

2023-2024
商旅管理市场白皮书

穿透“冰与火”

遇见新机遇

序言

- GBTA（全球商务旅行协会）2023年8月份发布的报告显示，**全球商务旅行支出在2023年上半年保持强劲的增长势头，预计将于2024年恢复至1.5万亿美元**。亚洲商旅支出份额继续领跑。中国作为全球最大的商务旅行市场，2023年初起，随着出行政策的不断放宽，企业差旅需求迎来“报复性”增长，商旅市场展现出强劲的恢复势头。GBTA预计，**中国商旅市场有望于2024年超过2019年水平**。来到2024年，企业的调研同样体现了国内差旅的强劲趋势，**超六成企业表示2024年企业国内差旅预算会增加，国际差旅预算同样不落后**，体现出企业对于全球差旅出行的积极态度。
- 虽然当今世界经济、全球贸易环境、地缘政治仍面临多重挑战，仍然有众多中国企业将业务拓展至全球舞台，使得出海成为“必选项”。与此同时，**ESG、AI、数字化**等趋势的不断演进，企业发展迎来新的机遇和窗口。当价格回升、成本管控继续占据企业差旅管理关注度的前列，**降本增效还有哪些空间？**商旅生态从开放到共鸣，可以带来怎样新的可能性？
- 商务出行人士，一直以来都是白皮书重点关注的人群。除了出差中的新洞察外，今年我们聚焦国内及海外出差，TA们的关注和诉求有哪些区别？**供应链侧应如何满足商旅人士更加差异化的需求？**“特种兵”式出差，如何兼顾“情绪价值”？
- 翻开白皮书，一起寻找答案。

合作伙伴



*排名不分先后
白皮书报告内容仅供参考

研究说明

高频商旅人士座谈会

邀请各行各业的高频出差人士，从亲身经历出发，畅聊在差旅过程中的体验、诉求以及对未来的期许。

定性
访谈

携程商旅 数据研究团队

通过分析商旅人士的行为偏好，
了解相应的痛点和需求，深度
洞察商旅行业趋势。

定量
调研

定量
调研

定性
访谈

企业差旅负责人深度访谈

邀请不同类型的差旅负责人，面对面了解企业差旅管理中的痛点与需求，共同探索未来商旅市场的新机遇。

企业差旅负责人在线调研

通过携程商旅自有渠道发放问卷收集数据，
覆盖各大行业、不同类型企业的行政/财务
等直接负责差旅管理的人士。

高频商旅人士在线调研

通过央视市场研究股份有限公司在线调研，
全国范围内覆盖1-4线城市的高频商旅出行
人士。

目录

Contents

01

第一章

破晓已过 万象新生

02

第二章

热潮之下 迎战变化

03

第三章

管理提速 应需而变

04

第四章

深度连接 生态共鸣

第一章

破晓已过 万象新生

Corporate Travel Management Market White Paper

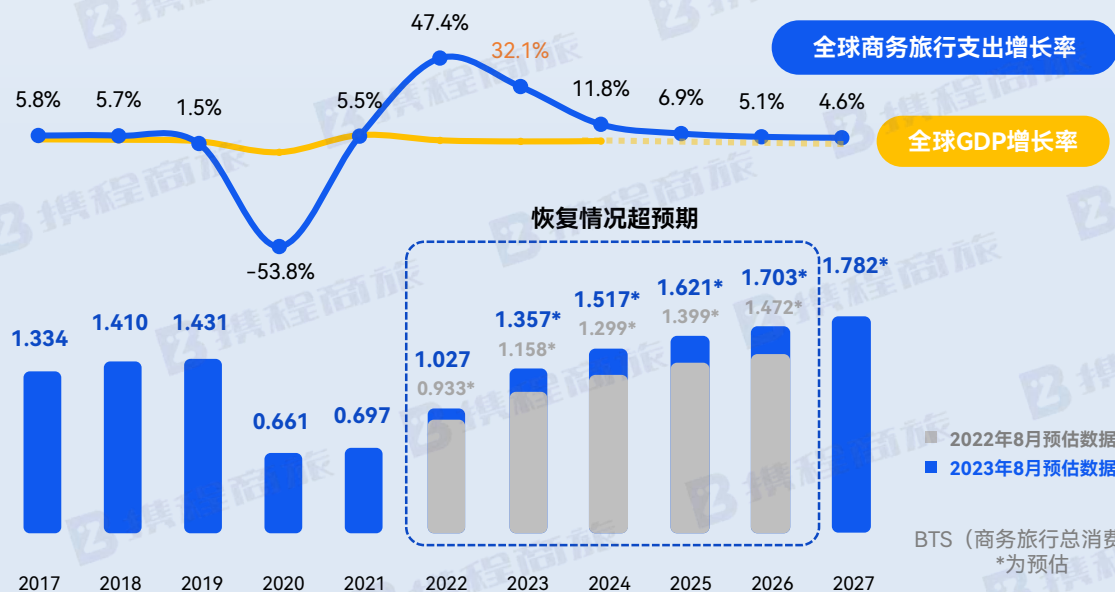
2023年商旅市场强劲增长。GBTA（全球商务旅行协会）报告显示，全球商务旅行支出预计将于2024年恢复至1.5万亿美元，超过19年水平。

中国商旅市场在2023年以39.2%的增速恢复，市场规模有望于2024年恢复到2019年水平。

全球商旅市场 | 恢复情况超预期，预计2024年有望超过19年水平

- GBTA（全球商务旅行协会）2023年8月份发布的报告显示，全球商务旅行支出在2023年上半年保持强劲的增长势头，预计将于2024年恢复至1.5万亿美元左右，超过2019年水平。商旅市场前景可期。
- 从2023年的情况来看，亚太地区尤其中国出入境政策的逐步放开，商务旅行支出增长率达到41.2%，高于全球商旅支出总体增长率。除此之外，其他区域增长率趋于平稳。对比19年的恢复情况来看，中东&非洲仍然领先于其他大洲。

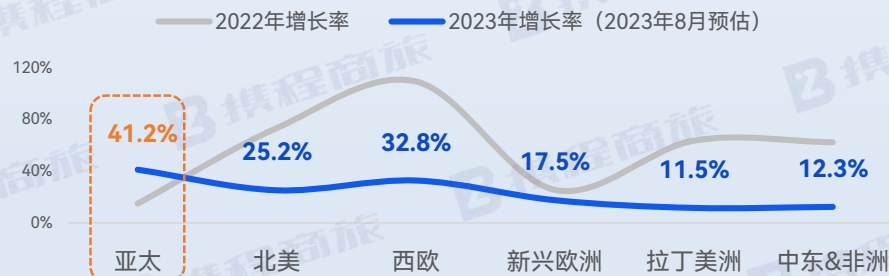
2017-2027年全球商务旅行支出（万亿美元）



注：由于市场变化，GBTA可能对往年部分数据进行校准。
如本图中，GBTA已将2020年全球商旅支出从0.694校准为0.661（万亿美元）。

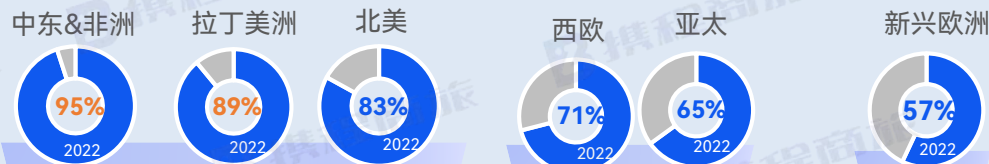
数据来源：GBTA Business Travel Index™ Outlook（2023年8月）

全球各区域商旅支出增长情况



全球各区域商旅支出恢复情况*

（恢复至2019年的百分比）



预计2023年基本恢复

预计2023年恢复至90%以上

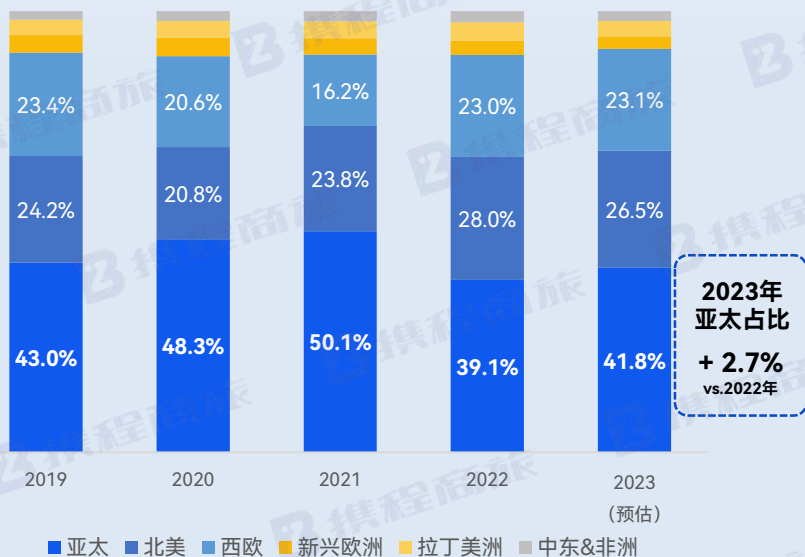
预计2027年恢复

* 2023年数据为预估

全球各区域商旅市场 | 亚太区域仍占最大份额，中国引领该区域增长

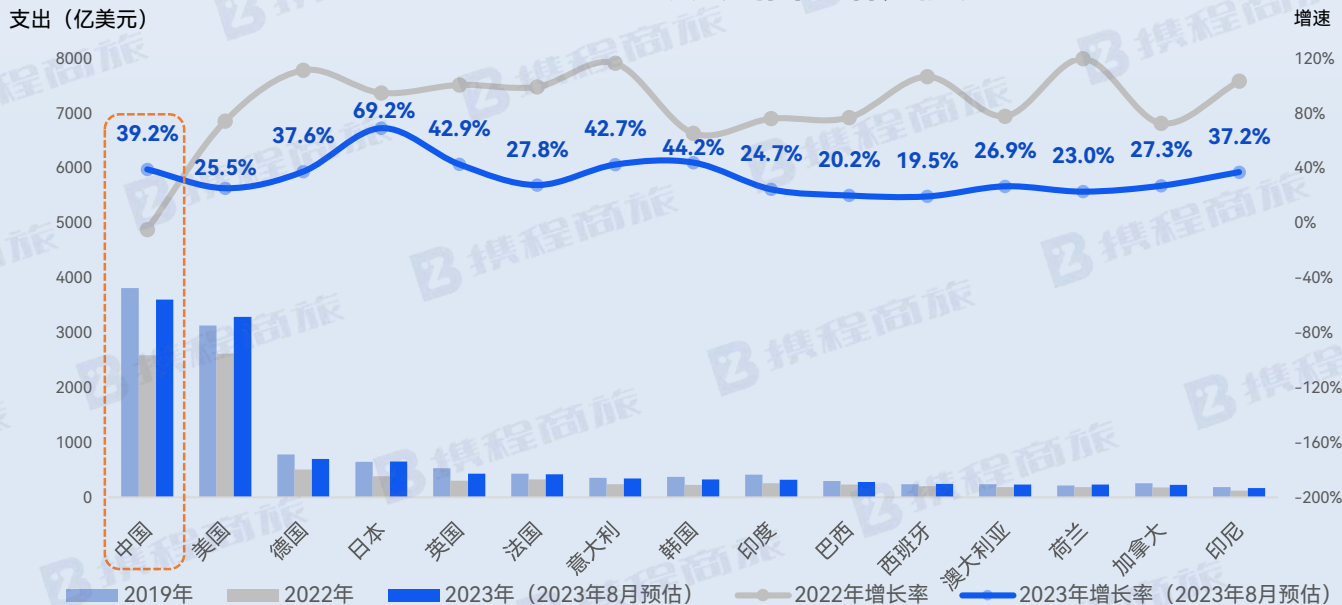
- 根据GBTA预计，2023年亚太区域商务旅行支出达到5670亿美元，恢复至2019年的92%。该区域仍然占全球商旅支出的最大份额。中国商旅市场的恢复成为该区域增长的重要催化剂。
- 从TOP15商务旅行支出国家来看，中国作为最大的商务旅行市场，2023年强势回暖。增长率TOP4的国家是日、韩、英、意。而美、日、西、荷的商旅支出已基本超过19年水平。其他TOP15国家除了印度之外，基本也恢复至19年的80%以上。TOP15国家中亚太国家占6席，印尼在2023年进入至TOP15行列。

全球各区域商旅支出占比



*2023年为GBTA于8月份预估

全球TOP15商旅支出国家增长情况



数据来源: GBTA Business Travel Index™ Outlook (2023年8月)

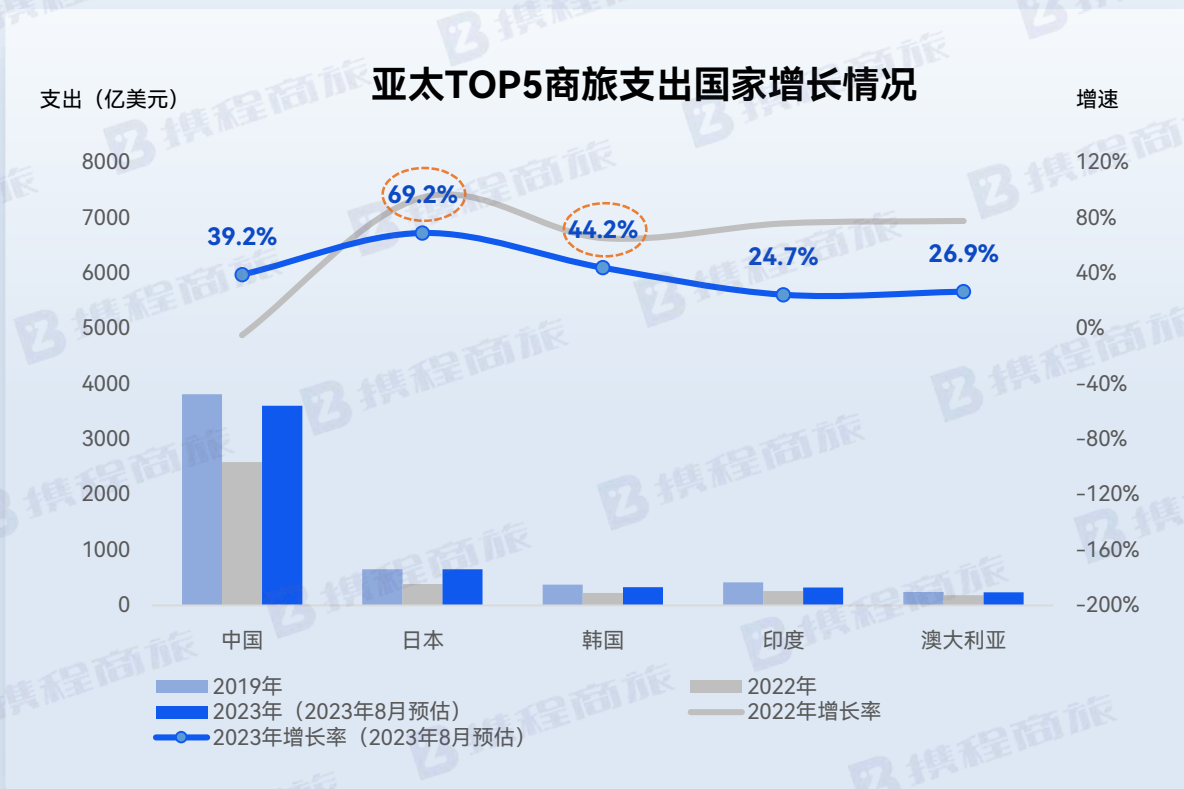
亚太各国商旅市场 | 中国商旅支出份额领跑，日韩增速领先

- GBTA数据显示，2023年，亚太区域中新加坡、泰国、新西兰商旅支出达到75%以上的增速，增速位列前三。从亚太区域历史差旅支出占较高的五国来看，日本、韩国在2023年的增长率相对更高。
- 携程商旅正在积极朝着国际化的方向迈进：继2022年与日本TMC达成战略合作后；全球化步伐于2023年稳步推进，新加坡总部正式落成，马来西亚、泰国、印尼、越南、韩国等国的站点也在逐步部署并落地。

亚太地区各国增长情况

国家	2022年增长率	2023年增长率 (2023年8月预计)
新加坡	202.6%	82.7%
泰国	144.8%	76.6%
新西兰	85.5%	76.4%
日本	95.0%	69.2%
韩国	65.6%	44.2%
中国	-4.6%	39.2%
斯里兰卡	25.9%	38.9%
印度尼西亚	103.5%	37.2%
马来西亚	176.4%	36.2%
越南	44.8%	30.5%
澳大利亚	78.0%	26.9%
印度	76.2%	24.7%
菲律宾	175.7%	18.3%
巴基斯坦	13.7%	15.1%
孟加拉国	18.8%	-3.2%

亚太TOP5商旅支出国家增长情况

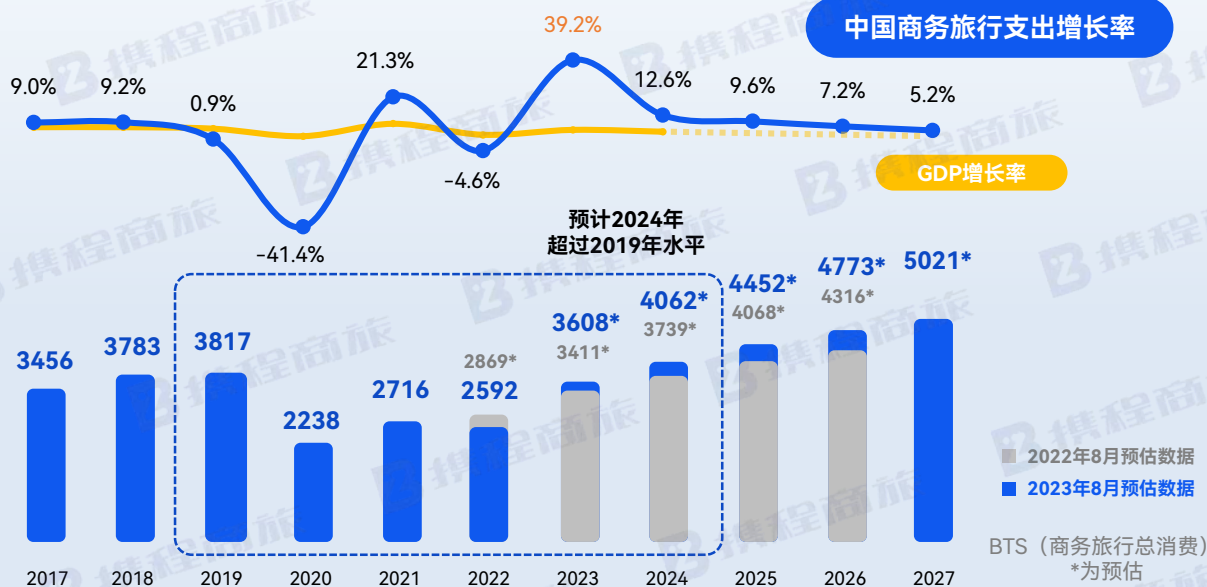


数据来源：GBTA Business Travel Index™ Outlook (2023年8月)

中国商旅市场 | 2023年从破晓时分到“报复性”增长

- 2023年初起，随着我国出行政策的不断放宽，企业差旅需求迎来“报复性”增长，商旅市场展现出强劲的恢复势头。
- GBTA表示，中国在过去二十年中是全球商旅市场增长的最大贡献者，其复苏进程对于全球整体而言至关重要。中国商旅市场支出增速在2023年达到39.2%，**市场规模有望于2024年达到4062亿美元（超过2019年水平）**，并有望2027年超过5000亿美元。

2017-2027年中国商务旅行支出（亿美元）

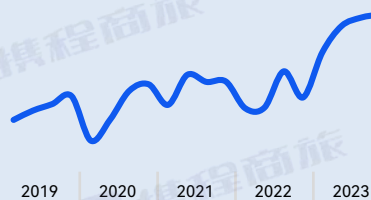


注：由于市场变化，GBTA可能对部分往年数据进行校准。
如本图中，GBTA已将2019年中国商旅支出从4007校准为3817（亿美元），2020年中国商旅支出从2484校准为2238（亿美元）。

多国相继宣布中国公民免签政策，便利跨境商务人员往来

- 马来西亚：自2023年12月1日至2024年12月31日，对中国公民实施入境30天免签的便利措施
- 新加坡：自2024年2月9日起，双方持普通护照人员可免签入境对方国家从事旅游、探亲、商务等私人事务，停留不超过30日
- 泰国：2024年3月1日，中国与泰国互免持普通护照人员签证协定正式生效，中方持公务普通护照、普通护照人员，可免签入境泰国单次停留不超过30日

国内商旅出行量趋势



国际商旅出行量趋势

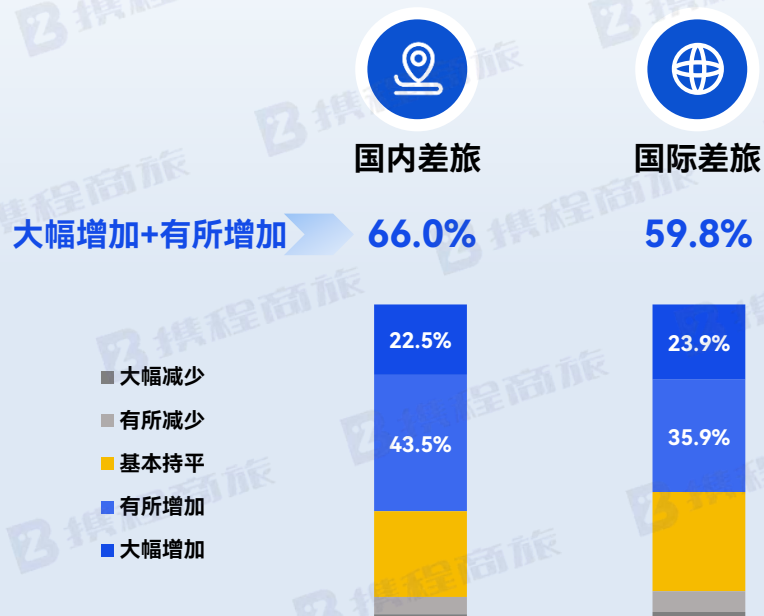


数据来源：GBTA Business Travel Index™ Outlook（2023年8月）；携程商旅数据研究院

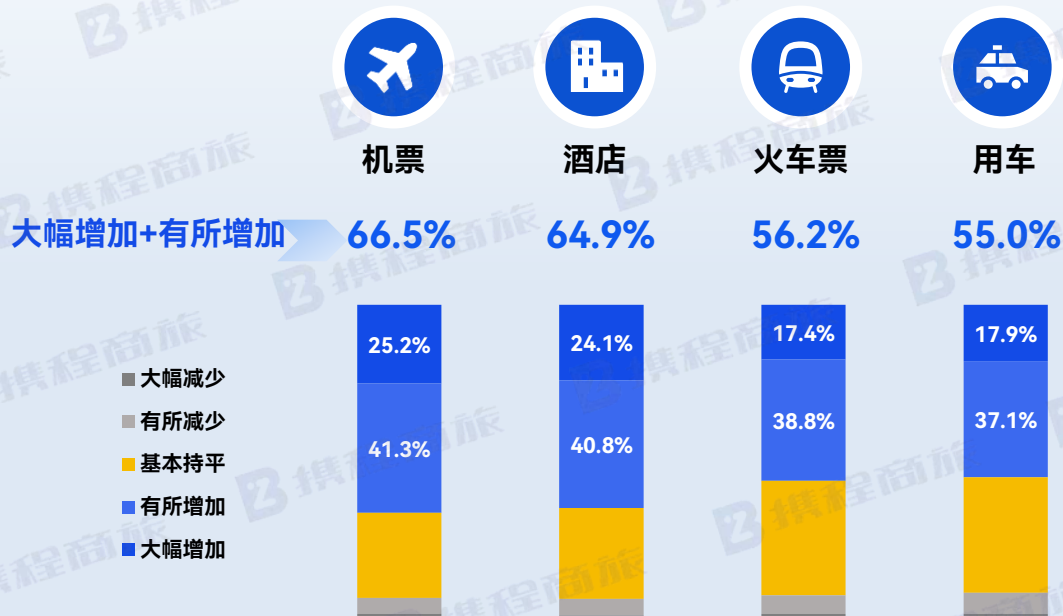
商旅预算支出 | 六成企业2024年增加国内及国际差旅预算

- 携程商旅面向国内企业的调研数据显示：66.0%的差旅负责人表示2024年企业国内差旅预算将会增加，59.8%的差旅负责人表示其企业的国际差旅预算将会增加，体现出企业对于差旅出行的积极态度。
- 在各类差旅出行产品中，更多企业计划于2024年提升机票、酒店方面的差旅预算。此外也有超半数企业表示将提升地面交通（火车票及用车）预算。

