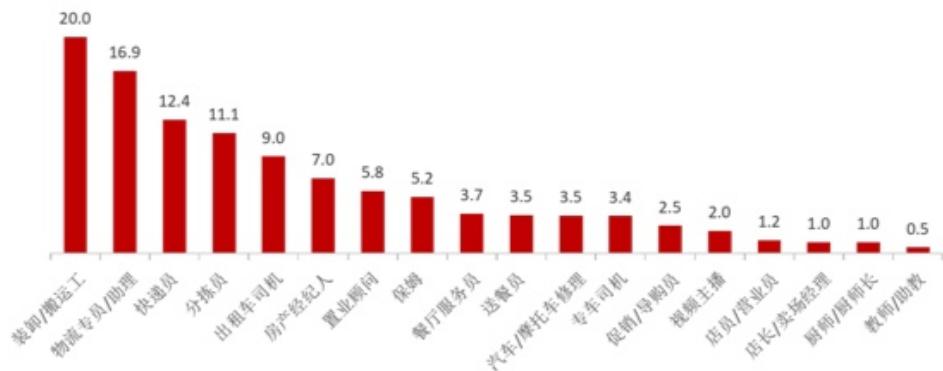


数据来源：58 同城

### 第三章 典型职位就业情况

2021 年生活服务业 15 个典型职位<sup>2</sup>中，装卸/搬运工、物流专员/助理、快递员、分拣员等职位就业指数最大，用工最紧缺，位居前四位。受疫情影响，物流快递业迅猛发展，招聘规模大幅增加，求职供给虽同步上升，但增速仍不及招聘需求，因而相关职位就业指数处于较高水平。出租车司机、专车司机等居民出行类职位招聘规模上升较快，且存在一定的求职门槛，所以就业指数相对较高。疫情影响下，餐厅服务员、促销/导购员、店员/营业员的招聘规模和求职规模均呈下降状态，但由于从业人员不断流向新兴职业，造成就业指数仍偏高，存在一定用工缺口。教师/助教类职位则处于 1.00 以下，主要受双减政策及教培产业整治影响，招聘规模减少，同时大量从业者转行流向其他行业。2021 年生活服务业 15 个典型职位就业指数分布如图表 14 所示：

图表 14 2021 年生活服务业 15 个典型职位就业指数分布



数据来源：58 同城

以下选取物流快递、居民出行、住宿餐饮、零售、居民家庭服务行业，对其典型职位就业指数进行分析。

<sup>2</sup> 典型职位：结合生活服务业五个典型细分领域业务发展特征、招聘/求职需求活跃度等进行筛选。

## 一、物流快递服务业：招聘需求旺盛，供需矛盾突出

近年来，随着互联网和电子商务的发展和普及，物流快递服务快速发展。尤其是 2020 以来，物流快递服务始终活跃在抗击疫情一线，为居民基本生活提供了重要保障。国家邮政局数据显示，2021 年，全国快递业务量完成 1083 亿件，首次突破千亿件，同比增长 29.9%；业务增量再创历史新高，达 249.4 亿件；全国快递业务收入完成 10332.3 亿元，首次突破万亿元，同比增长 17.5%。

2019 年第三季度以来，物流快递服务领域就业指数始终为五个典型领域最大，且差距从 2020 年第二季度开始呈逐渐扩大趋势，并于 2021 年第三季度达到顶峰。

2021 年各个季度，物流快递服务领域招聘需求同比均大幅上升 100%以上，招聘需求旺盛。求职需求除第三季度同比上升外，均呈下降趋势；由于 2020 年同期基数较高，一、二季度求职需求同比降幅较大，四季度降幅收窄，从而拉动就业指数二季度快速上扬，供需矛盾较为突出。2019-2021 年物流快递服务领域就业指数变化情况如图表 15 所示：

图表 15 2019-2021 年物流快递服务领域就业指数变化



数据来源：58 同城

### 就业指数 TOP5 职位：物流专员/助理缺工压力最大，快递员缺工增速最高

2021 年物流快递服务领域物流专员/助理、装卸/搬运工、仓库管理员、分拣员及快递员等招聘需求较旺盛；而货运司机、快递员、仓库管理员、分拣员及物流专员/助理求职需求活

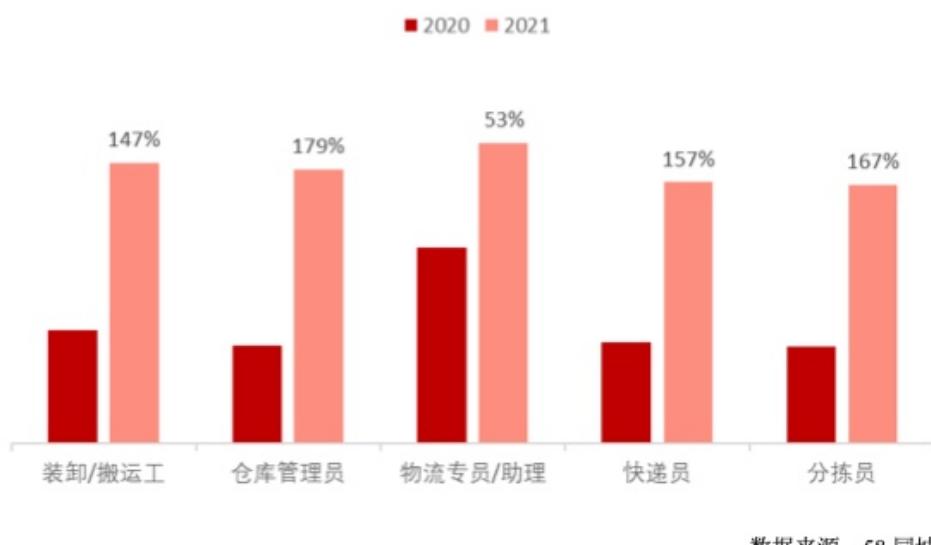
跃，尤其是货运司机，占比约四成。缺工压力最大的是物流专员/助理、仓库管理员、装卸/搬运工等职位，主要由于招聘需求激增，求职需求却反向回落，供需差异扩大，招聘压力增加。2021年物流快递服务领域就业指数TOP5职位，及两年来招聘求职需求变化如图表16-18所示：

图表 16 2021年物流快递服务领域就业指数TOP5职位



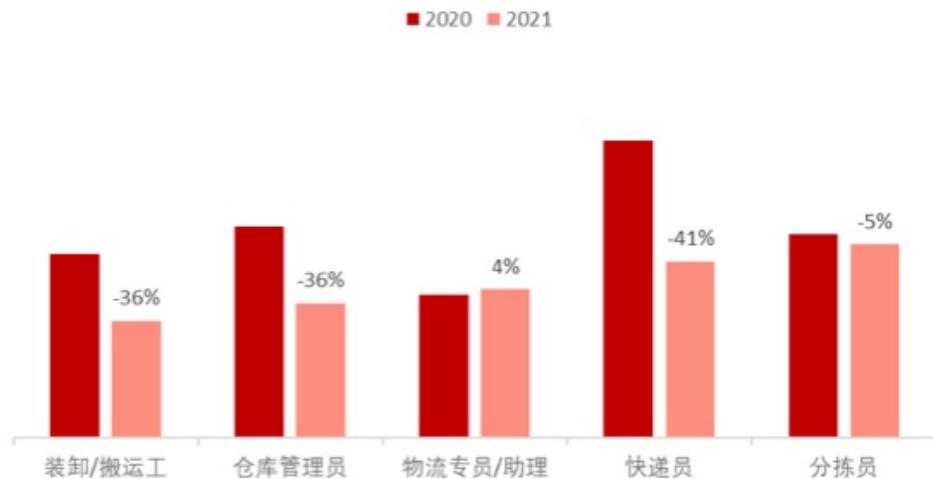
数据来源：58同城

图表 17 近两年物流快递服务领域典型职位招聘需求同比变化



数据来源：58同城

图表 18 近两年物流快递服务领域典型职位求职需求同比变化



数据来源：58同城

2021年，五个职位的就业指数均在二季度达到顶峰后，开始逐渐下降，装卸/搬运工用工缺口最大。从同比看，快递员、仓库管理员同比增速较快，缺工压力日益严重。2021年下半年，随着求职需求增长，就业指数有所回落。2021年物流快递服务领域典型职位就业指数如图表19所示：

