

行業概覽

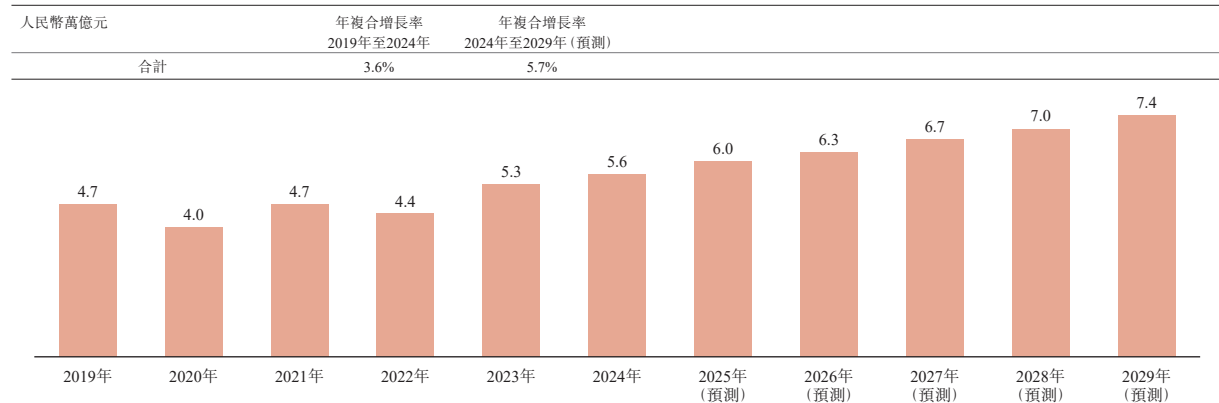
本行業概覽所示資料包含我們運營所在行業的資料及統計數據。本節所載資料及統計數據部分摘自公開可得的政府及官方來源。本節所載的若干資料及統計數據摘自我們所委聘的獨立第三方灼識企業管理諮詢(上海)有限公司(「灼識諮詢」)編製的市場研究報告。來自政府或官方來源的資料均未經我們、保薦人或參與[編纂]的任何其他各方(灼識諮詢除外)獨立查證。對其準確性不作任何陳述。

中國本地商戶服務行業：以餐飲為核心的蓬勃生態系統

本地商戶服務行業是中國國民經濟的基石。本地商戶服務行業包括餐飲、酒店旅遊、美容服務、婚慶服務、休閒娛樂、母嬰服務等領域的商戶，服務範圍廣泛，旨在滿足居民消費者的日常需求。此多元化的服務和產品也為商戶創造了巨大的市場機遇。截至2024年底，中國提供多元化本地商戶服務的商戶數量超過13.0百萬元，2024年市場規模逾人民幣13.7萬億元，佔同期中國GDP總量近10.2%。預計到2029年，本地商戶服務行業將進一步擴張，市場規模將達到人民幣19.9萬億元。

作為中國本地商戶服務行業的重要支柱，餐飲業擁有約九百萬家商戶，從業人員超過20百萬人，2024年創造人民幣5.6萬億元的可觀收入，佔本地商戶服務行業總收入40.6%。根據灼識諮詢的資料，隨著快節奏的都市工作生活方式推動外出就餐或外賣服務取代家庭烹飪，中國餐飲業規模預計將在2029年達到人民幣7.4萬億元，2024年至2029年的年複合增長率為5.7%。

中國餐飲業市場規模，2019年至2029年（預測）



資料來源：政府統計數據、行業白皮書、新聞、專家訪談、灼識諮詢

儘管增長穩定，2024年中國消費者人均餐飲支出僅約608美元，不足同期美國消費者約3,354美元支出的五分之一，表明中國餐飲業仍存在相當大的增長潛力。得益於中國經濟持續發展以及在外就餐趨勢對家庭烹飪的加速替代，這一差距預計將逐漸縮小。根據灼識諮詢的資料，到2029年，中國人均餐飲消費額有望突破806美元。

