

中国企业出行服务白皮书

2019年



报告定义

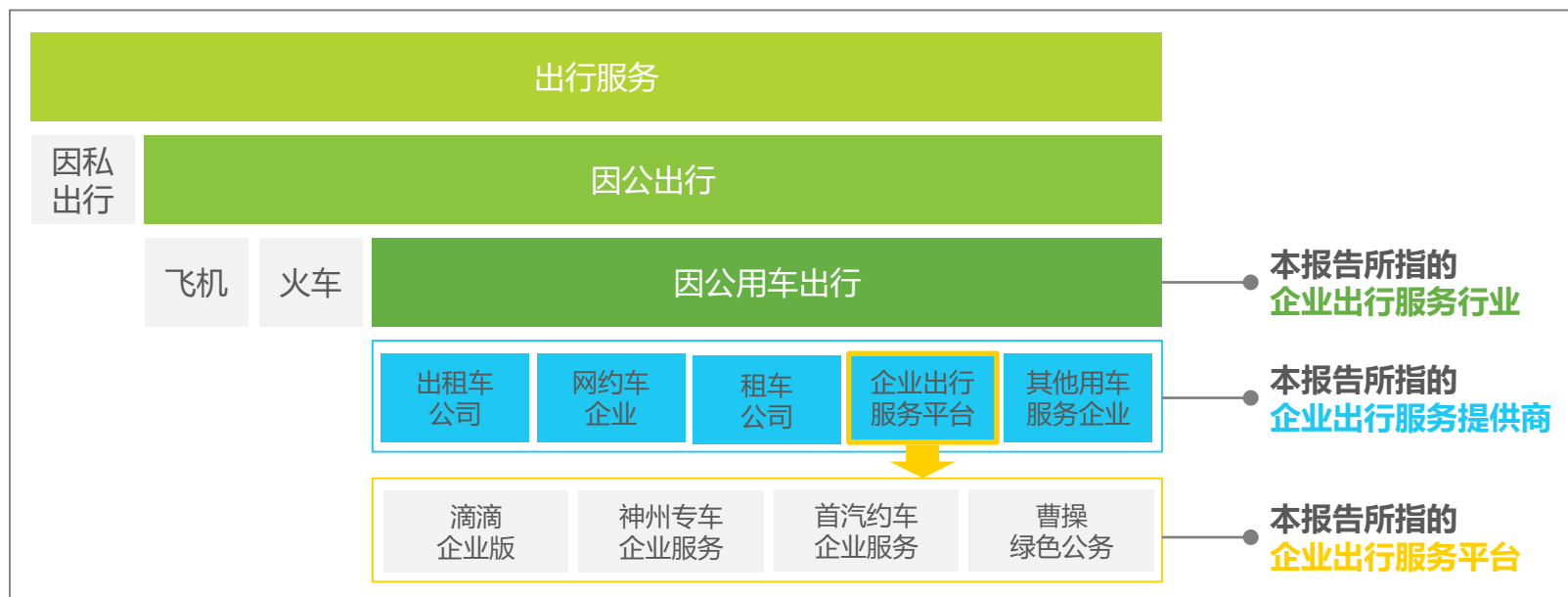
本报告重点阐述企业出行服务平台相关内容

本报告所指**企业出行服务行业**仅指“为企业因公出行提供用车服务的第三方企业所构成的市场”。

本报告所指**企业出行服务提供商**指“为企业因公出行提供用车服务的第三方企业”，含出租车公司、网约车企业、租车公司、企业出行服务平台和其他用车服务企业。

本报告所指**企业出行服务平台**仅指“以对公方式为企业因公务用车提供出行服务和管理的网络平台”。

2019年中国企业出行服务行业界定



01



多因素推动企业出行服务 向企业服务平台方向发展

- 宏观政策指引、企业信息化诉求提高、共享经济崛起、科技进步共同驱动企业出行服务行业深度发展
- 企业出行服务市场未来几年将保持快速发展，空间广阔

02



出行服务平台可满足企业 复杂的用车管理需求

- 为满足企业用车管理的需求，出行服务平台需具备复杂用车规则设置、出行数据记录与分析等功能点
- 企业客户看重城市覆盖等因素，滴滴企业版在出行服务平台中处于领先地位

03



企业出行服务平台的满意 度和推荐度普遍较高

- 企业出行服务平台最大的优势是帮助企业提升因公用车灵活性和员工幸福感
- 从企业出行管理角度来看，出行服务平台提升了员工用车透明度和企业财务管理效率

04



企业出行服务未来将朝着 生态化、零报销化发展

- 企业出行服务未来将拓展边界，与机酒服务协同发展，形成大出行生态
- 企业出行服务未来将对公和对私两端融合，因公出行全面实现对公支付，无需报销，财务流程更简化

企业出行服务平台化是大势所趋

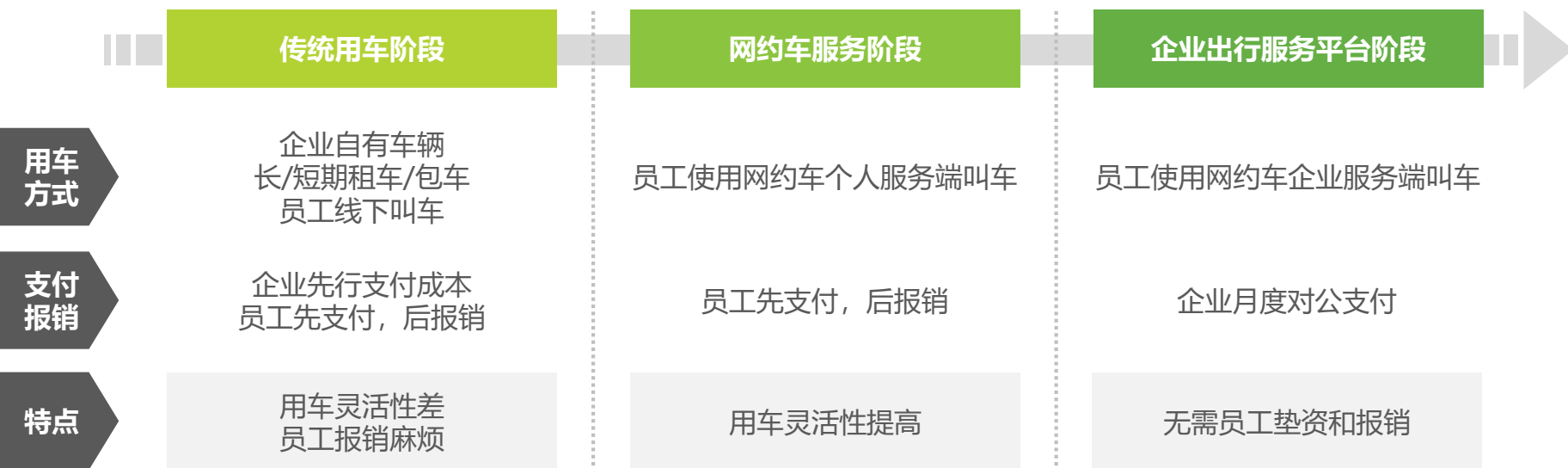
企业出行服务行业发展环境	1
企业出行服务行业发展现状	2
企业出行服务行业典型案例	3
企业出行服务行业用户分析	4
企业出行服务行业发展趋势	5

企业出行服务行业发展历程

用车方式和支付方式变革，企业出行进入对公服务新阶段

企业出行服务行业每一个新阶段的产生都解决了前一个发展阶段的行业痛点。互联网技术兴起前，企业出行主要以企业自有车辆、汽车租赁、出租车的形式存在。随着网约车行业的发展，员工通过网络叫车，先行垫付车费后向公司报销，用车灵活性提高。近年来，随着企业出行服务平台的出现，员工通过网络叫车和用车后无需垫付车费，由企业统一结算支付，企业出行数据管理和费用管控也更加便捷和高效，由此企业出行服务行业进入新纪元。