图表 19 物流快递服务领域典型职位就业指数变化



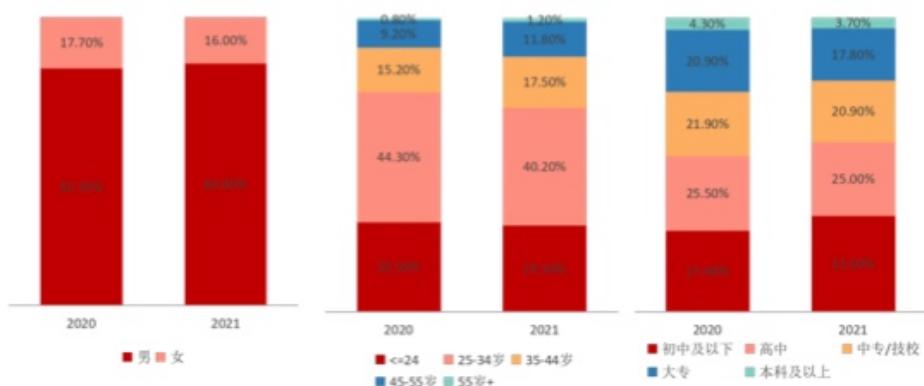
数据来源：58同城

## 典型职位画像：物流专员/助理男性为主，35岁及以上求职者占比有所提升

物流专员在现代社会中已经成为一个重要职位，现代物流活动包括了为满足消费者需求而进行的对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从起始地点到消费地点的有效流动与储存的计划、实施和控制的整个过程。物流专员具体负责这个流程的各项环节，保证正常运行。

物流专员/助理的求职者以男性为主，且与2020年比，占比继续上升；35岁及以下求职者占比下降约5个百分点；学历水平仍以高中及以下为主，且有扩大趋势。2020年与2021年物流专员/助理画像比较情况如图表20所示：

图表20 2020年与2021年物流专员/助理求职者画像比较



数据来源：58同城

## 地域特征：四川物流快递业持续增长，需求旺盛，供需缺口最大

2021年物流快递服务领域招聘需求TOP5省份分别为广东省、河南省、山东省、四川省、浙江省，整体呈现从二季度开始用工缺口持续扩大趋势，其中，四川省就业指数最大。

四川省位于连接“一带一路”、长江经济带的西部物流供应链中心，凭借地理优势，2021年，四川省物流快递业保持持续增长态势。其中，物流业实现总收入5384.6亿元<sup>3</sup>，同比增长9.3%，两年平均增长4.2%。快递服务企业业务量完成27.83亿件<sup>4</sup>，同比增长29.3%；快递业务收入完成268.07亿元，同比增长20.1%。行业发展带动招聘需求的增加，求职需求相对滞后，故而就业指数持续高位。物流快递服务领域招聘需求TOP5省的就业指数如图表21所示：

<sup>3</sup> 根据四川省人民政府《2021年四川物流业运行情况通报》公布信息显示：

<sup>4</sup> 根据四川省邮政管理局《2021年四川省邮政行业发展统计公报》公布信息显示。

图表 21 物流快递服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化



## 二、居民和家庭服务业：招聘活跃度高，拉动就业指数上涨

2021年，全国居民人均可支配收入35128元<sup>5</sup>，比上年名义增长9.1%，扣除价格因素，实际增长8.1%；比2019年增长14.3%。随着居民收入提升，对于生活品质的关注，激发居民和家庭服务市场需求。

2021年，居民和家庭服务领域就业指数居于生活服务业就业指数及蓝领就业指数之间。行业招聘需求旺盛，同比上升11%；求职需求同比下降22%，就业缺口较2020年进一步扩大。

2020年三季度开始，招聘需求同比呈上升趋势，并一直持续至2021年二季度，叠加求职需求同比下降，拉动就业指数增长到5.71。下半年招聘需求下行，就业指数回落到4左右。2019-2021年居民和家庭服务就业指数变化如图表22所示：

<sup>5</sup> 根据国家统计局《2021年居民收入和消费支出情况》公布信息显示。

图表 22 2019-2021 年居民和家庭服务领域就业指数变化

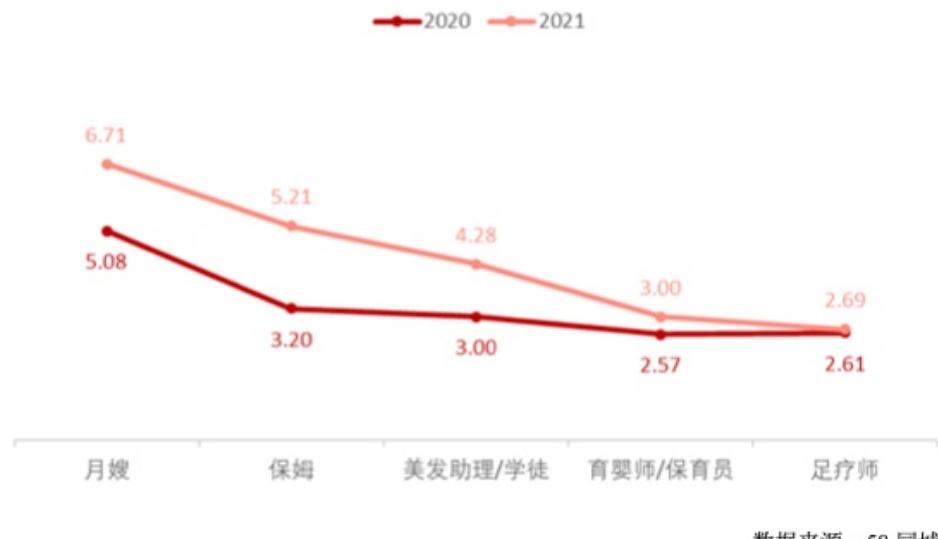


数据来源：58同城

### 就业指数 TOP5 职位：月嫂、育婴师/保育员用工缺口大，足疗师供给不足

2021 年，居民和家庭服务领域招聘就业指数 TOP5 职位主要来自家政和美业保健两大类，显示出市场的巨大需求，及求职供给不足的矛盾。随着居民生活水平提升和人口出生率增速放缓，家庭对于婴幼儿的照料更为精细，对月嫂、保姆、育婴师/保育员的需求日趋旺盛，同时由于综合技能、人员素质等要求高，且需要一定培训/培养周期，相关人才供给依旧无法满足需求，供需缺口较大，直接拉高了就业指数。随着我国“三胎”政策的放开，一系列的扶持政策与配套支持也相继推行并落实，国家发改委下达中央预算内投资 70 亿元，支持养老和托育服务体系建设。相应岗位的人才培训将提升行业整体服务水平，并吸引更多劳动者流入，用工缺口有望在未来逐步缓解。2021 年居民和家庭服务领域就业指数 TOP5 职位，及两年来招聘求职需求变化如图表 23-25 所示：

