


2023 中国企业出行服务 白皮书

 滴滴企业版
一站式企业出行与商旅平台

联系我们：

扫码关注滴滴企业版官方微信

搜索滴滴企业版官网：es.didichuxing.com

拨打企业版专属热线：400-000-0777



本份报告由交通运输部公路科学研究院与滴滴企业版联合发布

2023年11月15日

CONTENTS

目录



企业出行服务行业演变历程

行业发展历程

企业出行 3.0 时代

宏观 经济与政策

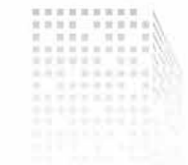
中观 企业管理需求

微观 员工体验诉求

驱动因素

Page Number

01-06



企业出行服务行业蓬勃发展

企业画像

出行特征

企业关注点

关注差异

员工关注点

价值潜力

滴滴企业版为例

Page Number

07-22



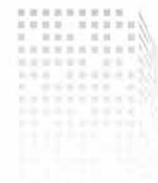
企业出行服务行业趋势展望

发展趋势一

发展趋势二

Page Number

23-24



附录

研究说明

研究方法说明

Page Number

25



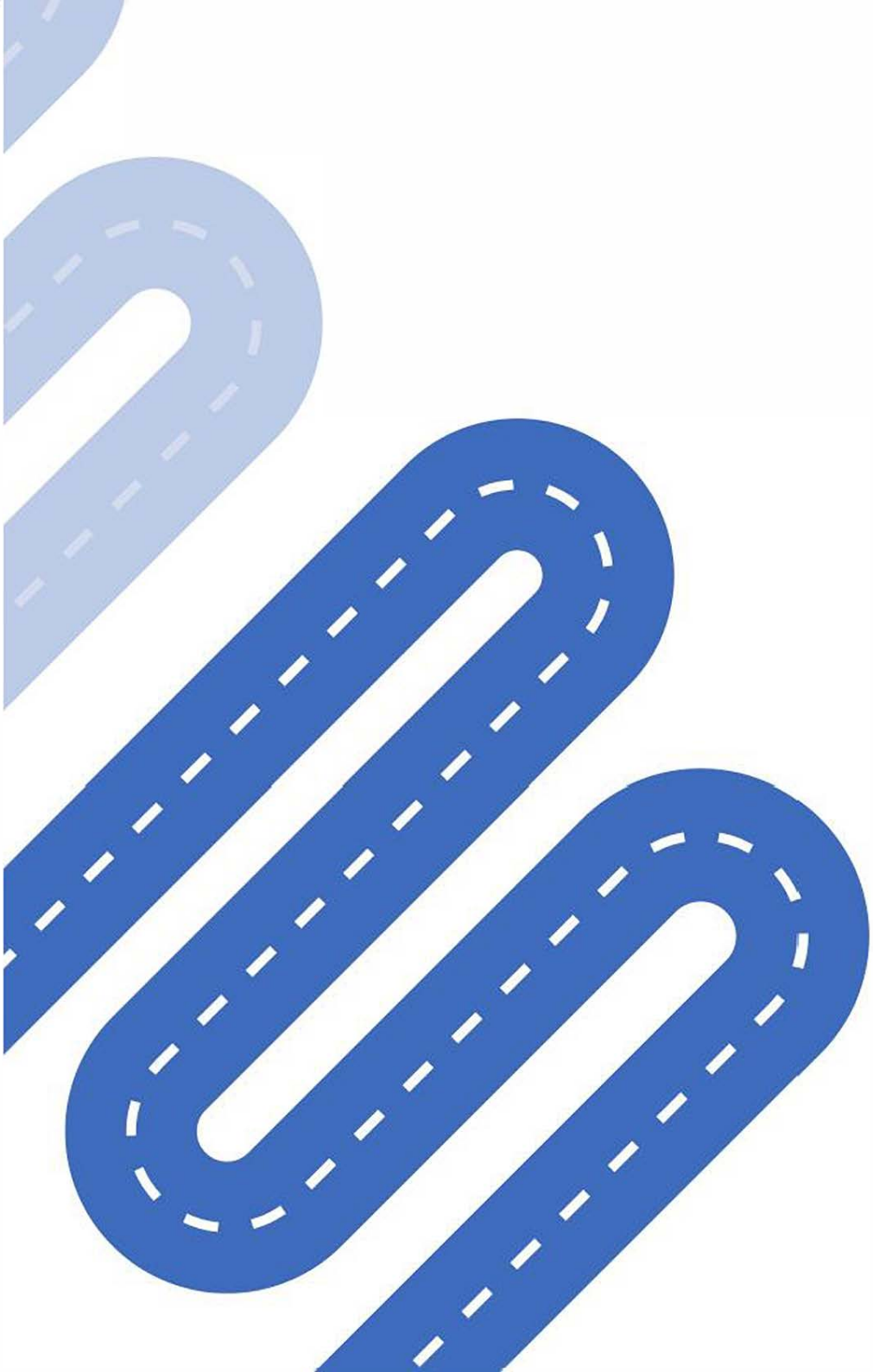
■ 前言

背景

- 随着中国互联网的快速发展，企业出行服务在与互联网深度结合后，行业发展进入新纪元。
- 企业出行服务平台逐渐替代传统的自有车辆、汽车租赁、线下出租车等形式，为企业提供线上用车服务与管理解决方案，引领企业出行服务市场的发展潮流。
- 当下，以企业出行服务平台主导的企业出行行业的态势已基本形成。

目的

- 回顾企业出行行业的演进历程，梳理企业出行服务平台从无到有、从有到优的迭代过程。
- 分析企业出行服务平台在当下，为企业出行管理创造的全方位价值与未来发展潜力，为广大有需求的企业提供参考，对于出行市场未来发展具有前瞻意义。



企业出行服务行业
演变历程

行业发展历程

企业出行服务，经由“传统”、“平台化”，迈入“智能化”多元发展阶段

企业出行服务发展至今，总体上经历了3个时代：

企业出行服务的发展进程



2015之前

2015-2022

2023及未来

企业出行服务 1.0 阶段

企业出行服务 2.0 阶段

企业出行服务 3.0 阶段

自用车辆为主

企业多通过购买、租用车辆或线下出租车等方式解决因公出行需求。

线下报销管理

员工自行打车垫付款项，行程结束后再回公司贴票报销。

