

洪涛 等著

ZHONGGUO
SHENGHUO
FUWUYE FAZHAN BAOGAO

中国生活服务业发展报告 2011



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

洪涛 等著

ZHONGGUO
SHENGHUO
FUWUYE FAZHAN BAOGAO

中国生活服务业发展报告 2011



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

中国生活服务业发展报告 (2011) / 洪涛等著. —北京: 经济管理出版社, 2011.8

ISBN 978-7-5096-1578-2

I. ①中… II. ①洪… III. ①服务业—经济发展—研究报告—中国—2011 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 167585 号

出版发行：经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话：(010)51915602 邮编：100038

印刷：北京银祥印刷厂

经销：新华书店

组稿编辑：张永美

责任编辑：张永美 郭 华

责任印制：杨国强

责任校对：超 凡

720mm×1000mm/16

17 印张

229 千字

2011 年 10 月第 1 版

2011 年 10 月第 1 次印刷

定价：88.00 元

书号：ISBN 978-7-5096-1578-2

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书，如有印装错误，由本社读者服务部

负责调换。联系地址：北京阜外月坛北小街 2 号

电话：(010)68022974 邮编：100836

编辑委员会

名誉主任 张国庆 谢志华 李朝鲜

主 任 杨德勇 彭克全

副 主 任 李宝仁 李书友 郭馨梅 马若薇

编辑委员会委员	洪 涛	龚晓菊	李 丽	胡俞越
	徐晓慧	刘晓雪	徐振宇	梁 鹏
	屈冠银	沈 乐	王凤宏	付镜懿
	王 晶	崔 笑		

前言

生活服务业是国民经济的重要产业，是城乡居民消费升级的重要载体，是解决就业与再就业的重要渠道，也是提高城乡居民收入的重要产业。该产业具有以下特点：涉及面广，如餐饮业（含早点业）、住宿业、美容美发美体业、沐浴沐足业、家政业、再生资源回收业、洗涤业、照相扩印业、修理业 9 大行业；就业量大，如这 9 大行业解决就业 12240 万人，如果包括快递业、健身业、洗车业等，涉及的就业就更多；与每个家庭、每个人都相互关联，是人们日常生活所不能缺少的行业，关系到民生经济的各个层面，如衣食住行以及精神生活等方面。笔者在商务部“完善生活服务业体系研究”课题的基础上，形成了《中国生活服务业发展报告（2011）》。

该报告认为，生活服务业是指利用一定设备、工具，为消费者提供一定服务性劳动或少量实物商品的企业和单位的总称，是社区商业的重要内容。具体包括两类：一是通过营业设备或劳动技术为消费者提供服务，如旅馆、洗浴、理发、美容、家政等服务；二是主要利用一些原材料，通过技术加工、制作、修理为消费者服务，如照相、洗染（干洗、烫）、织补、修理等。

该报告对生活服务业体系进行了认真的研究，即“9 + 6 + 5”体系。横向的 9 大体系：餐饮业（含早点业）、住宿业、美容美发美体、沐浴沐足、家政服务、再生资源回收业、洗染业、照相业、维

修服务；纵向的6大体系：生活服务业组织、生活服务业渠道、生活服务业市场、生活服务业管理组织、生活服务业法律、生活服务业宏观调控体系；保障支撑的5大体系：财政体系、税收体系、融资体系、物流配送体系、信息预警体系。

生活服务业是我国流通产业的重要组成部分，对国民经济和民生经济具有重要意义，具体表现为以下几个方面：

一、解决和吸纳大量就业人口的重要渠道

表1 生活服务业就业简表

项 目	就业人数 (万人)	项 目	就业人数 (万人)
餐饮业 (含早点业)	2200	再生资源回收业	1800
住宿业	700	洗染业	400
美容美发美体业	2000	照相扩印业	600
沐浴沐足业	1840	修理业 (家电修理服务)	300
家政业	2400	合 计	12240

据不完全统计，生活服务业9大行业解决就业12240万人，对我国就业发挥了重要的作用。

二、便利城乡居民生活，提高生活质量

2011年北京市出台了首部《社区商业规范》(以下简称新《规范》)，北京市商务委员会对社区商业在细节上做出明确规定，如社区菜市场的经营面积不小于150平方米、小发廊每店至少应有两名具备技师以上职业资格人员等。新《规范》是在商务部颁布的《社区商业全国示范社区评价规范》基础上，针对社区内再生资源回收站点、小发廊、小便民浴池、小洗染店、小餐饮店、小百货店和小食杂店7种业态，从企业资质、经营场地、从业人员、场地使用属性4个方面制定、调整、提升、规范的。

