

2020中国高成长企业商旅支出报告

联合发布（排名不分先后）：



研究报告说明

2020年，企业商旅面临了前所未有的挑战，疫情迫使许多企业在何时以及如何恢复商旅上做出艰难的决定。

分贝通作为企业支出的晴雨表，就互联网、教育、文娱、医疗、制造等行业的高成长企业进行样本分析，**对疫情影响商旅规划、管控方式、出行习惯、企业经营模式等维度方面进行调查。**

管理者如何在新冠疫情带来的业务压力下，从容规划公司的商旅计划？

企业商旅管理的方式是否因为新冠疫情发生变化？

在商旅高频的飞机、酒店、火车、用车、用餐等场景下，新冠疫情如何影响出行人的行为习惯？

伴随着业务增长和规模扩张，中国高成长企业也需要创新的经营管理模式，**分贝通联合高德打车、航空、首旅如家、曹操打车等**，发布《**2020中国高成长企业商旅出行报告**》，通过对飞机、酒店、火车、用车、用餐5个细分场景的数据分析，总结我国高成长企业2020年全年商旅支出的变化，发现商旅人士及企业管理的核心诉求，并预测未来发展趋势，为企业提供商旅管控参考。



Beyond reimbursement,
we are building the next generation corporate expense management platform.

01 2020商旅市场现状

02 2020高成长企业商旅支出分析

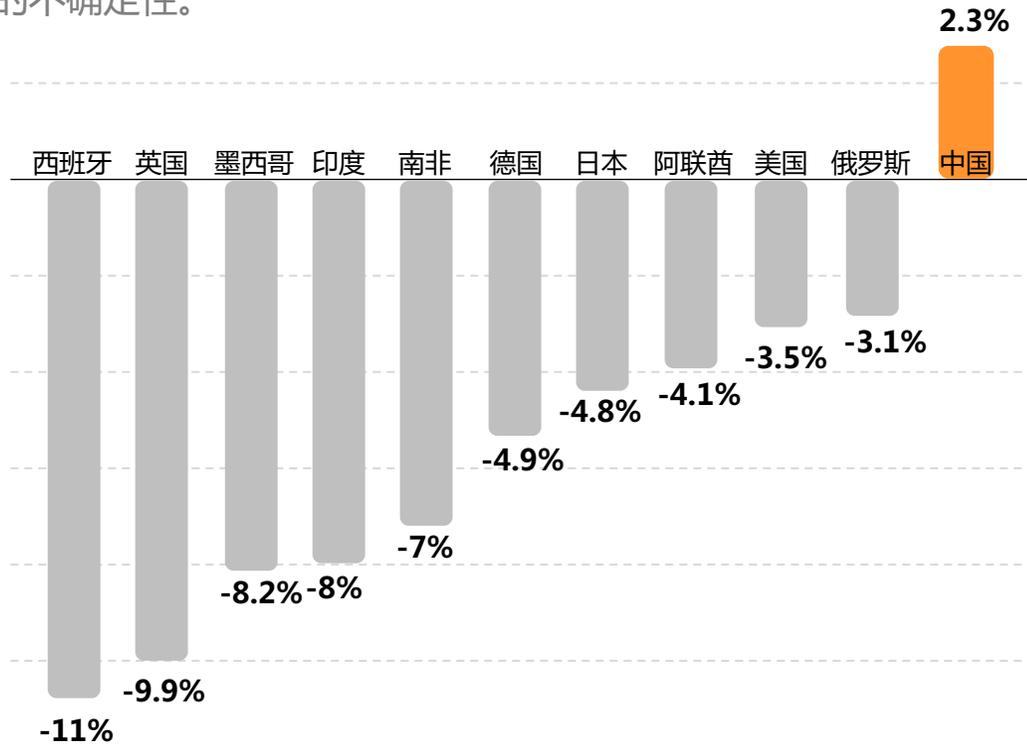
03 企业商旅支出管控现状

04 企业商旅支出发展趋势

2020年全球经济商务旅行支出下滑至前所未有的水平

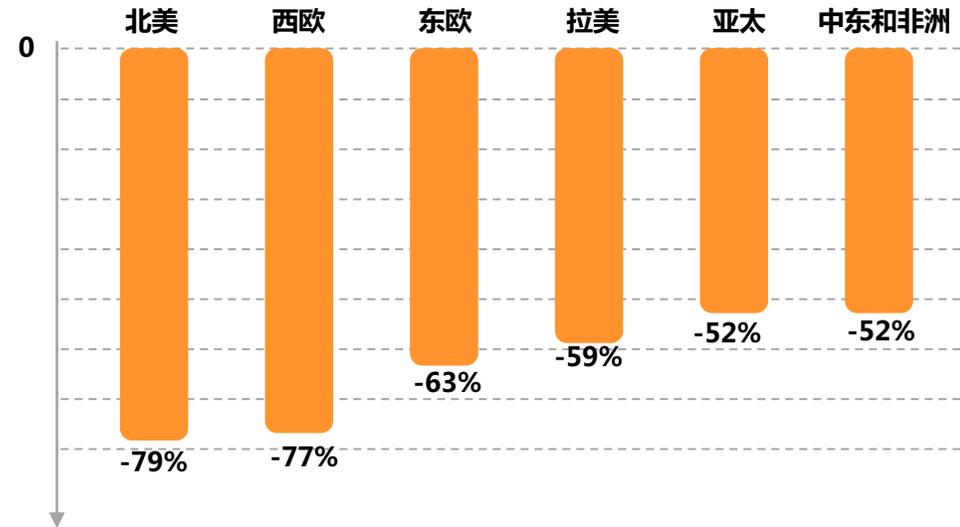
实际GDP年百分比变化

2020年全球经济萎缩，全球GDP下降了3.3%。即使是2008年全球经济大衰退时期的GDP降幅也只有0.5%，全球经济前景仍面临巨大的不确定性。



全球商旅各区域情况

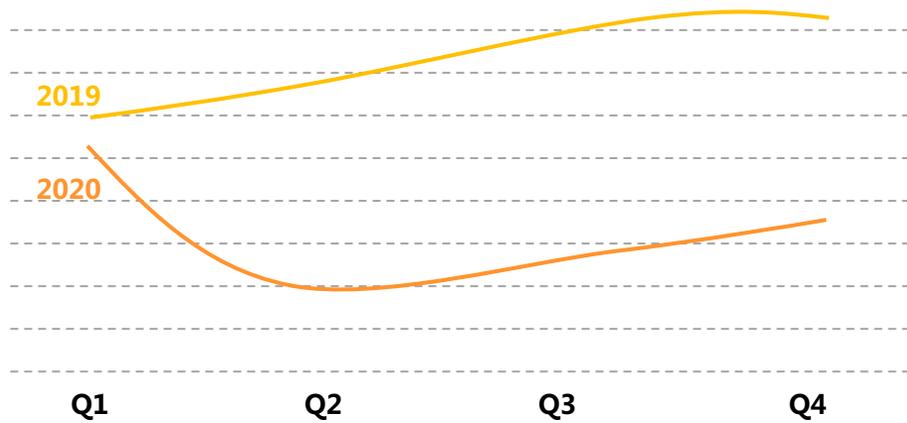
去年4月至12月的商旅支出，北美地区商旅支出下降79%，西欧地区下降77%，拉丁美洲地区下降59%，东欧地区下降63%，亚太地区和中东和非洲地区（EMA）均下降52%。



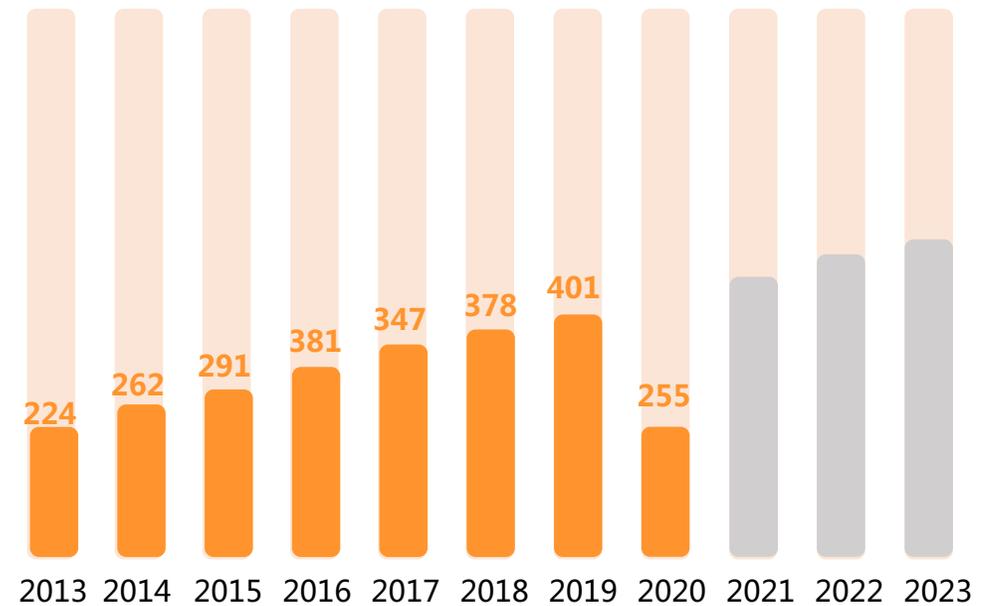
2020中国商旅支出受疫情严重影响

由于新冠疫情影响，商务旅行计划出现短期“冷冻”状态。全球商旅支出降幅达52%，至6,940亿美元，远低于2019年的1.4万亿美元。疫情对全球经济的真正影响始于2020年第二季度，2020年中国商旅支出降至2019年预估值值的60%，退到2014年的水平。

