

央国企数智化差旅管理 白皮书



目录

背景：数智化差旅是央国企全面数智化的重要组成部分	05
1.1 政策指引央国企全面数智化转型的进一步深化	05
1.2 差旅管理是企业全面数智化转型的理想突破口	06
1.3 差旅数智化是央国企差旅管理的必然发展方向	07
1.4 价格竞争到价值创造，差旅行业加速数智转型	08
挑战：差旅管理在全面数智化战略中缺失影响建设效果	09
2.1 业务层面：合规被动化、资源低效化与体验碎片化困境	09
2.2 平台层面：数据价值未发挥，限制智能化与流程数字化	11
2.3 支撑层面：集团组织多层级协同乏力，使制度执行受阻	12
愿景：以GREAT理念构建面向未来的数智化差旅管理	13
3.1 构建面向未来的GREAT差旅管理理念，全方位建设差旅	13
3.2 构建差旅数智化整体规划框架，加速建设进程与战略落地	16
一个数智平台：打造开放、可靠、智能的数智技术底座	17
两大保障体系：建立组织与制度双轮驱动的保障体系	22
三大目标运营：聚焦合规、提效、体验，搭建运营体系	23
四类核心资源：构筑集约高效的“金字塔”资源体系	24
策略：从规划到实施的数智化差旅转型策略与建设路径	26
4.1 设定目标：评估所处阶段，确定提升目标	26
4.2 方案设计：构筑整体方案，明确选型标准	28
4.3 综合保障：确保高层支持，组织协同落地	29
4.4 方案实施：阶段推进方案，达成实施目标	30
4.5 持续运营：构建运营体系，持续释放价值	31
实践：央国企差旅数智化建设的最佳实践案例	33
5.1 石油商旅：数智驱动，建设世界一流国际商旅服务平台	33
5.2 中国建科：数智驱动差旅管理变革，加速集团高质量发展	35
展望：央国企差旅数智化建设面向未来发展的六大趋势	37



研究背景

在政策引导与技术驱动的双重作用下，央国企差旅管理数智化已成为其提升运营效率与核心竞争力的关键领域。为精准洞察其数智化转型现状与发展趋势，IDC于2024年9月启动专项调研，覆盖98家央国企，通过结构化问卷（回收有效样本110份）以及与8位管理者的深度访谈，聚焦差旅管理体系、流程规范、制度完善性及系统建设四大维度。

研究过程中，IDC充分整合慧通差旅等国内领先差旅管理服务商的专业见解，并融入华为集团、石油商旅、国投集团、中国建科等标杆企业的差旅管理最佳实践，构建央国企数智化差旅成熟度评估模型，精准定位转型共性瓶颈与突破方向，为央国企提供从战略规划到执行落地的系统化参考框架，助力其达成成本优化、安全合规与体验升级，加速全面数智化转型的高阶管理目标。

■ 执行概要

政策与业务需求共同推动差旅管理向数智化跃迁。国家相关政策明确要求央国企全面深化数智化转型，而差旅管理凭借见效快、收益高、影响广的优势，成为数智化转型的理想突破口。当下，央国企差旅管理已进入数智化转型关键期。据IDC调研，超过七成的央国企已完成基础差旅数字化建设，三成正迈向数智化阶段。这场转型将显著提升央国企精细化管理水平、强化合规监管能力，并优化员工体验。

战略脱节与系统割裂是央国企差旅数智化建设的主要瓶颈。IDC调研揭示，50.9%的企业因差旅未纳入顶层设计而面临合规被动化（63.6%）、资源低效化（54.5%）和体验碎片化（50%）三大困境。业务、平台与支撑层面的矛盾相互叠加，导致数据孤岛、智能应用浅层化及全球化协同乏力，严重制约了差旅数智化建设的整体效能。

GREAT理念为差旅管理升级提供系统性解决方案。IDC与慧通差旅提出的“GREAT理念”框架，以全球化、敏捷化、体验化、智能化、可信化为核心，通过数智化差旅建设框架（构建一个数智平台、提供两大保障体系、瞄准三大目标运营、整合四类核心资源）进行整体规划，实现从理念到落地的全链条贯通。该框架聚焦“安全合规、提质增效、智能体验”三大目标，为央国企差旅数智化转型提供清晰建设指引。

央国企需遵循科学路径推进差旅数智化转型。建议采用“设定目标-方案设计-综合保障-方案实施-持续运营”的实施路径，即：基于差旅成熟度模型精准定位现状，明确提升目标；规划设计完整建设方案并通过优质厂商确保方案可落地；确保高层支持，各组织深度参与，制度完善与持续优化；按照建设、实行、推广三阶段推进，达成实施目标；从差旅覆盖上量到价值深挖，进行全生命周期持续运营，保障数智化管理势能持续释放。

差旅管理将向全球化合规、智能体验与生态协同等方向加速演进。预计2027年90%的跨国央国企将部署全球化差旅平台，AI驱动“零输入”流程覆盖90%环节，区块链与零信任架构确保100%数据安全。以合规为底线、以数据为驱动、以生态为延伸，推动差旅管理实现效率与价值的跃升，助力央国企迈向全面数智化。

背景：数智化差旅是央国企全面数智化的重要组成部分

1.1 政策指引央国企全面数智化转型的进一步深化

近年来，国家层面密集出台数字化发展重要政策，为央国企高质量发展提供顶层指引。《“十四五”规划和2035年远景目标纲要》锚定数字中国建设目标；《数字中国建设整体布局规划》进一步细化顶层设计，明确将数字化转型作为提升央国企治理能力、培育核心竞争力的核心抓手；《2025年数字经济发展工作要点》强调“数据资产化”，聚焦数据要素、数字基建、数实融合等七大领域部署重点任务，为央国企数字化转型绘制清晰路径；2025年政府工作报告提出持续推进“人工智能+”行动，强调通过人工智能技术赋能传统产业升级；中共中央政治局第二十次集体学习则着重强调以新型举国体制推动人工智能创新发展与安全治理。多重政策协同发力，构建高效、安全、可持续的发展体系，助力央国企以数智化手段应对国际竞争挑战，满足国内日益增长的多元化需求。

作为国民经济的中坚力量，央国企肩负统筹国内国际两个大局的重要使命。国际竞争中，需强化科技创新能力，锻造核心竞争力；国内市场里，要持续优化产品服务供给。同时，央国企在行业绿色转型中扮演关键角色，需在节能减排、可持续发展方面发挥示范引领作用。然而，当前央国企在推进高质量发展进程中，仍面临信息壁垒、流程效率不高、创新动力不足等瓶颈问题。

在此背景下，全面数智化转型成为破局关键。政策驱动与现实需求的双重作用下，数智化转型不仅能通过数据驱动提升决策效率，激发业务创新活力，还可借助智能技术优化运营管理，实现降本增效；此外，更能构建智能风控体系，筑牢企业安全防线。尤其是“人工智能+”行动的推进，为央国企开辟了技术赋能新赛道。数智化转型既是央国企实现高质量发展的必由之路，更是落实国家战略部署、提升国民经济整体效能的有力支撑。

1.2 差旅管理是企业全面数智化转型的理想突破口

央国企全面数智化转型，本质是一场重塑企业竞争力的系统性变革。技术层面，以统一数据标准和智能架构为核心，借助AI算法打通业务系统，构建具备智能决策能力的运营体系；业务层面，运用大数据、区块链等数智技术，推动流程数智化升级与商业模式重构；产业层面，依托数智化平台强化产业链协同与风险预警；战略层面，通过文化培育与组织变革，将数智化融入企业发展核心。一方面，差旅人群作为直接为企业实现价值的核心群体，其出行效率直接影响企业效益，因此央国企推进全面数智化时，差旅场景的数智化升级必然成为优先考量。另一方面，差旅管理凭借见效快、收益高、影响广的转型优势，成为央国企数智化转型的理想突破口。具体而言：

- **见效快：**差旅管理流程标准化程度高，与智慧审批、智能报销等数字化工具契合度高。可复用行业通用模块，结合央国企标准化管控体系，无需复杂定制，最快3个月内即可完成系统上线。上线后能快速实现流程线上化，压缩审批周期，为全局数智化转型提供可复制的“短平快”示范样本，迅速展现数字化改造成效。
- **收益高：**差旅管理贯穿企业研、产、供、销、服全链条，直接关联超10%–15%的核心支出成本。通过数智化手段优化流程、管控资源，可降低差旅费用，提升资金流转效率，减少运营损耗。例如智能比价、协议资源调度等可协助降本15%–25%，自动化报销则能减少人工操作，甚至反哺业务决策，释放亿元级综合收益，是降本增效的核心抓手。
- **影响广：**差旅管理是高频运营场景，年均覆盖60%–70%的员工，串联各部门、层级组织及分子单位系统。通过打破信息孤岛，促进财务、人力等数据共享，提升内部协同效率；与航空公司、酒店等外部伙伴数字化连接，构建可控供应链，实现数据资产增值与模式创新。其覆盖广、联动强，可沉淀数智化能力，支撑企业整体转型战略。

1.3 差旅数智化是央国企差旅管理的必然发展方向

差旅管理正经历从数字化向数智化的关键跃迁。数字化阶段实现了流程线上化和数据电子化，而数智化阶段则通过人工智能、大数据分析和RPA等技术，构建“数据驱动决策、智能优化流程”的数智化的差旅管理体系。

这一发展不仅是技术升级，更是管理模式的深层次变革；其主要受三大核心需求驱动：

一、精细管理的内在需求。随着央国企管理模式向精益化演进，传统数字化仅仅实现业务数据留痕，无法满足事前预测、动态感知、实时监控等管理需求。以资源管理场景为例，数智化能通过智能算法实时监控差旅支出趋势，动态调整协议资源布局，例如根据历史出行数据预测区域需求高峰，提前优化酒店协议覆盖，显著提升资源配置精准度。

