

# 驭变 · 共栖

「2024-2025」商旅管理市场白皮书

2015 → 2025

全球化

ESG

AI

电子化

智慧管理

# 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。

## 企业差旅负责人在线调研

- 国内：通过携程商旅自有渠道发放问卷收集数据，覆盖各大行业、不同类型的企业的行政/财务等直接负责差旅管理的人士。
- 海外：通过市场调研机构在线调研，覆盖亚太地区主要市场差旅负责人。

## 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。

## 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

## 序章

商旅十年

## 第一章

观变：  
趋势“万象”

## 第二章

应变：  
时代“脉搏”

## 第三章

驭变：  
需求“平衡”

## 第四章

共栖：  
商旅“新态”



# 序章 | 商旅十年：中国商旅市场逐渐觉醒

## ■ 移动互联网普及

在线预订和管理商旅活动变得更为便捷，随时随地预订/审批成为可能

## ■ 高铁网络扩张

高铁网络的发展极大地改变了国内商旅出行的方式，火车票开始成为商旅管控的重要内容

## ■ 签证便利化推动国际交流

签证便利化举措不断推出，覆盖国家范围持续扩大，促进了国际商务旅行增长

市场规模

2015年末，中国成为全球最大商旅市场

受新冠疫情影响，商旅行业进入不确定性时代

商旅市场规模超越2019年，进入全新增长长期

2015

2020

2024

中国商旅走过1.0到5.0时代，差旅管理完成“五化”——线上化、移动化、电子化、数智化、全球化

### 线上化

随着互联网的普及，差旅预订和管理呈现线上化和移动化的趋势

线上预订率（2015-2024）

70% → 99%

### 移动化

差旅移动端预订率

截至2024年已到达 83%

### 电子化

2025年9月30日起，民航旅客运输服务、铁路旅客运输将100%完成数电票切换，差旅报销便捷度提上新的高度

### 数智化

据2021-2022年商旅管理市场白皮书调研，68.3%企业认为差旅管理是数字化转型切入点

### 全球化

伴随中企出海浪潮，TMC助力中国企业共同开拓国际版图，TMC国际化能力更加重要

\*线上与移动端预订率，为携程商旅数据及调研数据

行业变迁

当前，中国商旅市场正在经历**智能化**变革，“**AI+商旅**”将重塑商旅体验

# 序章 | 十年商旅人眼中的商旅变迁

## 携程商旅人

### 【产品设计：见证携程商旅APP的初代UI到10.0版本】

我曾是携程商旅初代的UI设计师之一，最开始商旅的app首页只有最简单的机票和酒店入口的。内容也非常简单。从这个简单的页面开始，商旅设计为了配合商旅日渐增长的业务需求，一代一代的迭代和进步。

### 【客户服务：科技发展改变了我们的工作模式】

这十年，见证了商旅行业飞速变革的十年。在线预订系统、智能行程管理工具不断涌现，极大提高了工作效率，但同时也要求我们不断学习新的技能和知识。曾经繁琐的人工预订流程逐渐被自动化系统取代，我们的工作重心从单纯的预订执行转向了为客户提供更具价值的服务。

### 【品牌设计：与商旅行业共同成长】

十年，弹指一挥间。从初入携程商旅的青涩设计师，到如今独当一面的品牌塑造者，这段旅程充满了挑战、成长与感动。我有幸参与了品牌升级的全过程，从LOGO的优化到VI系统的完善，从网站改版到宣传物料的设计，每一个细节都倾注了我们的心血。看着品牌逐渐成熟，被更多用户认可，内心的成就感油然而生。

## 企业客户

### 【企业差旅的变化：从分散管理到集中管理，从电话预订到数智化预订】

在我的差旅管理生涯中，企业差旅经历了从分散管理到集中管理，从电话预订到平台智能化预订的变化。

在企业管理侧，从最初的员工自行垫付报销变为借助平台集中管控，通过平台的费用分析、制度管控功能，实现差旅管理从被动向主动的转变。

在出行人角度看，更多是技术变革带来的影响。从最原始的电话预订，到智能化的预订，很大程度上提高了预订效率，降低了沟通成本。

科技行业 行政负责人

### 【24年全面复苏，国际化差旅锐增】

在我的差旅管理生涯中，见证了20年起企业非必要差旅的暂停到24年国内外差旅的全面复苏，现在又进入了一个国际化差旅锐增的新阶段。

互联网行业 行政差旅负责人

## 合作伙伴

### 【与伙伴共同见证商旅管理从分散走向协同】

十年间，我们共同见证了中国商旅管理从粗放走向精细、从分散走向协同的数字化跃迁。钉钉与携程商旅自2021年战略合作以来，通过钉钉底层能力与携程专业服务的深度融合，打造新的物种，助力客户成功。

钉钉生态业务部总经理 陈霆旭

### 【生态合作层次更深，更注重长期价值共创】

近年来，商旅行业的生态合作已从单一的资源互补转向更深层次的数字化协同与生态共建，更注重长期价值共创。例如，云简业财与携程商旅目前不仅在费控与商旅场景深度融合，同时，也在共同探索合规管理、ESG、AI应用等新兴场景解决方案，推动行业从标准化服务向智能化、可持续化方向升级。

云简业财 市场总监 刘宏颖

# 第一章

观变：趋势“万象”

全球商旅市场

中国商旅市场

差旅预算

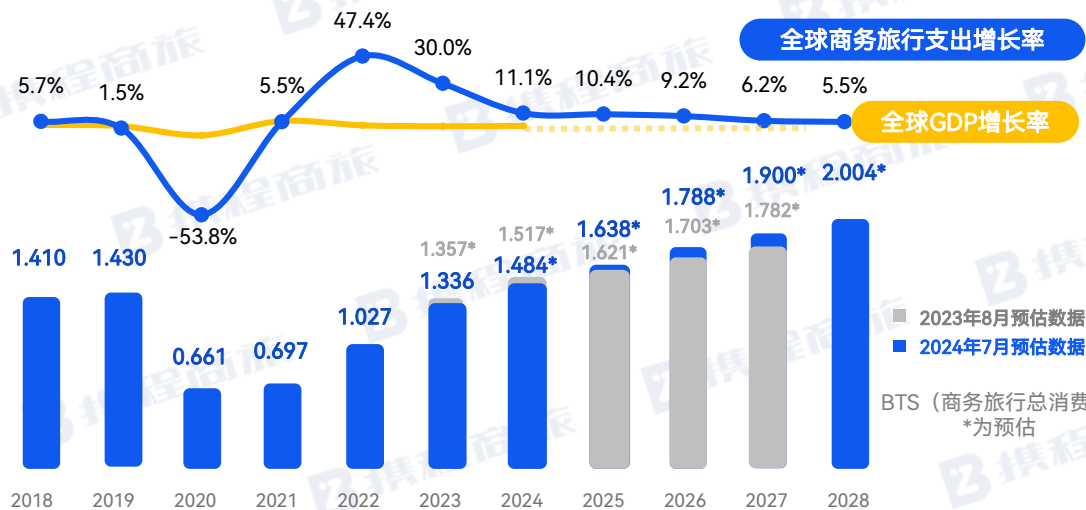
## 全球商旅市场

# 24年全球商旅支出恢复至19年水平，亚太地区增速明显

■ GBTA（全球商务旅行协会）2024年7月份发布的报告显示，全球商旅在23年呈现快速恢复后，24年开始开启平稳增长的步伐。预计至2024年底，全球商务旅行支出将达到1.48万亿美元，首次超越疫情前水平。预计到2028年，全球商旅市场规模将达到2万亿美元。

■ 2024年，从区域市场增速看，全球商旅市场已普遍走过疫情恢复期，支出增速开始走入平稳期。2024年，除新兴欧洲外，全球其他区域商旅支出都将恢复至疫情前水平，其中北美和中东&非洲恢复情况更为显著，新兴欧洲增速最高。亚太地区作为全球最大区域市场（占比约41%），2024年商旅支出增速在全球范围内仍保持相对较高水平，预计增速达12.3%，商旅支出恢复至19年水平。

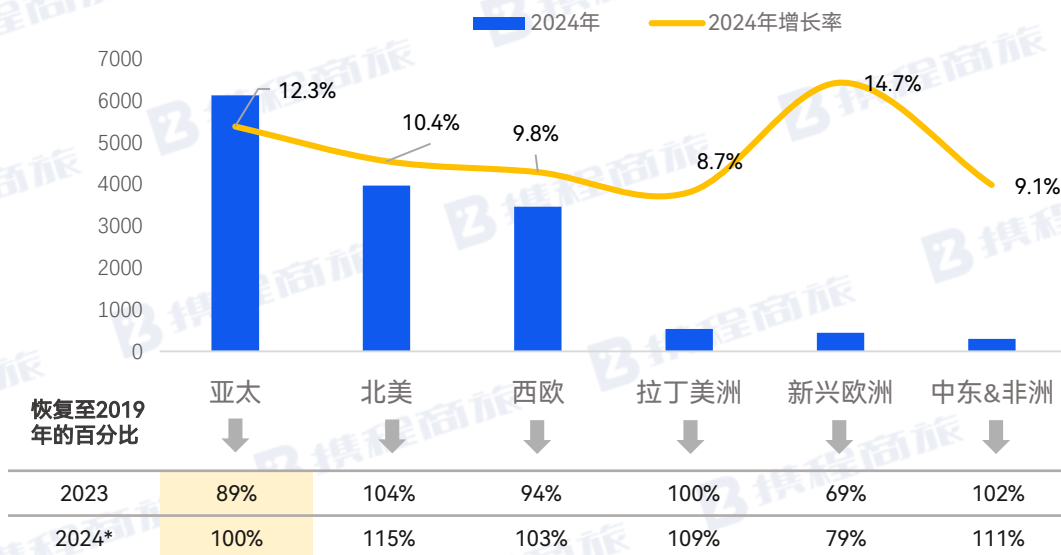
2018-2028年全球商务旅行支出（万亿美元）



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（2024年7月）

全球各区域2024年商旅支出（亿美元）\*

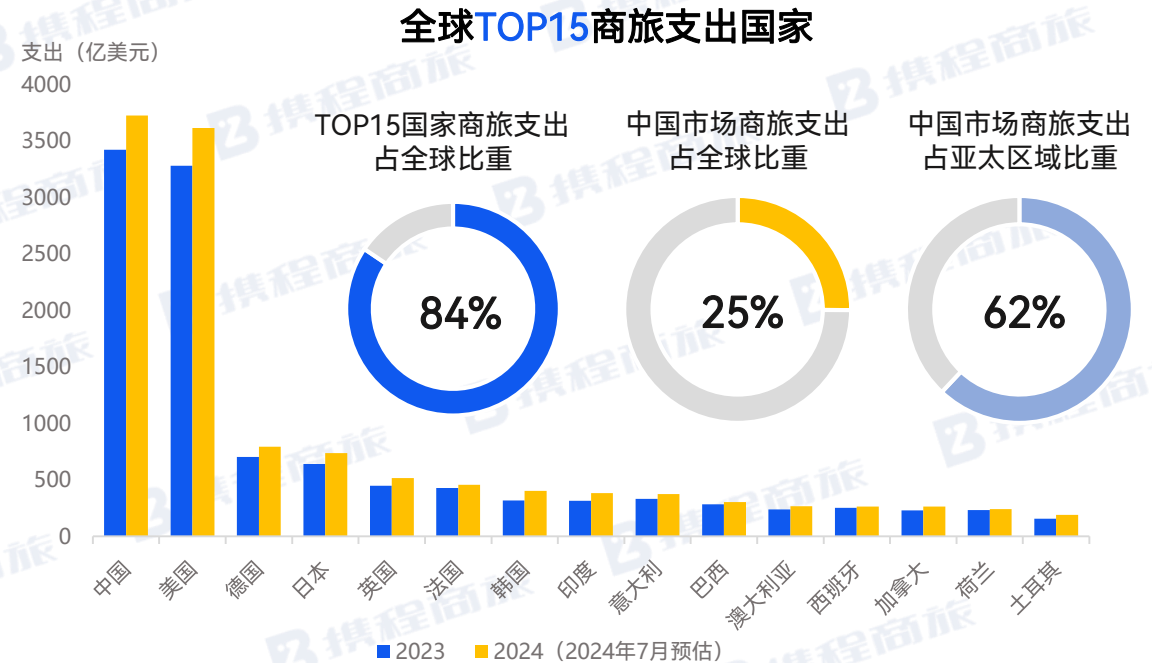
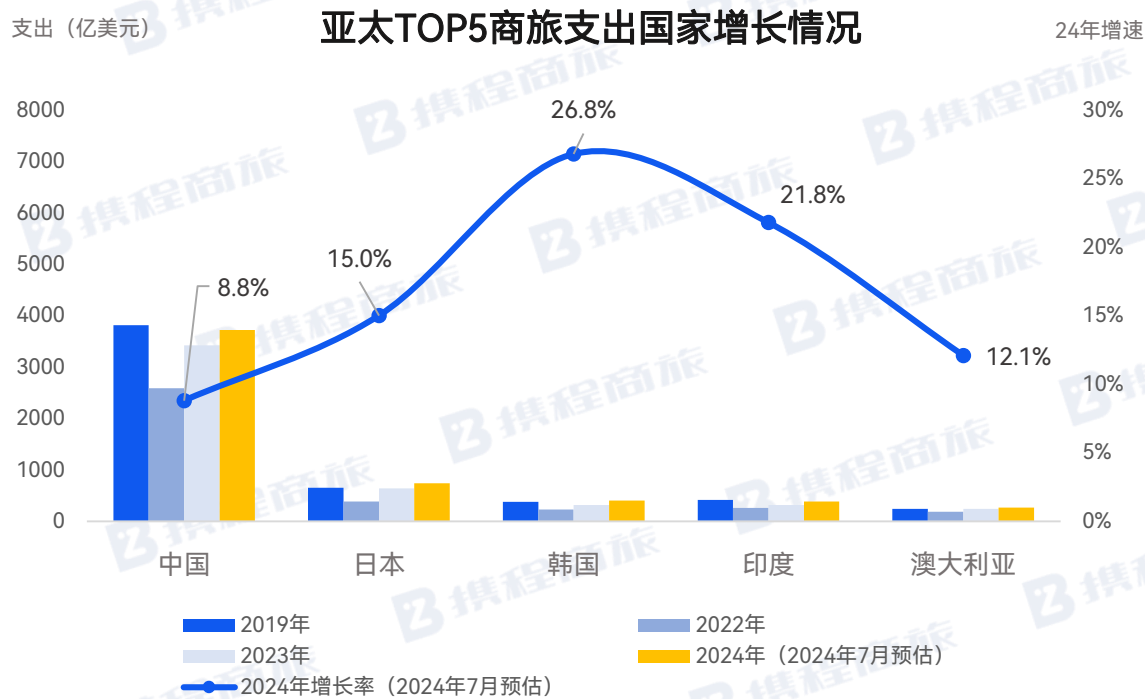


\*2024年数据为预估

## 全球商旅市场

# 中国保持位列全球最大商务旅行市场

- 从TOP15商务旅行支出国家来看，中国仍是全球最大商旅市场，目前占据全球商旅总支出约25%的份额，占亚太区域约62%。全球TOP15商务旅行支出国家排名总体稳定，亚太国家占据5席，土耳其取代印尼跻身TOP15行列。
- 从亚太区域来看，24年增速最快的是韩国。对比19年恢复情况最显著的是日本，达114%。



VS 2019 恢复程度	中国	美国	德国	日本	英国	法国	韩国	印度	意大利	巴西	澳大利亚	西班牙	加拿大	荷兰	土耳其
	98%	116%	101%	114%	97%	105%	108%	93%	105%	101%	112%	109%	102%	111%	/

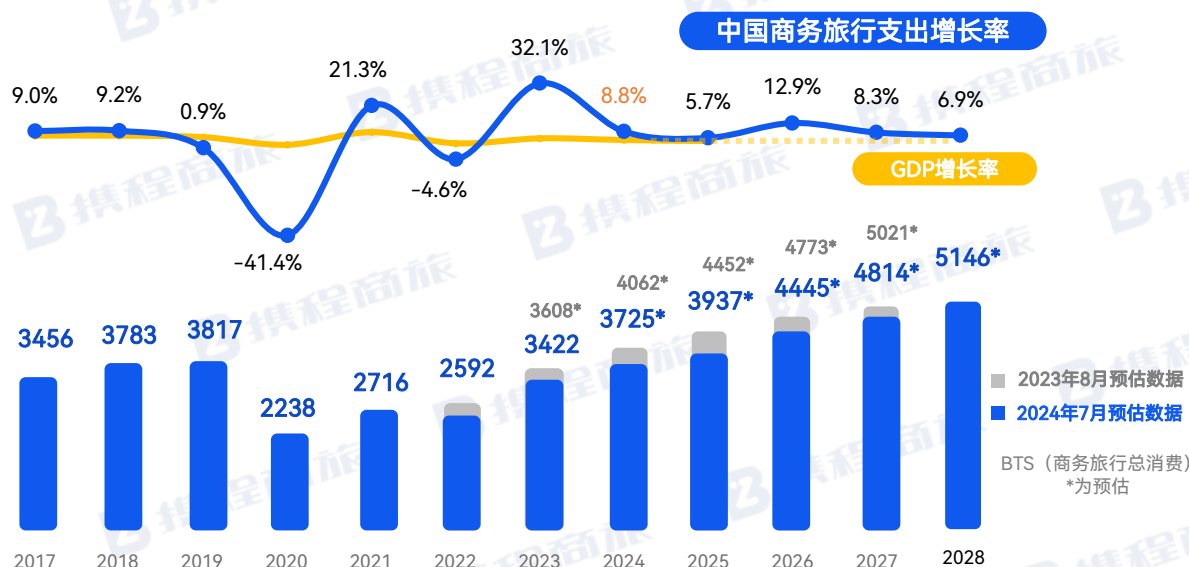
数据来源：GBTA Business Travel Index™ Outlook (2024年7月)

## 中国商旅市场

## 24年中国商旅支出增长8.8%，基本恢复至19年水平，进入稳步增长期

- 差旅活动依旧是企业商务交流的刚需。据GBTA预测，中国2024年商务旅行支出增长8.8%，达到3725亿美元，进入全面复苏后的稳步增长阶段。
- 随着铁路/民航等旅客运输的不断恢复，从24年中国商旅支出来看，已基本恢复至19年水平。

2017-2028年中国商务旅行支出（亿美元）



- 铁路、民航出行持续复苏，其中，24年民航国内航线旅客运输量已超越2019年水平，恢复率113%。国际航线正处于快速恢复期，旅客运输量同比增长125.6%，恢复至19年88%。相比于2019年，铁路旅客发送量恢复85%。

旅客运输量较2019年恢复情况	铁路	国内航线	国际航线
	85%	113%	88%

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）。

## 差旅预算

# 25年超六成企业预期增加国内差旅预算，超五成企业增加国际预算

- 携程商旅调研显示，2024年，企业差旅支出整体较23年有所增加或持平。
- 在对2025年的差旅预算上，企业整体持乐观态度，超九成左右企业国内和国际差旅预算将会同比增加或持平。超半数企业国内及国际差旅预算有所增加。其中房地产行业和专业/科技活动行业增加国内及国际预算名列前茅。

- 在对企业经营机遇的判断上，企业经营信心增强，认为企业“自身经营管理良好”的受访者比例较2023年有所增长，达44.6%。企业过往布局的沉淀及外部政策的利好，也为企业发展带来机遇。此外，44.2%的企业负责人认为业务拓展交流变得更加顺畅。

### 2024年差旅支出

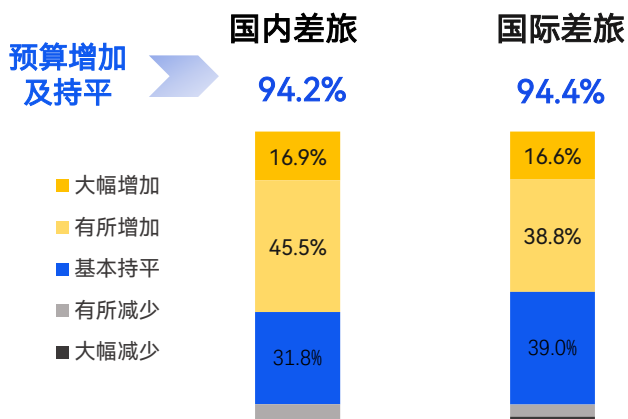
国内差旅支出  
较23年有所增加及持平

**88.9%**

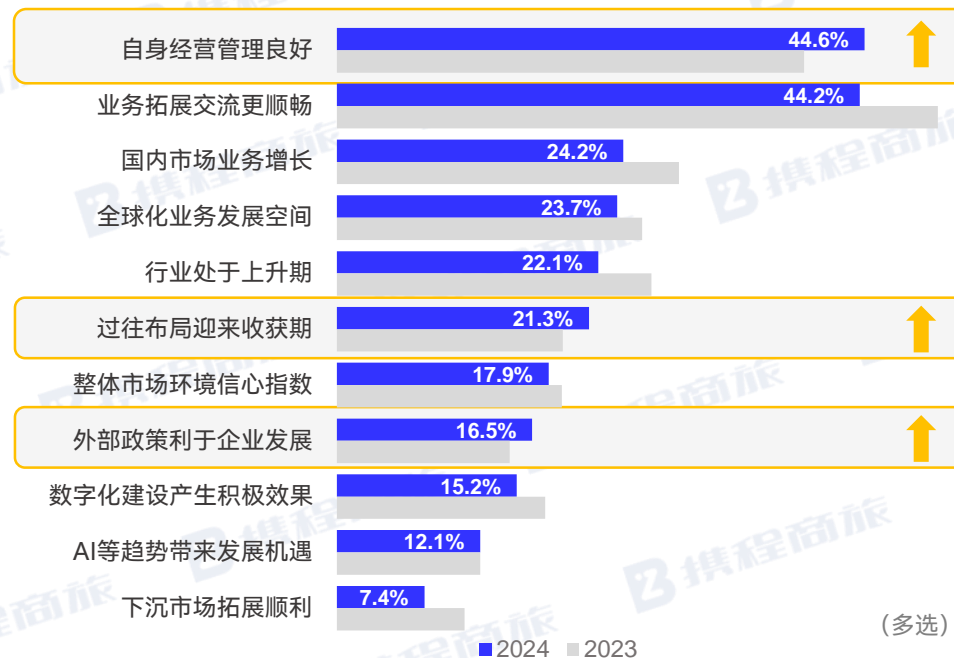
国际差旅支出  
较23年有所增加及持平

**89.4%**

### 2025年企业差旅预算变化情况



### 2024年企业面临的机遇



预计增加差旅预算的企业TOP3	按企业类型排名	按行业排名
国内差旅预算增加→	1. 国企 2. 民营 3. 外商独资	1. 房地产 2. 专业科技活动 3. 农林渔业
国际差旅预算增加→	1. 外商独资 2. 民营 3. 中外合资	1. 制造业 2. 房地产 3. 专业科技活动

## 差旅频次

# 2024年，超半数行业国内外差旅频次有所增加

2024年差旅频次较23年有所增加的受访者比例

国内差旅

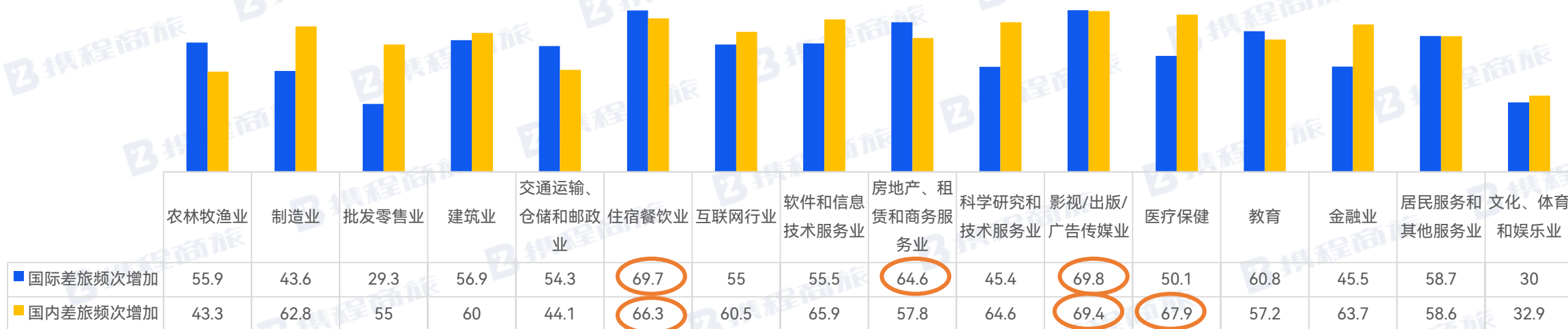
59.5%

国际差旅

51.4%

- 携程商旅调研显示，超半数差旅人士2024年出差频次较23年有所增加。
- 具体到行业上，国际差旅方面，住宿餐饮业，房地产/租赁和商务服务业差旅频次增加比例相对更高。国内差旅中，医疗保健行业、住宿餐饮业频次增加更显著。影视出版/传媒行业的国内及国际差旅频次增加均较显著。

2024 VS 2023 各行业及企业类型 国内/国际差旅频次有所增加的比例



2024差旅频次

国内差旅TOP3：影视传媒、医疗保健、住宿餐饮

国际差旅TOP3：影视传媒、住宿餐饮、房地产/租赁/商务服务

## 差旅频次预期

# 2025年，预期国内及国际差旅频次将继续提升

预计2025年差旅频次较24年有所增加的受访者比例

国内差旅

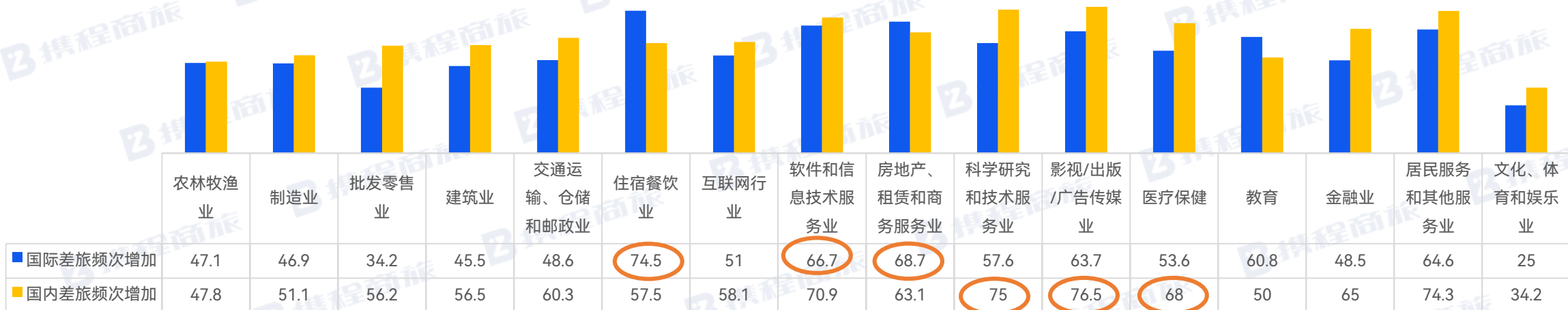
60.6%

国际差旅

55.3%

- 携程商旅调研显示，超半数差旅人士预计25年差旅频次还将继续增加，其中预计国内差旅频次增加的超6成。
- 具体到行业上，国内差旅方面，科学研究、影视传媒、居民服务行业受访者预期差旅频次更为乐观。国际差旅方面，住宿餐饮，房地产/租赁和商务服务业、软件信息技术业频次增加更为显著。

2025 VS 2024 各行业及企业类型 国内/国际差旅频次有所增加的比例



2025差旅频次

国内差旅TOP3：影视传媒、科研技术、居民服务

国际差旅TOP3：住宿餐饮、房地产/租赁/商务服务、软件信息技术

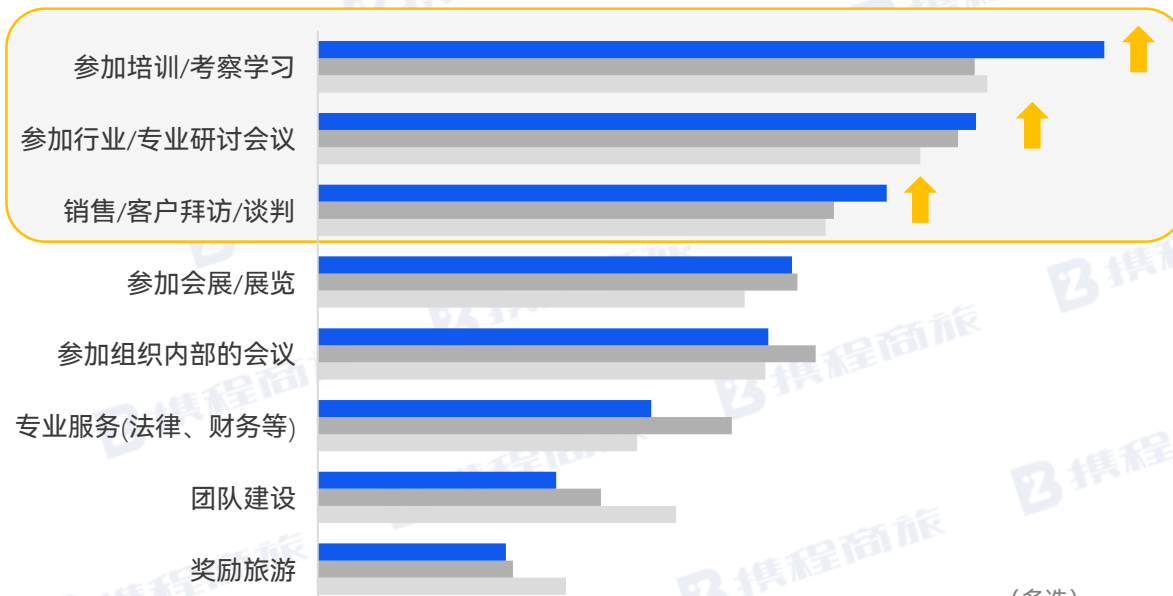
## 差旅目的

# 培训考察是出差第一目的，国内出差侧重客户拜访，国际出差偏重会展

- 在出差目的上，国内外差旅目的的前两位均为参加培训/考察学习，以及参加行业/专业研讨会议。在位列第三的目的上，国内为销售/客户拜访/谈判，国际出差则更偏重参加会展/展览。
- 从目的的变化看，国内出差位列前三的目的比重仍在持续增长。国际出差目的中，与MICE（商务会奖旅游）需求相关的目的比重有所增长，参加会展/展览、参加组织内部会议、团队建设与奖励旅游的比重有所上升。

国内出差目的 (%)

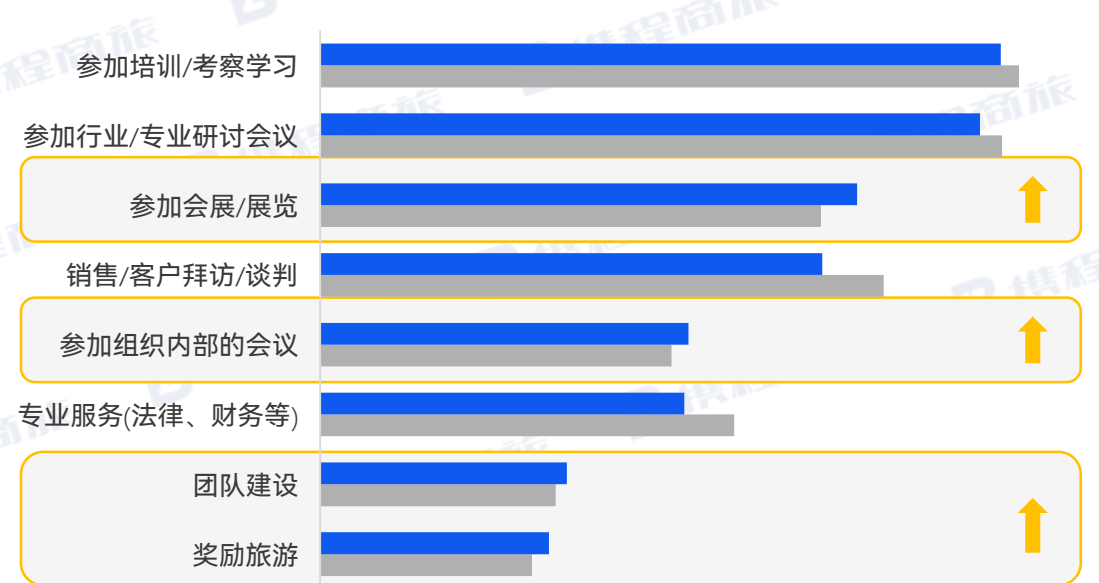
■ 2024 ■ 2023 ■ 2022



(多选)

国际出差目的 (%)