2024年企业差旅预算变化情况



2024年各类差旅产品预算变化情况



数据来源：企业差旅负责人在线调研

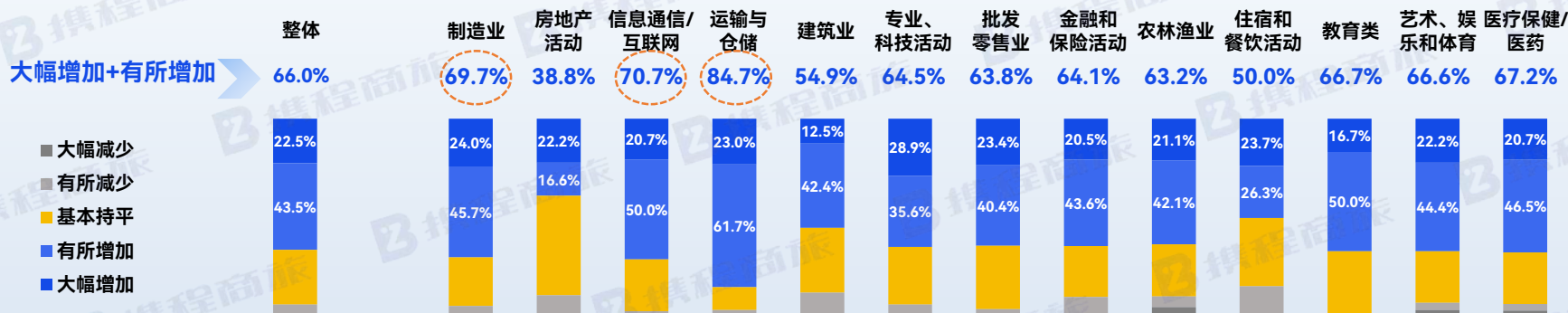
差旅预算 | 运输&仓储、教育、金融等行业发力国际差旅

- 从不同行业来看：运输仓储、信息通信、制造业等行业发力国内差旅的比重相对更高；教育、金融保险、运输仓储等行业的国际差旅加快步伐。

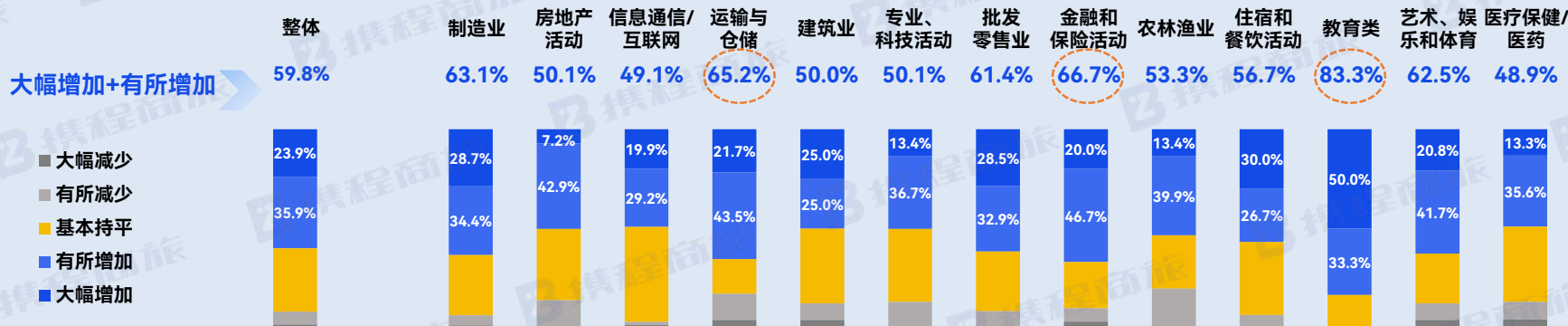
2024年企业差旅预算变化情况



国内差旅



国际差旅



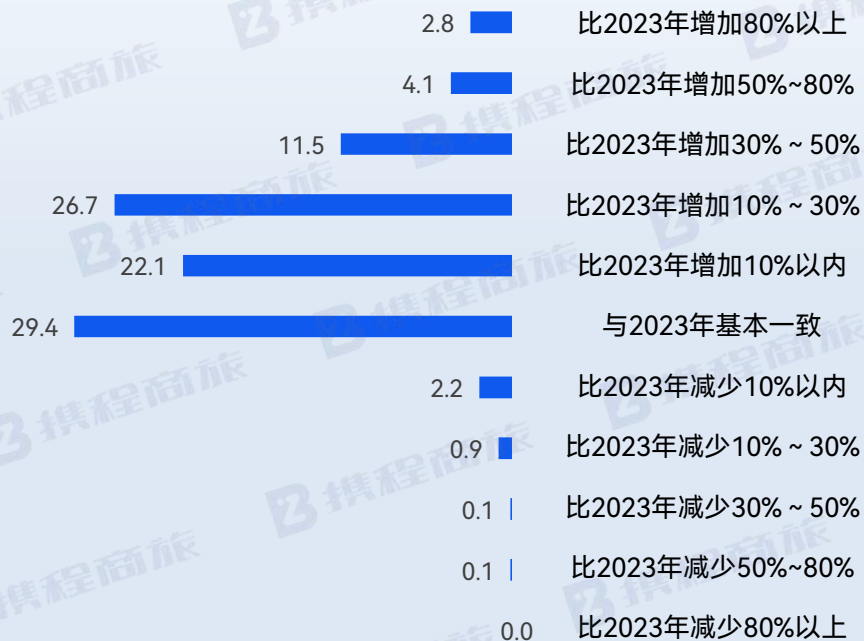
数据来源：企业差旅负责人在线调研

差旅步伐 | 67%左右的企业2024年将增加国内及国际差旅频次

- 根据调研显示，超过67%的企业2024年国内及国际的差旅频次都将增加。另外29%左右的企业2024年差旅频次与2023年基本一致。
- 从调研来看，差旅频次增加30%以上的情况中，国内差旅相对比例更高。

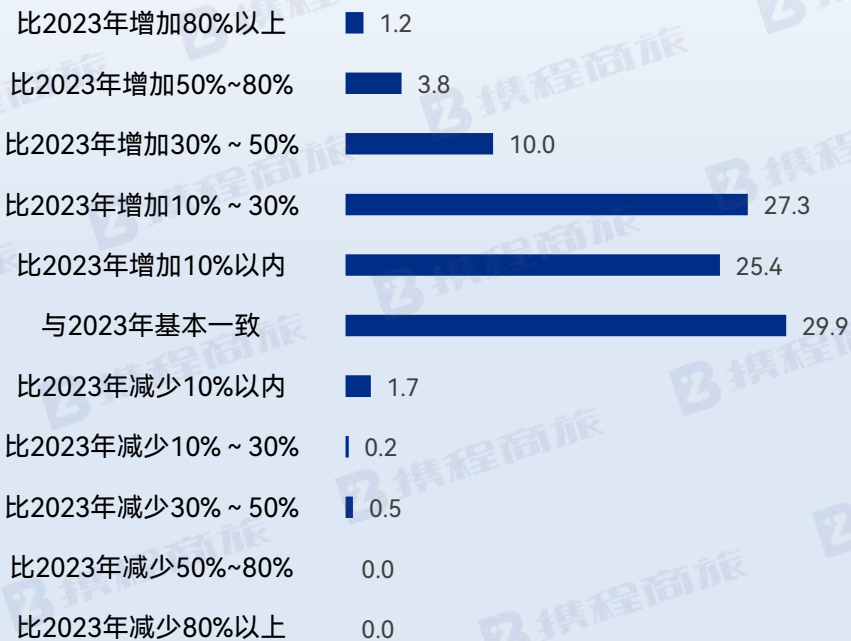
2024VS2023 国内差旅频次 (%)

67.2%
国内差旅
频次会增加



2024VS2023 国际差旅频次 (%)

67.7%
国际差旅
频次会增加



数据来源：企业差旅负责人在线调研

第二章

热潮之下 迎战变化——全球化

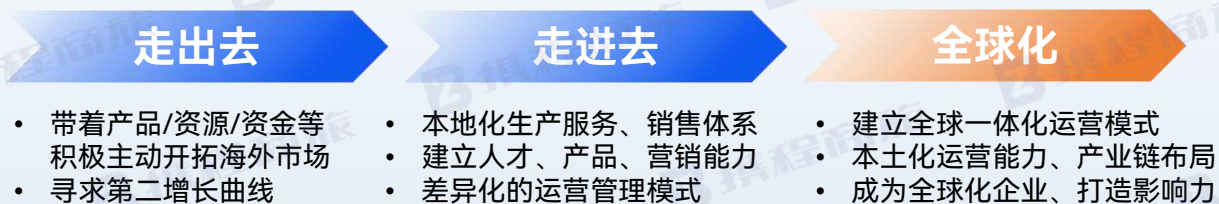
Corporate Travel Management Market White Paper

在全球化浪潮下，众多中国企业纷纷将业务拓展至全球舞台，使得出海不再只是“可选项”，而是部分企业的战略“必选项”。但同时也面临着复杂多变的外部环境，比如不同国家的政策、法规、人才管理、营商环境等，因地制宜至关重要。商旅出行如何满足本地化需求？在语言、货币、服务等环节需要更本地化的赋能方案。

全球化 | 全球化是时代的答案，外因+内因双向驱动

- 伴随国家政策的陆续推出及企业自身发展需求，全球化逐渐成为很多企业的必答题。

中国企业全球化阶段（参考）



外部环境

政策鼓励

政府多项政策推动对外开放

海外政策

部分国家推出鼓励外资政策但也面临监管及不确定性需构建海外稳定的产业链布局

内部驱动

国际化能力

资金、技术、人才等具备一定基础

寻求新增长

国内竞争格局激烈探索更广阔发展空间

转型与创新

提升企业韧性

全球化驱动因素

一系列政策促进企业跨境贸易及全球化拓展

- 2020年，中共中央政治局常委会提出“构建国内国际双循环相互促进的新发展格局”。
- 党的十八大以来，我国签署的自贸协定由10个增至22个，自贸伙伴由18个增至29个。2022年1月1日，区域全面经济伙伴关系协定（RCEP）正式生效实施。目前，我国正积极推进加入《全面与进步跨太平洋伙伴关系协定》（CPTPP）和《数字经济伙伴关系协定》（DEPA）。
- 2023年4月，国务院印发《关于推动外贸稳规模优结构的意见》，全国各省份相继出台具体措施，为企业出海开拓市场提供支持。
- 共建“一带一路”成效显著。2023年是共建“一带一路”倡议十周年，2013—2022年，我国与共建国家货物贸易规模累计达19.1万亿美元，年均增长6.4%；双向投资累计超过3800亿美元，承包工程累计完成营业额1.3万亿美元。建成中老铁路、雅万高铁等一批重大标志性工程，实施一批“小而美”项目。

来源：公开资料整理

全球化 | 出入境市场加速恢复，跨境投资如火如荼

出入境出行&投资跨境增长

- 2023年，全年国内出游48.9亿人次，比上年增长93.3%。国内游客出游总花费49133亿元，增长140.3%。入境游客8203万人次，其中外国人1378万人次，香港、澳门和台湾同胞6824万人次。入境游客总花费530亿美元。国内居民出境10096万人次，其中因私出境9684万人次，赴港澳台出境7704万人次。
- 商务部数据显示，2023年，外国投资者在华投资新设外资企业53766家，同比增幅高达39.7%，跨国公司仍看好在华投资前景；高技术产业引资占比达到37.3%，比重创历史新高。
- 据商务部、外汇局统计，2023年1-11月，我国全行业对外直接投资9541.7亿元人民币，同比增长8.2%。其中，我国境内投资者共对全球154个国家和地区的7149家境外企业进行了非金融类直接投资，累计投资8145.4亿元人民币，同比增长18.4%。

来源：公开资料整理

携程启动入境游振兴计划

- 2023年10月，携程就在新加坡举办的全球合作伙伴大会上宣布将启动入境游振兴计划，而紧随着11月中国国际旅游交易会“你好！中国”这一全新国家旅游形象的正式推出，携程的入境游振兴计划再次与国家旅游战略同频共振。
- 同期，携程还推出系列“组合拳”，助推入境游发展，搭建入境游服务平台；联合蚂蚁集团、中国旅游集团等企业发起成立入境游协作联盟倡议等。
- 携程商旅也针对企业出入境差旅推出系列攻略，助力全球商旅出行。

国际旅游业正稳步迈向复苏之路。根据联合国旅游组织官方数据，截至2023年底，年国际游客总数已近13亿人次，恢复至2019年同期水平的88%。国际旅行需求爆发式增长、航空运输能力稳步增强，以及全球旅游产业供应链有序重启三大因素共同为国际旅行市场注入了新的活力，预示2024年旅游市场可能进一步迎来全面且蓬勃的复苏。

23及24年全球国际游客数量及恢复进度

2023年全球国际游客人次



携程集团《23-24年出入境游消费趋势洞察报告》



携程商旅
出入境攻略系列栏目

全球商旅出行 | 国际商务往来恢复，我国企业“抢滩”海外市场

- 2023年初起，随着出入境政策的优化调整，国际商务往来陆续恢复，我国企业也纷纷出海“抢滩”海外市场。2023年出入境商旅呈快速恢复态势。
- 根据携程商旅“2024年节后商旅趋势报告”显示，春节假期后，国际商务出行快速增长，国际日均差旅订单同比2023年增长147%。携程商旅调研结果也同样体现了国际差旅的积极信号，调研企业中，2024年国际差旅量比例有所提升。

【国际差旅】占差旅总量的比例



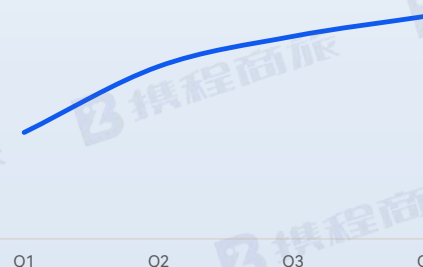
【国际差旅】原因TOP3:

1	培训/考察学习
2	行业/专业研讨会议
3	销售/客户拜访

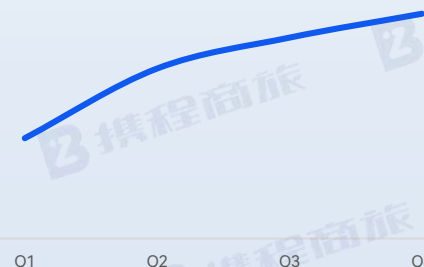
排名 出入境差旅量TOP5行业

1	制造业
2	信息与通信
3	金融和保险活动
4	农林渔业
5	批发零售业

2023年 商旅出境人次走势



2023年 商旅入境人次走势



数据来源：企业差旅负责人在线调研，携程商旅数据研究院

出境差旅 | 东南亚为出境商旅首要目的地

- 从调研结果来看，亚太和欧洲仍为我国企业出境差旅的主要目的地，其中东南亚地区占比最高。
- 2023年下半年起，东南亚多国陆续宣布对中国旅客实施入境免签的措施，便利跨境商务人员往来。
- 在出境差旅热门目的国家TOP10中，对比19年，新加坡、泰国、越南、马来西亚等排名均有所提升。

【国际差旅】目的地分布



携程集团《23-24年入出境游消费趋势洞察报告》：

截至24年2月，与中国全面互免签证国已达23个，遍及五大洲。此外，与157国缔结了涵盖不同护照种类的互免签证协定，与44个国家达成简化签证手续协定或安排。

出境差旅热门目的国家 TOP10

排名	2023
1	日本
2	新加坡 ↑ 2
3	韩国
4	泰国 ↑ 2
5	越南 ↑ 2
6	德国 ↑ 2
7	马来西亚 ↑ 3
8	阿联酋 NEW
9	美国
10	印度尼西亚

出境差旅热门航线 TOP10

排名	2023
1	上海—东京
2	上海—新加坡 ↑ 1
3	上海—首尔
4	北京—新加坡 ↑ 5
5	上海—曼谷 ↑ 2
6	上海—法兰克福
7	上海—巴黎
8	北京—东京
9	上海—大阪
10	深圳—河内 NEW

数据来源：企业差旅负责人在线调研，携程商旅数据研究院

↑x 对比2019年排名变化

出境差旅 | 企业重视差旅安全保障、更具价格优势的出行资源

- 对于企业而言，“员工差旅安全保障”是其在出境差旅方面最希望服务商提供的支持，其次是更具差旅优势的差旅资源、目的地国家签证办理。
- 此外，一站式的差旅预订及管理系统也是企业格外关注的。在深访中，部分差旅负责人表示，现有的差旅系统无法覆盖国外目的地的交通及住宿等，员工只能在事后报销，差旅费用难以管控，且容易由于汇率变动出现差额，希望供应商能够提供相应的解决方案。

【企业角度】企业希望供应商/供应链提供哪些支持



(多选)

携程商旅 为企业境外差旅保驾护航

- 安全保障：**携程商旅现已在全球范围内建立多个服务站点，通过邮件、短信等形式，提供全球各地安全预警。当有紧急事件发生时，将通过订单记录帮助企业了解出差员工情况，查看哪些员工可能在、将要去或曾去过风险区域，及时提供提醒与协助。
- 差旅资源：**携程商旅已与全球近50家航司达成直连合作，覆盖全球230个国家及地区、近200万家酒店资源，支持多个国家的火车票及用车预订。携程商旅于2023年上线了「签证办理」服务，申请-审批-公账支付，助力企业员工轻松出行。
- 差旅系统：**携程商旅为企业打造一站式差旅预订及管理平台，并持续投入积极创新，在2023年进行了120余项技术改进，包括各产线的系统优化和功能升级，通过降低用户操作的费力度与失败率，让差旅体验更加流畅。
- 支付解决方案：**携程商旅面向不同客群推出更精准、更适用的支付方案，涵盖“行前-行中-行后”，“酒店、机票、地面交通”等场景。客户无需多渠道对接，仅与携程商旅“一站式”对接，就能享受到全方位的差旅支付、对账结算和金融解决方案。

数据来源：企业差旅负责人在线调研

出境差旅 | 签证及出行资源是差旅出行人士的重要关注因素

- 对于差旅出行人来讲，“出差舟车劳顿，路途遥远时间较长”、“当地风俗/语言习惯难以适应”是前往境外出差的两大最主要痛点。
- 具体到差旅资源层面来看，签证和交通方面的痛点提及率较高，包括签证办理流程复杂、国际航班需要中转、不了解当地用车情况等。

【出行人角度】企业员工面临哪些痛点



(多选)

差旅负责人和商旅人士如是说.....

机票/用车

- 我们公司的总部在美国，但从上海直飞到那个城市的航班很少，还没有完全恢复，只能考虑转机，在路上要花费1~1.5天的时间。
- 前往国外出差在当地租车，有些国家（比如日本）开车是右舵的，驾驶不太适应，但是当地打车的价格会比较贵。

签证办理

- 签证准备的时间比较紧张，办理过程中要准备很多材料，有些国家还要预约面签，出签的时间很难把握。

酒店住宿

- 随着国际差旅的恢复，员工陆陆续续前往海外开会，海外酒店差旅有所上涨，但还是不够高，无法匹配当地的价格。

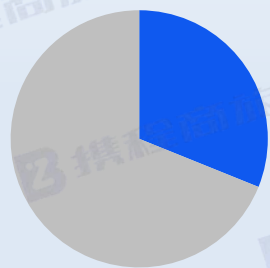
数据来源：高频商旅人士在线调研

入境差旅 | 外资企业、大型企业入境差旅需求相对更旺盛

- 调研数据显示，超三成的企业有入境差旅需求，从不同企业类型/规模来看，**中外合资企业、外商独资企业、大型企业**有入境差旅需求的比例相对更高。
- 2023年，从携程商旅数据来看，入境差旅的热门客源城市主要为东亚、东南亚，其次为欧洲、中东；入境目的地中一线城市名列前茅，其次为新一线城市。

调研企业中有
入境差旅需求

31.1%



国有企业	15.4%
民营企业	22.7%
中外合资企业	44.3%
外商独资企业	58.1%
小型企业	27.6%
中型企业	29.0%
大型企业	47.0%

入境中国-差旅客源地 TOP10

排名	2023
1	新加坡 ↑ 2
2	东京
3	首尔
4	曼谷
5	法兰克福 ↑ 3
6	河内 ↑ 4
7	迪拜 NEW
8	吉隆坡 ↑ 1
9	巴黎
10	大阪

入境中国-差旅到达地 TOP10

排名	2023
1	上海
2	北京
3	广州
4	深圳
5	杭州 ↑ 2
6	成都
7	厦门
8	南京 ↑ 1
9	无锡 NEW
10	青岛 NEW

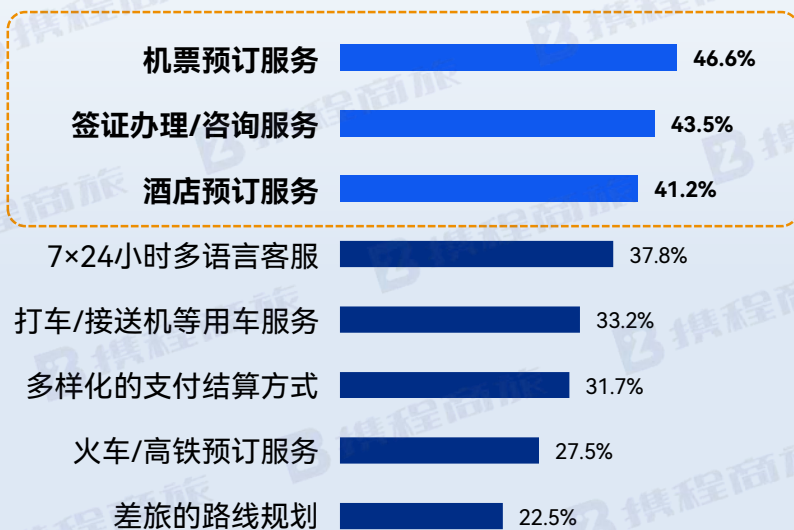
数据来源：企业差旅负责人在线调研，携程商旅数据研究院

↑ x 对比2019年排名变化

入境差旅 | 我国陆续推出多项来华签证优化措施，便利中外人员往来

- 在入境差旅方面，企业最希望差旅服务商提供的支持包括**机票预订服务**、**签证办理/咨询服务**、**酒店预订服务**等。
- 我国也陆续推出了多项来华签证优化措施，进一步便利中外人员往来：对法国、德国、意大利、荷兰、西班牙、马来西亚等国试行**单方面免签政策**；正式施行**便利外籍人员来华5项措施**，打通外籍人员来华经商、学习等方面的堵点。

【入境差旅】企业希望差旅服务商提供哪些支持



(多选)

入境签证政策与外籍人员便利措施不断推出

- 2023年3月14日，外交部领事司发布通知，进一步调整外国人来华签证及入境政策，如恢复2020年3月28日前签发且仍在有效期内的签证入境功能。
- 2023年7月26日起，中国恢复对持普通护照来华经商、旅游观光、探亲访友和过境的新加坡公民15天免签入境政策。
- 2023年11月24日，中方决定试行扩大单方面免签国家范围，对法国、德国、意大利、荷兰、西班牙、马来西亚6个国家持普通护照人员试行单方面免签政策。
- 2024年1月11日起，国家移民管理局正式施行便利外籍人员来华5项措施。
- 2024年3月14日至11月30日期间，中方扩大免签国家范围，对瑞士、爱尔兰、匈牙利、奥地利、比利时、卢森堡6个国家持普通护照人员试行免签政策。

数据来源：企业差旅负责人在线调研

企业全球化业务拓展-参考路径

深度融合，打造可持续的全球运营体系

战略

长期主义、整体性规划战略目标

业务拓展和运营管理

研发、采购与供应链、生产运营管理；境外市场客户、产品开拓

品牌建设
营销能力

共赢关系
合作伙伴 供应链 政府

技术创新

ESG、
可持续发展

投融资管理、
上市

风险管理及预警

关注地缘政治、合规监管、知识产权、专利、用工、当地文化等

本土化建设

供应采购、研发设计、生产制造及品牌销售，建立多中心全球运营体系
基于当地消费者洞察，“以当地消费者为中心”进行研发与升级

人才管理
跨国组织体系、培
训、交流、
企业文化体系

财税管理建设
搭建财务模型、
税务结构

基础体系建设
合规、风控体系、
法务体系等

数字化建设
进行全球一体化的信息管理系统规划与整合，数字化基础架构、全球管理模式（财务管理、差旅管理等）

部分关注要点：

- ESG：相较国内市场，海外市场尤其是欧美国家的ESG体系起步早，推动企业在全球化的过程中加速建设ESG体系，从而更高效地满足海外市场ESG标准
- 共赢合作：在出海过程中，发挥自身技术或资金优势，与当地生态伙伴深度联盟，从而实现互利共赢、风险共担
- 合规体系：在全球市场取得成功，所面临的最大挑战之一即如何快速、及时地了解 and 掌握各个国家与地区当地相关的法律法规，确保企业在出海过程中能够合法合规
- 人才建设：基于战略规划建立人力资源战略，并实行有效的人才招聘、培养、考核与激励，从而保证组织架构能够满足长期发展目标
- 品牌建设：国际市场上要充分树立品牌形象，让当地消费者对品牌产生信任度和认可度
- 技术实力：过硬的技术实力是全球化成功的基础，落地能力也非常关键。需要充分了解当地消费者需求，不断升级和迭代产品，保持长久的竞争力
- 数字化建设和管理体系建设：是国际化的基石，**如何让跨国管理体系更加因地制宜且全球一体化、系统化管理？如何让跨国交流和出行更加顺畅？数字化差旅管理模式至关重要**

国际化差旅管理TIPS：全球资源、本地服务、数智系统不可或缺

差旅管理案例分享

携程商旅以差旅管理为切入点 为中企出海扫除障碍

- 在全球化浪潮之下，**某制造业中企**逐步开启出海进程，蓄力海外市场。携程商旅以差旅管理为切入点，凭借**全球化的资源覆盖、多场景的服务保障、数字化的预订平台**，助力该企业员工国际差旅的体验升级。
- 为了满足企业海外差旅酒店预订支付需求，携程商旅更是倾力打造了「**海外协议酒店对公支付解决方案**」，将协议酒店对公支付服务能力延伸至海外，助力中国企业便捷出海，进一步拓宽国际化业务路径。

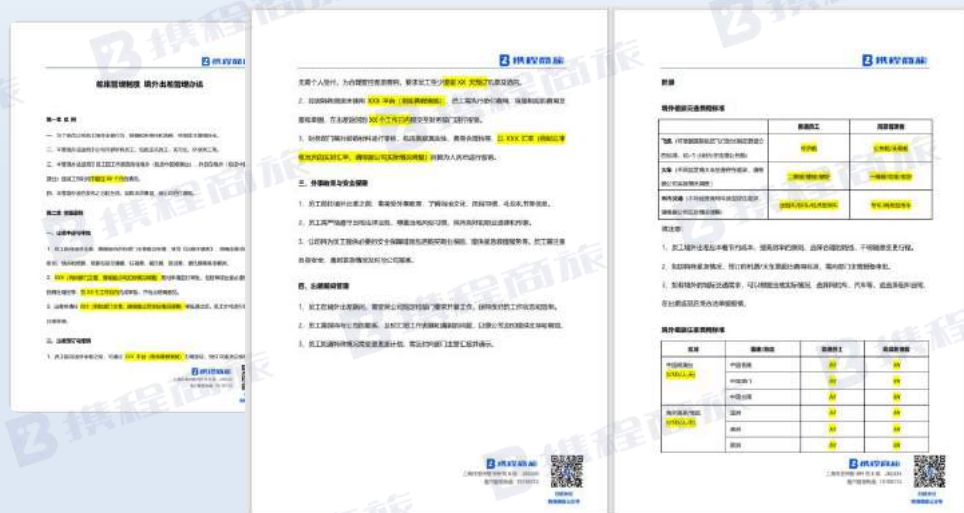
携程商旅助力在华外资企业差旅提效 开启数字化新征程

- 某外企**与携程商旅合作后，通过**人事系统对接**实现系统自动开户、注销和更新等操作，极大地提高了差旅审批的透明度和差旅政策执行的力度。
- 针对于该企业按项目制审批的特点，携程商旅为其实现了**个性化的审批系统解决方案**，系统匹配项目快捷审批，极大程度上提升了审批效率。
- 通过同携程商旅的**结算对接**，该企业实现了**PO自动化**，提高了财务工作的质量和效率，节约了相关工作的时间成本。
- 在建设数字化差旅体系的同时，该企业也实现了**差旅审批与报销流程的无纸化**，践行绿色环保的理念，共建“绿色差旅”未来。