全球商旅支出趋势



2013-2023中国商旅支出（亿美元）



2020企业商旅支出管控较2019年更严格

从高成长企业具体费用支出总数和订单次数来看，虽然每家企业平均费用支出有所下降，但是平均订单量却有所上升。由此可见，企业订单单价在下降，说明在差旅上的费用管控更加严格，更加注重企业商旅成本支出的管理。

2020年企业平均差旅费用较2019年下降12%

高成长企业每家年平均差旅费用支出



2020年企业平均支出订单量较2019年上升

高成长企业每家年平均支出数量

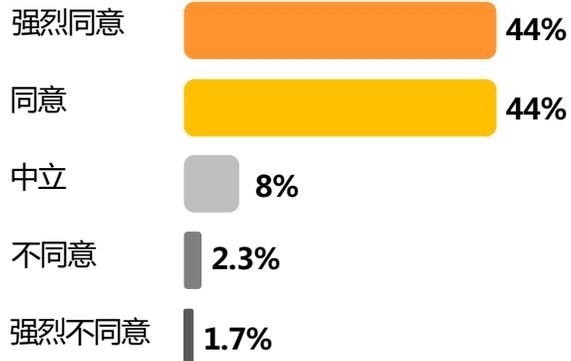


商旅仍然对推动公司业务发展至关重要

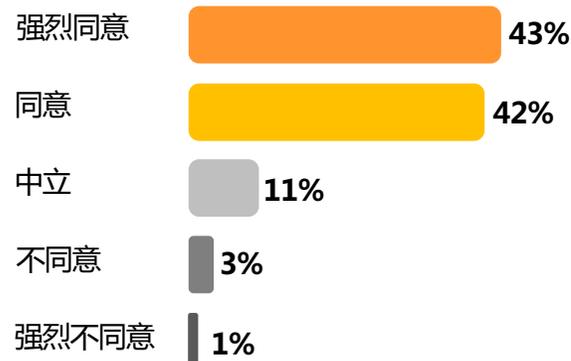
尽管疫情带来了健康风险，但出行人和管理者仍然同意商务旅行是一项必不可少的功能，两类人群都有80%以上强烈同意或同意商务旅行对于推动公司发展至关重要，这也就解释了为何2020年高成长企业的商旅次数反而较2019年有所上涨。

出行人和管理者对商旅重要性的评价

根据程度选择“商旅是否对公司业务发展至关重要”
商旅出行人



根据程度选择“商旅是否对公司业务发展至关重要”
商旅管理者



根据出行目的判断商旅重要性

出行目的的主要原因是哪些？请根据重要性排序

	1-非常不重要	2-不重要	3-中立	4-重要	5-非常重要
推动关单	22%	6%	11%	24%	38%
潜在客户拜访	10%	4%	4%	30%	53%
客情维护	9%	3%	7%	29%	53%
跨区团建	19%	15%	24%	20%	23%
伙伴拜访	17%	16%	15%	26%	26%
出席活动	6%	11%	9%	36%	39%

Beyond reimbursement,
we are building the next generation corporate expense management platform.

01 2020商旅市场现状

02 2020高成长企业商旅支出分析

03 企业商旅支出管控现状

04 企业商旅支出发展趋势

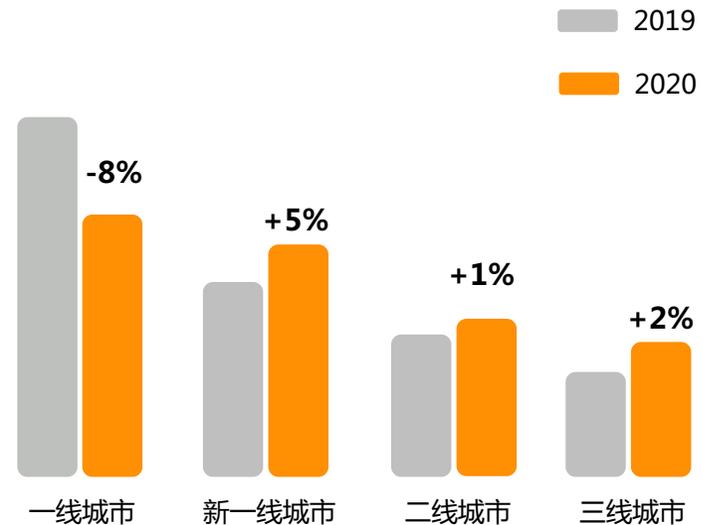
商旅出行热门目的地：一线城市占据前位但整体呈下沉趋势

上海、北京、深圳、广州作为一线城市同样也是商旅最热门目的地，作为有阿里等互联网巨头加持的杭州，俨然成为“新一线”城市。受北京疫情影响，去往一线城市的商旅减少，而去往新一线、二线、三线城市的商旅有不同比例的提升，新一线城市作为目的地的出差次数涨幅最大。

国内 TOP 10



各目的地出差次数变化



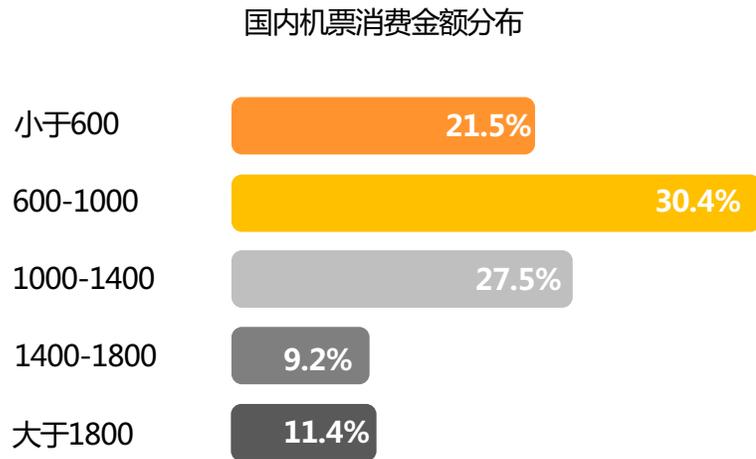
高成长企业商旅飞机出行情况

高成长企业商旅人士选择最多的航司分别是：中国国航、中国东方航空、南方航空、海南航空、深圳航空

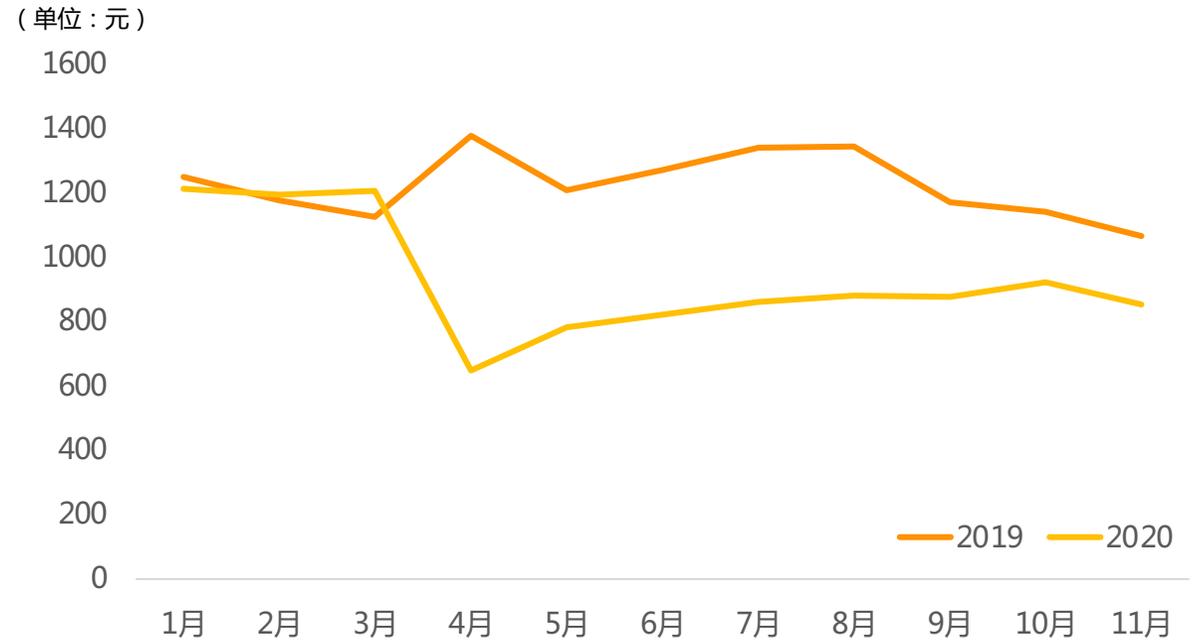
国内最热门航线 Top 5 分别是：北京↔上海、北京↔深圳、北京↔成都、上海↔深圳、北京↔广州