■ 2024 ■ 2023



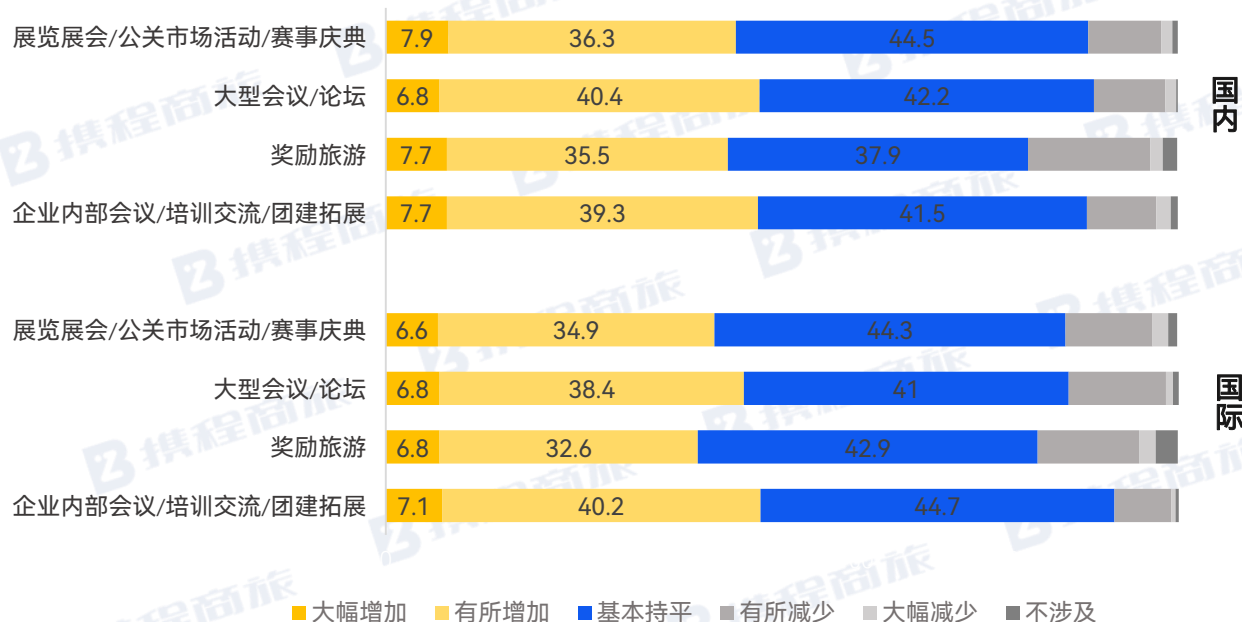
(多选)

## 商旅MICE

## MICE活动数量总体增加或持平，会议/培训交流/团建等团队出行增加

- 调研数据显示，2024年国内及国际MICE（商务会奖旅游）活动数量，总体处于增加或持平状态。其中，大型会议/论坛、企业内部会议/培训交流/团建拓展数量增加更为明显，超4成企业增加了此类团队出行活动。
- 在国内差旅活动中，大型会议/论坛活动增加比重相对较高，国际差旅中，企业内部会议/培训交流/团建拓展增加比重更高。

2024年国内及国际MICE活动数量变化（%）



## 2025MICE市场趋势之一——客源：涨落有迹可循

电气设备、家用电器、商业服务、科研服务、医药生物等等行业的会议活动，2025年将以相对强劲的需求引领MICE市场增长。

在活动类型层面，最关乎利益核心的活动类型才会留下来：比如培训类活动，可以直接提高企业组织的生产力，所以2025年将继续保持稳健增长，类似的情况也发生在论坛沙龙类、经销商会议/巡演、内部会议、客户答谢活动、团队建设类活动中。相反的，年会、产品发布会、颁奖礼类活动，这类向市场秀肌肉式的活动，则普遍受到削减。

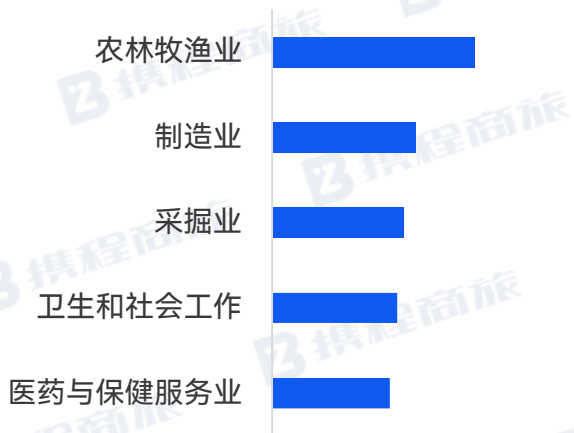
——《会奖旅业》商旅MICE采购大会 创始人 贾子入

## 下沉市场拓展

## 下沉市场差旅占比整体趋稳，批发和零售业下沉趋势更为明显

- 2024年，去往下沉市场（三线及以下城市）的差旅量占比与23年基本持平，超5成企业下沉市场差旅量占总差旅量20%以内。从各行业差旅目的地看，去往下沉市场差旅占比最高的行业为农林牧渔、制造业等。
- 从下沉市场差旅订单量占比看，增长最快的行业TOP3为**批发零售业、租赁和商务服务业，以及居民服务、修理和其他服务业**。这些行业均与民众生活息息相关，其下沉趋势可能受到县域经济发展、社区商业兴起的影响。

2024年下沉市场差旅量占比TOP行业



下沉市场差旅量增长率TOP5行业

排序	行业
1	批发和零售业
2	租赁和商务服务业
3	居民服务、修理和其他服务业
4	住宿和餐饮业
5	医药与保健服务业

## 县域商业发展，带动批发零售业等行业加速下沉

2023年，商务部会同农业农村部、文化和旅游部、国家邮政局、供销合作总社等单位联合印发《**县域商业三年行动计划（2023—2025年）**》，提出建立县域统筹，以县城为中心、乡镇为重点、村为基础的农村商业体系。

到2025年，在全国打造500个左右的县域商业“领跑县”，建设改造一批**县级物流配送中心、乡镇商贸中心（大中型超市、集贸市场）和农村新型便民商店**。90%的县达到“基本型”及以上商业功能。

2024年底举行的中央经济工作会议提出，“大力发展县域经济。”去年末，商务部、全国供销合作总社等9部门印发《**关于完善现代商贸流通体系推动批发零售业高质量发展的行动计划**》，要求“补齐农村商贸流通短板”“推进县域商业体系建设”。

2024年，商务部持续推进“千集万店”改造，升级改造5856个县城和乡镇商贸中心、5.3万个村级便民服务商店。手机、奶茶、咖啡等更多消费品牌入驻乡县，即时零售等生活服务新业态促进了城乡消费。

第一章

观变：趋势“万象”

# 十周年特别专题

## 部分企业/行业类型差旅画像

## 中国商旅市场

# 民营企业：差旅量逐年增长显著，商旅活力加快释放

- 据携程商旅数据，自2019年以来，民营企业差旅量持续增加，2023年以来增长明显加速，2024年较2019年增长243%。在当前国家政策促进民营经济发展的背景下，民营企业差旅量迎来新的增长机遇。
- 从国际差旅量看，民营企业自2022年以来出海需求持续回升，已超过2019年水平，成为中企出海的主力军之一。

### 民营企业商务旅行

差旅总体量增长

**243%** vs.2019

国际差旅量增长

**184%** vs.2019

民营企业差旅总量变化 (2019-2024)

年份	2019	2020	2021	2022	2023	2024
差旅总量	100%	105%	110%	115%	180%	243%

民营企业国际差旅量变化 (2019-2024)

年份	2019	2020	2021	2022	2023	2024
国际差旅量	100%	85%	90%	95%	120%	184%

近年来，中国政府出台了一系列促进民营经济高质量发展的政策。这些政策涵盖了税收优惠、融资支持、市场准入、产业扶持、人才引进、科技创新等多个方面。

工业和信息化部表示，将推动出台更多普惠性针对性政策举措，健全完善优质企业梯度培育体系，支持民营企业、中小企业做优做强，到2026年累计重点支持5000家以上专精特新“小巨人”企业高质量发展。到2026年支持100个城市4万家中小企业数字化转型。

据市场监管总局截至2024年9月底数据,我国实有民营经济主体总量达18086.48万户,占经营主体总量的96.37%。民营企业中绝大多数是中小企业。携程商旅至今已服务超百万家成长型企业，从数字化转型到出海开拓，持续赋能。

# 中国商旅市场

## 外企差旅量对比19年增长显著，国央企稳步增长

外企

国内差旅量

78% vs.2019

国际差旅量

127% vs.2019

国央企

国内差旅量

129% vs.2019

国际差旅量

31% vs.2019

2025差旅预算

按企业类型TOP排序

国内差旅预算有增加 →

1.国央企 2. 民营 3. 外商独资 4. 中外合资

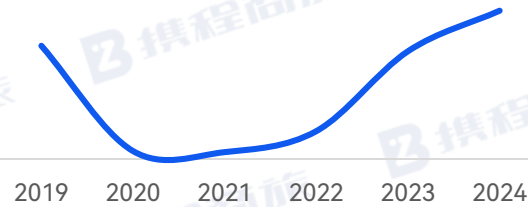
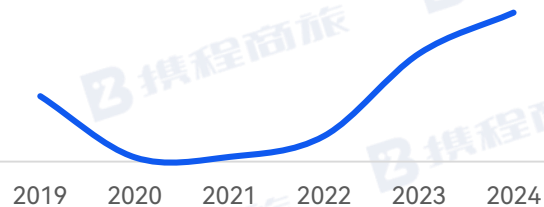
国际差旅预算有增加 →

1. 外商独资 2. 民营 3. 中外合资 4. 国央企

### 国际差旅量变化 (2019-2024)

外企

国央企



2000年，我国确立实施“走出去”战略，企业出海进入了快车道。2013年，共建“一带一路”宏伟倡议的提出，开启了我国对外合作新篇章。

2024年以来，中国稳步扩大制度型开放，持续优化营商环境，使得外资吸引力进一步增强。

## 差旅画像——制造业

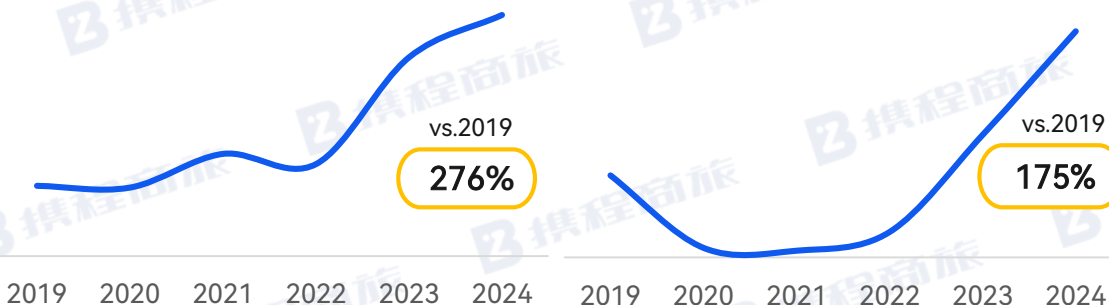
# 制造业差旅规模持续增长，越南胡志明市成新晋热门目的地

- 作为差旅规模最大的行业，2024年，制造业差旅量仍保持同比15%的增长。制造业国内差旅量对比19年增长276%，国际差旅增长175%。

- 制造业国内主要差旅目的地集中在一线及新一线城市，海外主要目的地集中于东亚及东南亚地区城市，泰国曼谷，越南河内、胡志明市在TOP5目的地中占据3席，成为制造业海外商务交流的重要目的地。其中，胡志明市排名较23年跃升3位，在TOP10城市中上升最快。

制造业2019-2024国内差旅量

制造业2019-2024国际差旅量



### 制造业-差旅特点

制造业通常涉及大量的供应链管理和现场检查，差旅需求可能集中在工厂、供应商和客户现场。需要TMC（差旅管理公司）提供灵活的行程安排和紧急变更支持。

差旅管理重点关注：**成本控制和合规性**，确保差旅支出符合公司的预算和政策。

### 【制造业热门差旅目的地城市】

#### TOP10

排名	国内城市	排名	海外城市	所在国
1	上海	1	曼谷	泰国
2	北京	2	河内	越南
3	广州	3	首尔	韩国
4	深圳	4	东京	日本
5	成都	5	胡志明市 <span style="color: yellow;">↑ +3</span>	越南
6	杭州	6	新加坡 <span style="color: yellow;">↑ +1</span>	新加坡
7	重庆	7	吉隆坡	马来西亚
8	西安	8	雅加达	印尼
9	武汉	9	迪拜 <span style="color: yellow;">↑ +1</span>	阿联酋
10	南京	10	法兰克福	德国

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

## 差旅画像——制造业

## 差标参考：制造业热门航线及酒店预订均价

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国内

## 制造业热门国内航线预订价格均值（仅经济舱）

上海—深圳	1000~1200
上海—广州	1200~1500
上海—北京	1200~1500
成都—上海	1200~1500
西安—上海	1000~1200

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国内

## 制造业热门国内城市酒店住宿预订价格均值

上海	400~500	成都	250~350
北京	400~500	杭州	300~400
深圳	300~400	武汉	250~350
重庆	200~300	西安	250~350
广州	300~400	南京	250~350

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国际

## 制造业热门国际航线预订价格均值（仅经济舱）

上海—东京	4500~5500
河内—深圳	1500~2000
上海—首尔	2000~3000
上海—曼谷	2000~3000
广州—河内	1500~2000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国际

## 制造业热门国际城市酒店住宿预订价格均值

东京	1000~1500	胡志明市	600~800
曼谷	600~800	河内	400~600
新加坡	1000~1500	法兰克福	1000~1500
迪拜	800~1000	首尔	1000~1500
吉隆坡	600~800	莫斯科	600~800

\*差标需结合企业自身情况制定，以上为制造业企业2024年预订均价区间，仅供参考。

数据来源：携程商旅数据研究院

## 重点行业差旅画像——信息与通信业

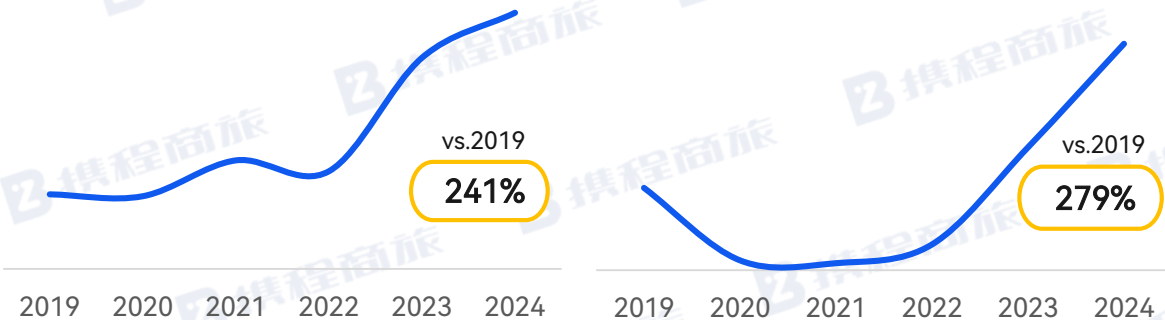
# 信息与通信业差旅规模对比19年增长显著，尤其国际差旅

■ 2024年，信息与通信业差旅量经过2023年的快速攀升后，差旅规模逐渐趋稳，2024年同比增长率5%。信息与通信业国内及国际差旅量对比19年增长200%+，尤其国际差旅增长更为明显。

■ 信息通信业国内主要差旅目的地集中在一线及新一线城市，海外主要目的地覆盖较为广泛，包括东南亚、东亚、北美及欧洲。

信息与通信业2019-2024国内差旅量

信息与通信业2019-2024国际差旅量



### 信息与通信业-差旅特点

信息与通信业差旅需求集中在技术支持、项目实施和客户会议上，常涉及国际出差。需要高效的国际差旅安排和签证支持，以及快速响应的客户服务。

差旅管理重点关注：数据安全和隐私保护，尤其在涉及客户信息的情况下。

【信息与通信业热门差旅目的地城市】TOP10

排名	国内城市	排名	海外城市	所在国
1	北京	1	新加坡	新加坡
2	上海	2	雅加达 ↑+2	印尼
3	深圳	3	东京	日本
4	成都	4	旧金山 ↑+2	美国
5	广州	5	吉隆坡	马来西亚
6	杭州	6	曼谷	泰国
7	西安	7	西雅图 ↑+8	美国
8	重庆	8	洛杉矶	美国
9	武汉	9	伦敦	英国
10	南京	10	胡志明市	越南

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

## 差旅画像——信息与通信业

## 差标参考：信息与通信业热门航线及酒店预订均价

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国内

信息与通信业热门国内航线预订价格均值（仅经济舱）

上海—北京	1200~1500
深圳—北京	1500~2000
上海—深圳	1200~1500
北京—杭州	1200~1500
北京—广州	1500~2000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国内

信息与通信业热门国内城市酒店住宿预订价格均值

北京	400~500	杭州	300~400
上海	400~500	成都	300~400
广州	300~400	武汉	250~350
深圳	300~400	南京	300~400
重庆	250~350	西安	250~350

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国际

信息与通信业热门国际航线预订价格均值（仅经济舱）

新加坡—北京	5000~6000
上海—新加坡	3000~4000
雅加达—新加坡	3000~4000
东京—上海	4000~5000
北京—旧金山	12000~15000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国际

信息与通信业热门国际城市酒店住宿预订价格均值

新加坡	1500~2000	伦敦	2000~2500
东京	1500~2000	首尔	1000~1500
曼谷	600~800	圣何塞	1500~2000
吉隆坡	600~800	胡志明市	600~800
迪拜	1000~1500	河内	600~800

\*差标需结合企业自身情况制定，以上为信息与通信企业2024年预订均价区间，仅供参考。

数据来源：携程商旅数据研究院

## 差旅画像——批发与零售业

# 批发与零售业差旅稳步增长，东亚和东南亚为国际差旅主要目的地

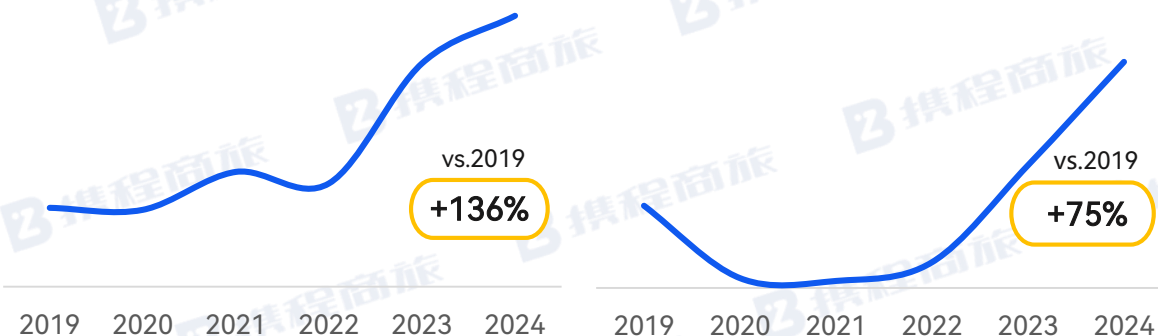
■ 批发与零售业差旅量经过2023年的显著增长后，仍保持较高增速，24年较23年同比增长11%。批发与零售业国内差旅量对比19年增长136%，国际差旅也稳步增长。

■ 批发零售业国内主要差旅目的地集中在一线及新一线城市。

■ 日本东京是批发零售业第一海外差旅目的地，其次为曼谷（较23年排名跃升2位）和新加坡。

批发与零售业2019-2024国内差旅量

批发与零售业2019-2024国际差旅量



【批发与零售业热门差旅目的地城市】

TOP10

排名	国内城市	排名	海外城市	所在国
1	上海	1	东京	日本
2	北京	2	曼谷 <span style="color: orange;">↑+2</span>	泰国
3	广州	3	新加坡	新加坡
4	深圳	4	首尔	韩国
5	成都	5	河内 <span style="color: orange;">↑+1</span>	越南
6	杭州	6	胡志明市 <span style="color: orange;">↑+1</span>	越南
7	西安	7	巴黎	法国
8	重庆	8	吉隆坡	马来西亚
9	武汉	9	大阪	日本
10	南京	10	洛杉矶 <span style="color: orange;">↑+3</span>	美国

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

### 批发与零售业-差旅特点

批发与零售业差旅需求常与市场拓展、供应商洽谈和零售点检查相关，可能有季节性高峰，也可能有大量去往下沉市场的差旅需求。需要灵活的预订和取消政策，以及较为广泛的酒店资源覆盖。

差旅管理重点关注：**灵活性和响应速度**，以适应市场变化和季节性需求；足够的下沉市场酒店资源，满足目的地需求。

## 差旅画像——批发与零售业

## 差标参考：批发与零售业热门航线及酒店预订均价

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国内

批发与零售业热门国内航线预订价格均值（仅经济舱）

上海—北京	1200~1500
上海—深圳	1000~1200
上海—广州	1200~1500
成都—上海	1200~1500
深圳—北京	1500~2000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国内

批发与零售业热门国内城市酒店住宿预订价格均值

北京	400~500	杭州	300~400
上海	400~500	成都	300~400
广州	300~400	武汉	250~350
深圳	300~400	南京	300~400
重庆	250~350	西安	250~350

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国际

批发与零售业热门国际航线预订价格均值（仅经济舱）

新加坡—广州	2000~3000
上海—东京	4000~5000
北京—新加坡	5000~6000
新加坡—上海	7000~8000
北京—旧金山	10000~15000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国际

批发与零售业热门国际城市酒店住宿预订价格均值

东京	1000~1500	胡志明市	600~800
曼谷	600~800	河内	400~600
新加坡	1000~1500	巴黎	2000~2500
迪拜	800~1000	首尔	1000~1500
吉隆坡	600~800	莫斯科	600~800

\*差标需结合企业自身情况制定，以上为批发与零售企业2024年预订均价区间，仅供参考。

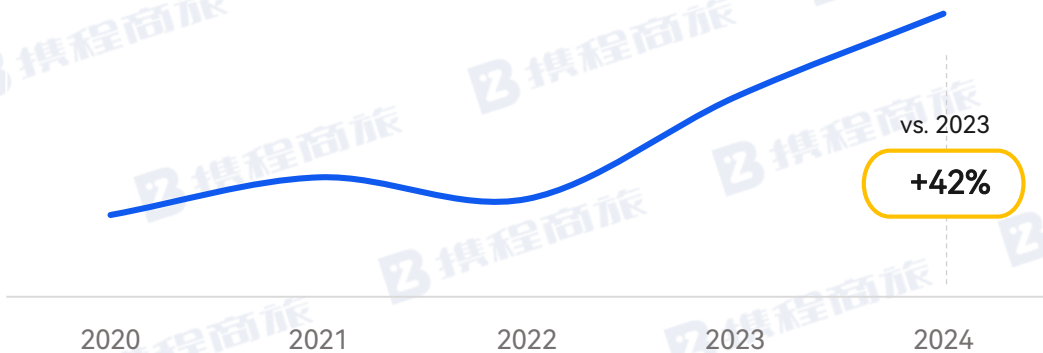
数据来源：携程商旅数据研究院

## 差旅画像——AI相关行业

# AI相关行业差旅需求进入高速增长期，远超全行业平均水平

- 2022年底ChatGPT的横空出世，让AI大模型正式进入公众视野，AI相关行业成为炙手可热的焦点行业。反映到商务旅行数据上，AI相关行业的差旅量也从2022年起进入高速增长的阶段。
- 2024年，AI相关行业差旅总量同比增长42%，这一增速超过全行业平均水平的3倍。

AI相关行业差旅总量变化（2020-2024）



### 商旅见证AI发展

《2024胡润中国人工智能企业50强》TOP10 AI企业中，八成企业正在用携程商旅进行智能化差旅管理。

数据来源：携程商旅数据研究院，统计企业入选《2024胡润中国人工智能企业50强》榜单中TOP50企业

- 合肥正在成为AI产业的新聚集地，获批建设了国家新一代人工智能创新发展试验区。据《安徽日报》报道，截至2024年，合肥已集聚2400余家人工智能产业上下游企业。
- 中国AI产业与海外交流也日益频繁，新加坡、中东地区（如迪拜、利雅得）等均是当前主要的国际差旅目的地。

### 【AI行业热门差旅目的地城市】

#### TOP10

排名	国内城市	排名	海外城市	所在国
1	合肥	1	新加坡	新加坡
2	北京	2	迪拜 <span style="color: orange;">↑+2</span>	阿联酋
3	深圳	3	东京	日本
4	重庆	4	利雅得 <span style="color: orange;">↑+2</span>	沙特
5	上海	5	波士顿	美国
6	广州	6	旧金山 <span style="color: orange;">↑+1</span>	美国
7	成都	7	曼谷 <span style="color: orange;">↑+1</span>	泰国
8	杭州	8	巴黎	法国
9	西安	9	纽约	美国
10	武汉	10	首尔	韩国

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

## 差旅画像——AI相关行业

## 差标参考：AI相关行业热门航线及酒店预订均价

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国内

AI相关行业热门国内航线预订价格均值（仅经济舱）

北京—重庆	1200~1500
上海—北京	1200~1500
深圳—合肥	1000~1200
上海—深圳	1000~1200
深圳—重庆	800~1000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国内

AI相关行业热门国内城市酒店住宿预订价格均值

北京	400~500	杭州	250~350
合肥	200~300	广州	300~400
深圳	300~400	成都	200~300
上海	350~450	武汉	200~300
重庆	200~300	济南	200~300

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国际

AI相关行业热门国际航线预订价格均值（仅经济舱）

东京—上海	3000~4000
首尔—上海	1000~1500
上海—新加坡	4000~5000
曼谷—上海	2000~3000
上海—巴黎	15000~20000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国际

AI相关行业热门国际城市酒店住宿预订价格均值

阿布扎比	800~1000	曼谷	800~1000
新加坡	1000~1500	首尔	1000~1500
东京	800~1000	森尼韦尔	1500~2000
迪拜	1000~1500	吉隆坡	600~800
利雅得	1000~1500	巴塞罗那	800~1000

\*差标需结合企业自身情况制定，以上为AI相关企业2024年预订均价区间，仅供参考。

数据来源：携程商旅数据研究院

# 第二章

应变：时代“脉搏”

中企出海

外企来华

跨国差旅

数电票

AI

第二章

应变：时代“脉搏”

# 新全球化时代，商旅管理新课题

## 中国商旅市场

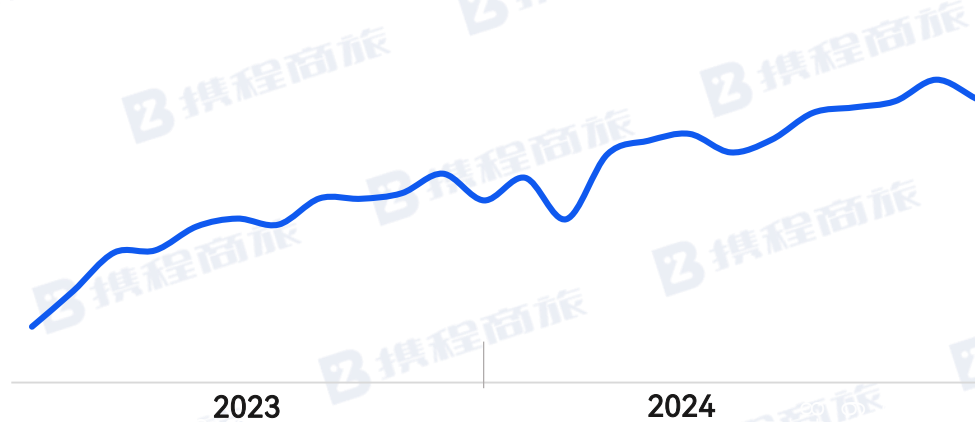
## 跨境商旅增长强劲，中国“免签朋友圈”扩容至26个

- 据携程商旅数据，随着签证政策便利化的延续，跨境商旅展现出了持续爆发增长的动能，2024年跨境商旅人次不断创下历史新高，较2019年已增长60%。

2024年跨境商旅  
人次增长

60% vs.2019

出入境人次走势（2023-2024）



数据来源：携程商旅数据研究院；公开资料整理

### 签证便利措施，推动商务人员跨境交流

2024年11月，商务部印发《关于促进外贸稳定增长的若干政策措施》，提出“吸引和便利商务人员跨境往来，稳妥推进与更多国家商签互免签证协定”。

截至2025年1月，目前累计与新加坡、泰国、哈萨克斯坦等26个国家实现全面互免签证，先后对法国、德国等38个国家实行单方面免签，同157个国家和地区缔结了涵盖不同护照种类的互免签证协定。

### 携程集团多维度赋能入境游

携程集团积极发挥全球在线旅游平台矩阵优势，从技术、服务、营销等多维度赋能入境游。

例如，酒店业务构建多语言服务体系，上线多语种预订页面、酒店电子指南及实时翻译助手，并联合酒店建设外国人友好设施服务与标签等。

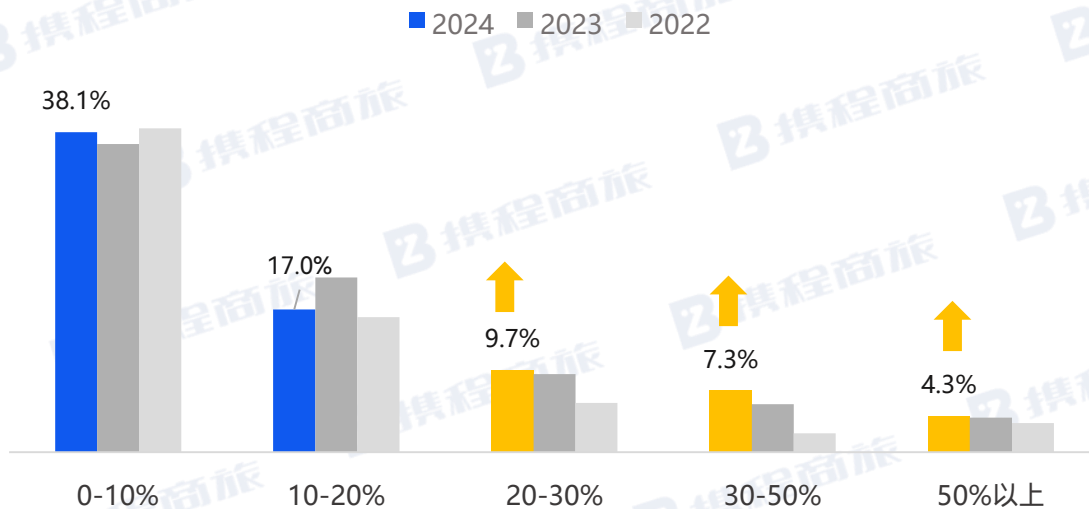
在定制游服务上，面向国际中转旅客推出的“City Express免费半日游”项目已经在上海及北京正式推行，启动半年内就吸引了50国超10万旅客参与；携程专车推出“Welcome to China”专属接机服务。境外游客可通过支持24种语言和29种货币结算的携程国际平台在线预订接送机服务。

## 中国商旅市场

## 国际差旅占比上升，东南亚仍是出海TOP1目的地

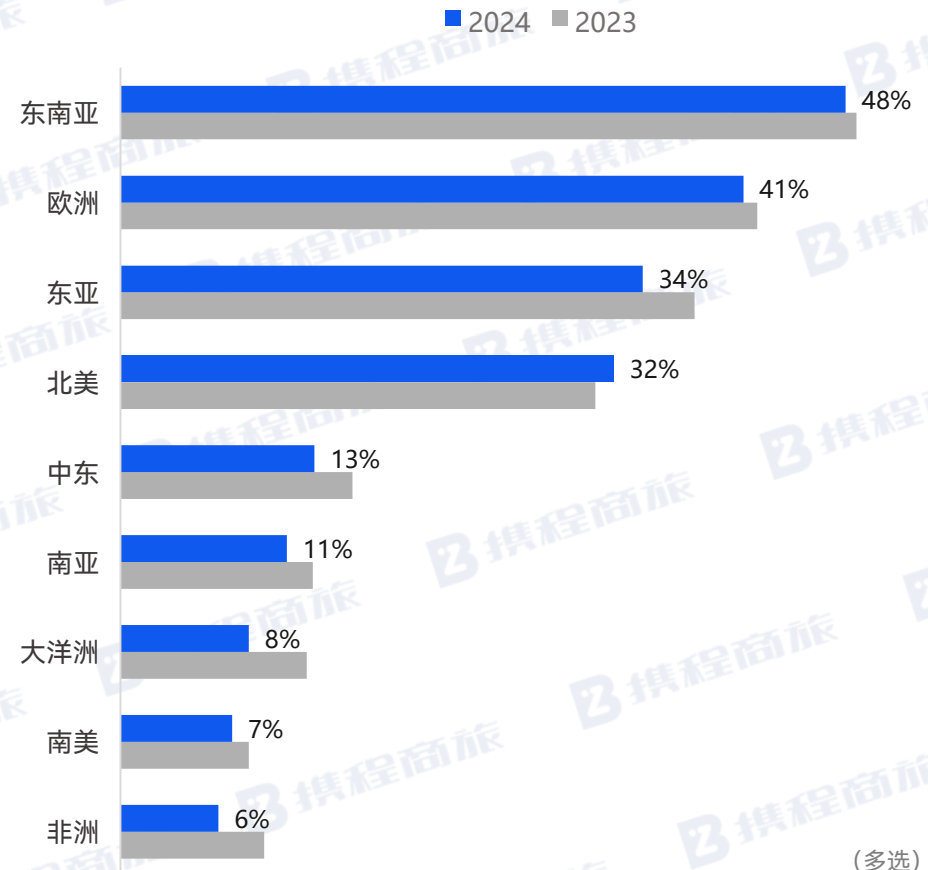
- 据携程商旅调研，近年来国际差旅在调研企业的差旅中的占比呈上升趋势。国际差旅量占比超20%的企业逐年增加，总体来看，2024较上一年调研增加2.2个百分点，有上升趋势。
- 在国际差旅的目的地上，东南亚仍是第一目的地区域，其次为欧洲和东亚地区。