境外出差如何管理？

作为差旅负责人，您是否困扰于国际差旅难以管理？

我们为您准备了《**差旅管理制度-境外出差管理办法**》模板，整合出差申请、预订、报销等阶段常用规定及注意事项，助您合理制定国际差旅管理制度。



扫描二维码
免费获取

专栏 | 2023出境&入境目的地榜首城市，有哪些政策与措施？

新加坡-2023出境商旅目的地TOP1

根据联合国贸易和发展会议发布的《2022年世界投资报告》，**新加坡是全球第三大外国直接投资目的地国家**，吸引了全球众多企业的投资。据新加坡企发局统计，新加坡共有超过**7000家跨国公司**。

新加坡提供良好的营商环境、蓬勃发展的投融资生态和语言文化优势，自2013年起，**中国便是新加坡的最大贸易伙伴**；同时，新加坡也是中国最大的外来投资国。

新加坡经济发展(Economic Development Board) 正式发布了《新加坡出海指南》。
新加坡政府对外资企业实行了一系列的优惠政策，以促进经济发展和吸引外来投资。

以下是一些主要的优惠政策：

- **离岸贸易中心：全球贸易计划**（Global Trader Programme）- 获得批准的企业在符合条件的收入可享有如10%优惠税率
- **国际、区域总部：总部优惠-发展于扩张优惠计划**（Development and Expansion Incentive），获批后的符合条件的收入可享有如10%优惠税率
- **知识产权发展和研发活动**：知识产权优惠计划（IP Development Incentive）。合格的知识产权收入可享有如10%优惠税率
- **风险投资基金**：新加坡拥有Section 13H计划（S13H），获批准的风投基金在符合条件收入免税，该优惠可以在基金的存续期限内享受，最长不超过15年
- **基金管理公司或者家族办公室**：对于符合条件的基金管理公司或者家族办公室，常见的税收优惠方案是Section 13O/13U 计划（S13O/13U）。该计划对符合条件的基金管理公司或者家族办公管理的基金取得的特定收入免税

上海-2023入境商旅目的地TOP1

上海市商务委主任表示，2023年上海实际使用外资连续第四年超过200亿美元。

2023年上海实际使用外资240.87亿美元，其中高技术产业实际使用外资同比增长9.41%，占全市比重达43.8%；新设外资企业6017家，增长38.3%；新增跨国公司总部65家、外资研发中心30家，累计分别达到956家、561家。

2023年上海出台稳外资20条、外商投资促进工作行动方案、外商投资全球伙伴计划实施办法等政策，一批重大外资项目加快落地。今年上海将更大力度促进外资稳存量、扩增量，继续实施外商投资全球伙伴计划，提升总部经济能级，优化外资营商环境，打造外商投资的沃土。

以《上海市加大吸引和利用外资若干措施》为例，从四个方面提出了20条措施：

- **推进高水平对外开放**，聚焦重点领域、重点区域，提升扩大开放水平；
- **提升引进外资能级**，支持和引导外资投向高端制造、现代服务、高新技术和节能环保产业等领域，鼓励外资围绕本市3+6产业、新赛道和未来产业加大投资，加快集聚总部、研发等高能级主体，提高利用外资质量；
- **加大外资发展要素支持**，围绕财税、投融资、金融、人员往来、进出口等方面提出支持或便利化举措，推动外资项目落地；
- **优化外商投资服务**，围绕加强投资促进服务，深化沟通交流，保护合法权益，营造良好的投资环境。

来源：中国新闻网



大咖观点 | 关于全球化，TA们这样布局与发展

致远互联在海外业务发展方面也取得了显著成果，服务范围涵盖亚洲、欧美、非洲等众多地区。有力支持用户在全球范围内开展业务大力支持国内企业出海及当地企业、政府的数字化升级。比如我们在西非某国家的数字化政府项目，在中马共建“一带一路”旗舰项目，致远互联的COP协同运营平台发挥核心作用，构建了跨地域、跨组织、跨任务协作的统一门户和流程体系，为企业提供了一个集约化的全球业务操作平台。并探索与携程商旅的合作，为企业**提供全球化差旅规划和管理服务，有效降低管理成本，提升效率。**

北京致远互联软件股份有限公司 副总裁 李春

用友已扎根海外市场20年，软件用户覆盖40多个国家和地区。在20年间，用友产品解决方案经过千次小迭代，百次大迭代，不断升级海外产品解决方案，**满足各国及地区的财务合规，费用报销合规，税务合规，数据安全和隐私合规等成为用友全球化的立足之本与竞争优势。**通过与全球优秀的商旅服务商开展战略合作，强强联合，为中企出海提供全球化商旅出行与费控合规数字化解决方案，为员工便捷预订安全出行保驾护航。

用友集团交易BU产品总经理 魏咸斌

云简业财从底层到产品在最设计之处就考虑到了支持客户国际业务，所以第一版本的产品就已经有多语言架构、多币种、汇率等基础的国际业务功能。**在2023年，我们伴随了中国企业出海，帮助企业海外子公司的业务流程，迭代了识别海外票据等通用能力。**同时，我们有客户准备将云简业财推广至全球，在此过程中，我们也推荐了携程商旅作为他们海外商旅的伙伴，相信在不久的将来，我们能够在海外有共同的客户。帮助我们客户实施集中化差旅、报销、业务的管理，以标准化流程减少复杂性和风险。

云简业财创始人兼CEO 俞洋

国际化是钉钉今年的重点战略，我们成立专门的国际化团队，推出独立的国际化版本钉钉，用于**满足越来越多的中国企业出海过程中的办公协同及沟通需求，也将协同携程商旅这样的优秀伙伴，为企业的国际化差旅赋能。**

钉钉开放平台总监、钉钉智能差旅负责人 蔡杰

第二章

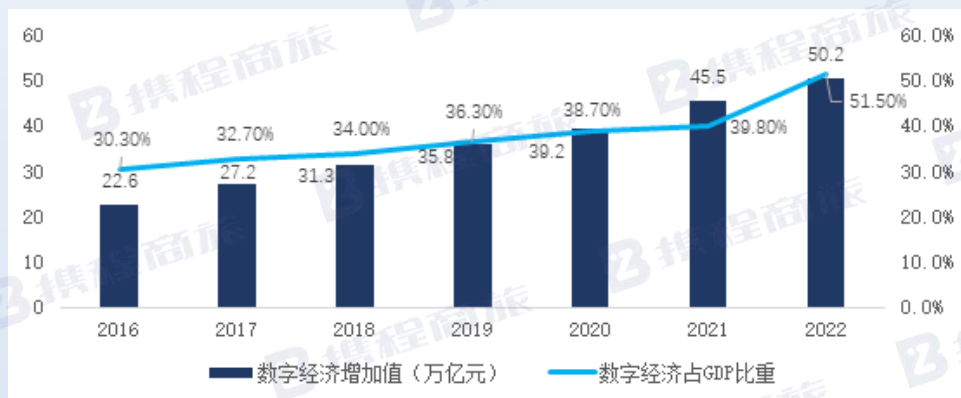
热潮之下 迎战变化——数字技术及AI

Corporate Travel Management Market White Paper

随着云计算、人工智能、大数据、5G等技术的应用范围不断扩大，全球企业的数字化转型已经来到了持续发展阶段，促使企业不断加大其在数字化转型的投入，全球数字化转型市场尽显蓬勃发展态势。

数字技术与AI | 中国数字经济日新月异

- 根据中国信通院的数据，2022年我国数字经济规模从2014年的16.2万亿增至2022年的50.2万亿元，数字经济所占GDP比重也从25.1%增至41.5%。
- 初步核算，预计2023年我国数字经济规模将达56.1万亿元，数字经济占GDP比重将超过44%。数字科技日新月异、数实融合持续深化、数智一体加速提质、数字产业集群崛起，数字经济将成为我国经济增长的动力源、产业创新的基本盘，成为加速培育新质生产力的主阵地。



来源：中国信息通信研究院

中国人工智能发展相关政策

- 2022-2023年，全国各省市积极出台相关政策以支持和推进人工智能产业发展。
- 中国国家网信办联合国家发展改革委、教育部、科技部、工业和信息化部、公安部、广电总局公布《生成式人工智能服务管理暂行办法》，自2023年8月15日起施行。国家互联网信息办公室有关负责人表示，出台《办法》，旨在促进生成式人工智能健康发展和规范应用，维护国家安全和社会公共利益，保护公民、法人和其他组织的合法权益。
- 2024年政府工作报告提出：“要大力推进现代化产业体系建设，加快发展新质生产力。”其中在深入推进数字经济创新发展方面，提到深化大数据、人工智能（AI）等研发应用，开展“人工智能+”行动，打造具有国际竞争力的数字产业集群。

来源：公开资料整理

数字技术与AI | 在出行和办公场景的应用

出行场景

携程集团于2023年初起尝试了多项“AI+旅游”的应用；携程商旅内部也在基于AI技术展开探索，未来希望将AI+商旅的结合应用于对客端，为客户提供更高质量的服务。

携程宣布接入百度文心一言 深化布局“AI+旅行”应用

2023年2月，携程宣布成为百度文心一言（英文名：ERNIE Bot）首批生态合作伙伴，标志着对话式语言模型技术在国内在线旅游服务场景的首次着陆。

携程发布旅游行业大模型“携程问道”

2023年7月，携程集团发布了首个旅游行业垂直大模型“携程问道”。“携程问道”具备并将持续迭代两大方面的能力：一是用户需求尚未确定时，为其提供出行推荐服务。用户提出想法，“问道”可从地域、主题特色等维度，推荐旅行目的地、酒店、景点、行程规划和实时优惠的选项。另一方面，在用户需求相对明确时，提供智能查询结果。用户可用文字和语音以自然语言长句的形式进行复杂条件的机票和酒店产品的查询。

办公场景

无纸化办公作为经济、环保、高效的数字化网络办公新模式，以节约资源、提高效率为目标，帮助企业减少纸张消耗，符合建设资源节约型、环境友好型社会的基本要求。除此之外，线上打卡、即时沟通、文档编辑、财务报销、移动审批、差旅管理与企业内部管理系统一体化等越来越细致入微的功能，不仅支持员工、组织在工作场景中无缝连接、高效协同、加速创新，同时也助力实现办公模式的绿色化转变。

携程商旅内部积极应用新趋势，打造内部AI智能问答平台

携程商旅基于AI技术打造商旅行业智库，帮助业务人员快速回答常见问题，以更强的专业性为客户提供服务。



携程商旅可以跟客户系统进行哪些方面的对接？

我们可以与客户系统进行以下方面的对接：

1. **人事系统对接：**员工录入贵司人事系统后，可直接在携程商旅开卡。
2. **审批对接：**领导在贵司系统中审批后，审批结果将被推送到携程商旅。
3. **数据对接：**员工在携程商旅的消费数据明细，将会回传给贵司系统。

.....

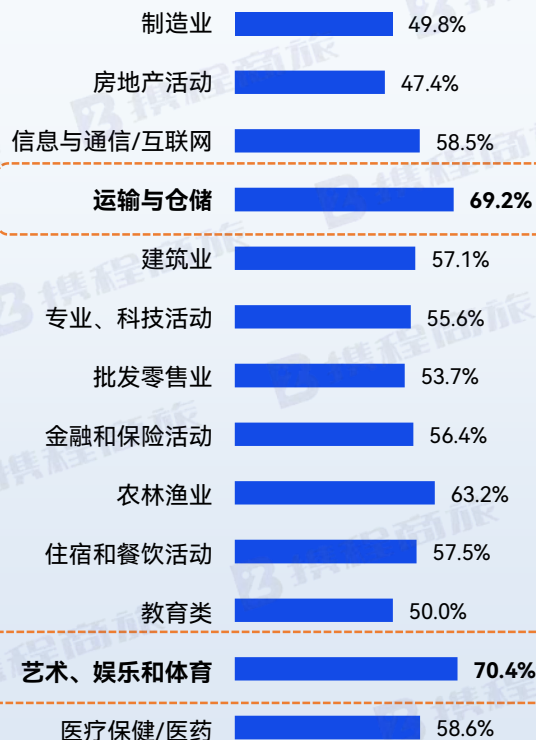
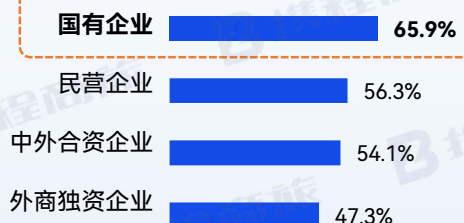
数字技术与AI | 超半数企业表示应用AI技术的可能性较高

- 2023年，以ChatGPT为代表的人工智能技术在全球范围内掀起热潮，迅速成为了各大领域关注的焦点，国内企业也纷纷开始探索AI技术的应用。
- 携程商旅调研数据显示：**55.1%的企业表示自身应用AI技术的可能性较高**，国有企业及大型企业对于AI技术应用的预期更为乐观。
- 从不同行业来看，更多来自运输仓储、艺术娱乐与体育行业的企业预计AI技术将对其未来发展产生影响。

55.1%

企业表示自身
应用AI技术的
可能性较高

可能性在8分及以上
(0~10分)



运输与仓储行业应用举例：

- 货物自动分拣与归类
- 智慧物流、无人机配送等

艺术、娱乐和体育行业云应用举例：

- AIGC(AI-Generated Content)
- AI写作、AI绘图、AI音乐创作等

数据来源：企业差旅负责人在线调研

数字技术与AI | AI在商旅中的应用未来有哪些可能性？

- 在访谈中，差旅负责人和出行人也对于AI技术的未来应用展开了畅想，希望其能够应用于差旅的行程规划、流程优化、数据分析等方面，减少重复繁琐的基础工作，降低人为误操作的风险，从而提升效率与准确性。

未来畅想：AI技术如何应用于差旅管理？

未来AI在商旅方面可以有哪些应用？

数智技术在差旅管理中已有广泛的应用，比如智能客服、智能化的合规管理系统等，未来有更多的探索空间。

统计 优化 报销 查询
报告 行程 规划 计算
流程 数据 服务 推荐
分析 预订 方案 安排 问题
资料 审核 机票 计划 重复 信息 路线 报表
简化 识别 管控

差旅负责人和商旅人士如是说...

“希望AI可以根据出行人需求，**合理规划**出差行程，**智能推荐**交通方式和酒店。”

“希望可以由AI机器人**自动完成机票、酒店等预订**，减少人工代订的错误。”

“希望AI能够**基于历史数据**，提供关于差旅成本、效率方面的深入分析，**自动生成分析报告**。”

“希望借助AI**核验发票的真实性**，优化报销流程，提升财务工作效率。”

数据来源：企业差旅负责人在线调研

数字技术与AI | 2024将有哪些新的发展趋势？

据澎湃新闻分析，AI在2024年中的五大发展趋势：

1. 生成式AI将继续快速发展

2022年下半年，AI文生图软件首先点燃了生成式AI的热度，而这股热潮随着ChatGPT的发布达到了巅峰。

2. AI模型将从单一模式转向多模态

传统的AI模型专注于处理来自单一模态的信息。而现在，通过多模态深度学习，我们能够训练模型去发现不同类型模态之间的关系，意味着这些模型可以将文本“翻译”成图像，以及让图像变成视频、让文本变成音频等等。

3. AI将进一步融入各行各业的工作

相信许多人在进行工作时，都已经会习惯性地打开ChatGPT等AI工具，让其作为“秘书”来随时辅助自己的工作。

4. AI将放大和增强个性化

近几年来，用户都感受到了“个性化推送”的魅力：从社交媒体到视频网站，越来越复杂的算法似乎总能知道用户想看什么，并在合适的时间展示合适的内容。AI正在加速让各类媒介从“大众化”转变为“小众化”，最终目标是真正实现一对一的互动。

5. AI监管问题将受到重视

最后，不出所料的是，2024年会成为AI监管的关键一年。逐渐变强的AI也为监管部门带来许多全新挑战，就如同漫威《蜘蛛侠》中的经典台词：“能力越大，责任越大。”

欧盟在AI监管方面可谓是取得了领先地位。据报道，欧洲议会和欧盟国家的谈判代表于去年12月已经就AI监管达成了协议。未来，AI系统将被划入不同的风险组：一个应用的潜在风险越高，对它的要求就应该越高。欧盟希望，这些规则会在全世界范围内得到复制。

AI智能应用参考路径

战略侧：
自上而下，商业模式重构

组织变革：
人机协同，拥抱智能

业务侧：研发生产、智能交互、营销推广、
办公应用、信息系统等由点及面

技术侧：数智技术能力的搭建和价值重构

携程商旅绘制

第二章

热潮之下 迎战变化——碳路ESG

Corporate Travel Management Market White Paper

随着“碳达峰 碳中和”目标的提出，ESG（环境、社会 and 治理）逐渐成为企业和广大投资者关注的焦点。ESG将社会公共利益引入企业价值体系，将企业发展对环境社会的外部影响内部化，对引导行业调整能源结构、推动产业优化升级、提高能源利用效率等方面具有重要意义。

碳路ESG | 全球范围内陆续出台ESG相关政策

ESG 是环境（Environmental）、社会（Social）、治理（Governance）三个英文单词首字母的缩写，包括信息披露、评估评级和投资指引三个方面，是一种关注环境、社会、治理绩效的投资理念和企业评价标准。联合国全球契约组织（United Nations Global Compact）于2004年6月在公布的《Who Cares Wins》报告中首次明确提出ESG概念，指出企业在注重经营的同时应该考虑环境、社会 and 治理三个方面的表现。随后在国际相关组织的共同推动下，ESG逐步成为评价可持续发展的综合体系。

- **环境（E）**：是指考虑企业对环境的影响，例如企业环保政策、低碳环保、员工环保意识、废弃物管理与排放等措施；
- **社会（S）**：是指考虑企业对社会的影响，例如企业社会关系、员工健康、职场性别平等；
- **治理（G）**：是指考虑企业的公司治理，例如内部治理结构、管理层的有效监管、风险管理等。

全球：

- 2023年6月，国际可持续准则理事会（ISSB）正式发布《国际财务报告可持续披露准则第1号——可持续发展相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）和《国际财务报告可持续披露准则第2号——气候相关披露》（IFRS S2）。两项准则的发布标志着可持续信息披露进入新纪元，是实现绿色低碳转型和社会公平正义的重大基础设施建设，对于推动经济、社会和环境的可持续发展意义重大。
- 2023年7月，欧盟委员会正式发布了首批欧洲可持续发展报告准则（European Sustainability Reporting Standards, ESRS）。此准则作为CSRD的配套准则，旨在规定企业报告与可持续发展相关的影响、机遇和风险的规则和要求。

国内：

- 2023年6月，国际财务报告准则（IFRS）基金会在中国设立的代表机构正式投入运营，对我国参与国际财会和可持续准则制定方面将发挥积极作用。
- 2023年7月，国资委办公厅发布《关于转发<央企控股上市公司ESG专项报告编制研究>的通知》，通知下发至各中央企业和地方国资国企，力争到2023年央企控股上市公司ESG专项报告披露“全覆盖”。
- 2024年2月，在中国证监会的统一部署下，上海证券交易所、深圳证券交易所和北京证券交易所分别制定并发布可持续发展报告指引，向市场公开征求意见。

来源：公开资料整理

碳路ESG | 出海企业的ESG挑战及关注议题

企业出海浪潮的加速推进，对于海外ESG相关政策和监管也应该引起重视。海外ESG监管提速，中国企业需加强可持续发展能力以提升竞争力、获得市场认可。出海企业需重点关注的议题包括：碳减排、员工参与和多元化、供应商管理、隐私数据安全和负责人营销等。

- 碳排放：面临海外监管逐渐严格的碳排放披露要求（尤其上市公司）以及欧盟等推出的应对进口商品碳排放管理规定。
- 员工待遇、多元化以及企业管理是海外监管机构高关注因素，将员工作为更加重要的利益相关方，避免冲突及风险。
- 数据安全等：欧盟GDPR额外包含了隐私纳入设计这一议题，出海企业需关注。

海外市场可持续监管全面提速

	欧洲 出台“企业可持续发展报告指令”（CSRD），替代原先“非财务报告指令”（NFRD），在披露范围和信息披露要求上都有大幅提升。
	美国 美国证券和交易委员会（SEC）首次出台气候相关披露要求，要求美国上市公司披露气候风险信息。
	东南亚 新加坡和东南亚新兴经济体推出多种举措提升区域可持续竞争力，押注绿色资本。新加坡交易所拟将国际可持续发展准则委员会（ISSB）的披露准则整合至上市规则中。

速查清单：中国企业出海需要重点关注的可持续发展议题

可持续发展议题	主要驱动因素	主要对应差异	阶段性行动建议	参考政策和规定
碳减排	外部因素： ‣ 政策 ‣ 客户要求	‣ 行政法律差异	加强能力建设，执行温室气体排放盘查，视自身能力和监管要求披露信息	由ISSB发布的气候相关披露准则（IFRS S2）
员工参与和多元化	外部因素： ‣ 劳动力市场环境	‣ 文化差异 ‣ 经济差异	关注在海外员工的招聘和管理议题，了解同行业企业员工管理最佳实践	出海目的地劳动法或雇佣条例
隐私和数据安全	外部因素： ‣ 数据和隐私安全监管 内部因素： ‣ 关键数据信息保护	‣ 行政法律差异 ‣ 文化差异	关注监管规定对数据处理和存储的影响，了解同行业企业的举措	欧盟通用数据保护条例（General Data Protection Regulation, GDPR）
供应链管理	外部因素： ‣ 地缘政治形势 ‣ 关键原材料供应情况变化 内部因素： ‣ 降本增效 ‣ 风险管理	‣ 地理差异 ‣ 经济差异	根据业务出海需要考虑供应链布局的调整，并加强与供应商在可持续方面的沟通	
负责任营销	外部因素： ‣ 「漂绿」现象监管	‣ 行政法律差异 ‣ 文化差异	在营销行为上保持谨慎，同时考虑不同地区消费者关注可持续议题的不同	英国竞争和市场管理局（CMA）「绿色声明准则」（Green Claims Code），或欧盟、美国等发布的类似文件

来源：妙盈科技

碳路ESG | 携程积极践行，不断助力可持续出行与可持续商旅

携程集团

2023携程集团发布ESG(即“环境、社会及管治”)年度报告显示，过去一年，携程集团已累计带动1600万用户选择低碳出行，其中超9成是低碳出行的萌新用户——聚焦在住宿业方面，全国100多个城市的数千家酒店已入选低碳酒店；携程度假农庄带动当地人均年收入增长超4万元，让更多乡村居民实现了创业、就业不离乡。报告显示，携程集团间接带动就业超1000万人，帮更多行业从业者拥有更美好的生活。全面推进**环境友好、家庭友好、社区友好和生态链友好**四大策略。

在携程ESG战略中，“环境友好”的重要性居首。携程集团于2023年正式推出“携程低碳酒店标准”，这是致力于带动酒店合作伙伴共同低碳环保的行业创新，目前已有超1500家合作伙伴入围该标准，首批入选酒店的订单量环比提升43%，实现了环保对业绩的带动。此外，在整个携程集团低碳体系中，已有超1600万全球旅客选择低碳出行，其中超9成旅客为首次体验低碳出行的美好。同时，基于中国双碳目标和自身减碳路径，携程还制定了2050年实现碳中和的目标。

携程商旅

2022年，携程商旅率先上线了航班碳排放数据展示功能，开启了国内差旅低碳数据先河，此后于2023年上线机票、用车、火车的碳排展示及绿色酒店标签，逐步获得了更多企业客户的认同。同时通过无纸化审批、报销体验助力绿色办公与差旅。



碳路ESG | 低碳绿色差旅践行



2023年 **2.9w+** 家企业在携程商旅中选择低碳航班

碳节省总量达到 **1200w+** kg



2023年8~12月 **4w+** 家企业选择低碳火车

碳节省总量达到 **400w+** kg

机票碳节省 = 相似航班碳排中位数 - 该航班碳排放量
火车碳节省 = 相似车次碳排中位数 - 该车次碳排放量
火车碳排展示功能统计：功能上线后到2023年末的情况

某企业客户表示：

“在携程商旅，我可以看到自己差旅完整的碳足迹，也能看到公司所有员工的碳足迹和减碳量数据。这对企业和个人，都有了可以衡量和验证的数据，也为集团实现碳中和提供了切实的数据。我们的低碳差旅订单同比增长超过了30%。”

2023年 低碳订单占比TOP10行业

- | | |
|----|---------|
| 1 | 住宿和餐饮活动 |
| 2 | 批发贸易 |
| 3 | 建筑业 |
| 4 | 公用事业 |
| 5 | 信息与通信 |
| 6 | 专业、科技活动 |
| 7 | 教育类 |
| 8 | 农林渔业 |
| 9 | 金融和保险活动 |
| 10 | 房地产活动 |

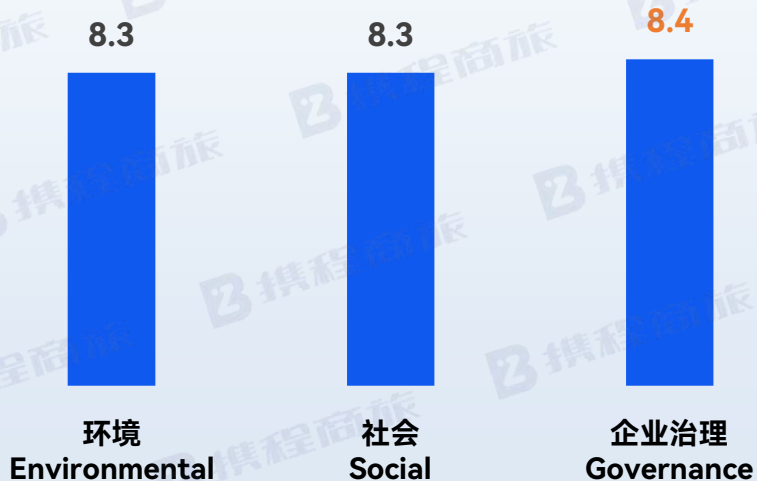
数据来源：携程商旅数据研究院

碳路ESG | 企业对于ESG的重视程度在8分以上

- 近年来，随着我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段，社会各界对于企业践行ESG的要求越来越高，国资委、证监会等机构也陆续出台了相关政策，各行业密集发布相关标准。携程商旅调研数据显示，国内企业对于ESG各方面的重视程度在8分以上，中外合资企业及大型企业对于ESG各方面的重视程度均相对更高。
- 从差旅负责人访谈中得知，不仅是国内各项政策与行业标准的约束，中企出海发展的过程中，在海外发达国家也会受到当地政策的影响。

企业对于ESG的重视程度

平均值（0~10分，分数越高重视程度越高）



	环境 Environmental	社会 Social	企业治理 Governance
国有企业	8.4	8.5	8.5
民营企业	8.2	8.2	8.4
中外合资企业	8.7	8.6	8.7
外商独资企业	8.3	8.3	8.4
小型企业	8.1	8.2	8.3
中型企业	8.4	8.4	8.5
大型企业	8.7	8.7	8.7

数据来源：企业差旅负责人在线调研

碳路ESG | 倡导员工低碳出行是最主要践行措施

- 在ESG方面，企业正在陆续将理论付诸实践，现阶段采取的主要措施包括倡导员工低碳出行、重视员工权益与福利、倡导无纸化办公等。
- 不同类型/规模企业所采取的措施存在差异：除了以上三类主要措施外，国央企格外关注积极支持社会公益事业；中外合资企业、中型企业也格外关注参与碳中和/碳抵消活动。

在ESG方面，企业具体有哪些措施（%）



国有企业/央企	民营企业	中外合资企业	外商独资企业	小型企业	中型企业	大型企业
37.8	39.2	29.5	40.7	41.5	29.2	36.7
35.6	37.8	34.4	42.9	39.6	38.5	34.7
30.0	37.2	32.8	31.9	37.1	36.2	25.9
30.0	29.9	23.0	26.9	30.5	28.5	21.8
16.7	23.8	21.3	24.2	23.5	21.5	21.8
32.2	19.7	13.1	28.6	18.9	29.2	29.9
13.3	20.7	14.8	23.1	20.4	20.0	18.4
20.0	17.3	29.5	22.0	16.5	26.9	23.8
15.6	16.1	21.3	18.1	15.8	18.5	19.0
13.3	11.8	21.3	15.9	10.5	16.9	21.8

数据来源：企业差旅负责人在线调研

碳路ESG | 聚焦可持续差旅，减少纸质票据是最核心措施

- 携程商旅调研数据显示，企业对于可持续差旅的重视程度平均为7.9分，中外合资企业及大型企业对于该方面的重视程度相对更高。
- 当前企业所采取的措施更多集中于在线化管理、减少差旅的纸质审批、减少发票等票据方面。也会以倡导的方式，引导员工优先选择低碳的产品资源。

企业对于可持续差旅重视程度

0~10分 分数越高重视程度越高	平均分
总体	7.9
国有企业	7.9
民营企业	7.9
中外合资企业	8.4
外商独资企业	7.8
小型企业	7.9
中型企业	7.8
大型企业	8.2

在可持续差旅方面，企业具体有哪些措施（%）



来自差旅负责人和生态伙伴的观点...

