

AI多场景应用重塑旅游业

▶ 本报记者 叶伟

从深度求索(DeepSeek)定制个性化旅行攻略到超级智能体让定制师从重复性工作中解放出来;从外骨骼机器人让游客登山变得“如履平地”到景区利用AI分析客流趋势和人流密度……旅游业正在经历一场颠覆性变革。

“当前,旅游业正处于从既往经验驱动向智能协同转型的重要节点。”北京六人游国际旅行社股份有限公司(以下简称“6人游定制旅行”)创始人兼CEO贾建强表示,人工智能(AI)技术的创新应用,不仅为游客带来全新体验,也为旅游企业带来全新发展思路,正在重塑旅游业的未来。

提高行业效率和质量

6月3日,6人游定制旅行与众信旅游集团股份有限公司(以下简称“众信旅游”)联合发布的超级智能体Miss 6正式亮相。据悉,Miss 6是为定制师量身打造,为AI赋能旅游业实现新的可能提供了技术支撑。

目前,Miss 6已上线“AI创作达人”和“行程规划大师”两大模块。比如行程设计环节,定制师只需输入城市和停留时间,Miss 6就能生成包含城市、景点、交通、地图等信息在内的完整行程方案,并可进行可视化修改,支持一键导出精美的行程文档,自动嵌入旅行社的Logo与联系方式,直接发送给客户。

“我们推出Miss 6,是希望借助AI的力量让定制师从行程设计、文案撰写、资源排期等重复性工作中解放出来,回归服务本质,倾听客户,传递温度。”贾建强说,“我们会把Miss 6向全行业开放,让AI技术可以服务每一家旅行社、每一位定制师。而AI对效率的提升,有助于定制师提升个人效能和收入水平,进而增强行业幸福感。”

众信旅游集团董事、优耐德旅游总经理张磊认为,AI与旅游业在企业端融合的价值已经逐渐显现,其为旅行社提

供了一条轻量化、可持续发展的智能化升级路径。

“借助AI技术,旅行社能够提供更加个性化、精准化服务,以满足用户的需求。”首都经济贸易大学教授、北京旅游学会监事长蔡红表示。

AI技术正在深刻重塑旅游业,对传统旅游模式形成冲击,为旅游业带来了效率提升。

“目前,我国有7万多家旅行社,但旅行社的平均年净利润不足6万元。”贾建强说:“我没见过任何行业像旅游行业这么‘内卷’,这需要让好的服务和资源脱离OTA(在线旅行社)平台。”

贾建强表示,通过AI技术打造智能体,并向行业开放,能够打破OTA平台垄断,避免行业“内卷”,推动旅游业健康发展。

提供智能化旅游服务

目前,AI在旅游业的应用已渗透多个环节,酒店预订、行程规划、景区导览等部分服务正逐渐被AI替代。

数据显示,今年“五一”假期,利用AI规划行程的游客显著上升。例如某旅行平台的旅游智能体“程心AI”,能够帮助用户更顺畅地全流程完成从行程规划到产品预订,实现从“AI推荐”到“AI决策执行+预订执行”闭环。

同时,在游览过程中,很多景区配备的AI导游和虚拟数字人可通过智慧感知网络实时响应游客需求,随时为游客答疑解惑。

“AI成为游客强烈追求个性化与深度体验的绝佳驱动力。”蔡红说,不少人运用AI技术结合个人偏好,就近选择一些小众城市或县域旅游景区、旅游古镇,生成个性化旅行路线,让追求生活松弛感、舒适性成为一种时尚,“冷门游”“错峰游”线路成为出游经验丰富的游客的新选择。

北京中科睿途科技有限公司CEO

胡敏说:“智能体通过整合景点、城市及旅游资讯知识库,结合交通、天气等数据,利用大小模型协同分析,能够为不同用户提供个性化旅游行程规划,实现智能化旅游服务。”

蔡红表示,旅游产业呈现出在AI赋能下实现游客深度体验和个性化需求全面升级的新趋势。

“AI+旅游”仍有改进空间

虽然AI赋能旅游业发展前景广阔,但现阶段“AI+旅游”仍有改进空间。

蔡红说,企业开发的AI旅游规划师智能体,其收集用户的地理位置、消费偏好、旅游花费等敏感信息,在防泄露、防滥用方面存在安全隐患。同时,AI旅游智能体的不断更新、迭代,对人才培养提出新的挑战。此外,旅游是以服务为基础的产业,而人工服务在危机处理、服务边界拓展、情感互动中所呈现出的专业度、经验度和温情感,是“AI+旅游”无法替代的。

“AI在解放生产力和提升效率方面展现了巨大的潜力。”张磊表示,但是很多旅行社在智能化转型过程中所面临的瓶颈尤其是缺乏结构化的数据资产,让AI在旅行社层面的落地面临挑战。