2024年国际差旅量占总差旅量比例



数据来源：企业差旅负责人在线调研

企业国际差旅目的地区域分布

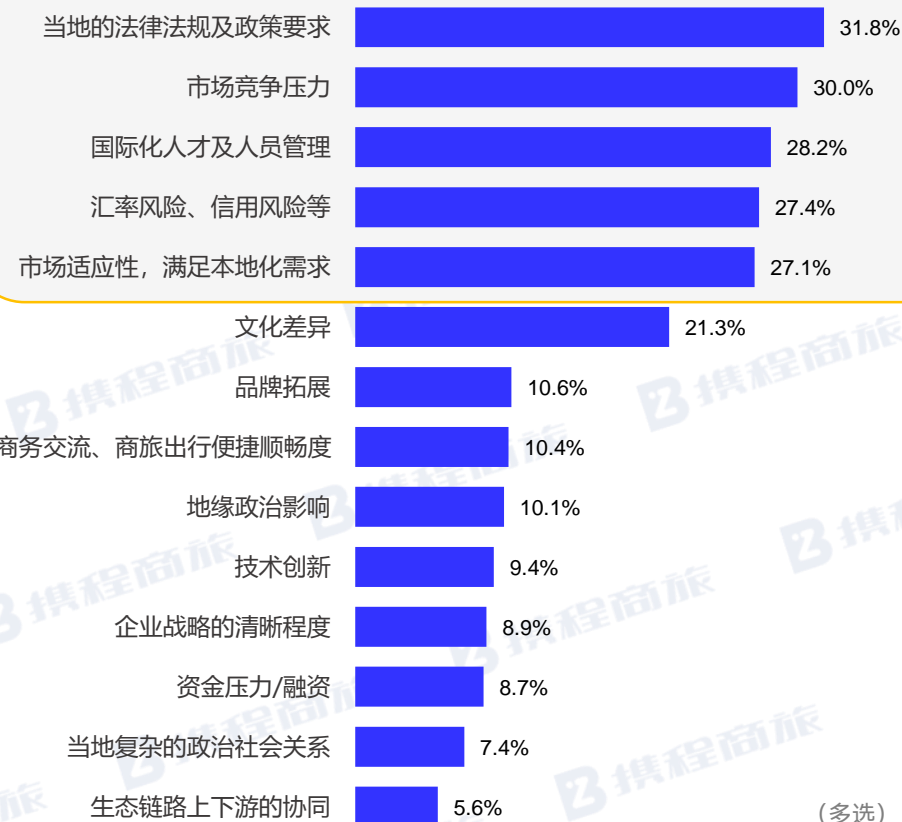


## 当前全球化的发展阶段与趋势特点

# 全球化转型期：“逆全球化”与“新全球化”秩序并存

- 当前全球化发展处于转型期，“逆全球化”与“新全球化”的秩序并存。
- 当前的全球化又展现出一些新的特点，最明显的是更加多元化、区域合作加深。学界普遍认为，“全球南方”经济体（即新兴市场国家和发展中国家）将成为新的增长极，其中蕴藏的巨大机会，深刻影响着全球商务交流的方向。
- 在企业国际化发展的过程中，企业面临许多不确定的因素。据携程商旅调研显示，企业负责人认为，在国际化发展中面临的问题TOP5分别是：法规政策、竞争压力、人才管理、汇率和信用风险、以及市场适应性。出海法律法规和政策是首要难题。

### 企业国际化发展中面临的问题



新全球化背景下，跨国商旅的频次和目的地多样性都将增加

从而带来了跨国差旅管理三大新课题

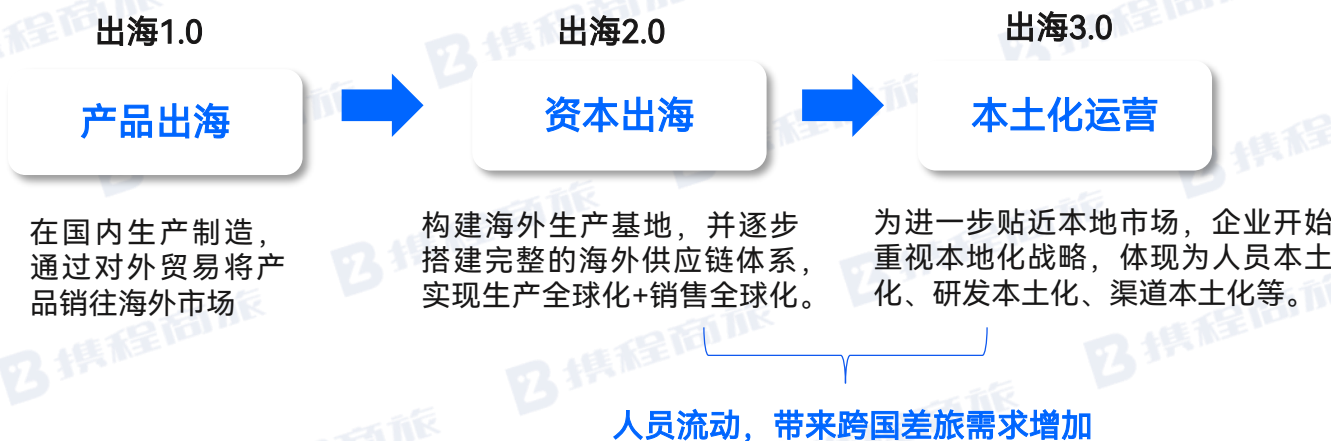
中企出海  
差旅管理

外企来华  
差旅管理

跨国/多国  
差旅管理

# 中企出海发展阶段 出海阶段深化，跨国差旅需求增加

## 中企出海的三个阶段



■ 随着出海阶段的深化，跨国差旅需求量增加，据携程商旅数据，24年中企出海差旅量同比增长72%，较2019年更是增长了144%。

2024中企出海总差旅量增长 **72%** vs.2023 **144%** vs.2019

### 企业拓展新区域市场的典型原因

- 顺应全球产业链的迁移，跟随产业链下游买家迁移
- 目的地市场开拓成本低、现有产品有新的市场机会

### 伴随中企出海浪潮，携程商旅的全球化布局

- 以亚太为中心，逐步拓展全球五大洲40多个市场
- 全球8大服务中心：中国大陆、中国香港、新加坡、菲律宾、马来西亚、越南、日本、英国
- 全球服务站点：2025年计划从5个增至12个
- 合作伙伴覆盖：亚洲、欧洲、北美、拉丁美洲、大洋洲

## 从商务旅行数据看外企出海

## 出境商旅：中企出海软件和信息技术最热，汽车制造业增速最快

- 在出海范围上，中国企业的足迹走向了世界更多角落。据携程商旅数据，2024年新增出海目的地城市数量超5000+，其中，差旅量较大的新增城市主要集中于印尼等国家。
- 从细分行业上看，软件和信息技术服务业、商务服务业、批发业是中企出海订单量最多的行业。
- 相比于2019年，不少行业的出海订单量翻倍增长，其中，汽车制造业、电气机械和器材制造业、研究和试验发展、计算机通信、软件和技术服务出海订单增长最为显著。同前序调研较为契合，制造业/租赁和商务服务业/科研行业是预计25年会增加国际差旅预算的top3行业。

2024年中企出海  
商务旅行

新增目的地城市

5435个

## 新增目的地城市所在国TOP5



数据来源：携程商旅数据研究院

2024 中企出海  
订单量TOP10行业

排序	细分行业
1	软件和信息技术服务业
2	商务服务业
3	批发业
4	电气机械和器材制造业
5	计算机、通信和其他电子设备制造业
6	研究和试验发展
7	汽车制造业
8	科技推广和应用服务业
9	专用设备制造业
10	通用设备制造业

中企出海订单增速TOP10行业  
(2024vs2019)

细分行业	订单量增速
汽车制造业	498%
电气机械和器材制造业	400%
研究和试验发展	333%
计算机、通信和其他电子设备制造业	185%
软件和信息技术服务业	169%
零售业	162%
金属制品业	146%
化学原料和化学制品制造业	121%
专业技术服务业	107%
科技推广和应用服务业	102%

## 出海行业差旅画像——以汽车制造业为例

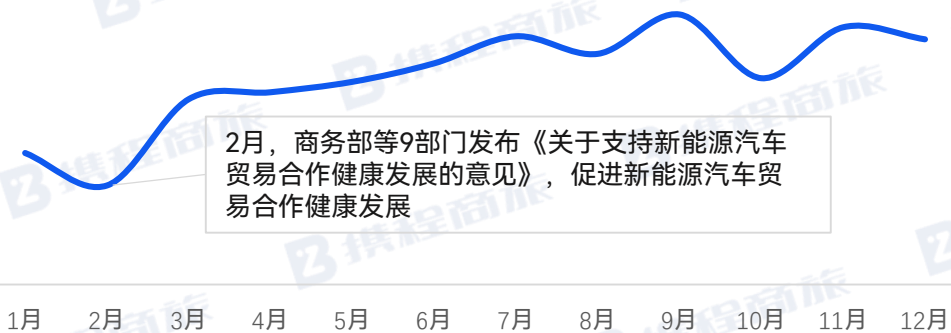
## 出境商旅：汽车产业链出海步伐加速，泰国曼谷成为首要海外差旅目的地

- 汽车制造业是近年来出海的主力军之一。2024年2月，商务部等9部门发文护航车企出海。其中提到，鼓励新能源汽车及其供应链企业高效利用全球创新资源，依法依规在海外设立研发中心等。
- 据携程商旅数据，2024年2月起，汽车制造业国际差旅量持续攀升，同时对比23年国际差旅量增长130%。汽车产业链出海步伐加速。

2024汽车制造业  
国际差旅量增长

130% vs.2023

汽车制造业2024年国际差旅量变化



数据来源：携程商旅数据研究院

- 除一线城市外，位于西南、华中腹地的重庆、成都、武汉成为国内汽车制造业热门差旅目的地。
- 放眼全球，泰国曼谷成为汽车制造业第一差旅目的地，较23年排名跃升3位，其次为墨西哥城和日本东京。此外，与汽车出海步伐一致，欧洲城市也是重要的海外目的地。

【汽车制造业热门差旅目的地城市TOP10】

排名	国内城市	排名	海外城市	所在国
1	重庆	1	曼谷 <span style="color: yellow;">↑+3</span>	泰国
2	上海	2	墨西哥城	墨西哥
3	北京	3	东京	日本
4	成都	4	斯德哥尔摩	瑞典
5	武汉	5	首尔 <span style="color: yellow;">↑+1</span>	韩国
6	深圳	6	慕尼黑 <span style="color: yellow;">↑+1</span>	德国
7	郑州	7	蒙特雷 <span style="color: yellow;">↑+1</span>	墨西哥
8	广州	8	迪拜 <span style="color: yellow;">↑+1</span>	阿联酋
9	合肥	9	法兰克福	德国
10	长春	10	莫斯科 <span style="color: yellow;">↑+4</span>	俄罗斯

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

## 出海行业差旅画像——以汽车制造业为例

## 差标参考：汽车制造业热门航线及酒店预订均价

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国内

汽车制造业热门国内航线预订价格均值（仅经济舱）

上海—重庆	1000~1200
重庆—北京	1200~1500
北京—上海	1200~1500
上海—广州	1200~1500
重庆—合肥	800~1000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国内

汽车制造业热门国内城市酒店住宿预订价格均值

上海	300~400	广州	300~400
深圳	250~350	西安	250~350
重庆	250~350	武汉	250~350
北京	400~500	济南	250~350
成都	250~350	天津	250~350

2024年-机票预订均价（单程 RMB）

国际

汽车制造业热门国际航线预订价格均值（仅经济舱）

法兰克福—上海	8000~10000
上海—慕尼黑	15000~20000
蒙特雷—墨西哥城	2000~3000
东京—上海	3000~4000
迪拜—北京	4000~5000

2024年-酒店预订均价（每间夜 RMB）

国际

汽车制造业热门国际城市酒店住宿预订价格均值

曼谷	600~800	莫斯科	600~800
迪拜	800~1000	利雅得	800~1000
罗勇	350~450	墨西哥城	800~1000
霍夫多普	800~1000	塔什干	600~800
布达佩斯	800~1000	坎皮纳斯	600~800

\*差标需结合企业自身情况制定，以上为汽车制造业企业2024年预订均价区间，仅供参考。

数据来源：携程商旅数据研究院

## 从商务旅行数据看 中企出海

## 出境商旅：新加坡仍是中企出海“商旅第一城”

- 2024年，从订单量看，中企出海的主要目的地国家/城市主要集中于东亚、东南亚、北美和欧洲，TOP10排名较为稳定。
- 新加坡仍是中企出海“商旅第一城”，而其自身市场的商旅动能也较为充沛。据GBTA数据，新加坡已连续3年蝉联亚太地区增速最快的商旅市场。
- 在中企出海目的地TOP10国家中，印度尼西亚排名跃升2位，增速更为显著。

24年中企出海订单量TOP10目的地城市

排名	城市	所在国
1	新加坡	新加坡
2	曼谷 <span style="color: orange;">↑+1</span>	泰国
3	东京	日本
4	吉隆坡	马来西亚
5	首尔	韩国
6	河内 <span style="color: orange;">↑+1</span>	越南
7	胡志明市	越南
8	迪拜 <span style="color: orange;">↑+1</span>	阿联酋
9	雅加达 <span style="color: orange;">↑+1</span>	印尼
10	巴黎	法国

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

24年中企出海订单量TOP10目的地国家

排名	国家	预计商旅支出增速* (2024)
1	美国	10.2%
2	日本	15.0%
3	新加坡	<b>36.2%</b>
4	泰国	32.2%
5	越南	16.6%
6	印度尼西亚 <span style="color: orange;">↑+2</span>	10.2%
7	马来西亚	17.1%
8	德国	13.0%
9	韩国	26.8%
10	法国	6.6%

## 出海目的地国家TOP榜，印尼跃升两位

印尼作为东南亚最大的经济体，拥有2.8亿年轻人口，消费市场和制造业发展空间巨大。2020年以来，印尼政府积极调整外资政策，吸引外资。

目前，中企在印尼的投资覆盖多个领域，尤其是新能源、制造业和基础设施建设。

近年来，印尼政府为促进电动汽车产业发展，采取了减免电动汽车行业企业所得税、降低进口关税、简化营业执照申请流程、保障原材料供应等一系列举措

印尼工业部2025年初表示，将为中国数家车企提供税收减免，支持其在印尼建立生产基地。

## 中企出海商旅目的地热度指数

## 出境商旅：出海目的地“黑马国家榜”，中亚国家位居前列

商旅出行数据是商业活动的“风向标”，随着中企出海步伐加速、国际局势的复杂多变，出海目的地的多样性大大增加。

今年，我们综合商旅目的地的“差旅规模”和“差旅增速”制作了【中企出海商旅目的地热度指数】榜单，重点观测出海目的地的“潜力者”，以期通过商旅数据折射中企出海的最新动向。

## 2024中企出海目的地-黑马国家榜

排名	国家	综合热度指数
1	乌兹别克斯坦	79.7
2	哈萨克斯坦	77.9
3	阿曼	75.4
4	印度	62.0
5	蒙古	61.3
6	南非	60.9
7	老挝	60.1
8	摩洛哥	59.2
9	罗马尼亚	56.6
10	阿根廷	56.0

\*综合热度指数：由目的地订单量、订单增速综合计算得出  
评选范围：中等订单体量出海目的地国家

数据来源：携程商旅数据研究院

随着“一带一路”倡议的深入实施，中国与中亚五国交流全方位加深。在中等差旅体量的国家中，综合热度前两位均为中亚国家，展现出黑马之势。

## 中亚出海主要行业

**基础设施建设**：是中亚国家的重点领域之一。中国企业积极参与中亚国家的基础设施项目，如塔吉克斯坦政府办公大楼、中吉乌铁路、中亚—中国天然气管道D线等。

**新能源汽车**：中国汽车品牌如比亚迪、长城汽车等通过技术积累和本土化策略，在中亚市场取得了显著成绩

**制造业与消费品**：中亚市场对中国制造业产品需求旺盛，特别是在汽车配件、瓷砖等消费品领域。此外，纺织服装企业也通过新疆喀什地区向中亚市场出口，取得了良好的经济效益

**数字经济与科技**：数字经济和科技领域也是中国企业出海的重要方向。华为云在中东中亚地区提供云基础设施、数字化转型等服务，帮助企业提升竞争力

来源：公开资料整理

## 中企出海商旅目的地热度指数

# 出境商旅：出海目的地“黑马城市榜”，亚洲国家居多

- 从城市维度上看，综合差旅订单量规模及增速排序，2024年中企出海的黑马目的地城市多集中在亚洲国家。其中TOP2均是位于泰国的港口城市，位列第三的阿塞拜疆首都巴库，位于欧亚大陆交接处，也是“一带一路”倡议下的重要节点。

2024中企出海目的地-黑马城市榜

排名	国家	城市	订单量同比增速	综合热度指数
1	泰国	罗勇	983%	50.5
2	泰国	是拉差	756%	41.1
3	阿塞拜疆	巴库	287%	20.2
4	美国	贝尔维尤	224%	20.0
5	印度尼西亚	巴厘巴板	291%	18.1
6	南非	桑顿	239%	18.0
7	越南	荣市	226%	17.9
8	美国	西雅图	164%	17.1
9	俄罗斯	叶卡捷琳堡	239%	16.2
10	乌兹别克斯坦	塔什干	160%	16.0

\*综合热度指数：由目的地订单量、订单增速综合计算得出  
评选范围：2023年订单规模均值以上城市

数据来源：携程商旅数据研究院

### 中企大量入驻泰国东部经济走廊

在泰国东部经济走廊（EEC）罗勇府和春武里府，越来越多中国企业开始入住。罗勇与是拉差是该区域的两个主要城市。

近年来，新能源汽车行业、家电行业等多家中企在泰国东部投资建厂。早在2005年，中泰两国企业就已合作建立了泰中罗勇工业园，是中国首批境外经贸合作区之一。

据泰国投资委员会（BOI）统计，2024年中国企业对泰国的直接投资申请总额为1746亿泰铢，同比增加了10%。根据泰国劳工部的统计，截至2024年8月，中国人获得工作许可证的数量为40053件，位居首位，较2015年增长了2.2倍。

### 政府间合作推动阿塞拜疆出海热度增长

阿塞拜疆是中国在南高加索地区的重要贸易伙伴，与中国的贸易额占中国与南高加索国家贸易总额的43%。中国企业先后在光伏行业、新能源汽车、制造业、跨境电商等领域开展业务。

2024年7月，中阿两国发布了战略合作声明，提出在新能源、储能和新能源汽车等领域合作，展现出双方在清洁能源领域的广阔合作前景与中国推动全球清洁能源的决心。

来源：公开资料整理

## 入境商旅现状

# 入境商旅：政策密集出台，入境差旅量增长

2024年入境差旅量增长

**66%** vs.2023

**97%** vs.2019

入境差旅量变化 (2019-2024)



数据来源：携程商旅数据研究院；公开资料整理

### 2025，稳外资力度再加大

2025年初，商务部、国家发展和改革委员会会同相关部门，出台了《2025年稳外资行动方案》，在“外资24条”等现有政策的基础上，从有序扩大自主开放、提高投资促进水平、增强开放平台效能、加大服务保障力度等四个方面，进一步提出了20项政策举措。

《行动方案》提出，扩大**电信、医疗、教育**等领域的开放试点，推动国家服务业扩大开放综合试点工作提速加力；将更多外资项目纳入重大外资项目和重点外资项目清单，尽快明确政府采购本国产品标准，优化药品带量采购，继续稳妥扩大单方面免签国家范围，有针对性举办银企对接活动，提升外资企业贸易便利化水平等举措。

截至2024年底，外商累计在华投资设立的企业超过123.9万家，实际使用外资20.6万亿元人民币。

外商在华投资已覆盖了20个行业门类、115个行业大类；在制造业领域，有31个大类和548个小类都有外商投资。

## 从商务旅行数据看外企来华

## 入境商旅：外企来华客源地集中于亚太，目的地主要为一线、新一线城市

- 当前外企来华热门客源地，主要集中于亚太地区，新加坡位列第一，其次为泰国、马来西亚。迪拜凭借宽松的营商环境也长期聚集了众多跨国企业，是外企来华商旅第四客源地。
- 在目的地城市上，外企来华目的地超5成集中于一线与新一线城市。
- 从主要客源地亚太地区来华的外企，热门行业为金融、零售、医疗保健行业等。

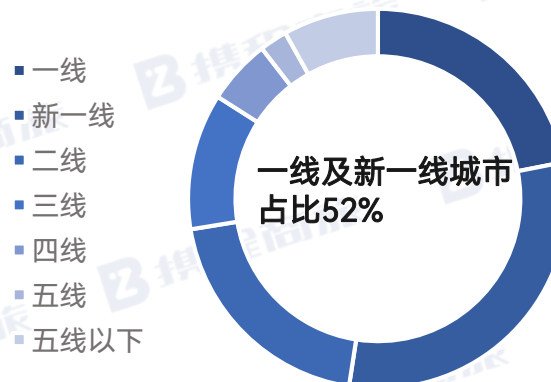
外企来华热门客源地城市TOP10

排名	城市	所在国
1	新加坡	新加坡
2	曼谷	泰国
3	吉隆坡	马来西亚
4	迪拜	阿联酋
5	首尔	韩国
6	东京	日本
7	河内	越南
8	旧金山	美国
9	洛杉矶	美国
10	雅加达	印尼

外企来华热门目的地城市TOP10

排名	城市	城市等级
1	上海	一线
2	北京	一线
3	杭州	新一线
4	南京	新一线
5	广州	一线
6	武汉	新一线
7	合肥	新一线
8	郑州	新一线
9	深圳	一线
10	成都	新一线

2024年各等级城市外企来华订单量占比



亚太入境中国热门行业TOP5

排序	行业
1	金融业
2	零售业
3	医药与保健服务业
4	信息与通信业
5	住宿与餐饮业

## 从商务旅行数据看外企来华

## 入境商旅：外企来华商务活动范围扩大，下沉至五线城市及县域

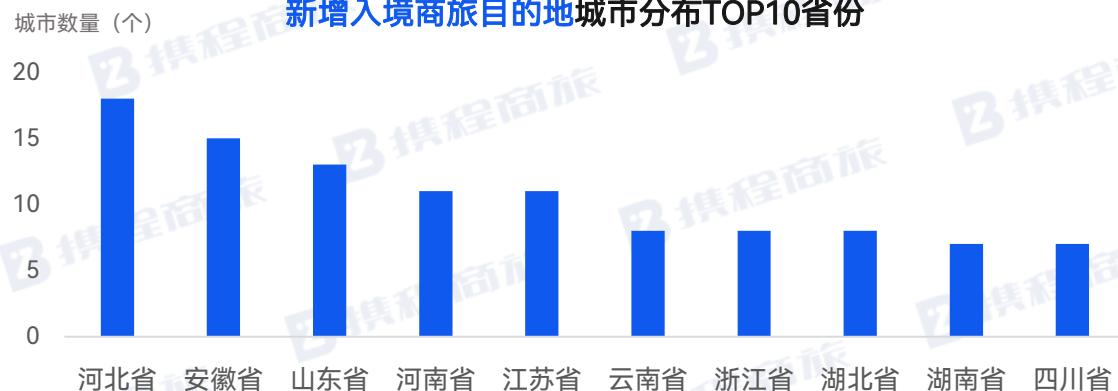
- 据携程商旅数据，2024年，外企入境中国新增目的地数量170个。新增目的地主要集中在河北、安徽、山东、河南、江苏等省份。其中，78%为五线以下的县城。
- 从下沉市场各城市等级热门目的地看，外企入境中国商旅范围广泛，热门城市覆盖全国各个区域。在五线及以下城市，更多热门目的地城市集中于东部沿海发达县域及西南边陲。

2024年外企来华  
新增目的地数量

170个

新增目的地中，  
五线以下城市占比 78%

新增入境商旅目的地城市分布TOP10省份



数据来源：携程商旅数据研究院

## 外企来华-下沉市场热门目的地城市

三线城市		四线城市	
1	海口	1	运城
2	三亚	2	西宁
3	扬州	3	达州
4	临沂	4	泸州
5	呼和浩特	5	景德镇

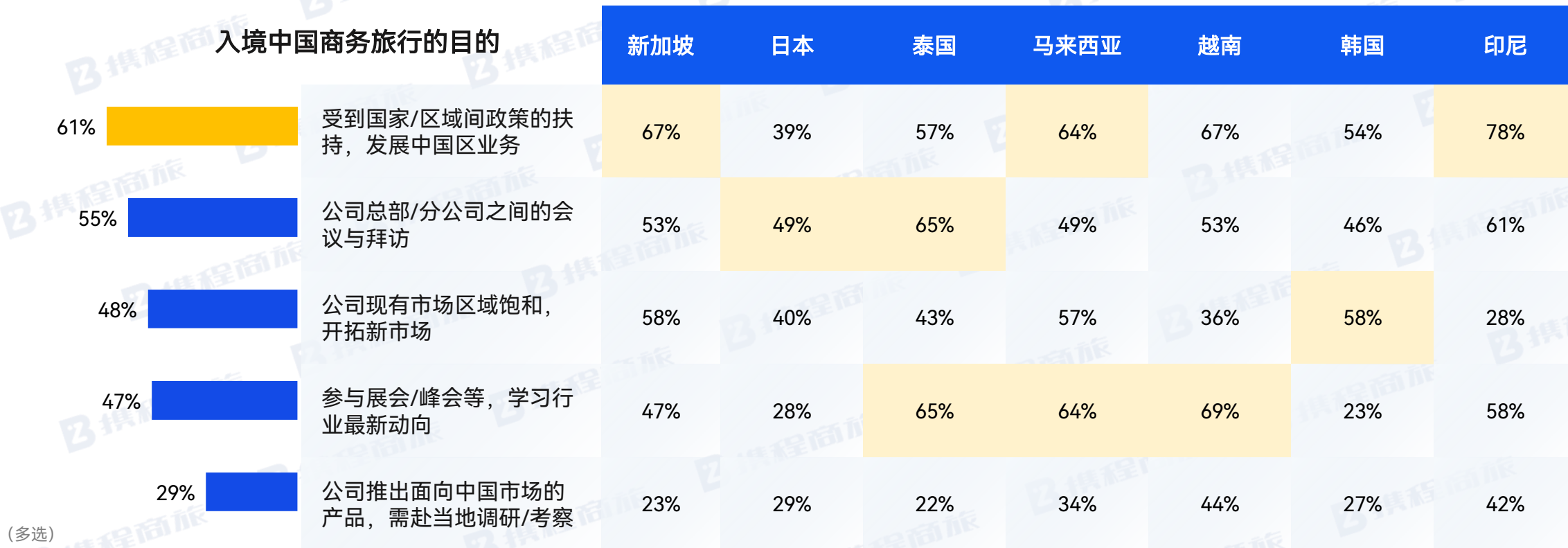
五线城市		五线以下城市	
1	西双版纳	1	义乌
2	鹰潭	2	张家港
3	丽江	3	平度
4	安康	4	开江
5	池州	5	晋江

## 亚太企业来华现状

# 入境商旅-亚太市场专题：政策扶持是东南亚企业来华第一驱动力

- 调研显示，亚太地区外企入境中国商务旅行最主要受到区域间扶持政策的影响，发展中国区业务。其中，东南亚国家（如新加坡、马来西亚和印尼）最为显著。而日本入境中国商务活动的主要目的为跨国企业间的会议拜访，韩国主要为开拓新市场。
- 2024年，中国推出了一系列便利亚太地区中外商务人员往来的措施，为湄公河国家商务人员签发五年多次“澜湄签证”，同时积极参与APEC商务旅行卡计划。

### 入境中国商务旅行的目的



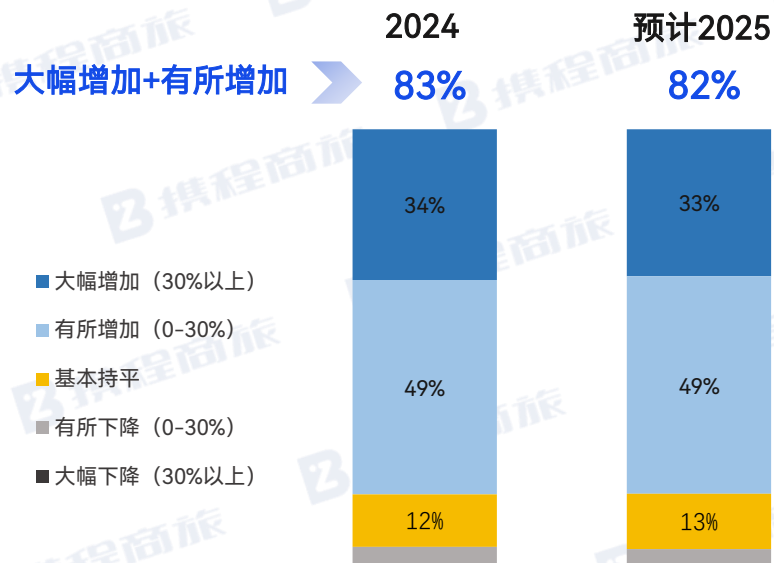
数据来源：亚太主要市场企业差旅负责人调研

## 亚太企业来华现状

# 入境商旅-亚太市场专题：八成以上受访亚太企业将增加入境中国预算

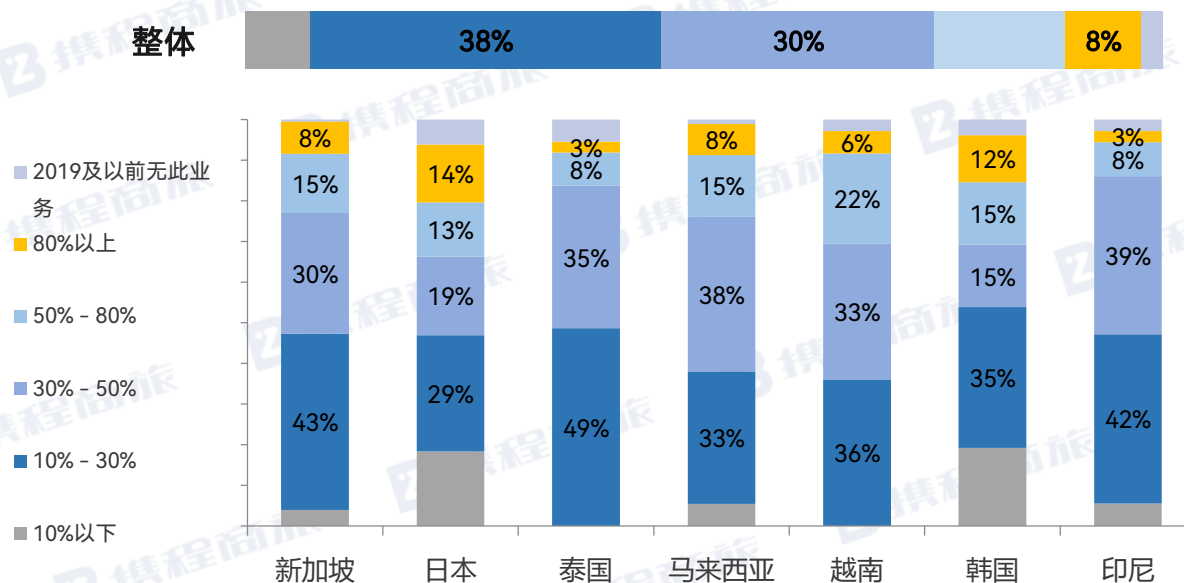
- 针对亚太地区企业差旅负责人的调研显示，受访企业中66%有入境中国的商务活动。其中，80%以上企业在2024年增加了入境中国差旅预算，34%表示预算大幅增加（增长30%以上）。
- 这一乐观趋势将延续至2025年，预计2025年，82%的企业将大幅增加入境中国的差旅预算。
- 相较于2019年，亚太入境中国商旅仍有很大复苏空间。超70%受访者认为，目前入境中国商旅恢复程度尚不足2019年的一半。仅8%认为，恢复程度已超80%。
- 从区域上看，印尼、泰国普遍认为恢复程度在50%以下，而日韩则呈现两级分化，部分企业恢复程度尚不足10%，但认为恢复超80%的受访者占比也最高。