受疫情影响，2020年机票价格在往年高点时期（4月）开始出现下滑，拉低全年平均水平，国内机票消费金额在1400元以下的占79.4%。

中国商旅出行人士消费金额分布



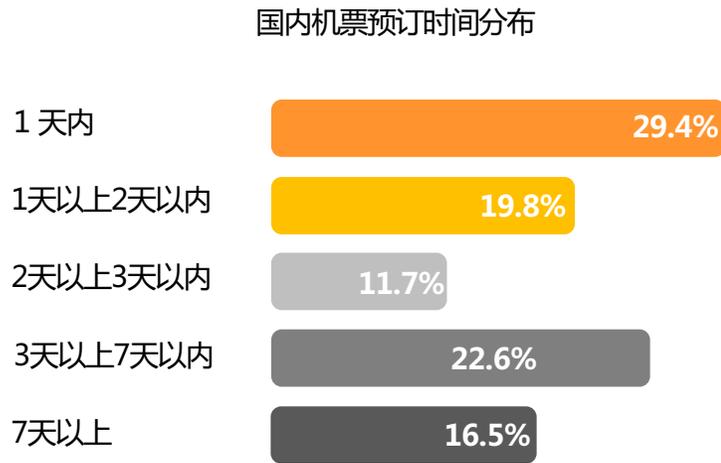
国内机票平均价格走势



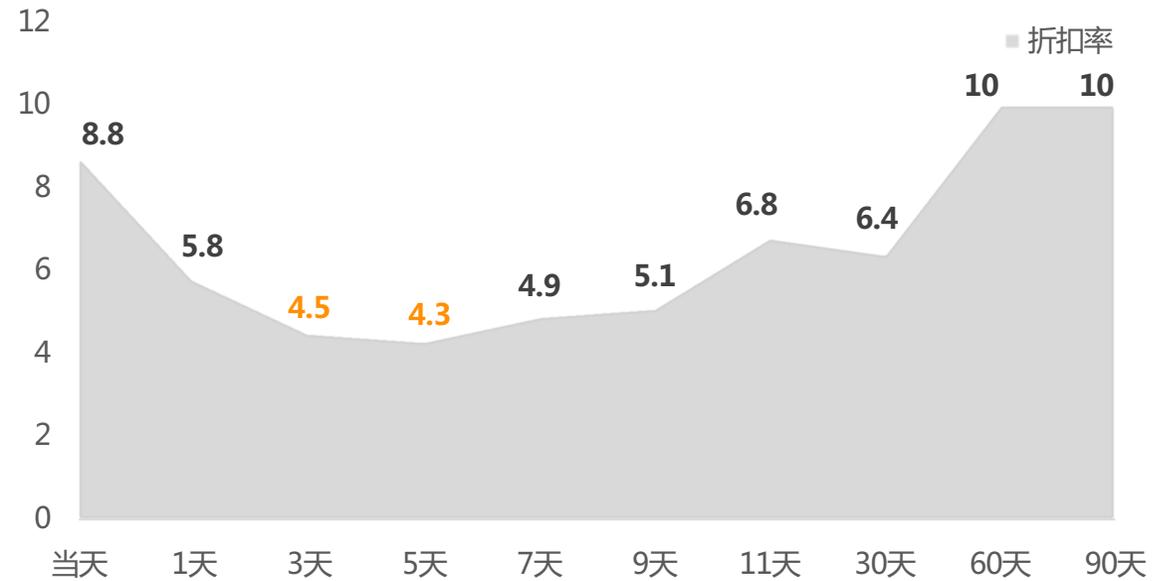
商旅飞机出行提前3-5天预订将有效节省费用

国内飞机出行有49.2%的出行人在2天内预订，但提前3-5天预订的折扣最大，所以规范员工提前3-5天预订可以有效节省费用成本。

中国商旅出行人士预订时间分布



提前N天预订在费用上的数据差异



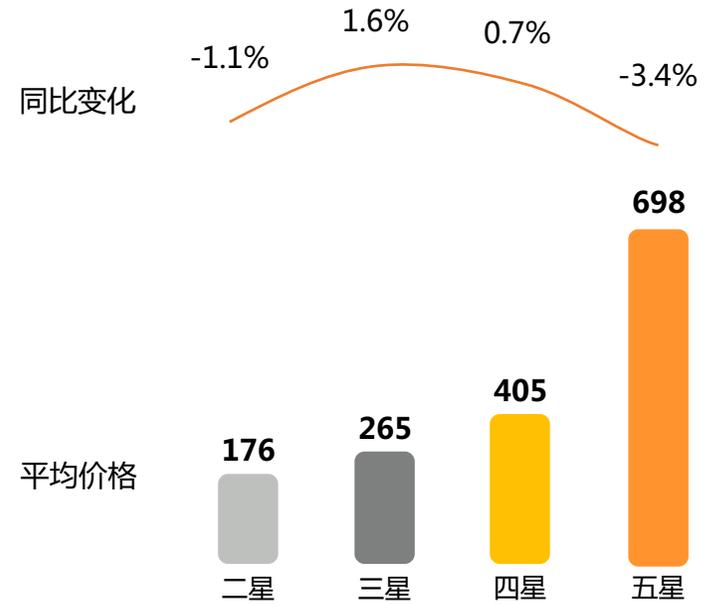
商旅酒店住宿偏好经济型酒店，价格随着疫情变化上升

在酒店品牌偏好上面，汉庭、如家等连锁品牌是商旅人士偏爱的经济型酒店，全季、假日、君悦、洲际是入住较多的中高端品牌。尽管2020年酒店业面临一定挑战，但随着疫情好转，旅行人数在不断增长，主要城市酒店供应量上升，该地区入住需求的持续增长仍可能带来酒店房价的提升，预计北京的客房价格将上升1%，上海将提高2%，香港的涨幅将达到3%。

中国商旅出行人士酒店住宿偏好 TOP5



各星级酒店平均价格

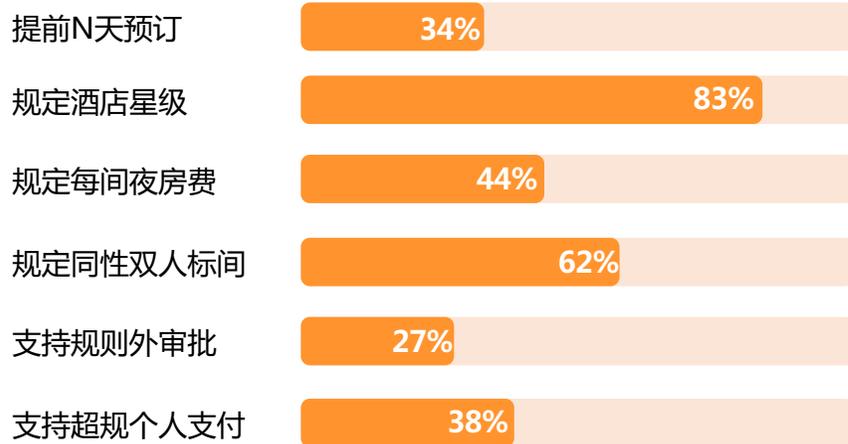


高成长企业住宿规则设置考虑成本节省及人性化管理

高成长企业大多通过规定预订时间、酒店星级、间夜房费、同性双人标间同住等标准控制酒店费用成本，同时还会通过规则外审批、超规订单个人支付等方法保证员工的差旅个性化需求，提升差旅体验。