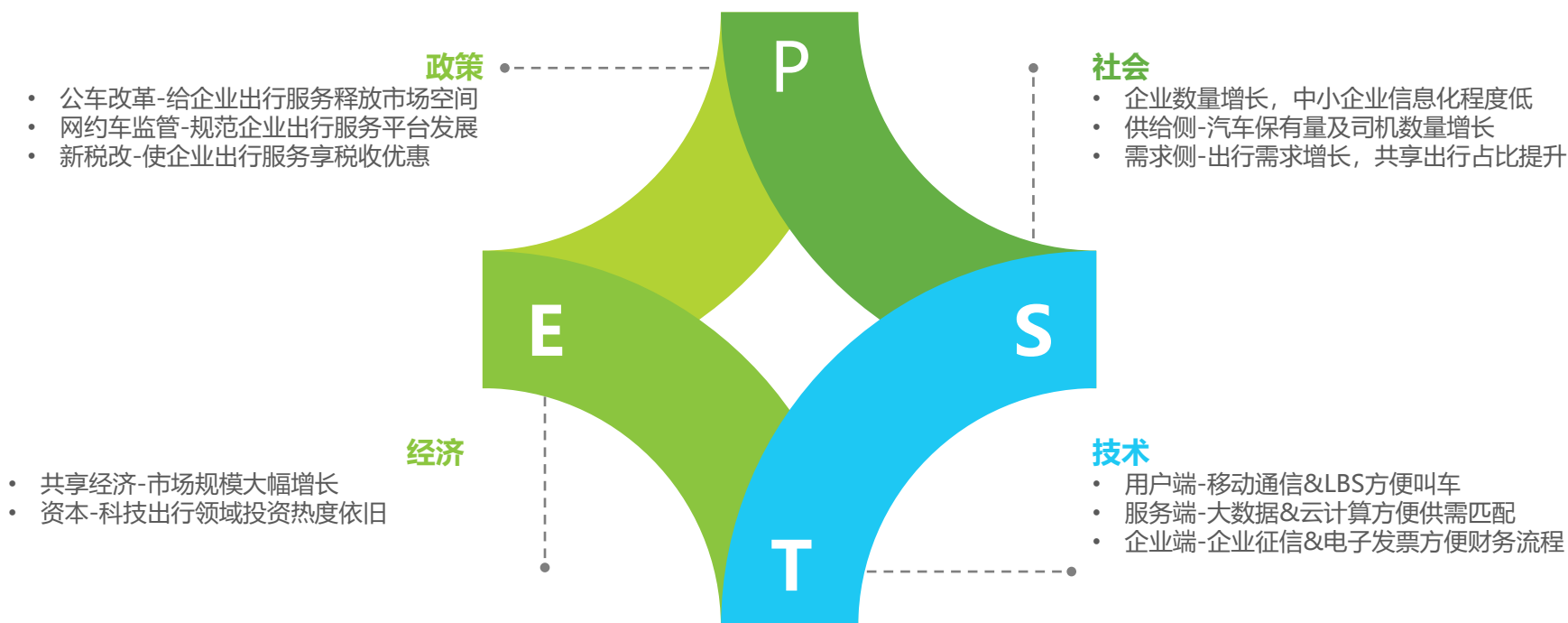
2019年中国企业出行服务行业发展历程



企业出行服务行业发展环境概览

经济、社会、政策、技术，多方外部环境因素共同促进企业出行服务行业发展

2019年中国企业出行服务行业发展环境概览



企业出行服务行业发展的政策因素

公车改革/网约车政策/新税改为企业出行服务创造了有利条件

公车改革使普通公务出行社会化、市场化，给企业出行服务行业释放了大量的市场空间。

网约车监管政策落地后，各地监管措施不断完善；网约车行业迎来大洗牌，向着规范化和有序化的方向发展。

新税改叠加企业出行服务进项抵扣，企业利润将随着增值税抵扣链条的完善而有所提升，企业出行服务平台将迎新增长。

2019年中国企业出行服务行业发展政策

公车改革

给企业出行服务释放市场空间

2014年7月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于全面推进公务用车制度改革的指导意见》和《中央和国家机关公务用车制度改革方案》，公车改革正式启动。

中国取消副部级以下领导干部用车，取消一般公务用车。普通公务出行社会化，适度发放公务交通补贴。

目前已全面完成改革。

网约车政策

促进企业出行服务平台规范发展

2016年7月，交通运输部等7部委联合发布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，网约车政策在中央层面全面落地。

对网约车平台、司机、车辆作出规范，要求取得网络预约出租车相应证件。

2018年网约车专项整治后，2019年各地政策进一步收紧，下半年一些城市继续开始严查非法运营车辆。

新税改

企业出行服务享税收优惠

2019年4月，税务总局等部门发布《关于深化增值税改革有关政策的公告》，新税改正式实施。

交通运输行业10%增值税税率降至9%，并将国内旅客运输服务纳入进项抵扣范围。企业出行服务属于进项抵扣范围，可为企业再节省3%用车成本。

目前已经全面实施。

企业出行服务行业发展的经济因素

共享经济快速发展，科技出行领域投资热度依旧

共享经济推动消费方式转型和服务业结构优化的作用日益凸显，我国共享经济的市场规模大幅增长，2018年市场规模29420亿元，增长41.6%，其中生活服务、生产能力、交通出行三个领域共享经济市场规模位居前三。

此外，共享出行为主的科技出行领域投资热度依旧，2018年融资金额748亿元，在汽车出行行业细分领域中位列第一。大行业的高速发展及资本加持有利于企业出行服务行业的持续发展。

2017-2018年中国共享经济市场规模 (亿元)

	2017年	2018年	增长率
交通出行	2010	2478	23.3%
共享住宿	120	165	37.5%
知识技能	1382	2353	70.3%
生活服务	12924	15894	23.0%
共享医疗	56	88	57.1%
共享办公	110	206	87.3%
生产能力	4170	8236	97.5%
总计	20772	29420	41.6%

2018年中国汽车出行行业各领域 融资金额 (亿元)

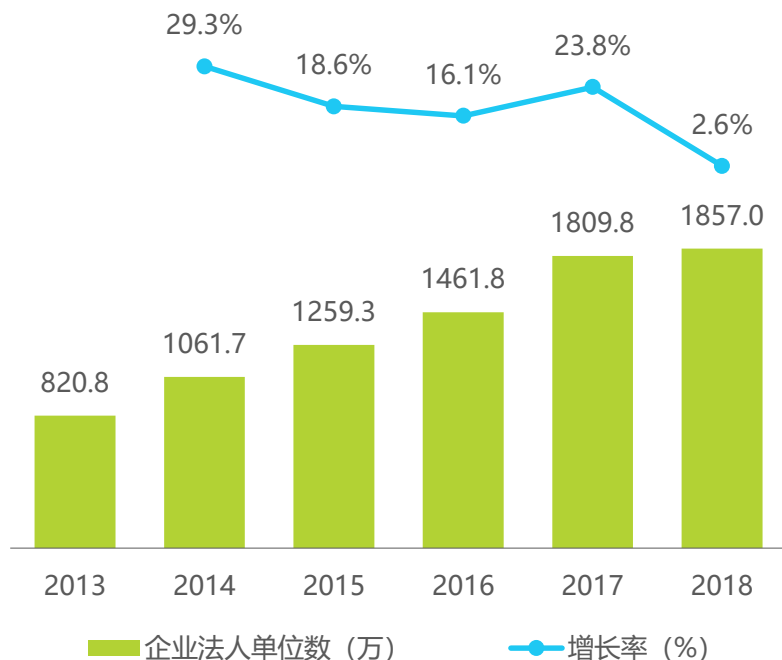


企业出行服务行业发展的社会因素

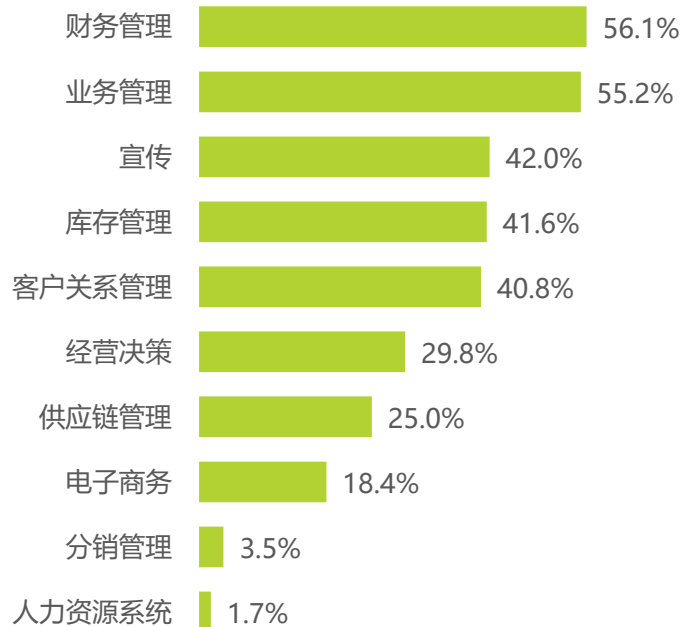
企业数量持续增长，但中小企业信息化程度低

近年来，中国企业数量不断增多，2018年我国企业法人数量1857万。但作为企业中的大多数，中国中小企业的信息化、专业化程度仍然较低，只有10%左右实施了ERP和CRM方案，且各业务领域渗透率均不足60%。因此，包括企业出行服务行业在内的许多互联网B端细分市场仍然是高增量市场——一方面，中国企业数量仍保持增长，市场总空间仍在增长期；另一方面，市场仍然处于发展初期，基数小，发展潜力大。

