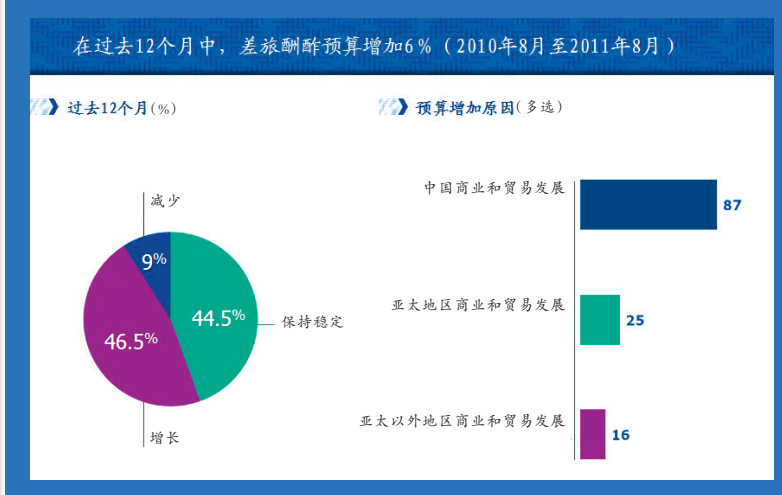
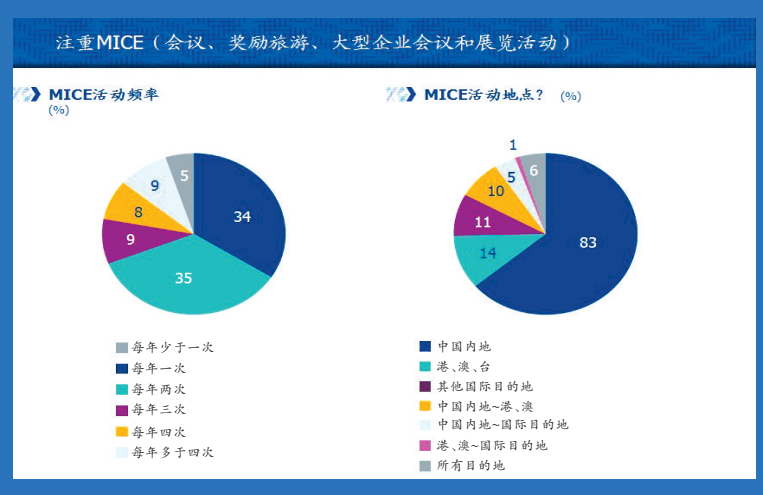
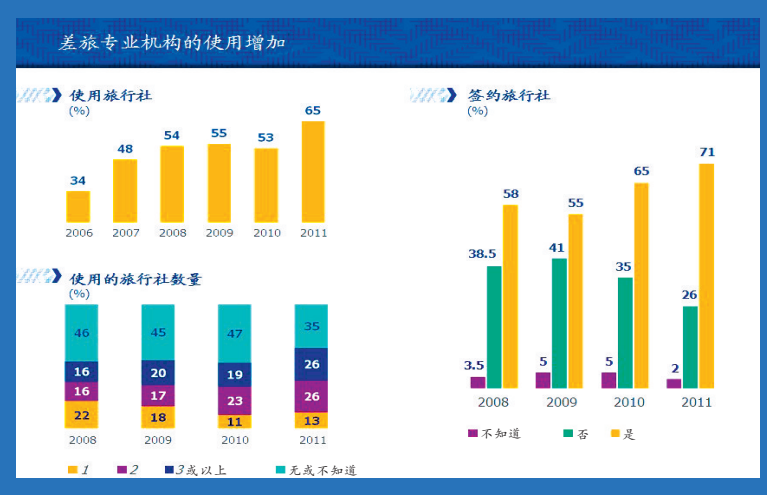
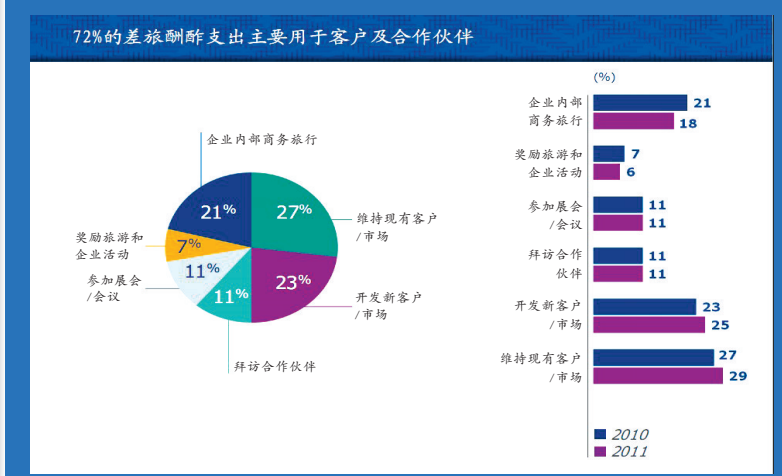
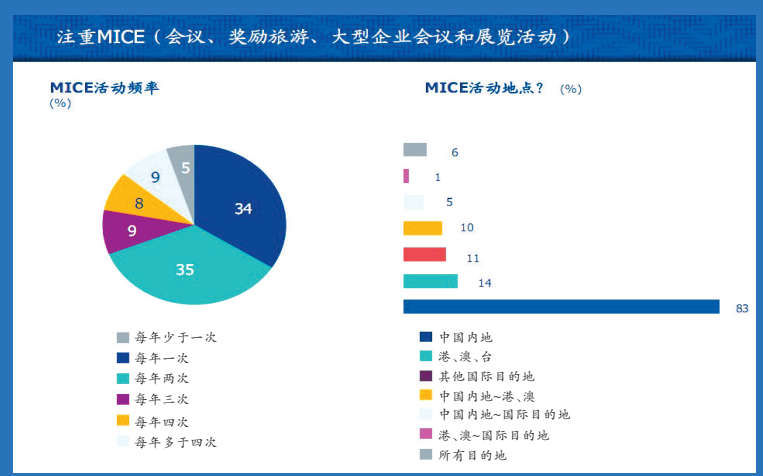
2011年中国商务旅行情况年度调查报告

