

2018 年中国自助售货行业发展报告

商务部市场秩序司

二〇一九年六月

说 明

随着社会经济的发展和人们生活水平的不断提高，自助售货作为一种新型零售方式，其具有全天候、近距离、低成本、易操作等优点，已成为满足消费者多元化消费和便利消费的渠道。为全面反映我国 2018 年自助售货行业发展情况，我们委托中国百货商业协会编写了《2018 年中国自助售货行业发展报告》，供参考。

目 录

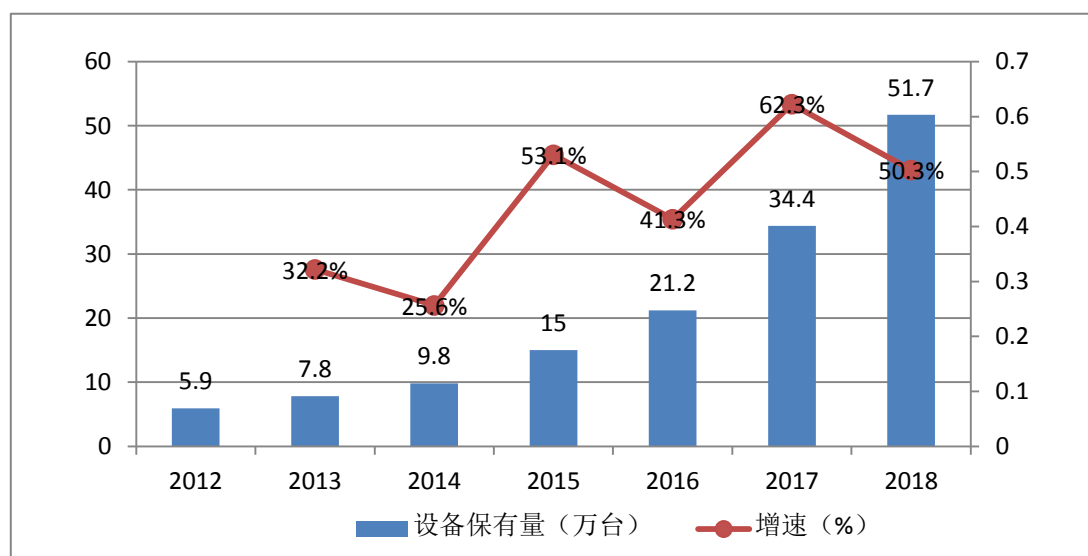
一、发展概况	1
(一) 设备生产及销售情况	2
(二) 自助售货商品销售情况	2
(三) 经营成本变动情况	3
二、主要特点	3
(一) 行业继续保持较快增长	3
(二) 数字化、智能化水平持续提升	4
(三) 多业态多场景创新共存	4
(四) 行业竞争不断加大	5
(五) 移动支付成为主流	5
三、趋势展望	6
(一) 市场仍将保持较快增长	7
(二) 行业发展更趋多元化	8
(三) “无人”“有人”融合发展	8
(四) 优胜劣态更趋激烈	8
(五) 数字化、智能化更趋成熟	9
(六) 行业标准化规范化进一步提升	9

一、发展概况

2018 年，我国自助售货行业继续保持较快发展，行业企业数量持续增多，自助售货设备生产规模、设备保有量继续保持高速增长；知名快消品牌企业积极布局自助售货渠道，原有运营企业不断扩大经营规模，新入企业不断创新经营模式，拓展经营品类，使自助售货行业市场规模不断扩大。