行業概覽

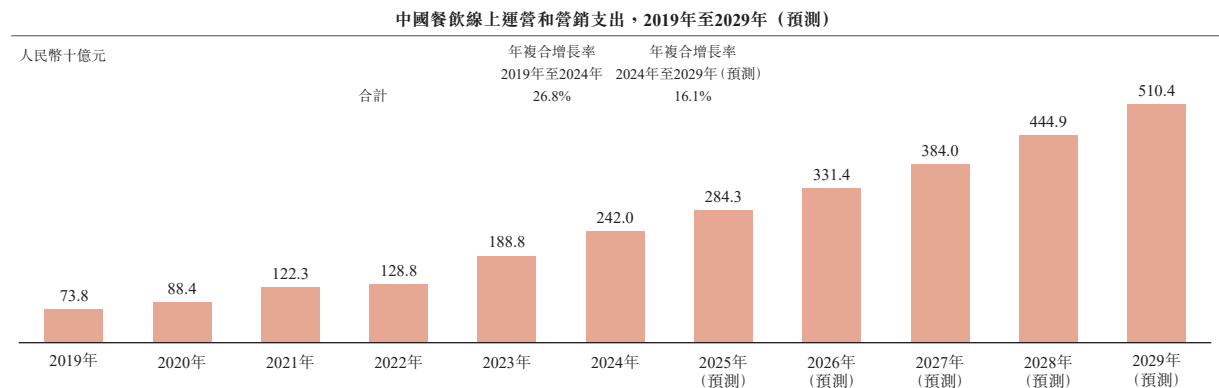
中國引領餐飲業線上運營及營銷潮流

依託豐富多元的線上平台生態，中國已崛起為全球餐飲數字化的先行者。2015年前，美團、大眾點評等在線本地生活平台的興起，為消費者發現並連接心儀商家打開了通道。2015年後，隨著上述平台用戶增速逐步放緩，商戶獲取新客的成本壓力日益凸顯。為此，商戶紛紛轉向微信等自主性更強的平台，著力搭建穩定會員體系，並通過精準營銷策略提升復購。2020年以來，中國線上平台經濟持續演進，餐飲平台生態迎來新入局者。抖音、快手及小紅書等社交媒體平台藉助達人影響力收割消費者注意力，重塑了餐飲商戶與消費者的互動方式。由此，建立並維護連貫的線上形象，已成為中國餐飲企業提升競爭力的關鍵。

根據灼識諮詢的資料，2024年有近750百萬中國消費者通過線上渠道購買餐飲服務，佔中國總人口的53.4%。在此巨大商機的推動下，高達89%的餐飲商戶已將外賣和團購服務納入其商業模式。因此，對於中國餐飲商戶來說，網店已成為與實體門店同等重要的經營渠道，需要更多投入以吸引新客源並推動收入增長。

餐飲線上運營和營銷支出概覽

隨著消費者行為持續演變，線上運營和營銷已成為中國餐飲商戶不可或缺的投資方向。餐飲線上運營和營銷支出是指餐飲商戶為建立和管理其線上形象以及促進客戶獲取的總支出，包括付費流量獲取、補貼和促銷活動及達人營銷等。根據灼識諮詢的資料，2024年中國餐飲商戶在線上運營和營銷領域的總支出達人民幣2,420億元。在市場競爭日益激烈的背景下，線上運營和營銷支出的重要性持續提升，預計到2029年該市場將擴大至人民幣5,104億元的可觀規模。



資料來源：政府統計數據、行業白皮書、新聞、專家訪談、灼識諮詢

餐飲商戶在線上運營和營銷方面的特徵界定

線上平台的普及雖為餐飲商戶帶來更多客流，卻也增加了運營複雜度。除管理實體門店外，餐飲商戶必須運用數字化工具管理從獲客到購買決策的整個生命週期中的每個環

行業概覽

節。然而，他們在客戶數據管理和分析、網店運營、預算控制和分配、全渠道功能、營銷方案制定和促銷資源匹配等方面面臨多重挑戰。從日常運營角度看，商戶通常需管理採用獨立系統和評估指標的外賣平台、團購平台及社交媒體等多渠道線上店鋪和營銷賬戶。因此，流量、訂單、客戶評價和營銷活動成效等關鍵運營指標分散於各平台，需人工逐一核查，難以及時發現問題並調整策略。並且，由於缺乏有效的工具來確定分配流量和促銷資源的渠道、時機和方式，營銷預算的分配往往不均衡，導致表現欠佳的渠道超支，而對高轉化機會的投資不足。