图表 23 2021 年居民和家庭服务领域就业指数 TOP5 职位



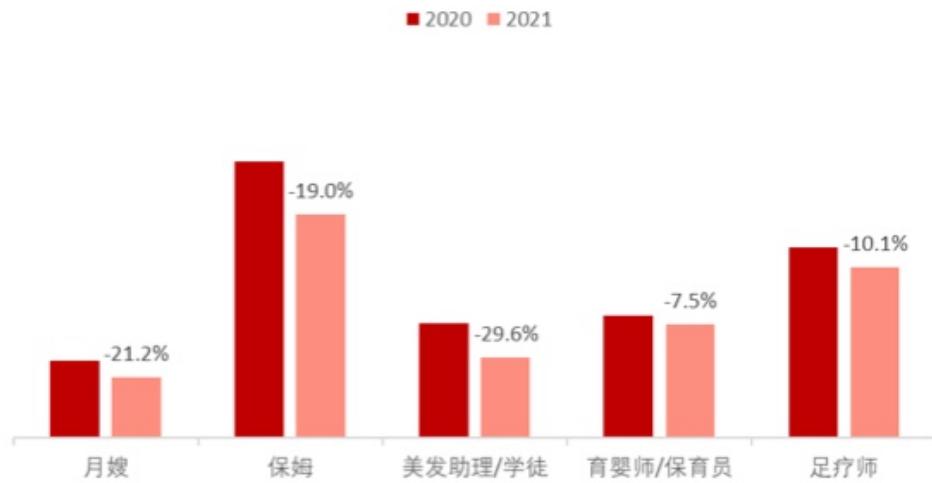
数据来源：58同城

图表 24 近两年居民和家庭服务领域典型职位招聘需求同比变化



数据来源：58同城

图表 25 近两年居民和家庭服务领域典型职位求职需求同比变化



数据来源：58同城

2021 年，除足疗师的就业指数环比持续下降外，其他典型职位就业指数均在二季度达到峰值，随后小幅波动。保姆、美发助理/学徒同比增速快于其他职位，主要由于 2020 年同期受疫情影响基数较低。居民和家庭服务领域中家政类典型职位就业指数变化如图表 26 所示：

图表 26 居民和家庭服务领域--家政类典型职位就业指数变化



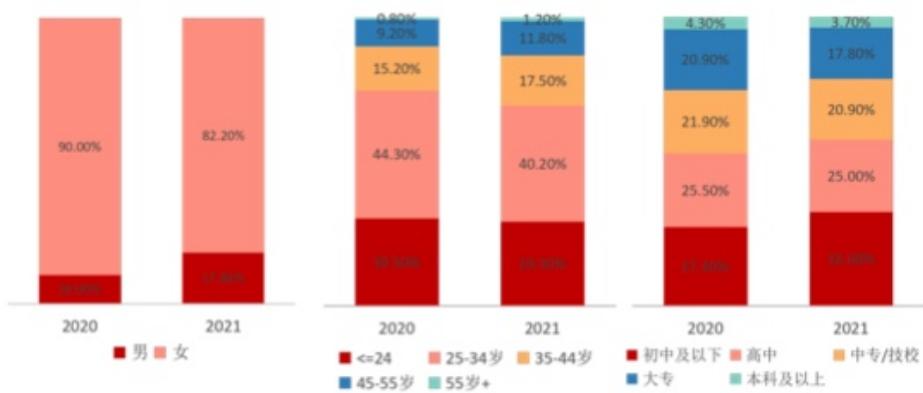
数据来源：58同城

## 典型职位画像：月嫂<sup>6</sup>呈现年轻化，但低学历制约行业服务质量提升

居民和家庭服务领域初中及以下求职者占比超三成，一定程度上制约行业服务质量提升。

由于各职位对技能、体力要求及服务对象等方面的差异，求职者群体在性别、年龄上呈现不同。2021年女性月嫂占比超八成，较2020年有所下降；年龄上，月嫂趋向年轻化，2020年45-55岁求职者占比最多，2021年35岁以下求职者比重大幅增长；学历上，月嫂学历普遍较低，高中及以下学历占比最高，约六成。月嫂职位要求从业人员具备一定的专业技能和学习能力，而目前低学历从业者的现状，制约了整个行业服务质量的提升。2020年与2021年月嫂求职者画像比较如图表27所示：

图表 27 2020年与2021年月嫂求职者画像比较



数据来源：58同城

## 地域特征：广东省就业指数维持高位，四川省相对平稳

2021年，居民和家庭服务领域招聘需求TOP5省份依次为广东省、四川省、浙江省、河北省及江苏省。2020年四季度以来，受招聘需求旺盛影响，广东省就业指数上升至8左右，2021年下半年逐渐回落至4。浙江省招聘需求回暖较快，就业指数增速较快，2021年四季度达到4.26。四川省招聘供需两旺，就业指数相对较为平稳。居民和家庭服务领域招聘需求TOP5省份就业指数变化如图表28所示：

<sup>6</sup> 月嫂：又称“母婴护理师”的工作集保姆、护士、厨师、月子护理师、育婴师（母婴保健师）、早教师的工作性质于一身。部分工作如催乳师、早教师、产后恢复师并不限制从业者性别，因而在求职者画像中有部分男性求职者。

图表 28 居民和家庭服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化



### 三、居民零售和互联网销售服务业：供需相对平衡

国家统计局数据显示，2021年，社会消费品零售总额44.1万亿，年均增长8.8%。受疫情影响，居民减少出行，居家线上消费需求明显增长。2021年，全国商品网上零售额13.1万亿，同比增长14.1%，占社零总额比重24.5%，规模居世界第一。

2021年，居民零售和互联网零售服务领域就业指数低于生活服务业就业指数及蓝领指数，为五大典型领域就业指数中最小，基本在3以下，供需相对平衡。2019-2021年居民零售和互联网销售服务领域就业指数变化如图表29所示：

图表 29 2019-2021 年居民零售和互联网销售服务领域就业指数变化

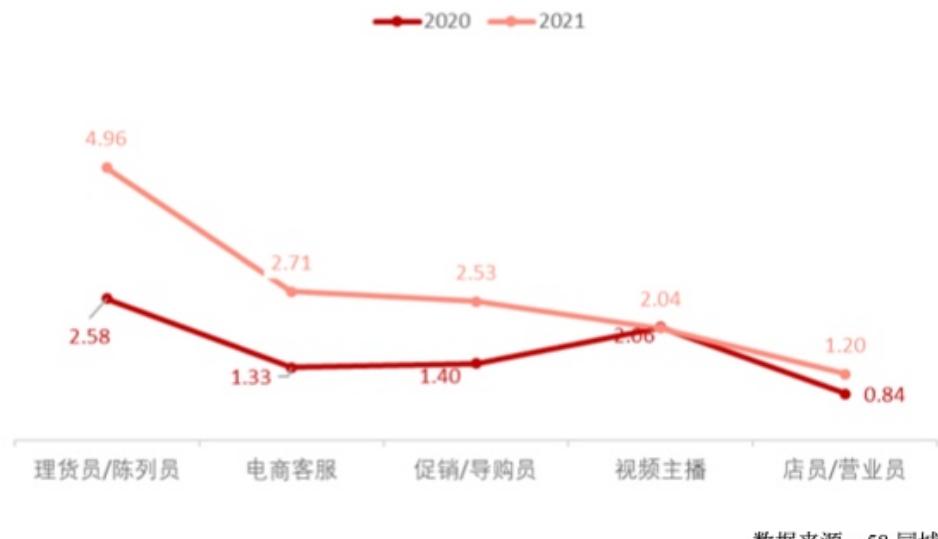


数据来源：58同城

### 就业指数 TOP5 职位：视频主播供需两旺，传统职位对求职者的吸引力大幅下降

店员/营业员位居 2021 年居民零售和互联网销售服务领域招聘及求职需求首位，但招聘需求同比上升 18%，求职需求同比下降 17%，供需差异成扩大趋势，就业指数也由 0.84 上升为 1.2。但与其他岗位相比，供需仍处于较为匹配的状态，就业指数相对平稳。理货员/陈列员、促销/导购员的供需差距也在扩大，且求职需求的降幅远远超过招聘需求的增幅，进一步加剧了就业指数上行，招工压力增大。视频主播作为新兴职位，延续 2020 年以来供需两旺的趋势，就业指数相对平稳。2021 年居民零售和互联网销售服务领域就业指数 TOP5 职位，及两年来招聘求职需求变化如图表 30-32 所示：