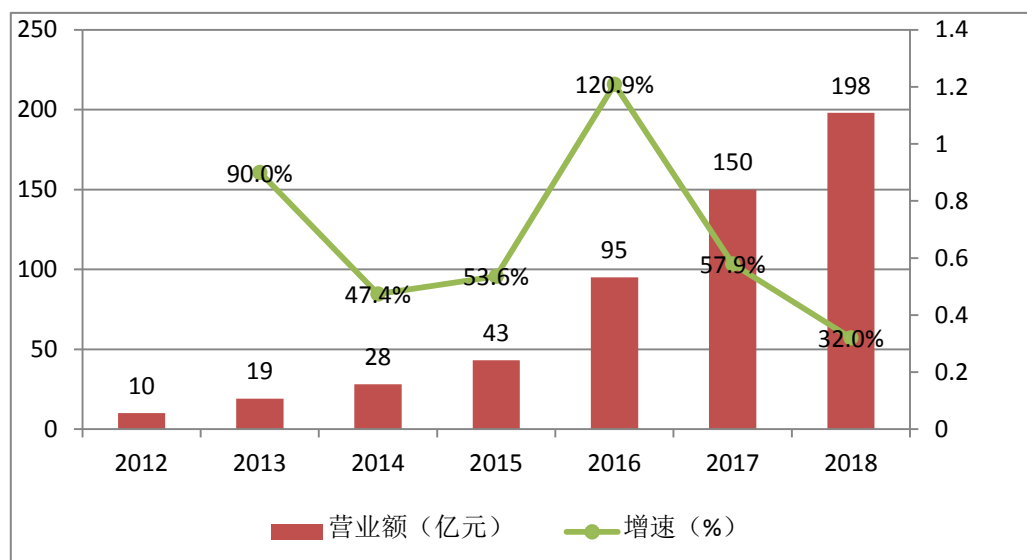
2018 年，我国自助售货设备保有量达到 51.7 万台，比上年增长 50.3%，增速较上年有所放缓，降低近 12%。

图表 1： 2018 年自助售货行业设备保有量及增长情况



自助售货行业商品和服务销售规模继续保持较快增长，营业额达到 198 亿，比上年增长 32%，增速较上年有所回落。

图表 2： 2018 年自助售货行业营业额及增长情况



（一）设备生产及销售情况

生产研发企业产量和营收持续增长。据调查显示，2018 年大部分企业设备产量增长幅度为 30-40%，少数领先企业产量增速超过 50%以上。行业营收增长幅度平均在 30%左右，个别领先企业营收翻番。大部分企业利润保持增长，增长幅度比之前有所放缓。

（二）自助售货商品销售情况

商品销售整体保持较快增长，大部分企业营收增长保持在 15-25%左右。企业利润与往年相比，龙头企业保持基本稳定，中小型企业增速相对较快，个别体量小的企业，在设备、营收及利润率等方面都出现负增长。同时，由于看好行业发展前景，部分企业积极加大投资，迅速扩大经营规模；个别企业 2018 年营业收入最高增长了 20 倍，利润增长 5 倍。

配套服务企业与行业发展保持同步，基本保持 20%左右的增长速度。企业利润增长也比较可观，大部分保持 50%以上的增长。

（三）经营成本变动情况

近年来，随着房地产持续高位运行、人口红利的消失，企业劳动成本、综合人工成本、房租成本等不断上升，自助售货行业也不能幸免。其中人工成本和点位租金是目前比较突出的问题。2018 年企业普遍存在用工成本持续增长的问题，生产类企业经营成本增长幅度大约在 10-20%之间，运营类企业增长幅度 3-8%，配套服务类企业增幅最大，达到 30%以上。

二、主要特点

（一）行业继续保持较快增长

从设备保有量来看，近几年以来，我国自助售货设备保有量年均保持快速增长。2017 年我国自助售货设备的保有量 34.4 万台，2018 年我国自助售货设备保有量达 51.7 万台，同比增长 50.3%，继续保持高速增长。

从人均拥有量来看，2018 年，我国人均自助售货设备拥有量约为 2700 人/台，较 2017 年的 4000 人/台有了大幅提升。但与日本的 30 人/台、美国的 48 人/台、欧洲的 180 人/台相比，我国自助售货行业还有非常大的增长潜力。