三、促进我国经济结构调整

改革开放以来,我国三大产业结构调整得到了较快的发展,如1995年我国第一、二、三产业的比例分别是19.69%、48.97%和31.34%,到2010年我国三大产业的比例分别是10.1%、46.8%和43.1%,第三产业比例2010年比1995年增加了11.76个百分点。^①2010年北京市第三产业的比例达到74.98%。

四、促进我国低碳经济的发展

(1)发展生活服务业,有利于促进低碳消费模式,加强生态责任意识。目前,我国正处于快速城市化时期,城市化给民众的居住、就业、生活、消费等方式都带来了深刻变化,不仅涉及社会经济问题,还涉及资源和环境问题。生活服务业中的再生资源回收被称为“城市矿山”,是我国低碳经济的重要组成部分。

(2)发展生活服务业,有利于减少食品行业的再加工,引导居民养成直接消费天然绿色食品的行为模式,提高居民膳食质量,改善营养结构,降低食品行业的能源消耗和碳排放量。消费者是低碳经济的最大受益者,消费者应该用手中的货币作为选票义无反顾地支持加入低碳经济体系的企业。

(3)发展生活服务业,积极普及低碳产品。这不仅要依靠企业的努力,而且也有赖于消费者的高度社会责任感和正确的生活态度。它不仅关系到我国的环境改善,还会对社会基础设施、能源价格、环境技术政策、地区产业振兴政策等方面产生积极影响。

^① 2011年9月,国家统计局公布2010年年度国内生产总值(GDP)初步核实的数据。

五、生活服务业引领了新的消费方式

发展生活服务业也是新消费在新的历史条件下的表现,引领了新的消费理念、新的生活方式、新的消费业态、新的消费组织等。如汽车美容、人的美容美体等,都将提高人的生活质量和品位,但是,长期以来,人们的消费观念严重制约了新的生活服务业的发展。

在我国,研究服务业的成果较多,但是研究生活服务业的专著、论文、研究报告则相对较少,而专门就这9大行业进行研究的更少,该课题研究报告对推进我国生活服务业的发展将产生较大的经济影响。希望该研究报告能够对我国生活服务业体系的建设起到较大的推动作用。

洪 涛

2011年3月18日

目 录

总报告	1
第一节 我国生活服务业现状	3
第二节 我国生活服务业取得的成就	14
第三节 我国生活服务业存在的缺陷与不足	17
第四节 我国生活服务业发展的对策与思路	19
第一章 餐饮与早点业	23
第一节 改革开放以来我国餐饮业得到较快的发展	23
第二节 我国餐饮业(含早点业)存在的问题	33
第三节 未来我国餐饮业(含早点业)发展趋势	42
第四节 我国餐饮业发展对策	49
第五节 加快餐饮业结构性调整	57
第二章 我国住宿业体系	63
第一节 住宿业及其发展	63
第二节 住宿业现状与成绩	66
第三节 我国住宿业存在的问题与困难	74
第四节 完善我国住宿业发展的政策建议	77
第三章 我国美容美发业体系	83
第一节 美容美发业概况	83

第二节	我国美容美发服务业现状概述	85
第三节	我国美容美发服务业存在的问题	93
第四节	美容美发业健康发展的对策	96

第四章 沐浴、沐足业体系 101

第一节	改革开放以来我国沐浴、沐足业现状	101
第二节	沐浴业发展主要因素	106
第三节	我国沐浴、沐足业发展存在的问题	108
第四节	国际沐浴业发展借鉴	111
第五节	我国洗浴业发展趋势	113
第六节	对策与建议	117

第五章 家政服务业 121

第一节	完善家政服务业的重要意义	121
第二节	家政服务业的现状与成就	126
第三节	我国家政服务业存在的问题及原因	130
第四节	完善我国家政服务业的对策建议	137
第五节	家政服务体系未来发展模式	144

第六章 再生资源回收利用体系 153

第一节	国家再生资源回收利用体系的发展格局	153
第二节	再生资源回收利用体系建设中的 困难与问题	164
第三节	建设完善再生资源回收利用体系的 对策措施	167