平台的出现与发展

随着企业数字化建设的深入，企业出行服务线上化、平台化的需求强烈，企业出行服务平台涌现并迎来发展契机。企业出行服务平台的发展进一步推动行业的数字化。

智能化发展

经济复苏，2023年，企业经营活动的复苏推动企业出行行业进入稳步发展周期。未来，企业出行平台服务进入精耕细作、智能化发展。

资料来源：互联网

企业出行3.0时代

企业的多元出行需求强烈
行业从单一的“打车服务”向大交通融合

对企业出行体验的要求

- 全方位覆盖出行场景，一站式满足全部出行需求
- 差异化的服务体验，安全高效的服务保障

对企业出行管理的要求

- 可定制的系统功能
- 多场景的解决方案
- 自动化数据对接
- 智能化数据分析



宏观经济与政策引导

数字中国规划和数电票改革等政策趋势为企业出行行业的发展提供了有利条件

乘天时

符合国家发展战略方向

· 数字中国规划

中共中央国务院印发的《数字中国建设整体布局规划》提出，以数字化驱动生产生活和治理方式变革，为以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴注入强大动力。

工业和信息化部印发的《中小企业数字化转型指南》指出，推进管理数字化，提升中小企业管理精细化水平。

· 数电票改革

《关于联合开展电子凭证会计数据标准深化试点工作的通知》(财会〔2023〕7号)发布，指出将扩大试点电子凭证种类，扩大开局端试点单位范围等。扩大接收端试点单位范围，从国家队开始进行政策驱动，从接收侧促进企业数字化转型。

· 低碳发展战略

《中共中央国务院关于完整准确全面贯彻新发展理念做好碳达峰碳中和工作的意见》，把节约能源资源放在首位。目前，交通运输排放约占我国碳排放总量的10%，企业出行的电动化、无纸化，对实现节能减排有着重要的意义。

· 用户网约车打车习惯养成，市场需求旺盛

中国互联网络信息中心(CNNIC)发布数据显示，近年来我国网约车用户规模整体呈上升趋势，截至2022年12月，我国网约车用户规模达4.37亿，占网民整体的40.9%，用户使用网约车已经成为了出行时的首要选择。

· 网约车平台发展成熟，车源供给充足，运营管理日趋规范

为明确网约车经营服务的安全要求，提升平台运营质量，滴滴出行2022年6月8日在中国国家标准化管理委员会下属企业标准信息服务平台更新了《滴滴网约车安全标准》。各网约车平台运营管理逐渐成熟和完善，车源供给充足，为企业出行服务提供了良好的发展环境。

