



N 北京青年报 北京日报

与其他行业相同,人工智能正在悄然推动着旅游行业的深刻变革。从行程规划到目的地体验,AI正在重塑游客的消费行为。一方面,通过智能推荐、个性化服务等方式,提升了游客的体验和旅游企业的运营效率;另一方面,由于技术更新迭代及传统服务模式的转型压力,AI给出的“最佳方案”也经常令人啼笑皆非。面对技术赋能带来的机遇与挑战,旅游行业该如何破局?记者近日就此深入业内进行了采访。

## 现象 年轻人已高度依赖 “智慧旅行”

北京市民高女士打算五一假期带家人去韩国旅游。正在做行程规划的她,习惯性地首先向一家旅行社的行程规划师进行咨询,支付了500元的行程规划费用后,她获得了一份初步的出行计划,如果想进一步获取酒店、交通信息则需要购买全套的旅游产品。“我们的需求很简单,只想游览首尔和釜山的著名景点,不需要太复杂的规划。”高女士觉得没必要购买全套旅游产品。在朋友推荐下,她下载了DeepSeek,输入旅游计划和需求后,得到了一份行程规划。“主要景点都覆盖了,虽然还不够完美,比如交通接驳的问题还需进一步细化,但基本够用了,最重要的是性价比高!”高女士说。

如今,AI已成为许多年轻人的出游“伴侣”,他们用它查询攻略、规划行程、咨询问题,仿佛拥有了一位24小时在线的旅游顾问。自由爱好者刘女士每次出行前都会在小红书、马蜂窝等平台查阅大量攻略,筛选心仪景点,再到各大旅游平台查询机票和酒店信息,最终形成自己的行程单。“去年10月我和男朋友去了阿联酋,主要游览了迪拜和阿布扎比,七天五晚的行程,光攻略就做了13页!”虽然旅行很开心,但做攻略的过程让她倍感头疼。这次五一出行,她决定尝试用AI来规划行程。

“我试了DeepSeek和豆包,比在小红书上一个个查攻略方便多了,效率提高了不少。”刘女士表示,还有一些旅游平台也接入了AI大模型,结合使用后,她很快完成了五一英国行的攻略,并在AI的帮助下订到了性价比高的机票和酒店,对比上次的“痛苦”经历,刘女士直呼“真香”。

记者在某社交平台查询发现,“DeepSeek旅游攻略指令”相关笔记已超过1万篇,内容涵盖交通、住宿、景点、美食等详细安排,甚至包括每日行程规划、费用计算和避开拥堵线路的实用建议。“太惊艳了!连欧洲铁路和公交换乘的时间都计算好了,还有餐厅红黑榜和推荐菜。”一位网友感叹道。

旅游行业试水人工智能

# AI 重塑旅游业

## 应对 旅游企业 竞相接入DeepSeek

面对AI技术的迅猛发展,近一个月来,旅游企业纷纷接入DeepSeek等大模型,以提升服务质量和运营效率。记者发现,这些企业并非简单接入,而是结合自身特点开发出了更具特色的应用,实现了对AI的深度利用和场景化创新。

以同程旅行为例,作为首批接入DeepSeek的旅游企业,其推出的“同程程心”AI不仅提供行程规划、酒店预订、景点推荐等一站式服务,还通过与DeepSeek的深度协同,致力于为玩家提供更精细、更智能的决策服务。同程旅行CMO白志伟告诉记者,未来,玩家可以通过持续使用“程心”,将其“养成”了解自身旅行偏好和习惯的个性化助手,从而实现零成本拥有专属行程规划师的目标。

飞猪的“AI行程助手”则整合了DeepSeek和阿里云通义千问的能力,能够快速响应用户需求,帮游客寻找灵感、规划行程、推荐玩法、挑选产品,生成真实、详尽、富有趣味的个性化旅行方案,大幅缩短用户各处搜罗信息及整理攻略的时间。不少用过AI的消费者发现,AI有时会出现“幻觉”,引用一些不实甚至不存在的内容。飞猪“AI行程助手”针对这个问题给出了应对策略。

“在对‘AI行程助手’训练开发的过程中,我们通过海量用户体验数据和供应链洞察,提升了信息的真实性和准确性,以此降低‘幻觉’的影响。”飞猪相关负责人透露,其技术与产品团队在数月前就构建了一个包含数百万条行程规划数据的路线库,让AI能学习不同时间长短的路线安排、地点之间的关联度、游玩顺序等信息,并综合考虑用户的体力值、景点游览时长、交通接驳时间等,尽量规避不合理的安排和劳累折腾的“反人类设计”。“它还能关联用户已有的订单信息和实时位置,更精准地‘读懂’用户的喜好。”该负责人表示。