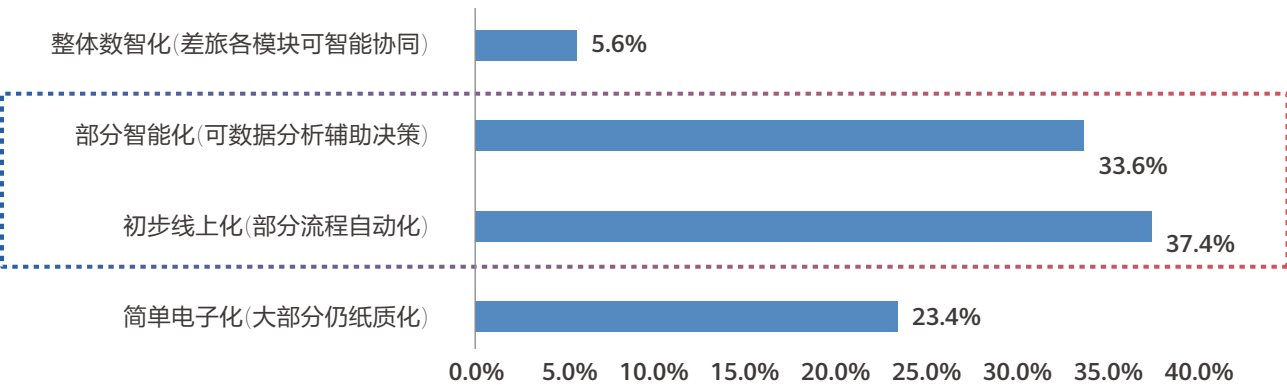
二、合规监管的刚性压力。在国资委合规管理政策要求下，差旅全流程透明可追溯成为硬性指标。传统数字化的

“被动留痕”难以应对实时风险防控，而数智化平台通过规则引擎自动嵌入差标校验、票据验真等逻辑，例如员工预订时系统实时拦截超标酒店并推荐合规替代方案，将合规风险防控从“事后审计”转为“事中自动化拦截”。

三、员工体验的升级诉求。传统数字化方案因系统割裂、交互僵化等问题影响使用体验，数智化则通过智能推荐系统（如结合出行偏好的航班组合）、语音助手（如行程变更实时响应）等功能，大幅减少员工操作步骤，缩短审批周期，让差旅从“繁琐事务”变为“高效体验”。

当下，央国企差旅管理已进入数智化转型关键期。据IDC最新调研，超过七成（71%）央国企已完成基础差旅数字化建设，约三分之一（33.6%）的企业正积极推进数智化升级。换言之，在完成差旅流程线上化、数字化建设后，数智化转型已成为企业提升差旅管理效能的必然选择。

调研：贵司在差旅管理的技术应用处于哪个阶段？



来源：2024 IDC 央国企差旅数智化调研，N=110

图1 央国企差旅管理已进入数智化转型关键期

1.4 价格竞争到价值创造，差旅行业加速数智转型

当前，差旅管理行业正经历深刻变革，竞争核心正从传统的资源价格竞争转向数智技术驱动的价值创造。这一转型在产业链各环节呈现出鲜明特征：

供应端-差旅资源提供商	平台端-差旅管理公司	企业端-央国企公司
资源集中 酒店资源连锁化率已达60% 国铁主导铁路 民航三大集团市占率近62%	竞争升级 头部TMC企业市占率超五成 更懂企业、业务及管理的TMC 则更具优势	合规压力 政策要求差旅全流程透明可追溯，以满足审计合规标准
价格透明 铁路线上售票约85% 民航线上化率超90% 推动价格的进一步透明	技术分化 行业TMC间技术能力分化严重 技术能力形成数字化优势 进而形成壁垒	体验压力 操作不便将规模化降低员工的 有效工时及体验，拖累差旅业务
强化服务 供应端线上化 竞争转向对资源整合能力 配置效率及服务质量的比拼	潜在竞争 为进一步加强合规与管理 央国企寻求孵化集团下属的 TMC参与竞争	降本增效 企业需要推动差旅管理的精益化 进而实现降本增效

来源：IDC & 慧通差旅整理，2025

图2 差旅管理行业数智化转型进程加速

- **供应端，资源集中化和价格透明化趋势明显。**据国家统计局《2024年住宿和餐饮业发展报告》，酒店业连锁化率已达60%，民航三大集团市场占有率近62%，铁路运输由国铁主导。同时，铁路线上售票率85%，民航线上化率超90%，全渠道价格透明度显著提升。当下，供应端的竞争逻辑已转向对资源整合能力、配置效率及服务质量的比拼。为顺应这一变革，供应端加速数智技术应用，大力推进线上化生态建设。

● **平台端，技术分化加剧，央国企加速布局自有服务体系。**平台竞争已从“资源规模”转向“技术能力”，头部TMC¹凭借数智化优势占据超50%的市场份额，形成“强者愈强”格局。与此同时，央国企基于合规管理与服务定制化需求，正重点培育自有TMC（如央国企差旅平台），通过技术自研或生态整合，构建适配集团管控体系的差旅服务能力。
- **企业端，面临多重压力与转型诉求。**政策层面，国资委《中央企业合规管理办法》要求差旅全流程透明可追溯；体验层面，员工期待智能预订、动态行程规划等便捷服务；效益层面，企业需通过资源集约实现降本增效。为此，央国企正从两方面破局：资源侧强化协议直采，与航司、酒店签订集团级协议，提升议价能力；数据侧构建自主数据中台，实现行程、费用等全量数据的汇聚分析，既满足合规审计，又以数据驱动资源优化。两者协同推动智能化体系建设，精准匹配数智化转型需求。

当下，传统价格竞争模式难以为继，行业面临深度洗牌。在此背景下，数智技术正成为差旅管理转型的核心驱动力。为把握该新格局下的机遇，央国企将通过技术创新实现管理模式升级，推动差旅管理从成本中心转变为价值创造中心，充分释放其在数字经济时代的战略价值。

¹TMC：Travel Management Company差旅管理公司，指为企业提供差旅规划、预订、费用管理等一站式服务的专业机构，帮助企业优化差旅流程、控制成本。

挑战：差旅管理在全面数智化战略中缺失影响建设效果

在全球经济格局深度调整、国内监管政策持续收紧、企业降本增效需求迫切的背景下，央国企亟需借数智化之力，实现安全合规、降本增效与体验升级三大核心目标。差旅管理作为企业高频运营场景（年均覆盖60%–70%员工），本应凭借流程标准化优势成为数智化转型的“先锋场景”，但据IDC最新调研（N=110，覆盖98家央国企）显示，其在业务执行、平台能力、管理支撑体系三大维度存在系统性瓶颈。从转型逻辑看，业务层面直接决定核心诉求达成效率，平台层面承载数智化技术落地深度，管理支撑层面则影响前两者的协同效能。三者的结构性矛盾相互叠加，成为企业全面数智化战略落地的关键堵点。

2.1 业务层面：合规被动化、资源低效化与体验碎片化困境

- **合规管理：事后管控为主，主动防控能力不足。**

合规管理是央国企差旅管理的底线要求。在全球化经营背景下，合规需求愈发复杂，需同时满足国内监管及海外运营地的法律规范。当前，合规管理以事后管控为主，难以主动识别违规预订等异常行为，风险发现滞后。此外，管控场景不全，线下预订缺乏系统校验，易形成监管盲区。IDC调研数据显示，63.6%的企业希望通过数智化差旅建设，加强业务审计，识别差旅管理风险和违规行为。

- **资源管理：集约效应未释放，成本管控能力薄弱。**

54.5%的企业认为，由于未能充分发挥资源集约效应，导致差旅成本高。尽管平台整合了航司、酒店、用车、火车等资源，但未深度挖掘数据价值，协议资源使用无法实现智能动态调整，难以形成规模效应，导致议价能力不足。在供应商服务质量管控方面，企业缺乏有效的动态评估和风险预警机制，难以及时觉察“加价”、“断供”等潜在风险。例如，在部分政治经济不稳定地区，企业常因未提前规划资源储备，面临出行服务中断的困境。

- **员工体验：系统割裂与功能僵化，影响平台使用率。**

50%的受访企业表示，因员工使用系统体验不佳而影响平台使用率。核心问题包括：企业OA、差旅、财务等系统数据未完全打通，员工需跨系统切换并重复填写信息；系统数字化程度低，差旅政策预设与更新滞后，易引发操作失误；缺乏智能推荐功能，无法满足员工个性化需求，导致预订流程繁琐耗时。在跨国出行场景下，系统不支持多语言、多币种、跨国行程安排等，致员工效率低。

调研：您希望通过差旅管理，实现哪些业务提升？

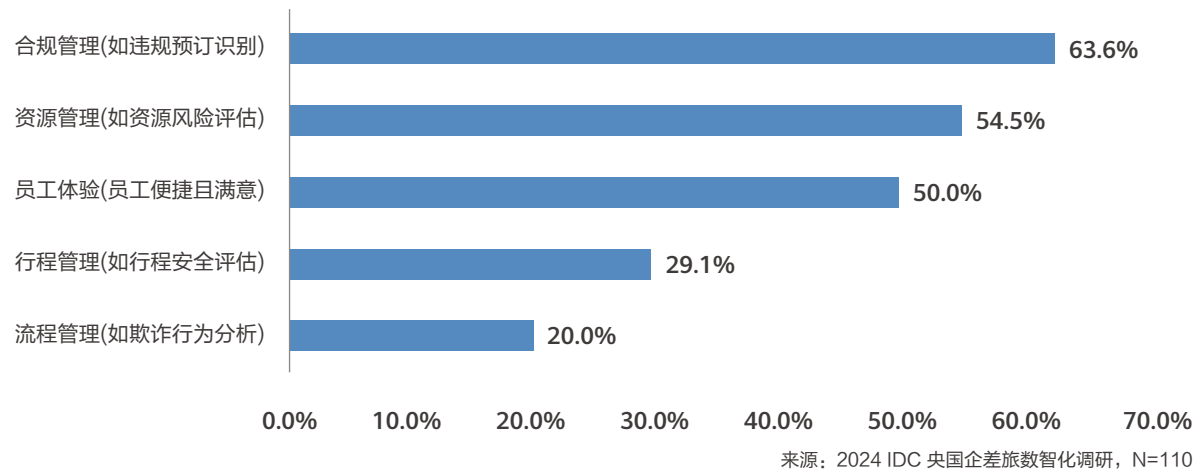


图3 合规、体验、资源是业务层面的前三大聚焦点

“

我们集团差旅管理制度每年都在完善，目前刚刚实现差旅管理的平台化，集团协同能力还有待增强。当下，仅有预算系统与差旅平台打通，平台需要跳转进入三方预订平台，自有资源也放到了三方平台上，当然这增加了我们合规与资源管理的风险。