依托用户习惯与行业成熟

得地利

中观 企业管理需求

企业愈发重视合规管控和员工体验推动企业出行行业向平台化、规范化发展

企业对于企业出行服务的迫切需求主要源于以下三个驱动因素：管理规范、员工关怀以及降本增效。

管理规范化驱动

· 出行合规难把控

传统用车与行后管理方式，出行数据不透明，真实性难以核验，财务合规面临巨大的压力和挑战。

· 数字化程度低

出行数据分散，项目关联缺失，企业难以实施精细管理和数据分析，更无助于支持战略决策。

员工关怀驱动

· 用车灵活性低

部分企业只允许员工报销出租车票，使得员工出行极为不便，常常因为排队等车耗费大量时间。

· 垫付报销体验差

先垫付后报销的管理模式，加之企业审批和报销流程繁琐，员工消耗大量时间进行重复、低效的工作。

降本增效驱动

· 显性用车成本高

自有车辆购置需承担养护费用、司机开支、管理调度成本。难以杜绝灰色报销，导致企业资金流失。

· 隐性管理成本大

线下报销耗时长、效率低，从员工报销到财务审核，均需投入大量人力和时间，但并未创造收益。

■ 微观 员工体验诉求

企业出行平台实现的免垫付、免贴票、免报销体验有利于提升工作效率和员工幸福感

对“企业出行平台服务提高员工效率和幸福感”的认同度

 **80%**

注：该数值为认同程度打分（满分10分）为8、9、10分的人数占比

企业出行平台带给员工的价值

体验层面

“工欲善其事，必先利其器”。简化报销流程，能够极大地释放员工用于存票贴票、报销审批的时间成本，促进工作效率提升。

情感层面

当员工感受到企业的关怀，员工将更愿意投入工作，激发员工的积极性和创造力，为企业创造价值。

数据来源：企业侧定量调研

■ 驱动因素

企业出行平台同时兼顾企业和员工的需求

企业侧

企业管理者

痛点（管理决策有依据）

- 费用去向看不清，问题难避免
- 管理决策无支撑，无数据驱动

职能部门

行政/采购痛点（降低成本、为员工解忧）

- 用车成本高，管控制度难落实
- 出行需求多样，难以集中管理
- 贴票报销复杂，员工抱怨多

财务中心（规范可控、减轻工作压力）

- 灰色报销不合规，审计有风险
- 费用归属不明确，统计分析难