图表 30 2021 年居民零售和互联网销售服务领域就业指数 TOP5 职位



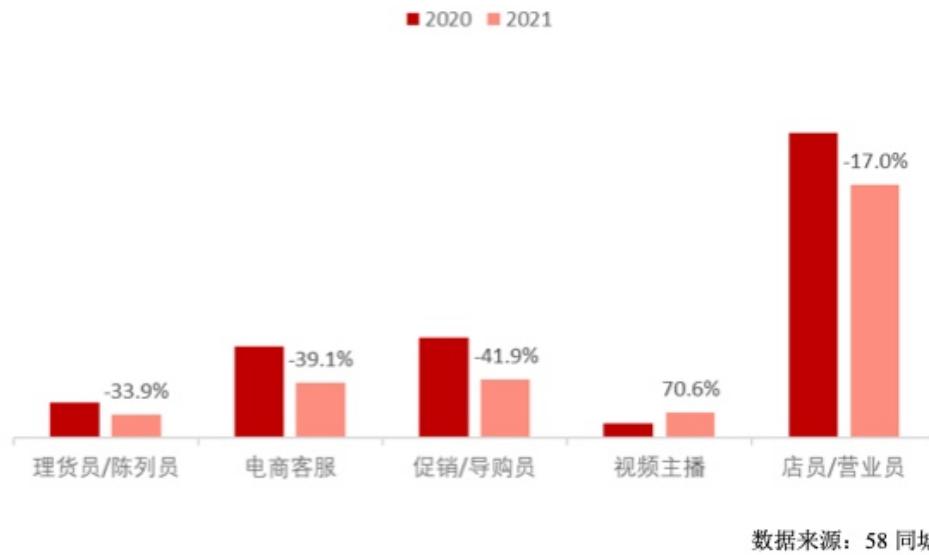
数据来源：58 同城

图表 31 近两年居民零售和互联网销售服务领域典型职位招聘需求同比变化



数据来源：58 同城

图表 32 近两年居民零售和互联网销售服务领域典型职位求职需求同比变化



数据来源：58同城

电商客服作为较成熟的线上职位，受新兴的视频直播等职位影响，对求职者吸引力有所下降，就业指数提升幅度较大。居民零售和互联网销售服务领域典型职位就业指数变化如图表 33 所示：

图表 33 居民零售和互联网销售服务领域典型职位就业指数变化

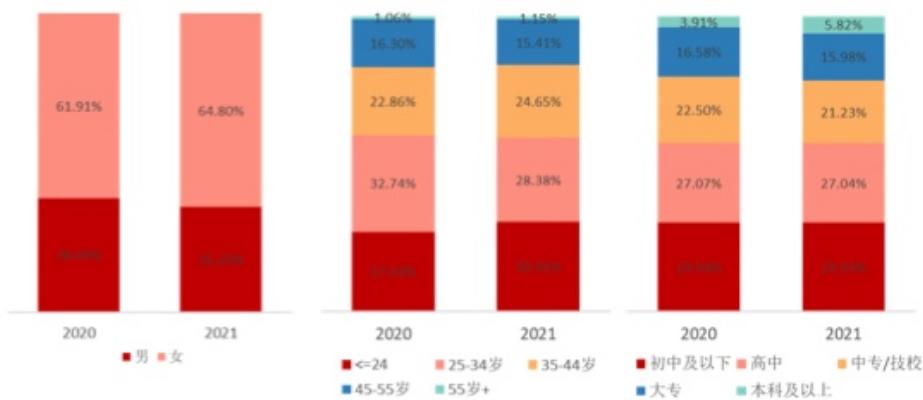


数据来源：58同城

## 典型职位画像：理货员/陈列员以女性为主，且占比进一步提升；电商客服高学历占比微升，对年轻求职者吸引力减弱

2021年，理货员/陈列员女性求职者占比约65%，较2020年呈扩大趋势；年龄结构仍然以年轻求职者为主，且各年龄段占比变化不大，主要由于该职位入职门槛低，招聘需求量大，对于缺乏工作经验的年轻人是比较好选择。2020年与2021年理货员/陈列员求职者画像比较如图表34所示：

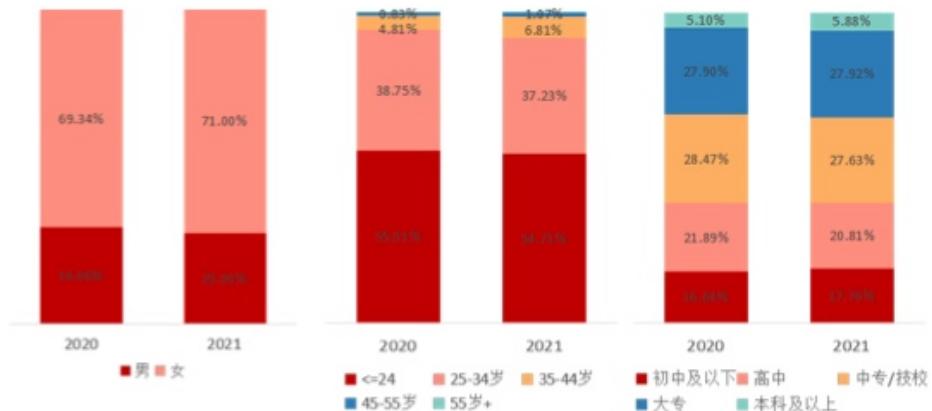
图表 34 2020年与2021年理货员/陈列员求职者画像比较



数据来源：58同城

2021年，电商客服女性求职者占比超七成，较2020年呈扩大趋势；年龄上，电商客服职位对年轻求职者的吸引力逐渐下降，35岁以下占比虽超九成，但较2020年相比，下降2个百分点；学历上，大专及以上学历求职者占比有所提升。2020年与2021年电商客服求职者画像比较如图表35所示：

图表 35 2020 年与 2021 年电商客服求职者画像比较



数据来源：58同城

### 地域特征：四川省供需缺口保持在高位，广东省缺口有所扩大

2021 年，居民零售和互联网销售服务领域招聘需求 TOP5 省份依次为广东省、四川省、浙江省、河南省及江苏省，其中四川省缺口最大，江苏省相对较小。

具体来看，四川省招聘需求旺盛（仅次于广东省），但作为劳务输出大省，人口流出较多，求职者吸引力虽有提升，但仍不及广东省及江苏省。除此之外，广东省及江苏省居民零售和互联网销售服务领域恢复相对较好。居民零售和互联网销售服务领域 TOP5 省份就业指数变化如图表 36 所示：

图表 36 居民零售和互联网销售服务领域招聘需求 TOP5 省份就业指数变化



数据来源：58同城

## 四、住宿餐饮服务业：逐步复苏，供需缺口增大

2020 年全国疫情爆发，主打线下的住宿餐饮业受到了极大冲击。2021 年疫情基本得到稳定控制。住宿餐饮市场呈现复苏景象。国家统计局数据显示，2021 年中国餐饮收入为 46894.9 亿元，超过疫情前 2019 年水平，同比增幅达 18.6%。

2021 年，住宿餐饮服务领域就业指数均低于生活服务业及蓝领就业指数。2019-2021 年住宿餐饮服务领域就业指数变化如图表 37 所示：

图表 37 2019-2021 年住宿餐饮服务领域就业指数变化



数据来源：58 同城

## 就业指数 TOP5 职位：服务员、送餐员招聘旺盛，求职被新兴职位分流

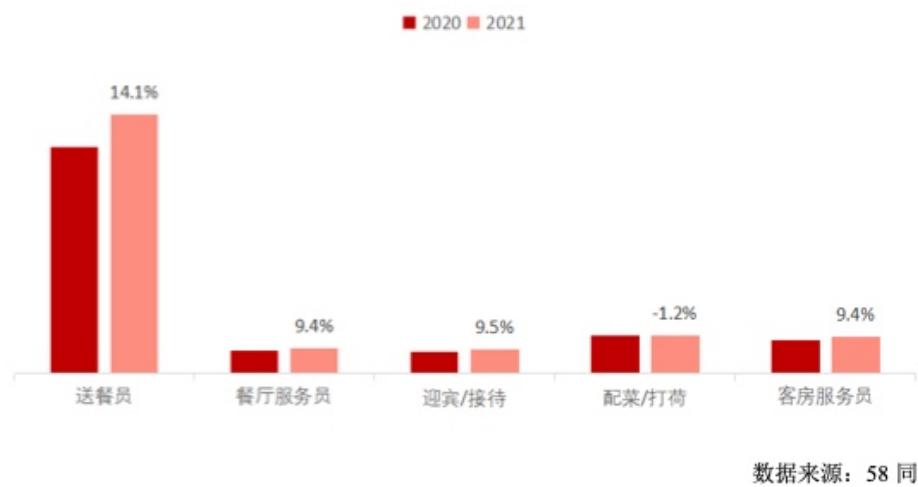
2021 年疫情稳定控制，餐厅服务员、送餐员的招聘需求日益旺盛。但由于近年来快递员、网约车司机等新职业的兴起，相当一部分求职者从住宿餐饮服务领域流出，进而加剧了缺工情况。2021 年住宿餐饮服务领域就业指数 TOP5 职位，及两年来招聘求职需求变化如图表 38-40 所示：