此外,马蜂窝、黄山旅游、中旅国际、中青旅、岭南控股等多个旅游企业,以及张家界、沈阳、杭州等重点旅游城市也相继宣布全面接入DeepSeek,将其广泛应用于智能客服、虚拟导游、景区管理等领域,推动文旅产业向智能化、个性化方向转型升级。与此同时,不少景区则通过虚拟数字人、沉浸式体验新空间等方式将AI技术应用到了日常的经营中,如龙门石窟景区的“无上龙门”体验馆,采用沉浸式全息天幕技术,将龙门千年的历史文化浓缩于12分钟的视听盛宴中,让冰冷的石窟“活”起来,为玩家带来身临其境的体验。而在这一轮AI浪潮来临之前,也有企业尝试将AI与旅游产业相结合,如携程曾在2023年推出“携程问道”大模型,辅助用户进行旅行目的地、酒店、景点预订以及行程规划决策。

总体来看,旅游企业在AI技术的应用上不仅注重提升运营效率和用户体验,还通过与科技公司合作,共同开发AI旅游应用,共享技术和数据资源,推动行业向更智能、更个性化的方向发展。

## 体验 AI旅游规划的可靠性仍是短板

随着各大旅游平台陆续接入DeepSeek,其使用效果成为消费者关注的焦点。记者通过实测发现,AI行程规划工具在提供个性化、细节化服务方面展现出一定优势,但也存在输出不稳定、信息准确性不足等问题。

打开“同程程心”小程序应用,记者在对话框输入“帮我规划清明假期在北京赏花的行程,带小朋友不想太累”的要求,14秒后得到了一份三天两晚的旅游攻略。同样的问题抛给飞猪“AI行程助手”,记者也得到了一份题为“京城花事·亲子拾趣记”的三天两晚游览行程。

总体来看,两款AI助手都比较完整地给出了三天的出游计划,行程中的景点也都是北京的标志性景点,涵盖了历史文化、自然风光和亲子互动元素。而且两个行程都针对“带小朋友”的需求,增加了亲子特色。此外,两份行程都兼顾了交通接驳问题,将距离相近的景点安排在了同一天。

不过,两份AI旅游行程的缺点也十分明显。首先是行程强度较大,五个景点分布在三天的行程里,还要考虑往返接驳时间等,对于带娃家庭来说体力消耗较大,尤其是长城行程较为辛苦,可能不适合低龄儿童。其次是行程设计的不稳定性,记者发现,在同一个平台输入同样的指令,每次得到的攻略并不一样,有的行程安排合理,有的则有明显的“硬伤”。然后缺点是AI“幻觉”问题,记者发现,所谓的“樱花拓印手作”实为春节期间的活动,近期并未上线。

在社交平台上,不少网友对AI旅游攻略的吐槽也进一步印证了这些问题。有网友提到,AI生成的攻略中存在虚构内容,如大阪“拉面街”实际并不存在;还有网友分享的峨眉山穷游路线中,竟包含“夜袭金山避开岗哨”和“帮僧人搬运物资换素餐”等不切实际的建议,令人啼笑皆非。

总体来看,AI行程规划工具在提升效率、提供个性化服务方面具有显著优势,但其输出不稳定、信息准确性不足等问题仍需改进。

## 焦点

### 传统导游会不会被AI替代?

知名文旅专家、尚游汇文旅董事长钟晖认为,AI技术正在彻底打破信息差,导致传统旅游行业“去中间化”,并带来一场颠覆式革命。目前,AI在旅游产业的应用已十分广泛,包括文化遗产沉浸式再现、无人交通与智能接驳、旅行智慧救援系统、机器人导游及智能导览技术等,显著提升了游客体验和行业效率。

从游客角度看,AI技术赋予其更大的选择权。许多游客选择旅行团是因为缺乏时间或精力做攻略,而AI使行前准备更加便捷,提供了更多个性化选择。对旅游企业而言,AI则帮其显著提升了运营效率,推动行业向智能化、个性化方向转型升级。

然而,DeepSeek等AI大模型的接入并未完全解决文旅行业数字化转型的核心挑战,如数据孤岛、信息安全、人才短缺等问题。旅游企业还面临数据安全、算法精度、算力需求等技术层面的挑战。钟晖建议,旅游企业需要加强数据安全管理,确保用户数据的安全和隐私,同时不断优化算法模型,提高算法精度和应用效能。

随着AI在旅游企业的应用越来越广泛,AI是否会取代导游甚至旅行社?多次尝试用DeepSeek生成旅游攻略的导游杜娟表示,AI生成的攻略中,引用的酒店、景区、交通等有时是过期或错误信息,行程内容介绍往往浮于表面,代替不了导游在岗位上发挥的作用。

钟晖认为,提供“有温度的服务”是旅游企业的核心竞争力,也是AI无法取代的关键。未来,AI将成为旅行社的智能辅助工具,进一步赋能用户体验。钟晖预测,未来三到五年,AI技术将加速重塑文旅行业生态,推动企业向数智化、个性化方向发展,促进产业链上下游深度融合,形成新的商业模式和生态体系。

建隆/制图