2013-2018年中国企业法人单位数



2018年中国中小企业信息化渗透情况



来源：国家统计局，艾瑞咨询研究院整理及绘制。

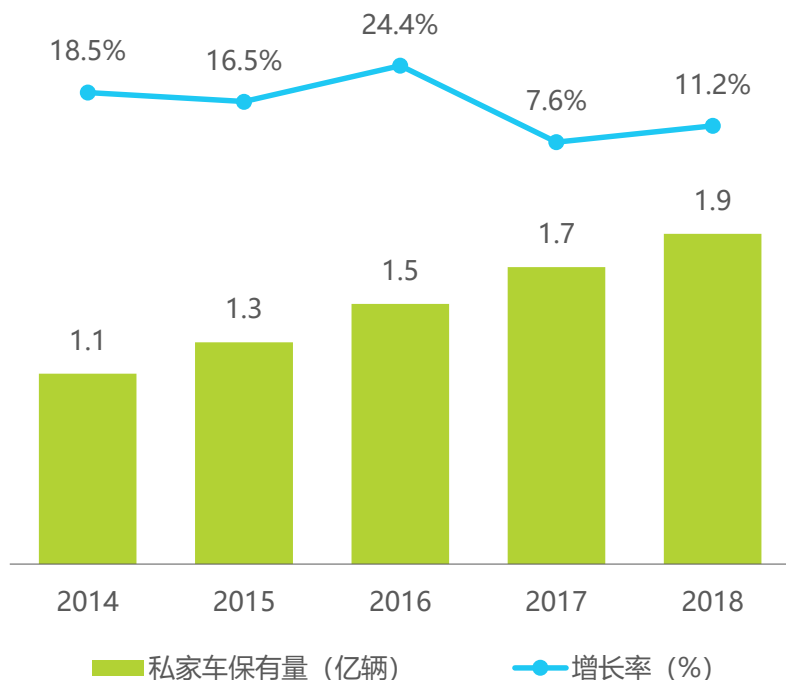
来源：前瞻产业研究院，艾瑞咨询研究院绘制。

企业出行服务行业发展的社会因素

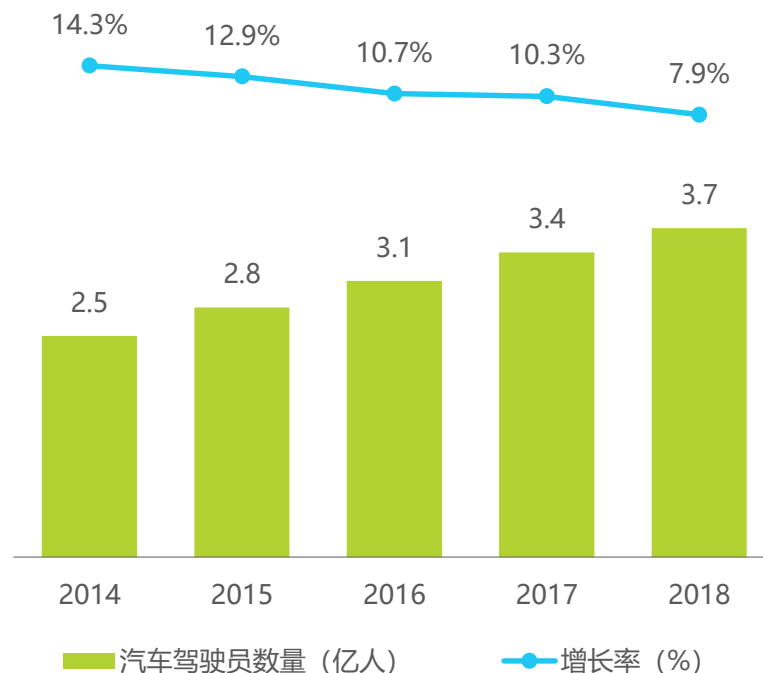
汽车保有量及司机数量增长，奠定出行社会化供给基础

近年来居民消费能力不断提升，汽车使用习惯已经逐渐养成。2018年中国私家车保有量1.9亿，增长11.2%；汽车驾驶员数量3.7亿，增长7.9%。私家车保有量和驾驶员数量的庞大规模，为网约车市场的供给提供了有力保障，为企业出行服务提供了资源共享的基础。

2014-2018年中国私家车保有量



2014-2018年中国汽车驾驶员数量

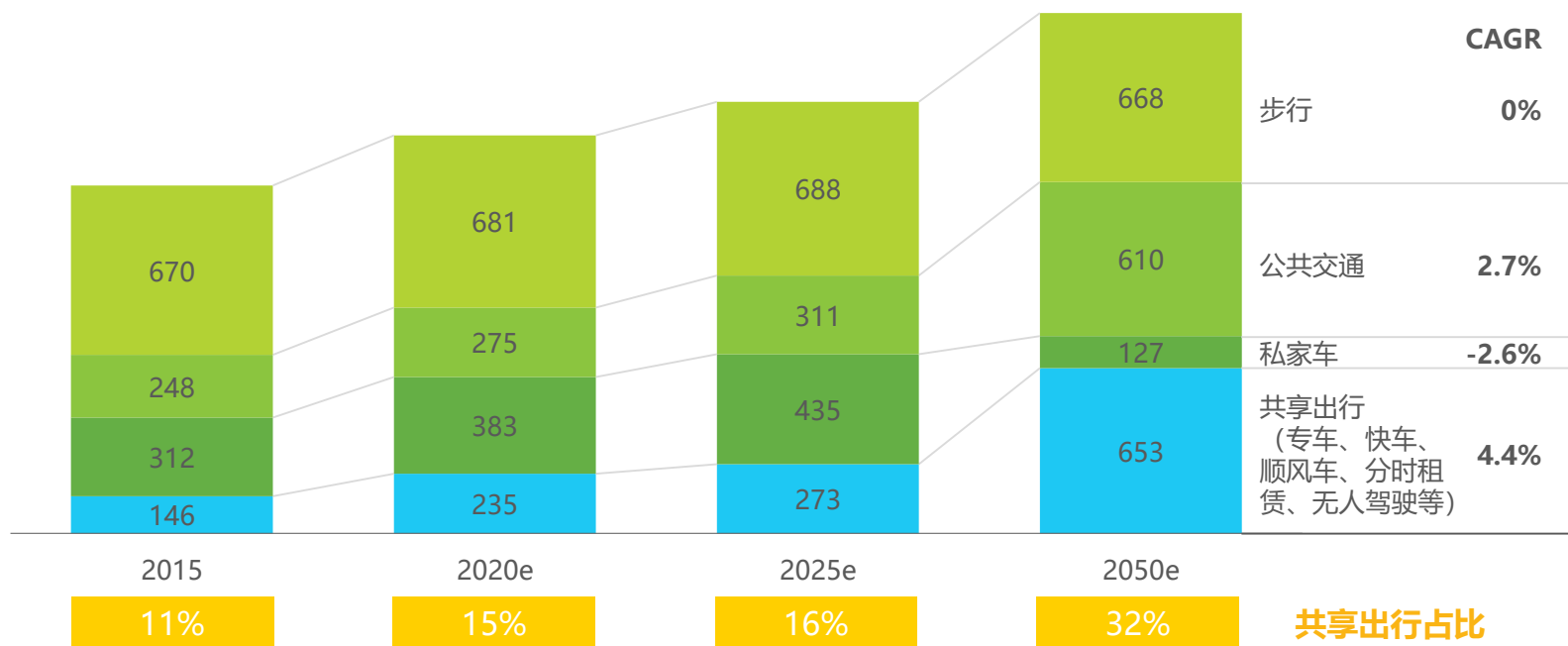


企业出行服务行业发展的社会因素

共享出行发展空间逐渐扩大，企业出行服务平台前景广阔

得益于环保理念逐渐深入人心以及共享出行的日益成熟，加上一二线城市交通压力大，尤其部分城市实行限牌政策，城市居民尤其是年轻人的用车需求难以充分满足，共享出行模式进入中国后被广大年轻群体所接受，快速在城市普及，并且未来将在出行中占据重要的位置。预期至2050年，32%的出行将通过共享模式完成，共享出行市场有较大潜力，企业出行服务行业也将进一步发展。

2015-2050年中国城镇人口出行次数细分 (百万人次/天)



注释：CAGR (Compound Annual Growth Rate) 复合增长率；步行包括步行、二轮工具；公共交通包括公共汽车、轨道交通。
来源：德勤管理咨询，艾瑞咨询研究院整理。

企业出行服务行业发展的技术因素

数字化理念和新技术普及，技术进步助力企业出行服务发展

企业出行服务在移动通信、网络支付、LBS等技术支持下，为企业员工提供网络叫车服务，实现了方便、快捷的出行体验。云计算、大数据等技术的发展解决了供需匹配等难点，将此前分散的、小规模共享行为聚合化。企业征信、电子发票的普及则能够帮助企业出行服务平台更好地服务企业客户。