“在差旅乃至日常办公流程中，我们会鼓励员工尽量走邮件，不需要纸质审批，减少对于纸张的浪费。”

民营企业 采购负责人

“通过携程商旅平台的碳排展示功能提高环保意识，并推广无纸化报销系统，减少资源消耗。”

北京致远互联软件股份有限公司 副总裁 李春

无纸化报销功能能够无缝对接差旅预订记录，自动导入订单信息，既实现了环保又简化了报销流程。”

云简业财创始人兼CEO 俞洋

ESG和低碳已经成为国际资本市场和消费者的重要关注点，出海企业需要高度重视ESG表现。对与出海的企业在运营层面，可积极采纳节能减排、使用可再生能源、减少浪费等低碳实践。

金蝶软件（中国）有限公司ME共创生态部总监黄良生

数据来源：企业差旅负责人在线调研

专栏 | 数电票时代，正加速到来

- 我国电子发票行业发展始于2013年，北京率先开展电子发票试点工作，2015年全国范围推行电子普通发票，直到2021年建成全国统一电子发票服务平台。同时，2021年开展全电发票试点，2022年5月起全电发票受票方试点全覆盖，2022年10月起全电发票开票试点再扩大。
- 自2023年11月1日起，北京、贵州、山东、湖南、宁夏、安徽、青海7省市开展“数电票”开票试点。
- 目前电子发票已进入数电票时代。
- 2023年3月20日，四部门发布的《电子发票全流程电子化管理指南》，《指南》中公布了铁路电子客票和航空运输电子客票行程单的样式，并提到，电子发票（铁路电子客票）和电子发票（航空运输电子客票行程单）是旅客购买电子客票的付款凭证或报销凭证，由税务部门监制并按照《中华人民共和国发票管理办法》纳入发票管理范围，与纸质版普通车票、机票有同等法律效力，两者已在部分企业进行试点。

“数电票”开票试点：

- 2021.12.1**
上海、广东（不含深圳）、内蒙古三地开票试点
- 2022.10.28**
四川开票试点
- 2022.11.30**
厦门开票试点
- 2023.1.28**
陕西、青岛、大连、重庆、天津五地开票试点
- 2023.3.22**
吉林、河南开票试点
- 2023.3.30**
福建、云南、宁波、深圳四地开票试点
- 2023.4.27**
山西、浙江、甘肃、江西、江苏、广西、辽宁、海南八地开票试点
- 2023.10.1**
河北、湖北、黑龙江、新疆四地开票试点
- 2023.11.1**
北京、贵州、山东、湖南、宁夏、安徽、青海七地开票试点



- 2022年8月，携程商旅获得了上海市全电发票的试点资格，率先参与到国家税务总局推进税收征管数字化升级和智能化改造的工作中。目前，携程商旅正在积极跟进国家数电发票相关政策，后续也将有更多机会生态伙伴联动，迎接更加便捷、无纸化、合规透明的数字化财务管理和差旅管理时代。

大咖观点 | 关于数电票，TA们的观点和趋势解读

数电票与商旅管理的结合一方面体现在流程优化和降本增效，票据电子化可以提高**结算效率、降低成本、强化业务合规、提升员工出行体验**等。另一方面，数电票承载了更加丰富的业务信息，能够提供**更加深入的数据分析和决策支持**。

北京久其软件股份有限公司解决方案总监 史瑞超

与传统的差旅出行和管理相结合，大大简化了企业财务和差旅的管理流程。比如我们的客户通过使用我们的一体化差旅管理平台，能够实现**从差旅预订、电子发票的管理到费用报销的整个流程的全电子化，推动企业运营向智能化、绿色化转型**。

北京致远互联软件股份有限公司 副总裁 李春

对于差旅行业，将**进一步降低原来基于纸质发票作业情况下的服务成本和快递成本**。差旅解决方法也可以优化，从原来统一开票模式回归到订单与发票匹配的模式。这种模式也更符合大多数财务原来的习惯和档案归档要求。

杭州每刻科技有限公司 副总裁 周军赞博士

针对差旅场景，云简业财与携程商旅联合方案，员工在预订酒店、机票或打车等产生的费用直接形成电子发票，自动归集至企业账户，并关联至相应的差旅申请，便于后期**报销和审计**。同时云简业财与携程商旅线上对账方案，帮助企业**轻松对账、快速结算，提升企业与携程商旅双方效率**。

云简业财创始人兼CEO 俞洋

企业可实现**发票管理自动化、结算流程数字化，优化员工报销体验**；同时，数字化可以帮助企业降低错误率、加速审批流程，降低管理成本。税局等机构的管理也将更加高效规范，有效防控财税舞弊风险，有利于社会经济健康发展。

金蝶软件（中国）有限公司LE生态发展与支持部总监 冯亮

在结算管理上，用友从报销的上游环节入手，**打通企业外部的商旅平台，同时纳入企业的对公采购支付和营销费用、间接采购，将差旅的边界拓展到场景，最终实现员工差旅出行“免垫资，免贴票，免报销”**。

用友集团交易BU产品总经理 魏咸斌

TIPS | 当商务出行遇上ESG，如何有机融合？

1. 环境（Environmental）：将绿色低碳/可持续性融入差旅管理

- **差旅流程无纸化**：出差申请、审批、预订、报销在线上完成，减少办公用纸的消耗。
- **服务商采购阶段**：在供应商的合作框架中，加入“可持续性”评价标准，例如供应商能否提供绿色低碳的差旅资源、能否监测差旅所产生的碳排放量、是否有EcoVadis评级等。
- **差旅预订与出行阶段**：可提供方向性的指导建议，例如鼓励员工优先选择更低碳的航班/酒店/车次等，优先乘坐直飞航班，也可倡导员工在入住酒店时减少使用一次性用品。
- **数据复盘阶段**：基于供应商提供的碳排放数据衡量定期展开复盘，按员工、部门等维度深入分析碳节省情况。对于坚持低碳出行的员工给予奖励，强化理念。

2. 社会（Social）与企业治理（Governance）措施同样不容忽视

- **重视员工差旅安全与体验**：主动与出差员工交流，深入了解员工在出差申请、预订、出行、报销等流程中实际存在的问题与困扰，面对员工诉求，制定针对性的解决方案。重视安全保障，为员工提供必要的安全保障措施（例如购买商业保险等）。
- **保证差旅的透明合规**：企业可要求员工通过指定的差旅系统预订，让各项消费都在系统上得到监测，尽量与供应商对公结算，减少由于员工自行报销所产生的灰色地带。

商旅人士：对于低碳航班/绿色酒店的选择意愿有所上升

非常愿意，绿色低碳是大势所趋

39.9%

比较愿意，但会结合实际需求选择

51.7%

不太愿意，可能对差旅体验有影响

5.5%

无所谓，以公司差旅政策为准

2.9%

91.6%
愿意

↑ +6.7%
vs. 2022年

商旅人士如是说……

- “虽然我自己平时不会专门关注碳排放量，但还是愿意坚持**低碳出行**。”
- “如果航司对选择**低碳航班**的用户给予**奖励**，如赠送里程、接送机券或者选座券，积极性会更高一些。”

数据来源：高频商旅人士在线调研

第三章

管理提速 应需而变

降本更应“优本”，提效更应“优效”

Corporate Travel Management Market White Paper

“冰与火” | 不确定性与确定性并存，新趋势催化新机遇

机遇



挑战



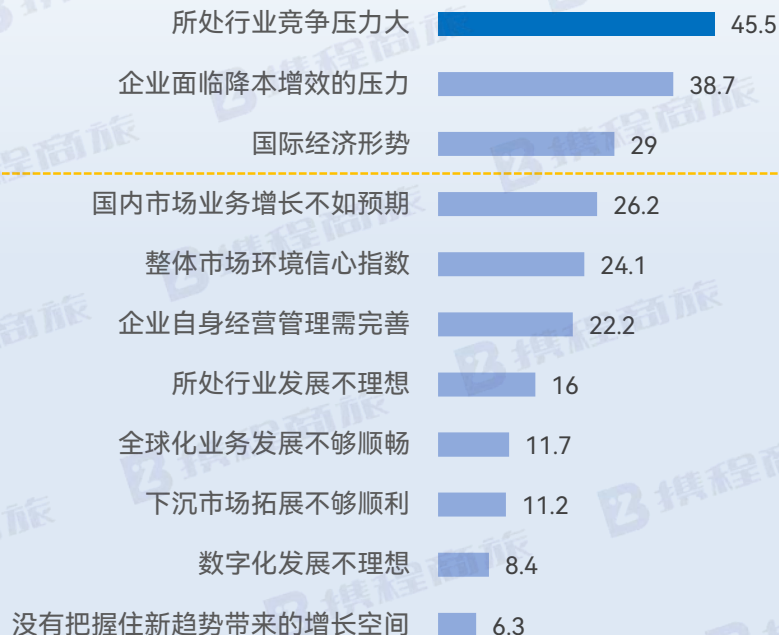
“冰与火”下的机遇 | 商务交流的恢复，为业务发展注入动能和活力

- 通过企业调研得知，随着商务交流的逐步恢复，压抑的商旅刚需逐渐“绽放”，为业务拓展注入动力和活力。从机遇角度来看，企业自身经营良好及国内市场企业业务增长，也为企业带来新的增长机遇。
- 翻开硬币的另一面，企业也面临不同的挑战，主要聚焦在所处行业竞争压力较大、降本增效的压力和国际经济形势的大环境影响。

企业发展迎来哪些 机遇 (%)



企业发展面临哪些 挑战 (%)



(多选)

数据来源：企业差旅负责人在线调研

差旅中的挑战 | 价格回升成首要困扰，控制成本仍是首要目标

- 通过企业调研得知，随着差旅出行的不断恢复和增长，2023年企业差旅管理重点的首要困扰为“机票、酒店等价格的回升”，同样联动产生的困扰包括员工垫付抱怨多、超标费用管控难等。随之而来的是员工满意度的平衡，困扰程度上升。
- 从2024年的工作目标来看，严控成本、减少垫资、降低隐性成本，也仍然是最主要的差旅管理工作目标。

差旅负责人工作中的困扰



2024差旅管理工作目标



数据来源：企业差旅负责人在线调研

(多选)

(多选)

差旅中的挑战 | 各岗位差旅负责人关注点有所不同

- 从各岗位差旅负责人的困扰和目标来看除了价格、成本等普遍关注因素外，行政类负责人同时关注代订的繁琐和员工满意度；财务类负责人关注资源、合规性和员工满意度。采购类负责人尤其关注流程类的优化和差旅服务商的整合管控、资源等因素。

差旅负责人工作中的困扰TOP3

人力/行政类

- 1 机票/酒店等资源价格回升
- 2 代订工作繁琐/耗时
- 3 超标问题，费用管控难

财务类岗位

- 1 机票/酒店等资源价格回升
- 2 差旅交通/住宿资源有限
- 3 差旅合规性难以管控

采购类岗位

- 1 机票/酒店等资源价格回升
- 2 差旅交通/住宿资源有限
- 3 差旅报销流程繁琐

“2024年重点关注员工差旅交通、住宿等方面的费用，尽量控制在预算范围之内，同时也要保证员工出差的体验。”

——差旅负责人（财务）

“我们的目标是提高效率，希望机票高铁票预订、审核、对账等流程，都有更高效的方式，比如通过某个系统来实现。”

——差旅负责人（采购）

2024差旅管理工作目标TOP3

人力/行政类

- 1 严控差旅成本，节省开支
- 2 减少员工垫资的情况
- 3 提升员工差旅满意度

财务类岗位

- 1 严控差旅成本，节省开支
- 2 提升员工差旅满意度
- 3 严格管控差旅的合规性

采购类岗位

- 1 优化差旅审批-预订-报销流程
- 2 尽量统一一家差旅供应商
- 3 减少员工垫资的情况

“希望差旅全程不涉及员工个人的费用，统一对公支付，员工放心去出差谈事情，没有后顾之忧。”

——差旅负责人（人事/行政）

数据来源：企业差旅负责人在线调研

机票预订均价 | 2023年机票预订均价随差旅复苏逐步回升

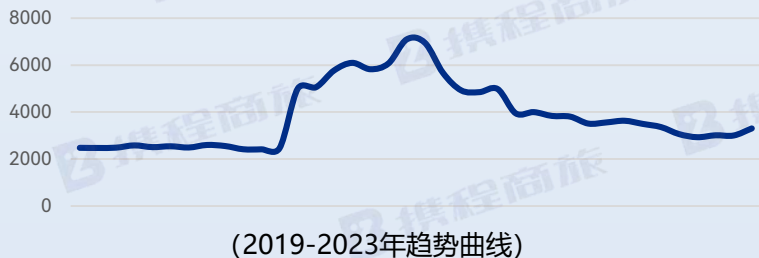
- 2023年，随着差旅出行步伐的逐步加速，国内机票市场价格逐步回升，差旅预订均价已恢复到2019年水平。
- 对比各行业2022年和2023年的预订价格，住宿餐饮、教育、信息通信、房地产、专业科技活动等行业的机票预订均价呈现上浮趋势。

预订均价 (单程 RMB)

2019~2023商旅国内机票预订均价



2019~2023商旅国际机票预订均价



数据来源：携程商旅数据研究院

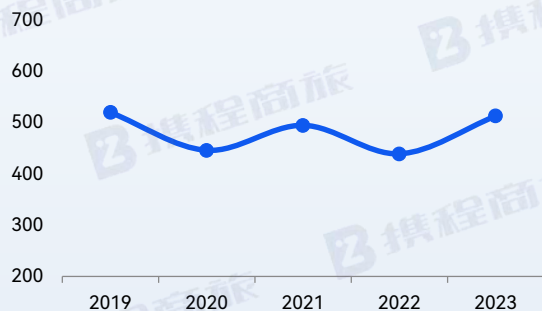
各行业机票预订均价 (单程 RMB)	国内机票		国际机票
	2022年	2023年	
金融和保险活动	1200~1500	1200~1500	3500~4000
艺术、娱乐和体育	1200~1500	1200~1500	3500~4000
行政和支持服务	1200~1500	1200~1500	2500~3000
住宿和餐饮活动	1000~1200	1200~1500	3000~3500
教育业	1000~1200	1200~1500	4000~4500
信息与通信/互联网	1000~1200	1200~1500	4000~4500
房地产	1000~1200	1200~1500	4000~4500
专业、科技活动	1000~1200	1200~1500	3000~3500
公用事业	1000~1200	1000~1200	3000~3500
批发零售业	1000~1200	1000~1200	3500~4000
运输与仓储	1000~1200	1000~1200	3000~3500
医疗保健/医药	1000~1200	1000~1200	4000~4500
制造业	1000~1200	1000~1200	3000~3500
建筑业	1000~1200	1000~1200	2500~3000
农林渔业	1000~1200	1000~1200	2500~3000

酒店预订均价 | 2023年差旅住宿均价回升至19年水平

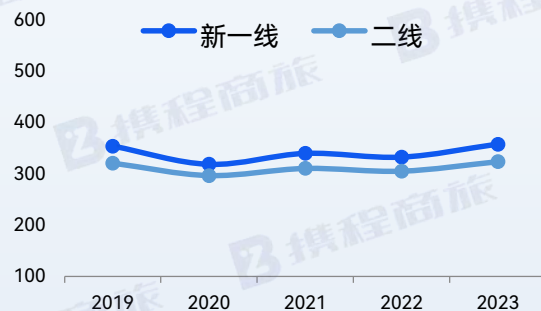
- 同机票预订均价情况类似，酒店预订均价也逐步恢复至2019年水平。
- 从各行业维度来看，我们做了更细分线级城市的分析，整体来看一线城市（500-600元居多），新一线&二线城市（300-400元居多），三线及以下城市（200-300元居多），其中金融行业在各城市的预订均价保持领先。

预订均价（每间夜 RMB）

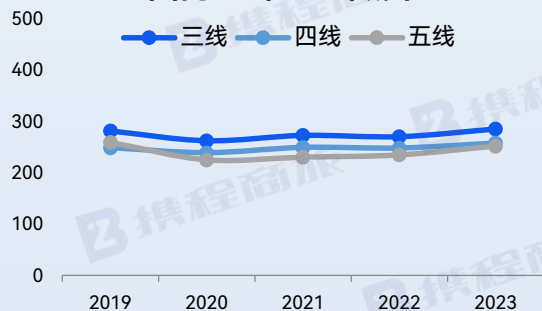
国内一线城市



国内新一线~二线城市



国内三线~五线城市



国际差旅酒店预订均价



各行业酒店预订均价
(每间夜 RMB)

	一线城市	新一线~二线	三线~五线	国际城市
金融和保险活动	600~700	400~500	300~400	1500~2000
行政和支持服务	600~700	300~400	200~300	1500~2000
房地产	500~600	300~400	200~300	1500~2000
艺术、娱乐和体育	500~600	300~400	200~300	1500~2000
信息与通信/互联网	500~600	300~400	200~300	1000~1500
公用事业	500~600	300~400	200~300	800~1000
医疗保健/医药	500~600	300~400	200~300	1000~1500
农林渔业	500~600	300~400	200~300	1000~1500
教育业	500~600	300~400	200~300	1000~1500
批发零售业	500~600	300~400	200~300	1000~1500
专业、科技活动	400~500	300~400	200~300	800~1000
运输与仓储	400~500	300~400	200~300	800~1000
住宿和餐饮活动	400~500	200~300	200~300	1500~2000
建筑业	400~500	300~400	200~300	1000~1500
制造业	400~500	300~400	200~300	800~1000

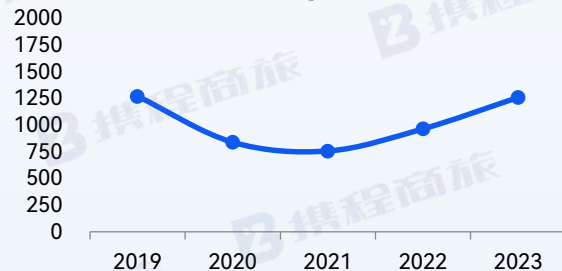
数据来源：携程商旅数据研究院

酒店预订均价 | 2023年海外热门商旅目的地酒店预订均价呈上升态势

预订均价 (每间夜 RMB)

亚洲

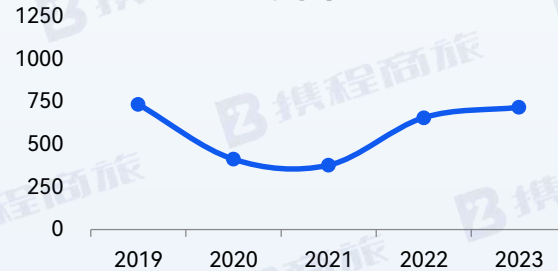
日本



新加坡



泰国



欧美

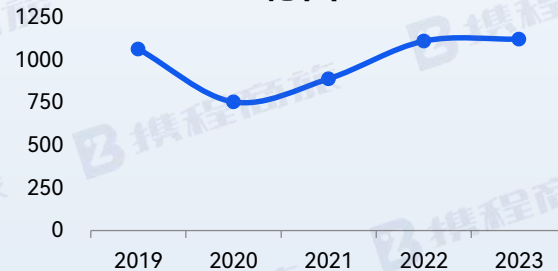
美国



英国



德国



中东

阿联酋



沙特阿拉伯



土耳其

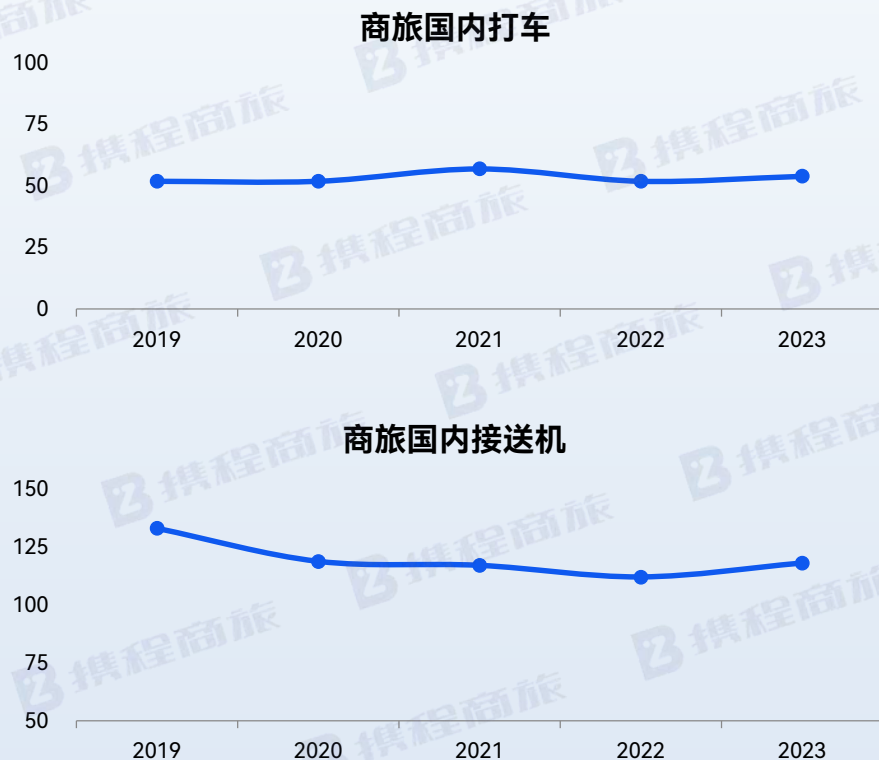


数据来源: 携程商旅数据研究院, 2023年截至9月底

用车预订均价 | 2023年打车预订均价同比较为平稳

- 在用车方面，2023年商旅打车、接送机的预订均价同比较为平稳，接送机相对19年来说有所下降。
- 从各行业来看，行政和支持服务、教育、农林牧渔、专业科技、运输仓储等打车预订均价与2022年相比有所上升。

预订均价 (单程 RMB)



各行业用车 预订均价 (单程 RMB)	国内打车		国内接送机	
	2022年	2023年	2022年	2023年
行政和支持服务	50~75	75~100	100~150	100~150
教育业	50~75	50~75	100~150	100~150
农林渔业	25~50	50~75	100~150	100~150
专业、科技活动	25~50	50~75	100~150	100~150
运输与仓储	25~50	50~75	75~100	75~100
艺术、娱乐和体育	50~75	50~75	100~150	100~150
信息与通信/互联网	50~75	50~75	100~150	100~150
金融和保险活动	50~75	50~75	75~100	75~100
制造业	50~75	50~75	100~150	100~150
医疗保健/医药	50~75	50~75	75~100	75~100
房地产	50~75	50~75	75~100	75~100
公用事业	25~50	25~50	75~100	100~150
建筑业	25~50	25~50	75~100	75~100
住宿和餐饮活动	25~50	25~50	75~100	75~100
批发零售业	25~50	25~50	75~100	75~100

数据来源：携程商旅数据研究院

热门线路价格分析 | 京沪线超过19年水平，去往日韩航线价格回升

- 从国内、国际热门航线的预订均价来看，2023年国内方面京沪线超过19年水平；国际方面上海同日韩之间的航线均价有所上扬。
- 从国内、国际热门城市酒店预订均价来看，2023年国内热门差旅城市价格区间均回升至2019年水平；国际热门差旅城市新加坡、首尔、曼谷、迪拜有所上升。

