

推进全球化战略布局,是构建国际竞争新优势的关键举措之一。近年来,长宁聚力打造企业出海总部集聚区,通过打造跨境服务平台、构建出海“朋友圈”等举措,为企业提供“请进来”“走出去”的保障支持。为展现长宁企业全球化发展的创新实践,长宁区融媒体中心与长宁区工商联(总商会)联合推出系列报道,共同探讨开放型经济的高质量发展路径。长宁时报本期刊发携程与德必集团2家企业的专题采访报道。

本版撰稿 李妍蕾

携程从国内深耕到全球布局 破圈出海 搭建全球旅游资源平台

2023年,携程与泰国国家旅游局合作打造了首场面向中国游客的泰国旅游专场直播。这场在曼谷举行的直播创下了惊人数据——全球观看人次突破1000万,单日泰国旅游产品订单量达1.1万单,酒店预订间夜量超2万间,总交易额突破4000万元大关……由此,携程迈开了构建出海“朋友圈”的破圈之路。

从服务中国游客到布局全球市场

许多人在规划出国旅游时,往往将“携程”作为出行预订的优选平台,携程的出海战略最初就与服务中国游客出境游息息相关。随着国内用户“旅行半径”的持续扩

大,集团逐步深化全球合作网络,与酒店、航空、景区等旅游产业链关键环节供应商建立了稳定的合作关系,以亚太地区为核心的国际目的地为集团积累了良好的海外资源储备。

“其实在2020年举办的携程全球合作伙伴大会上,集团就明确了‘深耕中国,布局全球’的战略方向。”携程方面表示,“我们把在国内市场打磨成熟的技术和管理经验,逐步复制到了全球市场。”

但上述战略也曾遭遇阻碍。如何“破圈”?2020年末,在全球旅游业受挫之时,携程在新加坡推出了适配当地市场的消费券模式。集团与新加坡支持的SRV(新加坡消费券)计划联动,在其国际版平台首次向新加坡籍用户开放旅游消费补贴。数据显示,该服务上线后,新加坡本地旅游订单同比激增434%,新增新加坡用户规模更实现超10倍的爆发式增长,验证了携程“中国经验+本地化运营”的出海方法论。

继消费券模式顺利出海后,携程将在国内成功运营的“直播带货”业务快速移植到了海外,在2023年推出了首场面向中国游客的泰国旅游直播专场,这也是中国入境政策放开后旅游平台的首场海外直播。2024年,携程“乘胜追击”,在泰国成立了亚洲直播中心,在为合作伙伴提供营销解决方案的同时,也为广大消费者带来优质的泰国旅游产品。

“我们始终坚持‘G2战略’,即用‘高品质’为客户提供服务,以‘全球化’布局国际市场。”携程方面介绍,携程的出海之路主要聚焦服务端,一方面,通过持续迭代移动端技术,优化全球用户的预订流程和产品体验;另一方面,组建了本土化的客服与营销团队,针对不同区域用户需求提供定制化服务。

创新服务 助力国内入境游发展

在“走出去”实现突破后,如何将国外游客“请进来”?2023年签证政策放宽,中国入境游迎来新的契机,携程于2024年4月起创新推出“入境游客免费上海半日游”公益项目,积极响应上海打造中国入境旅游“第一站”。据介绍,“免费上海半日游”项目精心打造了3条主题线路,吸引更多转机旅客入境游览。“例如,在上海转机且停留时间超过8小时的国际旅客,可根据个人行程安排选择一条线路深度游览,了解上海、了解中国。”

来自韩国的游客金女士因朋友在上海工作,便选择在上海中转停留,邀请朋友一同来体验半日游活动。金女士说,她在旅途中深度游览了外滩、豫园、武康路等上海特色地标,还品尝了很多上海美食。“导游英语很好,一路上沟通完全无障碍,外币兑换也很方便。”截至2025年2月,这项公益项目已接待超7000名国际游客。

2024年12月,携程集团将这一创新服务模式拓展至北京首都国际机场,正式推出“免费北京半日游”项目。报名成功的国际中转旅客可选择“北京长城半日游”领略八达岭长城的雄伟,或通过“北京精华半日游”体验天坛、前门大街和天安门广场等北京中轴线非物质文化遗产。截至目前,已有近50个国家的旅客参与该项目体验。

数字赋能 搭建全球旅游资源平台

除了积极整合海外资源,携程同时依托前沿数字技术构建全球化服务平台。作为其核心国际化品牌,Trip.com以数字技术为驱动,面向全球用户提供覆盖酒店预订、机票订购、租车服务及本地特色体验的一站式旅行解决方案。“平台不仅针对热门海外目的地定制专业攻略,更建立了多语言高效响应机制,让用户在行程中随时获得实时帮助与支持。”携程方面介绍。



携程曼谷直播

“用更实惠的价格订到了心仪酒店,这种超值体验很棒!”“24小时客服响应神速,好几次改签都处理得又快又稳。”……在全球在线点评平台Trustpilot上,携程的用户评分为4.4分(满分5分),领先多数国际竞争对手。2024年,Trip.com APP成功摘得世界级设计奖项GOOD DESIGN AWARD,这不仅是对携程全球化战略实施成效的权威认证,更成为其深耕海外市场、增强用户忠诚度与品牌影响力的重要里程碑。