### 亚太入境中国差旅预算变化情况



数据来源：亚太主要市场企业差旅负责人调研

### 亚太各国入境中国商旅恢复情况 (vs.2019)

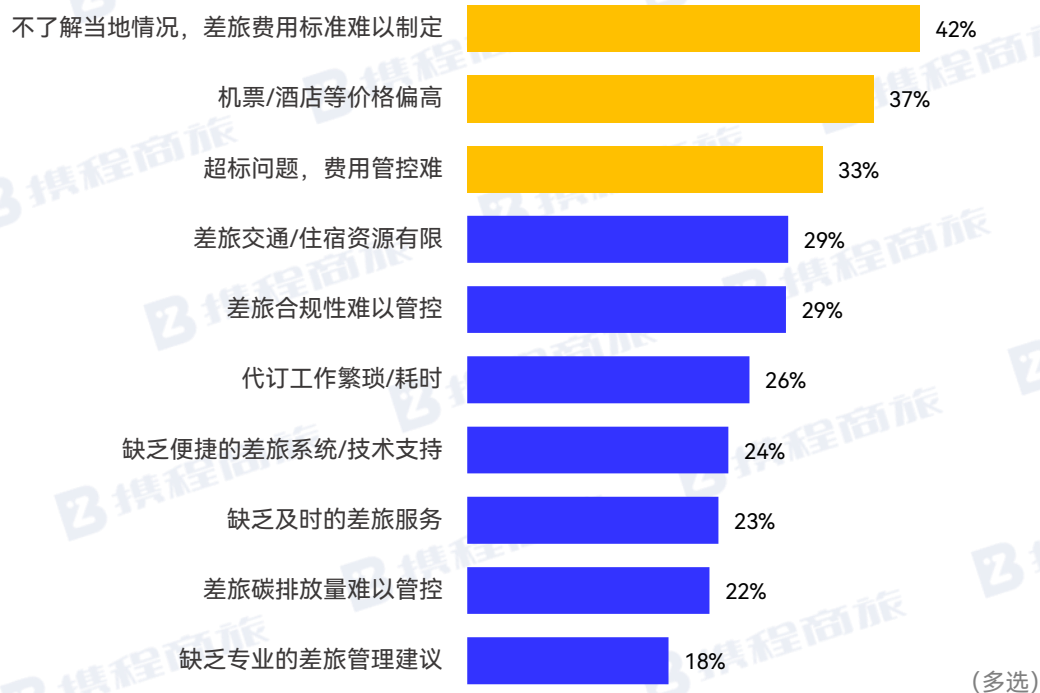


## 亚太企业来华差旅，都有哪些困扰？

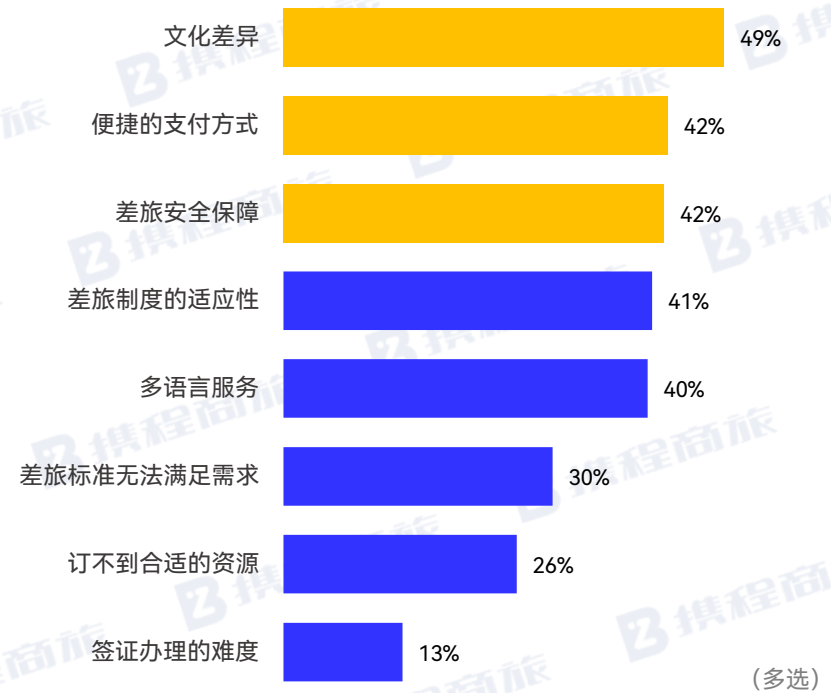
# 入境商旅-亚太市场专题：企业更关注费用管理，员工更关注文化、支付与安全

- 针对亚太地区企业差旅负责人的调研显示，入境中国差旅管理的挑战主要集中在费用方面，TOP3为：1. 差标难以制定 2. 价格困扰 3. 费用难管控。
- 而在员工层面，文化差异是最大的挑战，其次为支付与安全问题。因此，选择一家具备跨国差旅管控系统、多币种支付结算能力以及差旅安全保障服务的差旅管理公司尤为重要。

### 入境中国差旅管理的主要挑战



### 企业员工入境中国出差的主要痛点



## 跨国/多国差旅管理

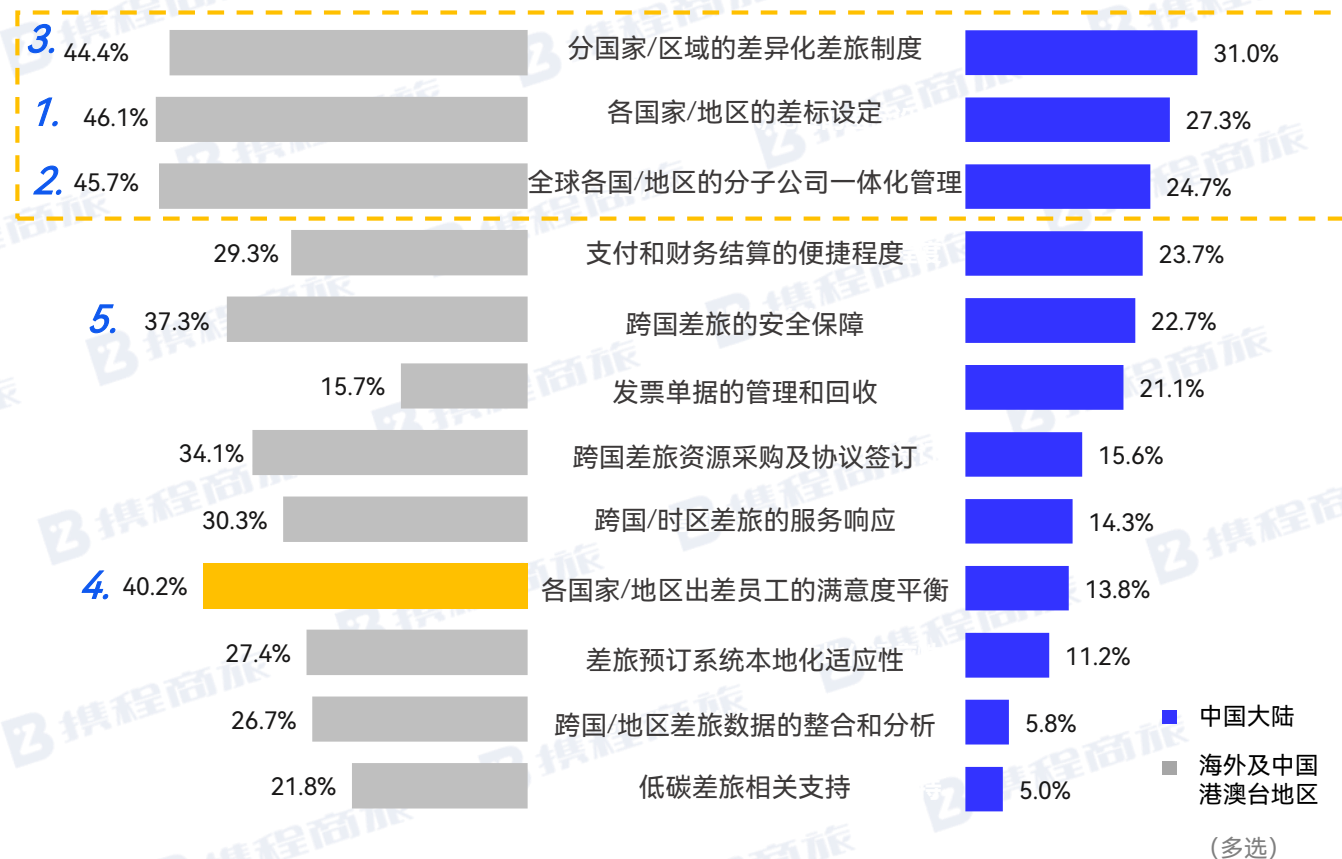
## 入境商旅：差旅政策差异化+管理一体化成为主要挑战

- 调研显示，海内外差旅负责人均认为跨国差旅管理的最大挑战是不同国家/区域差旅制度、差标的制定，以及分子公司的一体化管理。
- 此外，跨国商旅的安全保障也是差旅负责人都比较关注的问题。值得关注的是，海外及中国港澳台地区的差旅负责人认为平衡员工满意度也是一大挑战。而中国大陆则更关注支付和财务结算的便捷程度。

**【海外出差发票问题】** “海外出差没发票，需要让员工保留证据，而且涉及汇率等问题，对起帐来就比较麻烦。”  
(上海，某制造业企业)

**【安全保障措施】** “我们去的国家蛮危险的，让员工尽量没事不要出去乱跑，保证所有这些行程安排好以后，就让员工尽量两点一线，所有的行程，能上报的尽可能的跟部门领导都要上报。我们也会在一些国家，就是有一些商务的同事要跟当地的大使馆，移民局，他们本地的移民局定期做一些沟通和交流。”  
(深圳，某信息技术企业)

## 国际差旅管理中面临的痛点和挑战



第二章

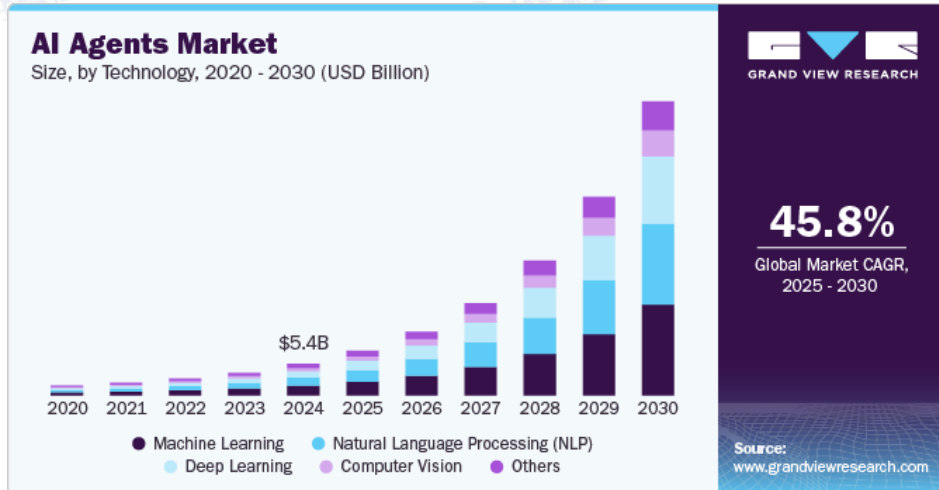
应变：时代“脉搏”

# AI，从入场到主场

## AI的时代脉搏

## 从大模型到智能体，AI企业管理迎来变革前夜

- 2024年下半年以来，AI领域的讨论热点开始由大模型转向智能体（AI Agent）。专家预测，2025年，AI智能体技术将变得更成熟和稳定，或将迎来AI智能体应用元年。
- AI智能体是能自主感知环境，并根据感知结果做出响应、决策并采取行动的实体。不同于传统的人工智能，智能体具备通过独立思考、调用工具去逐步完成给定目标的能力。
- 市场研究机构Grand View Research于25年2月发布的报告预测，2024年全球AI智能体的市场规模预计为54亿美元，2025~2030年的复合年增长率为45.8%



数据来源：Grand View Research

## 【大咖说】智能体将为企业应用软件带来怎样的变革？

从业界趋势来看，大模型作为基础设施，一切能力皆模型，一切应用都将变成智能体的趋势已经非常明朗。**企业应用软件也将逐渐转变为超级智能体**，如费控助理、财务助理、营销助手、采购助手、客服机器人等，它们将重塑传统的ERP（企业资源计划）、CRM（客户关系管理）、SRM（供应商关系管理）、客户服务等系统。

对于整个企业服务生态来说，智能体的普及和应用将带来一系列变革。一是重构企业服务产业的格局。传统的企业服务模式可能因智能体的引入发生改变，新的服务模式、产品形态将不断涌现。二是影响厂商的技术权力。**那些拥有强大AI能力的公司将成为生态体系的新中心**，其在技术上的优势将转化为市场竞争优势。三是推动生态分工的细化。随着智能体在各个领域的广泛应用，不同厂商将根据自身的优势和专长，在生态体系中扮演不同角色，共同推动整个生态的繁荣发展。

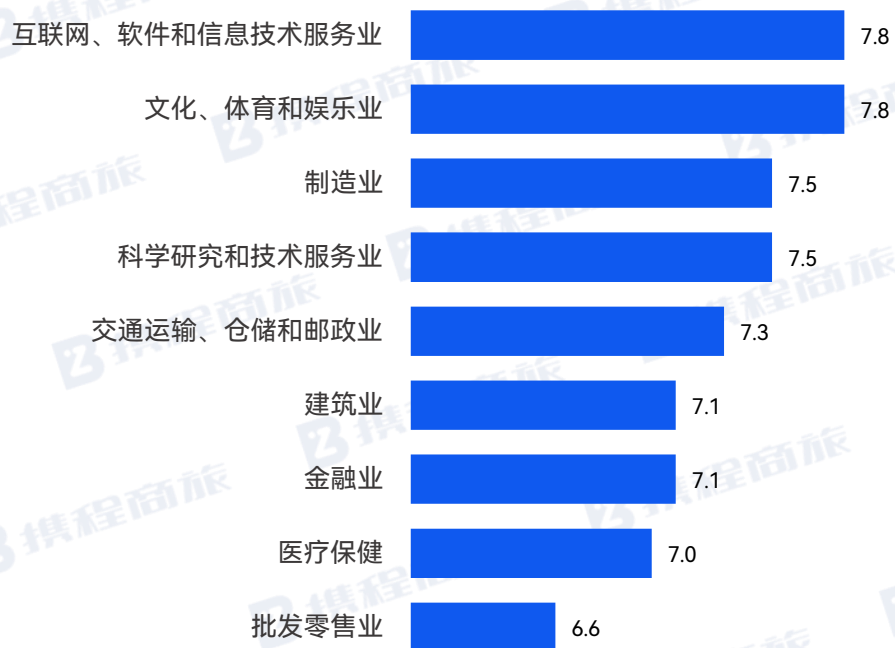
——用友网络科技股份有限公司BIP产品总监 李惠莘

## AI在各行业的应用

# 互联网信息、文娱行业AI应用渗透更广泛

- 随着AI应用的不断普及，日常工作中的AI辅助已司空见惯。现阶段，AI正在逐步进入企业生产、管理环节。携程商旅对企业差旅负责人的调研显示，在对AI在本行业/企业应用可能性的评分中，互联网信息、文化体育和娱乐业评分最高，其从业者更明显地感受到了AI在本行业的应用。

### AI在行业/企业应用可能性评分



注：图表中数据为各行业评分均值，评分为10分制

数据来源：企业差旅负责人在线调研

### 当前AI在各行业的应用案例

#### • 互联网信息领域

- 软件开发：如，自动化代码生成与优化、智能调试与问题修复、测试与验证等。
- 网络安全：帮助企业实现网络威胁的实时监测和自动防御，识别网络攻击和异常行为。

#### • 文化、体育和娱乐业

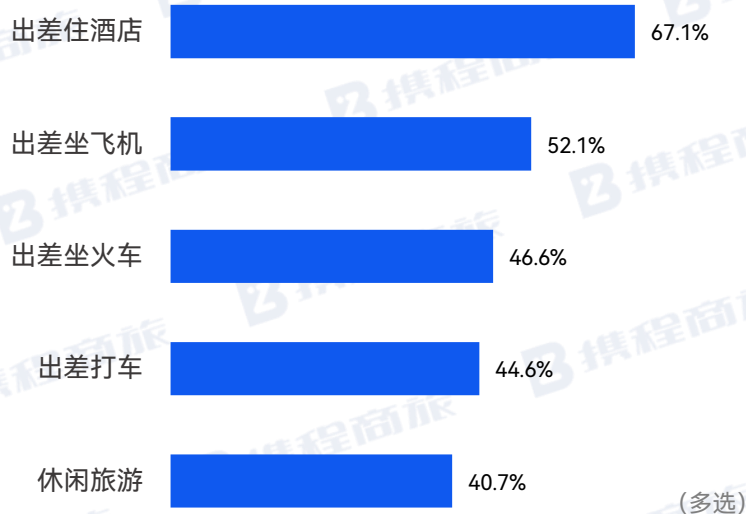
- 内容创作：通过AIGC技术，可辅助进行文案撰写、图像、视频、音乐制作。
- 内容推荐与个性化体验：通过分析用户的兴趣、行为和偏好，AI系统可以推荐符合用户口味的文化、体育和娱乐内容

## AI在出行中的应用

## 商旅场景中，用户对住宿中AI的应用更有感知

- 携程商旅调研发现，差旅人士在差旅各环节中，入住酒店时能感受到更多的AI应用。在差旅人士访谈中也发现，他们对于酒店服务机器人、酒店智能家居等感知度最高。

## 差旅人士出行中感受到AI应用的领域



数据来源：高频商旅人士在线调研

## 酒店及航空业的AI应用

在酒店及航空业，AI更多应用于提升客户体验及运营效率，如：

## • 酒店机器人服务

送物机器人、清洁机器人承担重复性任务，如送餐、整理房间等，释放人力以专注于个性化服务

## • 智能客房系统

智能客房系统能够通过语音交互，调节灯光、温度和音乐，提供更加舒适的住宿体验，此外，酒店可以根据客人的预订及偏好信息，为其推荐电影、音乐等多媒体内容。

## • 航空安全与运营效率提升

快速检测飞机故障，提升维修效率；迅速识别航班异常情况，提供实时预警等

## • 个性化推荐服务

航空公司利用AI技术根据客户的飞行历史和偏好推荐最优机票，提供个性化的旅行建议和服务。

## AI商旅期待

## 差旅负责人期待全流程AI管理，差旅人士期待“智能推荐”

- 调研发现，差旅负责人更希望AI应用能覆盖差旅预订、财务结算及开票、审批、报销等差旅管理环节。
- 智能推荐是差旅人士主要期望的AI“黑科技”应用，尤其在做好一站式机酒用车行程推荐、满足个人出差偏好、选择和产品智能推荐等方面。

## 企业差旅负责人希望AI在差旅管理中应用的场景或环节



(多选)

数据来源：企业差旅负责人在线调研；高频商旅人士在线调研

## 差旅出行人士期望的 AI应用“黑科技”TOP10



(多选)

## AI商旅应用

## AI+商旅，有哪些应用方向？

- 近年来，AI已在商旅管理的多个领域陆续得到应用。其中，既包括用户可直接体验到的服务（如智能客服等），也包括中后端的技术优化与服务提效（如合规监测，自动化流程处理等）。

## 行前

## 体验智能化

行程规划  
智能问答个性化资源  
推荐排序实时风控与  
合规管理

## 行中

## 服务智能化

AI智能  
客服支持自动化  
服务邮件处理实时服务  
总结生成

## 行后

## 数据智能化

一键生成  
综合数据报告自动化  
差旅数据分析客户反馈  
智能收集与分析

## 商旅行业中的AI应用

## • AI智能差旅行程推荐

如：差旅人士可通过与AI对话，告知AI出行需求，如“下周一去北京出差”，AI自动推荐符合用户偏好、公司规定的行程方案。携程商旅重磅打造行业领先的智能AI差旅助手“程星途”，为差旅人士提供智能化的行程推荐。

## • 风控与合规管理

利用AI技术，在海量数据中精准捕捉不合规行为，预测潜在风险，提供前瞻性的管理策略。例如，携程商旅“程信”产品，应用智能数据分析，助力企业实现高效的合规审计管理。

## 你可能不知道的AI商旅赋能

## • 翻译强化，提升信息准确度

使用大语言模型识别消息语义，自动识别消息内容异常，翻译错误。实现高效、准确的多语言翻译，保障跨国差旅出行。携程集团目前已将AI广泛应用于产品等翻译场景，为全球化出行体验高效赋能。

## • 提升人效与服务质量

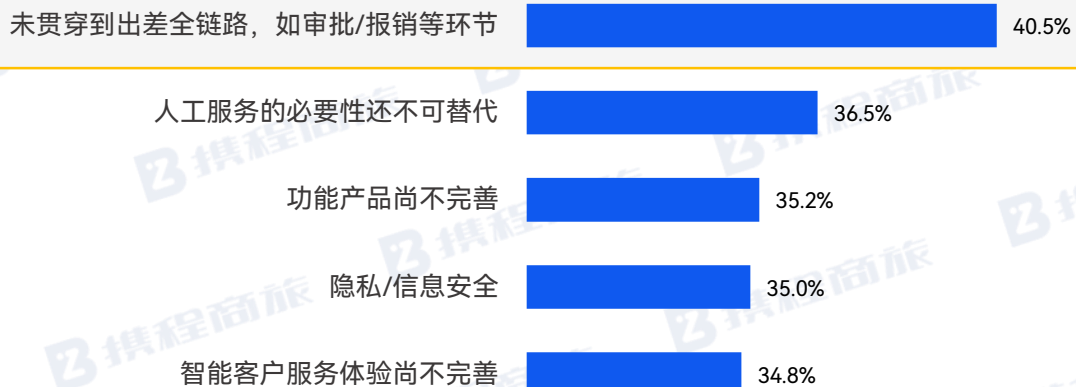
如携程商旅通过AI技术进行电话内容解析，可节省大量人工电话处理人工耗时，从而高效处理客户需求。

## AI商旅发展趋势

# 未来已来，AI智能体将重塑商旅体验

- 调研显示，差旅人士认为，AI商旅应用最需要完善的地方，是需要贯穿到出差全链路。随着当前AI智能体进入大爆发时代，全链路AI商旅的基础功能已经完备。未来，随着生态上下游在AI领域的合作加深，AI将有望重塑商旅“审批-预订-出行-报销”全链路体验。

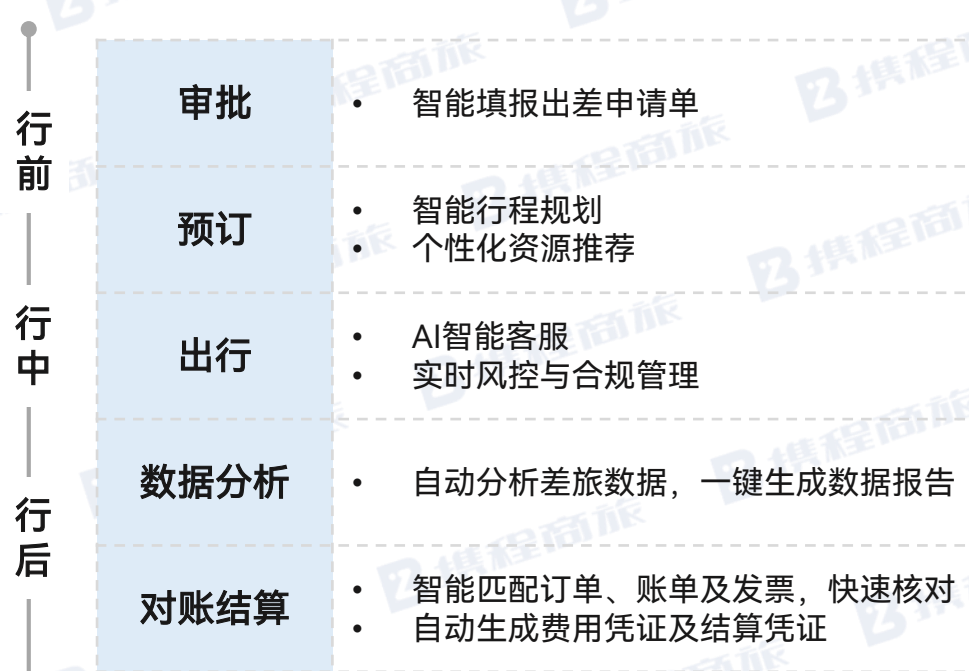
### 差旅出行中AI应用有待完善的地方TOP5



(多选)

数据来源：高频商旅人士在线调研

### “AI商旅”一体化趋势



\*基于携程商旅与用友BIP商旅费控系统集成方案绘制

通过商旅平台与企业管理系统的集成，可实现差旅全链路的一体化智能体验。员工无需垫资即可完成智能审批和预订，出差结束后，一键对账结算。

# 第三章

驭变：需求“平衡”

降本增效

TMC选型

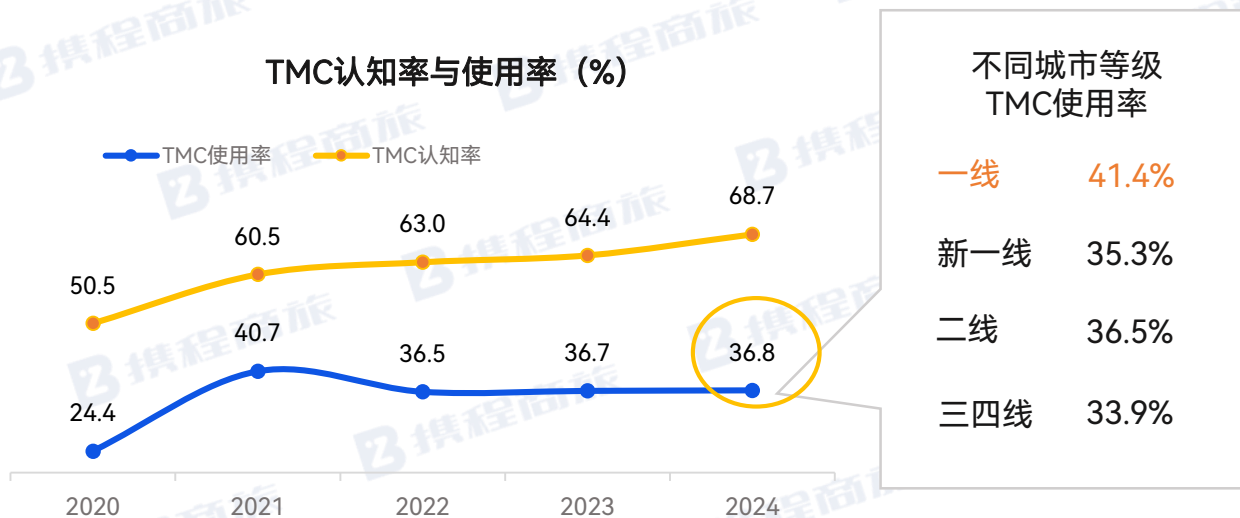
价格趋势

差旅新趋势

## 商旅管理现状

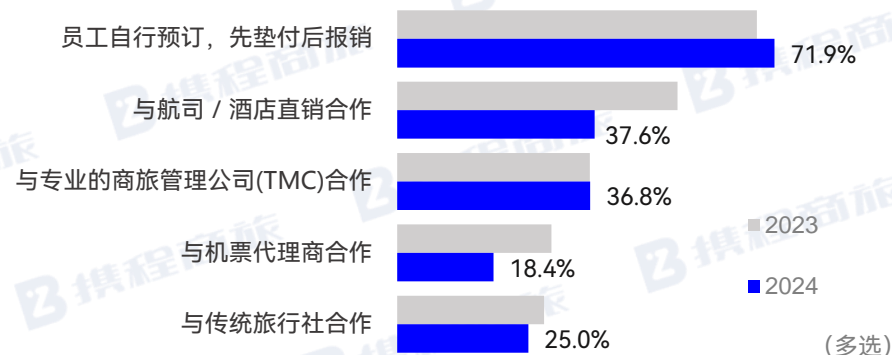
# 差旅管理市场：TMC认知率持续走高，从认知到管控的空间仍然较大

- 调研显示，TMC认知率近年来逐年上升，2024年认知率已达68.7%，同比增加4.3个百分点。但从另一条使用率的曲线来看，增长微小，可见从认知到管控的市场空间仍然较大。从城市等级看，一线城市企业TMC使用率显著高于其他城市，下沉市场仍有较大差旅管控空间。
- 在差旅管控模式上，员工自行预订后报销仍是主流模式。从出差目的地看，海外差旅较多的企业，员工自行预订垫付的比例更高，相对更多的处于粗放型管控阶段，差旅管理成熟度有待提升。

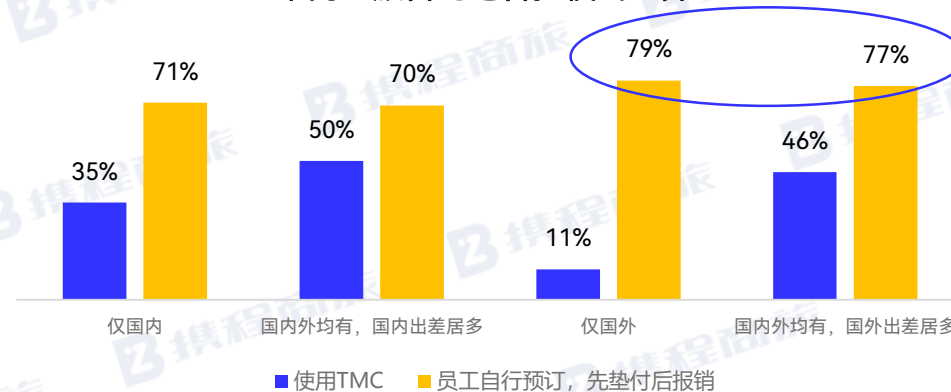


数据来源：高频商旅人士在线调研

### 企业差旅管控模式



### 不同差旅目的地管控模式差异



## 差旅管控成熟度

# 信息通信/互联网、批发零售业差旅管控成熟度增长显著

■ 2024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/互联网、金融和保险活动、农林牧渔业仍是差旅管控成熟度TOP3行业，且信息通信行业管控市场占比仍在提升。

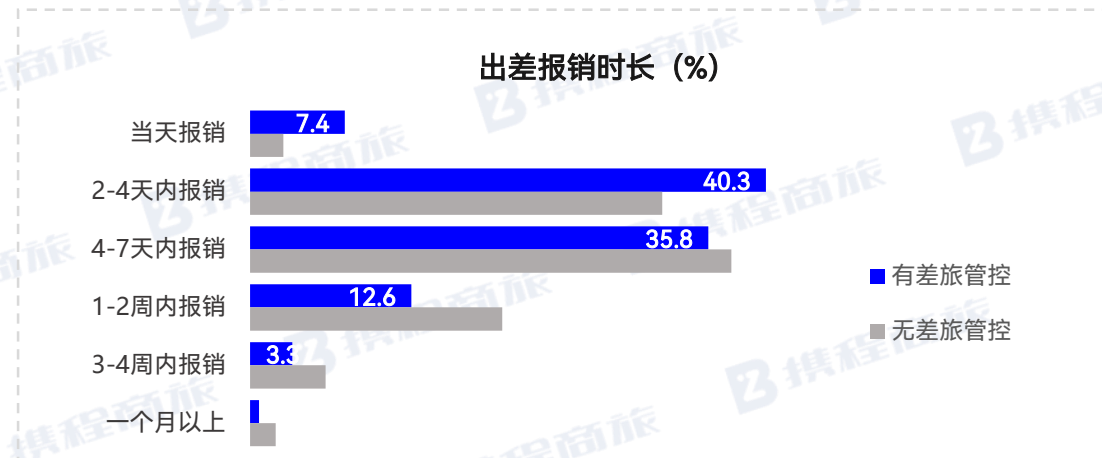
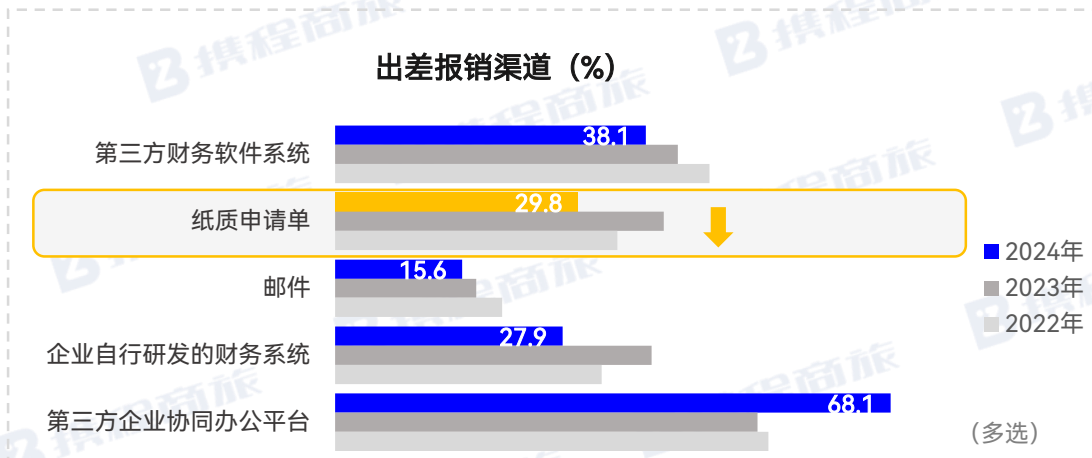
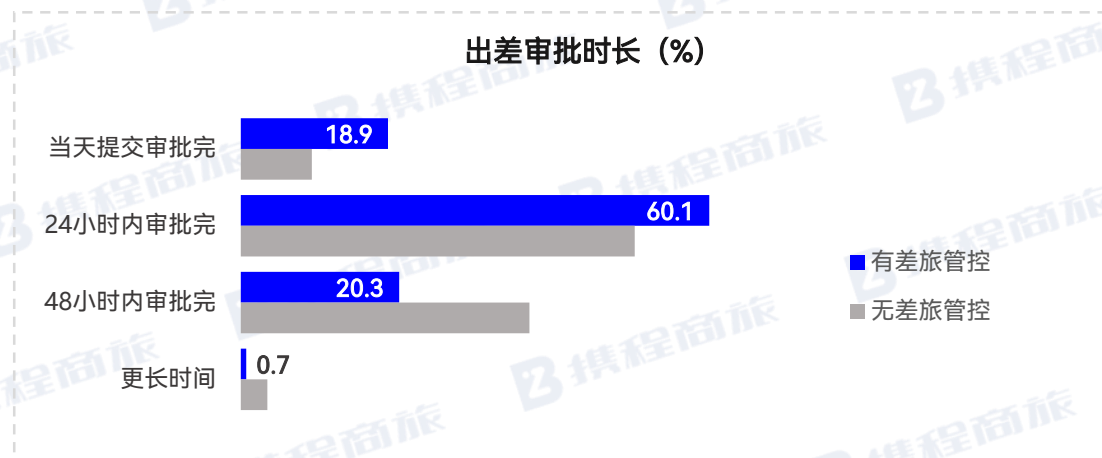
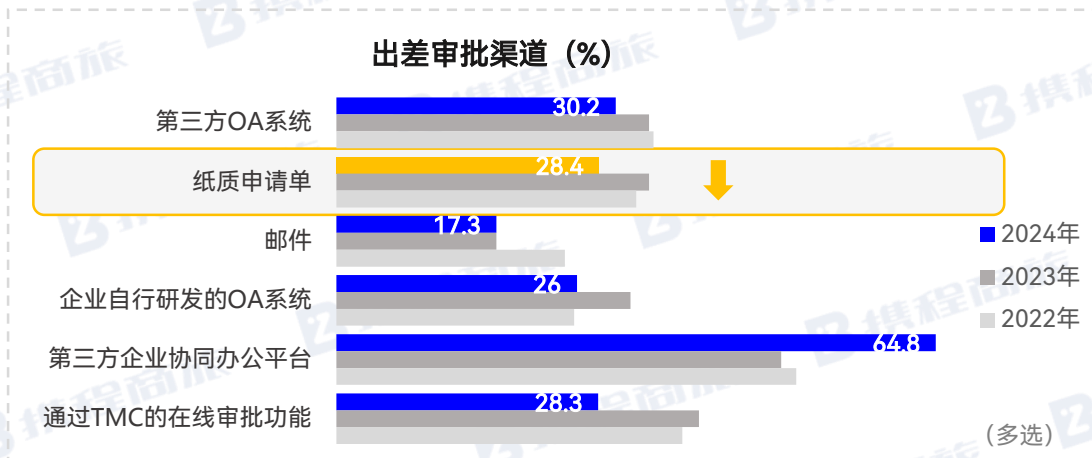
	差旅管控市场 2023年	差旅管控市场 2024年		差旅总体市场 2024年*
信息与通信/互联网	22.3%	28.7%	↑ >	5.7%
制造业	33.9%	28.4%	<	32.2%
金融和保险活动	11.7%	11.0%	>	2.5%
公用事业	10.2%	8.6%	<	9.5%
批发零售业	5.5%	6.2%	↑ >	3.6%
农林渔业	5.6%	5.4%	>	2.2%
专业、科技活动	2.6%	2.7%	↑ <	4.2%
运输与仓储	2.2%	2.4%	↑ <	5.0%
艺术、娱乐和体育	1.3%	1.4%	↑ >	0.2%
建筑业	1.1%	1.1%	<	4.0%
住宿和餐饮活动	0.9%	1.0%	↑ <	1.6%
房地产活动	1.1%	0.9%	<	8.2%
行政和支持服务	0.5%	0.9%	↑ <	14.4%
教育类	0.6%	0.8%	↑ <	1.6%
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%