技术进步助力企业出行服务行业发展



云计算

降低了技术开发成本，数据访问的灵活性、移动性、扩展性等性能得以提升



大数据

使得海量订单的高效处理成为可能，优化供需匹配，增强运力和资源调配



LBS技术

能够实时进行位置定位，构建万物互联的基础，使共享出行成为可能



企业征信

企业出行服务供应商据此为企业提供信用额度，使得企业先消费、后付款成为可能



电子发票

有助于财务流程自动化和实时化，帮助平台规范运营，提高费用合规性

企业出行服务行业发展环境

1

企业出行服务行业发展现状

2

企业出行服务行业典型案例

3

企业出行服务行业用户分析

4

企业出行服务行业发展趋势

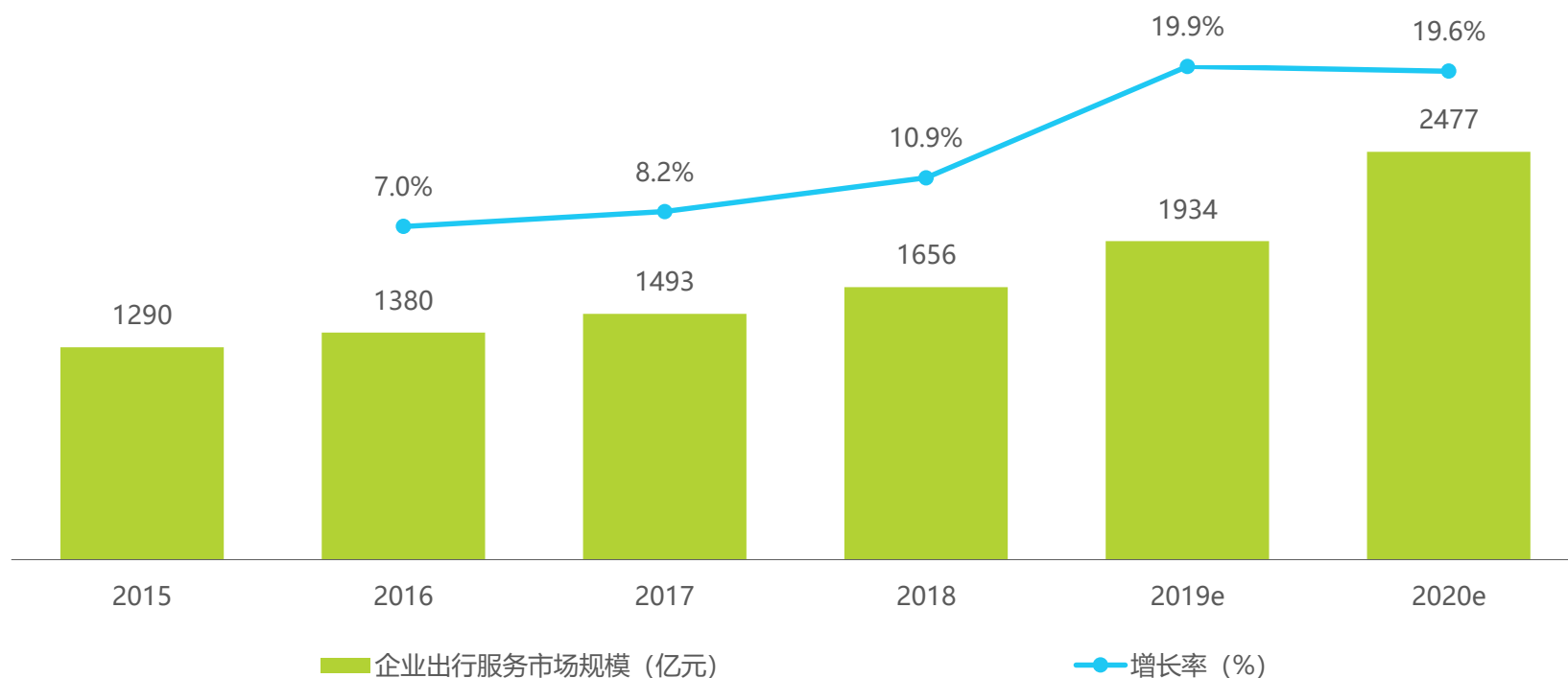
5

企业出行服务市场规模

2018年企业出行服务市场规模1656亿元

随着中国企业数量的不断增多及企业用车需求增长，中国企业出行服务市场也在不断增长。2018年企业出行服务市场规模达到1656亿元，此后加速发展，预计2020年将接近2500亿元。

2015-2020年中国企业出行服务市场规模



企业出行服务平台主要玩家

企业客户看重城市覆盖，滴滴企业版处于领先地位

企业在选择出行服务供应商时会重点考虑出行平台覆盖的城市数量及运营车辆规模；因此，滴滴企业版成为目前企业出行服务市场的主要玩家；此外，品牌认知度高及个人版用户使用习惯养成、服务的企业客户数量多及对公服务经验丰富、产品迭代快也是企业选择滴滴企业版的重要原因。

2019年中国企业出行服务平台主要玩家

	滴滴企业版	神州专车企业服务	首汽约车企业服务	曹操绿色公务
成立时间	2015年1月	2015年4月	2018年10月	2016年5月
覆盖城市	400+	50+	59	50+
企业数量	30万+	2万+	10万+	4000+
车型	快车、优享、专车、豪华车	公务车、商务7座、豪华车	专车、出租车、巴士	舒适型、商务型、新能源
业务模式	平台	自营为主，平台为辅	自营为主，平台为辅	自营
服务	深耕安全、产品体验 注重司机服务，重视用户声音	主打中高端，标准化服务	老牌企业转型，标准化服务	主打新能源汽车绿色出行

企业出行服务平台应用场景

覆盖多种需求，企业多选择全员开通，全面提升用车体验

对于不同的行业和企业来说，企业出行服务的应用场景复杂多样。在不讨论行业特性、企业特性以及企业制度的前提下，企业出行需求以日常出行、差旅出行、加班后回家、客户接送为最多。采用企业出行服务平台后，这些场景需求均可满足，员工用车体验提升，企业也可以更加便捷地对出行人员、出行时间、出行起始地点、所用车型、费用范围等方面进行限制和规范。

2019年中国企业出行服务主要应用场景

	加班后回家	日常因公出行	差旅出行
使用人员	全员开通	多部门开通，业务/技术/职能等	全员开通
出行特点	一般在夜间 频次较高	时间不固定 频次较高	异地发生 频次较低
使用规则	规定开始时间和出发地点	市内	规定使用日期和使用城市
车型：一般限制为快车，部分企业可使用优享，少量企业无限制，少量企业按照员工级别/打车时间设限			
费用：部分企业限制月额度（按部门/级别划定），少量企业限制单笔金额，少量企业限制差旅单日额度			
使用流程	差旅用车需要事前审批，其他用车场景一般不需要事先审批（少量企业日常因公出行也需要事前审批） 所有企业都会在事后对员工行程做合规检查		

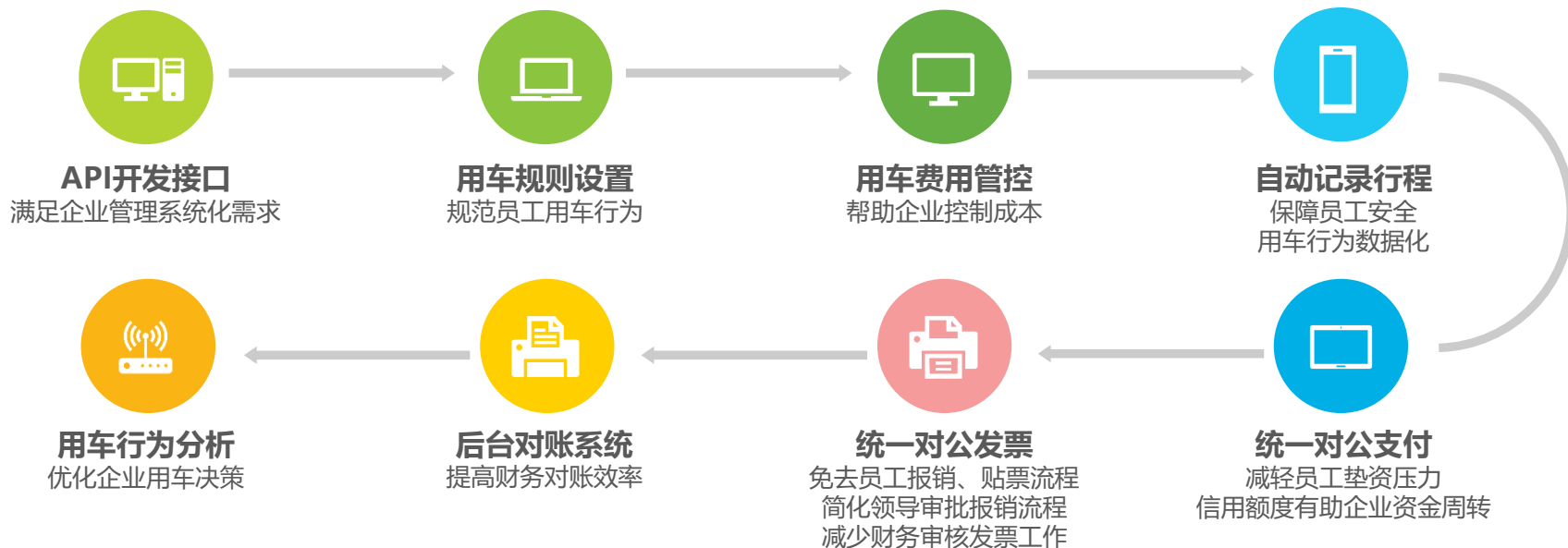
*接送客户/高层领导、接送机、会议用车等也是较常涉及的因公出行场景；在房地产/建筑、通信服务等特殊行业，工程外勤用车的需求也最多。

企业出行服务平台功能点

借助出行服务平台，企业实现场景、管控、支付三位一体

采用企业出行服务平台不仅提升用车灵活性，还减少了企业自购车辆的买车及养车成本。此外，企业出行服务平台立足于解决企业出行管理的痛点提供了多种出行管理模块/功能，通过加强企业用车的流程管理、费用管理和数据管理，致力于为企业提供更加完善的企业用车解决方案。