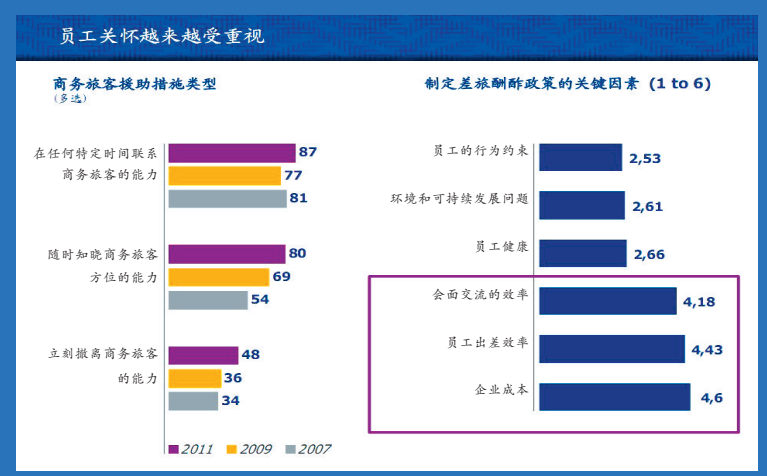


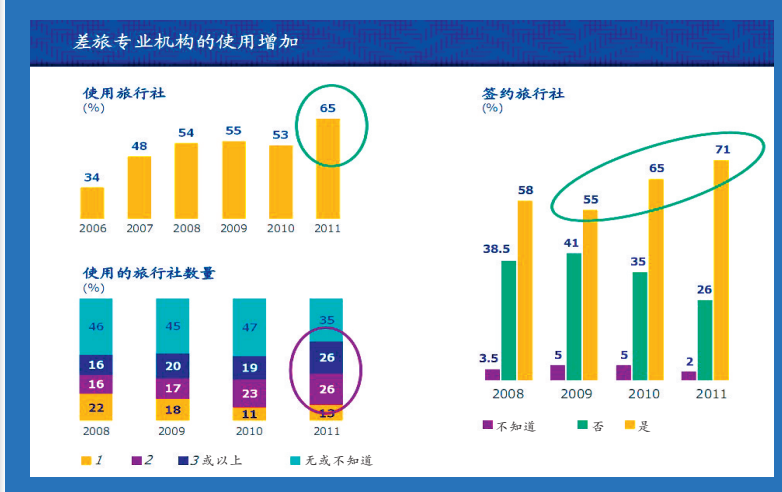


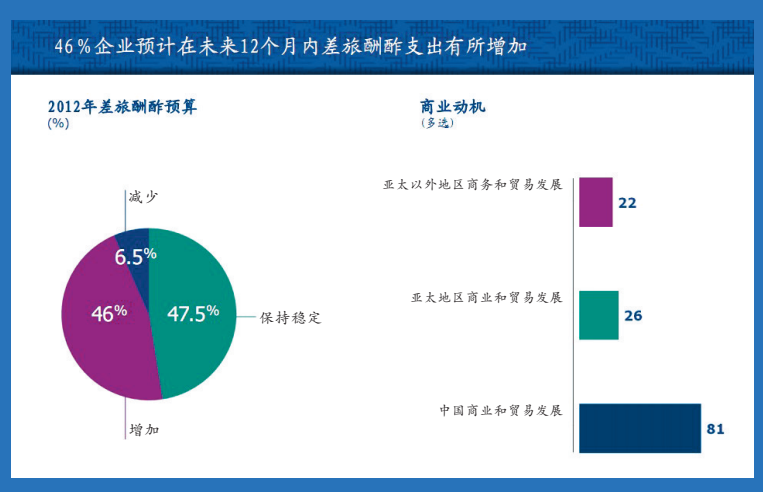


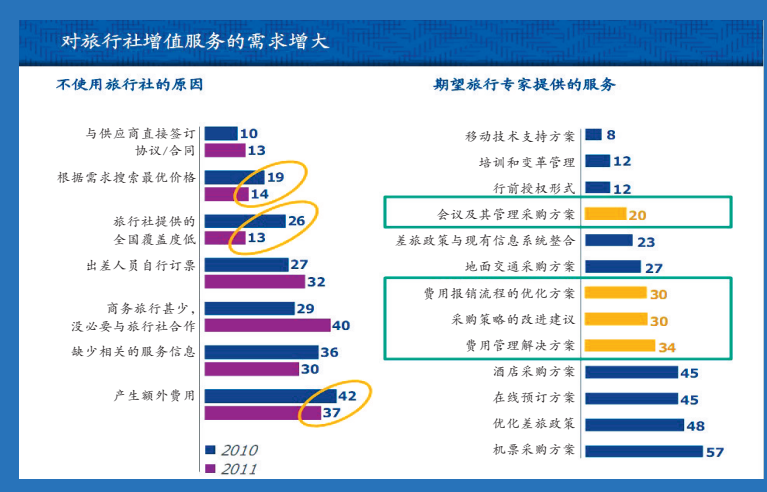