图表 38 2021 年住宿餐饮服务领域就业指数 TOP5 职位



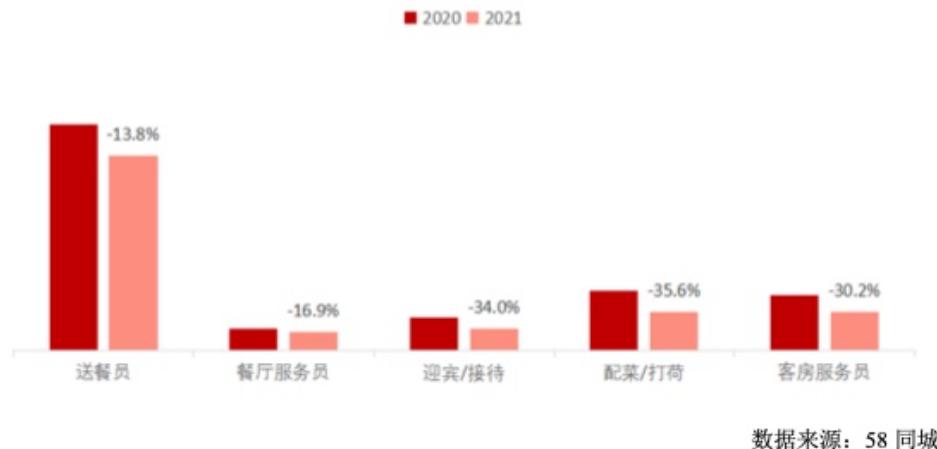
数据来源：58 同城

图表 39 近两年住宿餐饮服务领域典型职位招聘需求同比变化



数据来源：58 同城

图表 40 近两年住宿餐饮服务领域典型职位求职需求同比变化



数据来源：58同城

2021年，服务员，送餐员及迎宾/接待职位就业指数较高，招工更为困难。一、二季度招聘需求增多，拉升就业指数持续向上，三季度受疫情多点散发影响，就业指数回落，四季度，求职者“返乡”加大用工难度。住宿餐饮服务领域典型职位就业指数变化如图表41所示：

图表 41 住宿餐饮服务领域典型职位就业指数变化

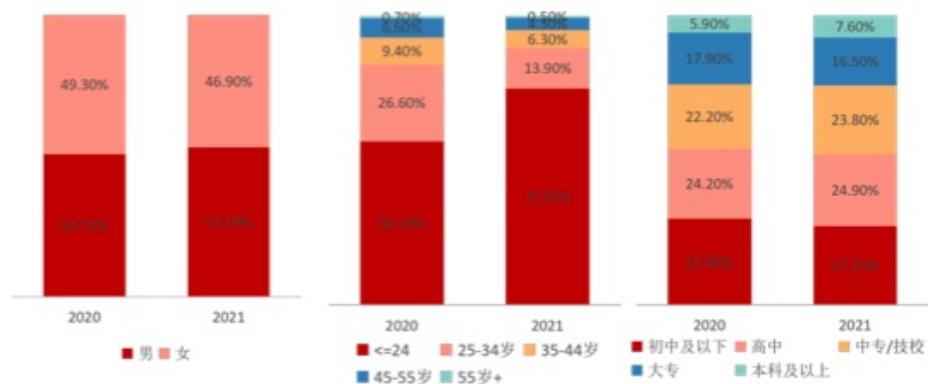


数据来源：58同城

## 典型职位画像：服务员以年轻求职者为主，学历结构较稳定

2021年，服务员求职者男女比例较均衡，男性略高于女性，且相较2020年占比上升近3个百分点；近九成为35岁以下的年轻求职者，且比重较2020年上升约7个百分点；学历结构较为稳定，高中及以下学历求职者占比达76%。2020年与2021年服务员求职者画像比较如图表42所示：

图表 42 2020年与2021年服务员求职者画像比较



数据来源：58同城

## 地域特征：广东省及四川省供需缺口较大

2021年，住宿餐饮服务领域招聘需求TOP5省份为广东省、四川省、浙江省、河南省及江苏省，与各省份经济水平、人口数量及企业数量呈正相关。四川省就业指数较高，虽然人口众多、经济发展较好、招聘需求旺盛，但目前更多为劳务输出，外出务工人口流出较多，求职吸引力相对较低。住宿餐饮服务领域TOP5省份就业指数变化如图表43所示：

图表 43 住宿餐饮服务领域 TOP5 省份就业指数变化



数据来源：58同城

## 五、居民出行服务业：供需存在一定错位，就业指数持续走高

国家信息中心数据表明，2021年，交通出行领域交易规模为2344亿元，同比增长3.0%。

2021年网约车用户普及率为39.23%，2021年网约车客运量占出租车总客运量的比重约为31.9%。

2021年，居民出行服务领域就业指数波动较大，一季度低于生活服务业与蓝领就业指数；二季度由于招聘需求井喷，求职需求相对滞后，大大拉升了就业指数，远高于后两者；下半年则位于生活服务业及蓝领就业指数之间。2019-2021年居民出行服务领域就业指数变化如图表44所示：

图表 44 2019-2021 年居民出行服务领域就业指数变化



数据来源：58同城

### 就业指数 TOP5 职位：公交/地铁类招聘需求提升，缺口扩大

2021 年，居民出行服务领域商务司机招聘需求最旺盛，占比近四成；公交/地铁类招聘需求提升较大，其中，客运司机占比增幅高达 10 个百分点，列车乘务占比提升 2 个百分点，但求职需求的增幅相对滞后，拉升了就业指数。2021 年居民出行服务领域就业指数 TOP5 职位，及两年来招聘求职需求变化如图表 45-47 所示：

图表 45 2021 年居民出行服务领域就业指数 TOP5 职位



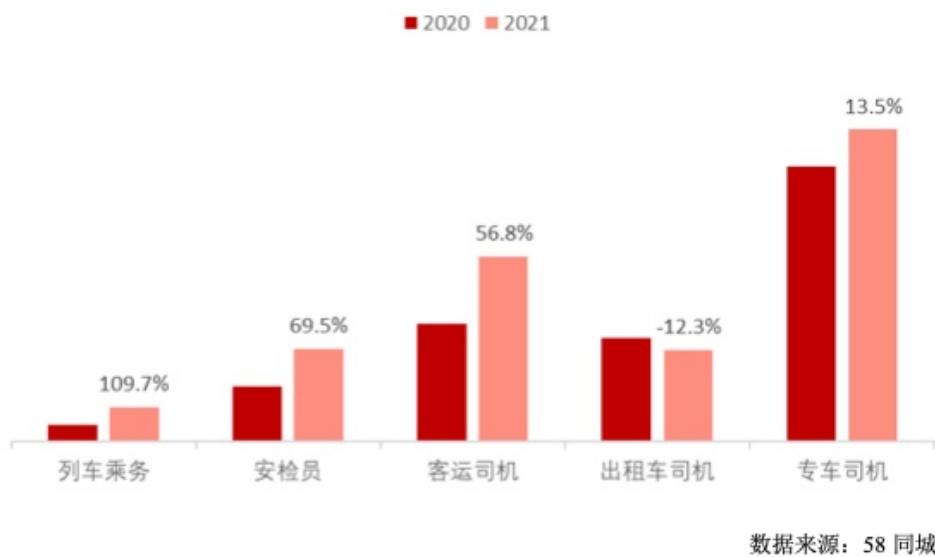
数据来源：58同城

图表 46 近两年居民出行服务领域典型职位招聘需求同比变化



数据来源：58同城

图表 47 近两年居民出行服务领域典型职位求职需求同比变化



数据来源：58同城

与 2020 年比，公交/地铁出行类职位招聘需求有所提升，而商务/专车司机、出租车司机则有所下降。与疫情防控常态化政策下公交/地铁等安检更严，所需人员有所增加有关。出租车司机招聘、求职需求均呈同比下降趋势，求职需求同比降幅超过招聘需求，拉动就业指数上涨。居民出行服务领域典型职位就业指数如图表 48 所示：