2019年中国企业出行服务平台功能点



企业出行服务平台安全功能

安全成为企业出行服务平台的竞争高地，滴滴企业版最完善

自2018年开始，各大企业出行服务平台母公司先后进行安全整改工作，各企业出行服务平台的安全功能设置已经覆盖乘客出行行程的前、中、后三大阶段，实现对乘客安全的全方位保障；但在司机端，除滴滴的安全功能相对完善，其他企业出行服务平台仍亟待提高。此外，目前仅滴滴成立了安全客户&配合警方调证组，以积极配合主管部门安全规范要求。

2019年中国企业出行服务平台安全功能

用户	功能	滴滴企业版	神州专车企业服务	首汽约车企业服务	曹操绿色公务
行程前	注册资料/实名信息	√	√	√	
	紧急联系人	√	√	√	√
	报备乘客醉酒	√			
	乘客安全教育	√			
行程中	报警功能	√	√	√	√
	行程分享	√	√	√	√
	隐私/匿名号码	√	√	√	√
	行程录音	√		√	√
	行程录像	√			
	保险	√	√	√	√
	安全提醒	√		√	
	实时位置保护	√			
	异常停留/路线偏移监测	√			
	行程自动分享	√	√	√	√
	紧急求助	√			√
	行程后	评价	√	√	√
拉黑		√		√	√
匿名举报		√			

司机	功能	滴滴企业版	神州专车企业服务	首汽约车企业服务	曹操绿色公务	
行程前	背景审查	√	√	√	√	
	人脸识别	√	√	√		
	紧急联系人	√				
	司机安全宣教	√				
	报备乘客醉酒	√				
	报警功能	√				
行程中	行程录音	√		√	√	
	行程录像	√				
	保险	√	√	√	√	
	隐私/匿名号码	√	√	√	√	
	路线偏移/异常停留监测	√				
	疲劳驾驶预付	√				
	酒精检测			√		
	安全播报	√				
	行程后	评价	√			
		拉黑	√			

来源：公开资料，艾瑞咨询研究院整理及绘制。

企业出行服务行业发展环境

1

企业出行服务行业发展现状

2

企业出行服务行业典型案例

3

企业出行服务行业用户分析

4

企业出行服务行业发展趋势

5

企业出行服务提供商-出行服务平台

滴滴企业版的地域覆盖和用户规模优势明显

滴滴出行作为国内最大的移动出行平台，为5.5亿用户提供出租车、快车、专车、豪华车、公交、小巴、代驾、企业级、共享单车、共享电单车、共享汽车等全面的出行和运输服务。滴滴企业版是滴滴出行的一个重要组成部分，自2015年上线以来已与30万家企业客户合作，致力于助力企业实现出行管理线上化、数据化、智能化，推动管理方式创新变革。滴滴企业版依托滴滴出行的强大技术实力，产品创新能力强，迭代速度快，有效帮助企业进行成本管控并提高流程效率。

2019年滴滴企业版概况

市场定位

为企业用车提供集成解决方案，推动企业出行管理方式创新变革，覆盖企业出行全场景，提供多种档次可选车型。

城市覆盖

滴滴企业版覆盖全国400多个城市，已成功服务超过30万家企业客户，覆盖超过1700万职场人群。

运营模式

提供快车、优享、专车、豪华车、商务专车、拼车等多种车型，覆盖商务出行、加班、接送客户、代叫车、代驾、接送机、差旅等多场景。

乘客服务

拥有一支强大的、专业化的企业客户服务团队；同时，在行程前中后用科技保障出行安全。

企业优势

城市覆盖广，运力雄厚；企业客户数量多，对公服务经验丰富；在人工智能、云计算、大数据等方面拥有优势。

公司动态

滴滴企业版新上线企业内部拼车、远程调度、差旅场景解决方案、极速账号等功能。公司层面积极布局自动驾驶和新能源领域。

企业出行服务提供商-出行服务平台

滴滴企业版基于企业出行管理需求形成前中后端全方位应用

滴滴企业版服务系统主要包括用车前端、运营后端和数据后端三部分：用车前端满足企业员工各类因公出行用车需求，虽然在软件操作上与个人版基本一致，但因为有基于用车场景的各类规则限制，基层技术逻辑较个人版更加复杂。运营后端满足企业出行管理者进行用车人员、用车规则、用车流程、用车费用等管理需求，在统一的大框架下可以实现企业个性化定制；数据后端通过存储和运算海量出行数据，为企业出行管理者分析用车成本，实施成本管控提供决策辅助。

2019年滴滴企业版服务产品系统



企业出行服务提供商-出行服务平台

神州专车背靠神州优车集团，主打中高端商务用车服务

神州专车企业服务是神州专车的一个板块，神州专车作为最早的企业用车服务供应商之一，行业经验丰富，客户资源积累同样不少。神州专车依托神州优车集团的汽车行业资源积累，为个人和企业提供用车服务，主打中高端商务用车服务市场。神州专车覆盖全国一线及二线总计50多个城市，服务超过2万家企业。

2019年神州专车企业服务概况



企业出行服务提供商-出行服务平台

首汽约车是老牌企业用车服务商转型创新的代表

首汽约车企业服务是首汽约车的重要板块，首汽约车客户资源丰富，整合首汽集团丰富资源，连接移动出行全产业链生态圈。首汽约车目前覆盖全国59个城市。

2019年首汽约车企业服务概况

市场定位
为企业的员工出行、客户接待提供用车服务。
车型及颜色较为统一，标识明显。

城市覆盖
已覆盖北京、上海等59个城市。

运营模式
车辆主要来自大型租赁公司正规租赁车辆，此外还可为企业提供出租车、巴士、包车在内的多种车型服务。

企业优势
背靠首旅集团、首汽集团，横向联合集团的餐饮、旅游、酒店等资源延伸企业客户服务。

乘客服务
发布金牌服务标准，具体包括平台合规安全认证、承运人责任险、提拿行李、10分钟免费等待等多项服务举措。

公司动态
与首旅集团各品牌深度合作，为企业多用车场景提供服务，尤其是差旅场景。



企业出行服务提供商-出行服务平台

曹操绿色公务为客户提供新能源绿色出行服务

曹操绿色公务是曹操出行面向政企客户提供的公务出行一站式解决方案。曹操出行是吉利集团投资布局的新能源汽车共享出行服务平台。曹操出行于今年2月完成品牌升级，目前涵括了专车、出租车、绿色公务、曹操帮忙等多项业务。

2019年曹操绿色公务概况

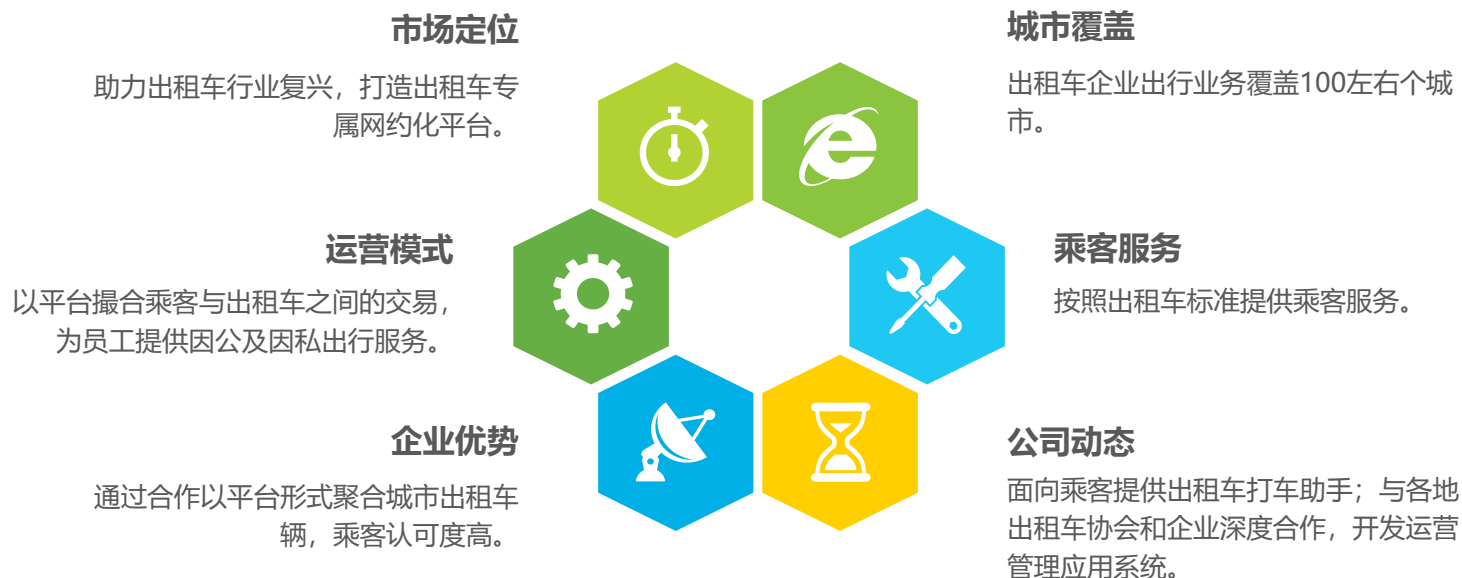


企业出行服务提供商-出行服务平台

嘀嗒出行以出租车网约车的形式为企业提供出行服务

嘀嗒最早以拼车业务起家，目前以顺风车和出租车为主营业务。嘀嗒出行的顺风车业务起步较早，积累了很多C端用户。2017年嘀嗒出行进入出租车市场，并将其作为重点业务，2018年7月上线嘀嗒出行出租车企业版，成为国内首个推出出租车企业用车服务的平台。目前嘀嗒出行与全国多个城市的出租车协会或公司达成合作，将车辆接入嘀嗒出行服务平台。