●美国运通公司对中国商务旅行行业发表的第七次报告　●2011年的调查结果是基于286家受访企业的反馈意见　●受访者均为企业高管

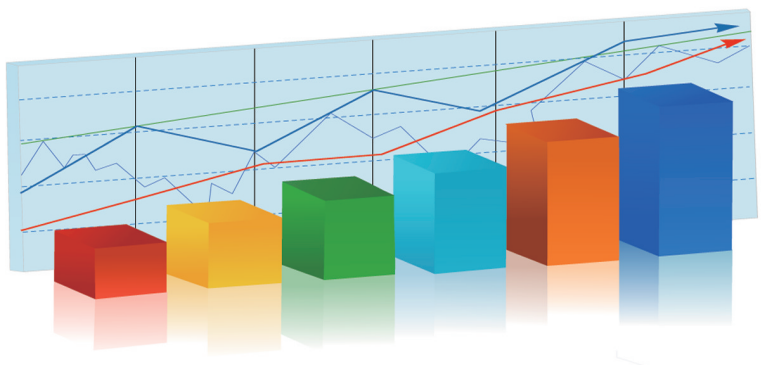
员工关怀和GDP增长是最大亮点

2011年的中国商务旅行趋势如何？什么会对你的商务旅行产生重要的负面影响？你介意其他旅行者在飞机上拨打手机吗？在线预订是否会方便你的旅行？作为差旅管理者，你最关注哪种差旅计划？美国运通公司的中国商旅调查报告就上述问题给予了详细的分析。