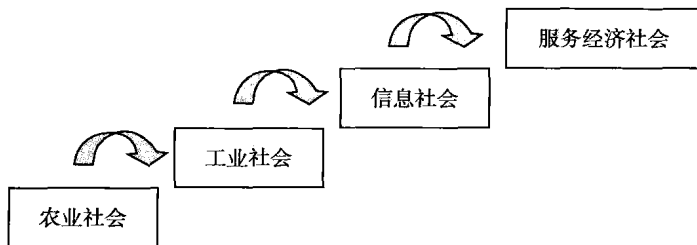
第七章 洗染业体系 173

第一节	我国洗染业现状	173
第二节	我国洗染业取得的成绩	176

第三节	典型成功案例	180
第四节	我国洗染业存在的问题	183
第五节	措施建议	186
第八章	照相业体系	189
第一节	改革开放以来我国照相业现状	189
第二节	我国照相业存在的问题	193
第三节	我国照相业发展的趋势与对策	196
第九章	修理业体系	199
第一节	修理业的概念	199
第二节	新中国成立以来修理业的发展	200
第三节	改革开放以来我国修理业的发展现状	202
第四节	家电服务业	202
第五节	汽车修理业	211
第六节	“移动化”售后服务维修	216
第七节	我国修理业存在的问题	221
第八节	美国修理业借鉴	223
第九节	我国修理业发展的趋势	229
附件 1		231
附件 2		241
附件 3		245
参考文献		253
后 记		259

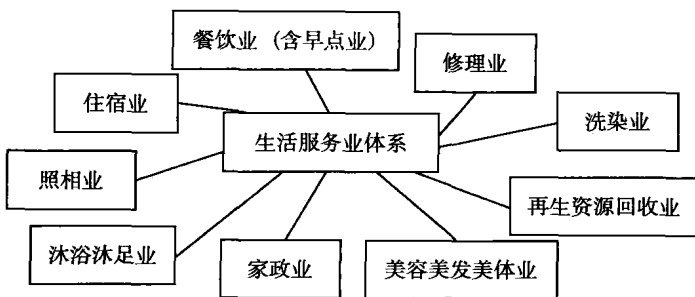
总 报 告

我国经济社会经历了农业社会、工业社会、信息化社会，正在进入服务经济社会（见图总-1）。其中生活服务业是服务业中的重要组成部分，与民生消费紧密结合在一起。生活服务业是指利用一定设备、工具为消费者提供一定服务性劳动或少量实物商品的企业和单位的总称，是社区商业的重要内容。具体包括两类：一是通过营业设备或劳动技术为消费者提供服务，如旅馆、洗浴、理发、美容、家政等服务；二是主要利用一些原材料，通过技术加工、制作、修理为消费者服务，如照相、洗染（干洗烫）、织补、修理等。



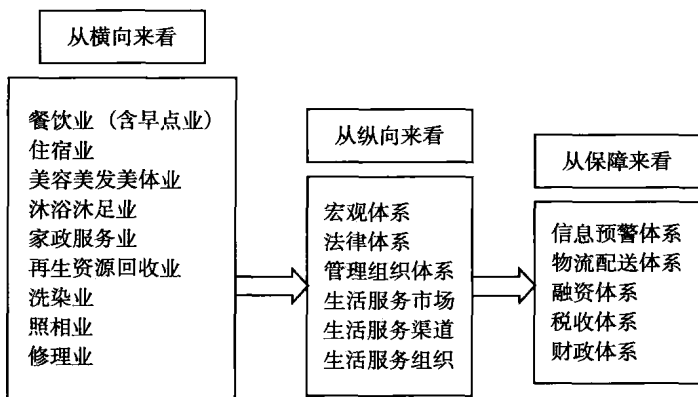
图总-1 社会经济形态变化四阶段

我国生活服务业包括的范围较广泛，涉及餐饮（含早点）、住宿、美容美发美体、沐浴沐足、家政服务、再生资源回收、洗染、照相、维修服务等多个方面（见图总-2），而且市场化程度较高，主要是靠市场自然发育起来的，并非政府手段而为之。