无人店、无人超市从之前的概念测试阶段，开始进入量化部署阶段，2018 年增速达到 300%。随着技术和应用逐渐

成熟，未来仍将保持快速增长。

（二）数字化、智能化水平持续提升

为更好地应对市场竞争，生产企业和运营企业都不同程度加大研发投入；互联网行业巨头把自助售货作为线下流量的重要入口，纷纷加大布局力度，有力提升了行业数字化、智能化应用水平。新开发的自助售货设备和系统普遍支持物联网、人工智能、生物识别等技术，支持多种支付形式，在方便消费者的同时，有效实现人、货、场的数字化。通过数字化赋能在行业逐渐普及，在大数据、人工智能、物联网等技术支撑下，自助售货全业务链数据闭环得以实现，各种新型数字化能力应用逐渐成为常态。有了数字化基础，从终端到供应链、再到运营管理，使智能化得以融入到整个产业链的各个环节，从而使自助售货运营效率得到了大幅度提升，有效促进成本节约。

（三）多业态多场景创新共存

在新零售、无人零售等概念的影响和带动下，自助售货渗透的广度和深度在 2018 年得到了进一步提升，更多的业务场景被开发出来，自助售货也越来越深入到人们的日常生活中。当前，自助售货被更广泛应用于包含零售业态在内的各种业态中，除了主流的综合、饮料、食品、咖啡等自动售货机形式，市场上还有化妆品售货机、药品售货机、数码售货机、冰激凌售货机、自动煮面机、自动售米机、自动豆浆机、

自动炒货机、自助点唱机、自助拍照机、自助按摩椅等等。一些传统零售企业结合转型升级需要，纷纷推出符合自身特色的自动售货机、智慧便利店、智慧超市，尝试无人和有人的有机结合，更好地为消费者提供自助消费服务。多种自助售货业态、多种应用场景在市场上并存共荣，使消费者有更多机会触达使用。

（四）行业竞争不断加大

从2016年开始到2018年初，在无人零售概念的影响下，自助售货各种新业态不断涌现，行业进入高速增长阶段，同时也造成了市场无序竞争。一方面，大量互联网企业进入，带来了新技术、新模式、新理念，对原有自助售货业态形成强烈的冲击。设备智能化、管理数字化、运营系统化，倒逼设备生产企业、运营企业必须跟上形势发展需要，不断加大研发力度，积极开展创新升级，有力推进行业技术水平的提高。另一方面，新入企业数量众多，价格战不可避免。设备价格战导致少数企业偷工减料、假冒伪劣、以次充好，既搅乱了市场，又为后续运营管理带来后患；点位价格战，少数企业为尽快扩大规模，不计成本抢夺点位，部分优质点位竞争异常激烈，短期内价格暴涨，偏离合理区间，不断推高运营企业的运营成本和经营压力。

（五）移动支付成为主流

经过近几年的市场培育，移动支付的便利性、安全性已

经深入人心。日常生活中，大家已经习惯使用手机支付，现金使用越来越少。移动支付的引入，为自助售货行业吸引年轻消费群体发挥了积极作用，大大提高收银效率，降低收银损失。2018 年，微信支付、支付宝、银联等加大推广力度，面向自助售货专门组织开展推广活动，不断推出新技术，实现刷脸支付、无感支付等功能，对支持的设备进行补贴，进一步刺激移动支付的应用，继续扩大自助售货的市场规模。新上市的自助售货设备基本都支持主流移动支付方式，在方便消费者购物的同时，有效促进自助售货业态的普及应用。

三、趋势展望

在过去几年里，我国自助售货行业一直处于快速发展时期。一方面，随着人们收入水平的不断提高，现代生活节奏的不断加快，消费升级明显，作为年轻一代消费代表的“90 后”、“00 后”，对于购物的灵活性、便利性和快捷性需求强烈，自助售货形式可以较好地满足其部分需求。另一方面，由于我国近年来共享经济蓬勃发展，激发了各路风投资本四处寻求可以规模化、流量化的投资标的。自助售货作为新零售的重要形式之一，具备规模化、流量化特征，符合风投资本的需求，很有可能形成一个超级市场，培育出独角兽企业。于是 2017 年在以真格、IDG、创新工场、经纬中国为首的明星 VC 带动下，各路风投资本蜂拥而入自助售货行业，同时带动了诸多互联网创业企业跨入本领域，衍生出多种自助售