这次的调查结果表明，2011年无疑仍然是中国商务旅行发展强劲的一年。调查报告显示，中国商务旅游支出呈明显上升趋势。其中酒店、住宿等支出增长显著，而交际和用餐费用较前两年有所下降。企业内部商务旅行费用较去年减少，而用于维护、开发客户进行商务旅行的支出增加了2个百分点。在中国的外资和中资企业中，选择在中国内陆进行MICE活动的占83%，其次是港、澳、台地区，只有一成的MICE目的地选择海外。

另外，从调查报告中可以看出，企业对员工的关怀越来越重视，在商务旅客援助措施的评价中，中国企业在任何时间联系商务旅客的能力、随时知晓商务旅客方位的能力、立刻撤离商务旅客的能力都较2009年和2007年增加。企业制定差旅政策时，更关注员工出差的效率和企业成本。在选择差旅服务机构上，差旅专业机构的使用较前几年有明显增加。另外，企业对旅行社增值服务的需求也增大了。大约有20%的企业要求旅行社提供会议及其管理采购方案，30%的企业从旅行社获得费用报销流程优化方案和采购策略的改进意见。46%的企业预计在未来12个月内差旅支出有所增加。

美国运通副总裁兼国旅运通商务旅行中国区总经理李马可先生表示：“中国商务旅行市场目前持续增长，这是以投资为导向的经济体专注于GDP增长的表现，也是经济全球化的反映。”



链 接

全球商旅习惯大比拼

在旅行经历方面，对于亚太商旅人士最重要的负面影响：28%的人士认为是机场安检，23%的人士选择飞机延误。其中，中国的商务人士是最易受机场安检的影响。对于目前航空公司希望解决乘客在飞机上可以拨打移动电话的问题，大部分参与调查的商旅人士(61%)持反对意见，表示不喜欢其他乘客在飞机上使用手机。

网上预订方面，日本的旅行者通过网络预订比例最高。75%的日本人在网上预订他们四成以上的商务旅行。中国和印度旅行者通过网上预订的比率分别是23%和17%，而澳大利亚人(55%)也是通过互联网预订他们的商务旅行。

在旅行途中，亚太区的商务人士比较容易被其他乘客的行为引发不快。中国人讨厌其他旅行者不托运体积大的行李，澳大利亚人和日本人则很容易被哭闹的婴儿惹恼，印度人则不会善待打扰到他们的身旁乘客。

此外，澳大利亚、中国和日本的旅行者不喜欢去中东地区进行商务旅行，印度人表示最不愿去非洲。这四个国家的旅行者都认为欧洲是理想的商务旅行目的地。

商务旅行在2011年将蓬勃发展。大部分参与调查的商旅人士和差旅管理者都确信其商务旅行在2011年稳中有增。来自亚太地区44%的商旅人士认为其在今年的旅行会增加，而45%的中国商旅人士表示他们2011年的商务旅行比去年频繁。

对于飞行旅途中最反感的现象，亚太区的商旅人士认为是哭闹的婴儿；欧洲人认为是那些应该却没有检查好自己行李的乘客；拉丁美洲人表示反感其他乘客打扰他们，而北美人士讨厌把他们的行李放置到远离他们座位的地方。并且，所有参与调查的人都表示不欢迎度假旅客。此外调查显示，74%的商旅人士对前往中东地区旅行存在担忧。

大部分差旅管理者确信在未来5年内，高科技的安检方式，例如指纹检查或虹膜检查将成为安检的重要方式。其次，83%的人士认为网络在线预订将对他们产生实质的影响。目前，网络预订在北美最为流行。83%的亚太区差旅管理者希望在未来5年内在网上进行所有预订。

调查显示，一般旅客不会受航空公司的经营问题、劳资问题等的影响。58%的商旅人士表示，在一年中至少有一次会延长其商务旅行的时间，在商务旅行开始之前或结束之后度假。

（以上数据来自嘉信力旅行管理公司）

■ 本版撰文 慢 舟