根據灼識諮詢的資料，基於門店數量、單店月租金和單店月收入，餐飲商戶主要分為頭部、中腰部和尾部三類，分別佔2024年餐飲門店總量的11.6%、32.8%和55.6%。隨著連鎖餐飲店的普及率持續提升，中國餐飲業預計將培育更多中腰部商戶，原有尾部餐飲店將通過規模擴張實現升級。



資料來源：政府統計數據、行業白皮書、新聞、專家訪談、灼識諮詢

附註：

1. 餐飲商戶數量和市場規模基於2024年數據。
2. 大型餐飲商戶通常擁有100家以上門店。中腰部餐飲商戶門店數介於2至100家門店。尾部餐飲商戶多為家庭經營的單體門店。

在中國餐飲行業中，不同層級的商戶對線上運營和營銷的需求差異顯著，其中中端商戶的需求最為強勁且持續穩定。頭部餐飲集團可憑藉內部團隊和資源覆蓋大量線上流量獲取和線上運營需求，而尾部商戶對線上運營和營銷的採用往往受到預算和規模的限制，與高端餐飲集團或低端商戶不同，中腰部商戶在運營多品牌、多門店組合時面臨日益激烈的競爭壓力，卻又缺乏足夠規模將線上能力完全內部化。

中腰部商戶夾在品牌強勢的頭部餐飲集團與價格競爭激烈的尾部商戶之間，受日益複雜的運營和有限的內部資源的推動，因此具備對第三方線上運營和營銷服務的持續需求和強烈付費意願。根據灼識諮詢的資料，2024年中端商戶創造人民幣2.6萬億元的收入，佔中國餐飲市場46%份額。

行業概覽

餐飲線上運營和營銷解決方案提供商的巨大商機

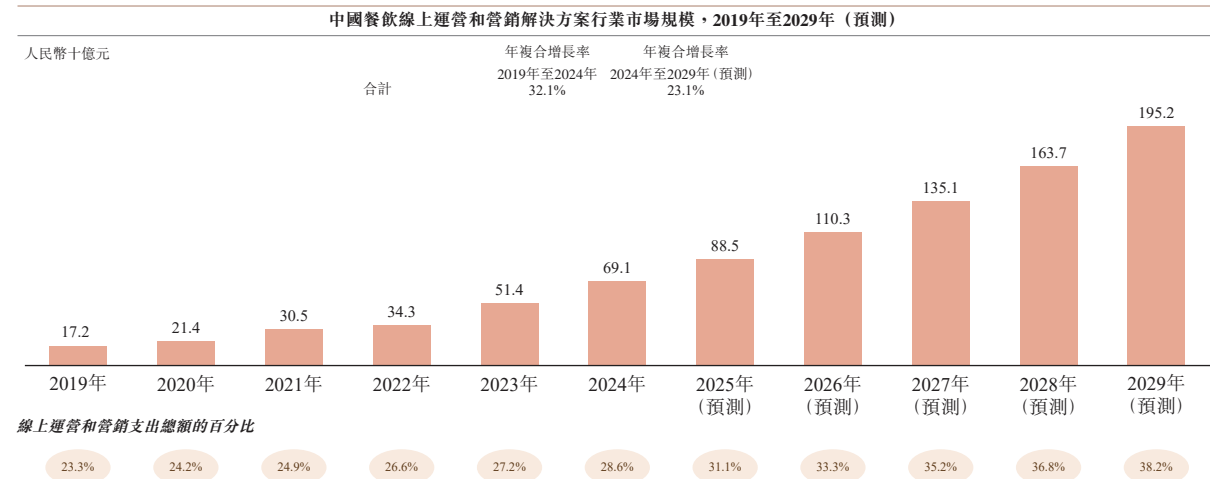
餐飲線上運營和營銷解決方案市場涵蓋了餐飲商家向第三方供應商支付的費用，這些費用是其整體線上運營和營銷支出的一部分。

在該等市場中，餐飲線上運營和營銷解決方案提供商協助餐飲商戶甄選合適的線上平台、制定營銷策略並優化跨平台預算分配。餐飲線上運營和營銷解決方案提供商還運用社交媒體、搜索引擎和內容營銷等工具，優化線上店鋪形象並提升客戶轉化率。餐飲線上運營和營銷解決方案提供商提供的核心服務包括：