## 差旅审批报销流程

# 差旅管理新洞察：纸质单据使用下降，通过差旅管控审批报销更高效

■ 近年来，差旅审批、报销流程无纸化进程加速，纸质单据使用占比显著下降。有差旅管控的企业，审批及报销耗时更短，流程效率更高。



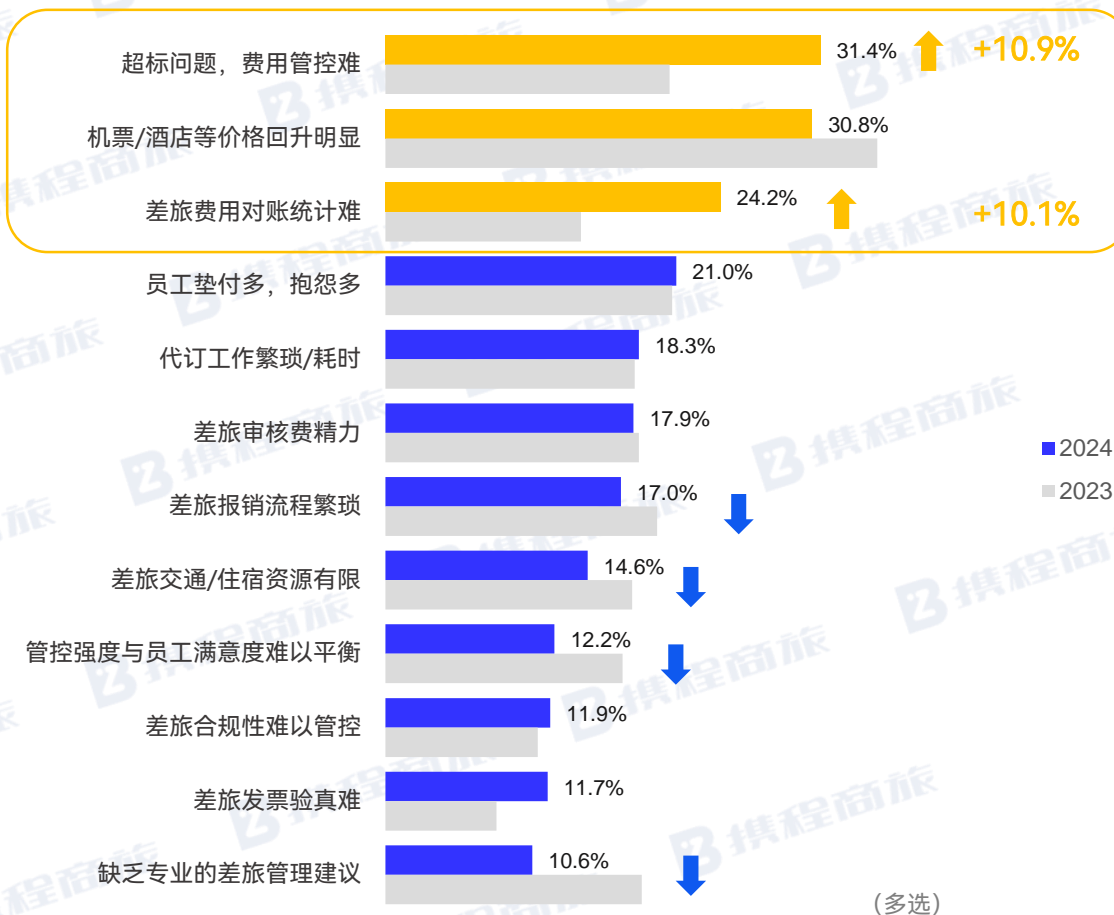
## 差旅管理中，有哪些困扰？

# 差旅管理新洞察：价格回升困扰有所减弱，费用对账困扰进入前三

- 相较于去年调研结果，选择【费用超标】、【对账统计难】的受访者比例上升显著。机票/酒店等价格的回升去年白皮书中排名上升明显，今年较去年比例有所下降，市场价格有所回稳。对账难题困扰上升明显，进入前三名。相反地，报销流程繁琐/资源有限/满意度平衡/缺乏专业建议困扰有所减弱。

差旅管控工作中遇到的困扰情况

vs.2023



### 差旅负责人，有哪些困扰？

#### 【超标问题，费用管控难】——是否制定了合适的差标？

“海外酒店价格高，高到差旅的两倍到三倍都不止，员工不满意，很多费用要自己承担，目前来看大部分情况下都是超过差标的，这个差标的制订财务还在讨论中”

(北京，某互联网企业)

#### 【费用对账统计难】——是否需建立了更自动化的对账机制？

“之前我们那个平台跟第三方商旅会有一个滞后性，我们下个月才能结上个月的费用，就会出现跟预算对不上的问题，导致后来亏很多。比如说你这个部门只做了三万的差旅预算，但是等到我下个月结算的时候，发现你们上个月花了不止三万。”

(北京，某半导体企业)

#### 行政人力人群top困扰

1. 费用管控难
2. 对账统计难
3. 代订繁琐

#### 财务人群top困扰

1. 费用管控难
2. 对账统计难
3. 价格回升

#### 采购人群top困扰

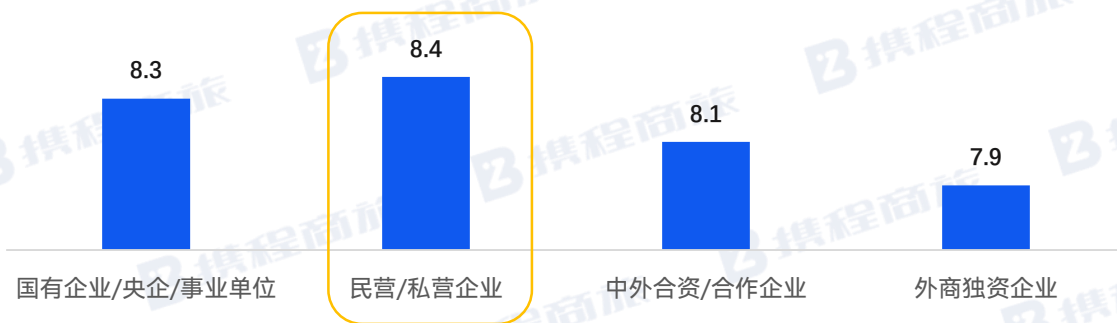
1. 对账统计难
2. 费用管控难+审核费精力+报销流程繁琐

## 再谈“降本增效”

## 降本的“平衡”，统一管理或进行引导为主

- 不同类型企业中，国有企业/央企/事业单位、民营/私营企业对降本增效的关注度更高，外商独资企业关注度明显较低。
- 为降本增效，企业主要采取安排专门人员统一预订、引导员工选择更经济的交通或酒店、严格管控差旅费用、引导员工节省费用等方式。

企业对降本增效的关注度评分



注：图表中数据为各类型企业评分均值，评分为10分制；

## 专人统一代订的优劣势分析

专人统一代订通常可减少员工个人安排差旅时间，提高效率，同时更容易确保预订符合公司差旅政策，也便于数据的集中管理。但统一代订模式的效果依赖于代订员的能力，同时也需要综合考虑公司差旅规模。这种模式有潜力降本，但并不保证一定能降本。

数据来源：企业差旅负责人在线调研

## 企业采取的降本增效的措施情况



(多选)

# 认知升级：从“降本”到“优本”

## 降本的“平衡”，流程提效与精细化管理受关注

- 调研显示，除显性成本（采购价格、服务费等）外，人力成本、时间成本以及通过精细化管理优化资源分配也成为当前差旅负责人考虑的主要因素。

### 差旅负责人如何“优本增效”？

**【集中管理/流程提效/降人力成本】**“我们系统已经和TMC绑了，在我们企业内部就可以审批、预订、报销，效率是提升的非常多，我们专门做这一块都要有3到5个人去整合这些东西，现在取消了专员”（广州，某医药企业）

**【集中管理/流程提效】**“准备与TMC合作，对接集中管理的差旅管理系统，目前在跟技术部那边沟通中。因为数据方面的话，还是要看对接之后系统兼容性，还有需考虑数据安全问题。”（广州，某物流企业）

**【精细化差标】**“根据各区域销量规划制定差旅预算。根据销量倒推所需出差人员数，按岗位职级制定差标预算，每向上一级预算乘以一定系数。”

“根据城市分类制定差标，动态调整。新疆西藏这种地方，因为消费比较高，以前可能会纳入二类城市，像省会城市这样的，但是他们消费比较高，如果用二类城市这样消费标准去框他的差旅标准是不太合适的。”（成都，某食品企业）

数据来源：企业差旅负责人在线调研

### 企业差旅负责人认为优本增效更应关注的因素



根据各公司管控强度不同，通过隐性成本的管控，差旅成本预期额外降低10~20%

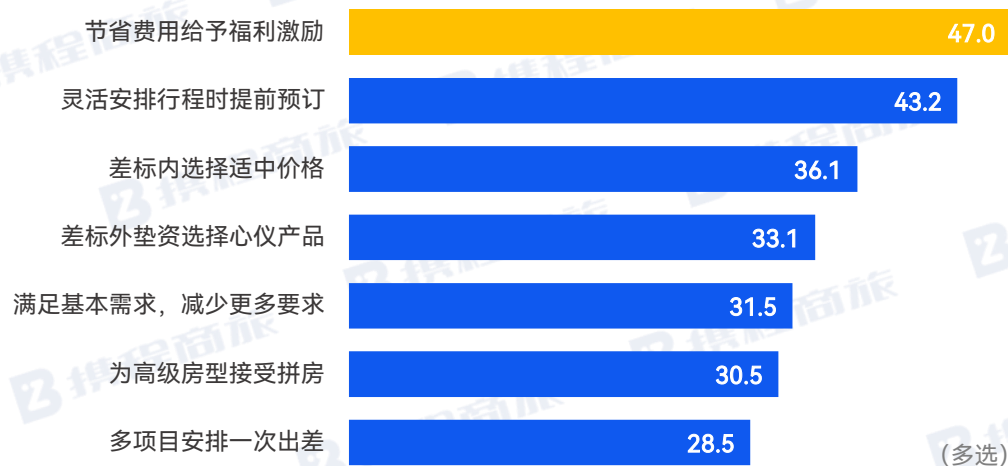
(多选)

## 认知升级：从“降本”到“优本”

# 降本的“平衡”，以激励带节省，企业与员工双向受益

- 当员工被问及愿意配合公司的降本增效方式时，近半数选择了节省费用给予福利激励，可见通过数字化管理，搭建差旅福利激励模式仍有较大探索空间。
- 此外，员工还愿意通过提前预订、在差标内选择适中价格等方式，配合企业降本增效。

### 员工愿意配合的降本增效方式 (%)



数据来源：高频商旅人士在线调研

### 差旅负责人激励员工小技巧

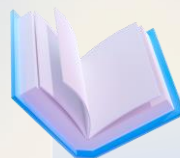
#### 【节省费用按一定比例返还给员工】

“我身边有同行，我觉得他们公司制定的标准还蛮合理的，比如两百一天，如果你住的150相当于在公司层面省了50，他们会把50的差异，50%给公司，50%给员工，所以他们公司里面就很多同事不会顶着差标，反正我150已经能住了就住一般的，自己出差的时候可能还会有一些收入进来。”

#### 【差旅预算使用率与奖金挂钩】

“我们一年的奖金和差旅成本是挂钩的，我们部门其实大家也都知道，想要多拿奖金的话，你只能把差旅中所有的费用尽量的压缩。”

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，企业可通过“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，帮助企业平衡降本与员工满意度。



# 十周年特刊： “优本增效”实战手册

面对上述费用管控、对账统计等差旅集中管理的难题

我们通过业内专家、企业差旅负责人访谈，结合大量客户案例

推出这份《“优本增效”实战手册》

希望给处于不同发展阶段的企业，有不同管理需求的差旅负责人

一定的参考，适合自身企业的差旅管理方法需要不断探索与摸索

Part 1 如何选择差旅管理服务商？

Part 2 “优本增效”：从入门到精通

Part 3 差旅资源价格趋势

# “优本增效”实战手册

Part 1 如何选择差旅管理服务商？

## PART1 如何选择差旅管理服务商？

## 服务、资源、财务结算能力是企业选择TMC的主要关注点

- 调研显示，在选择差旅管理服务商（TMC）时，企业最看重的能力是服务能力，其次为资源和结算能力。此外，通过与差旅负责人深访发现，品牌知名度/公司规模也是企业决策中会优先考量的因素。

## 选择差旅管理服务商（TMC）优先看重的因素

No.1 服务能力	No.2 资源能力	解决方案能力
		技术能力
No.3 财务结算能力		产品能力

数据来源：企业差旅负责人在线调研

选择TMC，差旅负责人有哪些考量？**【服务能力】** ——要能及时解决问题

“第一个就是回复的及时性，有事情要处理，我希望能跟着我们的工作节奏和时间来对接。”（北京，某互联网企业）

**【资源能力】** ——集中采购，性价比更高

“TMC能够同酒店供应链谈到企业能享受的协议价格。我们跟平台服务商搭建合作，也会享受这方面的政策，其实对我们公司整体的话还是比较划算的。”（广州，某医药企业）

**【解决方案能力】** ——提供适合企业自身的解决方案

“除了价格以外，更多可以给企业带来怎么样的附加的那些价值来减少我的工作量，给我们提供更好的解决方案，这个也是很重要的。”（深圳，某软件企业）

**【品牌知名度】** ——知名度高的更靠谱

“有知名度的相对来说更靠谱一些，因为一般合作需要签约，涉及公对公结算，所以会先看中它的知名度和信用。”（成都，某食品企业）

## PART1 如何选择差旅管理服务商？

# 服务能力关键词TOP3：24小时、人性化、安全保障

- 在服务方面，企业最关注的是24小时客户服务，其次为服务的人性化、安全保障和应急响应。
- 在面向企业高管等高端客群的服务方面，24小时服务依旧是最受关注的因素。此外，在高端客群服务方面，企业负责人更关注可以提供的个性化服务，如特殊权益、高端商务活动策划，以及个性化偏好管理

### TMC安全保障和应急响应服务

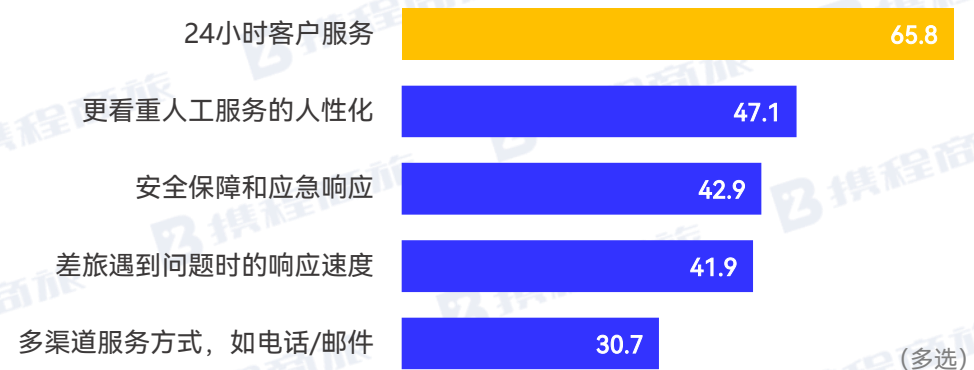
携程商旅设有一支应急保障服务团队，时刻关注全球公共安全、自然灾害事件。一旦有重大事件发生，他们会第一时间定位事发地商旅客户，逐一联系确认安全，并主动协调后续行程退改问题。2024年共干预紧急事件130多起，保障超2万名客户出行。

### TMC高端客群服务

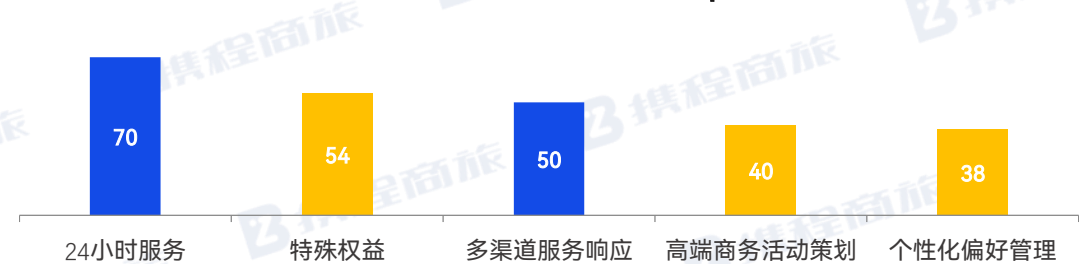
2024年，携程商旅推出了高端服务产品“程曜会”，致力于为企业高管及其贵宾提供定制化商务出行方案、高端旅游资源以及管家式生活礼宾服务。

数据来源：企业差旅负责人在线调研

### 服务能力关注要素top5 (%)



### 高端服务关注要素top5 (%)

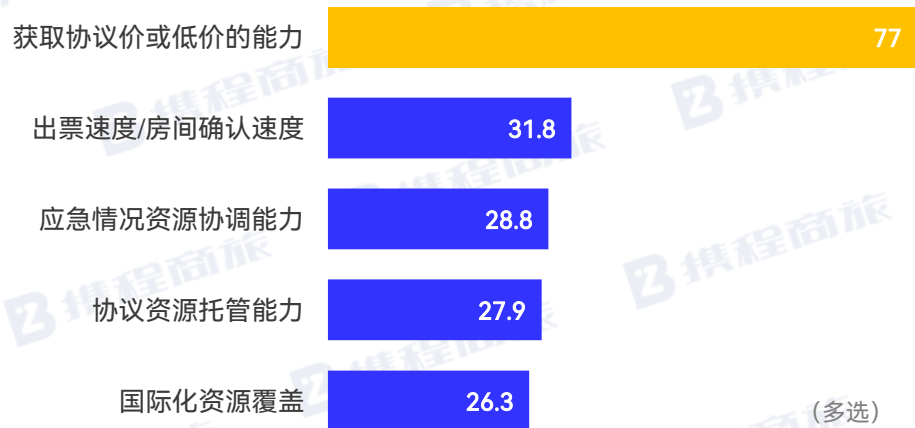


## PART1 如何选择差旅管理服务商？

# 资源能力关键词TOP3：价格、确认速度、应急协调

- 在资源方面，获取协议价或低价的能力，仍是企业负责人最关注的要素，选择比例远超其他要素。
- 除此之外，出票速度/房间确认速度，应急情况资源协调能力，协议资源托管能力，以及国际化资源覆盖也是较受关注的要素。

资源能力关注要素top5 (%)



数据来源：企业差旅负责人在线调研

### TMC的资源优势体现在哪些方面？

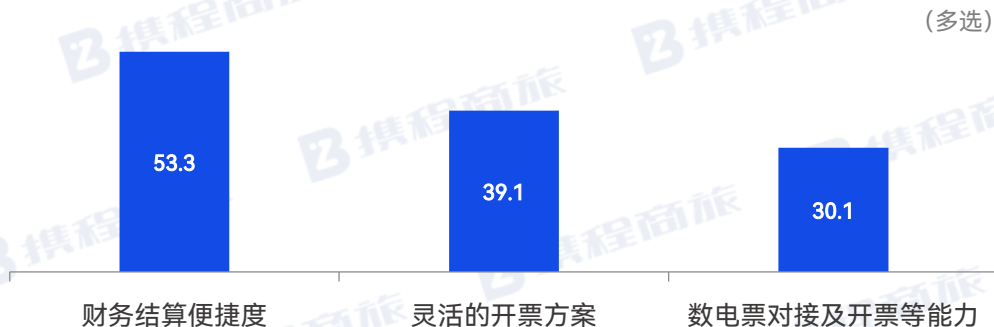
- **资源覆盖的广度**  
以酒店为例，除资源数量外，还需关注地域横向覆盖、城市纵向下沉覆盖，以及海外资源覆盖情况。
- **供应链采购能力**  
例如，是否拥有独家的协议价格或权益，是否拥有供应链直采团队，能否支持定制化资源采购。针对供应链侧（如单体酒店），是否有完备的合作与管理方案。
- **资源直连情况**  
直连资源可带来更快的预订确认速度、更准确的房态信息等，保障商务出行的流畅便捷。
- **全球资源合作能力（如GDS、NDC产品等）**  
在酒店资源上，接入GDS会员价，可享知名国际酒店集团会员折扣价资源，并支持酒店集团积分。  
在机票资源上，接入NDC产品，可享NDC渠道专属优惠票价，企业客户有机会享受额外折扣。

## PART1 如何选择差旅管理服务商？

# 财务结算能力关键词TOP3：便捷、灵活、数电票对接

- 在财务结算方面，企业负责人最关注的3大因素分别为财务结算的便捷度、灵活的开票方案，以及数电票对接及开票等能力。

财务结算关注的因素top3 (%)



企业数智化自助结算流程图

对账确认	开票	付款
<ul style="list-style-type: none"> <li>邮件提醒对账</li> <li>在线查询/下载账单</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在线核对差旅费用</li> <li>可根据需求自定义账单或拆分报表</li> <li>各部门对账人各自对账 (如需)</li> <li>在线确认</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>在线开票</li> <li>打包下载/拆分下载数电凭证</li> <li>可导出电子税务局抵扣认证清单, 便捷报税</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>在线还款</li> <li>根据应收款金额, 系统自动领款</li> </ul>

数智化 结算优势	及时	环保	灵活	便捷	高效
	结算数据 准实时查询/下载	结算账单无纸化	可自定义账单字段 拆分对账、一键下载多期账单	<ul style="list-style-type: none"> <li>数电票统一查询及下载</li> <li>对公业务结算数据统一管理</li> </ul>	对账结算周期有效缩短

**数电票功能系统集成** 通过系统集成，TMC可提供凭证查询接口，企业可在内部结算系统中，直接获取差旅数电凭证，差旅凭证获取更便捷。

数据来源：企业差旅负责人在线调研

## 数电票专题

# 企业差旅相关数电票应用进程回顾

■ 数电发票是《中华人民共和国发票管理办法》中“电子发票”的一种，是将发票的票面要素全面数字化、号码全国统一赋予、开票额度智能授予、信息通过税务数字账户等方式在征纳主体之间自动流转的新型发票。数电发票与纸质发票具有同等法律效力。

国家  
政策

### 启动数电票试点

2021年12月，国家税务总局在内蒙古自治区、上海市和广东省三个地区启动数电票试点工作

### 数电票试点范围扩大

财会〔2023〕7号文发布：电子凭证会计数据标准深化试点

### 试点名单开放

所有企业都可要求开具数电票（航空运输电子客票行程单），以此作为入账凭证。

### 所有国内航司支持数电票开具

所有国内航司可实现官网常态化开具数电票（航空运输电子客票行程单）

### 铁路客运推广数电票

11月1日起，铁路客运全面推广使用数电票

2025年9月30日前  
实现全面电子化

三部门发文，民航旅客运输服务、铁路旅客运输在9月30日前全面电子化

2021

2023

2024.4

2024.6

2024.11

2023年6月30日

携程作为第一批唯一同时加入OTA与TMC试点开具端的企业正式开出第一张数电票（航空运输电子客票行程单）

携程开具首张电子行程单

携程商旅设立数电行程单专项产研侧加速跟进

快速响应 及时跟进

携程商旅数电票基础功能上线

携程商旅迅速跟进火车数电票开票解决方案

以数治税  
一体化管理方案

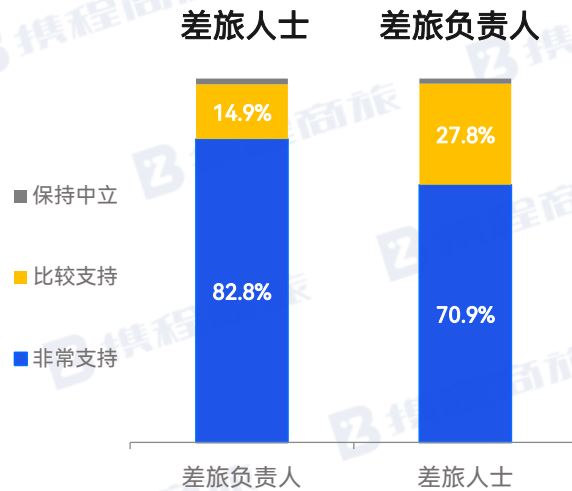
携  
程  
举  
措

## 数电票专题

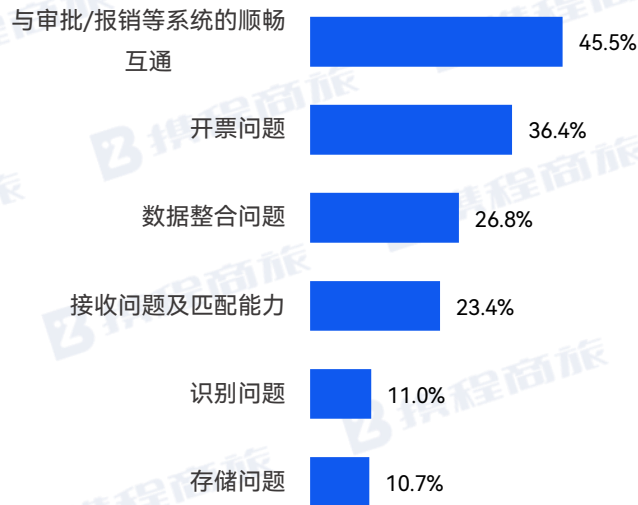
# 落地推行广受支持，期望流畅贯穿差旅全链路

- 企业差旅负责人、差旅人士对数电票推广的支持力度均较高，支持比例超九成，其中，差旅负责人“非常支持”的比例超八成。
- 27.8%的差旅人士认为开票及报销流程有待完善，超四成的差旅负责人表示数电票在与审批/报销等系统和环节互通方面也尚待完善。

不同人群数电票改革及电子化支持情况



数电票改革在差旅管理中  
有待完善的方面



(多选)

### 数电发票全面推广将带来哪些变化？

#### • 领票流程更简化

数电发票实现“去介质”，纳税人不再需要预先领取专用税控设备；通过“赋码制”取消特定发票号段申领，发票信息生成后，系统自动分配唯一的发票号码；通过“赋额制”自动为纳税人赋予发票总额度。符合条件的新办纳税人基本实现“开业即可开票”。

#### • 开票用票更便捷

纳税人登录全国统一规范电子税务局，使用其集成的电子发票服务平台上的“发票业务”功能，即可进行发票开具、交付、查验以及用途勾选等系列操作，享受“一站式”服务，不再需要登录多个平台才能完成相关操作。

#### • 入账归档一体化

通过制发电子发票数据规范、出台电子发票国家标准，将实现数电发票全流程数字化流转。同时，通过税务数字账户下载的数电发票含有数字签名，无需加盖发票专用章即可入账归档。

## PART1 如何选择差旅管理服务商？

# 技术能力：TMC的系统集成能力为首要重视因素

- 与企业内部OA费控等系统的集成能力是企业端用户最看重的技术能力，其次是合规监测和管理、差旅管理的管控功能、多种预订渠道。

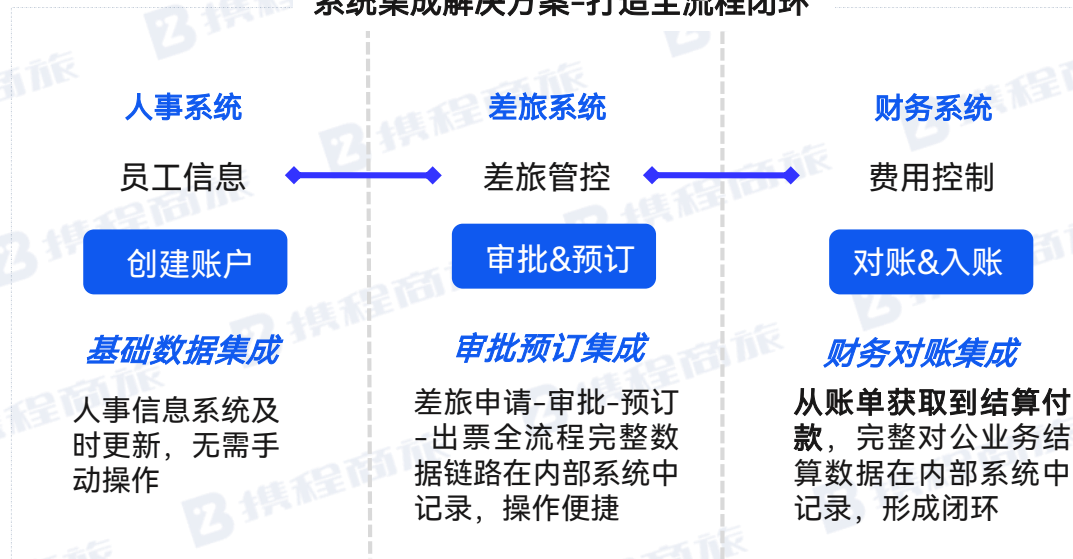
技术方面最看重的因素 (%)



*Tips: TMC的技术能力不止是表面能够看到的系统层面的功能或对接能力, 背后通过技术实现的高效服务体验/资源对接能力/合规管理能力等, 也是考验一家TMC技术能力的关键。*

数据来源：企业差旅负责人在线调研

系统集成解决方案-打造全流程闭环



### 差旅管理系统集成的优势

当企业具有系统集成需求时, 需考虑适合自身的集成方式。通过TMC对接OA、费控等不同厂商的系统, 可充分发挥每类厂商的专业价值, 让数字化差旅管理的全流程更专业、更灵活。

目前携程商旅已与4200+家国内外知名企业客户实现差旅管理系统集成方案。与国内外知名OA,ERP,HR等超过177+厂商有系统集成实施合作。

# PART1 如何选择差旅管理服务商？

## TMC选型地图

### 准备阶段

#### 确定需求

需要哪些差旅资源类型？哪些服务模块？

#### 确定系统方案

是否对接公司内部系统？采用哪种集成方案？

#### TIPS:充分了解企业需求，选择合适方案

若无个性化定制需求，可选择具有标准化基础功能的产品

### 选型阶段

梳理需求  
并下发需求  
建议书RFP

#### 服务商考察维度

#### 资源

资源数量及类型  
资源覆盖范围  
(海外/下沉市场)  
直连资源数量  
企业专享资源数量  
和价格优势  
协议资源定向采购  
和托管能力  
资源确认速度/出票速  
度/退改便捷度

#### 服务

服务人员规模  
客服中心所在地区  
是否7\*24小时服务  
多语种能力  
客服中心是否直营  
服务响应率/响应时效  
售后服务：应急响应能力和协调能力  
高端出行 要客服务

#### 财务

出入账时效  
对账功能便捷度  
对账/入账系统集成能力  
是否支持数电票  
支付方式多样性  
(如UATP)  
灵活开具发票  
一站式结算管控

#### 技术

系统稳定性、安全性  
系统对接能力  
数据加密传输/存储  
操作平台流畅度/便捷性  
用户体验  
(如自助退改签、酒店确认时长、车  
辆应答率、行程冲突提醒、到店无房  
/无车/无票概率等)  
AI能力和产品  
专利产品  
技术创新速度

#### 其他考量因素

品牌知名度/声誉  
服务经验/口碑  
数据在线查询及分析  
风险订单预警/合规管理  
垫资能力/现金流  
可持续发展解决方案  
咨询服务 解决方案能力  
(新趋势)等

#### 资质证明

资信证明

IATA证书

质量认证/信安保障  
如ISO认证、SOC2安全鉴证报告、CMMI3等

ESG相关认证  
如EcoVadis、MSCI等

专利  
软件著作权等

#### 报价要求

不同资源类型服务费  
(如国内/国际机票，酒店，火车票等)

不同结算模式服务费  
(如预存、月结等)