图总-2 生活服务业结构体系

生活服务业体系，从横向来讲，是指餐饮（含早点）业、住宿业、美容美发美体业、沐浴沐足业、家政服务业、再生资源回收业、洗染业、照相业、维修服务业、快递业等多个服务业结构体系的总称；从纵向来讲，包括生活服务组织、生活服务渠道、生活服务市场、生活服务管理组织、生活服务法律、生活服务宏观调控体系等；从保障而言，是指生活服务业保障支撑体系，如财政体系、税收体系、融资体系、物流配送体系、信息预警体系等（见图总-3）。

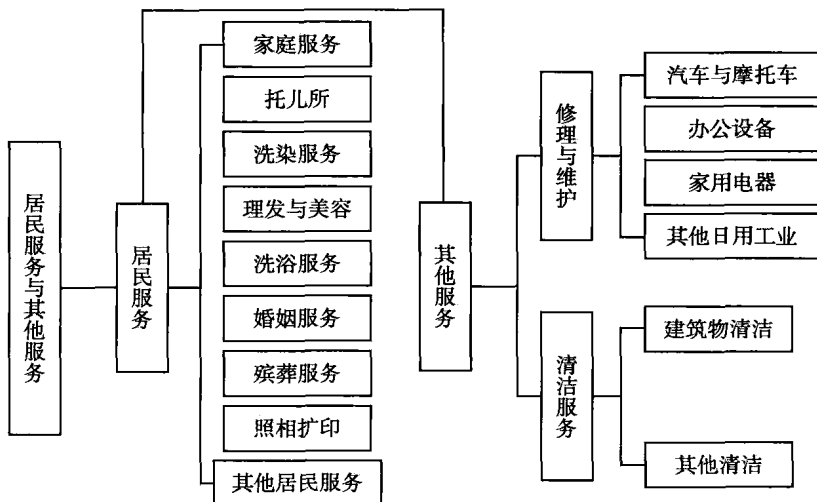


图总-3 生活服务业体系

第一节 我国生活服务业现状

长期以来,我国重生产、轻消费,重实物商品贸易、轻生活服务业,从而导致我国生活服务业落后。而随着我国经济的发展,人们生活水平的提高,人们不仅仅需要实物商品,也需要各种各样的服务商品来满足人们的消费需要。特别是生活服务业的发展空间较大,许多生活服务业如雨后春笋般涌现,一方面需要规范,另一方面又要扶持其发展。

我国生活服务业所包括的面较广泛,涉及餐饮(含早点)业、住宿业、美容美发美体业、沐浴沐足业、家政服务业、再生资源回收业、洗染业、照相业、维修服务业等多个方面(见图总-4)。而且市场化程度较高,主要是靠市场发育起来的,并非政府手段而为之。因此,对生活服务业研究重点要集中在上述9个方面,至于零售、小额金融、快递等生活服务业在本课题研究报告中暂不论述。



图总-4 居民服务与其他服务结构

一、餐饮业与早点业

餐饮业作为我国第三产业中一个传统服务性行业，经历了改革开放起步、数量型扩张、规模连锁发展和品牌提升战略 4 个阶段，取得突飞猛进的发展。在改革开放前夕的 1978 年，全国饮食业的经营网点不足 12 万个，员工 104.4 万人，零售额 54.8 亿元。当时，餐饮行业通过贯彻全民、集体、个体一起上的指导方针，多种经济成分竞相发展，呈现出改革开放以来的新面貌。目前，全国已有餐饮网点 480 万个，解决就业 2200 多万人。从 1978 年到 2008 年，年平均增长率高达 20.53%，2010 年我国餐饮业零售额为 1.7648 万亿元，其中旅游餐饮业达到 2000 亿元。自 1991 年以来，我国餐饮业连续 20 年以超过 15% 以上的速度增长。

到 2010 年，我国餐饮业已经初步实现发展的总体目标——建立与我国经济发展相适应的餐饮市场体系；形成高、中、低档多种经营模式，各种餐饮形式俱全的供给体系；不断提高科技含量，构建现代企业管理体系；以政府扶持、协会推进、分类指导为原则，完善以市场为导向的政府宏观调控体系；重视人才培养和培训，充实“以人为本”的人才培育机制。

全国连锁早餐企业有 2000 家左右，2008 年全国连锁早餐企业总体经营规模为 301.1 亿元，日均销售额平均在 4 万元。2008 年在外就餐的早餐市场规模有 1673.9 亿元，2009 年约为 1876 亿元，预计未来两年早餐市场将增长 14%。至 2010 年，全国 86 个早餐工程试点项目已经全部完成，配套建设标准化早餐网点达到 1.8 万个。