- 月末年末集中报销，工作量巨大

信息中心（提升数字化管理）

- 数字化程度低，数据孤岛不联通
- 自建系统成本高，维护系统投入大



企业出行需求触发

垫资苦

- 回款周期长，垫资压力大
- 出差频率高，票据易丢失

体验差

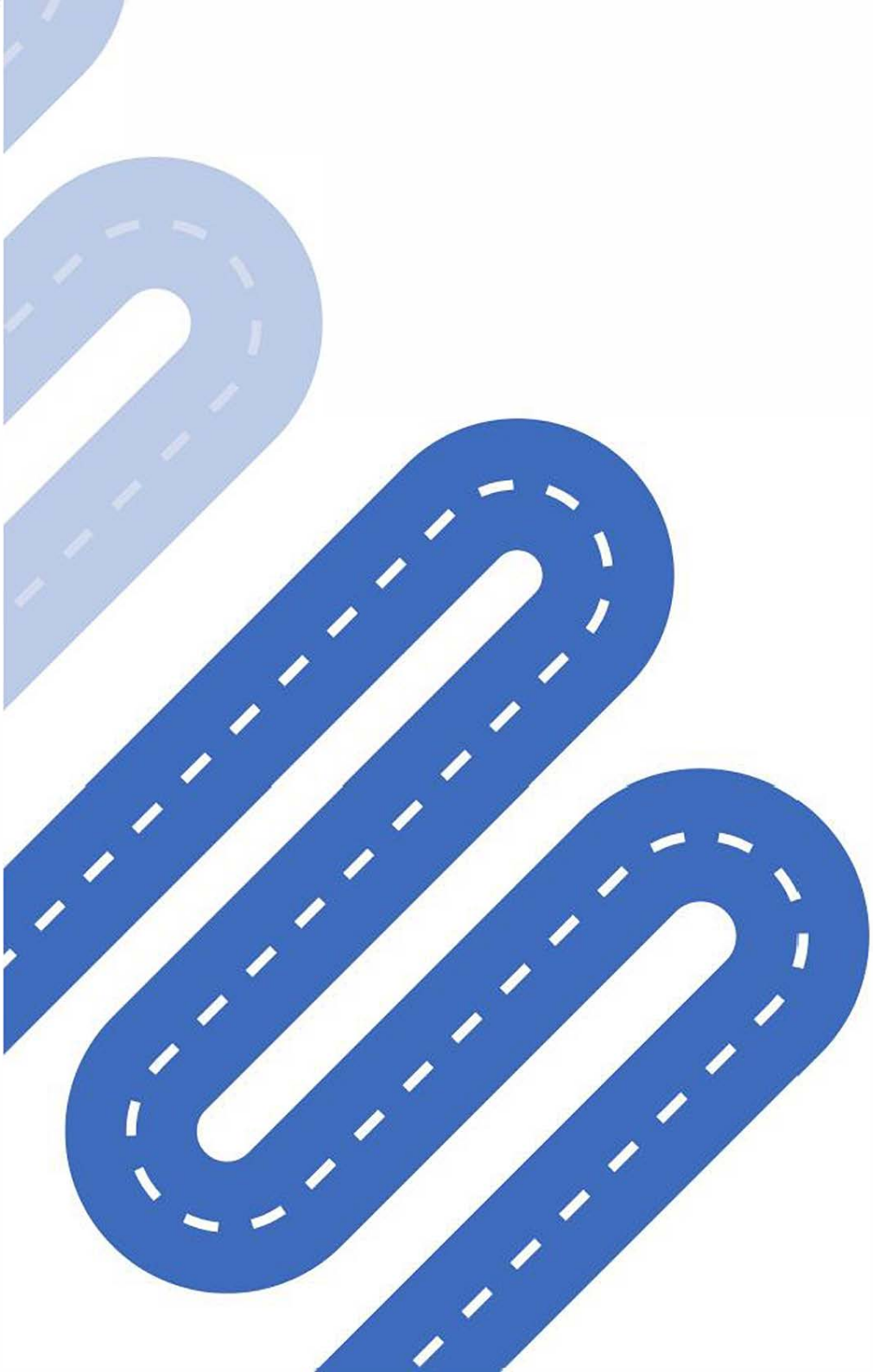
- 叫车不便捷，高峰期等待过长
- 客服响应慢，安全出行保障差

效率低

- 报销流程繁琐，耗时长效率低
- 反复沟通，催报销进度

员工侧

数据来源：企业侧定性调研



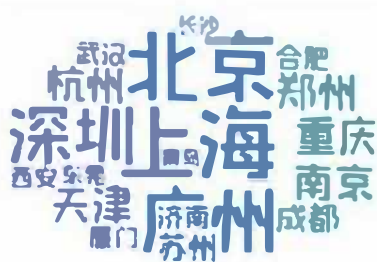
企业出行服务行业
蓬勃发展

企业画像

一线城市、高新技术等行业的企业数字化成熟度保持领先
二三线城市的企业正加快使用企业出行服务平台

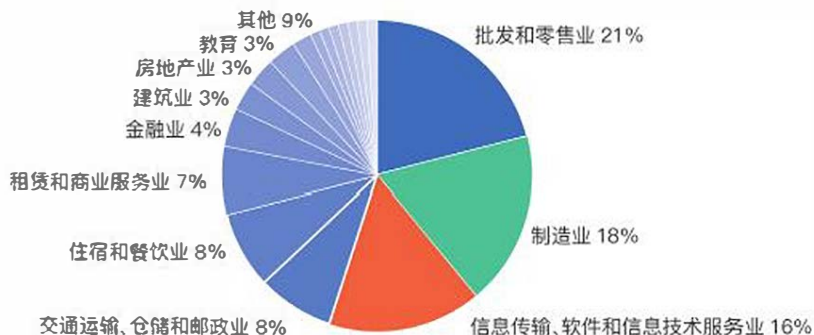
城市分布

一线城市企业拥抱变化更快，率先入局；
二三线城市企业正加速跟进。



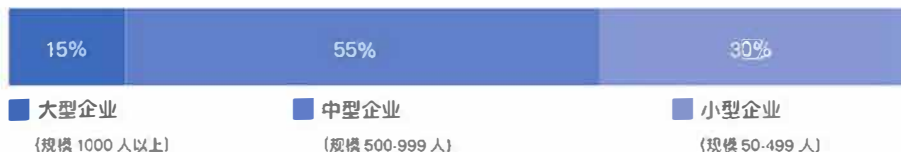
行业结构

批发零售、制造业、互联网与高新技术等行业数字化出行实践上更为领先。



企业规模

大中型企业紧跟政策与市场变化，小型企业使用企业出行服务平台的占比也接近三成。



数据来源：企业定制化调研

出行特征

经济车型是大多数企业出行首选
差旅出行成为最高频的场景

80% 员工出行会选择经济型车型，兼顾叫车速度和费用。

差旅出行的频次占到 42%，同城商务的频次占比 30%，夜间通勤有近 3 成比例。

员工出行概况

1



频次

· 2.02 次/周

2



使用车型

- 80% 经济车型
- 20% 商务车型

3



出行场景

- 42% 差旅出行
- 30% 同城商务
- 28% 夜间通勤

4



勾选车型

- 52% 勾选最快到达车型
- 49% 依据预估价格段勾选车型
- 33% 勾选优惠最多车型

数据来源：企业员工定制化调研

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/458125070040006051>