- **在線商戶解決方案。** 在線商戶解決方案涵蓋社交媒體和線上平台的流量管理和優化。解決方案提供商運用數字工具生成關鍵運營指標的分析數據報告，如線上評價、營銷統計數據和消費者流量管理洞察。通過分析數據，解決方案提供商根據各線上平台和廣告工具的複雜性，協助商戶優化廣告投放策略。此外，解決方案提供商通過會員制等戰略，協助商戶建立專有客戶社群，以提高客戶忠誠度並促進重複購買。
- **新媒體解決方案。** 解決方案提供商協助商戶制定營銷策略，對接相關達人，共同創作吸引潛在客戶的營銷內容。服務提供商還提供基於軟件的解決方案，實現高質量腳本生成和視頻剪輯自動化，從而提升營銷成效並降低營銷成本。

根據灼識諮詢的資料，2024年中國餐飲線上運營和營銷解決方案市場的市場規模預計達人民幣691億元，佔餐飲線上營銷和運營總支出的28.6%。中國達人經濟的影響力日益增強，促使商戶認識到線上運營和營銷在塑造消費者偏好方面的重要性，以及該等提供商對商戶長期成功的關鍵作用。此外，技術進步也顯著提升該等服務提供商的服務效率和質量。因此，這些因素將進一步增強商戶的投資意願，推動餐飲線上運營和營銷解決方案市場的規模進一步擴大，預計到2029年將擴大至人民幣1,952億元，佔總支出的38.2%。

行業概覽



資料來源：政府統計數據、行業白皮書、新聞報道、專家訪談、灼識諮詢

中國餐飲線上運營和營銷解決方案行業呈現高度分散格局，參與者眾多。在這些行業參與者中，只有少數領先提供商能夠提供包括在線商戶解決方案和新媒體解決方案在內的全棧式解決方案，涵蓋店鋪診斷、自動化運營建議及精準流量獲取。這些全棧式解決方案提供商擅長整合跨平台運營和營銷策略，無縫利用不同平台的運營和營銷數據。這種程度的整合顯著提升營銷和運營效率，大幅降低商戶的沉沒成本，否則商戶將被迫與提供分散解決方案的多家提供商進行協調。

中國餐飲線上運營和營銷解決方案產業鏈

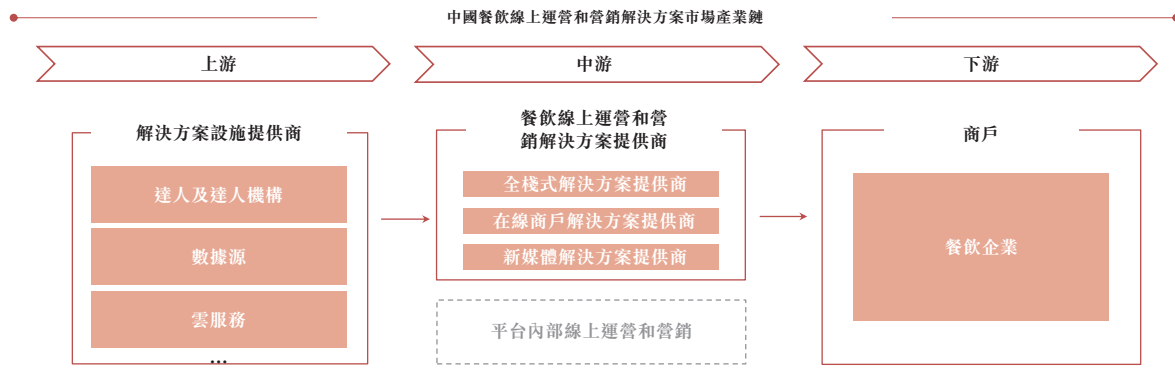
中國餐飲線上運營和營銷解決方案行業的價值鏈包括上游解決方案設施提供商、中游解決方案提供商及下游餐飲商戶。

上游解決方案設施提供商匯集資源及專業知識，連接達人或達人機構、數據源及雲服務等，提供可擴展的技術及運營基礎，而中游服務提供商則利用這些資源來實現客戶獲取和營銷執行。

作為連接下游商戶與上游解決方案設施提供商之間的橋樑，餐飲線上運營和營銷解決方案提供商在產業鏈中發揮著關鍵作用，能夠通過內部線上運營和營銷，或者與中游解決方案提供商合作，來提高餐飲運營和營銷的整體效率。