随着酒店价格提升，高成长企业也同步提升住宿费用标准，一线城市多在500-800元，二线城市在300-500元，三线及以下则低于300元。

高成长企业酒店差旅规定设置



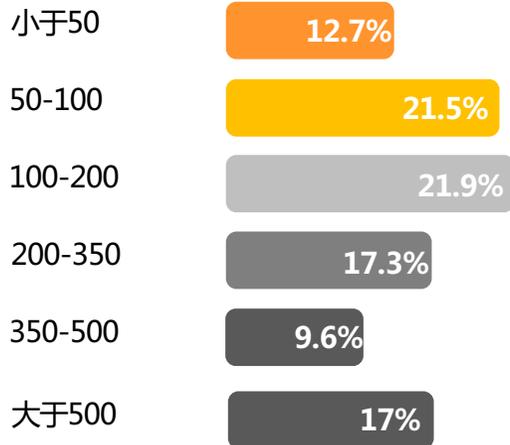
高成长企业各线城市住宿标准



行程距离较短时商旅人士倾向于选择火车出行

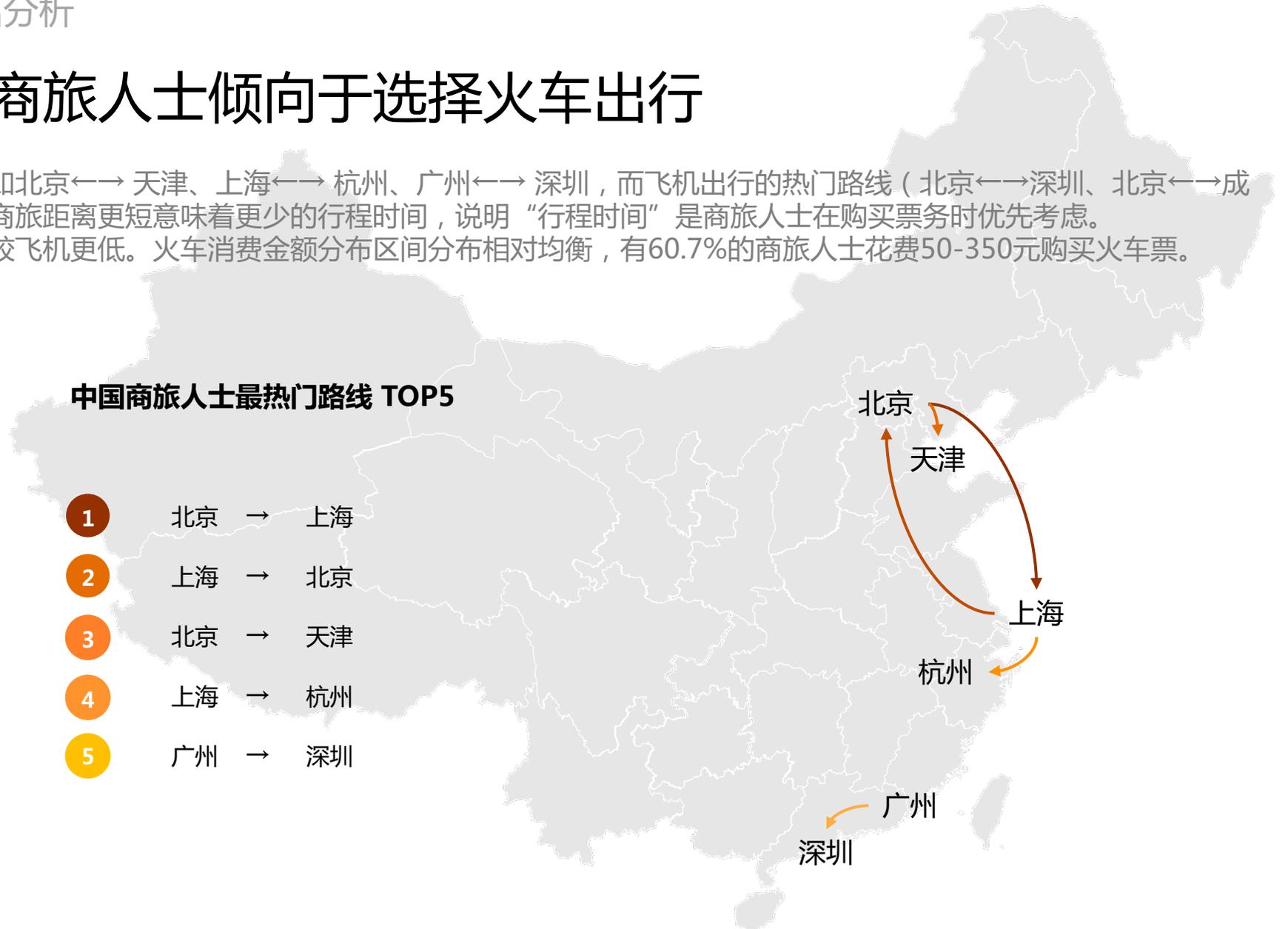
火车热门路线为更短途的旅程，如北京↔天津、上海↔杭州、广州↔深圳，而飞机出行的热门路线（北京↔深圳、北京↔成都、北京↔广州）距离更长，商旅距离更短意味着更少的行程时间，说明“行程时间”是商旅人士在购买票务时优先考虑。另外，选择火车出行整体价格也较飞机更低。火车消费金额分布区间分布相对均衡，有60.7%的商旅人士花费50-350元购买火车票。

国内火车票消费金额分布



中国商旅人士最热门路线 TOP5

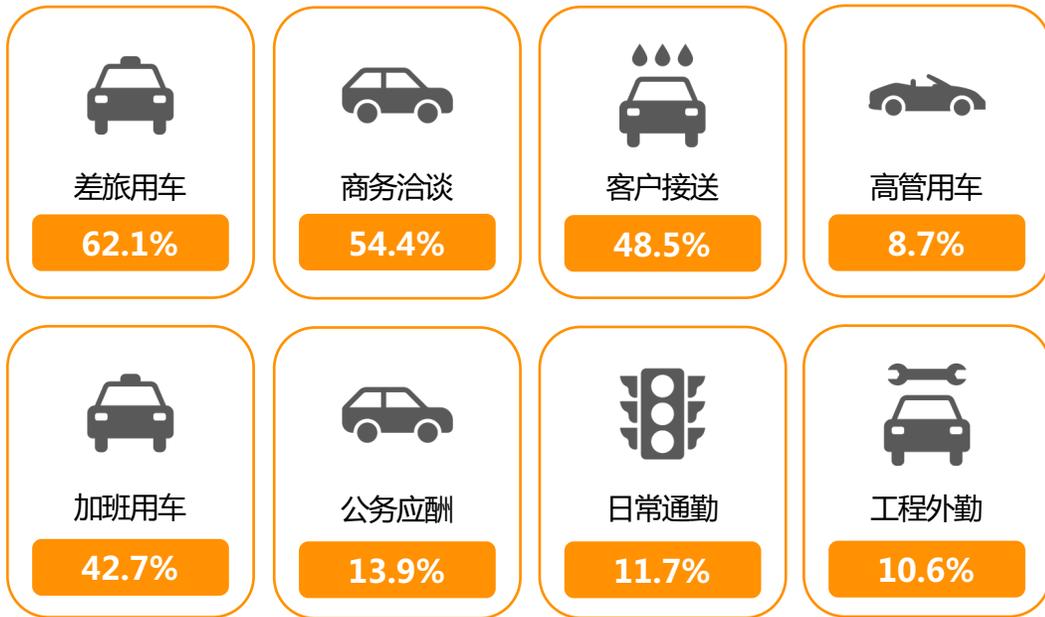
- 1 北京 → 上海
- 2 上海 → 北京
- 3 北京 → 天津
- 4 上海 → 杭州
- 5 广州 → 深圳



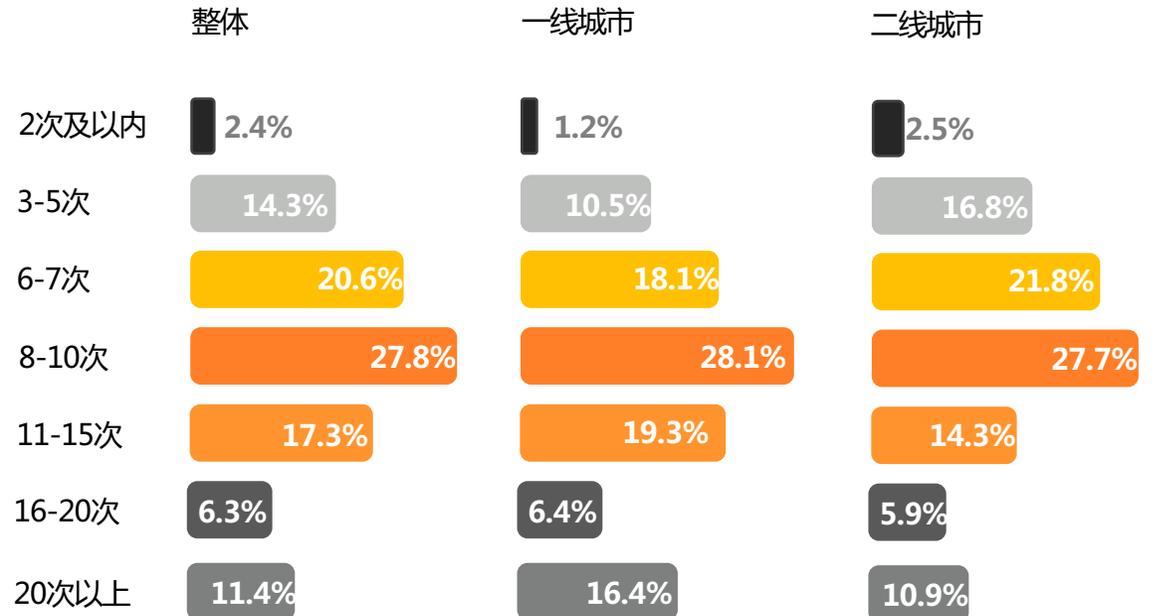
企业因公务用车出行情况

企业出行需求以日常出行、差旅出行、加班打车、客户接送为最多。员工企业出行频次集中在每月6-10次，占比48.4%。分城市来看，越发达的城市使用频次越高。

企业员工因公出行的场景



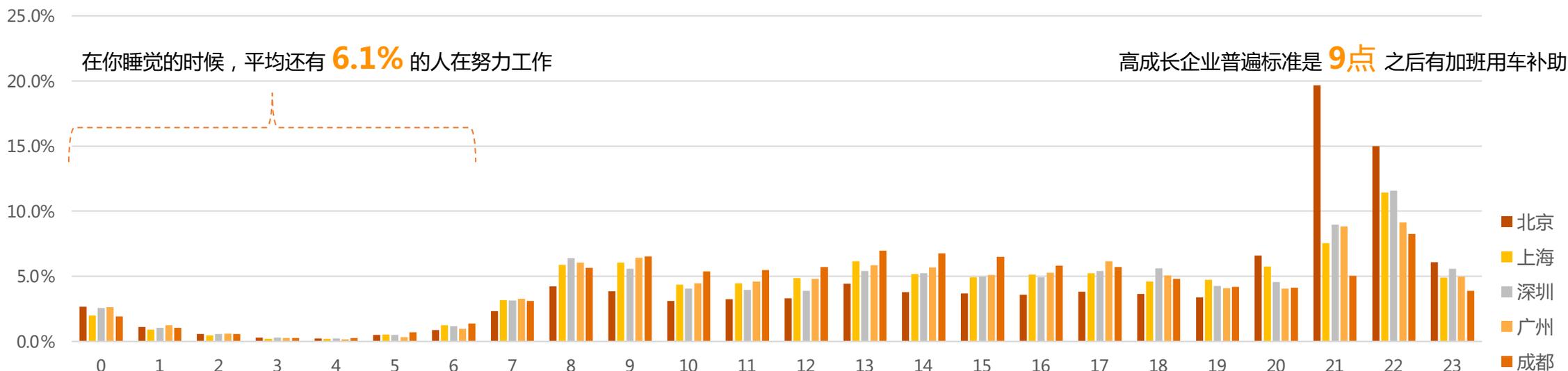
企业员工每月因公出行的频次



企业因公务用车：北京最“有耐心”且最“土豪”