2023年-机票预订均价（单程 RMB）

商旅热门国内航线 预订价格均值（仅经济舱）

上海—北京	1500~2000	vs. 2019
上海—深圳	1200~1500	
上海—广州	1200~1500	
北京—深圳	1500~2000	
北京—成都	1200~1500	

2023年-机票预订均价（单程 RMB）

商旅热门国际航线 预订价格均值（仅经济舱）

上海—东京	6000~6500	vs. 2019
上海—新加坡	3500~4000	
上海—首尔	3000~3500	
北京—新加坡	3500~4000	
上海—曼谷	2000~2500	

2023年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

商旅热门国内城市 酒店住宿预订价格均值

北京	500~600	杭州	400~500
上海	500~600	武汉	300~400
深圳	400~500	重庆	300~400
广州	400~500	西安	300~400
成都	300~400	南京	300~400

2023年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

商旅热门国际城市 酒店住宿预订价格均值

新加坡	1500~2000	法兰克福	1000~1500	vs. 2019
东京	1000~1500	迪拜	1000~1500	
首尔	1000~1500	吉隆坡	600~800	
曼谷	600~800	南雅加达	800~1000	
河内	600~800	巴黎	2000~2500	

数据来源：携程商旅数据研究院

管理提速 | 差旅支出提升，更需要精细化管理

- 2023年，近八成企业国内差旅支出增加，超六成企业国际差旅支出增加。
- 从各行业来看，2023年较多农林牧渔、运输仓储行业的企业增加了国内差旅支出，较多教育类、餐饮住宿行业的企业增加了国际差旅支出。

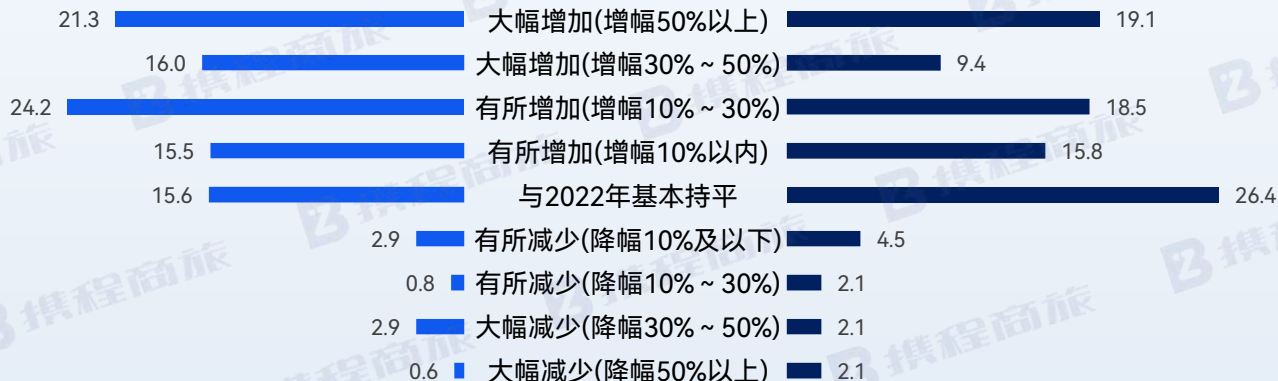
2023VS2022国内及国际差旅支出

国内差旅

国际差旅

77.0%

2023年国内差旅支出有所增加



62.8%

2023年国际差旅支出有所增加

2023VS2022国内及国际各行业差旅支出

国内差旅支出-各行业	制造业	房地产业活动	信息与通信/互联网	运输与仓储	建筑业	专业、科技活动	批发零售业	金融和保险活动	农林牧渔业	住宿和餐饮活动	教育类	艺术、娱乐和体育	医疗保健/医药
增加	79.3	66.7	74.4	88.5	72.5	77.8	82.7	61.5	89.5	66.7	77.7	77.8	77.6
持平	13.0	22.3	21.3	7.7	15.0	15.6	10.7	20.5	10.5	20.5	16.7	18.5	19.0
减少	7.7	11.1	4.3	3.8	12.5	6.6	6.5	18.0	0.0	12.8	5.6	3.7	3.4

国际差旅支出-各行业	制造业	房地产业活动	信息与通信/互联网	运输与仓储	建筑业	专业、科技活动	批发零售业	金融和保险活动	农林牧渔业	住宿和餐饮活动	教育类	艺术、娱乐和体育	医疗保健/医药
增加	66.0	53.8	56.2	68.2	62.8	71.0	71.0	42.4	33.3	76.7	76.9	60.9	51.2
持平	25.8	23.0	34.4	18.2	22.2	16.2	21.7	42.4	33.3	13.3	23.1	21.7	39.9
减少	8.2	23.2	9.4	13.5	14.9	12.8	7.3	15.1	33.4	10.0	0.0	17.4	8.9

管理提速 | 近八成企业已采取措施应对变化，管控差旅成本

- 面对市场回暖与价格回升的趋势，近八成企业已采取措施管控差旅成本，包括引导员工选择更经济的交通方式或酒店，安排专门人员统一预订，严格审批差旅的必要性等。
- 从对商旅出行人的调研也得出类似结论，感受到公司的差旅成本管控措施主要为审批，报销流程更严格，及提前预订时间的管控。通过多类调研可以见得企业在成本管控的需求下，更多的会把控差旅审批、报销的严格性，但也会导致流程的冗长。因此，通过系统化、一体化的管理系统优化流程很重要。

79.1% 的企业已采取措施管控差旅成本



(多选)

87.0% 的出行员工感受到差旅成本管控措施



(多选)

数据来源：携程商旅数据研究院

商旅管理“飞轮效应”：起步虽难，唯有持续优化，齿轮方能高效运转

降本更应“优本”

提效更应“优效”

告别粗放型管控

减少垫资
公对公结算

统一平台
集成管理

无纸化
ESG战略落地

降低隐性成本

人力成本-- 系统集成，降低人工多平台操作费力度
流程成本-- 差旅审批、预订、报销等环节一体化
时间成本-- 一站式预订，告别多平台比价，降低时间虚耗

引导节省/超标自付

节省金额兑换积分/福利

超差标允许自付、提升满意度

引导主动节省

员工宣导

差旅制度
差标管控

低价选择引导
提前预订管控

低碳绿色产品
引导预订

拼房/差标
叠加等

精细化管控

机票
管控

规定价格/折扣范围
规定提前预订天数
规定舱等
供应链管理/资源使用
情况监控

住宿
管控

规定星级预订范围
规定价格范围
规定提前预订天数
企业专享资源、协议
资源、使用情况

用车
管控

分场景管控
规定车型
低碳用车
定向采购

智能化管控

合规管理

合规监测：
私退私改等

数智报告
支出分析

合规审计
闭环管理

从源头减少不必要的损失

企业管控和员工满意度之间如何平衡

对于通过一定福利返还引导节省的机制，TA们的看法为

95.3%商旅出行人有意愿通过机制主动节省

73.6%的差旅负责人有意愿制定该机制

- 携程商旅于2023年推出“心程贝”，员工在预订机票、酒店等产品时，如果选择价格较低的产品，企业可以“心程贝”的形式，将节省的差旅费用以一定的比例，返还到员工个人账户中。助力节省，提高员工满意度。

合规管理—不可忽视的隐性成本

企业差旅合规管控：关注哪些场景



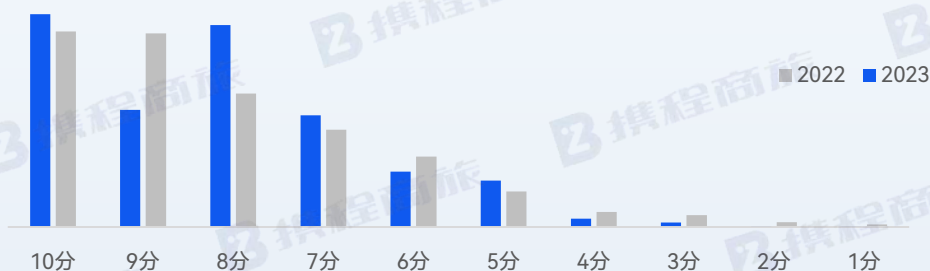
(多选)

- 针对企业差旅合规的痛点，携程商旅推出「差旅合规审计平台」旨在更好地帮助企业建立完善的差旅合规管控流程和体系。2023年携程商旅累计协助企业监测潜在损失3亿+RMB。

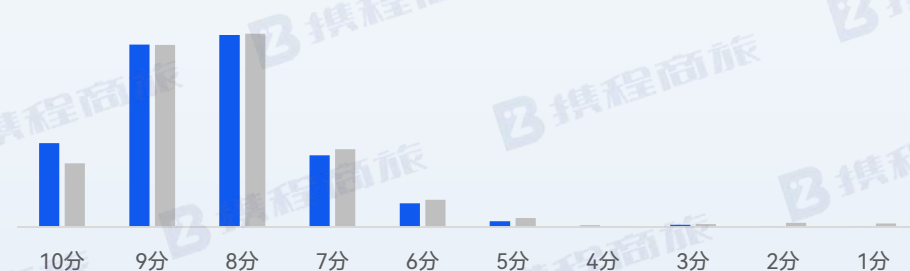
员工诉求 | 希望减少垫资、审批报销等流程更顺畅、人性化差旅管理

- 从对差旅管理的满意度来看，员工的满意度更多在8~9分，差旅负责人满意度也在8分和10分的比重均较高。
- 从希望差旅服务商提供的支持来看，聚焦在产品资源、服务质量和系统便捷度；希望公司提供的支持主要为减少垫资、差旅流程更顺畅、更人性化的差旅政策等等。

差旅负责人对差旅管理的满意度



员工对差旅管理满意程度



员工希望差旅服务商提供的支持



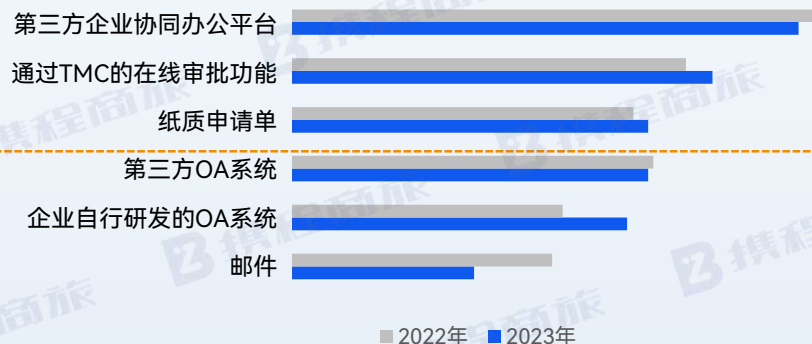
员工对公司差旅管理的期许



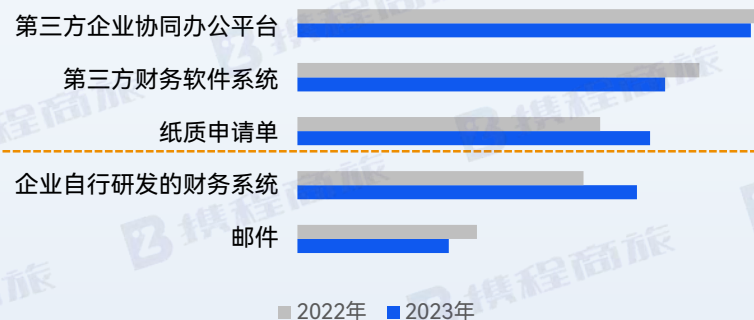
审批、报销等方式 | 使用第三方系统比重高，且系统较为分散

- 从前序调研可以看出，企业对于审批、报销效率的提升更加重视。从如下调研也能看出，企业的审批、报销系统主要包含第三方协同办公平台、TMC自带的审批功能、第三方OA/财务系统等。纸质申请单和报销单的占比依然较高。
- 携程商旅目前已同众多厂商实现集成，帮助企业实现差旅费控等一体化升级。从支付和预订方式来看，移动化依然是显著的趋势。

差旅审批方式/系统



差旅报销方式/系统

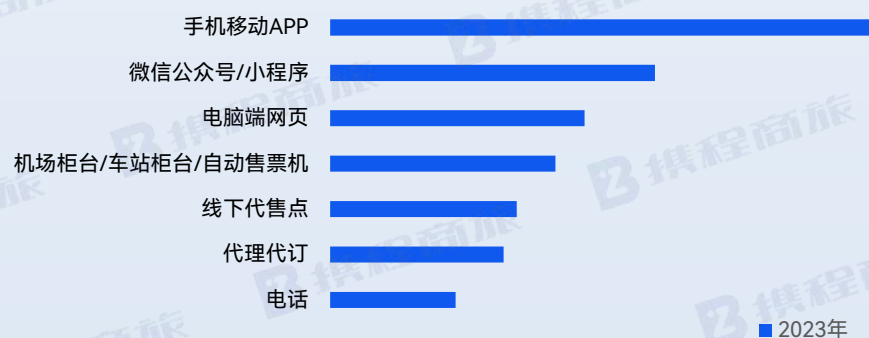


(多选)

差旅支付方式



差旅预订方式



选择差旅服务商 | 差旅与企业内部管理系统一体化是重要考量

- 企业在选择差旅服务商时，对于**24小时客户服务**、**财务结算便捷度**仍然最为看重，同时，**差旅与企业内部管理系统一体化**成为重点考量因素。
- 对比不同类型/规模企业来看，除了通用的关注因素外，国有企业、中外合资企业、中大型企业专业的差旅建议和定制化服务能力也颇为关注。

企业选择差旅服务商的考量因素 (%)

		国有企业	民营企业	中外合资企业	外商独资企业	小型企业	中型企业	大型企业
33.1	24小时客户服务	28.1	30.9	31.7	40.7	32.6	40.0	29.4
30.6	财务结算的便捷度	31.6	29.9	29.3	32.6	32.6	37.5	18.6
28.6	差旅与企业内部管理系统一体化	28.1	28.5	29.3	28.1	28.3	32.5	26.5
* 2023年新增选项								
26.1	获取协议价/低价的能力	28.1	26.5	17.1	26.7	28.0	27.5	18.6
22.6	智能便捷的OBT系统	28.1	21.8	14.6	24.4	22.0	21.3	25.5
22.2	产品资源的丰富度	17.5	23.5	19.5	22.2	22.3	17.5	25.5
21.1	员工差旅安全保障及预警	10.5	25.5	9.8	18.5	23.1	15.0	18.6
18.8	品牌知名度	12.3	18.1	17.1	23.0	21.4	10.0	16.7
16.7	专业的差旅管理建议	22.8	16.4	24.4	12.6	15.7	22.5	15.7
16.4	口碑/同行推荐	14.0	16.8	17.1	16.3	15.4	18.8	17.6
15.0	差旅数据报告与分析	8.8	16.4	9.8	15.6	16.3	12.5	12.7
15.0	定制化服务能力	19.3	14.4	19.5	13.3	13.4	15.0	20.6
15.0	国际化服务能力	10.5	14.4	7.3	20.7	15.1	17.5	12.7

数据来源：企业差旅负责人在线调研

(多选)

商旅5.0时代 | 差旅服务商如何应需而变？



让企业管理更高效 让员工体验更好

商旅生态连接能力 开放融合

目前携程商旅已与超过**150**家厂商合作实施系统集成解决方案



供应链整合能力 资源数量及质量

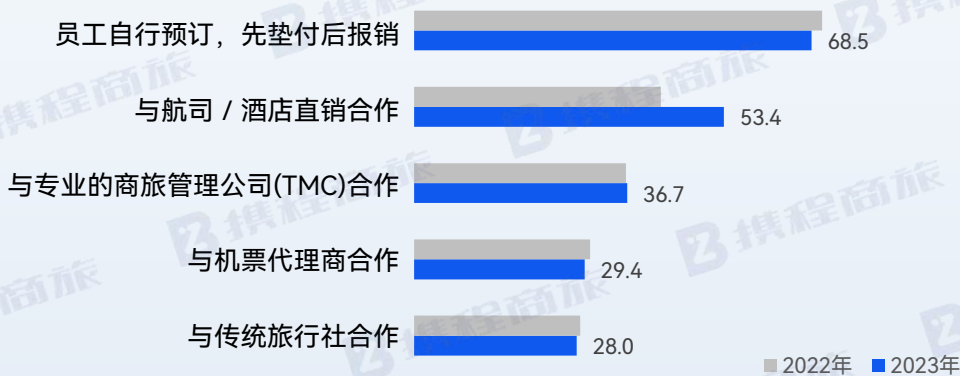
更极致的用户体验

如预订顺畅率、搜索有结果率、自助率等都是考验服务商技术能力的细节指标

管控市场概况 | TMC认知度和使用率有所提升，粗放型管控仍占较大份额

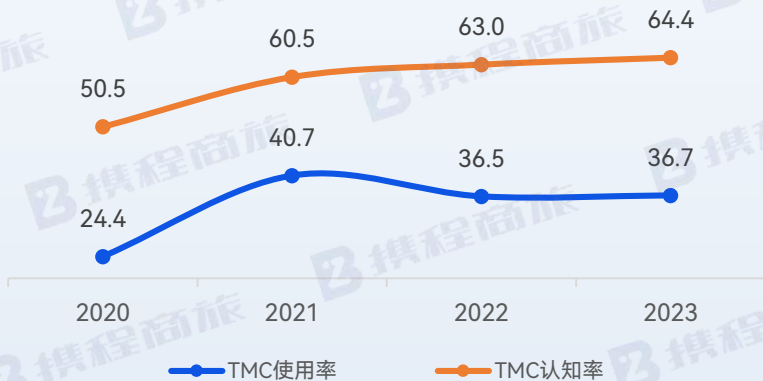
- 从差旅管理合作模式来看，2023年选择与专业商旅管理公司（TMC）合作的比重有所上升。
- 从不同行业和企业类型来看，软件和信息技术服务业、公用事业单位等行业，中外合资企业、大型企业与TMC合作比重相对更高。
- 从前述调研可以发现，员工垫资仍然是核心痛点之一，可见**粗放型管控仍是主要的国内差旅市场管控模式，存在较大的挖掘和提升空间。**

差旅管理合作模式 (%)



(多选)

TMC认知率与使用率 (%)



差旅管理合作模式 (%)

	制造业	房地产	软件和信息技术服务业	互联网行业	交通运输仓储和邮政业	建筑业	科学研究和技术服务业	批发零售业	金融业	农林牧渔业	住宿餐饮业	教育类	公用事业	医疗保健	文化、体育和娱乐业	影视/出版/广告传媒业	居民服务和其他服务业	国有企业	民营企业	中外合资企业	外商独资企业	小型企业	中型企业	大型企业
与专业商旅管理公司(TMC)合作	39.6	38.7	62.7	36.6	58.2	28.9	31	47.9	33.3	24.5	34.3	32.9	51.4	18.1	42.4	15.8	23.9	41.2	28.9	43.9	41.3	30.1	38.2	50.6
与航司/酒店直销合作	53.8	61.3	48	60.6	74.6	51.3	45.2	52.1	60	52.8	55.7	51.8	54.2	51.8	45.9	45.6	41.8	51.7	46.7	62.1	62.0	51.1	53.8	58.6
与机票代理商合作	30.8	21	34.7	32.4	22.4	28.9	28.6	23.3	38.9	43.4	25.7	25.9	29.2	26.5	29.4	38.6	32.8	28.2	30.6	30.9	23.3	25.3	33.8	22.2
与传统旅行社合作	27.5	27.4	26.7	23.9	44.8	30.3	19	30.1	40	39.6	27.1	32.9	34.7	15.7	22.4	24.6	19.4	27.6	26.5	31.4	26.7	26.7	28.9	28.4
员工自行预订，先垫付后报销	69.2	74.2	64	69	73.1	77.6	73.8	63	61.1	66	68.6	65.9	70.8	67.5	62.4	86	65.7	67.0	72.1	66.1	62.7	74.5	65.6	62.3

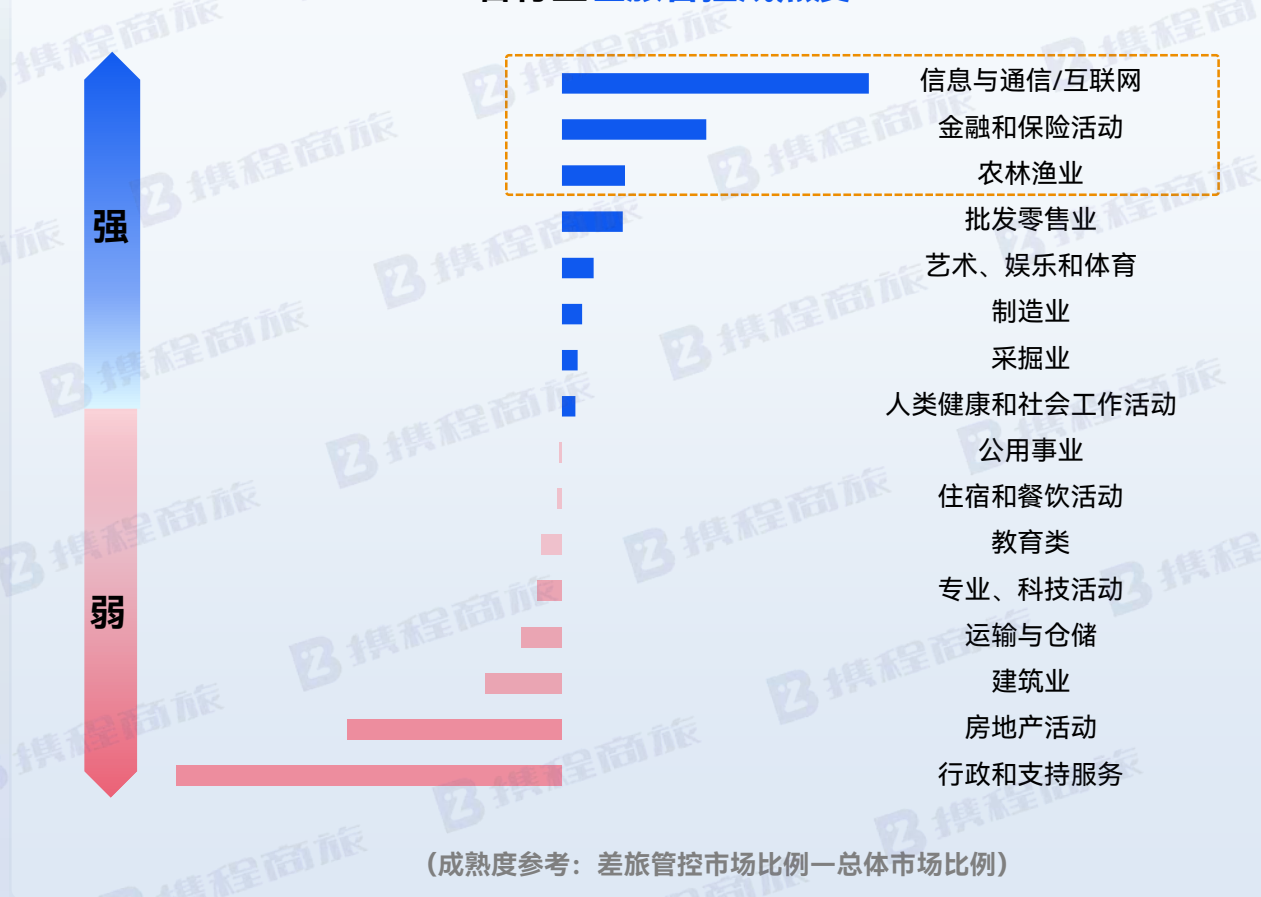
差旅管控成熟度 | 制造业、信息通信、金融行业管控成熟度持续提升

- 2023年，对比各行业在管控市场的差旅支出及其商旅总支出，信息与通信行业、金融和保险活动、农林牧渔业仍是差旅管控成熟度TOP3行业。
- 对比近两年数据来看，制造业、信息与通信行业、金融和保险活动业在差旅管控市场的权重与往年相比有所提升，管控意识有所增强。
- 然而，值得一提的是制造业在差旅管控市场的占比已高于在差旅总体市场的占比，差旅管控成熟度不断提升。此外住宿餐饮、教育业、行政和支持服务行业虽然在管控市场占比较低，但有些许增强，仍有很大的管控提升空间。从前序调研看到教育行业差旅支出、预订均价等都有上升趋势，建议关注与管控。

	差旅管控市场 2022年	差旅管控市场 2023年		差旅总体市场 2023年*
制造业	33.2%	33.9% ↑	>	33.0%
信息与通信/互联网	20.5%	22.3% ↑	>	5.2%
公用事业	12.6%	10.2% ↓	<	10.8%
金融和保险活动	9.7%	11.7% ↑	>	2.2%
批发零售业	6.2%	5.5% ↓	>	3.7%
农林渔业	6.0%	5.6% ↓	>	2.2%
专业、科技活动	2.8%	2.6% ↓	<	4.0%
运输与仓储	2.2%	2.2%	<	4.9%
房地产活动	2.0%	1.1% ↓	<	7.5%
建筑业	1.6%	1.1% ↓	<	3.9%
艺术、娱乐和体育	1.3%	1.3%	>	0.2%
住宿和餐饮活动	0.7%	0.9% ↑	<	1.6%
教育类	0.3%	0.6% ↑	<	1.5%
行政和支持服务	0.3%	0.5% ↑	<	14.1%
采掘业	0.2%	0.2%	>	0.0%
人类健康和社会工作活动	0.1%	0.1%	>	0.0%

* GBTA 2023年
数据为预估

各行业差旅管控成熟度



数据来源：GBTA BTI Outlook（2023年8月），携程商旅数据研究院

商旅5.0时代 | 应时而变 不止迭代

伴随企业需求的不断演变，在费控、服务、系统对接、合规管理、国际化差旅等方面，携程商旅不断丰富自身产品能力

打造产品云图全景矩阵

“可选择、可搭配、可延展、可迭代、可融合”
让客户需求可以通过不同的产品组合得以实现



程意控

差旅管理向企业费用管理场景延伸的标准化自助平台

程曦

开放式资源聚合的差旅预订及管理平台

程晖

数字化MICE业务预订及管理平台

程曜会

致力于为精英人群打造的定制化出行体验

程信

基于企业差旅内控和合规角度开放的合规审计平台

程星链

面向供应链合作伙伴打造的供应商管理平台

Trip.Biz

为国际用户打造的专属差旅预订及管理平台

大咖观点 | 关于生态协同，如何助力企业降本增效

在降本增效主要体现在以下四个方面的应用：1、行为塑造，员工人人参与：即通过行为塑造引导员工**主动节约**，例如推广酒店同住、酒店拼房、机票低价推荐、打车+公交结合等节约方案，进一步降低企业差旅成本。2、干部参与精益管理：即通过**直属看板、部门看板、行动报告**，干部可**迅速掌握人员工作状况、当前所在城市分布以及差旅费用情况**，可进行更精细的管理。3、基于AI的商旅消费稽核大数据模型：通过智能稽核功能，实现订单消费稽核，通过高级成本优化算法全面优化供应链，**对差旅全闭环、供应链进行稽核**，确保合规降本及供应链降本。4、**供应链监控，降低采购成本**：通过酒店集团协议分析、单体酒店协议分析、航司协议分析等多维度供应链监控，以数据说话，帮助企业全面了解供应链协议执行情况，存在的优化空间，并进行供应链优化。