由於大多數商戶缺乏先進的線上能力，包括專業營銷執行、達人合作以及數據驅動分析，因此餐飲線上運營和營銷解決方案提供商已成為商家的線上業務的必要支撐。這些提供商提供的在線客戶和新媒體解決方案共同構成整個行業建立和擴展線上能力的兩個主要途徑。

行業概覽



資料來源：政府統計數據、行業白皮書、新聞報導、專家訪談、灼識諮詢

AI驅動餐飲線上運營和營銷解決方案提供商的發展

隨著餐飲線上運營和營銷活動在策劃、執行和內容編輯環節的普及程度不斷提升，商戶常面臨多重挑戰，如協調多個線上平台、處理海量營銷活動數據，以及管理碎片化的運營工作流程。這些壓力提高了商戶對所依賴的運營支持的期望，即更快的響應、更高的精準度和更智能的互動。在此背景下，AI的融合已成為提升效率、優化整體服務體驗的關鍵槓桿，重塑著餐飲線上運營和營銷解決方案的能力邊界。

隨著商戶數字化需求快速演進，餐飲線上運營和營銷解決方案的發展同樣可分為幾個階段來理解。

- **場景拓展階段。**隨著AI技術的進步，餐飲線上運營和營銷解決方案正將支持範圍擴展至更廣泛的營銷場景，如直播、短視頻內容、達人驅動型活動和多平台協同。AI賦能營銷素材和策略實現跨場景智能適配，顯著提高參與度和執行效益。
- **AI原生能力。**AI正在成為解決方案提供商運營能力背後的基礎引擎。智能營銷策劃、自動化剪輯排版、動態素材適配和數據驅動優化，有效簡化複雜工作流程，顯著提升餐飲營銷活動的效率和產出質量。
- **AI智能體自動化。**隨著自動化的深化，AI智能體可以實現更高水平的端到端運營智能。這些智能體可以解讀商戶目標，制定完整的執行計劃，並自動協調跨平台任務，創建從廣告素材準備到活動上線和效果優化的無縫工作流程。通過用統一、連續的流程管理替代分散的手動步驟，AI智能體顯著減少執行延遲、重複工作和人為因素導致的不一致。

餐飲線上運營和營銷解決方案的核心行業趨勢

- **擴大服務範圍。**隨著餐飲線上運營和營銷解決方案所提供服務的深度不斷加深，更多應用場景和消費模式將應運而生。餐飲線上運營和營銷解決方案提供商正

行業概覽

積極擴展解決方案覆蓋範圍，涵蓋門店運營、人員調度和供應鏈管理，以滿足商戶日益多元化的運營和營銷需求。

- **拓寬客戶群體。**在酒店與旅遊業、美容及婚慶服務等本地商戶服務細分領域，競爭態勢同樣激烈，導致對類似於餐飲業的商戶在線商戶解決方案的需求激增。中國領先解決方案提供商正把握這些趨勢，憑藉其在餐飲業的豐富成功經驗，進軍美容和婚慶服務領域，並積極開拓國際市場。
- **AI技術持續提升服務效率。**AI技術的飛速發展正重塑餐飲線上運營和營銷解決方案模式。AI智能體和大型語言模型已深度融入數據分析、營銷物料設計、促銷資源匹配和營銷策略制定等核心工作流程。其自主執行任務和實時響應的能力顯著提升服務效率和一致性，進一步增強運營效益，並有效降低邊際服務成本。

餐飲線上運營和營銷解決方案市場的競爭格局

中國餐飲線上運營和營銷解決方案市場行業高度分散，前五大服務提供商合計市場份額僅3%。按收入計，我們是2024年中國最大的餐飲線上運營和營銷解決方案提供商，市場份額為0.7%。

在行業領先企業中，我們是國內僅有的幾家能夠提供全棧式線上商戶運營支持和新媒體營銷的提供商之一。該市場地位在平台表現上得到進一步體現，2024年，在美團和大眾點評上，我們支持的商戶所創造的GMV分別佔使用第三方解決方案提供商的商戶所創造的GMV總額的12.1%和13.8%。