分析因公务用车 TOP5 城市的企业出行情况，北京的平均等待时间、平均费用、最多费用均为第一。成都则在二线城市中名列前茅。

	等待时间平均值	费用平均值(元)	费用最少(元)	费用最多(元)
北京	1分46秒	64.32	7.01	3130.09
上海	38秒	63.95	7.06	2117.66
深圳	28秒	51.55	7.03	2286.42
广州	20秒	60.4	7.16	2768.51
成都	38秒	41.7	7.04	1025.93

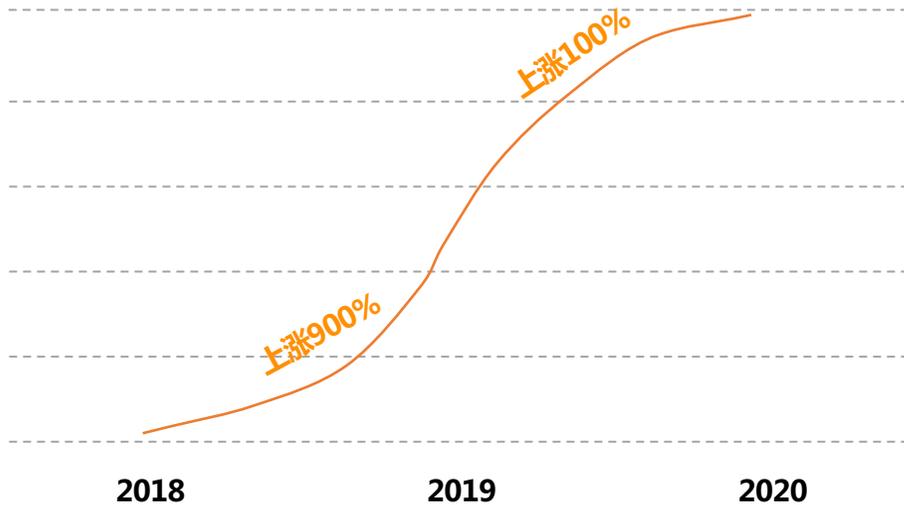


越来越多的企业正在使用数字化餐饮消费管理服务

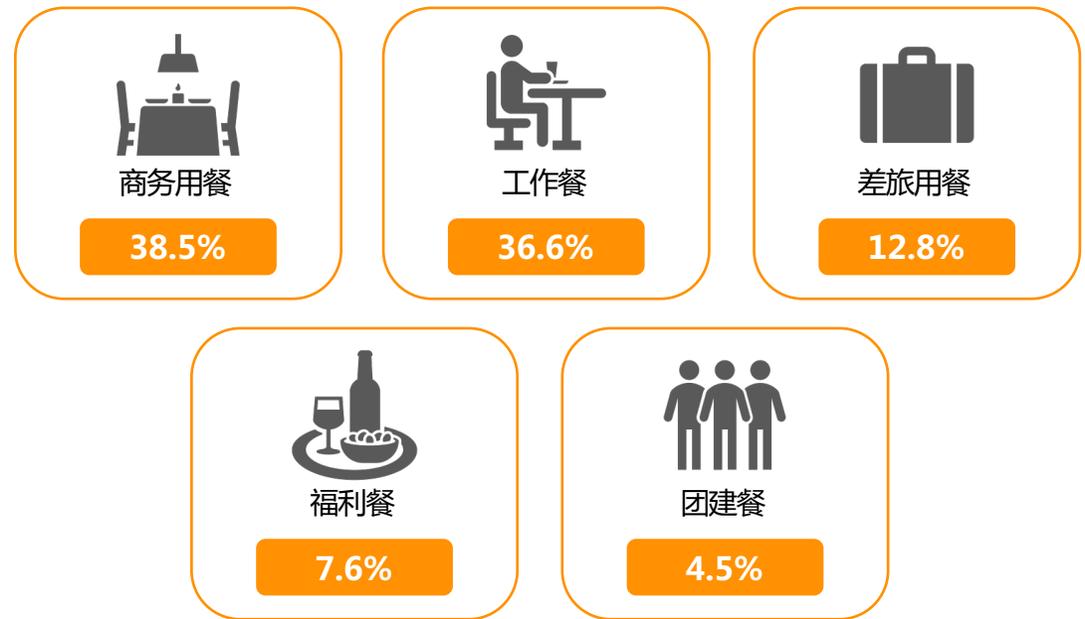
近年来，数字化餐饮消费管理服务逐渐兴起，越来越多的企业正在体验。

按照具体场景来看，企业因公用餐可以划分为商务用餐、工作餐、差旅用餐、福利餐、团建餐，其中商务用餐和工作餐的需求最大。

使用数字化餐饮消费管理服务的企业数



企业因公用餐场景分布



定义说明：福利餐：针对所有员工发放、没有特别设定消费条件的企业福利；
工作餐：员工在企业职场上班期间的用餐，一般包含早餐、午饭、加班餐/晚餐等。

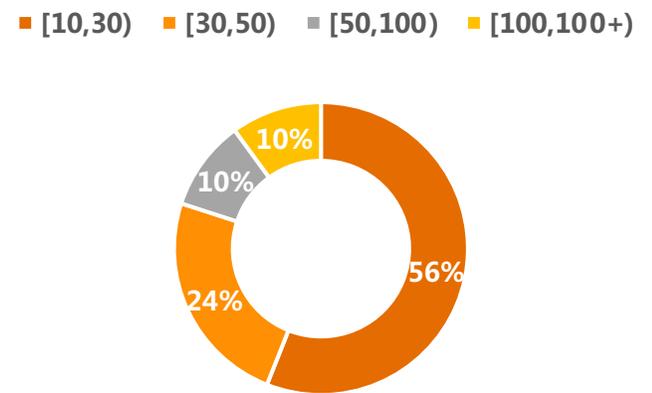
高成长企业工作餐餐补大多在10-50元之间

企业因公用餐的形式可分为外卖和外出用餐两大类，从不同城市的费用情况来看，在一线城市的高成长企业用餐费用仍名列前茅，成都依旧在二线城市中脱颖而出。从餐标分布来看，80%高成长企业餐补在10-50元之间。

因公外卖和外出用餐平均订单费用情况

	2020年外卖平均费用（元）	较2019年	2020年外出用餐平均费用（元）	较2019年
北京	56.0	-6%	500.3	+16%
上海	60.5	+2%	463.5	-8%
深圳	62.7	-12%	349.9	+4%
广州	56.2	-13%	408.1	+13%
成都	48.8	+4%	491.7	+10%

高成长企业人均工作餐餐补区间分布



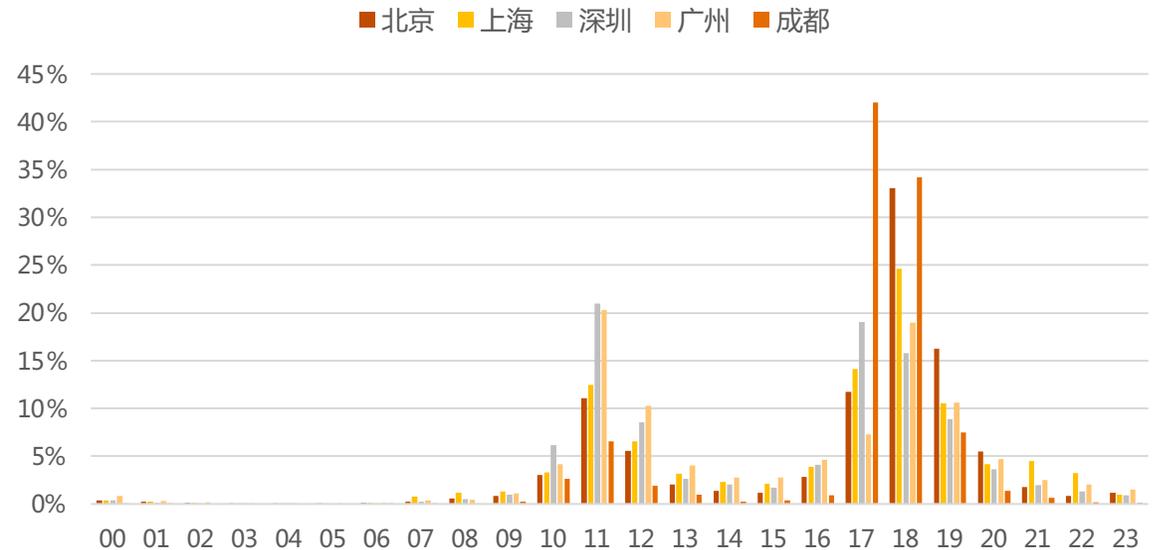
快餐、奶茶和咖啡是员工外卖的“快乐源泉”

从时间分布上看，高成长企业因公外卖多为17-19点的工作餐；从品牌偏好来看，汉堡、三明治类快餐和奶茶、咖啡成为了员工首选。

工作餐外卖餐饮品牌偏好



因公外卖预订时间分布



Beyond reimbursement,
we are building the next generation corporate expense management platform.