用友集团交易BU产品总经理 魏咸斌

通过科技赋能和生态合作，与服务供应商建立合作，实现资源共享和优势互补，构建共赢的商旅生态，共同创造更多的价值，同时帮助客户实现费用控制和服务质量的双重保障。在差旅费用管控与业务结合方面，更体现集约化的规模效应，同时更好的反哺与支撑业务发展。

北京致远互联软件股份有限公司 副总裁 李春

一体化差旅管理是企业财务管理，乃至企业数字化转型的重要一环。一方面，企业在商旅管理方面要有自己的议价能力，另一方面，也应当借助外部平台资源管控费用，此外，构建数字化、智能化、一体化并链接生态的信息系统，是管控的重要抓手。总体来说，**整合差旅服务流程、建立数据驱动的费用优化体系、智能审批系统等**，可以为企业员工提供更优惠的价格和更便捷的服务，为企业创造更多价值。

金蝶软件（中国）有限公司LE生态发展与支持部总监 冯亮

每刻认为，**差旅一体化不应该定义为单一厂家提供的产品层面，而应该是解决方案层面**。每刻认为，与生态伙伴合作的模式符合大企业的采购流程和需求。同时，大企业也不希望被一个厂家绑架，与中小型企业希望商务和实施简单化是两个采购逻辑。另外，通过生态合作的方式，为客户在两个专业领域都提供更有价值的服务，避免因商业利益和商业模式的设计导致不以客户为中心，提升长期的续费率和生命周期价值。

杭州每刻科技有限公司 副总裁 周军赞博士

第四章

深度连接 生态共鸣

差旅走出国门，关注点有哪些不同？

Corporate Travel Management Market White Paper

步履不停 | 2023年“差旅侠”国内及国际出差频次均明显增加

- 2023年，近7成差旅侠国内及国际出差频次有所增加。
- 从行业来看，更多制造业、科学研究和技术服务业、软件和信息技术服务业企业增加国际差旅频次；国内差旅方面农林牧渔、批发零售、建筑业加快差旅频次。

2023VS2022国内及国际差旅频次

国内 (%)

国际 (%)

69.8%
国内差旅
频次增加



69.3%
国际差旅
频次增加

2023年国内差旅频次-各行业 (%)

2023年国际差旅频次-各行业 (%)

	制造业	房地产业	软件和信息技术服务业	互联网行业	交通运输、仓储和邮政业	建筑业	科学研究和技术服务业	批发零售业	金融业	农林牧渔业	住宿餐饮业	教育类	公用事业	医疗保健	文化、体育和娱乐业
增加	77.0	77.1	74.6	63.3	67.7	78.9	60.4	84.7	68.1	85.0	75.3	73.0	48.7	65.9	69.3
持平	17.6	19.3	21.3	33.8	29.2	19.7	32.1	11.1	30.7	11.3	20.3	22.4	41.7	30.5	29.5
减少	5.5	3.5	4.0	2.8	3.1	1.3	7.4	4.2	1.1	3.8	4.3	4.8	9.8	3.6	1.3

	制造业	房地产业	软件和信息技术服务业	互联网行业	交通运输、仓储和邮政业	建筑业	科学研究和技术服务业	批发零售业	金融业	农林牧渔业	住宿餐饮业	教育类	公用事业	医疗保健	文化、体育和娱乐业
增加	86.3	57.2	78.5	58	58.8	59.5	83.3	76.4	64	76.4	74	73.8	50	76.1	70.9
持平	9.1	42.9	17.9	35.5	35.3	37.5	11.1	20.6	36	17.6	14.8	26.1	36.7	19	25
减少	4.5	0	3.6	6.4	5.9	3.1	5.6	2.9	0	5.9	11.1	0	13.3	4.8	4.2

数据来源：高频商旅人士在线调研

国内差旅热门目的地 | 深圳、西安排名有所提升

- 2023年，国内差旅热门目的城市仍以一线及新一线城市为主，上海、北京、广州、深圳、成都保持在前五位，深圳、西安排名有所提升。
- 从省份/直辖市维度来看，四川、重庆排名上升，此外陕西、辽宁跻身前十。

国内差旅热门目的城市 TOP10

排名	城市
1	上海
2	北京
3	深圳 ↑ 1
4	广州 ↓ 1
5	成都
6	杭州
7	西安 ↑ 3
8	重庆 ↓ 1
9	武汉 ↓ 1
10	南京 ↓ 1

国内差旅热门目的省/直辖市 TOP10

排名	省份/直辖市
1	广东
2	上海
3	北京
4	四川 ↑ 2
5	浙江 ↓ 1
6	江苏 ↓ 1
7	陕西 NEW
8	山东 ↓ 1
9	重庆 ↑ 1
10	辽宁 NEW

↑ xx 对比2022年排名变化

2023年各线城市热门目的地 TOP5

一线城市	新一线城市	二线城市
1 上海	1 成都	1 济南
2 北京	2 杭州	2 合肥
3 深圳	3 西安	3 厦门
4 广州	4 重庆	4 无锡
	5 武汉	5 南宁

三线城市	四线城市	五线城市
1 乌鲁木齐	1 西宁	1 长沙县
2 呼和浩特	2 宜宾	2 昆山
3 银川	3 榆林	3 义乌
4 三亚	4 拉萨	4 大理市
5 芜湖	5 鄂尔多斯	5 慈溪

数据来源：携程商旅数据研究院

国内热门到达机场及火车站 | 北京、上海浦东、郑州“打卡”热度提升

- 在热门到达机场/火车站方面，上海虹桥国际机场、上海虹桥站热门程度保持在首位。北京首都国际机场、北京大兴国际机场和北京南站热度大幅提升。
- 热门民航航线以北、上、广、深、成之间的往返航线为主，其中北京往返深圳、成都的航线重返前十。热门火车路线中，北京往返上海、天津的路线同样重返前十。

国内热门到达机场 TOP10

排名	2023
1	上海虹桥国际机场
2	北京首都国际机场 ↑ 2
3	深圳宝安国际机场
4	广州白云国际机场 ↓ 2
5	成都双流国际机场 ↑ 1
6	上海浦东国际机场 ↑ 3
7	北京大兴国际机场 NEW
8	西安咸阳国际机场
9	杭州萧山国际机场 ↓ 4
10	重庆江北国际机场 ↓ 3

国内热门航线 TOP10

排名	2023
1	上海—北京
2	北京—上海
3	上海—深圳
4	深圳—上海
5	上海—广州
6	广州—上海
7	深圳—北京 NEW
8	北京—深圳 NEW
9	北京—成都 NEW
10	成都—北京 NEW

国内热门到达火车站 TOP10

排名	2023
1	上海虹桥
2	杭州东
3	北京南 ↑ 2
4	南京南 ↓ 1
5	郑州东 ↑ 4
6	广州南 ↓ 2
7	合肥南 NEW
8	成都东
9	深圳北 ↓ 2
10	长沙南 ↓ 4

国内热门火车路线 TOP10

排名	2023
1	上海—杭州
2	杭州—上海
3	上海—南京
4	南京—上海
5	深圳—广州
6	广州—深圳
7	北京—上海 NEW
8	上海—北京 NEW
9	天津—北京 NEW
10	北京—天津 NEW

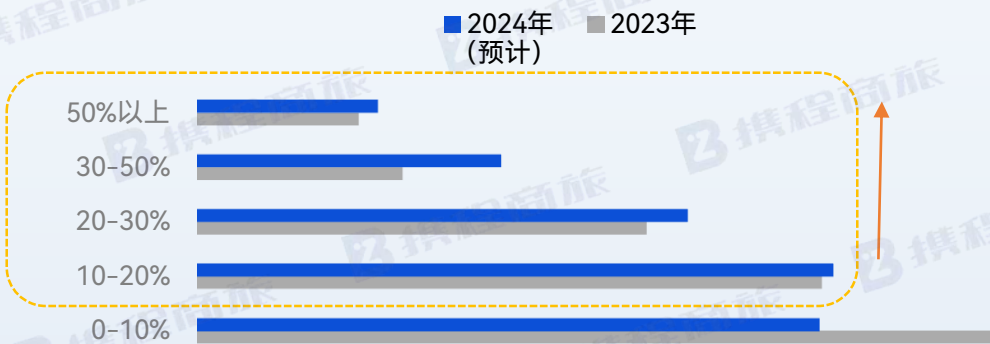
↑ xx 对比2022年排名变化

数据来源：携程商旅数据研究院

下沉市场 | 2024年下沉市场差旅量呈上升趋势

- 通过调研来看，企业2024年下沉市场差旅呈占比逐步上升趋势。从各行业和各企业类型来看，下沉市场差旅量占总体超过20%的比例中，国央企、大中型企业、农林牧渔、教育类等行业占比更高。国内差旅增长最快的“黑马”城市中，四五线城市占比高。

2024年下沉市场差旅量出差占总体差旅量



国内差旅“黑马”城市 TOP5- 四五线城市

* 2023年对比2022年，差旅增长率最高的城市排名

排名	2023	
1	酒泉	五线
2	濮阳	五线
3	丹东	四线
4	固原	五线
5	吐鲁番	五线

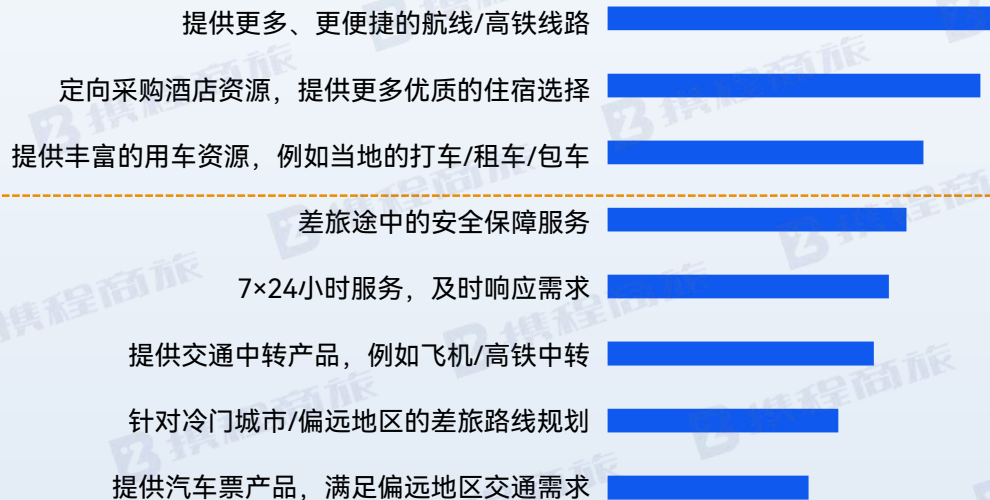
2024年 (预计)	制造业	房地产业活动	信息与通信/互联网	运输与仓储	建筑业	专业、科技活动	批发零售业	金融和保险活动	农林渔业	住宿和餐饮活动	教育类	艺术、娱乐和体育	医疗保健/医药	国有企业	民营企业	中外合资企业	外商独资企业	小型企业	中型企业	大型企业
20%以上	36.8	21.1	29.8	26.9	30.9	42.2	43.2	30.8	68.5	35	44.5	33.3	32.7	40.7	36.4	29.5	32.8	32	42.8	42.9
50%以上	8.5	5.3	4.3	0	7.1	6.7	6.3	7.7	21.1	5	0	0	8.6	5.5	7.2	4.9	5.9	6.5	3.8	9.4
30-50%	10.8	0	7.4	15.4	14.3	13.3	13.7	12.8	21.1	15	16.7	11.1	10.3	14.3	10.7	6.6	12.4	8.8	21.4	10.7
20-30%	17.5	15.8	18.1	11.5	9.5	22.2	23.2	10.3	26.3	15	27.8	22.2	13.8	20.9	18.5	18	14.5	16.7	17.6	22.8
10-20%	23.8	31.6	20.2	38.5	19	17.8	16.8	25.6	10.5	25	22.2	25.9	27.6	20.9	26.2	16.4	18.8	24.2	19.8	22.1
0-10%	19.7	21.1	22.3	30.8	31	28.9	21.1	23.1	5.3	25	16.7	22.2	20.7	20.9	20.9	36.1	23.7	24.8	18.3	18.8
没有下沉市场差旅	19.7	26.3	27.7	3.8	19	11.1	18.9	20.5	15.8	15	16.7	18.5	19	17.6	16.5	18	24.7	19	19.1	16.1

数据来源：携程商旅数据研究院

下沉市场出差痛点 | 资源数量及质量、减少垫资、安全性等诉求强

- 从对差旅出行人的调研来看，去往下沉市场出差时住宿条件、交通资源选择、垫资等都是最核心痛点。
- 在需要服务商提供的支持方面，前三位均为资源相关，如航线、高铁线路、定采资源、更优质的住宿选择、更丰富的用车资源等。

下沉市场出差-企业希望差旅服务商提供的支持



(多选)

携程商旅2023年积极布局下沉市场，满足企业客户需求：

- 新签约14000+下沉市场酒店，覆盖330+三线及以下城市
- 用车新增30家用车供应商，新增165个三线以下城市资源覆盖
- MICE前往350+三线以下城市，举办710+场活动

数据来源：高频商旅人士在线调研，企业差旅负责人在线调研

下沉市场出差-住宿痛点Top3

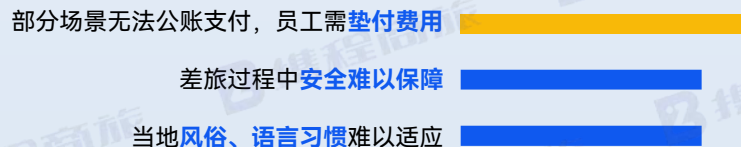


下沉市场出差-交通出行痛点Top3



(多选)

下沉市场出差-更多诉求TOP3

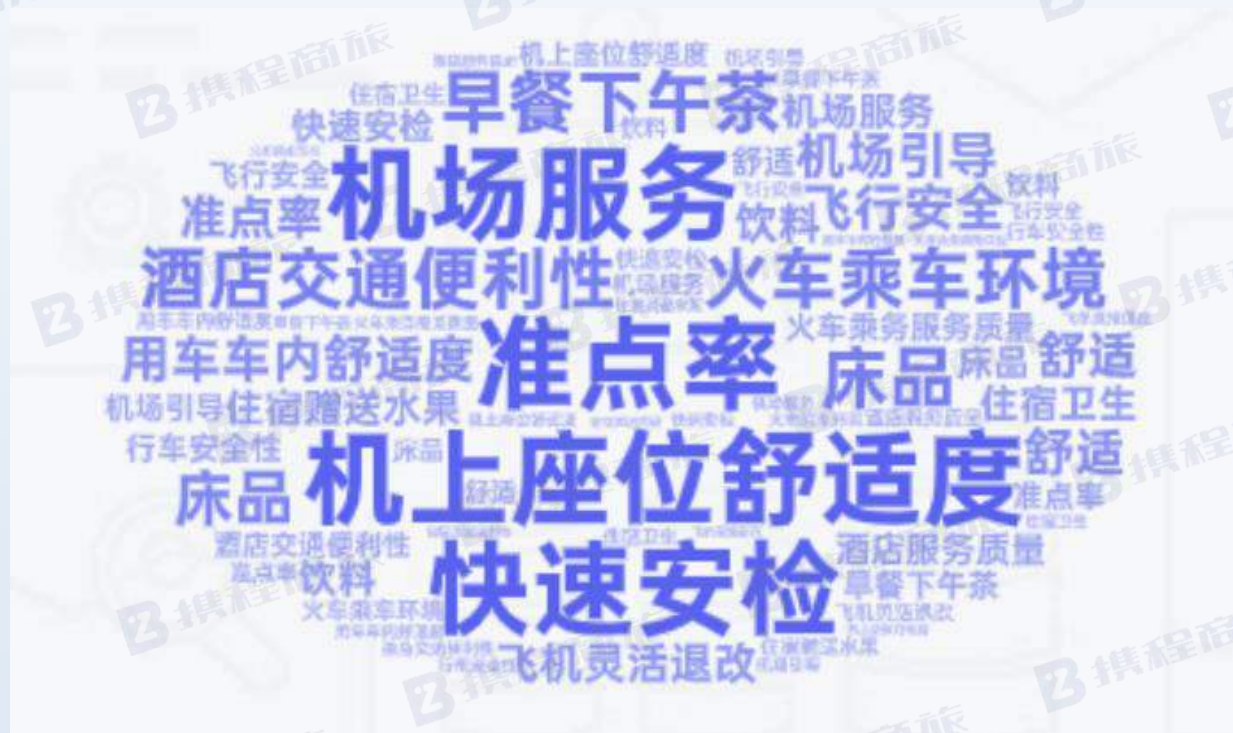


国内及国际出差 | 差旅侠的关注点有哪些异同？

- 从对国内及国际出差用户的关注度因素来看，**总体来看国际出差相对来讲更看重灵活和高效的出行效率，安静的环境及安全性、灵活退改等；国内出差已逐渐更看重体验感、增值权益、服务等品质需求。**

国内差旅

乘机、火车、住宿、用车等关注点



国际差旅

乘机、火车、住宿、用车等关注点



国内及国际出差 | “差旅侠”的关注点有哪些异同？

- 商旅供应链和TMC也应更多的关注商旅人士全球出行的差异化诉求，以便更好的满足商务客群的体验及满意度。

乘机关注因素

国内

预订环节

1. 出发到达时间
2. 准点率
3. 是否直飞

机场内

1. 机场服务
2. 机场指引
3. 机场交通

乘机过程中

1. 舒适度
2. 平稳安全
3. 准点到达

增值服务

快速安检 灵活退改 行李额

国际

预订环节

1. 是否直飞
2. 出发到达时间
3. 准点率

机场内

1. 行李托运
2. 休息室
3. 机场服务

乘机过程中

1. 环境嘈杂度
2. 平稳安全
3. 服务质量

住宿关注因素

国内

预订环节

1. 交通便利
2. 卫生环境
3. 服务质量

住宿环节

1. 床品
2. 隔音
3. 独立卫浴

增值权益

1. 餐食
2. 赠送水果等
3. 提前入住/延迟退房

国际

预订环节

1. 交通便利
2. 地理位置
3. 安全性

住宿环节

1. 隔音
2. 床品
3. 独立卫浴

增值权益

1. 灵活退改
2. 特色伴手礼
3. 餐食

乘火车关注因素

国内

车上体验

1. 车上环境
2. 服务质量
3. 舒适度

国际

车上体验

1. 车上环境
2. 车上卫生
3. 车上设施

用车关注因素

车上体验

1. 舒适度
2. 安全性
3. 服务态度

车上体验

1. 安全性
2. 舒适度
3. 价格

携程商旅于2023年开始推出“程星链”供应商管理后台，双向赋能企业客户及供应链伙伴。包含供应商评估体系，助力企业快速筛选优质酒店；打造在线化询报价、会场信息管理等数字化管理后台。满足企业客户多样化需求的同时，提升供应链竞争力。

乘机出行-预订时 | 国际差旅对于直飞资源需求度高

- 商旅人士在预订国内、国际机票时，优先考虑的因素均为**出发/到达时间**、**是否直飞**以及**航班准点率**。
- 对比来看，在预订国际机票时更希望选择直飞航班。国内出差除了通用关注因素外，对于**机场距离**、**选座便捷度**的关注度也相对更高。

预订机票时-国内差旅



TOP 3

预订机票时-国际差旅



商旅人士如是说.....

- “会考虑航班**时间**和**晚点率**，有的航班经常延误。”
- “比较看重**机场的距离**，比如在北京会看是首都机场还是大兴机场。”
- “前往国外出差时会更看重**航空公司**，某些航司**餐食**丰富，**设备**也更先进。”

数据来源：携程商旅数据研究院

乘机出行-机场区域 | 国际差旅最关注行李托运顺畅度

- 在机场区域内，商旅人士在国内、国外出差时，都非常看重**机场工作人员的服务**，认为其是影响满意度的重要因素。
- 相比之下，国内差旅更关注**机场基础设施**，例如引导标识、往返市区的交通，国际差旅更关注**顺畅度和舒适度**，例如行李托运的顺畅度、候机区域的舒适度。

机场区域内-国内差旅



机场区域内-国际差旅



让商旅人士印象深刻的经历.....

- “有一次安检的时候把平板落下了，去登机的时候发现**工作人员拿着平板在登机口等我。**”
- “有一次赶飞机，到机场比较晚，**机场工作人员提着我的行李领着我跑，才没误机。**”

数据来源：高频商旅人士在线调研

乘机出行-机上体验 | 国际差旅更看重机上环境、安全、服务质量

- 在乘坐飞机的过程中，国内及国际商旅人士都非常重视飞行平稳安全的程度。
- 相较之下，国内差旅更注重座位舒适度、飞机准点率，而国际差旅由于飞行时间通常较长，对于机上环境与服务质量更为关注。
- 携程商旅于2023年全新升级了【值机选座】功能，助力商旅人士提前锁定心仪座位，差旅乘机更舒适。

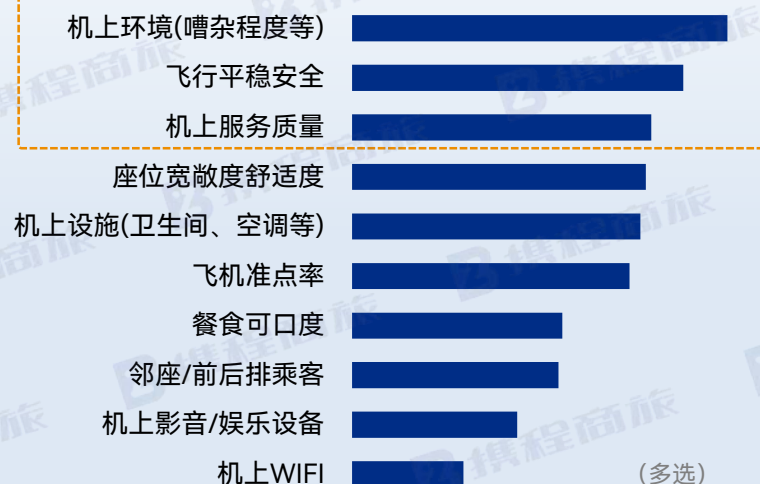
来自携程商旅的温馨提示.....

乘机过程中-国内差旅



TOP 3

乘机过程中-国际差旅



- 在值机选座时，建议提前选择飞机中段、机翼附近的座位，更接近飞机重心，颠簸感相对较小。
- 希望在飞行过程中闭目养神的旅客，请尽量选择靠窗座位，避开厕所附近的过道座位。
- 通过携程商旅预订机票后，可使用值机选座功能，提前锁定心仪座位，有效提升差旅体验。

数据来源：高频商旅人士在线调研

乘机出行-增值服务 | 快速安检、灵活退改、行李托运为首要诉求

- 对于希望航司针对商旅人士提供的增值权益，通过差旅出行人调研可以看到：国内差旅和国际差旅最关注的都是快速安检，其次为托运行李额及灵活的退改政策。此外，国内差旅也关注就近的登机体验、就近的行李转盘等；国际差旅更关注机场贵宾休息厅、WIFI、赠送里程/积分等。

国内差旅-乘机希望获得的增值权益

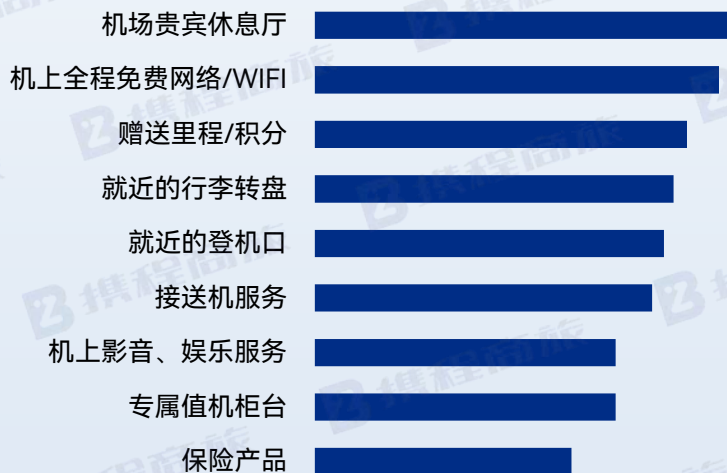


TOP 3



(多选)

国际差旅-乘机希望获得的增值权益



(多选)

商旅人士如是说.....