2019年嘀嗒出行企业服务概况



企业出行服务提供商-租车服务公司

一嗨租车以租车、包车服务于企业客户商务出行

一嗨租车主要为个人和企业用户提供租车服务，是中国最早的租车企业之一，2014年11月在纽交所上市。公司目前拥有200多种车型，线下网点众多，服务范围覆盖全国。一嗨租车企业服务包括车辆长租/短租服务、会务服务、国际租车等。

2019年一嗨租车企业服务概况



企业出行服务提供商-出租车运营公司

银建以线下出租车客运服务为员工提供C端出行服务

银建是北京市成立较早的出租汽车客运企业，目前覆盖全国多个城市。除了出租客运主业之外，目前银建业务领域延伸到汽车租赁、旅游、汽车服务等方面，向着多元化发展。

2019年银建出租汽车客运服务概况



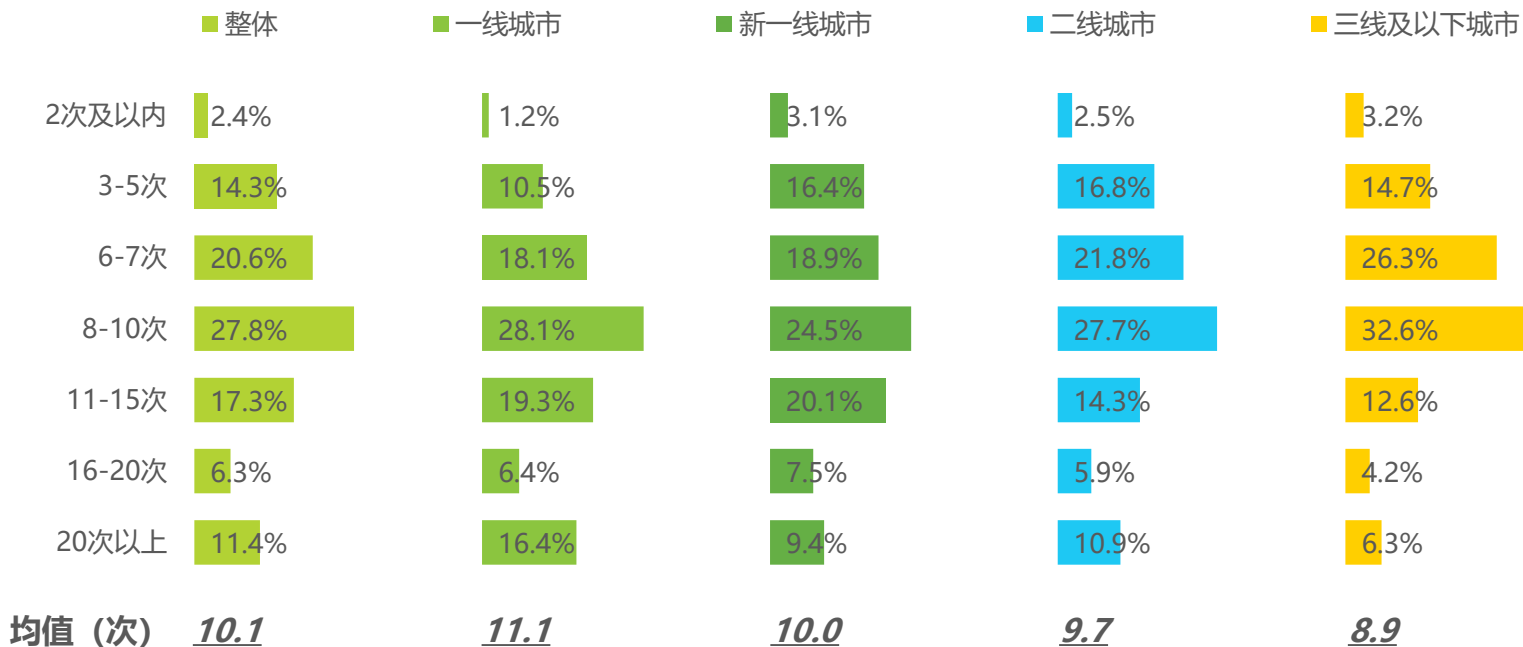
企业出行服务行业发展环境	1
企业出行服务行业发展现状	2
企业出行服务行业典型案例	3
企业出行服务行业用户分析	4
企业出行服务行业发展趋势	5

企业出行服务使用频次

员工月均使用企业出行服务10.1次，发达城市出行频率更高

员工使用企业出行服务频次主要集中在每月6-10次，占比48.4%。由于高频用户带动均值上调，员工使用企业出行服务月均出行10.1次。分城市层级来看，越发达的城市使用企业出行服务的频次越高，一线城市员工月均使用11.1次，新一线城市10.0次，二线城市9.7次，三线及以下城市8.9次。

2019年企业员工每月使用企业出行服务的频次分布



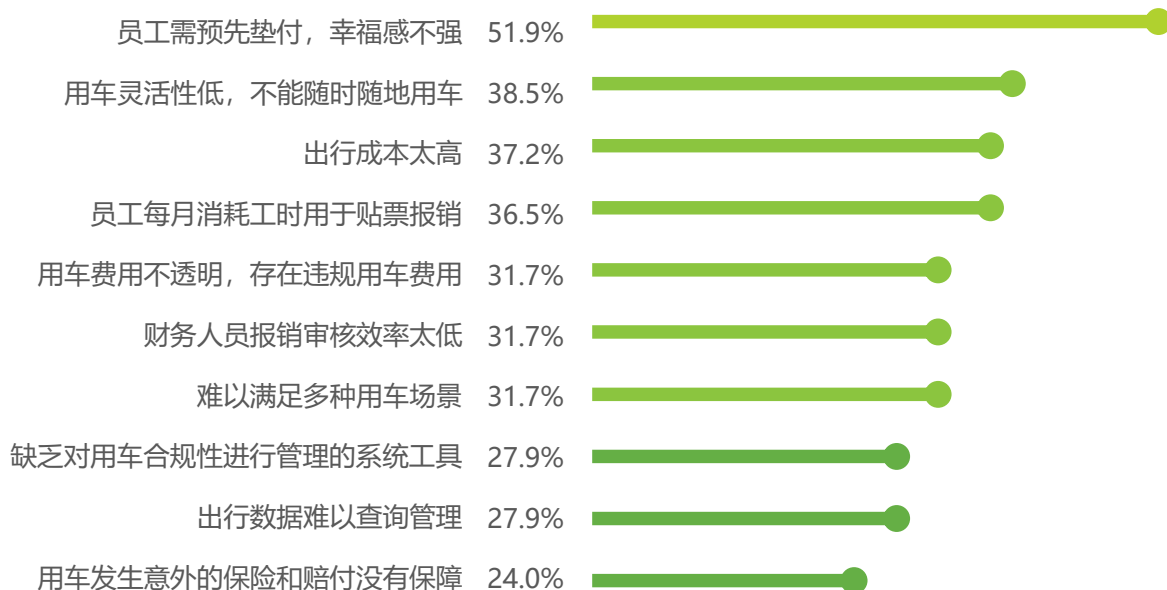
注释：仅含企业出行服务平台的网约车服务，不含出租车服务。
样本：N=544，于2019年11月通过iClick网上调研获得。

企业传统出行方式的弊端

痛点：员工幸福感低、用车灵活性低、出行成本高

传统企业用车方式多以“员工自行叫车-先垫付-后报销”的方式存在，员工对于这种出行方式的幸福感不强，最主要原因就是需要员工垫付车费，特别是那些因公出行较多的企业或部门，员工每月垫付金额巨大。其次，传统出行方式受制于用车时间和地点，从叫车到用车有时需要等待较长时间，用车灵活性不够；此外，员工用车行为缺少监督，出行数据不够透明，企业出行成本较高。

2019年中国企业传统用车方式存在的问题



客户心声

我们单位有车辆，但要先申请后用车，因为申请的人多，用车经常冲突，难以满足所有员工的出行需求，所以员工也经常自己打车，垫付车费而后报销，而我们工厂位置较远，打车花费一般都较高，公司的财务报销流程多、周期长，给员工造成的资金压力很大。

-某乳制品生产企业财务经理

企业出行服务平台的优势

提升用车灵活性和员工幸福感、减轻财务人员负担

企业出行服务平台将互联网共享经济引入企业出行管理，员工可以随时随地线上叫车，根据叫车响应及车辆位置情况精确上车具体时间，用车便捷性和灵活性大大提升，其次，企业统一结算避免了个人垫付，提升了员工幸福感。此外，明细而规范的对账单和发票也极大减轻了企业财务人员票据审核的工作负担，提高了效率。此外，企业出行服务平台还有降低企业出行成本、节省员工贴票报销时间、车型多满足多种用车场景的优势。