作为长宁区培育“丝路电商”的重要主体,携程充分发挥数字技术优势,积极推动传统旅游业数字化转型,形成了政企联动的良性发展格局。公司依托成熟的互联网平台和庞大的用户基础,帮助“丝路电商”合作伙伴搭建旅游资源推广平台,为乌兹别克斯坦等国家量身定制符合中国游客偏好的特色旅游产品线,面向全球用户构建了高品质的旅行解决方案。

截至2024年底,携程海外品牌Trip.com已成为集团重要的增长引擎,贡献了约10%的整体营收。“以2024年第四季度为例,Trip.com的酒店和机票预订量同比增长70%,其中来自亚太区域的预订同比提升了80%。”携程方面表示,当前,携程与全球超过百万家酒店、航空公司、景区及供应商合作,服务覆盖超过200个国家和地区。“集团将通过数字化营销、行业展会等多渠道提升品牌影响力,打造更具吸引力的旅游产品和服务体验。”

德必集团打造国际文创、科创园区新标杆 “走出去”+“引进来” 双向开放铺就国际化路线

全链服务 赋能科创企业出海发展

近日,凭借春晚表演出圈的人形机器人研发企业——宇树科技,携旗下明星产品“漂洋过海”,与人工智能企业MyMemo AI围绕机器人技术展开热烈探讨。此次跨洋合作的所在地正是位于硅谷的德必硅谷数字科技创新中心(德必硅谷WE),作为活动协办方,该园区已成为

连接中外科技创新要素的重要桥梁。

记者了解到,位于美国硅谷地区的德必硅谷WE由长宁企业德必集团建设运营,成立9年来,已吸引多家全球顶尖科技企业入驻。谈及出海初衷,德必方面表示:“客户的需求是推动德必出海的重要动力。”据悉,德必国内园区中的许多企业有出海发展意愿,但普遍缺乏海外合规落地、本地化运营的经验与渠道。德必布局的海外园区既为中国企业提供国际化办公场景、行业交流平台,助力其“走出去”,也为海外企业打开了解中国市场的窗口,推动优质资源“引进来”。

据介绍,德必硅谷WE为中国企业量身定制了覆盖“注册落地、团队搭建、市场运营”的全链条服务体系,在拓展目标市场、对接融资渠道,提供定制化的咨询和解决方案等方面深度参与企业出海的全流程。此外,园区还联合当地科技企业、创业孵化器,定期举办技术交流、科技产品展演等活动。

将在国内运营经验带到海外市场的同时,德必集团还注重将中国传统文化元素融入海外园区。去年4月,“第九届国际旗袍文化节”活动在美国举办,德必硅谷WE作为传播中国传统文化的空间载体,为相关拍摄与推广工作提供支持,让更多人深入了解中国文化的博大精深。

十年深耕 文艺复兴之地绽放东方创意

无独有偶,德必集团在意大利运营的中意设计交流中心,也通过丰富多样的文化交流活动,为中外文化的互鉴与

融合贡献着积极力量。

回溯至2012年,联合国教科文组织“创意城市”(上海)推进工作办公室与意大利佛罗伦萨市政府签署了关于推进建设“上海佛罗伦萨—中意设计交流中心”的协议。2014年,中意设计交流中心在佛罗伦萨施特洛奇别墅开园,该项目由上海设计促进中心指导,德必集团运营。

作为在欧洲布局的首个文化创意产业园区,中意设计交流中心始终践行“引进来”与“走出去”相结合的战略,与当地艺术机构、设计院校深度合作举办展览、论坛、比赛等各类型的数百场文创类活动,同时参与米兰世博会、上海国际家具博览会等重要会展活动,推动中意文化创意产业的深层次对接。

2024年9月,中意设计交流中心入驻佛罗伦萨博尔盖塞宫殿,在保留历史建筑原有风貌的基础上,德必集团以艺术展览、设计讲座等交流活动,将其打造成“中意文化会客厅”,展示了中意两国在文化传承与创新方面的合作成果。

双向开放 多元战略铺就国际化发展之路

在积累海外运营经验的同时,德必集团积极践行“双向开放”战略。“依托苏州桃花坞里、徐州彭城壹号等德必文旅特色园区,结合‘过境免签’政策红利,集团正着力升级国际化服务标准,通过场景体验优化、多语言服务配套等举措,为国际游客打造便捷、富有感染力的沉浸式体验。”德必方面表示,针对入驻国内园区的外资企业,集团凭借专业的落地服务能力,在助力外企扎根中国市场的同时,搭建起中外商贸交流的实体平台,促进双向资



德必硅谷数字科技创新中心

源流动与价值共生。

在去年的“投资中国”意大利米兰专场推介会上,德必集团作为长宁区企业代表发言,不仅现场展示了企业成长案例,还讲述了长宁在优化营商环境、推动人才引进、重点产业扶持等方面的政策优势,向国际合作伙伴展示了中国市场的投资潜力,进一步扩大了对外交流的合作契机。

未来,德必集团计划在新加坡、墨尔本等地作区域性枢纽布局,进一步拓展海外业务版图,提升品牌在亚太地区的影响力。作为国际领先的文科创产业园区运营服务商,德必通过打造覆盖科创、文创、文旅等不同业态的产业园区,在世界舞台上树立兼具中国文化底蕴与国际服务标准的品牌形象,正成为链接中外产业创新的价值枢纽。



参加“免费上海半日游”的外国游客在旗舰店品尝小吃



“投资中国”意大利米兰专场推介会