- “我经常出差，某些航司常旅客可以**优先值机**，**优先托运行李**，还可以**免排队登机**。”

数据来源：高频商旅人士在线调研

大咖观点 | 土耳其航空

1. 针对商务出行痛点，请问贵司是否有针对商旅人士的服务举措，以及全球化的资源布局？

作为土耳其国家的载旗航空，土耳其航空公司飞往更多的目的地国家。随着最新目的地墨尔本的加入，我们的航线已覆盖到6大洲的 130 个国家的348个目的地。我们的现代化机队已经达到 453 架飞机。土耳其航空的枢纽在位于世界中心的伊斯坦布尔。通过伊斯坦布尔，我们的旅客可以在 3 小时的转机时间内到达 37 个国家的 80 个目的地。土耳其航空在欧洲、非洲、北美、南美、中东和远东均拥有强大的航线网络。

2023年，土耳其航空运输了8340万名旅客。根据IATA的报告，与2019年相比，2023年全球国际航空公司的整体运力下降了12%，而土耳其航空的国际运力增加了27%。2023年7月土耳其航空中国航线的运力已经恢复至2019年的水平。我们每天都有从伊斯坦布尔飞往上海、北京和广州的航班，每周共21个航班。正是由于运力的快速恢复和增长，我们可以更好的满足商务旅客的出行。土耳其航空公司非常关注商务旅客。我们为企业客户提供企业俱乐部计划，并提供各种不同的福利。中国的企业在“一带一路”区域上加大了投资和发展，而土耳其航空在“一带一路”地区拥有强大的网络，因此我们将利用这个优势为企业客户提供更有效的服务。

2. 请问贵司是否有相关举措，为企业客户提供更具优势的服务及权益？

土耳其航空为企业客户提供企业俱乐部计划，包含机票优惠折扣、灵活的退改签政策以及额外的托运行李额度等。对于中小型企业，我们正在与携程商旅这样领先的差旅管理公司合作，提供中小企业计划，帮助公司节省差旅成本。土耳其航空也可以为企业客户量身定制不同差旅需求的优惠政策。同时，我们还为企业客户的重要差旅人士提供企业俱乐部卡，使用此卡可以进入伊斯坦布尔机场的土耳其航空公务舱休息室，优先使用商务舱值机柜台和快速通道，从而改善旅客的出行体验。

土耳其航空在中国成立了企业客户服务专属团队，为企业客户和差旅管理公司提供更好的售前，售中和售后服务。

此外，土耳其航空还为在伊斯坦布尔转机/中途停留的旅客提供免费的增值服务。土耳其航空为国际转机时间在6-24小时的旅客提供免费的伊斯坦布尔游，或国际中转停留超过20小时的旅客可以申请免费酒店住宿。这些增值产品也可以被视为员工的另一项额外福利。

3. 请问贵司对于ESG等商务出行趋势，是如何看待和应用的？

土耳其航空公司在可持续发展方面做出了很多努力。我们已于2022年首次开始使用可持续航空燃料SAF，为兑现“2050年碳中和航空公司”的承诺，土耳其航空已在更多的航线上扩大了可持续航空燃料的使用。

自2008年以来，我们公司已经实施了100多个运营优化项目，以减少碳足迹。去年，我们节省了6万多吨燃料，防止了20多万吨温室气体排放到大气中。

我们的目标是在2033年之前通过改进运营方式，节省超过70万吨燃料。在可持续航空燃料的使用方面，我们正在采购更多新一代的节能机型，在扩大我们机队的同时减少15%-20%的碳排放。随着可持续发展举措的实施，我们在一些工作区域建造并投入使用太阳能电池板。土耳其航空是第一家直接获得IATA环境评估第二阶段证书的航空公司。此外，土耳其航空还实施无纸化票据项目，取消旅行套装中的所有塑料包装，为儿童旅客提供由“森林管理委员会”认证的木制玩具。

机上杂志“SKY LIFE”的数字化，以及机舱内使用平板电脑代替纸质文件，不仅可以减轻飞机负重，同时减少了温室气体的排放。



TURKISH AIRLINES
土 耳 其 航 空 公 司

Ibrahim Orhanli
土耳其航空华东区总经理

地面交通-火车/高铁满意度 | 乘车环境为首要关注因素

- 商旅人士在乘坐火车/高铁时，最为关注的因素是**整体环境**，包括车厢内是否嘈杂、空气有无异味等因素。
- 对比来看，国内差旅更重视**乘务人员的服务质量**、**座位宽敞舒适程度**。国际差旅乘火车格外看重车上卫生和设施。
- 携程商旅2024年推出「**火车票坐席优选**」功能，支持在线选择指定车厢，或指定靠窗或靠过道的坐席，乘车体验更佳。

影响乘坐火车满意度的因素-国内差旅



(多选)

TOP 3

影响乘坐火车满意度的因素-国际差旅



(多选)

数据来源：高频商旅人士在线调研

地面交通-用车满意度 | 国际差旅格外看重行车安全性

- 商旅人士在使用网约车/接送机服务时，国内差旅最为看重车内舒适度，国际差旅最看重行程安全性。
- 在座谈会中也有较多出行人提及，公司的差旅平台无法覆盖海外用车，只能自行使用当地软件打车再报销，且部分国家/地区的打车价格相对较高。
- 携程商旅于2023年、2024年相继上线了「境外打车」、「境外租车」服务，聚合各地优质供应商，满足商旅人士多样化的境外用车需求。

影响用车（网约车/接送机）满意度的因素-国内差旅



TOP 3

影响用车（网约车/接送机）满意度的因素-国际差旅



数据来源：高频商旅人士在线调研

- 在预订酒店时，无论是国内还是国际差旅，商旅人士看重的**首要因素**均为**交通便利性**。
- 除此之外，国内差旅格外看重酒店**卫生环境和服务质量**，国际差旅给外看重酒店**地理位置和安全性**，对于支付便捷度、增值服务的关注度也相对更高。
- 结合定性访谈发现，商旅人士在国外倾向于选择国际连锁品牌酒店，主要考虑到安全保障，其次连锁品牌的服务和设施也相对标准化。

TOP 3



- “我比较看重**卫生和设备**陈旧的情况，一般都找最近两年新装修的酒店。”
- “酒店住的**干净**就行了，接触到的地方都会拿湿巾消毒。”
- “比较看重**连锁品牌**，尤其对于女生来说大一点的品牌安全更有保障。”
- “在海外会选**国际连锁酒店**，第一是安全，第二是设备和卫生情况都比较值得信赖。”

数据来源：高频商旅人士在线调研

酒店住宿-入住阶段 | 国际差旅住宿对于隔音情况最为关注

- 在出差过程中，商旅人士最常见的困扰是酒店住宿环境和卫生问题，其次是水土不服、睡眠不好。
- 在入住酒店时，国内及国际差旅人士均看重酒店的床品质量、隔音情况、独立卫浴，相比之下，国际差旅对隔音情况/嘈杂度最为看重。

出差过程中的困扰TOP3

1	酒店住宿环境和卫生问题
2	水土不服，睡眠不好
3	交通不便捷，耗时久

商旅人士如是说.....

- “我们出差时打电话、开会很晚才休息，如果酒店隔音不好，早上六七点钟就会被周围的声音吵醒。”
- “希望酒店的枕头和被子干净、舒服，最好可以换枕头。”

入住酒店时-国内差旅



入住酒店时-国际差旅



TOP 3

数据来源：高频商旅人士在线调研

酒店住宿-增值权益 | 国际出差更看重灵活退改、国内看重餐食服务

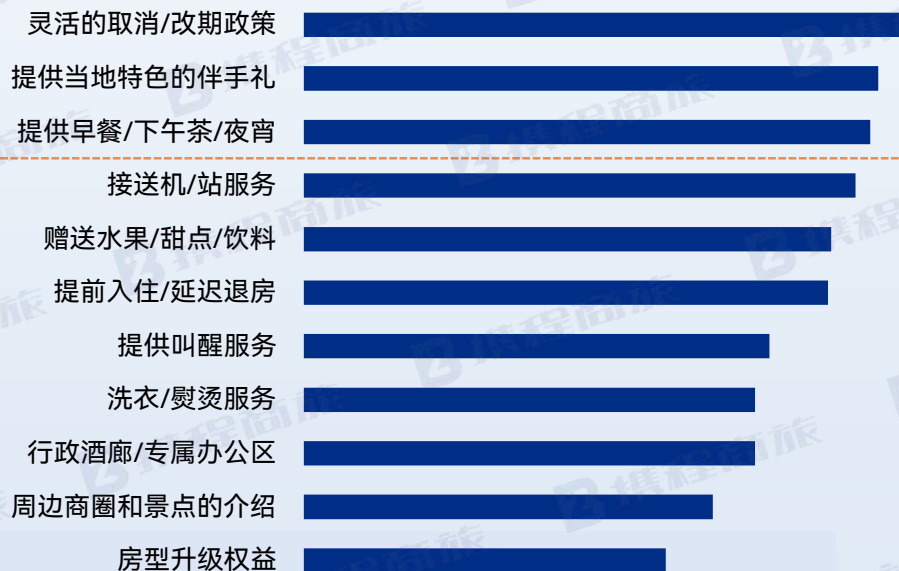
- 增值权益一直以来都是商旅出行非常看重的因素之一。通过调研可以看到，国内差旅酒店住宿中，更加关注的增值权益有提供早餐/下午茶/夜宵、赠送水果/甜点、提前入住及延迟退房；国际差旅中最为关注灵活的退改政策、伴手礼及早餐/下午茶等。
- 此外国内差旅住宿还关注周边商圈和景点指引等服务；国际差旅对于接送机、叫醒服务的关注度大于国内出差。

国内差旅-希望酒店推出商务旅客的增值权益



TOP 3

国际差旅-希望酒店推出商务旅客的增值权益

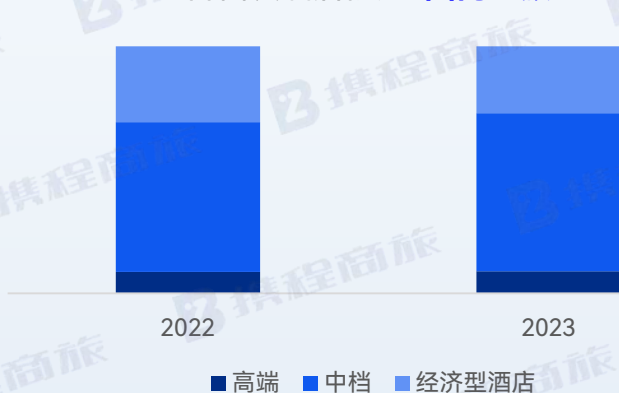


数据来源：高频商旅人士在线调研

酒店类型偏好 | 国际出差更偏好中档、四星酒店

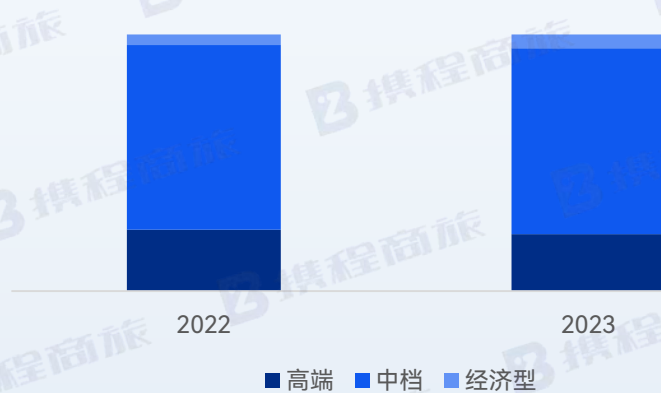
- 从酒店偏好来看，国内及国际差旅均相对更偏好中档酒店，其中国际商旅人士对于高端酒店的选择比例稍高于国内差旅，国内选择经济型酒店的比例较高。
- 从酒店星级来看，国际差旅选择4~5星酒店的比例占绝大多数；国内差旅选择3~4星酒店比例相对更高。

各档次酒店偏好-国内差旅

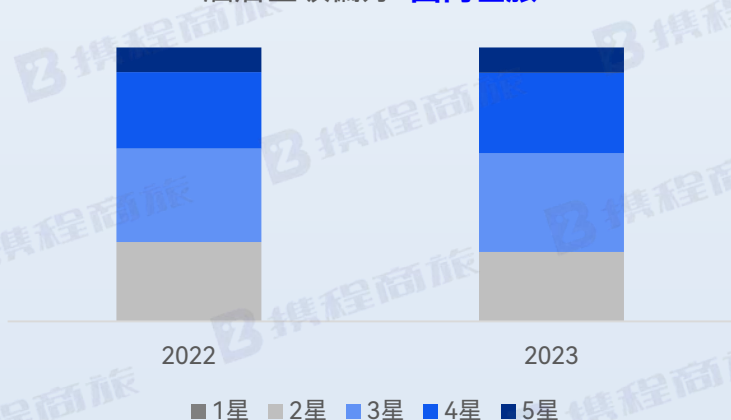


酒店类型偏好-按档位

各档次酒店偏好-国际差旅

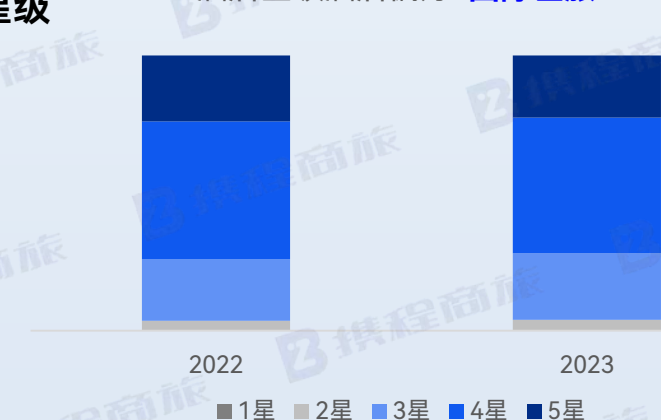


酒店星级偏好-国内差旅



酒店类型偏好-按星级

酒店星级酒店偏好-国际差旅



数据来源：携程商旅数据研究院

大咖观点 | 洲际酒店集团

1. 针对国内和国际出差不同的痛点，请问贵司是否有针对商旅人士的服务举措，以及全球化的资源布局？

全球化布局+本地化销售网络：截至2023年12月31日，作为国际领先的酒店管理集团之一，洲际酒店集团旗下拥有逾6,300家酒店，遍及世界100多个国家和地区，另有逾2,000家在建酒店，在华开业酒店及在建酒店数量突破1,200家，系统规模接近18万间。在华布局8大销售中心，为客户提供更高效的采购服务，加码商旅渠道的建设与布局。

顺应需求，不断打磨创新产品：洲际酒店集团全球19个品牌当中，已经有12个品牌进入到大中华区，涵盖奢华精品、高端及品质系列品牌。洲际酒店集团不断迭代焕新产品，旨在满足商旅客户多元化的住宿体验：

- **丽晶酒店及度假村**将独特的品牌印记、设计理念、服务宗旨，以及令人耳目一新的视觉形象进行诠释，重新定义卓越。除了视觉上的焕新重塑，品牌还致力于为宾客打造远离尘嚣的避世之所，摆脱日常生活的压力，舒缓身心，寻回自我，重新发现世界之美。
- 伴随“商务休闲旅行”（Bleisure）的兴起，**皇冠假日酒店及度假村**品牌亦通过焕新升级，满足现代商旅人士在差旅中兼顾工作与生活的需求，开启高品质与高效的商旅体验。
- **逸衡酒店**作为洲际酒店集团旗下的高端生活方式品牌，致力于让旅行者以自己的方式在商务旅行与健康生活中找到平衡。独有的分时段多功能设施布局满足商旅客户多元化体验。
- 于2022年底推出的**智选假日酒店3.0**，进一步焕活品牌“智”基因。从互动科技的灵动空间，到安全舒心的下榻环境，为宾客打造全新的旅居体验，并以丰盛美味的早餐，开启旅途中美好充实的一天。

多措并举，逐一击破商旅出海痛点：在国内外政策共振，促进企业出海的当下，商旅需求的攀升刺激了企业商旅管理需求。利用自身广泛的布局，集团通过与国内外差旅管理公司的合作，打通企业端与资源端的对接，实现商旅生态链的闭环流动，为全球客户提供统一的数字化商旅管理解决方案。在“IHG洲际会议预订”小程序上开放海外酒店展示功能，优化海外商旅预订体验。

2. 如何更好的为企业提供更具优势的资源以及权益，更便捷的系统预订和退改体验？

价格体系丰富化：不论是全球企业，还是国内中小型企业客户，在不同的场景下，通过有效的价格体系，最大程度地覆盖到集团旗下酒店，作为客户合适的选择。比如商行计划特地为中小型企业量身定制全球差旅折扣及丰富福利。成熟的优悦会常旅客计划，不管针对散客出行还是代表他人预订商务或休闲活动，均可获享丰厚权益和奖励。

系统对接常态化：除了与GDS的直连，还开发了成熟的API直连技术（基本覆盖90%企业常用的国内TMC渠道），可以与TMC以及企业自建系统无缝衔接，保证客户无论使用何种平台，均可以实时查看并预订，同时达到退改一体，实现了完整的预订流解决方案。

支付方案完整化：通过内部流程的优化，结合第三方支付企业的合作，实现了企业公付、统一开票，满足客户各种支付场景的需求。

预订场景线上化：商务客户除使用TMC外，IHG还提供了直营渠道，包括商旅小程序，app，官网等预订系统，帮助客户快速的预订到企业的协议价格。同时支持各种形式的嵌入及H5跳转，方便企业融入内部系统。

客服沟通实时化：拥有全天候无休的人工客服团队，确保能够实时响应并为企业提供细致入微的支持与协助，满足企业的多样化需求，打造卓越的服务体验。

3. 请问贵司对于ESG等商务出行趋势，是如何看待和应用的？

躬行可持续出行理念：随着商务和旅游宾客对绿色低碳环保的关注不断增加，洲际酒店集团将可持续发展承诺融入到宾客体验的每一个环节。集团旗下的“会聚美好”项目为宾客提供一系列涵盖整个会议周期的可持续体验和环保措施，例如减少瓶装水使用，降低非必要用电，推广可重复利用的会议及宴会用品以及采用本地采购策略等。这些举措不仅显著减少了塑料污染和纸张浪费，提升了能源效率，也降低了整个供应链中的碳排放，进一步减少了酒店自身运营的碳足迹。同时，洲际酒店集团与蚂蚁森林合作倡导“绿色入住”，通过奖励“绿色能量”鼓励宾客减少一次性用品的使用并进一步降低瓶装水消耗，为定义和创造“富有责任感的旅行”而不懈努力的决心。



IHG®

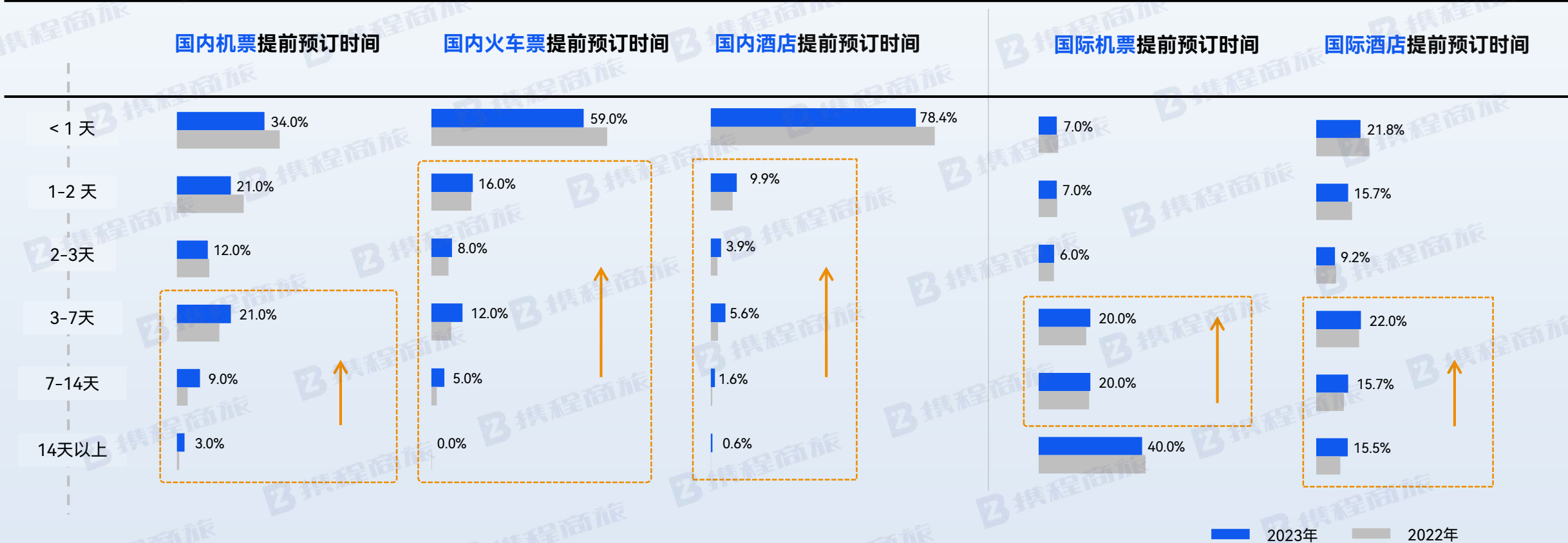
洲际酒店集团

蒋韡

洲际酒店集团大中华区商务副总裁

“特种兵式”出差 | 差旅临时预订有所降低，更具计划性

- 2023年，从国内及国际差旅的提前预订时间来看，<1天的临时预订有所减少，更倾向提前安排交通与住宿。
- 尤其是国际差旅：国际机票提前14天以上预订的比例仍然最高，更有提前计划性；提前14天以上预订酒店的占比也有明显增加。

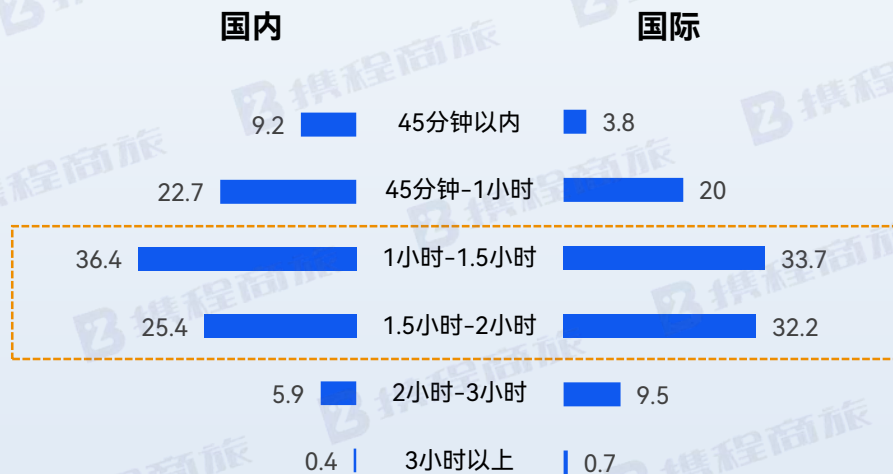


数据来源：携程商旅数据研究院

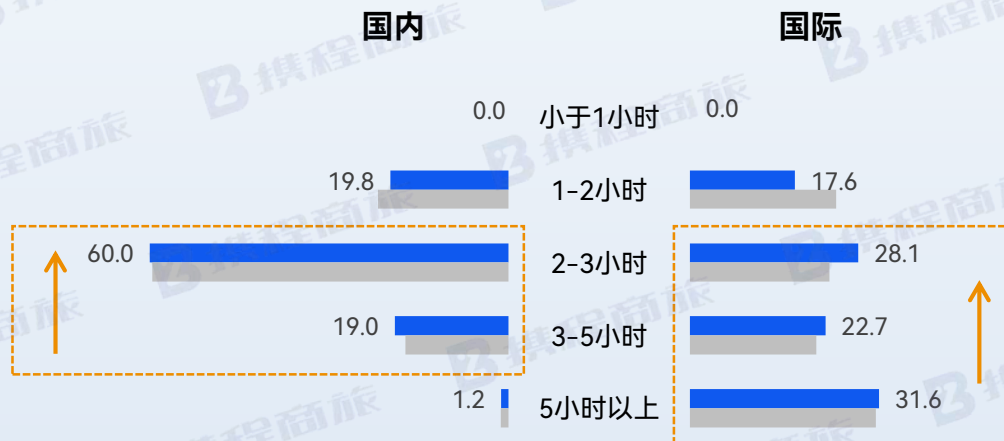
“特种兵式”出差 | 提前1.5小时以上到达机场，乘机时间有所增加

- 乘机出行时，国内及国际差旅一般提前1.5小时以上到达机场。
- 国际出差由于安检、行李托运、边检等环节需要更多的时间，通常早些到达以便有更充足的时间。
- 从乘机时长来看，2023年国内差旅2~5小时、国际差旅2小时以上的占比有所提升。随着更多长途航线的恢复，商旅人士奔赴更远的地方。

提前到达机场时间 (%)



飞机乘坐时长 (%)



2023年 2022年

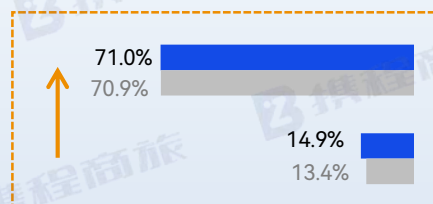
数据来源：携程商旅数据研究院

“特种兵”式出差 | 出差行程安排更为紧凑

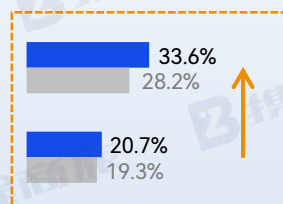
- 2023年，差旅侠在各城市之间忙碌奔波，从酒店停留天数可以看出，仅在酒店停留1~2天的比例有所增加。
- 从酒店入住/离店时间也可发现，商旅人士更多集中在19点入住，8点离店。倾向于更晚到达，更早离开，差旅行程更加紧凑。

酒店停留天数

国内差旅酒店停留天数



国际差旅酒店停留天数



3天
6.2%
6.3%

4天
3.1%
3.2%

5天
1.8%
2.0%

6天
0.9%
1.0%

7天及以上
2.2%
3.2%

3天
14.5%
14.5%

4天
9.6%
9.8%

5天
6.4%
6.7%

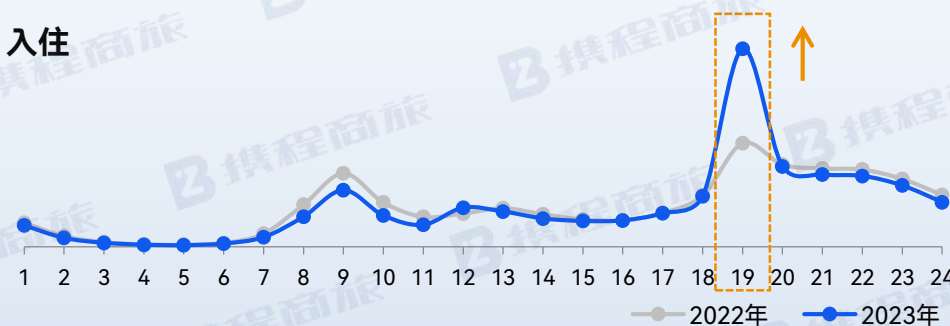
6天
4.3%
5.0%

7天及以上
10.9%
16.5%

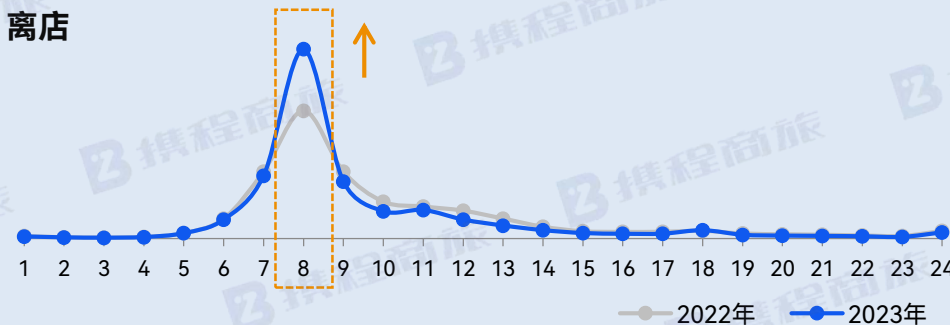
2023年
2022年

酒店入住/离店时间 (国内-北京时间)

入住



离店



数据来源：携程商旅数据研究院

差旅困扰因素 | 差旅审批、报销流程耗时困扰程度上升

- 通过差旅出行人的调研可以看到，出差困扰因素中，出发前的申请填写、多渠道比价困扰有所上升，这与价格的回升和企业成本管控有一定关联性。
- 出差中困扰多数与交通和住宿有关，例如酒店住宿条件问题、睡眠不好、交通耗时或交通拥堵。
- 出差后报销凭证的困扰居首，此外粘贴发票和报销耗时长困扰比重上升。

出差前困扰



出差中困扰



出差后困扰

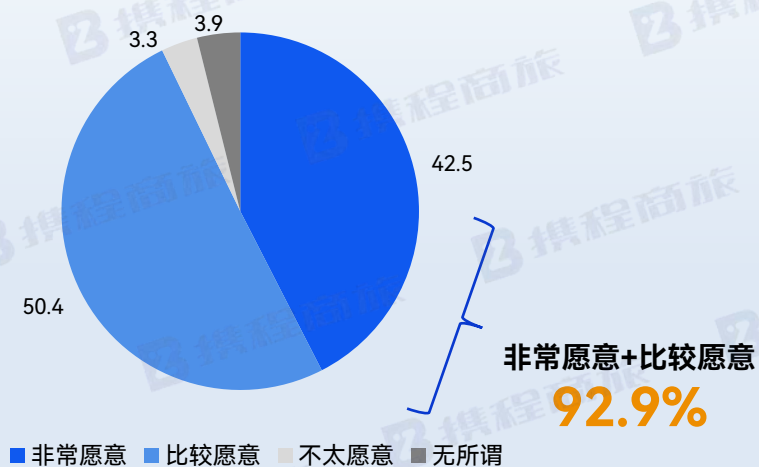


数据来源：高频商旅人士在线调研

差旅期许 | 商旅人士出差意愿与往年相比有较大提升

- 调研结果显示，超九成的商旅人士表示愿意出差，其出差意愿与往年相比有较大幅度的提升。
- 谈及对于2024年差旅的期许，前三名分别为打卡没去过的差旅城市、差旅标准有所提升及商务休闲相结合。
- 座谈会中商旅人士纷纷表示希望未来差旅流程可以更简单，例如结合AI技术，根据差标自动匹配行程方案并完成预订，避免繁琐的贴票报销环节。

商旅人士对于出差的态度 (%)



对于出差的期许



(多选)

商旅人士对于2024年的期待.....

