

中国企业出行服务用户体验 研究报告

2020年



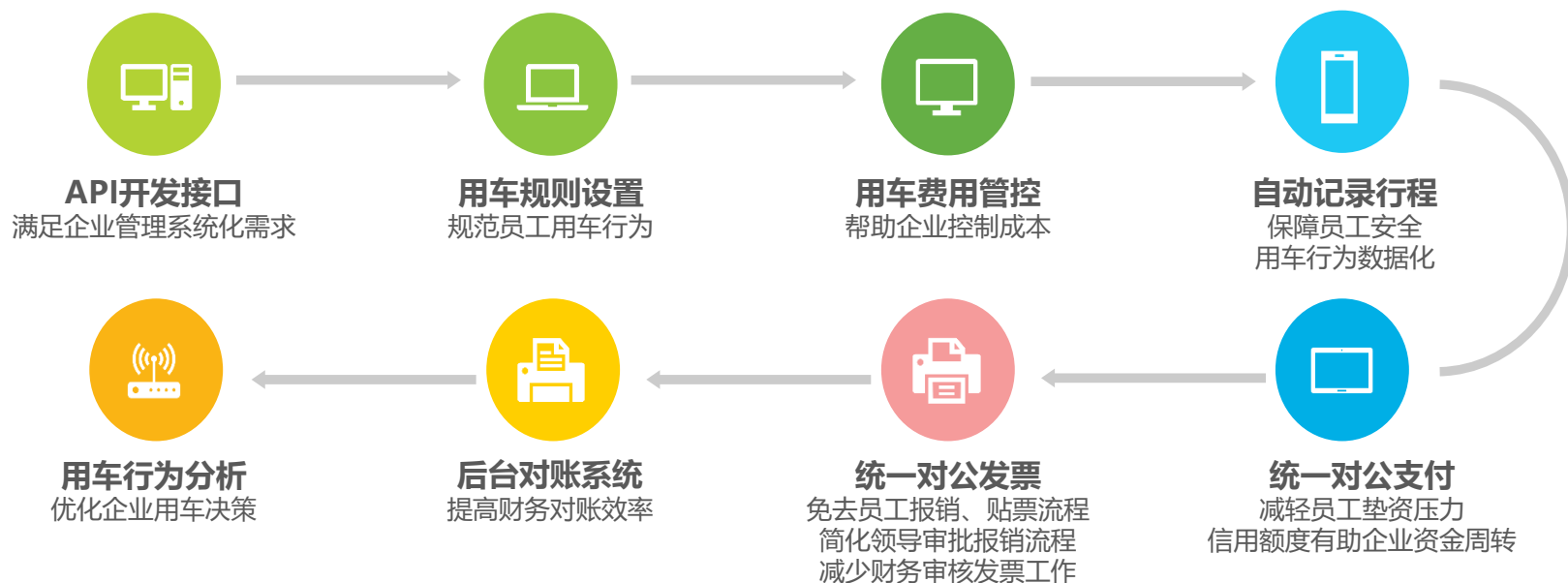
海量行研报告免费读

企业出行服务定义

企业出行服务界定及特点

本报告中的“企业出行服务”是指以对公方式为企业因公用车提供出行服务及管理服务的数字化企业出行服务模式，具体服务提供商包括滴滴企业版、首汽约车企业服务、神州专车企业服务、曹操绿色公务、高德打车企业版等出行服务平台。企业出行服务立足于解决企业出行管理的痛点提供多种出行管理模块/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，实现企业用车场景、管控、支付三位一体。

2020年中国企业出行服务特点





企业出行服务用户体验发展背景

- 企业对出行智能化管理诉求日益增加，追求标准化和精细化的出行服务。与此同时，员工侧出行服务需求升级，追求便捷、高效、舒适、安全的出行体验。
- 企业出行服务用户体验核心关键点：管理侧关注平台能力，员工侧注重行程服务体验。



管理侧企业出行服务用户体验

- 相较于传统用车方式，企业出行服务帮助企业降低出行成本，78.6%的企业表示企业出行服务帮助节省至少5%以上的用车成本。
- 企业出行服务管理侧整体满意度高达95.7%，其中平台数据安全、出行数据、对账结算以及运营能力的满意度最高，同时，企业出行服务的继续使用意愿和推荐意愿均较高。



员工侧企业出行服务用户体验

- 企业出行服务在员工侧优势明显，员工无需垫支资金，无需报销贴票，在增强员工幸福感的同时，提高员工效能，平均每月为每位员工节省贴票报销的时间为33分钟。
- 企业出行服务员工侧整体满意度为82.0%，说明企业出行服务在员工侧的认可度也较高。但是车型选择、路线规划、订单响应、位置定位等指标员工侧满意度相对较低，未来有待进一步提升。



企业出行服务体验未来发展趋势

- 用车管理更加智能化，管理系统更加定制化，服务更加差异化。
- 随着企业对出行服务要求提高，高品质出行服务将更为普及。
- 企业出行服务与机票/酒店/餐饮协同发展，形成大出行生态。