TIPS: 供应商服务成本构成复杂，但TMC已不仅仅是预订工具，能够给企业带来的数字化转型/数据赋能和咨询等附加价值

# “优本增效”实战手册

Part 2 “优本增效”从入门到精通

# PART2 “优本增效”：从入门到精通 数字化差旅管理实战路线图



\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

## PART2 “优本增效”：从入门到精通

# 数字化差旅管理实战——基础建设

### ◆ 数字化差旅管理第一步：配置管理信息

将组织架构及人员信息同步到差旅平台，进行集中管理，是实现分部门、分职级等精细化差旅管控的前提

#### 人员管理

- 配置组织架构及员工信息
- 配置员工职级
- 设置代订人员及权限（如涉及）

#### 成本中心规则设置

（相对更适用于大型公司）

- 基于公司实际成本归属情况，设置成本中心层级及适用范围

### ◆ 搭建“审批-预订-结算”全流程一体化

#### 审批

##### 审批规则设置

- 事前、事中审批
- 预订时校验申请单

##### 设置审批触发条件

- 设置预订/改签审批规则
- 如根据是否符合差标、支付方式等

##### 审批人

- 设置审批人结点（上级、项目负责人、差旅负责人等）

##### 审批方式

- APP/PC/邮件等

#### 结算

##### 开票规则

- 配置机票、酒店、火车票等不同资源的开票政策

##### 结算方式

- 月结
- 预存
- 现付

### 系统集成解决方案

若公司已有成熟的企业管理系统，或有整体数字化转型需求。

可考虑使用系统集成解决方案，将差旅管理系统与企业费控、ERP或协同办公平台等系统对接。

通过系统集成，可以优化差旅申请-审批-预订-结算的一体化流程，员工无需跳转多个平台，以每年出差20次计算，预计每位员工全年可节省200分钟。

# PART2 “优本增效”：从入门到精通

## 数字化差旅管理实战——预订管控

预订管控要素		初阶版			高阶版（颗粒度更细）			
管控维度参考	机票	舱等管控	起飞前N小时最低价	折扣管控 (预订价格不高于XX折)	舱等管控	改签管控	按需设置不参与比价产品	
					折扣管控	最高/最低价管控	起飞时间管控	提前预订天数
	酒店	分城市等级设定差标 (一线/新一线/二线/三线/四线/五线)			差标（可精确到行政区）	拼房/合住差标	按星级管控	
					限制单日可预订价格区间	可预订上浮金额	淡旺季价格管控	
	火车	坐席等级管控			坐席等级管控	行程时段/时长×坐席管控		改签管控
打车	指定时间/地点	每单价格上限	车型	职级×差标	时间、地点、车型	每单/每日/每月金额上限	用车次数	匹配已预订其他行程
接送机/站	每单价格上限		可预订车型管控		需匹配已预订航班号/火车班次	每单价格上限	可预订车型管控	

### 实战案例 机票预订管控

机票产品选择众多、价格波动大，企业可通过设置管控条件管控机票支出。某企业设置国内仅展示7折以下机票，如无低于该折扣机票，则展示航班最低价，最终将平均预订折扣价控制在5折左右，全价票预订比例低于1%。

### TIPS

#### 如何在管控同时，提升员工差旅满意度？

- 差旅作为企业业务拓展的刚需，不建议一味降低差标或减少出差，以免预订不到合适的资源，反而增加重复选择和沟通成本。
- 超标混合支付：通过系统设置，预订时超标部分允许员工个人支付
- 拼房/合住：允许2人同住，差标叠加或按一定比例上浮，扩大酒店选择范围
- 节省激励：将员工未使用的差标内费用按一定比例返还，激励员工节省（如携程商旅“心程贝”产品）

\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

# PART2 “优本增效”：从入门到精通

## 数字化差旅管理实战——差标设置

差标设定/超标管理		初阶版	高阶版
如何制定差标	差标分析	基于市场价、全行业/同行业差标制定 (可参考《“优本增效”实战手册》 价格趋势章节内容)	参考携程商旅在线管理报告中【酒店差标建议】 了解公司当前差标在目标地区/城市的使用情况
	差标分层	酒店：分城市等级设置差标 用车：分员工职级设置差标	<p><b>国内</b></p> <p><b>酒店：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、分城市差标可细分至行政区，差价较大城市单独设置</li> <li>2、分时间段（淡旺季）设置差标</li> <li>3、设置可上浮金额</li> </ol> <p><b>机票：</b>最高价管控 <b>用车：</b>若公司职级架构复杂，可综合员工“职级+所属部门”设置差标</p> <p><b>国际</b></p> <p><b>机票：</b>最高价管控、按航线设置差标 <b>酒店：</b>按国家/城市制定差标 <b>火车：</b>按国家制定差标</p>

### TIPS 遇到特殊情况，难以符合差标规定，可以怎么管？

根据预订产品的不同性质，按需配置以下规则：

- 1、若严格不予预订：可配置禁止预订或屏蔽显示
- 2、可预订，但公司不支付额外费用：可配置混付（即超差标金额员工自付）或不可公账支付
- 3、可预订，需说明原因：可在员工预订时，要求选择超标原因，或填写超标原因

\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

### 实战案例 精细化差标管控

分城市等级设置不同住宿差标，是较为常见的管控方法。但对于出差城市覆盖3000多个区县的某零售企业而言，需要更精细化的差标分层。差旅负责人发现，在像重庆这样的城市，市区与下辖区县酒店均价差异较大，容易造成差标浪费。于是，她将公司出差目的地按经济发展水平划分出1-6级，在差旅管理后台分别配置差标，细分至行政区，最大程度优化了资源配置。

在使用携程商旅的四年里，该公司员工的在线预订率提高到了100%，累计发票减少了70%，财务人力成本降低了50%。仅在2022年的数据统计中，机票预订平均折扣达到了42折，同比节约177万；酒店预订均价同比下降了11%，节约金额达到了268万。

## PART2 “优本增效”：从入门到精通

# 数字化差旅管理实战——合规监测

### ◆ 哪些场景可能存在不合规行为？

合规  
风险  
模型

#### 机票退款至个人账户

员工预订机票后，通过航空公司操作退票或改签，受航司政策限制，票款可能退入个人账户

#### 酒店异常调价套现

员工与酒店协同调高房价后下单，以此套取差旅费用获利

#### 未使用产品

已过出发时间但未使用

#### 酒店/交通行程冲突

员工入住酒店期间，其他因公出行订单（机票、用车等）存在行程冲突，可能存在未使用订单。

#### 用车异常

司机问题：绕路、不实收费等  
员工问题：同时间/同行程多次下单，司机和乘客电话相同等疑似套现行为。

员工已离职但尚未及时退款的产品

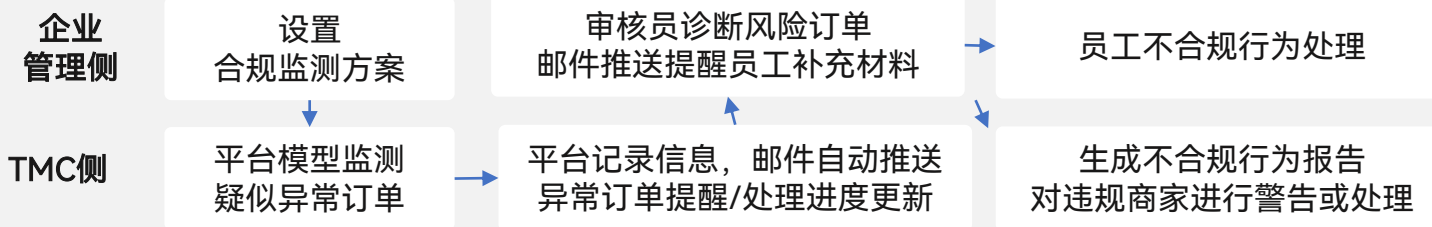
### 实战案例 酒店异常调价套现

员工小A经常去江苏某二线城市出差，酒店价格299元，小A差标500元，他跟酒店沟通，让酒店临时把房价调到499，他下单后，酒店又把价格调回299元，中间差价200元小A跟酒店平分。

公司根据携程商旅合规审计平台【程信】提供的信息，发现小A存在多次酒店调价后下单行为，下单价格远超日常均价。最终，公司对涉事员工进行处理，携程商旅下架涉事酒店。

2024年，携程商旅【程信】合规审计平台已累计处理订单达50万笔，涉及金额1.95亿。

### ◆ 建立自动化合规管控闭环



\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

## PART2 “优本增效”：从入门到精通

# 数字化差旅管理实战——数据分析

### ◆ 如何分析差旅数据，辅助管理决策？

初  
阶  
版

#### “一看”差旅基本面，支出一目了然

差旅管理报告3大问：预算花了多少？今年消费多少？TMC帮我节省了多少？

#### “二看”节省构成，哪个措施更有效？

- 直接节省：协议价机票/酒店带来了多少节省？
- 潜在节省：退改率是否过高，还有节省空间吗？通过TMC协调退改挽损的金额有多少？通过TMC优化资源采购结构，避免了多少不合理采购浪费？
- 隐性成本：审批、报销流程优化，带来的人效节省有多少？

#### “三看”行业对比，诊断差旅管理健康度

- 价格对比：预订均价、节省率
- 预订行为指标对比：退票率、改签率等
- 差标对比：差标使用率
- 超标订单：超标订单比例（原因排查）

高  
阶  
版

#### 业务分析：出差ROI评估

分析各部门/成本中心差旅消费量/频次，是否与业绩正相关，评估企业内部人效

#### 碳排分析：碳排放足迹

机票/火车/用车等碳排放量及节省情况，是否满足企业碳中和目标

### 某企业实战案例

### 年终盘点时，如何分析差旅数据？

#### • 明年预算怎么定？

某企业通过在线管理报告后台，分析了企业全年差旅消费各部门消费情况，基于实际消费调整了下一年的预算。

#### • 花销是否合理？

分析企业机票预订折扣率、退票率、改签率，发现预订折扣率略高于行业平均水平，计划**明年仅展示XX折以下机票，并鼓励员工提前预订。**

#### • 协议价使用是否合理？

差旅负责人在复盘时发现，公司员工出差城市较为固定，集中在北上广和成都，但其在**成都的酒店协议价使用率占比偏低。**通过分析员工在成都高频入住的酒店名单，借助TMC的酒店采购专家团队重新签订了新的协议价酒店，优化了公司在成都的酒店资源配置。

此外，在机票方面，通过分析**TOP10热门航线的预订均价，发现上海-成都航线预订均价高于市场平均水平，且协议价使用率低，**于是针对该航线定向与航司洽谈特殊折扣。

据携程商旅数据，2024年，68.5%的差旅管理者使用在线管理报告功能，节省率最高可达30%，累计节省金额达40亿+

## PART2 “优本增效”：从入门到精通

# 跨国差旅管理指南

### 基础建设

#### 选择一体化管理平台

- 使用一站式差旅管理平台，集成机票、酒店、打车/租车等资源
- 跨国差旅数据统一管理

#### 配置员工信息

- 邀请员工并激活账号
- 设置职级信息

#### 配置审批规则

- 审批方式
- 多级审批
- 提前审批

### 预订管控

#### 机票

- 按航线
- 按舱等
- 按职级
- 按起飞时段
- 最高最低价
- 提前预订天数

#### 酒店

- 按国家/城市制定差标
- 按职级
- 按酒店星级
- 限制单日预订金额上限

#### 火车票

- 按国家
- 按职级
- 按坐席

### 行后管理

#### 支付方式

- 公务卡、公账支付、个人支付
- 多币种

#### 数据分析

- 通过差旅管理报告了解差旅支出情况

### 其他要素

#### 员工安全保障

- 评估全球城市安全等级，高风险地区提高审批等级
- 建立应急保障预警及干预机制

#### 可持续发展解决方案

- 通过碳管理功能，了解和管控企业差旅碳排放量

### 实战案例

### 跨国差旅管理技巧

#### 如何优化资源配置？

- 基于历史差旅数据，梳理高频目的地使用量TOP酒店名单，签订协议价
- 针对大批人员海外常驻差旅需求，与酒店洽谈长期团队入住优惠价格。

#### 如何平衡员工满意度？

- 针对一些条件艰苦地区或安全较差地区，适当调高差标，预留可超标额度，审批权下放各部门。
- 长时间飞行，适当调高可预订舱等限制，或支持升舱金额公司与员工混付。
- 针对文化差异问题，可为员工制作目的地风土人情指南

#### 如何动态应对不同市场变化？

- 根据汇率变动及目的地安全情况，每年评审一次目的地分级标准。

携程商旅2025年上线酒店“地理安全评分”，对酒店所在地区安全情况评分，为出行人提供目的地安全风险参考

# “优本增效”实战手册

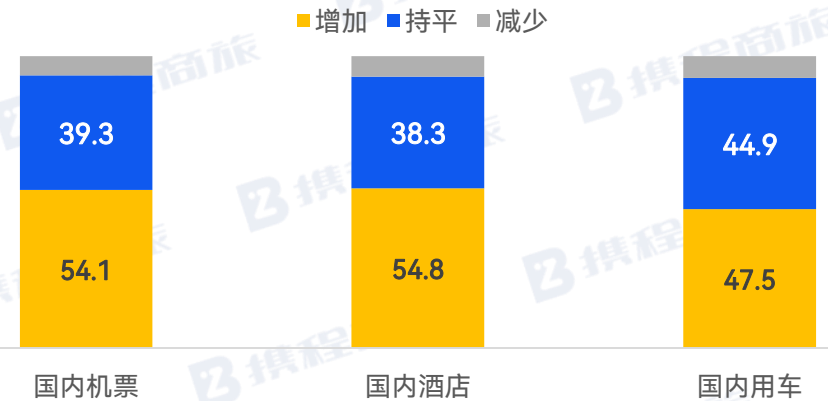
## Part3 差旅资源价格趋势

## 差旅标准

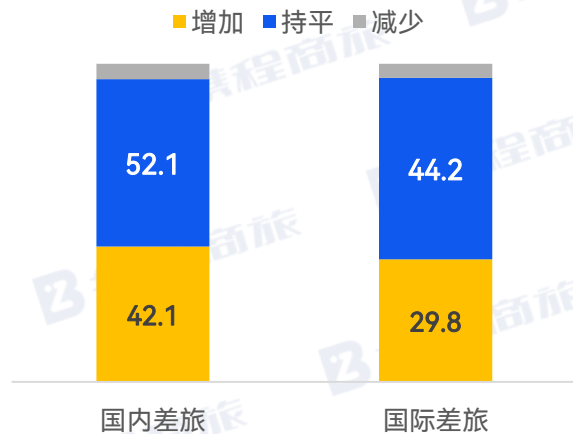
# 24年超半数企业差旅标准上调，25年与24年基本持平

- 携程商旅调研显示，2024年，超半数受访企业增加了国内机票及酒店差标。25年更多企业差标与24年持平，在市场价基本平稳的情况下差标变化不大。
- 24年，相较于国内差旅，更多企业选择增加国际差旅差标，尤其是国际机票、国际酒店上，选择上调差标的企业占比近60%，还有超半数受访企业上调了国际用车差标。

2024年【国内】差标变化情况 (%)



2025年【国内及国际】差标变化情况 (%)



### 差旅负责人调整差标，会考虑哪些因素？

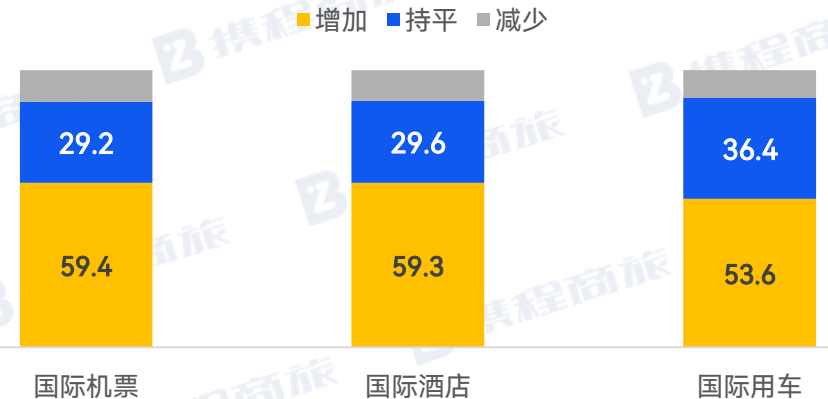
#### 【根据国际差旅目的地安全情况调整】

每年我们都会评审一次，国内的话稍微会稳定一点，变化不太大，国际的汇率差还有时局的影响，比如说有些地方它不太安全，那可能它的酒店等级要提升。（广州，某医药企业）

#### 【基于员工反馈综合评估】

会看员工反馈的频次和人数，如果大面积的人都在反馈那个地方出差的标准不够，住不了，或者是不同的时间段，比如一月份在反馈，6月份也在反馈，8月份还有，我们就会去检查这样的标准。（成都，某食品企业）

2024年【国际】差标变化情况 (%)

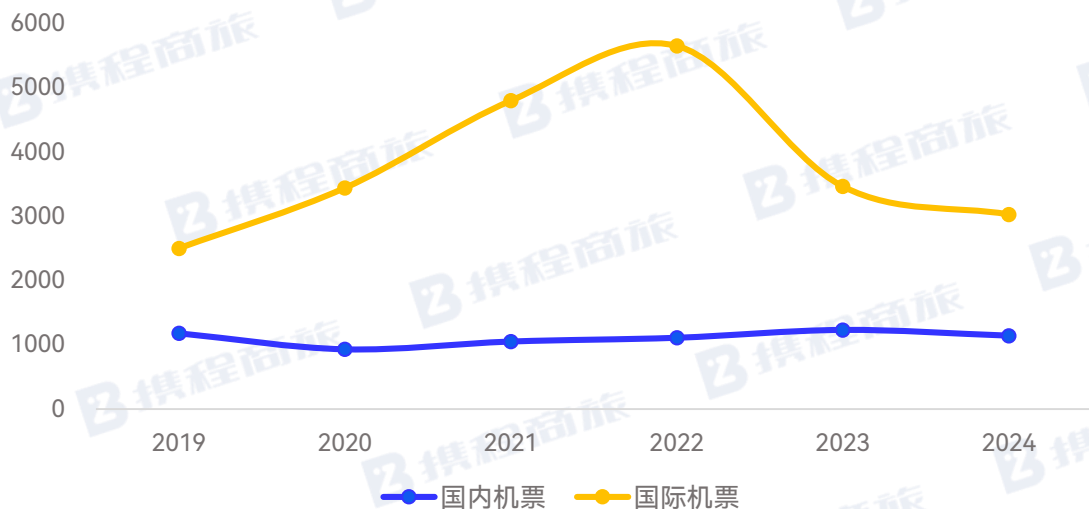


## PART3 差旅资源价格趋势

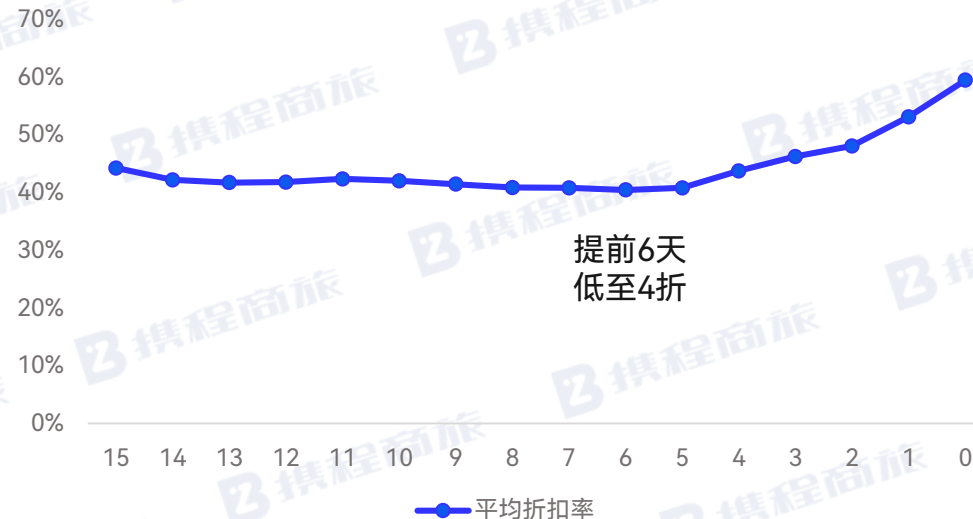
## 机票预订均价小幅下降，提前6天左右，平均折扣相对更优

- 尽管不少差旅负责人在调研中表示，感受到机酒资源价格回升，但从2024年预订均价数据上看，整体差旅资源呈小幅下降态势。
- 2024年国内外机票预订均价均小幅下降。国内机票在经历23年的小幅回升后回落至2019年水平；国际机票预订均价较23年下降13%，但尚未恢复至2019年水平。
- 分析提前预订天数与平均折扣率的关系，数据显示，提前6天左右，平均折扣相对更优，而出发前2天内，票价显著上升。

2019-2024 国内/国际机票预订均价



国内机票提前预订天数与平均折扣率



\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

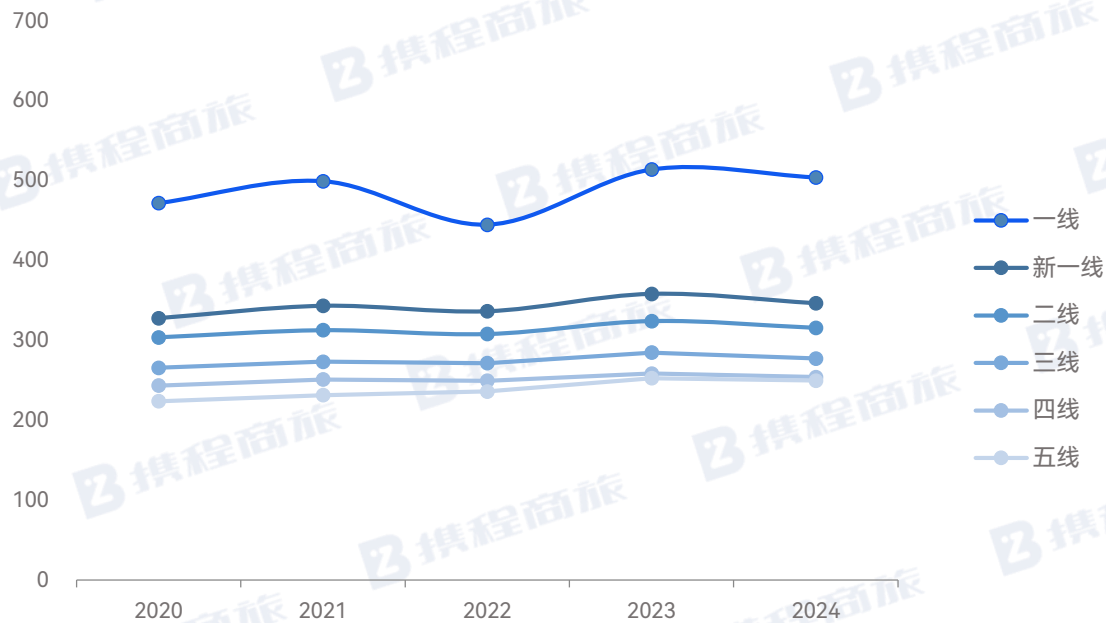
数据来源：携程商旅数据研究院

## PART3 差旅资源价格趋势

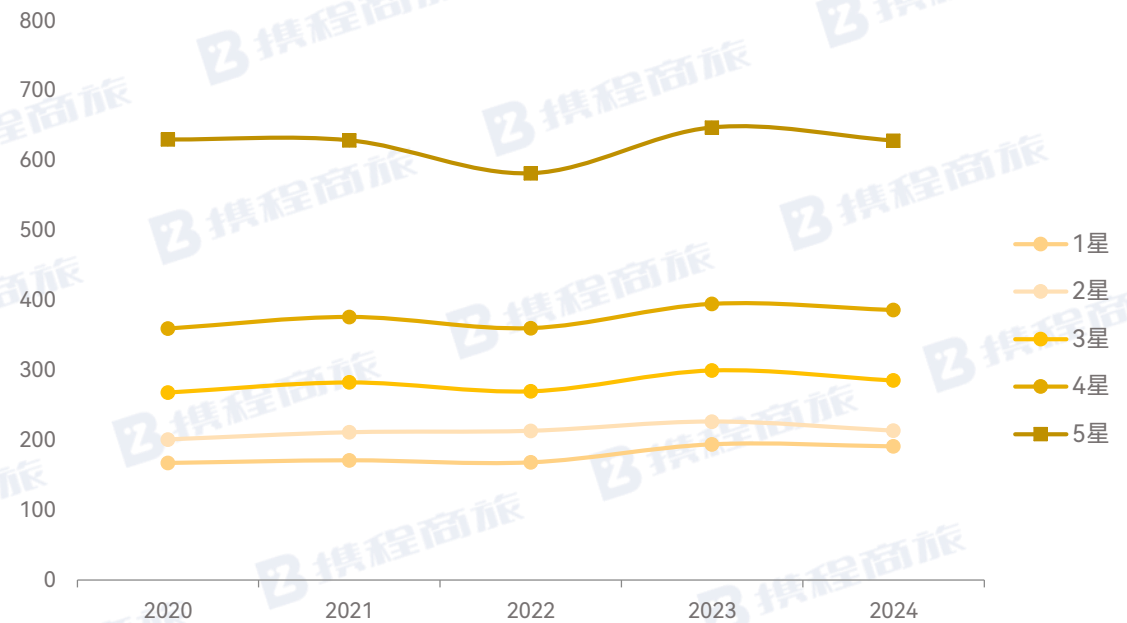
# 国内酒店预订均价趋稳，四五线城市酒店价格逐步趋同

- 2024年，国内各城市等级酒店预订均价趋稳，整体略有下降，且价格根据城市等级分层。随着下沉市场差旅需求的常态化，四五线城市酒店价格逐步趋同。在不同城市等级的酒店中，新一线、二线、三线城市酒店均价同比降幅更大。
- 从不同酒店星级看，近年来整体价格趋稳，一星、二星酒店之间价格差异收窄。

国内不同城市等级酒店预订均价走势



国内不同星级酒店酒店预订均价走势



\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

数据来源：携程商旅数据研究院

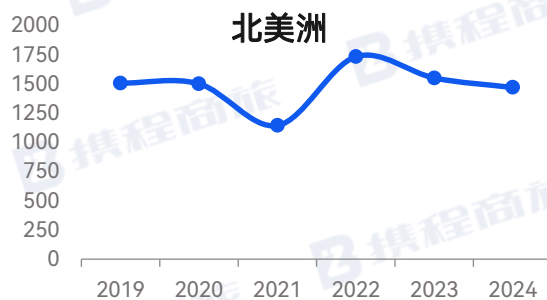
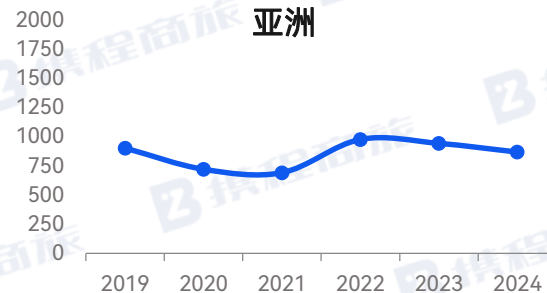
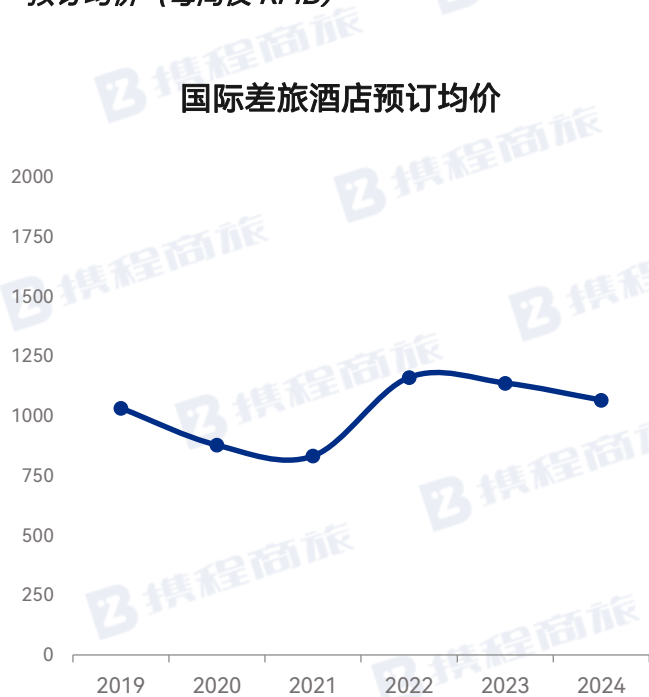
## PART3 差旅资源价格趋势

# 国际差旅酒店预订均价同比下降，回到19年水平

- 自2022年以来，国际差旅酒店预订均价呈下降趋势，24年同比价格降幅为6%，目前已基本回到2019年水平。
- 亚洲和南美价格降幅尤为明显，这也为出海企业派驻员工长期差旅提供了较好的成本优化基础。

预订均价 (每间夜 RMB)

国际差旅酒店预订均价



\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

数据来源：携程商旅数据研究院

## PART3 差旅资源价格趋势

# 用车预订均价趋稳，接送机恢复至19年水平，国内租车价格下降显著

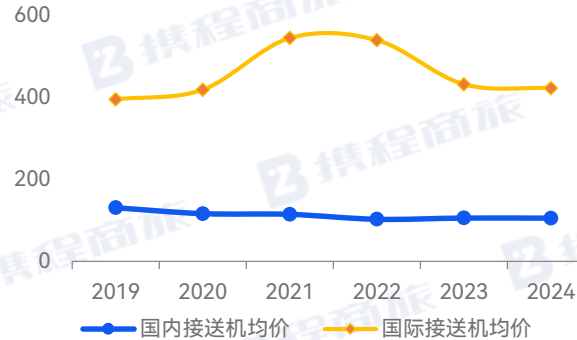
■ 在打车、接送机、租车、包车4大商旅用车场景中，整体用车均价趋于平稳，其中国内租车的价格下降最为明显，国际接送机服务价格自2022年以来，也有显著下降。

预订均价 (单程 RMB)

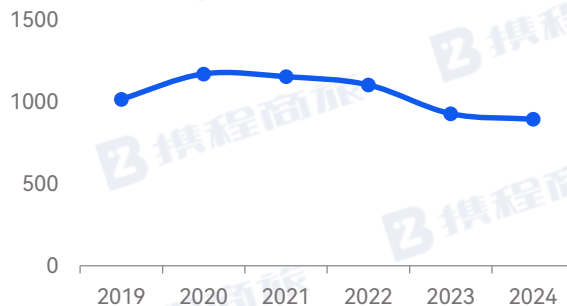
商旅国内打车



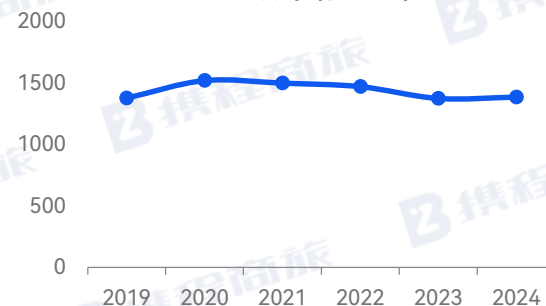
商旅国内/国际接送机



商旅国内租车



商旅国内包车



热门机场接送机价格

国内机场	2024均价区间	国际机场	2024均价区间
大兴国际机场	100~200	苏加诺-哈达国际机场	100~200
咸阳国际机场	50~150	迪拜国际机场	300~400
萧山国际机场	100~200	吉隆坡国际机场	100~200
浦东国际机场	100~200	羽田机场	550~650
宝安国际机场	100~200	素万那普国际机场	100~200
白云国际机场	100~200	樟宜机场	200~300
双流国际机场	100以内	仁川国际机场	450~550
江北国际机场	100以内	内排国际机场	100~200

\*需根据企业自身情况制定，仅供参考

数据来源：携程商旅数据研究院

## PART3 差旅资源价格趋势

# 差标建议：2024年各行业酒店预订均价参考

国内差旅	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
金融和保险活动	500~600	350~450	250~350
行政和支持服务活动	600~700	350~450	250~350
公用事业	450~550	350~450	300~400
房地产	500~600	300~400	250~350
艺术、娱乐和体育	500~600	300~400	200~300
信息与通信/互联网	500~600	300~400	250~350
医疗保健/医药	450~550	300~400	200~300
教育业	450~550	300~400	250~350
专业、科技活动	400~500	250~350	200~300
批发零售业	450~550	250~350	200~300
住宿和餐饮活动	400~500	250~350	200~300
农林渔业	450~550	250~350	200~300
制造业	400~500	250~350	200~300
建筑业	350~450	250~350	200~300

国际差旅	各行业酒店预订均价（每间夜 RMB）					
	亚洲	欧洲	北美	非洲	南美	大洋洲
房地产	1500~2000	3000~3500	3500~4000	1000~1500	/	2000~2500
行政和支持服务活动	1000~1500	1500~2000	2000~2500	1500~2000	1000~1500	1500~2000
采掘业	1000~1500	2000~2500	2000~2500	1500~2000	1000~1500	1000~1500
金融和保险活动	1000~1500	1000~1500	2500~3000	/	800~1000	/
艺术、娱乐和体育	800~1000	1500~2000	1500~2000	500~800	/	2000~2500
建筑业	1000~1500	1000~1500	1500~2000	1000~1500	800~1000	1500~2000
信息与通信/互联网	1000~1500	1500~2000	1500~2000	500~800	500~800	1500~2000
住宿和餐饮活动	1000~1500	1000~1500	1500~2000	800~1000	800~1000	1000~1500
教育业	800~1000	1000~1500	1000~1500	1000~1500	800~1000	1000~1500
公用事业	1000~1500	800~1000	1500~2000	500~800	/	1000~1500
医疗保健/医药	800~1000	1500~2000	1000~1500	800~1000	500~800	1000~1500
批发零售业	800~1000	1000~1500	1000~1500	800~1000	500~800	1000~1500
农林渔业	800~1000	1000~1500	1000~1500	500~800	500~800	1000~1500
制造业	500~800	1000~1500	1000~1500	800~1000	500~800	1000~1500
专业、科技活动	800~1000	800~1000	1000~1500	800~1000	500~800	1000~1500
运输与仓储	500~800	800~1000	1000~1500	500~800	500~800	800~1000