—— 某制造业央国企CEO表示

”

2.2 平台层面：数据价值未发挥，限制智能化与流程数字化

● **数据融合：数据分散难融合，未能有效支撑决策**

由于系统烟囱式建设（如财务、OA、行政、差旅系统相互独立），缺乏统一数据标准，60.8%的企业反映存在数据孤岛问题。平台数据融合度不足，严重影响决策支持。具体表现为：差旅数据分散在多个异构系统，数据质量标准不统一；分析层级停留在基础统计，难以充分支撑业务决策。全球化布局中，平台无法整合海外数据，总部难以掌握全球差旅成本与风险策略。

● **应用智能：场景覆盖单一，价值转化不足**

71.8%的企业反映智能功能未达预期，差旅智能化建设面临“重投入轻产出”的困境。突出表现为：应用场景覆盖单一，主要集中于审批流转、票据识别等基础流程自动化层面，未深度融入合规闭环管理、智能协议优化等差旅管理核心环节；数据价值挖掘不足，业务数据与管理经验未能沉淀为可复用的知识资产，难以通过数据建模实现智能知识问答；智能体验与需求错位，系统未能精准匹配动态行程规划等差旅场景下的个性化需求。

● **流程数字化：流程断点存在手工操作**

平台存在“仅部分流程线上化，缺乏端到端贯通”的问题，集中体现在审批报销等核心流程未实现“端到端”贯通。64.5%的企业存在手工操作环节，主要问题在于：审批报销流程未实现全流程线上化，系统间集成成功率不足50%，导致审批周期平均延长3-5个工作日。

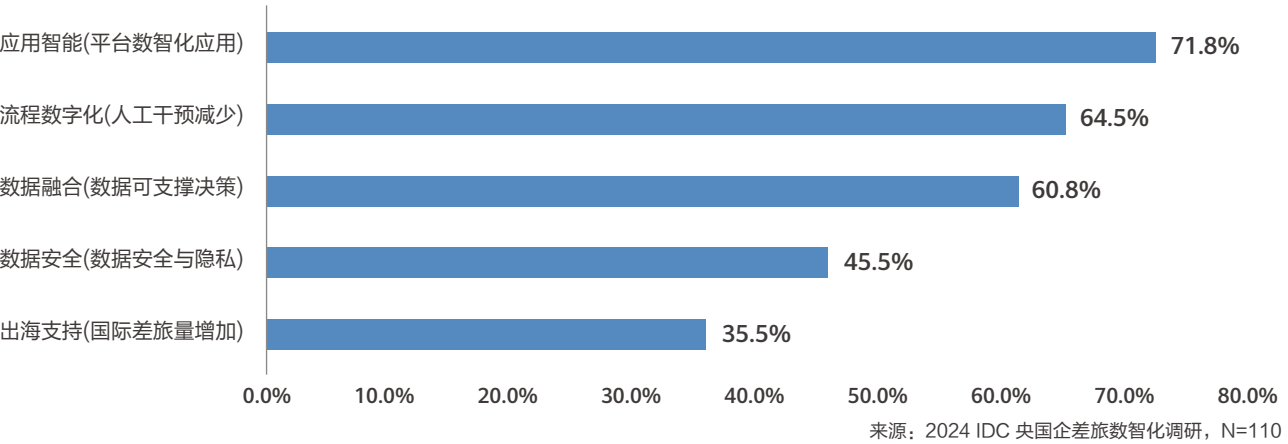


图4 数据、智能、流程是平台建设的前三大聚焦点

“

我们差旅平台报销管理还未完全电子化，有手动报销导致员工抱怨的问题。平台资源整合方面存在不足，如未连接打车平台、平台价格高于外部等问题。未来两年差旅管理方面，我们计划投入差旅智能问答、行程建议、打通报销等功能模块，逐步丰富差旅管理能力。

—— 某食品业央国企财务高管表示

”

2.3 支撑层面：集团组织多层次协同乏力，阻碍制度执行

央国企集团型组织架构复杂、业务板块多元，在全球化发展进程中，还需兼顾不同国家和地区的文化差异、商业习惯与政策环境，致使差旅管理深陷协同困境。本次调研中，50.9%的企业直言，集团与下属子公司间“组织推动力弱、协同配合不足”，是差旅数智化建设的关键阻碍。

在制度执行方面，集团虽制定统一差旅政策，但各级子公司出于属地化运营需求，常出现政策执行“断层”，部分子公司仍依赖线下审批，或自建独立差旅系统，形成一个个管理“孤岛”。与此同时，全集团差旅系统在全级次、全员工的覆盖广度与深度不足，部分子公司因系统适配成本高、员工操作习惯难以统一等问题，未能被纳入统一管理范畴，导致数据标准不统一，流程规范难以落地。

在全球化布局下，这种管理分散化的问题进一步加剧，不仅限制了资源集约效益的发挥，更阻碍了企业全面数智化战略在全球范围内的落地实施，使得企业难以形成全球化差旅管理的协同合力，无法有效应对国际市场竞争与合规挑战。

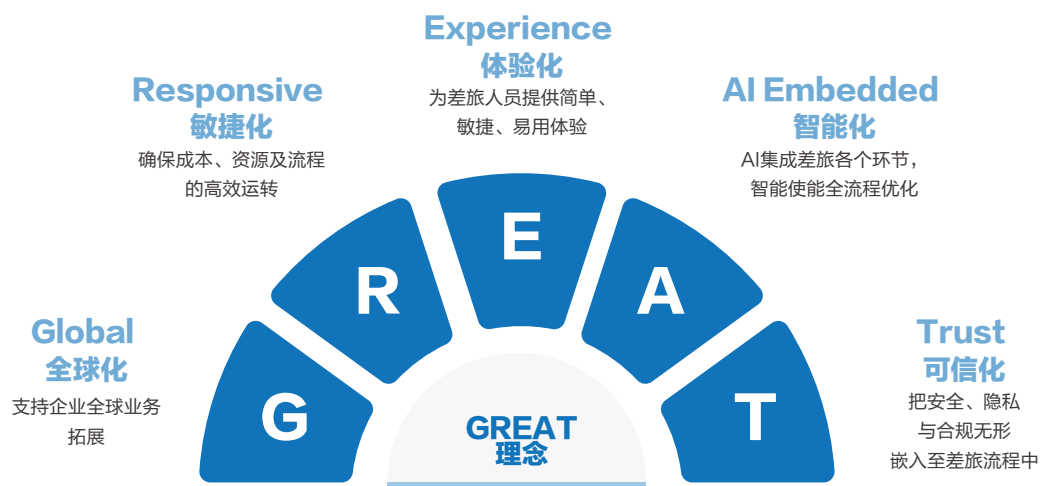
愿景：以GREAT理念构建面向未来的数智化差旅管理



纵观前文所述挑战，IDC的调研数据显示：50.9%的企业表示，央国企差旅管理困境的根源在于数智化差旅建设未纳入全面数智化转型战略的顶层设计和缺乏数智化建设整体规划。其中战略缺位，使战略层面与企业核心业务脱钩，无法获得跨部门资源协同；规划缺失，导致技术投入与组织协同碎片化，功能局限于基础场景，与财务、人力等核心系统集成度低，难以发挥更高价值。

3.1 构建面向未来的GREAT差旅管理理念，全方位建设差旅

在此背景下，IDC联合慧通差旅提出面向未来的GREAT差旅管理理念框架，以全球化（Global）、敏捷化（Responsive）、体验化（Experience）、智能化（AI-Embedded）、可信化（Trust）五大维度，构建从战略到执行的数智化差旅管理新范式，通过“战略协同-能力重构-价值跃升”三个阶段的路径，推动央国企差旅管理从“服务支撑性组织”向“战略价值性业务”转变，使其成为央国企全面数智化战略的重要组成部分。具体而言：



来源：IDC & 慧通差旅整理，2025

图5 “GREAT” 差旅管理全方面建设理念

- G 全球化（Global）：**构建覆盖全球的标准化差旅体系，整合国际航司、酒店等资源，建立多语言、多币种的智能服务，确保企业在全业务拓展中的合规性与体验一致性；
- R 敏捷化（Responsive）：**依托差旅平台与企业业务的动态适配机制，以灵活的规则配置快速响应业务需求，真正实现“业务拓展到哪里，差旅服务就覆盖到哪里”；
- E 体验化（Experience）：**聚焦员工差旅全流程，实现智能预订、自动合规审核与便捷对公结算，大幅提升员工差旅体验；
- A 智能化（AI Embedded）：**借助数智技术，对差旅管理各环节进行智能决策与风险管控，提升管理效率与精准度以及员工个性化体验；
- T 可信化（Trust）：**基于坚实安全底座及智能技术，实现全流程业务合规，保障企业信息资产安全，塑造值得信赖的差旅管理体系。

基于GREAT理念的数智化差旅管理体系，是央国企实现管理升级与数智化转型的战略引擎。该体系通过“差旅管理能力-企业综合管理能力-加速全面数智化战略”的三阶跃迁路径，推动企业高质量发展。