图表 48 居民出行服务领域典型职位就业指数变化

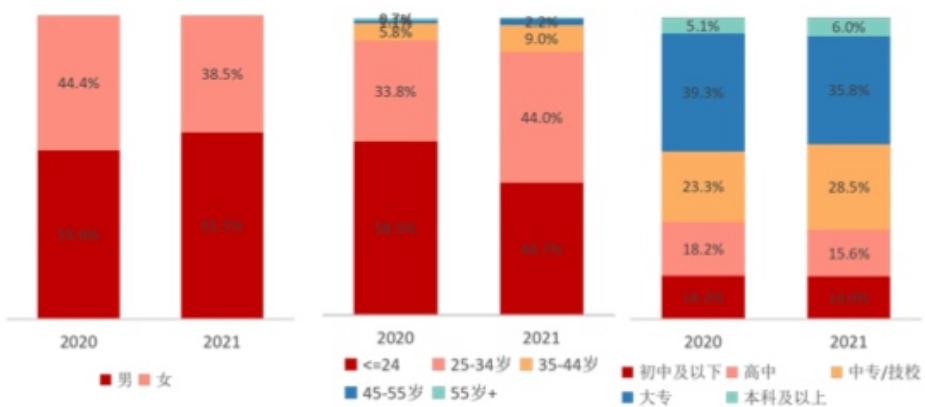


数据来源：58同城

### 典型职位画像：男性列车乘务占比提升，25岁以下求职者减少

列车乘务职位的求职者男女比例相当，但 2021 年男性求职者占比较 2020 年提升约 6 个百分点；35 岁以下的年轻求职者占比高达 88%，但整体较 2020 年下降约 5 个百分点，其中，25 岁以下的求职者降幅高达 15 个百分点；大专及以上学历求职者占比下降约 4 个百分点。居民出行服务领域典型职位就业指数如图表 49 所示：

图表 49 2020 年与 2021 年列车乘务求职者画像比较

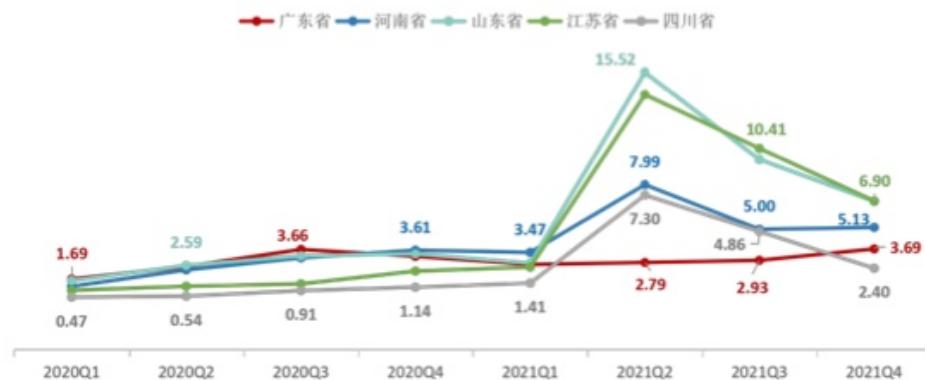


数据来源：58同城

## 地域特征：广东省供需两旺，四川省缺口最大

2021年，居民出行服务领域招聘需求TOP5省份分别为广东省、河南省、山东省、江苏省及四川省，其中，广东省供需两旺，就业指数相对较小，四川省相对较大。各省同比增速均较快，于二季度达到就业指数峰值，随后回落，并在四季度略有回升。居民出行服务领域招聘需求TOP5省份就业指数如图表50所示：

图表 50 居民出行服务领域招聘需求TOP5省份就业指数变化



数据来源：58同城

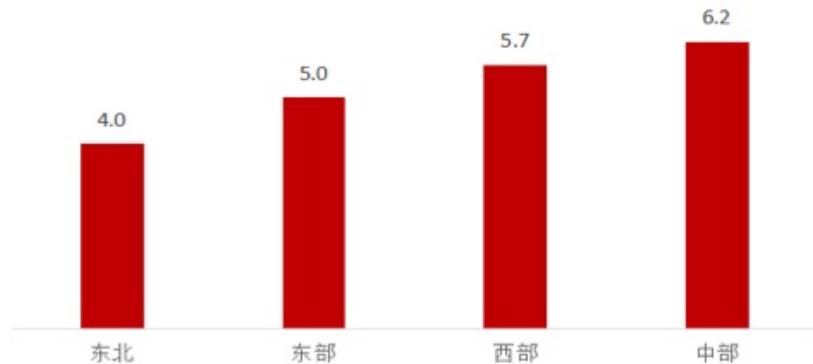
## 第四章 分城市就业情况

### 一、分区域就业指数：中部地区平均值最高，东北最低

选取城区人口在 100 万以上的 86 座城市进行分析，其中东部地区有 44 座城市，中部地区有 14 座城市，西部地区有 20 座城市，东北地区有 8 座城市（所选城市清单请见附录二）。

中部地区平均就业指数最高为 6.2，东部地区次之为 5.7，东部地区城市招聘、求职需求均较活跃，而中部地区仅招聘需求较旺盛，导致供求缺口更大；东北地区招聘、求职均不太活跃，就业指数最低。2021 年分区域就业指数如图表 51 所示：

图表 51 2021 年分区域就业指数

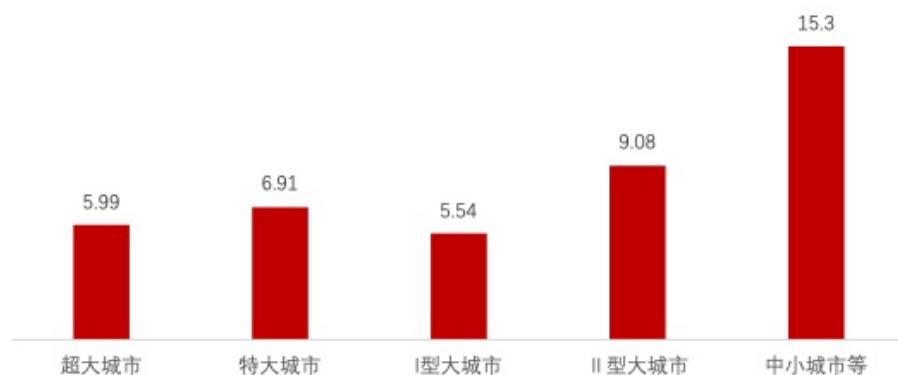


数据来源：58 同城

### 二、分规模就业指数：中小城市最高，超大城市居中

国务院 2014 年《关于调整城市规模划分标准的通知》规定，城区人口 1000 万以上为超大城市，500 万至 1000 万为特大城市，100 万至 500 万为大城市（其中，300 万至 500 万为 I 型大城市，100 万至 300 万为 II 型大城市），其他为中小城市。从城市规模上看，中小城市由于劳动力持续流出，就业指数最高；大城市中，II 型大城市最高，I 型大城市最低，超大城市和特大城市虽然招聘旺盛，同时吸引大量求职者流入，因而就业指数较平稳，居于中间位置。2021 年分规模城市就业指数如图表 52 所示：

图表 52 2021 年分规模城市就业指数



\* 根据国务院 2014 年《关于调整城市规模划分标准的通知》、2020 年城市建设统计年鉴城区人口数进行统计划分

数据来源：58 同城

一季度，受劳动力春节返乡影响，各规模城市就业指数均处于较低点，且差异较大；二季度，随着招聘需求上升，就业指数也达到全年最高点；三、四季度，下滑至较为均衡状态，且超大城市、特大城市、II型大城市之间的差异有所缩小。2021 年分规模城市就业指数季度变化如图表 53 所示：