货新形态，出现了自动售货机、智能售货柜、无人便利店、无人货架、无人超市等，销售货品和服务品类多样，极大激发了自助售货行业创业创新热情，使自助售货行业发展保持着较快增长速度。

2018 年，随着外部经济环境的变化和互联网共享经济的退潮，被誉为新零售风口之一的自助售货也受到明显波及，行业投资热情逐步降温。从 2018 年二季度开始，行业明显感受到资本投入大幅减少，行业竞争越来越激烈，经营成本持续上升，行业利润率逐渐下降，行业企业明显感受到经营压力，少数企业难以为继走向倒闭，促使行业从前期的野蛮生长、快速增长进入到理性发展、合理增长阶段。

（一）市场仍将保持较快增长

当前我国经济保持中高速发展，人们收入水平持续提高，服务业占比持续增加，零售对经济的贡献进一步增强。国家大力提倡扩大内需，支持鼓励实体零售积极转型创新发展，自助售货将充分发挥其内在优势，顺应形势和时代需要，迎来新的快速发展机遇。从发达国家的自助售货行业发展经验来看，当社会经济发展人均 GDP 达到 1 万美元时，消费者对自助售货的需求将快速增长。2018 年度，我国 GDP 总量为 90 万亿元，人口总数 13.95 亿人，城镇人口 8.31 亿人，人均 GDP 约 6.46 万元，接近 1 万美元。相比发达国家人均拥有自动售货机的数量，我国人均水平还相差近五六十倍，发

展潜力巨大。可以预见，随着人们收入和生活水平进一步提高，自助售货行业将继续保持快速发展态势。

（二）行业发展更趋多元化

随着行业发展被社会广泛看好，进入自助售货领域的企业越来越多，涉及的服务内容越来越广。除了原有的设备生产企业、传统运营商、技术服务企业、商品提供企业之外，越来越多的快消品牌企业、物流服务商、物业经营方、冷链制造企业、传统零售商、媒体企业、农业相关企业、电商企业等，纷纷进入自助售货领域，开拓与自身业务相关的特色自助售货业态。未来自助售货市场上将会出现越来越多的新面孔，为消费者提供更加丰富的商品和服务，更大范围拓宽自助售货服务领域。

（三）“无人”“有人”融合发展

随着市场竞争的加剧，原来单一的自助售货模式面临更多压力，走向多种模式融合发展是行业发展的重要趋势。同时，市场将不再拘泥于概念，推动“有人”与“无人”有机结合，为消费者提供更贴心的服务；传统零售与自助售货的有机融合，推进自助售货“机+店”二者合体，或“机+架+柜”三位一体，自由组合，实现创新发展。

（四）优胜劣汰更趋激烈

受经济增长放缓影响，零售行业整体竞争将进一步加剧，自助售货业务竞争强度也会逐年加剧。特别是在一些热门领

域，如自动售货机、无人货架、智能售货柜等领域，从生产到运营，竞争呈现持续白热化状态。无法适应形势发展的企业，将被淘汰出局，企业倒闭、行业兼并现象将逐渐成为常态。

（五）数字化、智能化更趋成熟。

随着行业竞争加剧，行业企业必将寻求突破，技术创新、模式创新是推动自助售货行业发展的重要力量。结合 5G 技术发展趋势，加大研发力度，创新应用新技术，开创应用新场景，不断提升设备功能和性能，增强人机互动交流，全面推进数字化，不断提升智能化水平。通过线上线下的深度融合，使自助售货更加人性化，运营管理更加智能化，适应更多的应用场景。积极融入商业步行街、智慧城市建设，为消费者创造更好的购物体验，带来更多的附加服务，使自助售货成为促进消费的重要渠道。

（六）标准化规范化进一步提升

行业发展需要经历从无序到有序的过程。当前自助售货行业正处于发展的初期阶段，无序、混乱问题困扰行业企业的健康发展，规范化、标准化发展是行业企业的共同愿望。