- **差旅管理能力：**通过数智化系统实时追踪差旅支出，管理者可精准掌握费用流向，减少无效开支；智能化审批与报销流程，员工体验得到显著优化，财务单据处理效率成倍提升。在合规层面，主动风控模型嵌入预订、审批等全环节，实现违规行为实时拦截与风险预警。从安全合规的主动防御、员工体验智能升级到降本增效精准管控，数智化手段使差旅管理成为企业提升运营效能、筑牢风险防线的核心抓手。
- **综合管理能力：**差旅数据是企业跨部门协同的核心纽带，深度赋能多元管理场景。财务通过业财一体化分析差旅费用，优化预算分配，提升预算分配精度；采购基于员工出行偏好动态，调整供应商结构，提升协议资源使用率，增强供应链弹性与稳定性；人力资源借助差旅行为数据，量化评估员工能效，提升绩效考核准确率；行政通过数据驱动集约管理，降低差旅成本，提升跨部门协同效率，形成“数据贯通—精准决策—效能跃升”的管理闭环。
- **全面数智化能力：**差旅场景是央国企数智化转型的理想突破口，通过“数据资产化-能力服务化-价值生态化”路径，为全面数智化构建底层支撑。依托统一数智平台，差旅全流程实现数智化闭环，沉淀的出行偏好、资源效能等数据经治理形成标准化资产，融入企业级数据中台，可预测区域业务趋势、构建跨国风险图谱、优化产业链资源配置。这种“数据反哺决策、技术赋能创新”模式，使差旅管理升级为企业数智化的“能力输出枢纽”，推动数智技术向财务、供应链等领域渗透，实现从“局部优化”到“全局战略重构”的跨越，助力央国企构建“数据驱动、智能引领”的核心竞争力。

3.2 构建差旅数智化整体规划框架，加速建设进程与战略落地

为落地GREAT差旅管理理念，央企需以“驱动企业全面数智化”为愿景，以“安全合规、提质增效、智能体验”为核心目标，通过“一二三四”（构建一个数智平台、提供两大保障体系、瞄准三大目标运营、整合四类核心资源）整体规划框架，实现从理念到整体规划的全链条贯通，加速差旅管理与企业整体数智化战略的深度融合与落地进程。



来源：IDC & 慧通差旅，2025

图6 差旅数智化整体规划框架

- **构建一个数智平台：**以云原生、大数据、人工智能等构建数智基础设施底座，快速连接内外系统，实现数据共建、共融、共享，让差旅流程数字化、智能化、安全化，支撑全场景数据驱动决策。
- **提供两大保障体系：**组织保障破解协同壁垒，制度保障推动政策数智化落地，确保集团战略在全级次、全员工范围的穿透与执行效能。
- **瞄准三大目标运营：**聚焦合规管理、效率提升、体验优化三大目标，构建全流程闭环体系，通过风险管控、流程再造、员工服务升级，持续提升集团差旅综合管理效能。
- **整合四类核心资源：**围绕机票、酒店、火车、用车核心资源，构建“金字塔”资源集约管理模式，持续优化协议资源使用、确保供应安全与稳健。

3.2.1 一个数智平台：打造开放、可靠、智能的数智技术底座

1、基础设施：基础建设着力于夯实底层技术架构。

围绕云原生、元数据原生、全连接、AI原生和大数据五大核心，打造更弹性、更开放、更可靠、更智能、更可溯的高适应性技术环境，稳固支撑差旅业务各类预期。



来源：IDC&慧通差旅，2025

图7 差旅数智化基础设施五大核心

- **云原生**：弹性部署，敏捷响应。基于微服务架构与容器化技术，实现IT资源的动态扩展与快速部署。企业可根据差旅业务峰谷需求，灵活调配计算、存储资源，避免传统架构的硬件冗余与适配滞后问题，显著降低运维成本，提升系统敏捷性。
- **元数据原生**：统一标准，灵活适配。建立跨系统的数据管理框架，整合多源异构数据（如机票价格、酒店库存、员工档案等），通过标准化元数据标签，企业可快速对接不同供应商、子公司数据，破解数据孤岛难题，确保差旅资源的全局可视与精准匹配。
- **全连接**：打破壁垒，快速贯通。通过企业各系统间接口协议的连接，打通差旅与企业内部ERP、财务系统及外部航司、酒店平台的数据通道。例如，员工出差申请自动同步至财务预算模块，实时校验费用合规性；酒店预订结果实时回传至行程管理系统，实现“需求-预订-结算”的闭环管理。
- **AI原生**：智能决策，降本增效。将AI能力嵌入差旅流程关键节点，通过智能算法优化资源调度与风险管控。例如，动态预测差旅需求，自动推荐高性价比航班；实时监测异常预订行为（如超标酒店、频繁改签），触发合规预警。结合机器学习模型，持续优化差旅策略，推动管理从“事后纠偏”向“事前预防”升级。
- **大数据**：深度挖掘，赋能决策。基于数据湖技术汇聚全量差旅数据（如费用明细、出行频次、供应商绩效等），提供

实时分析能力，使管理者可精准识别资源浪费点（如低效航线、闲置协议酒店），从而优化采购策略；同时，通过员工行为分析，定制差旅政策（如高频出差区域增设协议酒店），平衡成本控制与体验提升。

综上，基础层通过技术整合与能力开放，将分散的差旅数据转化为结构化资产，支撑智能分析与敏捷响应。企业可依托弹性架构应对业务波动，通过数据融通提升管理透明度，借助AI与大数据实现精细化运营，最终构建“资源可调度、流程可优化、风险可控”的数智化差旅技术基座。

2、平台安全：构建全场景安全防线，护航全球化差旅。

可信安全是差旅管理的战略基石，通过技术与管理的深度融合，构建覆盖“安全运营-数据隐私-基础安全”的安全体系，确保企业在全场景差旅业务环境中，实现风险可控、数据安全、体验可信等目标。



来源：IDC & 慧通差旅，2025

图8 差旅平台安全体系框架

具体来说，该全场景安全体系可分为以下三大模块：

- **基础安全：**业务创新的稳固底座。基础安全通过多层次防护保障差旅业务连续性，网络实时拦截异常访问，零信任架构严格限制人员数据权限，灾备机制确保故障分钟级恢复。这种“无感安全”让企业可专注业务创新，而无需担忧数据泄露或系统瘫痪，为差旅数智化升级筑牢信任基础。
- **数据隐私：**员工信任的隐形护盾。系统通过分级加密与权限管控实现立体防护，即：员工差旅申请仅直属领导可见完整行程，财务报销数据脱敏处理后供审计使用；跨境数据传输时自动启用加密通道，确保符合目的地法规（如中国

《个人信息保护法》、美国CCPA）。这种“无感式”隐私保护既降低合规成本，又让员工感受到企业对个人信息的尊重，增强组织凝聚力。

- **安全运营：**全球合规的通行证。在差旅业务面临多国法规与跨境数据传输、海外员工隐私保护、GDPR等复杂场景挑战下，需构建标准化安全管理体系：企业通过获取ISO 27701 隐私信息管理体系认证、落实中国等保四级合规标准、完成SOC 2 Type 2鉴证报告等权威安全认证与审计，并开展常态化安全演练，形成全球通用的合规准入能力。例如，针对欧盟差旅需求，系统自动适配当地隐私保护规则，避免因数据跨境违规导致业务中断。

综上，差旅可信安全框架通过基础安全、数据隐私、安全运营三大模块协同发力，实现物理可控、业务可控、运营可控。基础安全模块凭借网络防护、系统安全等措施，抵御智能时代威胁，保障基础网络防御；数据隐私模块保护各类隐私信息，检测数据泄露，降低差旅业务数据泄露风险；安全运营模块借助安全管理、认证等手段，实现安全态势可视化，让安全保障有演练。

3、平台连接：基于复杂组织和架构，实现差旅需求的灵活适配与系统快速集成

平台连接是央国企差旅数智化体系的核心枢纽，以数智基础设施为底座，通过“标准化API¹、低代码工具及微服务技术”，构建“应用支持-系统适配-资源连接-技术融合”的立体化协同体系。



来源：IDC & 慧通差旅，2025

图9 差旅平台连接建设框架

- **应用支持：**业务场景全覆盖，合规无感化。通过规则引擎自动嵌入差旅政策（如预算标准、审批权限等），实现员工操作与合规要求实时匹配。例如，员工预订酒店时，系统自动筛选协议范围内选项，超标申请直接拦截并提示替代方案，确保全球范围的“操作即合规”。

¹API: Application Programming Interface 应用程序接口，定义了不同软件系统之间交互的规则，允许系统间共享数据或功能（如差旅系统与企业OA系统的对接等）。

- 系统适配：**系统高效集成，数据无缝流转。快速打通差旅系统与ERP、OA、财务、办公等内部系统，消除数据孤岛。例如，差旅申请自动同步至预算模块实时扣减额度，报销数据一键推送至财务系统生成凭证，减少人工干预。
- 资源连接：**资源智能调度，全局效率优化。实现差旅系统与企业微信、SAP等内外系统的无缝对接，构建跨平台协同网络。例如，结合员工差旅历史、企业协议价格、实时库存，自动推荐高性价比航班与酒店组合；突发行程变更时，智能同步调整后续资源预订，避免资源浪费。
- 技术融合：**技术深度融合，敏捷响应业务。通过深度融合云原生、AI、大数据等底层技术，构建弹性可扩展的架构。例如，通过微服务实现功能模块独立升级，避免系统整体停机；利用AI模型预测差旅高峰，动态扩容资源保障服务稳定性。

综上，平台将制度及规则嵌入业务流程（如自动拦截超标预订、适配跨国政策等），结合AI推荐算法与动态预算模型，为不同部门提供个性化解决方案。同时，平台通过技术融合与生态连接，实现差旅全流程闭环管理，驱动成本中心向战略赋能枢纽升级，全面提升资源利用率、合规可控性与管理敏捷性。