图表 53 2021 年分规模城市就业指数季度变化



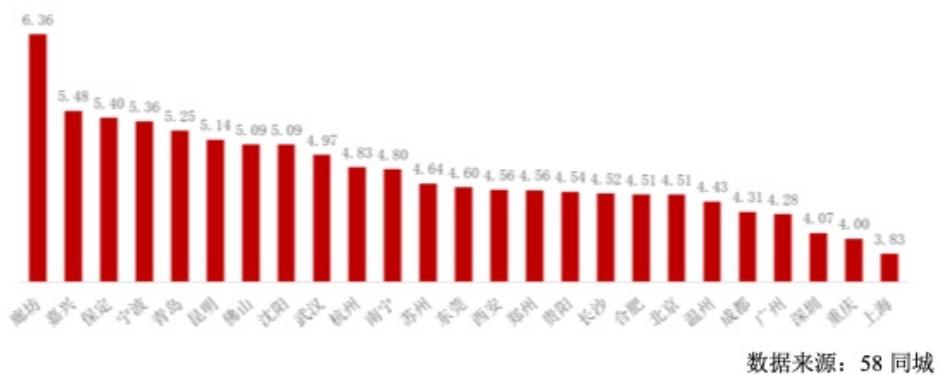
数据来源：58 同城

### 三、活跃城市就业指数：廊坊、保定受益于区位优势，招聘需求旺盛

聚焦生活服务业招聘及求职需求活跃城市，2021 年供需两端 25 座活跃城市<sup>7</sup>就业指数均值为 4.76，低于 2020 年的 5.34，也较 2019 年（4.92）有所缩小。

具体来看，廊坊、嘉兴、保定、宁波、青岛、昆明、佛山、沈阳、武汉、杭州及南宁就业指数高于活跃城市均值。其中，保定和廊坊因其在京津冀一体化战略布局下区位优势凸显，招聘需求激增，就业指数位列前三。青岛、昆明、沈阳、南宁等地今年来劳动力流出较多，招聘需求未得到充分满足，就业指数水平较高。东莞及成都近两年生活服务业招聘需求较为旺盛，且依托生活成本相对较低等优势对求职者吸引力提升，虽不能完全满足招聘需求，就业指数处于相对高位水平，但缺工形势较 2020 年有所缓解。东莞就业指数由 2020 年的 8.76（排名 2）下降至 4.60（排名 13），成都就业指数由 7.21（排名 4）下降至 4.31（排名 21）。北京、上海等一线城市供需两旺，就业指数较上一年均有小幅下降，招聘压力进一步缓解。2021 年生活服务业 25 座活跃城市就业指数如图表 54 所示：

图表 54 2021 年生活服务业 25 座活跃城市就业指数分布



<sup>7</sup> 25 座活跃城市：2020 年生活服务业招聘或求职需求 TOP20 城市，其中 13 座为供需两端均进入 TOP20，12 座为招聘或求职需求 TOP20。

## 展望及建议

### （一）生活服务业升级可吸纳新增劳动力，职业教育成为关键助力职业转型。

十四五规划纲要草案中提出要推动生活性服务业向高品质和多样化升级，加快发展养老，育幼家政等服务业，推进服务业标准化品牌化建设。但现有从业人员数量、结构、质量都还远远不能满足快速、高端发展的需求。其一是常规型年轻人才短缺，造成传统服务业，如住宿餐饮、商业零售等领域招工难、用工荒。其二是专业型、创新型、高素质人才极端匮乏。职业教育是系统解决劳动力升级的重要手段。政府、行业协会、教育机构、企业着力共建技能人才培养与认证机制，投入更多教育资源，持续培养行业缺口技能人才。中国连锁经营协会已于2020年上线的公益微课培训项目，为消费领域各行业提供不同层面、不同专业的体系化微课程，精准培养技能人才。

### （二）新就业形态加剧传统岗位缺工问题，自由职业或受高学历人群青睐。

近年来，传统岗位的从业人员向新兴职位转移的趋势越来越明显。以视频主播、网约车司机、外卖员、新媒体运营等为代表的新就业形态，因其时间自由、入职门槛低、收入相对较高，吸引了众多求职者，间接加剧了传统行业部分岗位的缺工状况。这一趋势也倒逼传统企业进行机器替代、改善工作环境、提高工资待遇，以留住人才。当前高学历人才，也面临专业、经验不匹配等问题，就业越来越难。但自由职业的兴起，如自媒体，自由插画师，配音师，剪辑师等，通过工业化、全流程的培训、派单模式，增加了高学历人群或职业转换人群的就业渠道。

### （三）不同规模城市面临的缺工压力不同，需因地制宜实施招聘策略。

城市规模越小，其就业指数可能越大，主要由于劳动力流出造成的求职需求缩小，无法匹配较大的招聘需求基数，造成供需差距大。超大、特大城市生活服务业业态更丰富，餐饮、零售、家政、出行等生活服务业职位招聘需求均较旺盛，而规模较小的城市招聘需求主要由物流相关岗位拉动。劳动力流动格局受经济、疫情、产业转移、新兴职业等诸多因素影响，不断发生变化，对企业而言，因地制宜地制定实施用工策略，可有效缓解缺工难题。

## 附录一

图表 44 生活服务业细分领域职位对应表

| 生活服务业细分领域        | 58 同城招聘平台对应职位  |
|------------------|--|
| 住宿餐饮服务           | 服务员、送餐员、厨师/厨师长、传菜员、大堂经理/领班、客房服务员、前厅部员工、酒店前台、配菜/打荷、面点师、咖啡师等 |
| 居民零售和<br>互联网销售服务 | 店员/营业员、店长/卖场经理、理货员/陈列员、防损员/内保、收银员、视频主播、网店运营、淘宝客服、买手等       |
| 居民和家庭服务          | 钟点工、保姆/月嫂、保洁、育婴师、美容师、发型师、按摩师、宠物美容师、洗车工、汽车美容师、二手车评估师、家电维修工等 |
| 物流快递服务           | 快递员、物流专员/助理、仓库管理员、分拣员、货运司机、装卸/搬运工、调度员、仓库经理/主管等             |
| 居民出行服务           | 商务司机、专车司机、出租车司机、客运司机、安检员、列车乘务员、交通管理员、代驾司机等                 |
| 居民住房服务           | 保安、房产经纪人、物业维修、房产客服、置业顾问、物业客服、房产评估师、物业经理/主管等                |
| 教育培训服务           | 教师/助教、招生/课程顾问、驾校教练/陪练、家教、教学/教务管理、移民/留学咨询、考研/公务员培训讲师等       |
| 体育服务             | 健身教练、游戏陪练、体育老师/教练等   |
| 旅游游览和娱乐服务        | 订票员、导游/计调、旅游顾问、旅游产品/路线策划等                                  |
| 健康服务             | 护士/护理、药剂师、牙科医生、验光师、保健医生、理疗师等                               |
| 养老服务             | 护工、社会工作者、义工、老年健康评估师等                                       |
| 文化服务             | 艺人助理、配音员、游戏策划、短视频剪辑、节目编导、灯光师等                              |