01 2020商旅市场现状

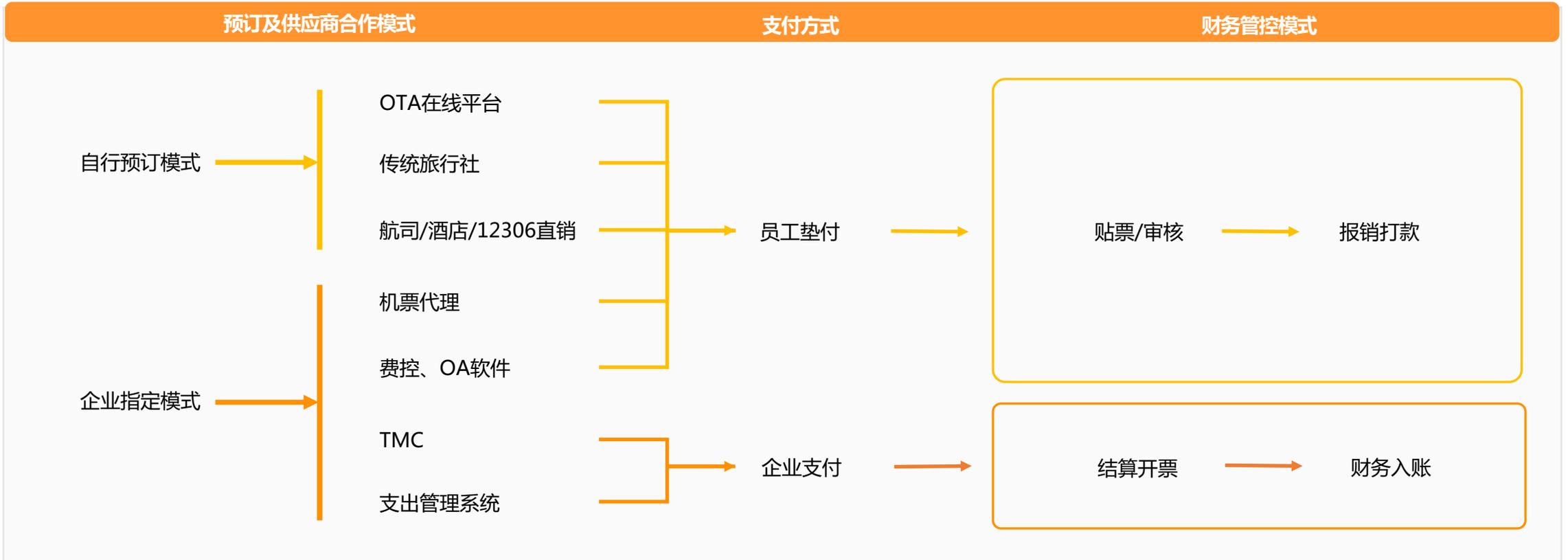
02 2020高成长企业商旅支出分析

03 企业商旅支出管控现状

04 企业商旅支出发展趋势

企业商旅管理现有模式

目前中国主流企业商旅管理模式可分为两大类：自主预订模式和企业指定模式



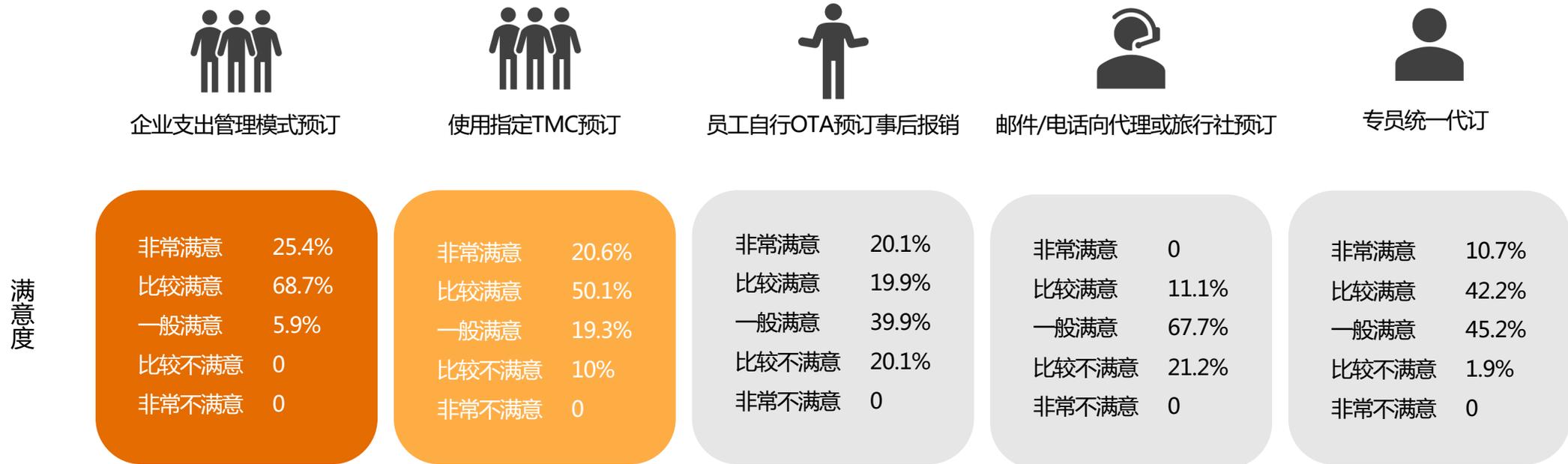
预订模式以员工自行预订为主，但逐渐往标准化管理发展

现阶段企业差旅以OTA预订为主，随着C端平台的发展，大家旅行习惯导致了OTA在线预订平台的发展，但是零散预订已经不符合高成长企业商旅管理的诉求，越来越多的企业选择更标准化的企业支付方式进行管理。

供应商	产品种类	提供服务	分布占比
OTA预订平台	机票/酒店/火车票/用车/签证等	机票、酒店、火车票预订/办理签证服务等	70.2% 
TMC	机票/酒店/火车票/签证/保险/用车/MICE等	差旅预订、审核、报销/差旅系统对接服务/商旅数据报告服务/企业差旅费用月结服务等	23.6% 
12306/航司/酒店直销	机票/酒店/火车票	机票、酒店、火车票预订	30.5% 
传统旅行社	机票/酒店/火车票/用车/签证等	机票、酒店、火车票预订/办理签证服务等	20.7% 
机票代理	机票	机票预订	19.4% 
费控/OA软件	接入TMC的产品资源	办公服务/费控服务	2.3% 
支出管理系统	接入OTA/TMC/代理等资源	差旅预订、审核、报销/差旅系统对接服务/商旅数据报告服务/企业差旅费用月结服务/费控服务等	1.8% 
其他	企业自建平台合作供应商	差旅预订	4.1% 

不同企业商旅管理模式中企业支出管理模式满意度最高

根据调研数据，不同差旅预订方式（企业支出管理模式预订、TMC预订、专员代订、邮件电话预订以及员工自行预订）下员工满意度存在差异。



低满意度来源于传统模式的繁琐的审批和报销流程

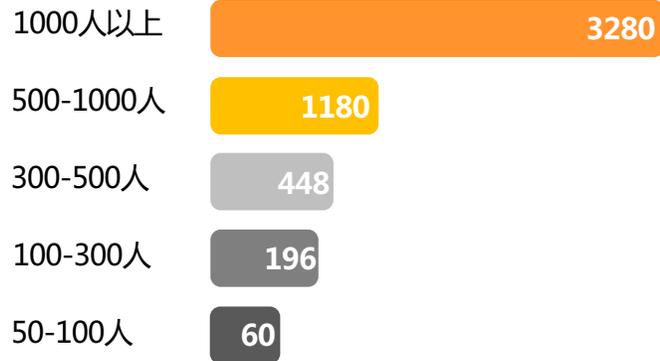
传统模式（OTA在线平台、旅行社、12306/航司/酒店直销预订模式）审批和报销流程的体验是极大影响了员工、财务、行政及其他涉及人员的工作效率和满意度，每百名员工就对应1名专人处理报销事务。

审批

商旅平均审批时长

4h30m

单月处理审批单平均值

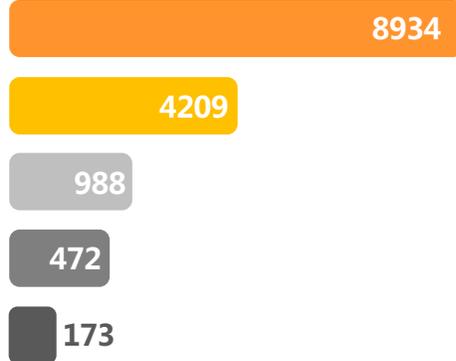


报销

商旅平均报销打款时长

28 天

单月处理发票平均值



员工反馈

“出差垫钱实在太烦人了，每次等很久才能发下来，不知道财务都在干嘛。”

“核对发票很麻烦，很多不符合票都不能用，一不注意就会漏掉重复票或假票。”

“出差前审批流程太麻烦，我都得专门找一下午提申请，回来报销又得找时间弄，一不小心就找不到攒的发票，每次都亏好几百……”