4、应用智能：贯通差旅主流程与主数据，打造无感化数智闭环

应用智能通过三大技术融合差旅流程及数据，打造无感化数智闭环：首先，基于AI大模型构建的用户行为分析系统，通过知识图谱和多维数据标签实现个性化推荐与体验优化；其次，资源决策引擎依托动态供需预测模型，精准筛选高性价比的差旅资源；最后，自动化规则引擎将差旅政策转化为可执行逻辑，确保从申请到报销的全流程合规管控与预算优化，最终实现员工、管理者和运营人员的整体效能提升。



来源：IDC & 慧通差旅，2025

图10 应用智能无感化数智闭环赋能差旅各相关方

1、面向员工：聚焦差旅全流程的智能化升级，引入AI Agent等先进技术，实现“免输入、免学习、免垫付”的核心目标，显著提升员工出行效率、优化体验。

- **规划审批：**高效操作与合规前置。平台自动关联员工档案及预算数据，员工仅需选择目的地和业务类型即可生成合规行程；基于动态差标实时调整预算并校验合规性，超标申请自动拦截并推荐替代方案，从源头减少人工操作，实现“免输入”高效启动。
- **预订执行：**智能推荐与无缝协同。平台自动触发多级审批并按规则分派，AI基于历史偏好与实时数据推荐最优资源（协议酒店/准点航班），智能助手自动处理选座约车等操作，员工无需了解政策即可合规完成全流程，实现“免学习”流畅体验。
- **报销结算：**对公支付与自动处理。平台自动关联差旅记录并智能识别发票，员工一键提交无需垫资；实时预算监控自动拦截超支，AI自动生成多维分析报表，减少90%财务对账工作量，实现“免垫付”高效结算与全局费用可控。

2、面向管理者：高效自动分析，辅助科学决策。传统模式下，管理者依赖人工汇总数据，难以及时掌握资源使用率、成本波动等关键指标。系统通过智能风控系统实时展示全集团差旅订单合规率，对超标预订、跨境合规漏洞等异常情况实时预警。同时，通过数据看板实时了解酒店、机票资源使用率、协议履约率等核心指标，生成资源优化建议，动态调整集采策略。

3、面向服务人员：精准理解场景，即时提供方案。运营服务长期受限于人工经验，存在咨询响应慢、应急处理低效等问题。智能客服可保持7×24小时在线解答退改

规则、签证要求等常见问题；突发行程变更时，系统自动同步调整关联预订（如航班改签后重置接送车辆），减少人工干预；实现服务流程标准化、自动化、绩效管理，降低运营成本，实现服务质量与效率双提升。

依托大数据、AI大模型与多智能体协同技术，实现员工出行便捷性、管理者决策精准度、运营服务响应效率的全面提升，推动差旅管理从局部优化向战略赋能转型，为企业实现敏捷运营、合规管控及全球化协同提供核心支撑。



3.2.2 两大保障体系：构建组织与制度双轮驱动的保障体系，确保战略落地

综合保障体系以集团智能融合为核心导向，通过构建组织保障、制度保障两大体系，通过流程贯通全链条枢纽节点，为数智化差旅落地提供动态支撑，实现组织协同与制度执行的全级次传导效能。

- **制度保障：数据驱动规则，实现政策精准落地。**制度保障面临从无到有、从分散到集中、从各自为阵到统一标准的巨大挑战，如板块统一标准到集团统一标准的过渡，以及制度复杂、人员借调、制度理解复杂等问题。解决这些问题的核心在于实现制度集中化与系统化。为此，通过集团政策自动校验合规性，减少人为干预，将制度优化与数据挂钩确保科学性。同时，构建以高层牵头的项目组织，协同推动，打破部门墙，确保制度从集团层面到各板块的全面穿透与精准落地。
- **组织保障：破解协同壁垒，重塑敏捷管理架构。**在组织层面，央国企往往存在权责模糊、沟通低效、协同不足等问题，这将导致重复劳动、决策链长、信息不对称及需求难满足。为此，设立集团级数智化转型领导小组，由分管领导直接统筹；设立专管组织，明确权限矩阵，构建集成平台以实现实时数据分析与绩效融合；将差旅合规率、资源使用效率等纳入部门考核，建立跨部门价值分层模型，激发主动协同。
- **流程贯通：技术赋能体验，打造智能无感流程。**作为组织与制度保障的落地载体，流程通过技术集成串联差旅全链条，将制度规则无缝融入各环节，有效破解流程冗长难题、财务对账混乱、运营对接低效等问题。为此，借助自动化增强合规流程，如数电票系统自动匹配，让IT深度参与系统集成，实现员工“无感”操作。其效果价值在于实现流程智能，大幅缩短报销周期，提高财务对账效率。

组织保障与制度保障作为双轮驱动，通过流程枢纽实现效能传导——组织协同通过流程节点提升跨部门审批效率，制度规则通过流程嵌入实现合规自动化，双轮与流程枢纽相辅相成：组织保障奠定架构基础，制度保障明确规则标准，流程枢纽推动技术落地，共同构建数智化差旅的执行闭环，为战略落地提供动态支撑。

3.2.3 三大目标运营：聚焦合规、提效、体验优化，构建运营体系，持续提升效能

数智化差旅管理的持续运营，以“数据整合-指标构建-场景应用”为主线，瞄准“安全合规、降本增效、用户体验”三大目标构建运营管理体系。通过数据治理与智能化运营工具，将业务流、数据流、管理流深度融合，实现从“经验驱动”向“数据驱动”的质变。

1、数据整合：打破孤岛，构建高质量的数据基础

企业普遍面临数据孤岛难题，系统间数据标准不一、质量参差制约数据价值。为此，慧通差旅依托华为技术底座，构建“数据治理（统一标准）、建模融合（业务贯通）、流程管控（全周期管理）”三位一体的全链条整合方案：

- **数据治理**：建立业务系统级数据治理机制，通过入口严格筛选确保数据标准统一，杜绝低质量数据流入，为后续分析应用奠定基础。
- **建模融合**：整合预订、审批、报销等全链路数据，构建完整业务视图，消除数据孤岛问题。
- **流程管控**：采用流水线管理模式规范数据全生命周期管理，明确数据标准、权属、密级等入湖要求，确保数据从产生到存储的全流程质量可控。

2、指标构建：面向角色与场景，量化核心价值目标

慧通差旅围绕企业数智化转型目标，将战略拆解至业务场景，构建“角色+场景”数据分析体系，助力企业在降本增效、合规管控、用户体验三大核心价值领域实现全面量化与效果提升。

- **降本增效**：通过预订、资源等场景量化直接/间接节省成本，驱动协议采购优化与差标调整，持续挖掘企业在协议采购、差标调整、流程优化的增效空间。
- **合规管控**：以合规管控率为核心，建立“事前预防-事中告警-事后监管”全流程风控体系，实现合规可视化与效果量化。
- **用户体验**：引入NPS¹作为员工满意度的评价工具，打通用户出行全流程行为数据，推动申请至报销各环节自动化升级，实现智能轻量化体验。

3、场景应用：数据驱动运营层三大核心能力落地

- **合规运营**：通过政策执行、权限管控与定期审计，结合智能风控模型及合规管理报告，保障全流程合规性，实现“风险识别-预警-处置”闭环，提升审计效率并降低合规风险。
- **效率运营**：财务侧依托动态预算管控与AI成本分析，实时监控费用结构，缩小预算偏差，提升资金使用透明度，实现财务提效；资源侧通过智能匹配算法与动态监控，提升协议资源（如协议酒店、机票）利用率，降低非协议采购支出，实现资源效能最大化。
- **体验运营**：通过全流程数字化（如在线审批、智能预订、电子发票）与智能化（如AI行程推荐、自动化报销），优化审批时长、推荐采纳率等关键指标，持续提升NPS与用户粘性。

¹NPS: Net Promoter Score净推荐值

3.2.4 四类核心资源：构建“金字塔”资源体系，实现集约降本，供应安全

差旅核心资源主要包含机票、酒店、火车、用车四大类，差旅资源体系建设主要涵盖集中管理、分散预订、定点管理和单点管理四种模式。针对央国企规模庞大、差旅高频的特点，资源管理需平衡效率与覆盖能力。集中管理模式通过锁定30%高频场景覆盖90%核心资源需求，依托协议酒店、航司直签，提升议价权与成本可控性；同时，引入70%平台服务商资源补充长尾需求（如偏远地区、海外差旅等），确保资源全面覆盖与灵活适配。