低于整体均价

## PART3 差旅资源价格趋势

# 差标建议：2024年各热门航线及城市预订均价参考

2024年-机票预订均价 (单程 RMB)

国内

商旅热门国内航线预订价格均值 (仅经济舱)

上海—北京	1200~1500
上海—深圳	1200~1500
上海—广州	1200~1500
深圳—北京	1500~2000
北京—成都	1200~1500

vs.  
2023均有小幅下降

2024年-机票预订均价 (单程 RMB)

国际

商旅热门国际航线预订价格均值 (仅经济舱)

上海—东京	4000~4500
上海—新加坡	3000~3500
上海—首尔	2500~3000
北京—新加坡	3500~4000
上海—曼谷	2000~2500

vs.  
2023均有小幅下降

2024年-酒店预订均价 (每间夜 RMB)

国内

商旅热门国内城市酒店住宿预订价格均值

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

2024年-酒店预订均价 (每间夜 RMB)

国际

商旅热门国际城市酒店住宿预订价格均值

新加坡	1500~2500	胡志明市	600~800
曼谷	600~800	首尔	1000~1500
东京	1000~1500	河内	600~800
迪拜	1000~1500	巴黎	2000~2500
吉隆坡	600~800	伦敦	2000~2500

\*黄色箭头为相比2023年变化

\*需根据企业自身情况制定, 仅供参考

数据来源: 携程商旅数据研究院

第三章

驭变：需求“平衡”

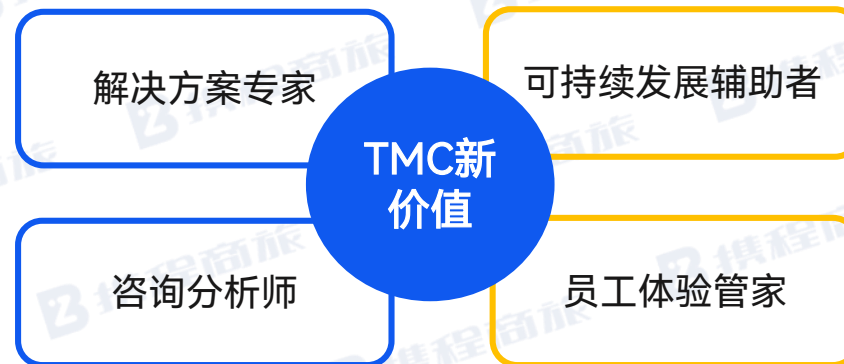
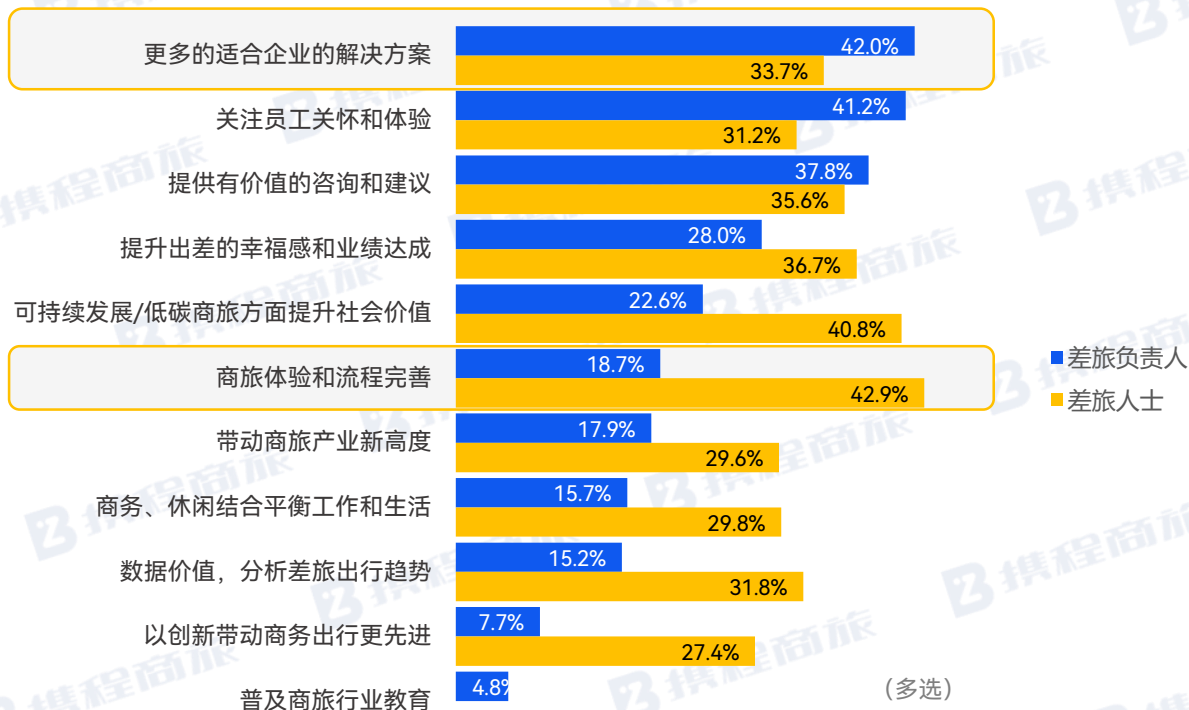
# TMC的新角色和使命

## TMC的新角色和使命

# TMC还可以是怎样的角色？企业在意“解决方案”，员工关注“体验”

- 除了作为预订工具，差旅负责人与差旅人士，对于TMC的价值还有一些新的期待。差旅负责人更关注TMC的解决方案能力、协助关注员工体验以及咨询能力，而差旅人士则期待TMC完善商旅流程体验、提升商旅幸福感，以及在可持续发展方面提升社会价值。

希望TMC可以提供的价值



数据来源：企业差旅负责人在线调研；高频商旅人士在线调研

## TMC的新角色和使命

# 解决方案专家：按需适配，提供适合企业的解决方案

- 在企业管理者看来，差旅服务商要为企业提供合适的解决方案，尤其需要关注企业数字化管理目标、企业差旅管理的卡点和难点，以及企业所处行业动态和前沿发展趋势。也就是说，需要结合企业自身的管理目标、痛点及行业特点制定合适的解决方案。
- 因企业的发展阶段和需求特性不同，不同企业所需的差旅管理解决方案也各有不同。TMC服务商应从单一的产品组合售卖，转向提供“产品+咨询+服务”等一整套解决方案的顾问，深入理解客户业务模式，帮助客户发现真正需要的差旅管理方案，避免资源错配和过度售卖。

### 只提供产品&服务

- 决策周期短，可快速应用上线
- 产品组合多样，企业难以抉择
- 企业需自行整合资源，有一定试错成本

VS

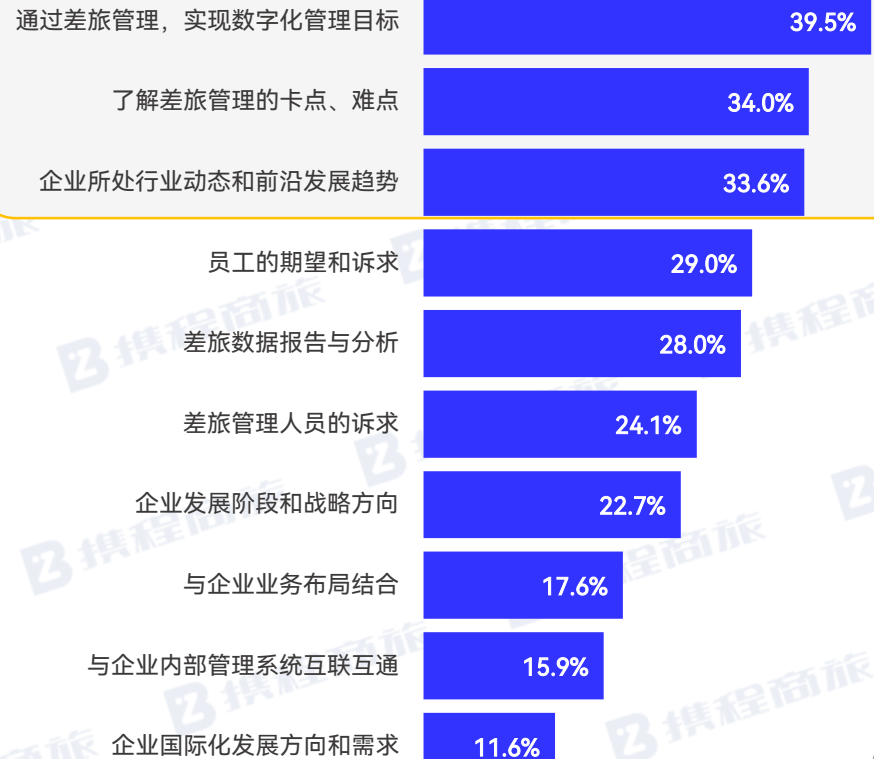
### 提供解决方案

- 通过售前咨询，选择适合企业的解决方案，防止资源错配和过度售卖
- 避免反复测试与试错成本

携程商旅于2024年底推出全新六大解决方案，标准版、旗舰版、集采版、国际版、尊耀版、会务版，按需适配，满足不同客户端需求。

数据来源：企业差旅负责人在线调研

## 企业认为提供适合的解决方案差旅服务商应关注的方面



(多选)

## TMC的新角色和使命

# 咨询分析师：咨询能力将成为新一代TMC的核心竞争力之一

### 售前差旅管理方案咨询

数字化时代的差旅管理，往往涉及从预订到结算等一整套方案，不同方案所需的成本与周期也有较大差异。

通过合理的售前咨询服务，选择适合企业自身的解决方案，才能避免资源错配和浪费，实现企业与TMC的双赢。

#### 售前咨询内容

需求调研  
确认方案

系统设置  
测试联调

#### 深入调研，确认方案

- 使用产品
- 预订流程
- 审批方式
- 结算流程
- 报表需求

#### 系统设置：

- 产品及差旅政策
- 开放接口
- 结算相关信息

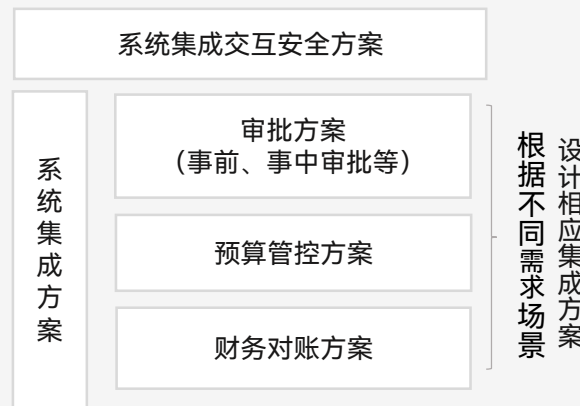
#### 测试联调：

- 预订、接口流程

### 系统集成解决方案咨询

系统集成解决方案能够实现公司内部的差旅审批信息、TMC系统中的预订信息、员工差旅的报销信息无缝对接，将员工、行政、财务人员从重复枯燥的工作中解放出来。

而系统集成的具体实施过程中，涉及到各种不同厂商（如费控、OA）以及不同集成模式，需要专业人员介入。

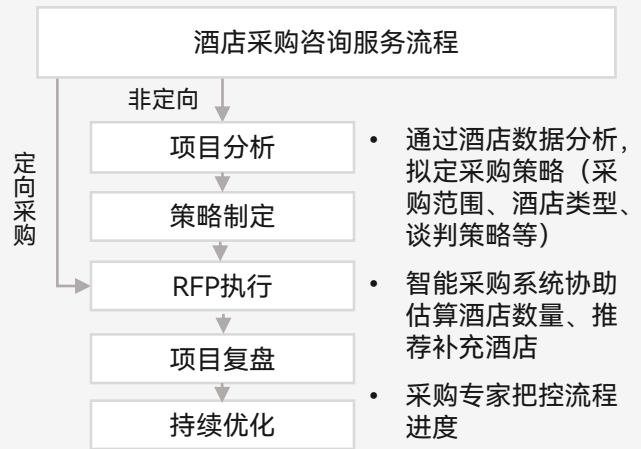


### 资源采购咨询

(以酒店采购为例)

全球酒店数量多且行业集中度低，导致采购工作量大、复杂度高。而企业很难及时获取差旅市场资讯，导致采购活动缺乏数据依据。

基于数据的专业采购服务，可以帮助企业优化资源配置，节约成本。



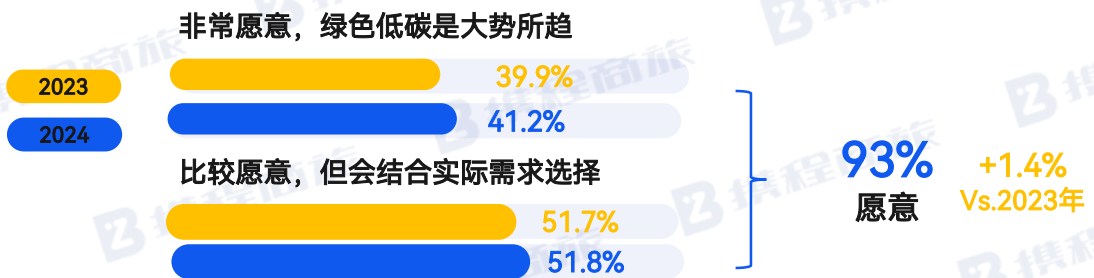
## TMC的新角色和使命

# 可持续发展辅助者：让低碳差旅照进现实

- 差旅人士对于低碳航班/酒店的接纳程度小幅提升，“非常愿意+比较愿意”的占比超九成，较2023年提升1.4%。
- 在实际出行方面，受益于TMC低碳产品的推广，低碳差旅订单量增长显著，同比增速144%，全年共节省碳排放量31万吨。

- 差旅人士认为现阶段影响低碳绿色商旅发展的首要因素是没有很好的碳抵消产品，占比过半；其次，公司对低碳商旅的重视程度不够、低碳产品/设施不够完善和丰富也是重要原因。

### 差旅人士对于低碳差旅的接纳程度情况



携程商旅低碳差旅  
订单量增长

144% vs.2023

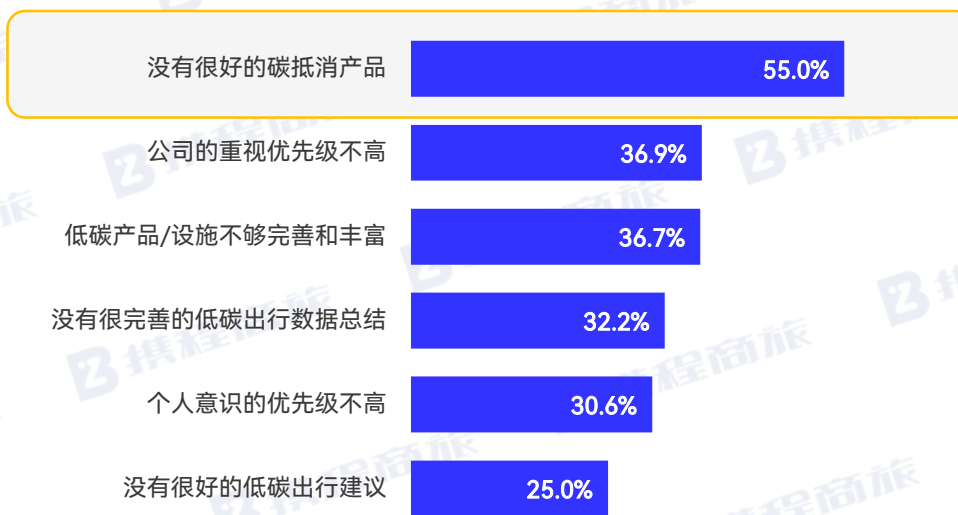
乘坐低碳航班/火车  
差旅人数增长

65%

全年共节省  
碳排放量

31万吨

### 差旅人士认为影响低碳绿色商旅发展的主要因素



(多选)

## TMC的新角色和使命

## 员工体验管家：技术赋能极致差旅体验，TMC助力企业提升员工满意度

- 调研显示，2024年差旅人士对公司差旅管理满意度有所提升，满意度8分及以上的占比为85.7%，较2023年、2022年分别提升4.3%、7.8%
- 不同管控模式下员工差旅满意度呈现差异，与TMC合作的管理模式下员工满意度最高，而个人预订垫付、公司自建差旅系统模式下满意度偏低。

85.7%

员工差旅满意度打分  
8分及以上

vs.2023 +4.3%

vs.2022 +7.8%

不同管控模式下员工差旅满意度评分



与TMC合作 与航司/酒店直销合作 与机票代理商合作 个人预订, 垫付报销 与传统旅行社合作 公司成立差旅系统

数据来源：高频商旅人士在线调研

差旅各环节影响满意度因素TOP1

环节	国内出差	国际出差
预订	操作便捷度/系统流畅度	差标是否清晰展示
审批	系统操作便捷度	审批-预订-报销系统互联互通
支付	是否垫付	支付方式丰富度
出行	售后保障	售后保障&满足差异化需求
报销	报销系统操作便捷度	发票审核严格程度

## 技术如何赋能高效舒适出行？

调研显示，系统操作体验的便捷性与一体性，是影响差旅人满意度的重要因素，也是未来TMC不断努力的方向。

**【预订体验提升】** 如，大幅缩减订单确认时长、提升车辆应答率，降低到店无房/到场无车/无票等情况的发生率

**【退改体验提升】** 如，提升线上自助改签速度，提供及时的航变提醒

**【支付/报销体验提升】** 如，支持对公结算员工免垫资，接入数电票功能免贴票报销

**【售后服务体验提升】** 如，升级智能客服，提升客户问题自动化解决能力

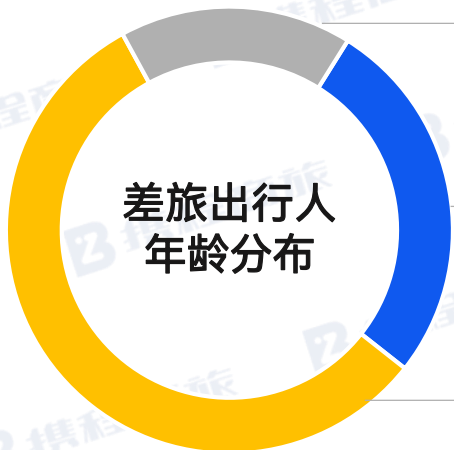
第三章

驭变：需求“平衡”

# 关注差旅“新职人” 需求平衡是永恒的话题

## 不同代际出差偏好

# Y世代是出差主力军，重视出差舒适度，更支持低碳差旅和商务休闲



**16.5%** X世代  
(1965~1980出生)  
45~60岁

**26.5%** Z世代  
(1996~2010出生)  
18~29岁

**57%** Y世代  
(1981~1995出生)  
30~44岁

### Z世代-高效灵活

#### 商旅偏好核心关键词

快速办理入住/离店  
灵活退改  
提前入住/延迟退房

### Y世代-舒适快捷

#### 商旅偏好核心关键词

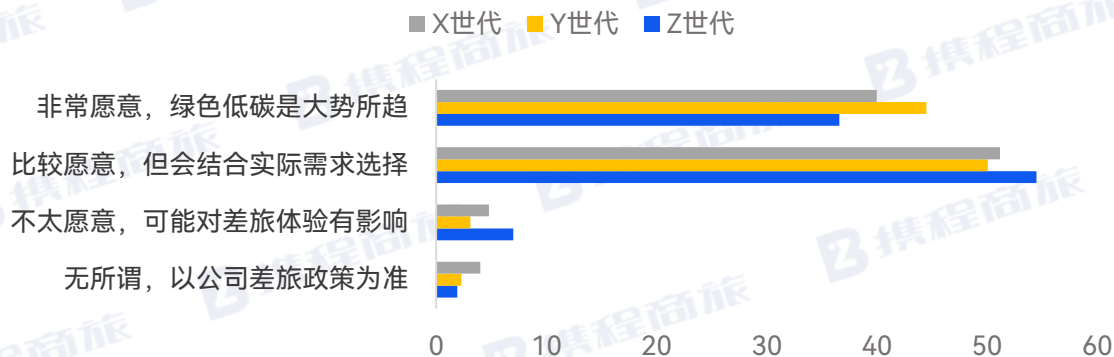
座位舒适度  
机场往返交通  
接送机/站服务

### X世代-舒适休闲

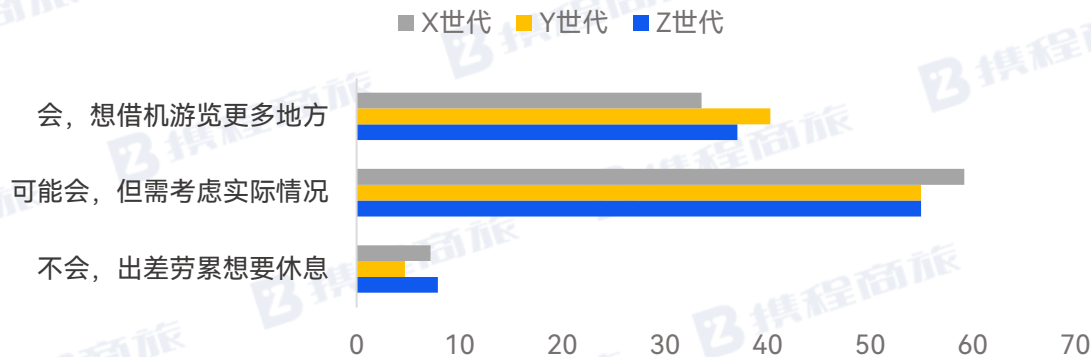
#### 商旅偏好核心关键词

舒适度 VIP休息室  
商务休闲结合  
洗衣熨烫 欢迎礼

### 出差时是否愿意预订低碳航班/酒店 (%)



### 出差之余是否会在当地游览 (%)

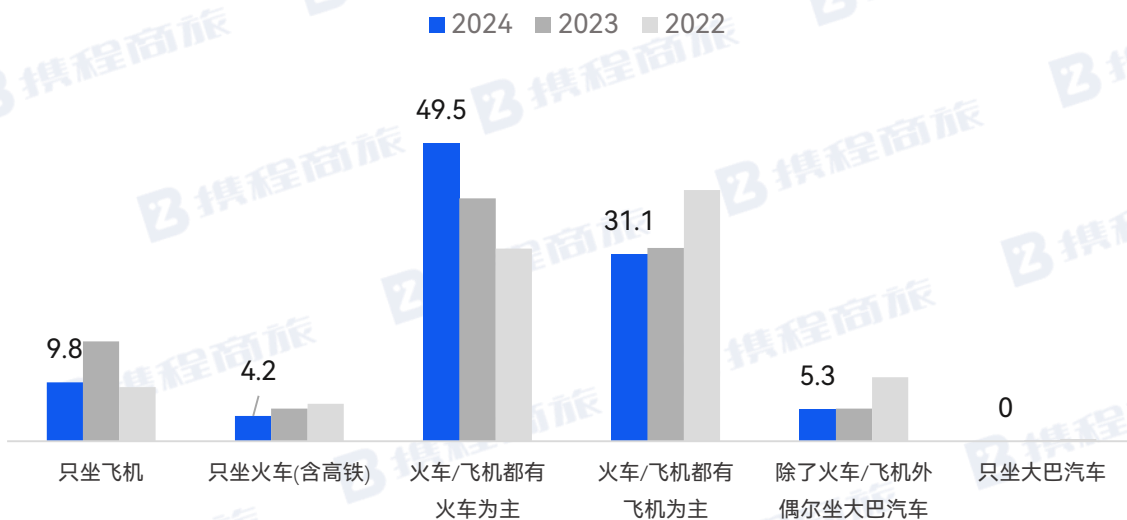


## 出行交通偏好

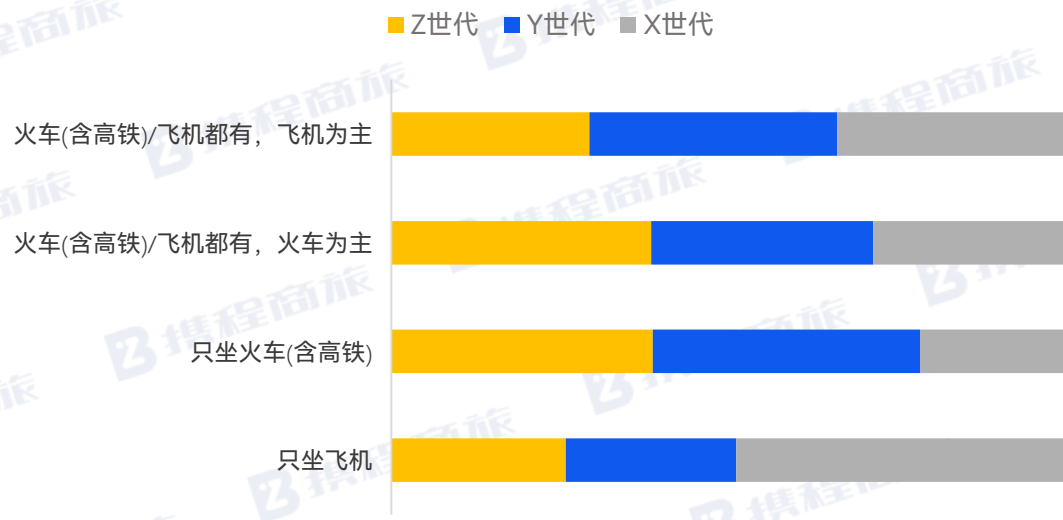
# 交通工具：Y/Z世代更爱高铁，X世代偏爱飞机

- 纵观近3年调研中商旅人士对于偏好交通工具的选择，选择“火车（含高铁）/飞机均有，火车为主”的比例逐年上升
- 不同代际的商旅人士偏爱的出行方式也有差异，作为互联网原住民的Z世代（95后）对火车/高铁出行的偏好度更高，而X世代（1965~1980年出生）对飞机的偏好度更高，选择“只坐飞机”的比例远高于其他世代。

差旅出行偏好交通方式 (%)



不同世代交通方式偏好



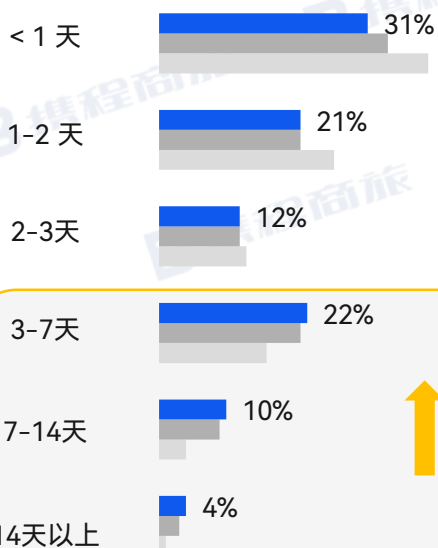
数据来源：高频商旅人士在线调研

## 预订方式

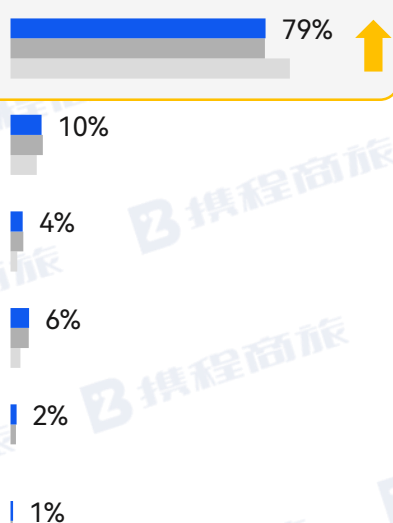
# 提前预订：国内机票倾向提前预定，国际差旅预订机动性增加

- 在国内差旅机酒预订上，国内机票越来越倾向于提前预订，小于一天的临时预订逐年减少。
- 国际差旅机酒预订行为上，出行人预订机动性有所增加。虽然国际机票预订时间主要还是集中在“提前14天以上”，但从近3年趋势看，出行前7天内预订的占比在持续上升。在国际酒店预订上，2024年较23年小于1天的临时预订占比也有所增加。随着国际差旅预订价格的回稳，用户预订安排更为灵活。
- 从预订偏好来看，国际差旅中员工更倾向于自行预订，这可能是由于国际差旅需求的复杂度更高，对预订灵活性要求更高。

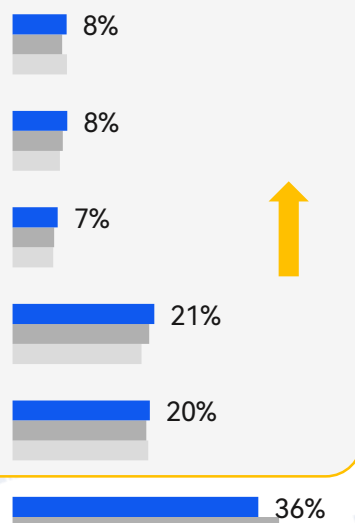
国内机票提前预订时间



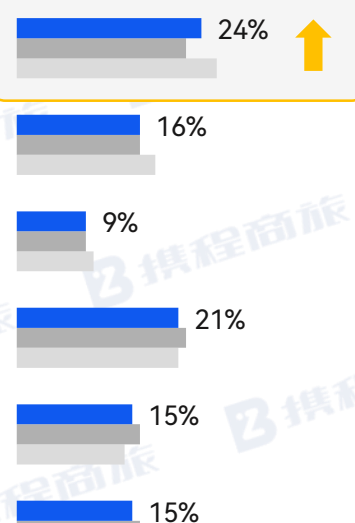
国内酒店提前预订时间



国际机票提前预订时间



国际酒店提前预订时间



### 员工更倾向的差旅预订方式

- 国内差旅
1. 公司统一代订
  2. 员工自行预订

- 国际差旅
1. 员工自行预订
  2. 公司统一代订

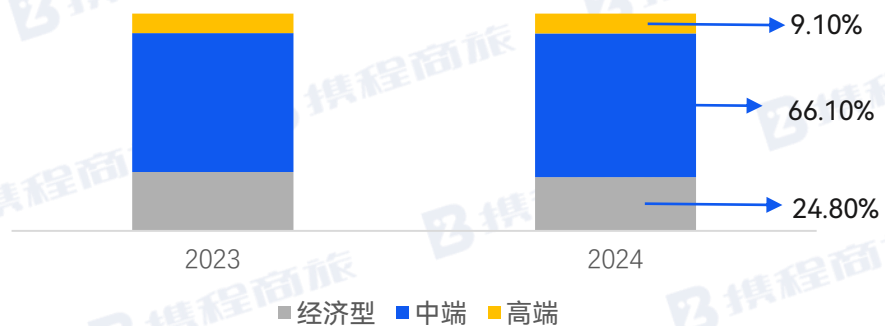
## 酒店类型偏好

# 酒店预订：国际差旅用户对中端、四星酒店更为偏好，比重高于国内差旅

- 对于酒店类型的偏好上，国内与国际差旅在大体趋势上类似，比如都更倾向中端酒店。
- 从差异来看，国际差旅中对于中端酒店，四星酒店的比重最高，且高于国内差旅。国际差旅中对于5星酒店的偏好也高于国内差旅。