## 附录二

图表 45 分地区城市就业指数

| 地域分类 | 城市分类   | 城市  | 就业指数 |
|------|--------|-----|------|
| 东部地区 | 超大城市   | 天津  | 4.5  |
|      | 超大城市   | 上海  | 3.8  |
|      | 超大城市   | 深圳  | 4.1  |
|      | 超大城市   | 北京  | 4.5  |
|      | 特大城市   | 广州  | 4.3  |
|      | 特大城市   | 南京  | 3.9  |
|      | I型大城市  | 石家庄 | 5.8  |
|      | I型大城市  | 济南  | 3.9  |
|      | I型大城市  | 杭州  | 4.8  |
|      | I型大城市  | 青岛  | 5.3  |
|      | II型大城市 | 盐城  | 13.5 |
|      | II型大城市 | 泰安  | 9.8  |
|      | II型大城市 | 淄博  | 9.3  |
|      | II型大城市 | 保定  | 5.4  |
|      | II型大城市 | 温州  | 4.4  |
|      | II型大城市 | 聊城  | 8.5  |
|      | II型大城市 | 邯郸  | 8    |
|      | II型大城市 | 东莞  | 4.6  |
|      | II型大城市 | 烟台  | 8    |
|      | II型大城市 | 南通  | 7.2  |
|      | II型大城市 | 台州  | 6.8  |
|      | II型大城市 | 绍兴  | 6.4  |
|      | II型大城市 | 佛山  | 5.1  |
|      | II型大城市 | 唐山  | 6.1  |
|      | II型大城市 | 淮安  | 6.1  |

|      |        |     |     |
|------|--------|-----|-----|
|      | II型大城市 | 湛江  | 6   |
|      | II型大城市 | 惠州  | 5.9 |
|      | II型大城市 | 泉州  | 5.9 |
|      | II型大城市 | 常州  | 5.6 |
|      | II型大城市 | 潍坊  | 5.5 |
|      | II型大城市 | 济宁  | 5.5 |
|      | II型大城市 | 徐州  | 5.4 |
|      | II型大城市 | 汕头  | 5.3 |
|      | II型大城市 | 枣庄  | 5.1 |
|      | II型大城市 | 宁波  | 5.4 |
|      | II型大城市 | 扬州  | 4.6 |
|      | II型大城市 | 珠海  | 4.4 |
|      | II型大城市 | 秦皇岛 | 4.2 |
|      | II型大城市 | 苏州  | 4.6 |
|      | II型大城市 | 临沂  | 4   |
| 中部地区 | II型大城市 | 福州  | 3.7 |
|      | II型大城市 | 无锡  | 3.4 |
|      | II型大城市 | 厦门  | 3.3 |
|      | II型大城市 | 海口  | 1.1 |
|      | 特大城市   | 武汉  | 5.0 |
|      | I型大城市  | 太原  | 4.6 |
|      | I型大城市  | 郑州  | 4.6 |
|      | I型大城市  | 长沙  | 4.5 |
|      | II型大城市 | 淮南  | 9   |
|      | II型大城市 | 襄阳  | 8.9 |

|      |        |      |      |
|------|--------|------|------|
|      | II型大城市 | 合肥   | 4.5  |
|      | II型大城市 | 大同   | 5.9  |
|      | II型大城市 | 株洲   | 5.8  |
|      | II型大城市 | 南昌   | 4.3  |
| 西部地区 | 超大城市   | 重庆   | 4.0  |
|      | 特大城市   | 成都   | 4.3  |
|      | 特大城市   | 西安   | 4.6  |
|      | I型大城市  | 昆明   | 5.1  |
|      | II型大城市 | 达州   | 13.9 |
|      | II型大城市 | 宜宾   | 9.1  |
|      | II型大城市 | 自贡   | 9.1  |
|      | II型大城市 | 绵阳   | 8    |
|      | II型大城市 | 遵义   | 7.5  |
|      | II型大城市 | 泸州   | 7.1  |
|      | II型大城市 | 南充   | 6.8  |
|      | II型大城市 | 柳州   | 3.8  |
|      | II型大城市 | 南宁   | 4.8  |
|      | II型大城市 | 贵阳   | 4.5  |
| 东北地区 | II型大城市 | 兰州   | 2.8  |
|      | II型大城市 | 包头   | 2.6  |
|      | II型大城市 | 西宁   | 1.8  |
|      | II型大城市 | 呼和浩特 | 1.7  |
|      | II型大城市 | 银川   | 1.6  |
|      | II型大城市 | 乌鲁木齐 | 0.8  |
|      | I型大城市  | 大连   | 3.7  |
|      | I型大城市  | 哈尔滨  | 2.7  |
|      | I型大城市  | 长春   | 2.7  |
|      | I型大城市  | 沈阳   | 5.1  |
|      | II型大城市 | 齐齐哈尔 | 8    |

|  |        |    |     |
|--|--------|----|-----|
|  | II型大城市 | 吉林 | 5.5 |
|  | II型大城市 | 大庆 | 5   |
|  | II型大城市 | 鞍山 | 1.8 |

注：国务院 2014 年《关于调整城市规模划分标准的通知》规定，城区人口 1000 万以上为超大城市，500 万至 1000 万为特大城市，100 万至 500 万为大城市（其中，300 万至 500 万为 I 型大城市，100 万至 300 万为 II 型大城市），其他为中小城市。

# 生活服务业就业指数报告编委会

EDITORIAL BOARD OF THE CONSUMER SERVICES EMPLOYMENT INDEX REPORT



苏霜

中国连锁经营协会  
副秘书长



张静

中国连锁经营协会  
生活服务业与特许经营部主任



葛凌

58集团  
政府事务总监



王俊天

58集团  
招聘行业研究部负责人



王倩

58集团  
招聘行业研究部高级分析师



刘慧姣

58集团  
招聘行业研究部分析师

## 联系方式

中国连锁经营协会 邮箱: zj@ccf.org.cn

58同城 邮箱: wangqian67@58.com

## 关于中国连锁经营协会

中国连锁经营协会成立于 1997 年。截至 2021 年底，拥有会员 1200 余家，会员企业连锁店铺超 46 万个。其中，零售类会员企业 2021 年销售额 4.5 万亿人民币，约占全国社会消费品零售总额的 11.6%。协会本着“引导行业、服务会员、回报社会、提升自我”的理念，参与政策制定与协调，维护行业和会员权益，为会员提供系列化专业培训和行业发展信息与数据，搭建业内交流与合作平台，致力于推进连锁经营事业与发展。

## 关于 58 同城

58 同城拥有多元化的招聘产品、海量的平台数据及专业的企业服务经验，深入研究国内外就业市场变化与发展，为企业吸引与保留人才提供专业指导与建议。

2020 年 8 月，58 同城与中国人民大学中国就业研究所联合开发了“中国蓝领就业市场景气指数（CHINA BLUE-COLLAR INDEX）”，简称“蓝领指数”，是反映我国新时期产业工人、生活服务业基层从业人员就业的整体走势及市场景气程度的重要指标。该指数也获得政府就业部门、权威媒体的高度认可。



更多报告  
请关注“连锁”APP

报告下载：添加199IT微信公众号【i199it】，回复关键词【2022年中国生活服务业就业指数】即可

欢迎您加入199IT知识星球，感谢您支持我们的发展。



- 1、用微信扫描左侧二维码；
- 2、知识星球主要以数据研究、报告分享、数据工具讨论为主；
- 3、加入后免费提问、免费阅读1.5万个相关内容，并同步海外优质数据文档；
- 4、每年只需199元，老用户可九折续费。

欢迎关注微信号：i199IT



扫描微信二维码,数据随身查

扫描左侧二维码或搜索添加微信公众号：i199IT

TMT最全的数据微信平台，随时随地获知有价值的数据信息

更多阅读：

- CCFA&浙商研究所：生活服务业时代变革，连锁赋能蓄势待发（附下载）
- 58同城：2020年1-10月生活服务业求职大数据
- CCFA：2019年中国超市百强
- 中国连锁经营协会：2021生活服务业优秀实践案例集（附下载）
- 美团点评研究院：2017年生活服务业消费满意度报告（附下载）
- 58同城：2020年3月家政行业企业招聘需求环比上升94.22%
- 58同城：2020年1-8月制造业就业情况统计
- CCFA&NCBD：品牌餐饮企业预包装食品零售状况研究报告（附下载）
- 京东&CCFA：2022年中国生活服务业消费趋势报告（附下载）
- 普华永道&CCFA：中国连锁餐饮企业的资本之路
- CCFA：2021新茶饮研究报告
- CCFA&饿了么：2020新茶饮研究报告

- CCFA：生活服务连锁企业数字化应用情况分析
  - CCFA&美团：2021中国餐饮加盟行业白皮书
  - 58同城：十大新职业就业趋势
-