二、住宿业

改革开放 30 多年以来，我国住宿业得到了较快的发展，截至 2008 年年底，全国住宿企业从 1978 年的不足 3 万家增至 28.2 万

家，增长了9倍，实现营业额近4620亿元，占当年社会消费品零售总额的4.26%。据不完全统计，至今我国已有15000家星级饭店和超过30万家住宿机构。北京饭店是新中国成立后，于1954年建成的第一家酒店，当时主要用来招待外国知名人士、商人和记者，2010年绿色饭店预计已达1万家。据统计，2004年全国共有旅游饭店12244家，尽管在住宿企业中占31.2%，但从业人数和营业额分别占住宿企业的66.6%和78.3%。住宿业就业方式灵活，劳动密集特点突出，一直是吸纳就业尤其是安置城镇下岗失业人员、农村剩余劳动力等群体就业的重要领域，我国住宿业每年吸纳用工近20万人，目前全行业从业人数已近700万。

2010年1~9月我国住宿餐饮业累计投资金额达2110.98亿元，比2009年同期增长27.5%。良好的经济环境和稳定的社会政策，是住宿餐饮业投资热度不减的保障，而其中星级酒店的投资发展较快。

截至目前，我国建成或改建的五星级酒店高达1700多家。豪华酒店的热潮可以说席卷了全国，从一线到二、三线城市，从CBD到风景区，大量的五星级酒店或者是含五星级酒店的高端城市综合项目在建设，高星级酒店的热度超乎想象。

中国酒店业门户网站——迈点网公布了“2010年10月全国星级酒店开业统计报告”。报告显示，2010年10月，国内新开业的3星级以上酒店数为17家，以重新开业酒店的星级分布来看，数量最多的依然是按五星级标准建造的酒店，延续了几个月的上升态势，10月新开业14家，占全国星级酒店开业数的82%。

近年来，北京、上海、广州等城市豪华酒店的投资日趋过剩。2009年上半年，北京五星级酒店仅1成酒店有盈利。五星级酒店大量投资的因素有两个：一是外资酒店管理公司的“圈地”，二是国内投资商（房地产商居多）的“屯财”（认为高星级酒店是良性不动产）。如此扩张，到最后失去价值的仍然是“酒店投资者”。在五星级酒店急速扩张的同时，各方利益群体应该充分考虑市场吸纳程度、社会公共利益和投入产出比重，而政府在进行行政审批时也需

要综合协调多方利益，只有如此，才能够做到和谐共生、永续发展。

2010 年我国住宿业基本摆脱了国际金融危机的困扰，呈现回升向好的局面。“十二五”期间我国住宿业还面临三大挑战：结构性矛盾逐步显现；整体服务质量仍需改善；成本上涨。

1. 结构性矛盾逐步显现。高端酒店客房利用率偏低，有些企业利润不足以维持运营费用；低端酒店包括小旅店、招待所等规模普遍偏小，分散经营，管理滞后。

2. 住宿业整体服务质量、管理水平仍需改善。涉及企业服务各个环节。

3. 人力成本、煤水电气、房租物业价格的上涨，给整个行业带来相当大的压力。

“十二五”期间，我国住宿业应加快结构调整，实现总体转型升级，建设现代住宿业。要积极争取政策支持，促进结构有效调整；大力创建绿色饭店，促进企业节能增效；全面创新服务手段，促进行业信息化发展；加快培育自主品牌，促进企业连锁化经营；努力完善服务质量，促进服务水平提升。

三、美容、美发、美体业

改革开放以来，特别是最近 10 年来，我国的美容美发业得到迅速发展，至 2004 年我国年产值已经达到了 1680 亿元。据统计数据显示，包含美容、美发、化妆品等方面在内的美容美发业从业人员有 1200 多万人，^①平均年龄为 25.5 岁，其中女性占从业人员总量的 76.4%。我国美容美发业的投资构成 90% 以上为民间资本和外来资本，这个产业已经成为解决下岗和再就业的主渠道之一。

但我国美容美发业尚具有较大的发展空间。据统计，全球平均美容美发化妆品的消费是人均 40 美元，而我国的人均消费额仅为

^① 目前为 2000 万人。