2019年中国企业出行服务平台的优势



客户心声

企业出行服务平台在为企业员工提供便捷出行服务的同时，还节省了员工贴票报销的时间，且无需员工垫付车费，对员工满意度提升有很大帮助。出行服务平台可以记录行程数据，从而提升用车的透明性，还节约了部门管理者及财务人员的审批和审核时间，提升内部管理效率。

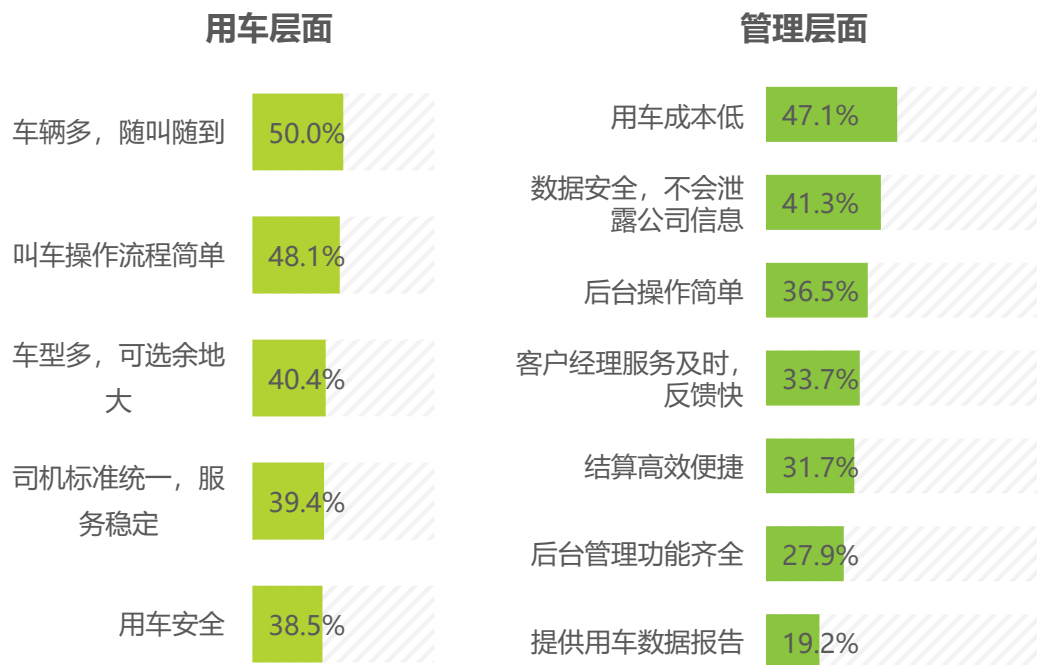
-某清洁能源科技企业财务负责人

企业出行服务平台供应商选择考虑因素

车辆多、叫车便捷、成本低是服务商选择的核心要素

在企业管理者看来，选择服务商时主要关注两方面的因素，一个是员工用车层面，另一个是出行管理层面。车辆多随叫随到、叫车流程简单是员工用车层面排在前两位的因素，而用车成本低、数据安全不会泄露公司信息是出行管理层面排在前两位的因素。此外，车型多可选余地大、司机服务稳定、用车安全、后台操作简单也是重要的考虑因素。

2019年企业选择出行服务供应商时考虑因素



客户心声

我们比较关注员工出行的便捷性，也就是叫车响应速度。

-某教育集团行政负责人

比较关注出行数据的透明性，因为这能帮助企业把控出行合规性，节约成本。

-某珠宝首饰公司财务负责人

从我的角度看，比较看重数据丰富性和数据安全，以便企业实现出行数据的系统化和可视化展示。

-某科技文创集团信息化负责人

企业出行服务平台满意度

企业对出行服务平台的满意度普遍较高

从企业管理者的角度看，企业出行服务平台各方面的满意度水平均较高，尤其是产品功能、安全管理、数据管理、用车体验/服务方面都超过了4分，而制度管理、流程管理、生态管理、成本控制等方面也表现较好。整体来说，企业出行服务方便了员工因公出行并节省后续报销事宜，对于企业出行数据透明化、出行合规管理、出行审批流程规范化等方面也有很大帮助。

2019年企业出行服务平台满意度

产品功能（软件前/中/后台功能丰富，易于操作）

4.17

安全管理（提供多种出行安全保障）

4.11

数据管理（出行数据信息化管理）

4.09

用车体验/服务（便捷叫车、良好用车体验）

4.06

制度管理（提高审批和报销的便捷性）

3.94

流程管理（有效规范审批和用车流程）

3.91

生态管理（提供多种出行相关增值服务）

3.91

客户心声

从企业财务人员的角度来说，企业出行服务平台是一个比较大的变革，它解放了劳动力。财务人员通过信息系统可以看到所有员工出行花费明细，再也不用像过去那样去审核员工提交的很多的、零散的各种票据，切实减轻了工作量。

-某手机制造企业审计经理

企业出行服务平台对员工来说是一项福利，提升了员工出行的便捷性。此外，出行服务平台还通过不懈的努力，利用多种技术手段对出行安全进行全方位的保障。

-某高科技企业行政经理

注释：满意度打分为5分值，1分表示很不满意，5分表示非常满意
样本：N=47，于2019年11月通过iclick社区自主调研获取。

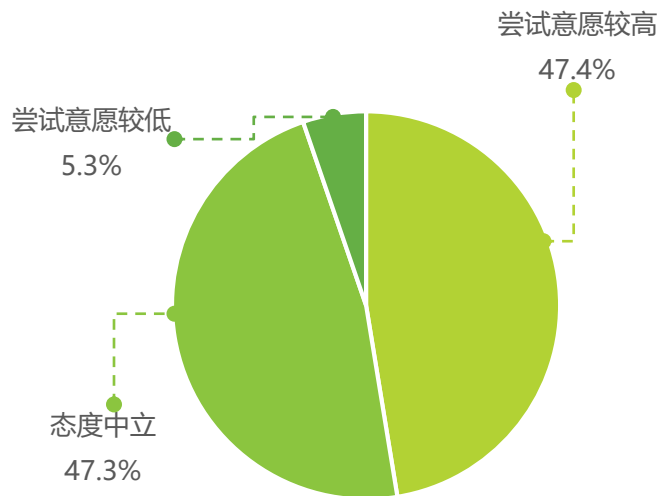
企业出行服务平台的尝试和推荐意愿

未使用企业尝试意愿较高，已使用企业推荐意愿强

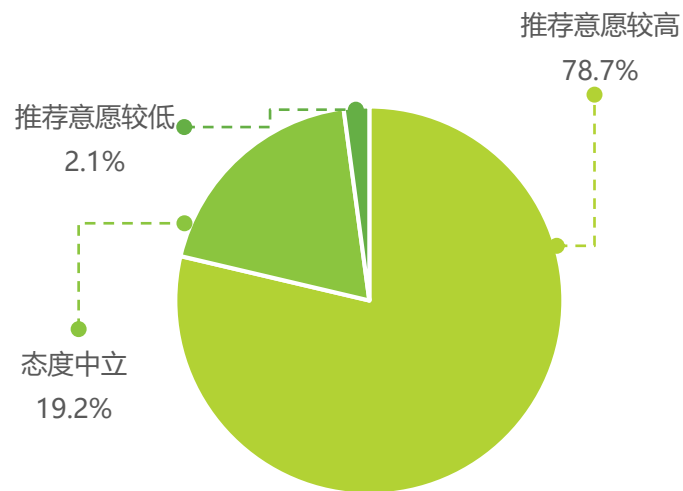
对于尚未使用企业出行服务平台的企业来说，他们对于企业出行服务平台的整体尝试意愿较高，有尝试意愿的企业占比47.4%，另有47.3%的企业持中立态度，仅有5.3%的企业尝试意愿较低。

对于已经使用出行服务平台的企业来说，他们对于企业出行服务平台的整体推荐意愿较高，推荐意愿达到78.7%，另有19.2%的企业持中立态度，仅有2.1%的企业推荐意愿较低。