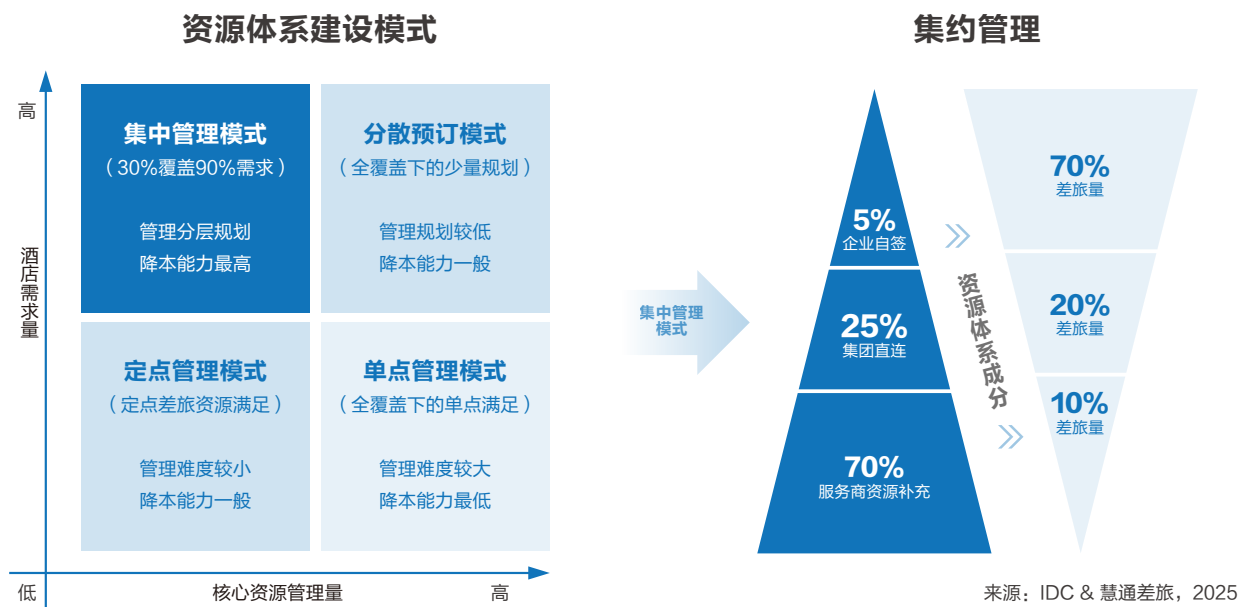


图11 差旅资源建设模式与集约化管理

数智化管理通过AI算法实现历史差旅数据的深度挖掘和实时动态调度，动态优化差旅资源池。70%的核心资源由企业直管，实时监控协议履约率（如酒店入住率、航班准点率），提升资源使用效率；其次，核心资源自主管理确保供应稳定，避免第三方渠道波动风险；再次，自主掌控库存与价格，杜绝资源虚高与低价无供；此外，数据自主存储分析，规避隐私泄露与大数据杀熟，筑牢安全合规底线。30%长尾资源依托平台智能匹配，结合价格、库存、员工偏好等维度动态推荐，确保需求与资源精准对接。服

务商管理遵循“单一优先、集约至上”原则，若单一服务商可满足需求则不引入多家，仅在必要时审慎补充，以减少管理复杂度，提升资源整合效能。

该体系通过分层管理与自主掌控，既释放核心资源的规模降本效应，又以弹性机制覆盖长尾场景，最终形成“供应有保障、成本可控制、数据全安全”的资源管理闭环，推动差旅资源从“传统资源接入”向“全球战略保障”升级，为央国企全球化业务拓展筑牢资源根基。

策略：从规划到实施的数智化 差旅转型策略与建设路径

在央企差旅数智化推进过程中，各环节紧密衔接，形成闭环链条。基于“设定目标-方案设计-综合保障-方案实施-持续运营”的完整路径，企业可系统化推进转型，从而实现从传统差旅管理向战略价值赋能的升级，推动差旅管理与企业整体数智化战略的深度协同。



4.1 设定目标：评估所处阶段，确定提升目标

实施路径的首要环节为评估阶段，企业需以“合规控险、效率提能、体验增值”为核心，清晰定义差旅管理从传统人工到数智化的演进路径。企业可借助成熟度模型，精准锚定自身差旅数智化建设所处阶段，进而匹配适配策略。该模型可划分出三大阶段：

维 度	评估指标	初始级	发展级	领先级
合 规	政策执行	差旅政策以纸质文件/邮件传达，无系统校验，超标申请通过率高	政策数字化率达60%，规则引擎自动拦截超标申请，全流程电子留痕，审计追溯覆盖率100%	政策动态适配率100%（如跨国自动切换合规规则），AI预测政策风险，提前预警
	风险管控	事后审计为主，违规发现滞后	事中监控为主，异常行为预警时效<24小时	实时智能风控，违规拦截率>95%
效 率	流程效率	申请至报销全流程平均15天	全流程线上化，周期压缩至7天	全流程智能化，周期≤3天
		人工操作占比>90%，误差率>15%	自动化率50%（如OCR识别、自动派单）	自动化率>90%（RPA处理报销、AI生成行程方案）
	协议覆盖	协议资源覆盖率<30%	协议资源覆盖率40%-80%	协议资源覆盖率>80%，AI动态优化资源池
	决策支持	数据统计依赖人工报表，滞后周期>10天	自动生成基础报表（如费用明细、部门排行）	实时数据驾驶舱，AI生成优化建议（如预算调整、管控政策优化、协议优化策略、供应商评估）
体 验	用户满意	满意度<60分	满意度60-85分	满意度>85分
	操作便捷	需线下提交多种纸质单据	一站式平台完成全流程，审批节点减少30%	智能免输入+无感审批，操作步骤减少70%
	个性服务	无差异化服务，统一标准执行	支持基础偏好设置（如座位选择、酒店区域）	AI生成个性化行程（匹配度>85%）

来源：IDC & 慧通差旅，2025

表1 差旅数智化成熟度及评估指标

具体评估指标与解释如下：

- **初始级：基础线上化阶段，实现线下到线上化的作业模式转变，但系统分散，流程分散**

以纸质文件和人工操作为核心，差旅政策通过邮件或纸质文档传达，审批、预订、报销全流程依赖人工处理，效率低下且合规风险高。例如：超标申请无系统拦截，境外业务合规依赖事后备案，员工需线下提交多份纸质单据，审批平均流转5人以上，流程周期长达15天，协议资源覆盖率不足30%，人工操作误差率超15%，员工满意度普遍低于60分。整体管理处于“人治”状态，难以应对集团化业务需求。

关键提升方向：推进差旅流程线上化，建立基础合规审查机制，搭建简易数据统计体系，提升基础管理效率与体验。

- **发展级：平台化整合阶段，实现集团化的系统、资源全面整合，但系统未打通，存在数据孤岛**

初步实现流程线上化与规则自动化，部署差旅管理系统，政策数字化率达60%，规则引擎拦截80%超标申请，全流程电子留痕。审批周期压缩至7天，自动化率50%（如OCR发票识别），协议资源覆盖率提升至50%-60%，员工可通过线上平台自助预订，满意度提升至70-75分。但数据孤岛仍然存在，境外合规依赖人工，智能推荐匹配度不足50%，成本节约率仅10%-15%。管理处于“系统辅助人工”阶段，尚未形成数据驱动的闭环。

关键提升方向：深化系统集成打破数据孤岛，强化智能合规管控与资源优化，优化流程体验，构建数据驱动基础。

- **领先级：数智化战略阶段，实现从“成本中心”到“战略价值赋能”转变，数智技术赋能管理决策，实现效率和体验的提升**

以AI、区块链等技术驱动全流程智能化，政策动态适配全球合规规则，AI提前预警风险，违规拦截率超95%。流程周期压缩至3天内，自动化率超90%（“RPA+AI”全链条覆盖），协议资源覆盖率超80%且AI动态优化，成本节约率达20%-30%。员工体验极致化，智能预填减少70%操作步骤，满意度超85分，全球资源实时响应（如境外需求1小时内解决），差旅数据反哺业务决策，实现从“成本中心”到“战略赋能”的质变。

关键提升方向：实现智能决策与全球生态协同，深化数据价值挖掘反哺战略，打造极致差旅体验与数智竞争力。

企业差旅管理成熟度的评估不仅有利于企业了解当前数智化差旅水平，采取针对性的建设或优化策略，同时可以帮助企业在建设过程中不断评估建设水平，在建设完成后评估实施效果，并识别进一步优化的机会，实现最终的价值跃迁。

4.2 方案设计：构筑整体方案，明确选型标准

在差旅数智化推进过程中，需基于成熟度评估结果与阶段提升的目标，规划设计完整建设方案，并选择符合企业需求的优质技术厂商，确保可落地、有效果、可持续。

1、设计未来方案：基于GREAT理念，沿着数智化差旅建设框架，打造兼具长期可用性与持续优化能力的差旅管理方案。该方案具备两大核心特点：

- **端到端整合：**实现资源调度、流程规则、风险管控的全链路贯通，提升协同效率。
- **动态适应性：**通过模块化设计，支持未来功能的灵活扩展。

2、选型与方案落地：在筛选契合企业需求的优质技术厂商伙伴时，重点评估以下方面：

- **大型企业管理实践验证：**优先选择服务过同规模央国企的厂商，其具备成熟的数智化差旅解决方案，涵盖全球化合规管理、多系统集成能力等复杂场景经验，可确保方案适配集团化管理需求。
- **平台动态演进能力保障：**要求平台采用微服务、云原生等先进架构，支持低代码/无代码快速迭代，能根据企业业务拓展（如海外布局、新业务线）和政策变化（如管理制度、税务政策）灵活适配，避免技术架构重复改造。
- **核心技术竞争力突出：**重点评估厂商在安全技术、数据能力、智能交互、资源整合等领域的技术储备，确保系统具备高安全性、高可靠性、强决策支持能力和资源协同效率。

4.3 综合保障：确保高层支持，组织协同落地



1、高层协同规划

全面梳理各职能管理者需求与绩效目标（KPI），推动其深度参与目标拆解与任务分配，明确自身在建设中的核心职责。例如，财务部门聚焦成本管控规则，IT部门主导技术架构设计，行政部门优化流程体验，形成职责清晰、分工明确的协作框架，为后续实施奠定基础。

2、制度执行与完善

构建“分层管控+数智固化”体系。集团制定总纲与分册，明确刚性与弹性条款，建立分级授权机制；通过系统实现全级次差标校验与动态审计追溯；强化党建引领，完善特殊群体、涉密等专项制度，建立年度梳理与反馈机制，保障合规与效率。

3、全流程旅程设计

以员工差旅体验为核心，绘制端到端旅程地图，覆盖申请、审批、预订、报销等全环节。通过跨部门协同，拆分关键绩效指标至具体岗位，例如，将“员工从申请到报销效率周期 ≤ 3 天”目标分解至各领域责任人，并嵌入系统自动化规则，确保指标可量化、可追踪。