企业支出管理平台集合所有模式优势，提升满意度



产品资源丰富

- 资源整合能力强
- 一站式预订所有差旅产品



使用便捷智能

- 提升预订便捷度，节省时间
- 快速完成审批流程
- 符合差标的智能推荐能力强



服务满足需求

- 提供差旅预警、VIP服务
- 员工关怀/节省奖励可软性管控
- 丰富的服务经验应对突发情况



成本管控能力

- 协助差标制定及优化
- 个性化配置权限、预算、标准
- 规则、标准实施实时监控
- 协议价格谈判



结算对账灵活

- 能够接受月结账期
- 能够支持企业信用卡/垫付
- 能够自定义账单



提供数据分析

- 根据订单数据提供消费分析
- 根据行业或市场情况提供差标建议
- 针对特殊情况提供不同方案

商旅服务商合作优劣势对比

优势

规模采购价格优势，费用月结，可进行差旅预订、审核、报销，相比TMC和费控软件场景覆盖全面，流程更优

规模采购的价格优势，差旅费用分析，费用月结等服务

对接不同TMC，可进行差旅预订、审核、报销

资源丰富，部分产品促销活动有价格优势

资源丰富，部分产品价格优势

产品直销，价格优惠

机票资源优势

自行统一管理

供应商

支出管理系统

TMC

费控/OA软件

OTA在线平台

传统旅行社

12306/航司/酒店直销

机票代理

其他

劣势

根据不同供应商区分

管控能力差，需预订服务费/捆绑消费

资源能力差，依靠外包对接差旅资源

审批繁琐，需员工垫资报销，无系统/报表分析

审批流程复杂，无系统/报表分析

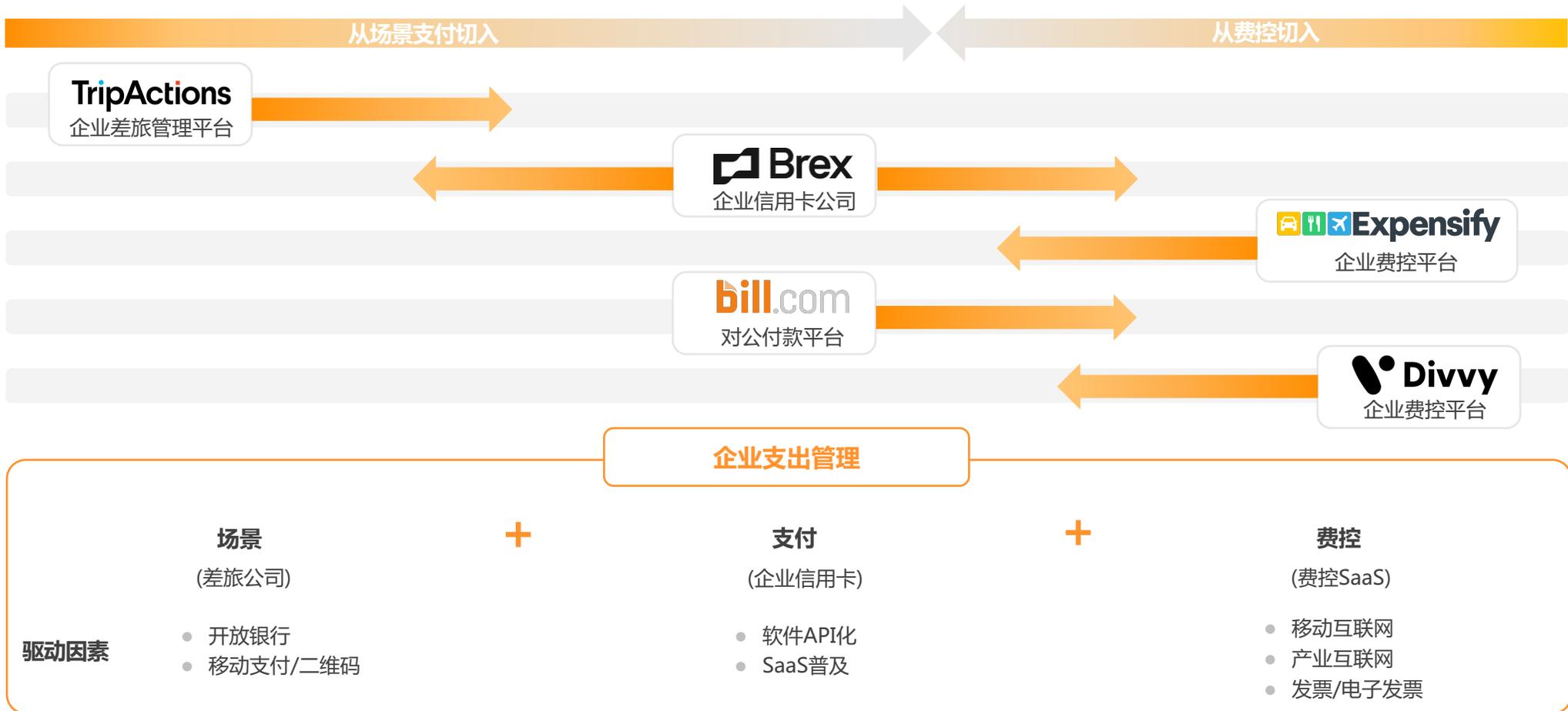
产品单一，审批流程复杂，无系统/报表分析

产品单一，审批流程复杂，无系统/报表分析

对接多供应商管理繁琐，无集采价格优势

行业服务模式呈“场景-支付-费控”融合趋势

在各类因素的驱动下，商旅服务行业中分别侧重于场景支付的厂商（TMC、企业出行服务等）和侧重费用管控的厂商（费控SaaS等）正在由单纯对接向商业模式融合演变，衍生“场景-支付-费控”三合一的企业支出管理综合型厂商。



企业支出管理平台（场景-支付-费控）能力概况及优势

	能力	优势
产品资源	场景覆盖 <ul style="list-style-type: none">商旅用餐：机票、酒店、火车、因公用车、加班用车、商务宴请、因公外卖补助福利：交通补、差补、餐补、激励备用金对公付款	<ul style="list-style-type: none">覆盖企业商旅支出场景
	资源 <ul style="list-style-type: none">机票资源：航司直连，多家主流OTA，B2B票代，协议托管酒店资源：酒店集团直连，2C/2B平台，协议托管用车：主流多平台接入	<ul style="list-style-type: none">资源集合提供更多选择
管控能力	事前 <ul style="list-style-type: none">使用分贝通前，需要预置企业组织架构按角色、人员配置权限规则按部门、项目等维度配置并拆解预算设置审批规则（固定审批流+弹性审批流）	<ul style="list-style-type: none">多场景组合设置预算，支持超预算禁止下单，保证预算执行
	事中 <ul style="list-style-type: none">可按职级（员工/经理）、岗位角色（销售/市场）配置多套规则可按城市等级、多人同行等智能划分差标可按舱等、座次、价格、折扣、时间等配置各场景消费标准可记录员工消费项，防止遗漏，导入并管理发票，防止丢失 智能推荐，寻找该时间段最低价	<ul style="list-style-type: none">配置多套规则，支持提前预订，低价限制，节省成本审批流同步现有系统，提升效率
	事后 <ul style="list-style-type: none">员工垫付后在分贝通发起商务消费报销申请企业可在后台完成批量报销款的支付多种打款方式方便快捷一键生成入账凭证电子发票档案管理	<ul style="list-style-type: none">覆盖全场景企业消费，完成费用管理的闭环
费用成本	收费模式 <ul style="list-style-type: none">平台费垫资服务费无其他服务费/捆绑消费	<ul style="list-style-type: none">节省服务费及虚假报销损失

Beyond reimbursement,
we are building the next generation corporate expense management platform.