针对上述问题,如何推动“AI+旅游”发展?蔡红认为,需加强并规范对算法的伦理审查和合规性监管;旅行社、景区、酒店和民宿等对员工在AI技术应用方面的培训要与时俱进;将专业的旅游规划师、酒店金钥匙和资深旅游达人等资源进行有效整合,应用AI技术设计出更加符合多元化旅游需求的产品。

胡敏表示,企业要通过数据+AI“双轮”驱动,为旅游行业服务客户打造更智能化、更专业的专属超级智能体解决方案。同时,通过持续的技术创新,推动旅游业细分领域向更智能、更安全、更高效的方向发展,为构建旅游业AI新生态贡献力量。

本报讯 近日,“苏城环游记——苏州人游苏州”文旅专场推介活动,在苏州高新区狮山大剧院启动。活动中,苏州市10个区县板块精品线路与特色产品齐聚,通过“室内舞台推介+户外市集推介”沉浸式体验,让市民触摸家门口的“诗与远方”。

同日,作为“苏州人游苏州”精品线路之一,苏州首条非遗主题休闲一日游,在苏州高新区按下启动键。该旅游线路以“花海观自然之色,绣品悟匠心之魂”为线索,串联狮山文化广场、西京湾花海、中国刺绣艺术馆、大师工作室、英格玛洄归大厦等苏州高新区热门生态文化打卡地,展现苏州“刚柔并济”的城市气质——太湖的辽阔豪迈遇见刺绣的细腻婉约。

作为江苏省重点文化和旅游产业项目,狮山文化广场依托狮子山优美的自然环境与资源禀赋,将苏州博物馆西馆、苏州科技馆、苏州狮山大剧院等多个苏州市级文旅项目融入开放性山水公园,实现文旅体科商融合发展,打造苏州城市新名片。

西京湾花海紧邻太湖,占地面积约千亩,马鞭草、波斯菊在这里肆意绽放,交织成一片如梦似幻的彩色锦缎。青春体验官穿梭其间,人们或驻足欣赏或拍照留念,尽情享受自然风光带来的惬意时刻。

在中国刺绣艺术馆,一幅幅精美的苏绣作品获得阵阵称赞。参观之余,游客拿起针线体验刺绣技艺。“来之前就特地做了非遗苏绣的功课,非常期待,没想到看似简单的动作,实际操作起来却困难重重,我才深刻体会到绣娘们日复一日、年复一年坚守传承的不易!”来自苏州市第三中学的高三学生小李表示。作为苏绣的发源地之一,苏州高新区镇湖街道目前共有苏绣从业人员8400余名,拥有中国工艺美术大师称号3人、苏绣国家级非遗代表性传承人2人,江苏省级工艺美术大师(名人)18人,高级职称绣娘超百人。

在英格玛大厦“洄归”,游客依次参观了空中稻田、风之丘、溪涧、X光洞……这座6层清水混凝土退台式建筑以其独特的设计打造出办公、休闲与自然共生的都市疗愈圣地。一天的行程结束,游客纷纷表示:“这趟非遗之旅囊括了众多自然人文风光,不仅大饱眼福,还学到了很多苏绣非遗文化,感觉到从未有过的放松。”

值得一提的是,除了本次主题游中的景点之外,苏州高新区还有很多好去处。苏州乐园这个暑假将迎来三园一MALL首次同开,通过整合联动,打造“苏州人游苏州”的夏日缤纷水陆狂欢季。其中森林世界携手国际品牌百威,打造“焕新一夏”啤酒节,并将与顶流IP合作推出系列线下活动,营造独一无二的激情夏日氛围;水世界30周年焕新开园,特别策划男团互动、水上大闯关、拾光音乐会等主题内容,打造全感官沉浸式体验;糖果世界全新打造“积木王国”片区,依托1.2万平方米室内亲子主题乐园的优势,融合亲子游玩、互动演艺、甜蜜氛围于一体,为家庭游客提供夏日绝佳的遛娃目的地。

苏州高新区推出「非遗主题一日游」

新萱

近日,国内首个全景式呈现仰韶文化的专题型博物馆——河南郑州大河村遗址博物馆新馆,开馆试运行。大河村遗址博物馆新馆以“大河汤汤”为叙事主体,展陈面积7292平方米,系统陈列了30余处遗址的1600余件(套)精品文物,其中70%文物首次面向公众展出,勾勒出距今7000—5000多年的文明图景,为公众打开溯源仰韶文化和中华文明的时空窗口。

图为在大河村遗址博物馆新馆,参观者通过数字技术与文物互动。

新华社记者 郝源/摄