针对央国企组织架构复杂、合规要求高的特点，强化分级管控与审计追溯功能，将制度要求嵌入流程节点，可确保方案更具适配性。数智化差旅方案设计需以跨部门深度协同为前提，财务部门嵌入动态预算规则，IT部门设计自动化审批逻辑，业务部门提供高频场景用例，行政部门优化流程体验，多方共同打磨细节，避免“各自为战”。通过整合场景痛点、管控需求与技术可行性，构建兼具落地性与前瞻性的差旅管理体系。

4.4 方案实施：阶段推进方案，达成实施目标

数智化差旅在各个企业中的实施具备“阶段性”的特点，通过试点验证、流程固化、全域赋能三个阶段，逐步实现“试点上线，树立标杆，全面推广”的实施目标，实现以差旅解决方案为切入点，助力企业全面数智化转型。

1、方案建设阶段——试点验证

本阶段建议周期为3-6个月，核心目标是推动试点单位快速上线。通过构建企业级统一差旅管理平台，实现集约化管理，提升管理效率。将传统线下预订模式升级为线上化操作，优化员工体验。在系统集成方面，深度对接企业财务系统，构建覆盖“行前预算管控、行后对账结算”的全流程管理体系，确保差旅业务符合合规要求。此外，针对企业差旅业务的个性化需求，同步开展专项业务改造。优先选择业务场景简单、合规要求低的子公司进行试点，降低实施风险。

2、方案试行阶段——流程固化

本阶段建议为期2-3个月，通过试点单位试运行树立示范标杆，为后续全面推广提供实践支撑。以企业差旅标准流程为基础，通过系统试运行实现差旅业务与上下游系统的深度贯通。建立试运行评估指标体系，将企业差旅政策规则转化为可量化的执行标准，并实现监控可视化。在试运行过程中，通过系统性流程评估，精准识别并消除流程梗阻点，持续提升试点单位差旅流程的流畅性。通过多维度指标监控及跨单位对比分析，直观展现差旅管理效率提升成果与员工出行满意度改善情况，为全面推广奠定坚实基础。同时，允许旧系统与新系统并行运行1-3个月，降低切换风险。

3、方案推广阶段——全域赋能

本阶段以实现全集团差旅数智化为核心目标，基于企业整体推广规划有序推进。依托试点单位的成功实践经验，构建“标杆复制+差异配置”的立体化推广模式，以点带面实现全集团差旅业务端到端的全面升级。针对各单位业务差异，采取“去粗取精、去伪存真”的策略，对传统低效管理方式进行系统性数智化改造，并纳入统一系统管控体系。对于合理的业务差异化诉求，进行针对性配置，确保在维护集团管控底线的同时，充分满足业务灵活性需求。以差旅管理为数智化转型突破口，通过系统集成能力实现人力、财务、采购等上下游系统的互联互通，推动企业全面数智化生态的协同发展与进化。

4.5 持续运营：构建运营体系，持续释放价值

差旅运营按生命周期划分为两大核心阶段，差旅平台上线运营与差旅精细化运营，二者形成“覆盖上量-价值深挖”的递进式管理闭环。大型央企通常呈现多层级、跨区域的复杂组织架构，下辖数十至数百家子公司及分支机构，业务范畴广泛覆盖多个领域。在此背景下，数智化差旅平台若要达成全员全级次覆盖的目标，提升企业长期管理势能，其落地周期短则1-2年，长则3-5年甚至更久。

1、平台上线运营阶段，以实现规模化覆盖为核心目标，主要通过三大量化指标进行成效评估：

首先，企业覆盖率要求达成100%，即推动全级次子公司及分支机构完成系统上线；其二，TR转化率（Travel Request-差旅申请）需显著提升，重点考核TR通过线上平台提交的比例，降低线下预订占比；其三，报销覆盖率达90%以上，以差旅系统直连报销金额占总报销金额的比例作为衡量标准，确保财务流程的数字化闭环。

为保障上线运营目标的高效实现，可采取三阶段实施策略：首先，聚焦“系统易用、体验友好”，开展全流程功能迭代升级。通过智能合规校验、交互流程简化等功能迭代，提升用户体验与管理效率。此外，当员工自发进行因私出行预订时，也说明平台在便捷性、经济性与服务质量方面达到较高水准；其次，企业高层支持、统一差旅管理制度与规范，依据差旅管理推进阶段，向集团高层及二级单位管理层获取政策支持，通过专项文件明确上线要求、审批流程及例外场景处理规范，统一差旅管理制度与规范，形成自上而下的推行合力；最后，建立动态问题攻坚机制，针对业务场景特殊性、差旅规则差异化、跨主体结算复杂等上线阻碍因素，开展全方位根因分析，通过开发适配性功能模块、优化跨部门协作流程等方式，实现难点堵点的靶向治理与长效解决。

2、差旅精细化运营阶段：其本质是在系统全覆盖基础上，通过体系化运营管理实现服务质量的持续优化与价值深挖。

企业差旅管理人员高频面对酒店服务质量参差不齐、航班延误、供应商违规操作等异常场景时，需通过构建精细化的运营管理体系，区分系统性服务问题与偶发异常情况。围绕用户体验、合规管理、资源效率三大维度，需建立一套包含目标设定、数据分析、持续改进的运营体系，实现差旅管理水平的提升。

目标设定：需设定可衡量的具体指标，如用户净推荐值（NPS）达到80分以上、酒店协议覆盖率提升至80%、差旅政策合规率保持90%以上。

数据分析：需沿用户旅程（差旅申请TR→查询→预订→退改→报销）追踪各环节处理时长与用户满意度，采集供应商服务质量，分析潜在问题，进行及时处理。

持续改进：基于差旅运营目标，剖析问题根源并制定改进方案，汲取成功经验，持续迭代调整，最终实现差旅管理水平的持续提升，让差旅管理价值更显性。

实践：央国企差旅数智化建设的最佳实践案例

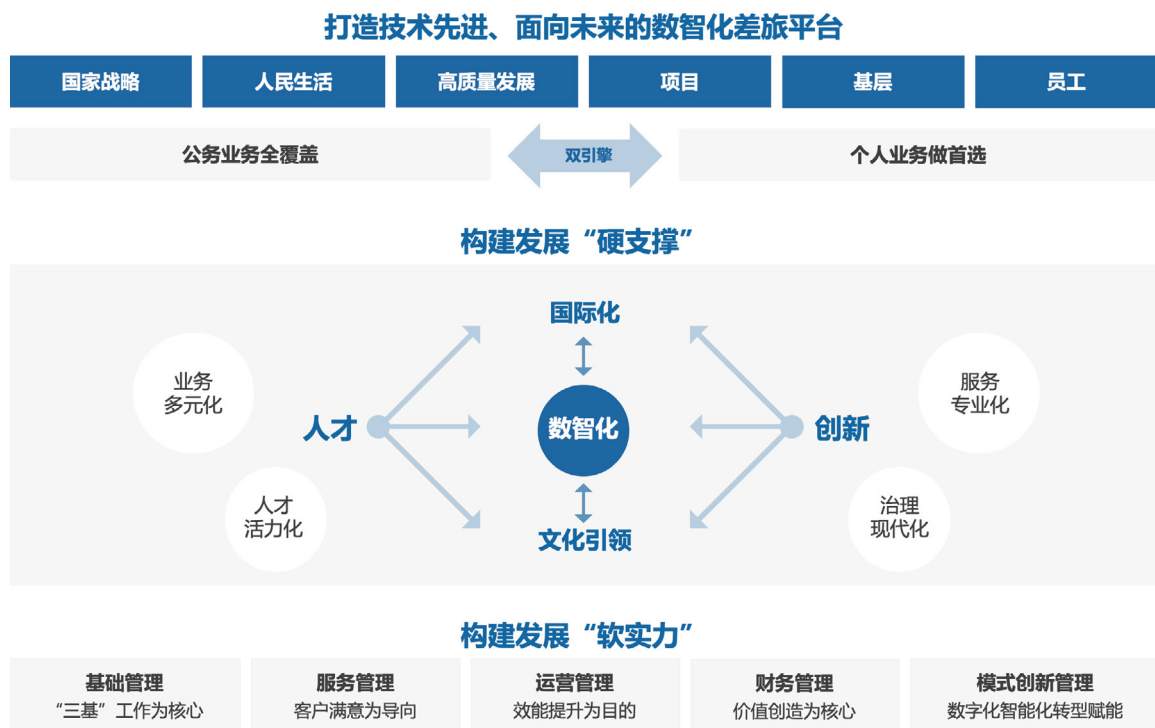
众多央国企的实践已验证差旅数智化的战略价值与可复制性。这些最佳实践表明，成功的关键在于：项目启动阶段获得高层战略支持，由集团统筹跨组织协同推进；建设初期做好整体规划，选择可靠且具实力的合作伙伴；分阶段落地实施并贯穿全生命周期持续运营。



5.1 石油商旅：数智驱动，建设世界一流国际商旅服务平台

建设目标

中国石油是国有重要骨干企业，也是全球主要的油气生产商和供应商。石油商旅平台是中国石油统一的公务出行平台，为百万石油人提供卓越的出行体验。石油商旅坚持以“建设为人民美好生活服务的商旅平台”为目标，以数智化驱动差旅管理变革，通过构建智能差旅平台，实现差旅全流程降本增效与服务升级。依托大数据与AI技术，强化集中采购优势，精准控制差旅成本；以智能化流程重塑审批、预订、报销等环节，提升管理效能；借助数据智能分析，实现合规管控与科学决策，打造行业领先的数智化差旅管理体系，为央企差旅管理提供示范标杆。



来源：石油商旅，2025

图12 石油商旅差旅数智化建设目标

建设过程

1.数字化能力筑基（2018–2019年）：聚焦差旅管理核心场景，搭建数字化平台架构。开发适配央国企特性的智慧审批，实现出差申请线上智能流转；与航司、酒店等资源方建立数字化对接，构建动态资源池。初步建成中石油商旅数据舱，运用基础数据分析模型，为差旅管理提供数据支撑，完成从传统差旅管理向数字化转型的关键突破。

