
同程旅行发布 2021 年财报：科技让服务下沉，优质服务惠及 2 亿用户

同程旅行发布 2021 年财报：年付费用户 2 亿人，创历史新高

同程旅行 2021 年财报：年付费用户 2 亿人，同比增长 28.2%，创历史新高

同程旅行发布 2021 年财报：科技助力文旅产业，年付费用户创历史新高

同程旅行发布 2021 年财报：核心业务恢复优于行业

2022 年 3 月 22 日，同程旅行（0780.HK）发布 2021 年第四季度及全年业绩报告。报告显示，2021 年同程旅行年度付费用户达到 2 亿人，同比增长 28.2%，创下历史新高。同程旅行全年实现营收 75.4 亿元，同比增长 27.1%，增速高于市场。经调净利润 13 亿元，经调净利润率 17.2%。

2021 年，中国旅游产业在疫情压力下负重前行。同程旅行以科技创新之力，让优质旅行服务惠及更广泛人群，助力旅游产业数字化发展和文旅经济复苏，并以此实现自身的长远发展。面向数亿中国旅行者，同程旅行用科技守护每个普通人的旅行，针对不同群体的个性化出行需求推出创新型产品和服务。面向旅行产业链，同程旅行为机场、航司、景区、酒店、客运企业和目的地政府提供定制化的数字解决方案，帮助旅游企业降本增效。

科技让服务下沉，年付费用户 2 亿

2021 年是“十四五”开局之年，也是让 14 亿人共享经济发展成果的一年。作为新一代旅行平台，同程旅行依靠“下沉战略”，将优质旅行服务渗透至用户出行的“毛细血管”，让更多中国人享受到科技发展所带来的旅行体验。

2021年,通过为更多中国非一线城市的旅行者提供优质服务,同程旅行住宿业务收入为24.1亿元,同比增长23.8%。2021年第四季度,同程旅行国内酒店间夜量较疫情前的2019年同期增长20%,其中低线城市酒店间夜量较2019年增长超40%。

2021年,同程旅行交通业务收入为44.6亿元,同比增长28.4%。同程旅行交通业务深入众多国内三线及以下城市,其中,2021年第四季度汽车票销量较2019年同期增长超400%。

得益于会员服务和广告业务的快速发展,同程旅行的其它业务收入在公司总收入中的比重逐年提高。2021年同程旅行的其它业务实现收入6.7亿元,同比增长30%,占比从2019年的7%提升至2021年的8.9%。

随着在线旅行服务的下沉和普及,2021年全年同程旅行平均月活用户已达2.6亿,同比增长34.2%。这一数字较疫情前的2019年,实现了25.2%的增长。同程旅行年度付费用户则从2020年的1.6亿大幅增加28.2%,达到2亿,创历史新高。

截至2021年12月31日,同程旅行居住在中国非一线城市的注册用户约占注册用户总数的86.7%。2021年,同程旅行在微信平台上约61.7%的新付费用户来自中国的三线或以下城市。

创新助文旅复苏,与行业共享新机遇

2021年,随着疫情防控形势的变化,旅游产业面临着巨大的挑战。同程旅行针对不同人群推出了系列创新产品和服务,有效助推旅游市场复苏和市场潜力释放。

为帮助城市建设者安全回家过年,同程旅行推出了“点对点”的务工人员返乡专线;为了帮助老年人更好融入数字社会,同程旅行对网站进行了适老化改造;为了帮助听障人士无障碍出行,同程旅行对专属客服进行持续迭代;针对全新一代用户的出行需求,同程旅行推出黑鲸学生卡、剧本杀主题航班、酒店电竞房专题等新型旅行产品。

为了给目的地文旅市场带去新活力，同程旅行在 2021 年初春推出了年度现象级产品“机票盲盒”——该产品通过创新的产品交互，激活年轻态客群的旅行消费需求。此外，同程旅行通过与湖北、青岛、宜昌、苏州、湖州等省市联合发放文旅消费券，加速了各目的地文旅消费复苏。

同程旅行还为机场、航司、景区、酒店、客运企业和目的地政府提供了定制化的解决方案，更是帮助行业伙伴实现数字化产业升级。

针对酒店行业面临的运营难题，同程旅行旗下旅智科技的 PMS 品牌“住哲”和“金天鹅”，为中小酒店集团和单体酒店提供 SaaS 解决方案，帮助酒店降本增效。针对国内智慧机场建设，同程旅行先后与北京大兴国际机场、西安咸阳国际机场、甘肃民航机场集团达成合作，帮助机场不断完善航空产业数智化建设。

在目的地数字平台搭建方面，同程旅行已为内蒙古、江苏、安徽、山东、江西、福建等全国 15 个省区市的 30 多个目的地搭建了定制化数字平台，帮助目的地旅游实现数智化发展。

在目的地数字化营销方面，同程旅行发起成立了“红色旅游数字联盟”，共同打造了国内首个红色旅游综合数字专题馆。同程旅行还与地方文旅局联合推出“非遗+旅游”项目，帮助目的地传播非遗文化，打造文旅品牌。

提供疫情防控保障，助力乡村产业振兴

社会对于企业的期望，已不局限于商业价值，更体现在企业的社会价值。2021 年，同程旅行成立了 ESG 和数据安全委员会，从组织架构入手，让环境、社会、公司治理和数据安全在公司内部达成共识，积极探索企业健康可持续发展的新路径。

面对疫情的零星反复，同程旅行推出动态免费退改政策，并根据疫情防控形势变化为用户提供智能化疫情防控信息查询。此外，同程旅行还发起了“逆行者护航计划”和“爱心酒店救

助计划”，为抗疫人员及受灾群众提供住宿保障。

在乡村振兴这一时代课题面前，同程旅行与目的地政府共同探索新型乡村农文旅的发展之路。其中，一站式乡野目的地“林渡暖村”在 2021 年正式推向市场。同程旅行希望通过“林渡暖村”业态的打造，推动乡村振兴过程中的新旧动能转换，为乡村旅游产业迭代发展树立新样本。同程旅行还与延安、德阳、张家港等多地政府携手，激活当地文旅资源，助力乡村产业振兴。

科技让服务下沉，创新助文旅复苏。同程旅行 CEO 马和平表示，我们将不遗余力抓住中国旅游业的巨大机会，持续渗透下沉市场，为众多用户提供优质的产品与服务，打造持久的品牌影响力。未来，公司将持续承担企业的社会责任，为行业与社会的发展贡献一份力量。