01 2020商旅市场现状

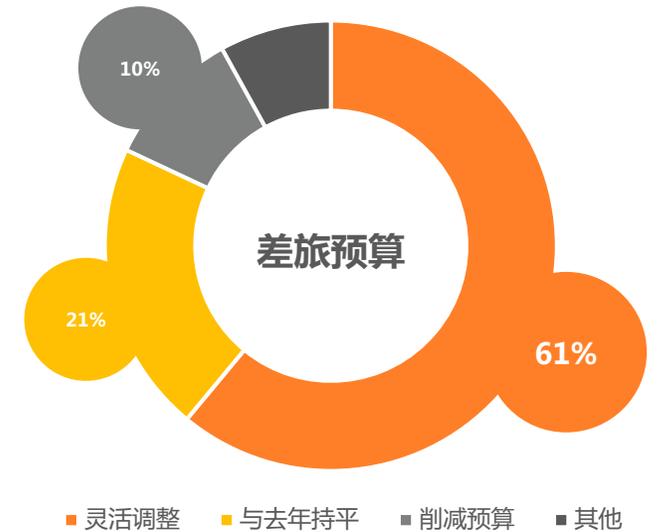
02 2020高成长企业商旅支出分析

03 企业商旅支出管控现状

04 企业商旅支出发展趋势

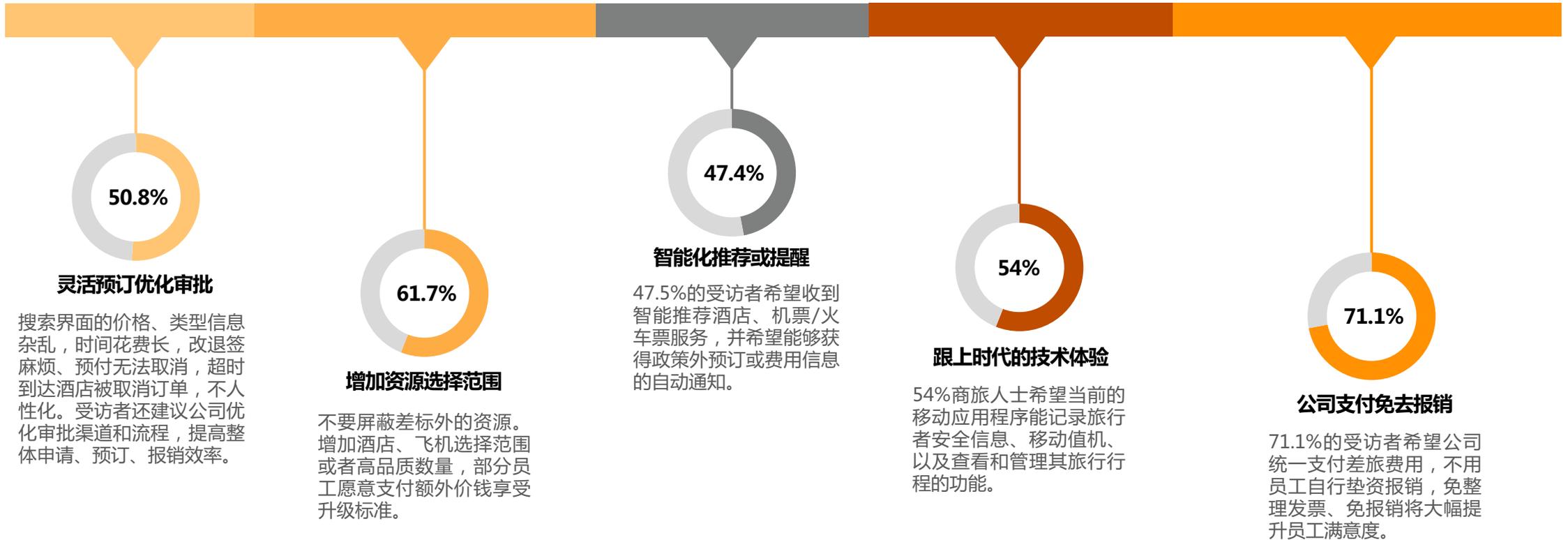
未来商旅市场的积极态势

- **未来三年商旅支出保持增长**：GBTA预计商旅支出将在2022年进一步加速，2023年增长将放缓，但增速仍大于历史平均水平（4.6%），2024年达到约1.4万亿美元。
- **企业商旅预算强调灵活性**：高成长企业在差旅预算方面对未来的预期，61%的受调者表示将根据疫情防控情况进行灵活调整，21%表示与去年持平，仅有10%称将削减预算。
- **差旅需求转向内循环**：随着疫苗接种的推广国内商旅会得到进一步的恢复，去往新一线、二线、三线城市的商旅支出量将进一步提升。



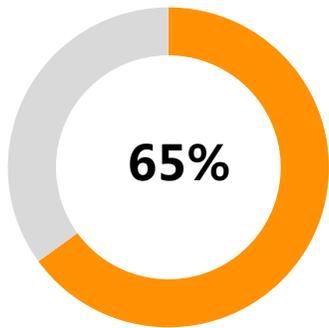
灵活性和极致体验是商旅人士的核心诉求

灵活的差旅标准和预订方式十分重要。另外中国商务出行人士希望技术能够跟上时代发展，包括移动应用程序功能查看管理安全信息、值机、行程。根据艾瑞调研数据，商旅出行者对企业差旅流程最不满意的三个方面是报销收集整理发票、员工垫资以及报销时间长，所以公司统一支付差旅费用，不用员工垫资、提高报销效率是商旅出行人士的主要关注点。



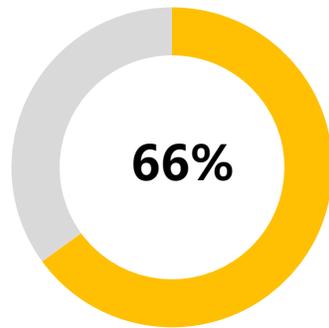
商旅管控诉求促使更多企业考虑商旅管理整合服务

越来越多的企业正在考虑将其雇佣的商旅管理服务整合到一家合作伙伴旗下。受访者称这种变化来自于企业对简化与整合工作提升效率、节省成本开支保证合规要求和选择丰富资源及服务的诉求。



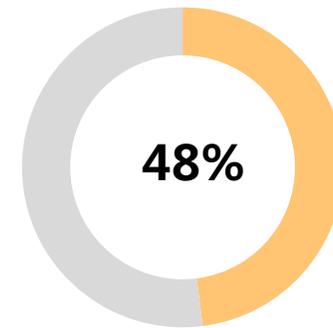
优化流程提升效率

- 智能的支付流程，如优化成本分摊流程、定制化清晰的综合对账单、统一结算、统一对账流程，可提高差旅人员的效率
- 在线预订工具和一站式机票/酒店/火车票等产品资源平台，可节省预订时间
- 商旅数据分析建议将极大提升工作效率，辅助决策



节省开支保证合规

- 企业控制差旅预订成本的需求十分明显
- 统一供应商能使企业对流程进行更高的标准化管理，提高差旅项目合规性
- 统一供应商还可显著压缩因使用多家供应商而带来的额外成本

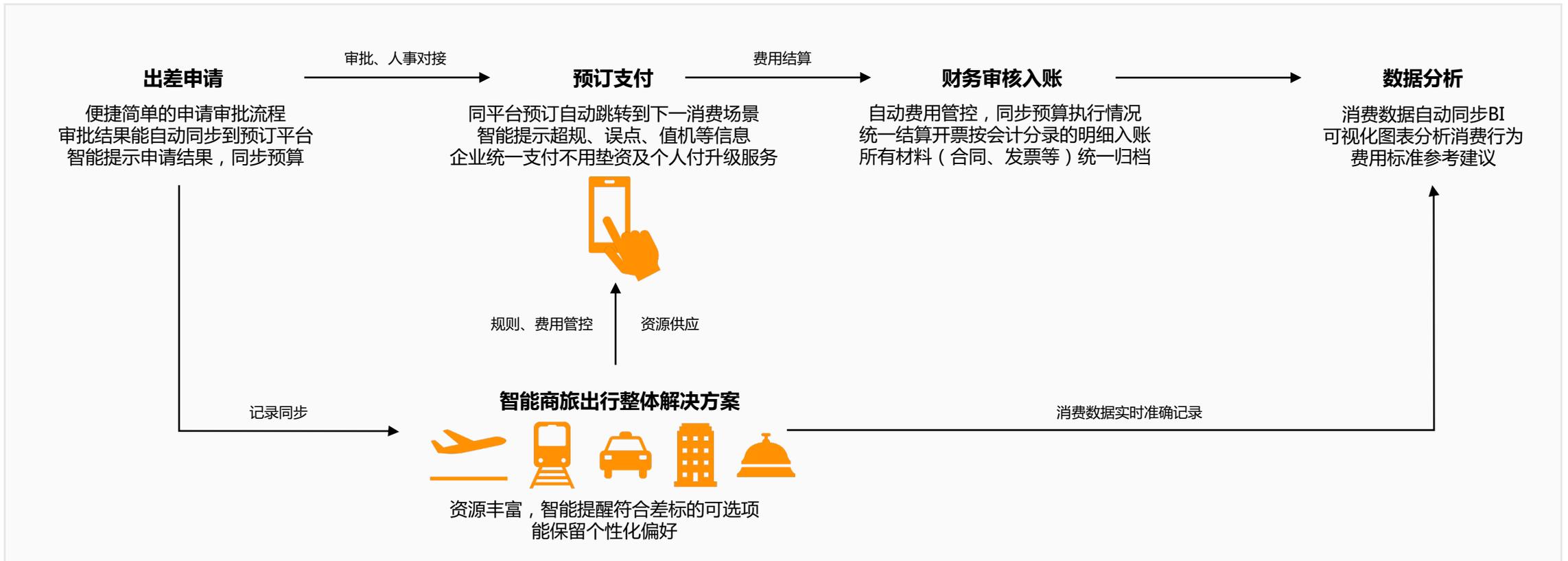


扩充资源及专业服务

- 增加可选择机票/酒店等范围及数量，特别是希望增加高品质酒店
- 专业的客服服务可满足个性化服务需求
- 员工的安全保障在疫情后同样成为尤为重要的关注点

由场景切入，供应商向“场景-支付-费控”全流程融合发展

随着商旅服务行业的智能化发展，商旅服务的边界不断拓展，融合机票/火车/酒店/用车/用餐场景，协同发展。全流程管控即融合资源预订支付和规则、费用管控，实现人事对接、差旅审批、产品预订、结算对接、数据互通等一体化服务。



关于分贝通

下一代企业支出管理平台。
通过“企业支付+员工垫付再报销”实现无死角覆盖全部企业费用支出，为高成长企业带来一站式的企业支付体验，帮助财务更高效、更数字化的管理费用支出。



欢迎关注分贝通官方微信号
或访问官网网站
www.fenbeitong.com

400-817-6868

北京 | 上海 | 深圳 | 广州 | 杭州 | 成都

版权声明

本数据报告所有内容（包括但不限于文字、图表、标志、标识、商标等）版权均归分贝通所有。
未经分贝通书面授权，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上述规定，均属于侵犯版权的行为，分贝通将追究其法律责任，并根据事情追究赔偿责任。