“希望出差越来越**智能化**，比如能够**根据差标自动匹配交通工具**，在差标内尽量选择更舒适的交通方式。”

“希望差旅可以实现全流程**百分百无纸化**，解决贴票的麻烦。”

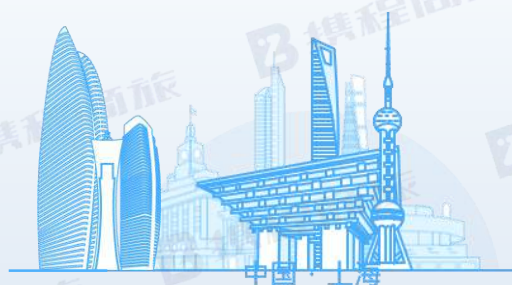
“希望**差标制定更合理**。现在公司的差标太低，出差就很不舒服。”

“希望出差的时候能顺便转一转、玩一玩，**点亮更多没去过的地方**。”

数据来源：高频商旅人士在线调研

国内差旅最具幸福感城市 | 三亚、上海、北京位居前列

- 2023年，在国内差旅最具幸福感城市评选中，三亚、上海和北京是三大出差最幸福的城市，其中三亚和上海并列第一，北京排名进入前三。
- 总体来说，差旅最具幸福感城市均为经济水平较为发达且自然风光、人文景观较好的城市。



TOP1&2: 三亚&上海
(并列第一)



#3: 北京 ↑ +1



#4: 成都



#5: 广州 ↑ +1



#6: 杭州

排名	城市
#7	厦门
#8	重庆
#9	青岛
#10	深圳
#11	长沙
#12	昆明
#13	西安
#14	南京
#15	苏州

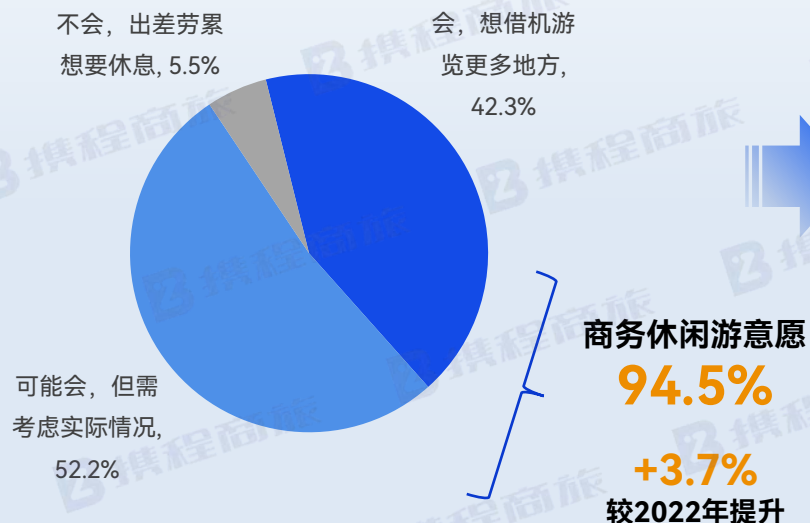
注：图表中的箭头和数字表示与2022年对比，相应城市排名上升和下降的情况。

数据来源：高频商旅人士在线调研

商旅休闲游 | 约95%的商旅人士希望在出差之余休闲游览

- 2023年，约95%的商旅人士愿意在出差之余休闲游览，该项数据较2022年提升3.7%。
- 在座谈会中，多数商旅人士也表示希望将商务与休闲相结合，在出差闲暇时换个环境调剂心情、开拓眼界。
- 调研数据显示，商旅人士更愿意利用差旅前后的周末，在当地或邻近城市游玩；此外也会精心挑选酒店、选择早出发/晚回程的航班，以满足商务休闲的需求。

商旅人士：是否会在出差闲暇时游览



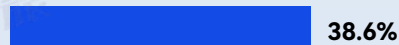
我会利用差旅前后的周末/节假日，在当地或周边游玩



我会选择一家能够满足商务+休闲需求的酒店



我会选择早出发/晚回程的航班，充分利用时间游玩



我会在差旅前后休年假，在当地或周边游玩



我会让家人来出差目的地，在当地一起游玩



(多选)

差旅侠选择 适合商旅休闲的城市TOP10

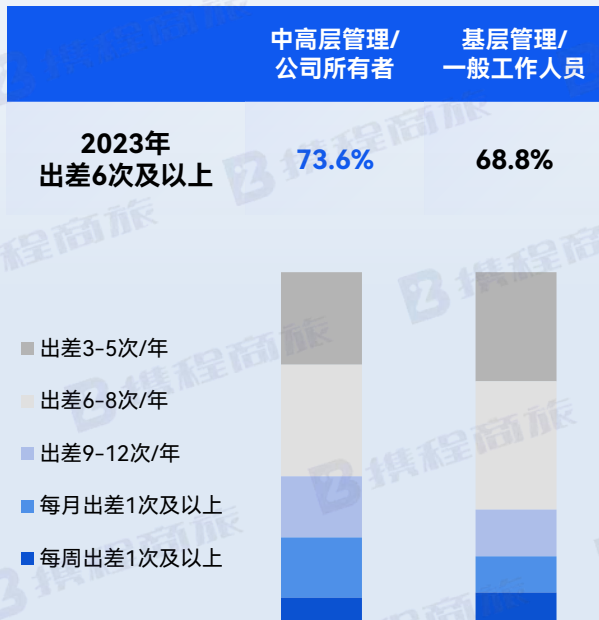


数据来源：高频商旅人士在线调研

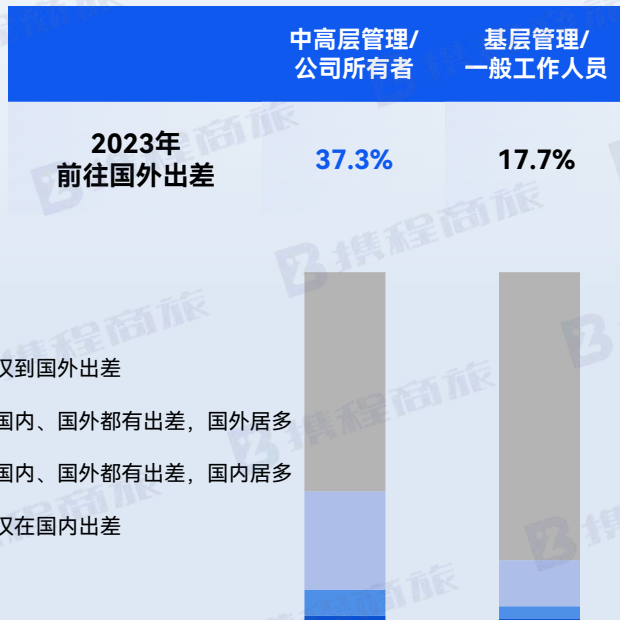
关于差旅侠 | 中高管人群更多地奔波于全球业务拓展

- 从职业信息来看，中高管群体2023年出差6次及以上的比例达到73.6%，其中每月或每周都要出差的比例高达24.3%。
- 此外，中高管群体更多前往国外出差，奔波在企业开拓国际化业务的第一线。

出差频率



出差目的地



携程商旅全新打造“**程曜会**”：
致力于为精英人群打造奢华定制化的出行体验

尊享体验

丰富的资源，精细化服务的保障

- 行前规划，需求挖掘
- 行中引导，细节提示
- 行后无忧，温馨回访

专属服务

专属处理方式，保障高效沟通，建立信任

- 专属服务团队
- 专属沟通渠道
- 专属管理策划

定制策划

定制化服务

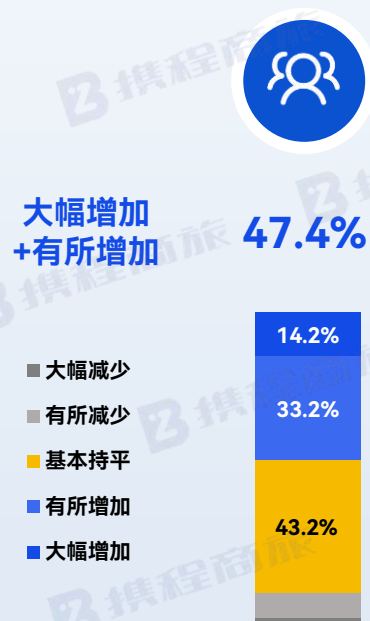
- 资源丰富，全球覆盖
- 全程监控，实时回应
- 规范标准，精益求精

数据来源：高频商旅人士在线调研

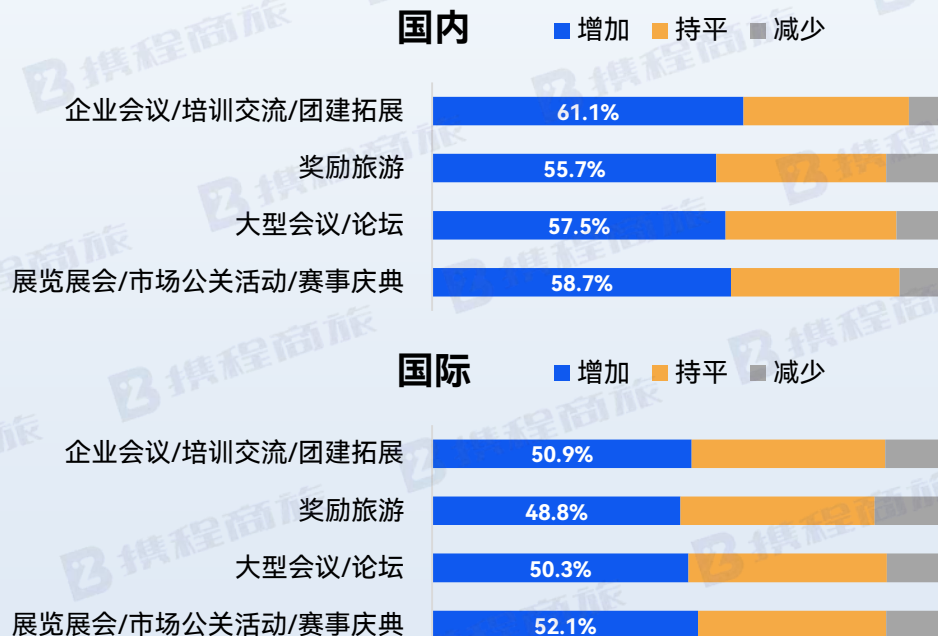
商旅MICE | 2024年MICE活动数量及预算有望增加

- 调研数据显示，2024年在有MICE活动的企业中，近半数企业MICE预算有所增加。
- 国内来看，企业会议/培训交流/团建拓展增加的比重相对更高；国际差旅来看，展览展会/市场公关活动/赛事庆典增加的比重相对更高。

2024年企业MICE预算情况



2024年MICE活动数量预期



2023国内热门MICE目的地

排名	城市
1	上海
2	北京
3	广州
4	成都
5	杭州
6	长沙
7	苏州
8	南京
9	西安
10	重庆

数据来源：企业差旅负责人在线调研

商旅MICE | 选择MICE服务商最关注项目性价比

- 项目整体的性价比仍是选择MICE服务商的首要考虑因素，其次为定制化服务能力和项目执行能力。
- MICE未来趋势聚焦在线上与线下相结合、出差与团建相结合。

企业选择MICE服务商的考量因素 (%)



(多选)

MICE未来有哪些趋势



(多选)

近年来，随着数智化技术的发展，MICE行业正经历着前所未有的变革。

携程商旅推出数字化会奖预订管理平台「程晖」，致力于帮助企业解决传统活动筹办流程中的各项痛点。从会场预订、审批到结算全流程线上化，以合规高效的服务，让MICE活动更简单。

数据来源：高频商旅人士在线调研

商旅MICE | 大咖观点：2024年MICE市场趋势



《商旅活动专家》

创始人/主编 贾子入

深耕会议、奖励旅游行业十余年，
MICE行业商业模式创新、MICE
产业互联网领域专家

消费降级 三降一升

- 这一年，业者将更深刻地体会到“消费降级”在B端市场的威力，具化为市场需求“三降”：规模下降，预算下降，毛利下降；以及“一升”：刚需会议活动频次上升。

资源价格高企

- 涨价，都在涨价——这是MICE业者对于眼下市场里供应商价格的直观感受。如果说国内酒店、会议会展中心涨价还不够明显，海外资源的涨价则已经到了影响目的地选择的程度。在涨价的同时，很大一部分海外资源供应商主动要求新的结算模式，拒绝账期，这对组团社的资金链造成很大压力。2024年，这种情况还将持续。

MICE大团重归世界舞台

- 沉寂几年之后，中国的直销、保险、微商行业中大型MICE团将在2024年陆续重回世界舞台。当然，这些客户也在一如既往地要求低单价。很多目的地的供应商已经拒绝账期，这种供应链模式的改变，可能会重塑中大型海外MICE领域市场生态。承接中大型MICE团得到的是市场名声，高流水，以及宝贵的操作经验；需要克服的是低毛利，漫长账期造成的资金压力，以及对操作人员产能的长期占用。

“去中间化”拷问服务价值

- “去中间化”，正在MICE行业发生。对于直销大团，由于客户会务组/执行团队本身具备极高的专业度，以及对于成本控制的需要，客户对组团社的诉求基本只剩下签证、领队、地接资源；更有头部客户连酒店、机票、地接都自己谈好，组团社只是进行执行层面工作，以及垫资。随着越来越多目的地免签，组团社的价值被进一步削弱。

ESG引发连锁反应

- 大部分大型跨国企业、部分国央企、部分上市企业已经对内部以及供应商实行ESG政策，很有可能就从2024年开始，ESG行为及资质逐渐成为MICE会展供应商新的准入门槛之一。而新的考核维度，势必会催生新的竞争点，形成相对的战略优势与短板，甚至一定程度上改变行业生态。

情绪价值重建活动意义

- 会议活动本质上由两层组成：传递、交换信息的“功能性”是基础层；借由场景设计创造的“情绪体验”是延展层。过去，业界往往过于单一地关注会议活动的“功能性”，却忽略了参会人的“情绪体验”。从情绪价值角度设计会议活动，是2024年重建会议活动意义的秘密入口。

Bleisure理念兴起

- 近年最为火热的商务休闲旅行（Bleisure）理念，是由商务旅行与休闲旅游结合衍生而来（Business + Leisure = Bleisure），主张让旅行者在商务与会议之余的休闲时间顺便享受本地化特色体验。对于会议、展览组织方，Bleisure理念是一次恰到好处的提醒——是时候为会展活动增添点休闲趣味元素了。

合规进步促进市场规范

- 2023年，医药行业又遭到严厉的合规整顿。2024年，医药医疗行业将（主要在讲课费这一角度）继续面临强力合规监管，而这也将是未来的常态。根据目前的政策解读与预判，2024年可能药企自办会可能受到一定影响，学协会的会议影响较小。

智慧MICE方兴未艾

- 2023年底，携程商旅发布了自己的MICE系统“程晖”。通过嵌入客户的OA、人事和财务系统，该系统可以实现MICE活动预算管控、流程合规，并可以在线预订会场、机票、用车、用餐等等资源。重人力、重资金、低毛利、低效率——MICE行业的业务特点，一直为业者所诟病。也许，借由技术革新，MICE行业能够找到一部分答案。

“身心健康”赋予MICE新命题

- 在身心疲惫、焦虑抑郁的职场氛围中，团建和奖励旅游应当成为职场人的疗愈之光。奖励旅游由于场景的丰富性，更容易设计出“身心健康”命题的产品，比如身处自然、建立人与自然生态的连结，以及轻量化运动，慢节奏休闲，有机饮食等都是受欢迎的策划方向。

商旅MICE | 大咖观点：2024年MICE市场趋势

为了助力业者洞悉2024年MICE市场趋势，ITB China联合《商旅活动专家》策划了业内访谈。



来源：ITB China旅游趋势报告 MICE趋势前瞻 系列访谈（节选）*观点代表被采访者

中国定制旅行发展的趋势与前景

2016年可谓中国定制旅行的“元年”，各大旅游平台纷纷加大投入定制旅行市场。随之疫情后旅游的复苏回暖，消费者旅游方式及需求的日益变化。消费者更加注重个性化、品质化和多样化，出现了大团变小团，因此定制游需求激增。从2023年开始，中国奢华定制旅游市场的一大特征便是个性化需求急剧增加，特别是对一些稀缺资源的体验上。

目前中国的定制旅行的未来总体是乐观的。第一，我们的市场足够大，就高净值人群而言，一年起码有百亿美元的量级。第二，市场需求依然存在，并且被不断激发。同时，随着中国消费者旅游需求的不断开发和膨胀，消费者的需求将更加明确、旅游成熟度将不断增强，这都将有利于定制旅游的不断增长和发展。

人工智能AI提升定制化的个性需求精准匹配

技术发展肯定会让定制游实现规模化。大数据、云计算包括人工智能等新技术在不断进步，随着机器的学习能力越来越强，随着定制的品种、需求越来越多。在实现全部模块化的基础上，匹配你的需求，自动生成方案，人工智能AI有助于实现个性化需求和资源与服务的精准匹配。这个时候，定制是非常规模化的。

另外就是在服务端上可以提高响应速度，辅助产品经理工作，减少客户经理的人工成本，更好地完善整个服务流程和体验。

——ITB China联合《商旅活动专家》访谈：鸿鹄逸游·携程太美旅行联合创始人CEO郭明

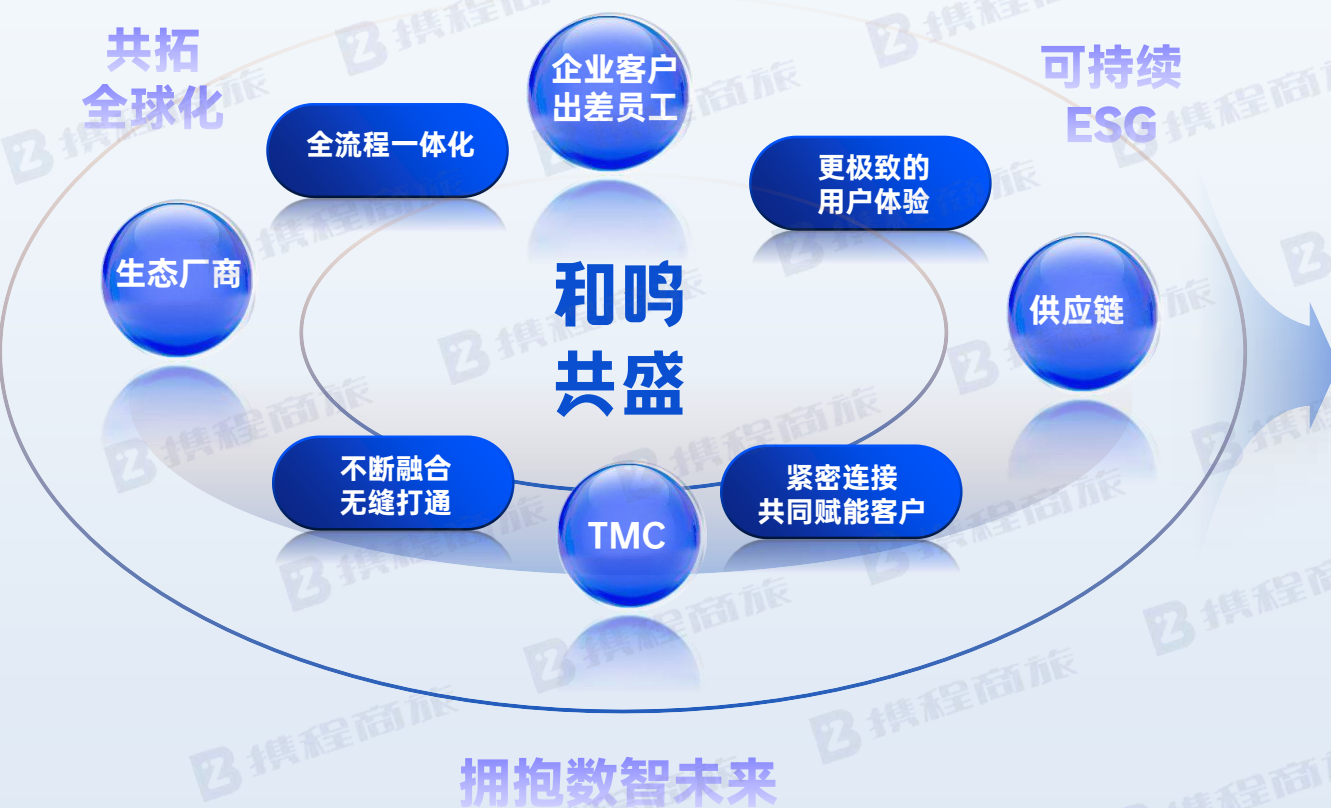
目的地关键词：体验、新鲜、趣味、文化、多元

安利（中国）在29年间，每年都会举办2~3次海外研讨会。也在海外研讨会中积极融入了公益、环保元素。例如在研讨会物料中持续减少塑料制品使用，鼓励伙伴们自带洗漱用品，减少使用一次性或小包装材料，提醒伙伴们减少酒店毛巾和床单的更换频率，减少洗涤剂使用，身体力行节能减排。

在形式方面，闻文认为，如今大家更加注重定制化和人文感受。与过去千篇一律的团队体验不同，现在的企业和机构更倾向于根据团队成员的兴趣和需求，量身定制独特的行程和活动。这种定制化不仅体现在目的地选择、餐饮安排等方面，还体现在文化体验、互动环节等各种细节上。这使得活动更加具有个性化和深度，能够更好地满足团队成员的需求和期望。

——ITB China联合《商旅活动专家》访谈：安利（中国）全国业务部活动策划总监闻文

商旅5.0时代 更极致、更开放、更多可能性



携程商旅 赋能数智管理 高效出行

价值	提质增效		合规透明		协同共享		可持续发展		追求极致体验	
资源&服务加持	 机票预订		 用车服务	 火车票预订		 签证服务				
	 酒店预订			 会奖业务		 VIP服务				
						 汽车票				
系统侧	在线预订工具			会议会务系统			智慧管理后台			
	自助结算系统			数智管理报告			合规风控“驾驶舱”			
产品侧	程意控		程曦		程曜会		程信		程星链	
	Trip.Biz		程晖		产品不断迭代.....					
连接能力	连接客户伙伴、生态伙伴、供应链伙伴									
	OA、HR		ERP		财务		支付		供应链.....	

关于携程商旅 ABOUT US

携程商旅是中国快速增长的差旅管理公司，隶属于携程集团。十八年来，携程商旅为包括300余家世界500强企业在内的15000家大型企业、98万家中小型企业提供专业差旅管理服务，覆盖近5200万商旅人士。致力于协助企业降本增效，节省高达30%的差旅费用。

携程商旅会奖业务(MICE)，为企业客户提供一站式会议会展、奖励旅游、论坛培训、展会创意等全案服务，团队服务超过4000家客户，为企业客户举办活动超50000场。

版权声明 COPYRIGHT DECLARATION

本数据报告页面所有内容（包括但不限于文字、图片、图表、标志、标识、商标等）版权均归携程商旅所有。

凡未经携程商旅书面授权，任何单位或个人不得复制、转载、重制、修改、展示或以任何形式提供给第三方使用本报告的局部或全部内容。

任何单位或个人违反前述规定，均属于侵犯版权的行为，携程商旅将追究其法律责任，并根据实际情况追究赔偿责任。

官网: ct.ctrip.com

手机APP: 携程商旅

公众号 & 视频号: 携程商旅

联系我们: 10106116



官方微信公众号



咨询合作