企业出行服务用户体验发展背景

一

企业出行服务用户体验指标评价体系

二

企业出行服务用户体验分析

三

企业出行服务用户体验未来发展趋势

四

企业出行服务发展阶段

随着企业出行管理诉求日益提高，企业出行服务平台崛起

在传统的用车阶段，企业出行诉求较为单一，满足出行基本需求即可，企业多通过购买车辆、租用车辆、出租车等方式解决用车问题。随着互联网的发展，网约车服务兴起，企业用车开始追求方便高效、轻资产的出行模式。近几年，随着企业数字化建设的深入，企业开始追求高效而科学的出行管理，专业化的企业出行服务平台迎来发展契机。目前企业出行服务平台主要玩家有滴滴企业版、神州专车企业服务、首汽约车企业服务等，其中滴滴企业版覆盖全国400+城市、服务企业数量30万+，处于行业领先地位。

2020年中国企业出行服务行业发展历程

	传统用车阶段	网约车服务阶段	企业出行服务平台阶段
企业用车方式	■ 企业：企业自有车辆、长/短期租车/包车 ■ 员工：员工线下叫车或者自驾	■ 企业：企业自有车辆、长/短期租车/包车 ■ 员工：员工线下叫车、线上平台约车、自驾	■ 企业：减少或不需要租车/包车/购买自有车辆，统一使用企业出行服务平台车辆 ■ 员工：使用企业出行服务平台员工端进行线上叫车
企业用车特点	■ 企业：企业购车/日常养护/租车成本高，日常用车管理难，合规差，效率低，费用支出不透明等 ■ 员工：用车方式灵活差，先垫资，报销贴票效率低	■ 企业：员工用车方式增加，企业购车/日常养护/租车减少，但是用车管理难，合规差、效率低，费用支出不透明等现象依然存在 ■ 员工：用车方式灵活性增加，但依然先垫资，报销贴票效率低	■ 企业：降低企业购车及运管成本，数智化用车管控，合规性提高，费用支出更透明，多样化服务保障等 ■ 员工：用车更灵活，企业垫资，幸福感增强，避免报销，效率高等

来源：艾瑞咨询《中国企业出行服务白皮书》、艾瑞咨询自主研究绘制。

企业出行服务用户需求特征

管理侧-精细化、标准化；员工侧-便捷、高效

对于企业出行服务而言，企业管理侧基于精细化管理的考虑追求企业用车智慧化管理，更加重视用车合规化，希望提高企业出行管理效能。员工侧则希望员工因公用车无需自行垫支资金，并且减少报销贴票以及审批流程，同时，希望在用车过程中体验优质服务。

2020年中国企业出行服务用户需求特征

企业用车精细化管理

随着企业用车频次的增高，企业对精细化用车管理需求增加，希望用车审批流程清晰，费用分摊合理明确，并降低企业用车成本

企业用车标准化管理

财务单纯审核发票难以核实出行实际情况，企业希望通过标准化的管理流程来提升用车透明度，减少违规用车行为

企业用车智能化管理

企业希望通过大数据为出行管理决策提供帮助，所以对出行数据的完整获取及深度分析的需求强烈，希望借此实现用车智慧化管理



减轻垫付资金压力

部分企业员工因公出行需求较多，垫付出行款项给其个人造成了较大财务压力，员工希望减轻个人资金压力

减少报销贴票流程

传统出行报销流程需要员工定期提交发票及报销文档，流程上消耗了较多的时间，员工希望内部流程简化，以提高工作效率

期望更优行程体验

员工希望因公出行可满足叫车迅速、用车安全等要求，同时乘车环境舒适整洁，司乘服务更加专业

企业出行服务用户体验关键点

管理侧关注出行服务平台能力，员工侧注重行程服务体验

对于企业出行服务，管理侧用户体验关键点主要包括企业出行服务平台基本能力、企业出行服务平台产品能力以及企业出行服务平台服务能力；员工侧用户体验关键点主要包括行程前服务体验、行程中服务体验以及行程后服务体验。

2020年中国企业出行服务用户体验关键点

企业管理侧

企业出行服务平台基本能力

- **平台运力**：城市覆盖是否广泛、车辆供给是否充足、车型选择是否丰富等
- **运营能力**：车辆调度是否及时、行程路线设计是否合理、用车需求是否及时响应、安全保障是否全面等

企业出行服务平台产品能力

- **规则与权限**：是否可以根据企业需求定制化设定用车规则和管理权限，是否可与企业内部平台对接联动等
- **数据与安全**：平台是否可以确保企业及员工信息安全，企业用车数据维度是否全面，数据获取是否便捷等
- **充值与对账**：充值是否便捷，费用账单是否清晰等

企业出行服务平台服务能力

- **合作流程**：是否支持线上服务，流程是否高效便捷等
- **售后服务**：服务体系是否健全，客服团队是否专业等
- **合作延伸**：平台与企业之间是否可资源共享等

企业员工侧

行程前服务体验

- **出行下单**：用车申请流程是否便捷，叫车操作是否简单，位置定位是否准确，路线规划是否合理等
- **叫车响应**：叫车响应是否及时，车辆到达是否准时等

行程中服务体验

- **车内环境**：车内环境是否舒适、整洁、无异味等
- **司机服务**：司机服务是否专业，驾驶技术是否娴熟，路线选择是否合理，服务态度是否良好等
- **乘车安全**：个人信息是否有效保护，行程中是否具备安全应急措施等

行程后服务体验

- **费用确认**：行程后费用确认是否流程便捷等
- **服务评价**：是否提供完善服务评价及投诉机制等
- **出行数据**：是否可以便捷查询出行订单等

来源：企业客户访谈、艾瑞咨询自主研究绘制。

企业出行服务用户体验发展背景

一

企业出行服务用户体验指标评价体系

二

企业出行服务用户体验分析

三

企业出行服务用户体验未来发展趋势

四

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_20817