2019年中国企业对出行服务平台的潜在客户尝试意愿



2019年中国企业对出行服务平台的现有客户推荐意愿



注释：0-3分归类为意愿较低，以4-6分归类为态度中立，以7-10分归类为意愿较高。
样本：N=57，于2019年11月通过iclick社区自主调研获取。

注释：0-3分归类为意愿较低，以4-6分归类为态度中立，以7-10分归类为意愿较高。
样本：N=47，于2019年11月通过iclick社区自主调研获取。

企业出行服务行业发展环境	1
企业出行服务行业发展现状	2
企业出行服务行业典型案例	3
企业出行服务行业用户分析	4
企业出行服务行业发展趋势	5

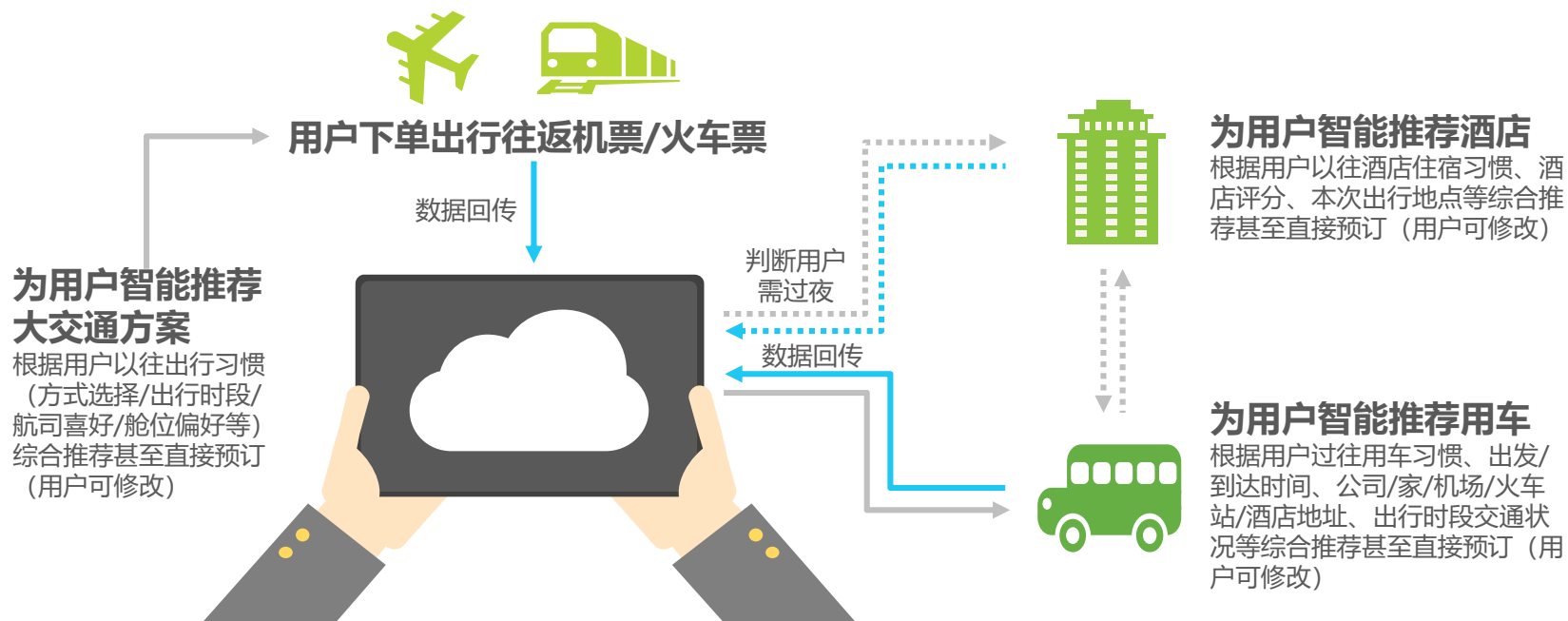
企业出行服务行业发展趋势I

企业出行服务行业与机酒服务协同发展，形成大出行生态

未来，随着技术的不断发展，企业出行服务将更加智能化，企业出行服务行业的边界不断拓展，将与机酒服务协同发展，形成大出行生态；甚至机酒服务也将纳入企业出行服务平台的业务领域，以便更好地进行数据共享。

由此，企业出行服务的客户将享受到更加便捷的服务，机酒用车一体化预订，并能得到个性化推荐的最佳方案。

大出行生态协同服务示意图



企业出行服务行业发展趋势II

因公出行零报销，企业出行服务两端融合使财务流程极简化

目前，虽然企业出行服务平台可以实现对公支付，将大量用车相关订单开具为一张增值税大票，但使用出行服务个人端的用户仍然需要先行垫资后报销；而企业规模越大，每月的审核报销票务工作量就越繁重。

未来，随着企业出行服务行业的成熟，企业出行服务将实现B端和C端的融合发展，采用统一服务端口，只是支付主体不同；因公出行的部分将往零报销方向发展，促进财务流程极简化。

财务报销简化未来趋势

目前，使用企业出行服务可减少报销流程

两端分离	B端	对公支付，无需报销
	C端	先行垫付，后报销

目前，企业报销工作依然繁琐

企业人员规模 (人)	单月审核报销单数量 (张)
1000+	14280
500-1000	2680
300-500	748
100-300	595

B端和C端融合发展

未来，企业出行服务往零报销发展

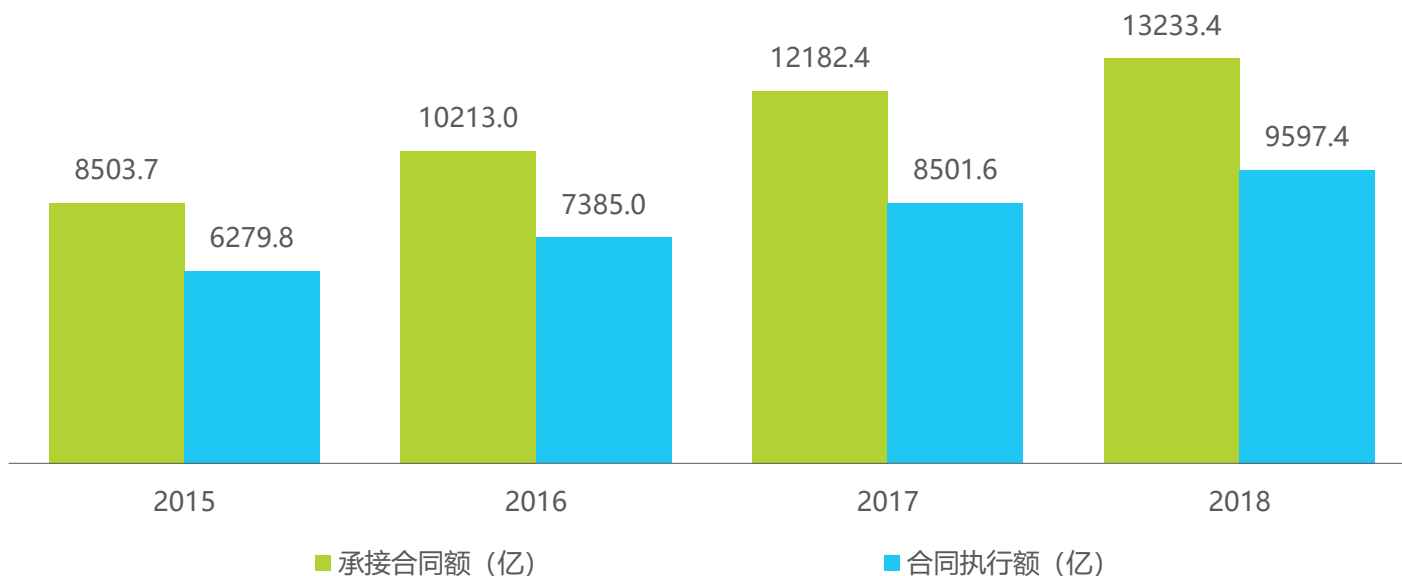
- 因公出行和因私出行采用统一服务端口
- 因公出行可选择企业作为支付主体
- 账单自动记录到企业名下
- 出行服务平台给企业发送月度对账单
- 由企业月度对公支付，无需报销
- 出行服务平台开具统一电子发票给企业

企业出行服务行业发展趋势III

企业聚焦主业，服务外包，企业出行服务将有更大市场空间

近年来，在国家政府部门一系列支持政策，以及宏观经济快速发展、技术进步推动下，国内企业外包需求持续增长。2019年，国家和企业层面进一步推动聚焦主业，这使得企业对于非主业和运营成本中的非核心成本支出管控开始加强，以期实现降本增效。为企业提供用车外包服务的企业出行服务行业将拥有更广阔的市场空间。

2015-2018年中国服务外包行业规模



关于艾瑞

在艾瑞 我们相信数据的力量，专注驱动大数据洞察为企业赋能。

在艾瑞 我们提供专业的数据、信息和咨询服务，让您更容易、更快捷的洞察市场、预见未来。

在艾瑞 我们重视人才培养，Keep Learning，坚信只有专业的团队，才能更好的为您服务。

在艾瑞 我们专注创新和变革，打破行业边界，探索更多可能。

在艾瑞 我们秉承汇聚智慧、成就价值理念为您赋能。

● 我们是艾瑞，我们致敬匠心 始终坚信“工匠精神，持之以恒”，致力于成为您专属的商业决策智囊。



扫描二维码
读懂全行业

海量的数据 专业的报告



400-026-2099



ask@iresearch.com.cn

版权声明

本报告为艾瑞咨询制作，报告中所有的文字、图片、表格均受有关商标和著作权的法律保护，部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。

免责条款

本报告中行业数据及相关市场预测主要为公司研究员采用桌面研究、行业访谈、市场调查及其他研究方法，并且结合艾瑞监测产品数据，通过艾瑞统计预测模型估算获得；企业数据主要为访谈获得，仅供参考。本报告中发布的调研数据采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，该数据仅代表调研时间和人群的基本状况，仅服务于当前的调研目的，为市场和客户提供基本参考。受研究方法和数据获取资源的限制，本报告只提供给用户作为市场参考资料，本公司对该报告的数据和观点不承担法律责任。

为商业决策赋能

EMPOWER BUSINESS DECISIONS