- 2.智能化能力进阶（2020-2023年）：**与华为慧通深度合作，引入AI、RPA等技术，推进差旅管理智能化升级。构建全流程智能管控体系，实现出差申请、审批、预订、报销等环节的自动化与智能化。例如，利用RPA机器人处理机票黑屏操作、酒店催单等重复性工作；通过智能算法开发智选酒店应用，精准匹配用户需求与资源供给。
- 3.数智化战略核心（2024-至今）：**基于差旅大模型及数智融合技术，围绕“资源销控、搜索推荐、预订差管、复核结算”四个领域深耕智能化应用，真正实现极致体验、极致效率，不断助力中国石油实现高质量发展。

建设成效

目前，石油商旅服务的企业超过200家，用户注册数超过160万，为超过8000家核算主体提供差旅集中核算业务；石油商旅品牌美誉度达到95%。

- 提质增效成果显著**
依托数智化集中采购与智能比价系统，实现机票费用节省6%、酒店费用节省10%，累计节约差旅成本超2亿元。通过流程智能化改造，国内在线预订率提升至99%，申请到预订完成时间压缩至2分钟内，报销流程效率提高超80%。
- 服务体验全面升级**
通过智能化技术重构客户服务体系，运用RPA机器人、智能问答机器人、外呼机器人等，高效处理供应商对接中的重复性、事务性工作。RPA机器人可以覆盖78.85%的机票“出、退、改”工单场景，至少可节约1个人次的人力投入。智能问答机器人可独立解决77%的咨询，大幅提升效率，实现服务效率与品质的双重提升。
- 合规管理科学智能**
借助差旅大数据分析平台，对差旅费用、员工出行行为等数据进行深度挖掘与洞察，为企业制定差旅政策、优化资源配置提供科学依据。智能合规风控系统对未履职行为实时监测、实时预警，有效保障差旅管理合规性。



来源：石油商旅 & 慧通差旅，2025

图13 石油商旅智慧差旅建设框架

5.2 中国建科：数智驱动差旅管理变革，加速集团高质量发展

公司介绍

中国建设科技集团前身为诞生于1952年的中央直属设计公司，成立70余年来，作为“国家队”集团已在60多个国家和地区完成各类项目60000余项。中国建科集团自2019年启动全集团数字化转型工程以来，锚定“全域数字化、管理一体化、审批移动化、业财融合化”的四化战略目标，系统编制“十四五”数字化专项规划，历经五年攻坚突破，自主研发“马良”新一代国产BIM数智设计工具与“八仙”数字化协同交付平台作为核心载体，至2024年全面建成“四化”智慧管理体系，构建起上下贯通、横向协同的数字化管理格局，实现集团管控模式与数字技术的深度融合创新。

建设原则

中国建科以数字技术与财务管理深度融合为抓手，以“固根基、强职能、优保障，加快构建世界一流财务管理体系”为目标。商旅管理系统“建科慧途”作为十大财务管理系统的重要一环，是中建科财务建设的重要战略支撑点。



来源：中国建科 & 慧通差旅，2025

图14 中国建科差旅数智化建设框架

- **高层支持：**总部主导、关键节点高层站台，是成功的核心。时任党委书记兼董事长、党委副书记、总裁站台，总会计师牵头部署，确保战略目标的落地；
- **规范制度：**集团统一制定并发布上下贯通的全新差旅管理规范，统一结算流程规范，统一审批流程规范；
- **自建资源：**发挥集约优势，降低显性和隐性成本，慧通差旅咨询服务并辅助签约航司、酒店集团，引入12306、滴滴直连等，构建专属的中国建科资源体系；
- **纳入考核：**制定考核机制，明确工作职责，快速见成效。平台使用率从2022年的70%，提升至2023年的85%、2024年的95%，酒店协议预订率65%，平台用车率95%。

建设历程

1.阶段一规划建设：由集团总部领导为数字化差旅业务站台，确定“统一平台、统一目标”建设思路，梳理差旅业务场景，制定集团统一差管规范，对接主数据、费控等系统，实现数据全流程互联互通，业务全线上管理。同时，与慧通差旅开展资源共建，与航司、酒店集团签署战略合作协议、与12306签订直连协议；

2.阶段二全面推广：集团及下属二级单位全面推广上线，将集团差旅使用率，纳入所属企业考核，同时规范差旅审批和结算流程，做到业务一级审批、职能两级审批、统一对账、统一结算；

3.阶段三数据驱动：通过大数据采集和分析技术，充分挖掘数据价值，对各成员单位差旅数据进行深度对比，进而调整差旅管控政策，持续优化成本，完善自有资源管理体系。同时，结合财务共享、电子会计档案等系统建设进展，深度优化业财一体化管理；

4.阶段四智能应用：正深度应用差旅大模型、AI Agent等，根据出差申请，自动解析，智定员工行程规划，完成资源预订，差旅智能助手可以做到“随问随答”，从而打造全面智能的差旅出行新体验。同时，AI强化业财融合，自动校验保合规，智能关联财务数据，提升结算效率，推动差旅业务向智能自动化全面升级，打造“数据驱动、智能决策、高效协同”的数智差旅管理范式。

建设效果

- **合规效益：**实现出差、超标、线下预订、用车等四个“100%事前申请，全流程合规管控，敏感订单实时监控及智能分析”，合规风险降为0，平台上线后使得内部巡视和审计部门对差旅业务合规、真实性的关注从过去“高关注、高风险”转变为“低关注、更放心”；
- **管理效益：**全面线上化申请、审批效率提升71%；大数据驱动资源优化，协议预订占比近60%，协议节省近750万元；全面线上化预订、报销、结算，财务工时节省约10W小时/年；员工全新智能化体验、满意度大幅度提升；
- **资源效益：**构建中国建科专属资源体系——签约700家优质单体，4万家协议酒店，7家航司集团及28家协议航司，直连12306火车票业务与8大用车平台，掌握资源的自主权、议价权，确保供应的连续性和安全性。

展望：央国企差旅数智化建设面向未来发展的六大趋势

在全球数智化转型加速的背景下，央国企差旅管理正在经历从成本中心向价值创造的战略转型。基于GREAT理念框架与当前实践成果，加之华为公司的20年管理实践深耕，我们认为未来央国企差旅管理发展将呈现如图六大趋势。

以合规为底线、以数据为驱动、以生态为延伸，推动差旅管理实现效率与价值的跃升，助力央国企迈向全面数智化。这不仅是央国企的未来要务，更是其在复杂的竞争环境中迈向高质量发展的重要保证。

趋势一：全球战略合规可控

随着央国企海外业务拓展，差旅管理正面临多国合规的复杂挑战。领先企业将通过建立智能化的全球差旅平台，实现多语言界面、多币种结算和跨国政策自动适配。预计到2027年，90%的跨国央国企将完成全球化差旅系统部署，跨境数据传输合规率将达100%，可有效应对GDPR等国际监管要求。



趋势二：敏捷运营持续升级

动态市场环境要求差旅管理具备快速响应能力。通过AI预测算法和弹性资源池，央国企可实现差旅需求的精准预判和资源动态调配。预计到2026年，突发业务事件响应时效将缩短至2小时，协议资源利用率提升30%，差标调整从季度周期优化为实时动态管理，显著提升运营韧性。



趋势三：智能优化体验重塑

央国企员工体验正在成为差旅管理的核心竞争力。从智能行程规划到无感化报销，数智化技术正在重构每一个接触点。预计到2026年智能预订采纳率将达70%，2027年实现“零输入”差旅流程，员工满意度（NPS）提升至80分以上，真正实现从“管理管控”到“体验赋能”的转变。





趋势四：数据驱动深度决策

人工智能正在改变差旅管理的决策模式。通过大模型技术，央国企可实现需求预测准确率提升40%、异常行为实时识别、动态差标优化等突破，到2027年智能决策将覆盖差旅全流程90%的环节，推动管理效率提升50%以上。



趋势五：可信差旅兼顾效率

在数据安全日益重要的今天，差旅管理正在构建全方位的防护体系。区块链技术确保全流程数据可追溯，零信任架构实现细粒度权限管控。预计到2027年，100%的央国企将完成安全体系升级，差旅数据加密率达到100%，为全球化运营保驾护航。



趋势六：生态协同深化创新

差旅管理正在突破央国企边界，向产业生态延伸。通过构建开放平台，企业可实现协议资源直采率突破80%，建立行业级数据中台，推动ESG标准落地，预计到2028年将形成连接500+服务商的差旅生态圈，创造超出差旅本身的价值增量。

关于 IDC

国际数据公司(IDC)是在信息技术、电信行业和消费科技领域，全球领先的专业的市场调查、咨询服务及会展活动提供商。IDC帮助IT专业人士、业务主管和投资机构制定以事实为基础的技术采购决策和业务发展战略。IDC在全球拥有超过1100名分析师，他们针对110多个国家的技术和行业发展机遇和趋势，提供全球化、区域性和本地化的专业意见。在IDC超过50年的发展历史中，众多企业客户借助IDC的战略分析实现了其关键业务目标。IDC是IDG旗下子公司，IDG是全球领先的媒体出版、会展服务及研究咨询公司。

IDC China

IDC中国（北京）：中国北京市东城区北三环东路36号环球贸易中心E座901室

邮编：100013

+86.10.5889.1666

Twitter: @IDC

blogs.idc.com

www.idc.com

版权声明

凡是在广告、新闻发布稿或促销材料中使用IDC信息或提及IDC都需要预先获得IDC的书面许可。如需获取许可，请致信

gms@idc.com。翻译或本地化本文档需要IDC额外的许可。

获取更多信息请访问www.idc.com，更多有关IDC GMS信息，请访问<https://www.idc.com/prodserv/custom-solutions>。

版权所有2025 IDC。未经许可，不得复制。保留所有权利。