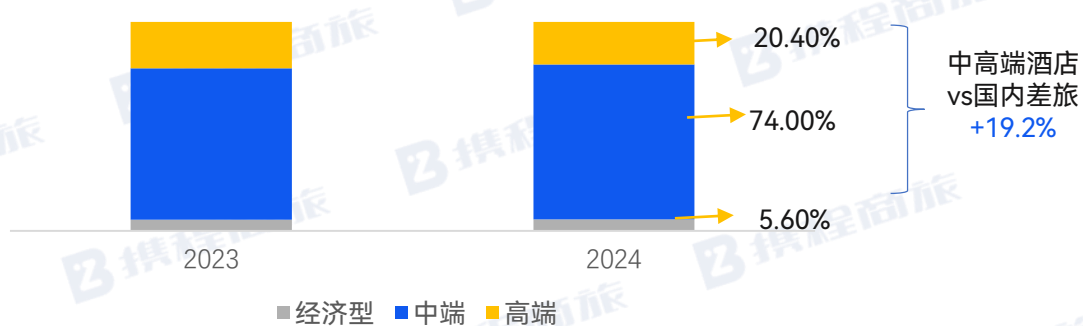
国内差旅

酒店档次偏好-国内差旅

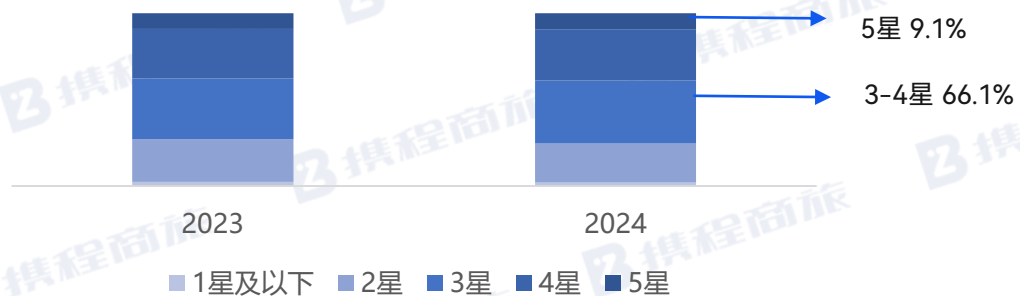


国际差旅

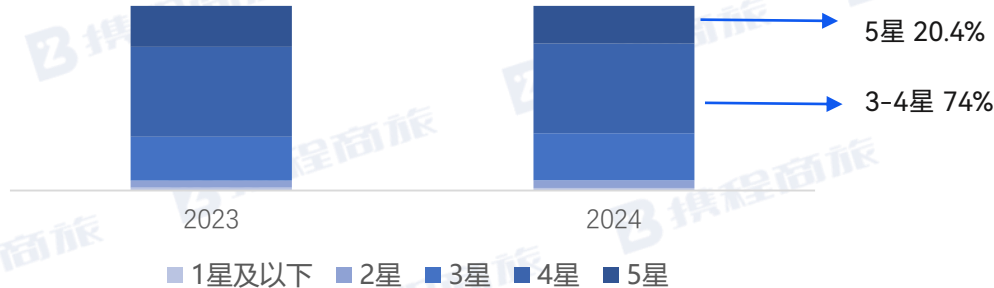
酒店档次偏好-国际差旅



酒店星级偏好-国内差旅



酒店星级偏好-国际差旅



## 乘机关注要素

# 准时高效仍是第一需求，增值权益、网络及充电设施关注度提升

■ 对比往年来看用户乘机仍然最关注时间、行李托运、准点率。上升因素为增值权益、WIF等设施，以及准点率的关注度继续提升。

### 预订飞机航班主要关注的因素 (%)



### 机场区域内影响满意度的环节 (%)



### 飞行过程中影响乘机体验的因素 (%)



### 排名显著上升的因素 (vs.2023)

- 增值权益 (VIP休息室等)
- WIFI、充电接口
- 飞机准点率

## 乘机关注要素

# 增值权益&特色服务： 出行人期待更安静、可联网的环境

- 在航司提供的增值产品和特色服务方面，商旅出行人最期待的增值权益依旧为快速安检通道、灵活退改政策以及赠送托运行李额。值得关注的是，与去年调研相比，机上免费WIFI的排名有所上升。
- 在航司的特色产品/服务方面，出行人期待航司能营造一个更利于休息和办公的环境，而长途飞行中提供的书籍/影音/游戏娱乐等也是出行人高期待的特色产品。

### 出行人“真心话”：

**【乘机体验：休息好很重要】** “我当时有点感冒，吃了药之后就睡了，正常睡觉的时候发餐，会给你贴一个签，告诉你如果你醒了之后想吃饭就可以叫我，但海外某航班中空姐会叫醒我，影响了休息体验。”

希望航司推出的增值权益 (%)



(多选)

希望航司推出的特色产品/服务 (%)



(多选)

## 住宿关注要素

# 智能设施关注度上升，更期待家一般的服务态度

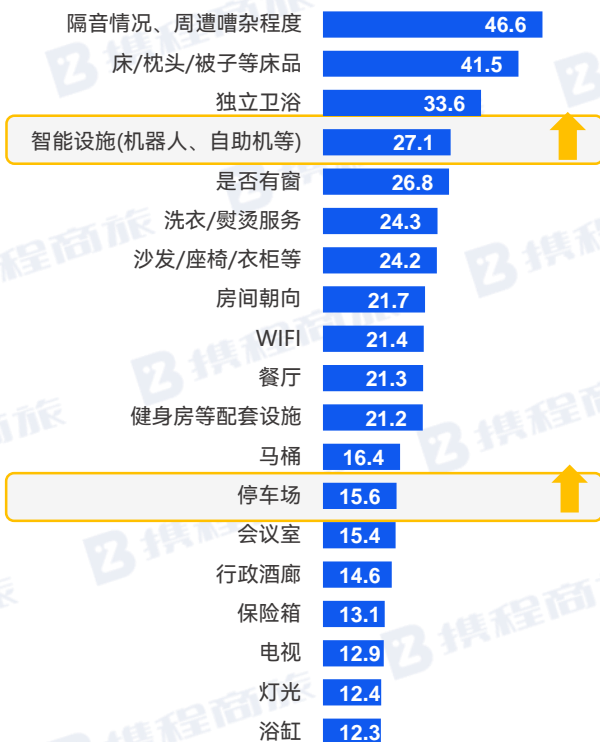
酒店交通便利性、地理位置、隔音等是商旅出行人在差旅住宿的最重要因素。上升因素来看，智能设施、停车场、价格是否符合差标、家一般的服务有所上升。

预订酒店时关注的主要因素 (%)



(多选)

最在意的酒店硬件设施 (%)



(多选)

酒店的加分项 (%)



(多选)

### 排名显著上升的因素 (vs.2023)

价格是否符合差标

智能设施

停车场

家一般的服务态度

## 住宿关注要素

# 增值权益&特色服务：餐食+办公+长住，期待更适合商务人士的酒店品牌

- 调研显示，在酒店增值权益方面，商旅出行人最关注的是提供早餐/下午茶/夜宵，灵活的取消/改期政策以及提前入住/延迟退房。与去年调研相比，行政酒廊/专属办公区的关注度排名有所上升。
- 而从特色产品/服务来看，希望有更适合出差人的商务酒店品牌、增加更多办公设施以及更适合出差长住的选择。均为商旅人士出差所需的常见因素。

### 出行人“真心话”：餐食服务提升用户品牌忠诚度

在出行人座谈会中，多名受访人表示酒店的餐食服务给自己留下了很好的印象，成为自己再次入住的原因

**【夜宵】** “我住过北京机场附近的一家酒店，接送机服务特别好，出机场后他可以在10分钟以内把你接回酒店，而且酒店还有夜宵，是免费的，所以每次一去北京，住机场附近的酒店，我必定住那一家，有一种回家的感觉。”

**【早餐】** “我们会在酒店开跟境外客户的会议，早餐时间是他们的开会时间，会错过那个早餐时间段，但早餐酒店吃肯定会方便很多，希望能为我预留。”

数据来源：高频商旅人士在线调研

希望酒店提供的增值权益 (%)



(多选)

希望酒店推出的特色产品/服务 (%)



(多选)

## 海外差旅关注要素

## 跨国差旅乘机需求： 注重环境舒适度， 更关注里程/积分

- 国际航班往往飞行时间较长，经常出差海外的人士对环境舒适度、安静程度的要求更加显著。在乘机体验的各个环节中，他们都更关注休息室配置、WIFI/充电接口、座位舒适度等。
- 在增值权益方面，他们对于赠送里程/积分的关注度更高。航司可以考虑针对海外常旅客推出更丰富的里程和积分活动。
- 在对特色产品和服务的期待上，由于国际航班常常有中转经停，海外差旅人士希望能在中转目的地，获得一些目的地游玩/住宿的附加体验，或者赏月航班等增加旅途趣味性的安排。

## 出行人“真心话”：

**【中转目的地停留】** “有时候出差去海外，我会选择一些中转航班，很多中转地是可以过境停留一段时间的，我希望能有机会在中转地玩一下打个卡。而且中转航班一般费用比较便宜，也算是为公司省钱了。”

数据来源：高频商旅人士在线调研

## 经常出差海外的人士在【乘机】各环节关注要素

## 预订航班

- 增值权益(VIP休息室、快速安检等)
- 航班碳排放量
- 座椅及环境舒适度

## 机场区域

- 候机区域/VIP休息室舒适度
- WIFI、充电接口等配套设施
- 机场服务人员态度

## 飞行中

- 机上设施(卫生间、空调、行李架等)
- 机上环境(嘈杂程度、卫生情况等)
- 座位宽敞度舒适度

## TOP：增值权益、VIP休息室、机上设施、WIFI、个性化推荐

## 增值权益

- 机上全程免费网络/WIFI
- 赠送里程/积分
- 机场贵宾休息厅

## 特色产品/服务

- 个性化推荐利于休息/办公的座位
- 中转目的地游玩/住宿附加体验
- 赏月航班等特色航班个性化推荐

## 海外差旅关注要素

## 住宿需求：关注酒店评分和支付便捷度，期待适合长住的选择

- 与国内出差人士相比，经常出差海外的人士的明显特点是，更关注酒店评分/住客评价，支付的便捷度。海外环境相对陌生，在预订时提供完善的评分信息，有助于帮助预订人更好地决策。
- 我们在与差旅人的调研中也发现，许多海外差旅场景仍未实现对公支付，支付开票和报销问题是海外差旅一个明显的痛点。
- 在特色服务方面，由于当前不少海外差旅有长期驻地的需求，因此差旅人期待更适合长住的选择，可以做饭的民宿或公寓成为大家期待的住宿新选择。

## 出行人“真心话”：

**【海外网站拿不到发票】** “在某海外网站预订酒店，没有发票，只能是有个订单，财务卡过一次，后来他就跟我们讲，你尽量不要在那儿订，你还是在出票的地方（公司供应商）去订”

**【民宿/公寓】** “其实在国外，特别在欧洲，大家都知道在外面吃的其实很不习惯，还是希望在民宿，自己不管什么，在超市买一点，放点菜，也还是觉得舒服很多的”

## 经常出差海外的人士在【住宿】各环节关注要素

## 预订酒店

- 酒店评分及住客评价
- 交通便利性&地理位置
- 支付的便捷度

## 关注的硬件设施

- 隔音情况、周遭嘈杂程度
- 智能设施(机器人、自助机等)
- 床/枕头/被子等床品

## 酒店加分项

- 提供常备药物
- 提供应季的产品或服务(如热茶、保暖/降温用品等)
- 高质量的洗浴产品、淋浴的舒适性

## TOP：评分评价、隔音、常备药物、特色伴手礼、长住选择

## 增值权益

- 提供当地特色的伴手礼
- 行政酒廊/专属办公区
- 赠送水果/甜点/饮料

## 特色产品/服务

- 更适合出差长住的选择(如便捷的洗衣/做饭等)
- 更“静音”的体验，利于休息
- 在房间中加入更多适合办公的设施，如会议空间/办公空间

# 大咖说 | 洲际酒店集团赋能商旅体验的举措

## Q1 洲际作为跨国酒店集团，在企业跨国差旅住宿制度建设上有何建议？

洲际酒店集团深耕大中华区逾50年，凭借覆盖全球的800余家酒店资源，持续推动数字化转型与差旅管理体系升级。针对企业客户的差旅管理需求，洲际酒店集团建议从以下四方面来进行优化。

- **优化预订体验**，建议采用集中预订平台，通过统一系统整合全球酒店资源，并借助智能化推荐机制，结合历史预订数据与个性化偏好，提升预订的便捷性与满意度；
- **灵活支付方案**，支持多币种支付方式，涵盖本地货币、国际信用卡等，帮助企业简化财务流程。此外，建议企业采用集中账单管理模式，降低财务管理成本、提高透明度；
- **资源采购整合**，通过战略合作协议享受优先权与定制化服务包，覆盖会议、交通、餐饮等多元场景，进一步提升整体差旅体验；
- **文化适应与培训**，提供目的地文化与商务礼仪培训，同时酒店配备多语言服务与本地化支持，助力宾客顺利适应异地环境。

## Q2 当前AI技术在酒店行业有哪些应用？未来会有怎样的发展趋势？

洲际酒店集团积极构建数字生态，推出更多适合中国消费者的产品和服务。其中，AI技术应用为酒店数字化发展带来了更多可能性，洲际顺应趋势，在旗下**智选假日品牌推出机器人送物自助服务和智能客控的语音智能管家**，为宾客提供充满互动和科技感的多元化服务。

除此之外，数字化部署在酒店筹建期亦扮演重要一环，不仅决定酒店的造价成本，更深刻影响酒店未来的人员架构、运营效率与宾客体验，譬如通过扫码连WiFi、AI客服、机器人送物、客房电视娱乐系统、智能语音、手机客控等功能，**提升宾客从预定-入住-退房全流程数字化体验**。

未来酒店行业的数字化发展，挑战与机遇并存，AI将在酒店行业发挥愈发重要的推动作用，其发展趋势体现在多个方面。首先，AI将实现更深层次的个性化服务，通过精准洞察宾客偏好，提升客户忠诚度；其次，随着区块链与物联网技术的融合应用，AI将助力打造更加无缝、便捷的客户体验；在运营层面，AI将推动包括自动化清洁、安全监控等在内的全面智能化运营，提高管理效率与服务质量；此外，基于AI的数据分析能力，将为酒店在市场营销、财务管理等方面提供更科学的决策支持；而结合AR和VR技术的沉浸式体验，也将为宾客带来更加丰富的互动场景。

通过这一系列技术革新，AI正加速推动酒店行业的全面创新与转型，不仅优化客户体验，也显著提升整体运营效率。

## Q3 当前酒店行业在商旅增值权益与特色服务上，有什么新的发展趋势？贵司是否有针对商旅人士（或其他特色人群）的特色产品和服务？

越来越多的酒店开始关注商旅人士对定制化服务的需求，提供灵活的工作空间、**多功能会议室**以及**适应远程办公的设施**。同时，优先入住、延迟退房等**增值权益**成为提升客户忠诚度的重要手段，**健康与福祉相关的设施**也受到高度重视，如健身房和健康餐饮服务。

技术层面则通过**无接触服务**、**智能客控**等方式，进一步优化宾客的入住体验。同时，IHG Rewards会员还可尊享优先入住、延迟退房等多项专属权益，结合数字化无接触服务及健康生活方式的关注，全面满足新一代商旅人士对效率、舒适与灵活的综合性需求。

当下年轻商旅群体已成为了商务旅行者的主流，出行需求更偏好个性化与效率，洲际酒店集团旗下四大中高端品牌，凭借精准的市场定位，满足当下年轻商旅群体的多重需求。

- **筑格酒店** - 汲取属地文化灵感，为宾客打造家般舒适的居住空间（譬如：客房「卧适」里的休闲高吧台提供了惬意的私密社交空间和工作区，配备的智慧客房系统满足了现代年轻旅客对科技与智能体验的需求。）；
- **智选假日酒店** - 以“为每一次出发充能”为理念，打造高效舒适的旅居体验（譬如：房间内的一键投屏、多功能充电接口和人体工学椅等系列设施、软硬双枕和护脊床垫、丰盛的智选早餐以及位于同一空间下的洗衣房和健身角）；
- **逸衡酒店** - 专注健康生活方式，帮助宾客在旅途中实现身心平衡（譬如：客房内设计贴心的工作区，配备同时满足站立及坐着的高低的工作台、大堂内灵活多变的工作空间能适应不同的商务需求）；
- **假日酒店** - 通过欢聚空间强化与宾客的情感联结，营造舒适惬意的氛围（譬如：整体产品视觉及质感进一步提升，以高质价比的产品迎合多元商务办公或休闲出行的需求）。



蒋韡

洲际酒店集团

大中华区首席商务及营销官

IHG®

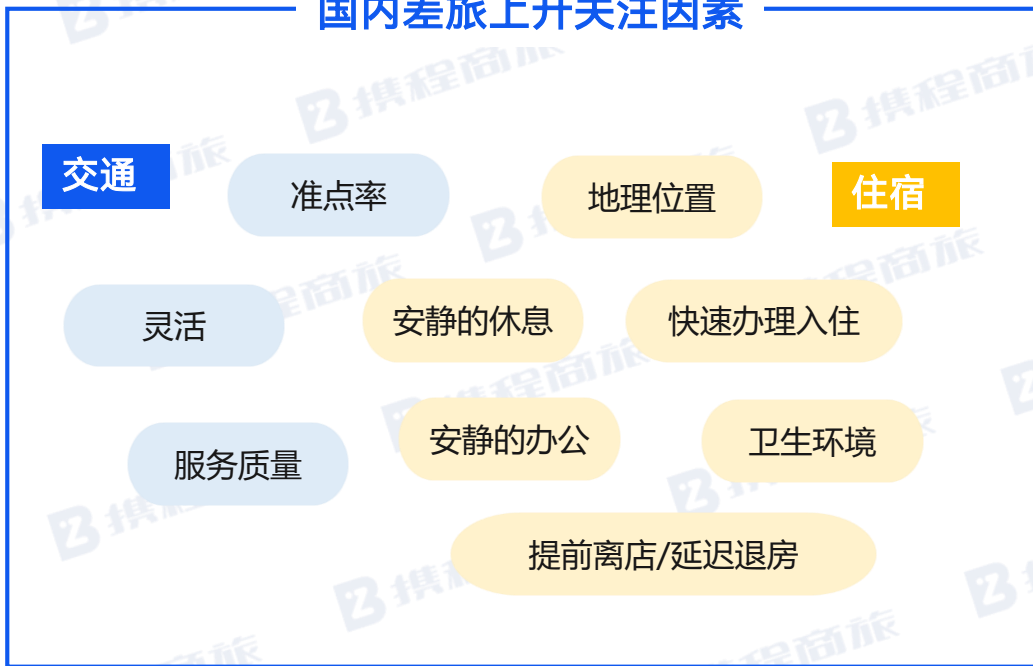
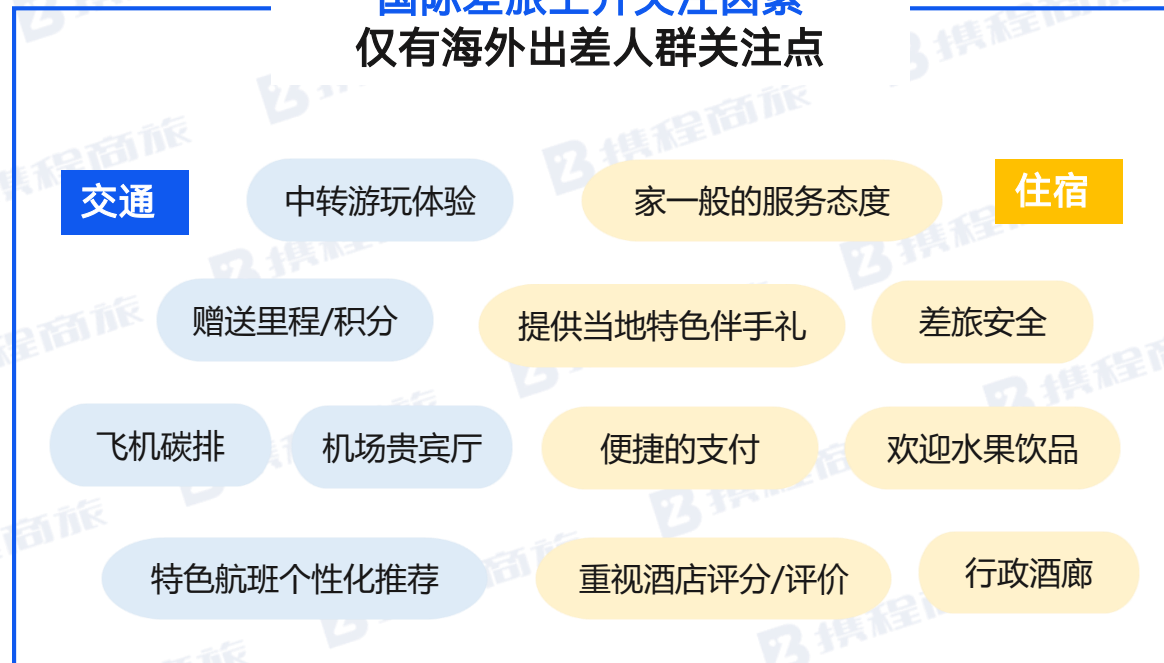
洲际酒店集团

## 国内/国际出差偏好

## 只在国内/海外出差的TA们，更关注什么？

- 总体来看，国内高频出差的商旅人士更关注准点率、灵活性和安静的环境，希望高效出行、休息好。
- 而针对仅有海外出差的人群，上升关注点更聚焦于一些增值权益及特色服务。在交通上，他们看中赠送里程/积分，中转游玩体验以及特色航班的个性化推荐等，同时也更关注飞机的碳排和机场贵宾厅权益。在住宿上，重视差旅安全，期待家一般的服务态度，重视欢迎水果饮品、行政酒廊设施以及酒店评分，由于跨国出行，他们也更看中酒店能否提供当地特色的伴手礼，以及是否有便捷的支付方式。

## 国内差旅上升关注因素

国际差旅上升关注因素  
仅有海外出差人群关注点

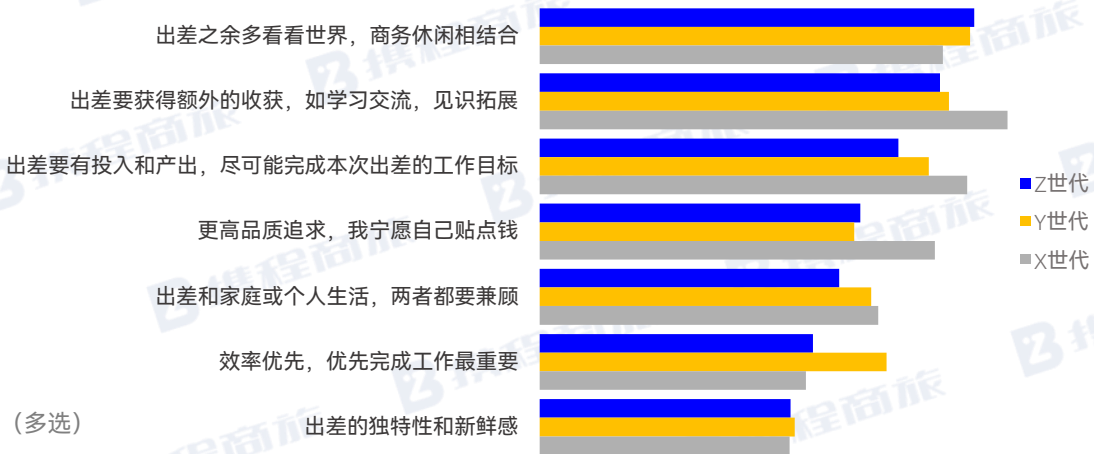
## 理想的出差状态

# X世代重视收获和成长，Y/Z世代重视商务休闲结合

- 在最理想的出差状态上，X世代更重视收获和成长，认为出差要有额外收获、看中投入产出。Y世代和Z世代则更看中商务休闲的结合，希望出差之余多看看世界。
- 商旅人士也期待，商旅服务商提供更多商务+休闲相结合的产品。

- 在最适合商务休闲的城市评选中，不同代际展现出了一定差异。**成都成为年轻一代眼中最适合商务休闲的城市**，Z世代更认可新一线城市的商务休闲氛围，如成都、青岛、武汉、南京、西安。Y/X世代对一线城市选择度更高。

商旅人士理想的出差状态



商旅人士认为选择商旅供应商最该关注的因素

TOP1 有商务和休闲相结合的选择

不同代际眼中最适合“商务+休闲”的城市TOP10

排名	Z世代	Y世代	X世代
1	成都	成都	广州
2	青岛	广州	杭州
3	武汉	北京	上海
4	南京	西安	北京
5	西安	武汉	西安
6	杭州	杭州	成都
7	上海	青岛	哈尔滨
8	昆明	三亚	大连
9	哈尔滨	上海	青岛
10	北京	南京	香港

## 出差幸福感城市

# 成都获评最具差旅幸福感城市，“尔滨”新晋上榜，更受Z世代青睐

- 2024年，在国内差旅最具幸福感城市评选中，成都较上年度跃升3位，获得第一。三亚、上海分列二、三位。在TOP15城市中，昆明、苏州、哈尔滨排名均有显著上升。其中，2024年初因热情好客在网络爆火的“尔滨”三年来首次跻身TOP15行列，其在评选中也更受年轻人（Z世代）的青睐。
- 从不同代际偏好上看，Z世代和Y世代认为成都是最具幸福感城市，而X世代则更偏爱广州。

出差幸福感城市排行榜TOP15

TOP1 成都 <span style="color: yellow;">↑+3</span>	TOP2 三亚	TOP3 上海	TOP4 广州 <span style="color: yellow;">↑+1</span>	TOP5 北京
--	------------	------------	--	------------

排名	城市	排名	城市
6	杭州	11	苏州 <span style="color: yellow;">↑+4</span>
7	重庆 <span style="color: yellow;">↑+1</span>	12	西安 <span style="color: yellow;">↑+1</span>
8	厦门	13	哈尔滨 <span style="color: yellow;">↑+5</span>
9	昆明 <span style="color: yellow;">↑+3</span>	14	南京
10	青岛	15	长沙

\*黄色箭头为与23年相比排名变化

不同代际眼中出差幸福感城市TOP10

排名	Z世代	Y世代	X世代
1	成都	成都	广州
2	三亚	三亚	成都
3	上海	上海	上海
4	广州	广州	杭州
5	北京	北京	厦门
6	重庆	杭州	北京
7	杭州	厦门	青岛
8	青岛	苏州	三亚
9	南京	昆明	昆明
10	哈尔滨	西安	重庆

# 第四章

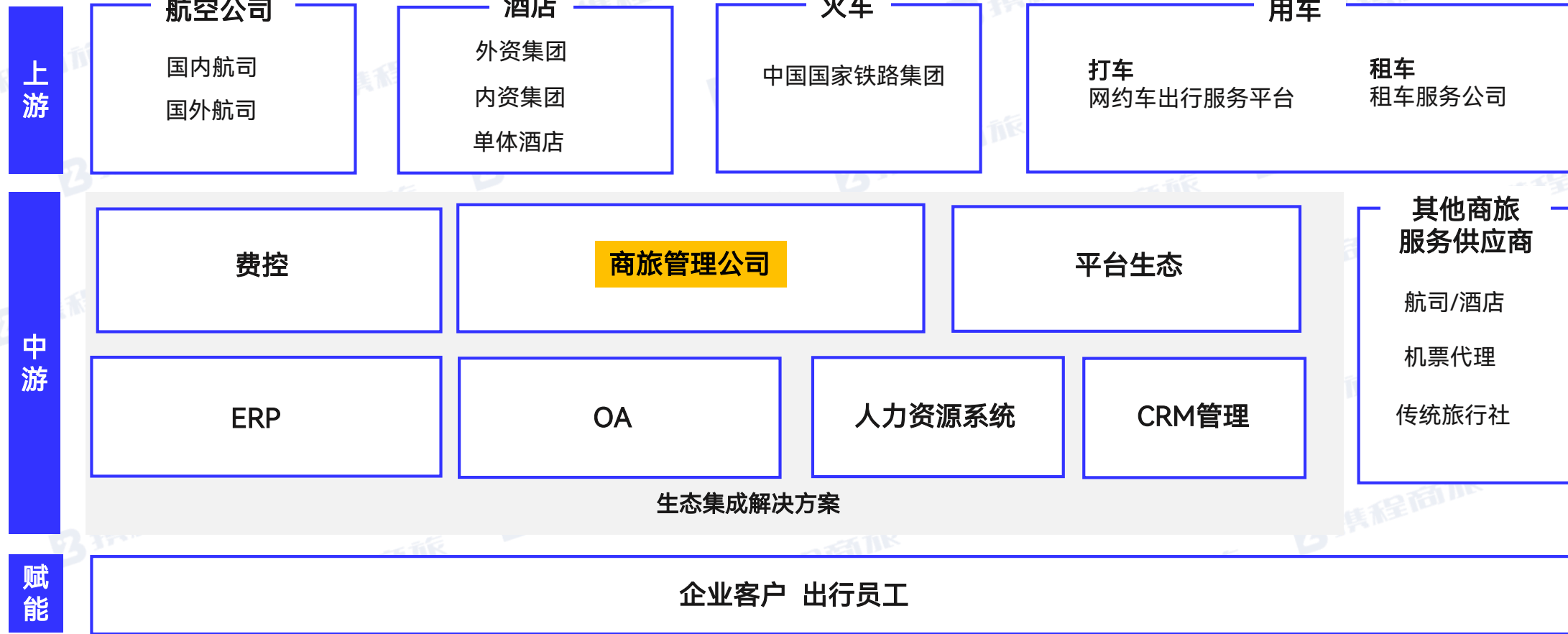
共栖：商旅“新态”

共栖

商旅6.0时代  
行业格局

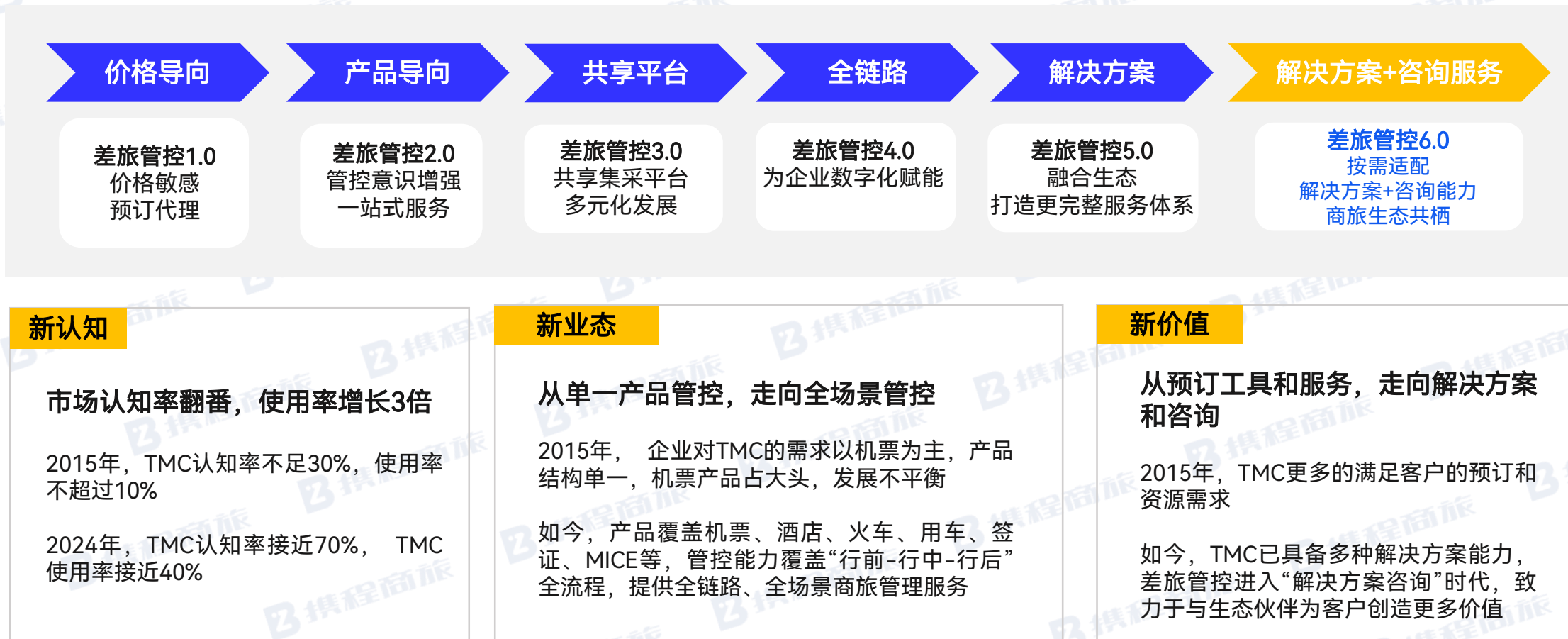
# 行业格局

## 商旅管理产业链图谱



## 行业格局

# TMC十年：从商旅1.0到商旅6.0



## 大咖观点

# 如何看待共栖与行业未来趋势？

对于“共栖关系”的理解，洲际酒店集团认为，理想的合作伙伴关系应建立在“彼此独立、相互支撑、共创价值”的基础之上。双方应在各自专长领域保持独立性，同时在资源、技术与客户洞察上深度融合，推动共同目标的实现。这种互利共赢的协同关系，是应对复杂市场环境、实现长期可持续发展的关键。

未来，酒店供应链与TMC的合作关系将进一步向技术整合、服务个性化、可持续发展等方向深化。例如，借助更高效的技术接口与系统整合，实现预订、报销、管理的一体化；通过智能化的数据分析，为客户提供更加精准和个性化的服务体验；在环保层面，双方还将携手打造低碳、绿色的差旅解决方案，满足企业对ESG目标的要求。同时，洲际酒店集团也将通过培训支持、市场协同、增值权益等多重方式，助力TMC提升客户满意度与市场竞争力。

[洲际酒店集团大中华区首席商务及营销官 蒋轶](#)

理想的“共栖关系”应是合作双方差异化定位，避免内耗。合作方在生态链中保持清晰分工，如ISV专注产品迭代，平台方提供流量入口与开发框架，形成“专业细分+生态支撑”的协作模式

[北京致远互联软件股份有限公司 副总裁 李春](#)

合作伙伴间的“共栖关系”本质是生态位互补下的价值共生，理想的合作关系应满足“钉钉专注底层基建，伙伴深耕垂直价值，双方通过能力互嵌实现1+1>3的协同效应”。钉钉成为“水电煤”，伙伴化身“专业承包商”，最终让企业用户获得“既享受统一底座的安全便捷，又不失垂直场景的灵活深度”的体验升级。

[钉钉生态业务部总经理 陈震旭](#)

“共栖关系”的本质是独立性与协同性的平衡。云简业财与携程商旅的合作即体现了这一点：我们保持自身在费控报销、预算管控、业财一体等财务数字化领域的专业聚焦，同时依托携程的商旅资源与流量入口，共同为企业客户提供端到端的一站式解决方案。

理想的合作关系应具备三大特征：一是目标一致，围绕客户需求对齐战略；二是能力互补，通过技术、数据、场景的协同放大彼此优势；三是信任开放，在数据安全与合规前提下，共建敏捷响应的生态网络，最终实现“1+1>2”的行业价值。

[云简业财 市场总监 刘宏颖](#)

## 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、销售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。



官方微信公众账号



咨询合作

官网: [ct.ctrip.com](http://ct.ctrip.com)

公众号&视频号: 携程商旅

手机APP: 携程商旅

联系我们: 10106116