公司	2024年餐飲 線上運營和 營銷解決 方案收入 (單位： 人民幣 百萬元)	2024年 市場份額 (單位：%)	解決方案類型	
			在線商戶 解決方案	新媒體 解決方案
本集團	452.1	0.7%	√	√
A公司	420.0	0.6%	x	√
B公司	392.0	0.6%	√	x
C公司	300.0	0.4%	x	√
D公司	256.0	0.4%	√	√

資料來源：灼識諮詢

*附註：

- A公司是一家私營社交電商平台，成立於2014年，總部位於中國，主要提供本地生活優惠和旅遊相關服務。

行業概覽

- B公司是一家領先的私營第三方數字化運營商，成立於2017年，總部位於中國，專注於為外賣平台上的餐飲品牌提供數字化運營服務。
- C公司是一家私營服務提供商，成立於2016年，總部位於中國，為餐飲行業提供數據驅動解決方案和數字化營銷服務。
- D公司是一家專注於整合營銷和品牌推廣服務的私營企業，成立於2015年，總部位於中國，核心業務聚焦食品 and 生活方式領域。

餐飲線上運營和營銷解決方案提供商的核心成功要素

- **先發優勢。**餐飲線上運營和營銷解決方案提供商的成功高度依賴其實踐經驗和客戶資源。領先提供商通過多年市場深耕，已積累大量成功案例和穩固客戶群。其先發優勢為持續拓展客戶群體並有效提升客戶未來支付意願奠定堅實基礎。
- **全棧式服務能力。**領先解決方案提供商具備全棧式運營和營銷能力，可為商戶提供跨平台、全渠道、端到端的解決方案。其針對餐飲商戶的綜合解決方案涵蓋市場分析、客戶獲取、運營優化和客戶管理，所有解決方案均有助於顯著提高商戶的運營和營銷效率。其卓越的服務助力餐飲商戶實現快速增長。
- **AI原生可執行數據洞察。**AI原生服務提供商得益於多年營銷和運營活動積累的廣泛數據集。這些數據資產使AI模型訓練精度更高，從而更準確地了解商戶需求和消費者行為。因此，AI原生服務提供商能夠製作更有針對性的廣告，以更高效率優化營銷活動，並持續交付更優異的業績成果。
- **績效導向定價。**領先解決方案提供商擁有卓越的執行力和深厚的運營專長，能夠為商戶穩定交付可衡量的營銷成果。依託該等能力，這些提供商可採用與實際成效掛鉤的績效導向定價模式。這種成本與價值創造相匹配的機制，既增強了商戶的合作意願，又使領先提供商得以進一步利用其運營優勢，提高客戶滿意度並推動更長期的商業發展。

資料來源

我們委託灼識諮詢對我們餐飲線上運營與營銷解決方案所處的主要市場進行分析並編製報告。我們已與灼識諮詢簽訂合同，支付人民幣583,000元。除另有說明外，本節所載之所有數據及預測資料均來自灼識諮詢報告。灼識諮詢的服務包括行業諮詢、商業盡職調查、戰略諮詢等。其諮詢團隊一直追蹤各行業的最新市場趨勢，並在這些行業中擁有具有相關性及洞察力的市場情報。

行業概覽

灼識諮詢報告的編製基於以下假設：(i)預期中國的整體社會、經濟和政治環境在預測期內保持穩定；(ii)在未來十年內，中國的經濟及工業發展可能會保持穩定的增長趨勢；(iii)相關主要行業推動因素很可能於預測期內持續推動市場增長；及(iv)不存在可能導致市場受到重大或根本性影響的極端不可抗力或行業法規。

在編寫及編製灼識諮詢報告時，灼識諮詢使用以下關鍵方法收集多個來源，驗證所收集的數據和資料，並將每個受訪者的資料和觀點與其他人的資料和觀點進行反覆核對：(i)二手研究，包括查閱國家統計數據、上市公司年報、行業報告及基於灼識諮詢自身研究數據庫的數據等已發佈的資料來源；及(ii)一手研究，其涉及對行業參與者的深入訪談。

灼識諮詢的預測乃基於各種市場決定因素及其分配給市場的係數(表明其相對重要性)作出。市場決定因素指主觀假設及客觀因素，因此，預測數據可能與實際數據不一致。我們的董事在採取合理審慎措施後確認，自灼識諮詢報告日期以來，市場資料未發生任何可能對該等信息產生實質性有所保留、矛盾或影響的重大不利變化。