

DeepSeek“闯”入旅游业 规划行程仅需10秒

专家:AI与旅行社互补是旅游行业未来发展的趋势

3月5日,飞猪“AI行程助手”正式上线。该产品集成了DeepSeek-R1及阿里云通义千问旗下主力模型的能力。记者了解到,该产品也是目前在线旅游行业首个融合多个大模型的AI产品,可以基于答案生成专属的路线地图,帮助用户寻找灵感、规划行程等。另外,马蜂窝最近也上线了一款接入DeepSeek的AI产品,仅十几秒就可以生成一份详细的出行方案。

当DeepSeek“闯”入旅游业,人们的旅游出行将会发生怎样的改变?传统旅行社是否能够满足愈发追求个性化旅游的游客需求?记者就此采访了成都部分旅行社,相关从业人员表示:“DeepSeek可以做辅助,但是代替不了人在岗位上发挥的作用,例如情感沟通。”

四川大学旅游学院教授刘俊接受记者采访时表示,AI与旅行社互补是旅游行业未来发展的趋势。



1

AI的优势

生成专属的路线地图、规划行程等

3月5日,集成了DeepSeek-R1及阿里云通义千问旗下主力模型能力的“AI行程助手”在飞猪旅行平台上线。飞猪旅行相关负责人介绍称,“不止于提供简单的文字问答,该产品还会基于答案生成专属的路线地图,帮助用户寻找灵感、规划行程,并在答案里一键预订门票等相关商品”。

另外,马蜂窝上线的一款接入DeepSeek的AI产品,首阶段优先应用于已发布的“AI游贵州”。该应用可基于用户个性化需求,仅十几秒就能推荐不同

的精细化出行方案,比如“老年人在贵阳3天轻松游”等。

“AI线路规划和旅行社的一部分职能比较相似。”有着13年旅游从业经验的唐宁在四川上航假期国际旅行社从事“计调”工作,即计划与调度岗位。“计调岗的工作由几部分共同组成,包括旅游线路规划,与航司、酒店洽谈合作,协调旅游大巴车、调配导游以及客户关系维护等。目前,其中的部分工作由DeepSeek也能做到。”唐宁说。

2

人的优势

情感沟通、底价谈判

唐宁称,他所在的部门有5名计调人员,包括他自己在内,4个人可以熟练运用DeepSeek完成用户提出的个性化旅行要求。“DeepSeek的智能化程度确实很高,能完成90%的出行计划书,但是剩下的10%,还是要靠人工完成。”

他解释道:“每家旅行社与航司、酒店进行商务洽谈后,都会获得一定的优惠价格,优惠力度就是旅行社各自的生存优势。这样的洽谈,往往是人类才能完成。”

唐宁表示:“DeepSeek可以做辅

助,但是代替不了人在岗位上发挥的作用。例如情感沟通,我们和客户交谈时,不仅是语言,还有对眼神、表情的把握,这可能在一次洽谈中起到关键作用。计调岗位可能会精简人员,但是不会消失。”

3

旅行社对策

真实与服务体验是核心竞争力

面对DeepSeek的挑战,在成都一家旅行社做文案宣传工作的小黄表示:“我平时的工作是给旅游产品做文案宣传,一直认为自己的文笔还不错,但是用了DeepSeek后,发现它才是‘大文豪’。”

小黄说:“我挺担心的,不过我的同事比较淡然,认为DeepSeek的内容都是杂糅了网上现有的文案,在真实性上需要人来把关。”尽管小黄认同DeepSeek目前存在一些技术性缺陷,但她认为这些也许很快会被解决。“我现在在工作之外,努力练习旅拍、摄影、沟通技巧、景点讲解等能力,毕竟有些工作是需要和人沟通的。”

四川上航假期国际旅行社相关负责人表示,“DeepSeek在陌生旅游线路的制定方面,能够帮助我们快速了解相关资料”。他举例称,一名客户想带家人前往哥斯达黎加旅游,打算在旅行途中多选几家特色餐厅。“这一旅游目的地非常小众,客户需求集中在特色美食上,DeepSeek能给出详细的推荐方案,信息抓取能力确实很强。”

不过,DeepSeek给出的方案,可信度有多高?陈朝阳解释称,“根据我和同

事的实际经验,DeepSeek的答案存在着信息滞后的问题,比如有些景点的票价已经调整,但它给出的是几个月前的信息。还有信息虚假的问题,比如我要的是A景点的开放时间,但是DeepSeek把B景点的信息杂糅进答案。如果没有人工二次校验,会有很大的问题”。

对于导游这一职业,旅行社鼓励他们在校准信息的前提下,使用DeepSeek。陈朝阳说,DeepSeek可以给导游提供新的讲解思路和资讯,促进导游的知识储备不断增加。“在AI时代,旅游从业者的最大优势应该是‘服务’,导游把最新的知识、游客感兴趣的内容讲给他们听,也是服务的一部分。”

成都春秋旅行社总经理刘泉英对此表示认同,旅行社提供的产品涉及很多服务环节,“如成都的老年人到泰国旅游,如何实现轻松出境游?除了行程设计,还有旅行中提供的人力服务。曼谷属于热带地区,在这里旅游,如何防止老人因高温引发疾病等,都需要人来完成”。

刘泉英表示,在AI时代,提供服务体验可能是我们唯一的核心竞争力。

专家说法

AI与旅行社互补是未来发展趋势

“你会取代旅行社吗?”记者在DeepSeek上发送了这一问题。27秒后,DeepSeek给出了回答:与其用“取代”,不如用“互补”,“AI的发展正在改变旅游行业,但目前不太可能完全替代传统旅行社,而是形成互补和分工的关系”。

DeepSeek的回答显示,AI的优势在于高效,如实时预警天气变化、基于大数据自动化生成旅游行程、全时段咨询等。而旅行社的核心价值则是处理复杂场景、创造情感价值等。未来旅游业的演变趋势是:1.头部旅行社采用AI处理标准化事务,人力则聚焦于高价值服务项目;2.将出现艺术品鉴赏等垂直领域的专家型旅行社;3.旅游体验经济将会崛起,游客为“沉浸式文化导师”“米其林星级厨师陪同逛市集”等增值服务支付溢价。

四川大学旅游学院教授刘俊接受记者采访时表示,AI与旅行社互补是旅游行业未来发展的趋势。“以DeepSeek为代表的AI大模型,能够协助旅游行业的基层从业者摆脱简单重复劳动。他们能够生产视频、文案等内容,并从中获得额外收入。”刘俊认为,对于旅游者来说,DeepSeek能有效地减少信息差,使个人的旅行决策更科学。“现在我们出门旅游,通常会选择自由行的方式,DeepSeek通过大数据,全网比价,尽可能拉平信息差,能帮助我们获得更有性价比的旅行体验。”

对于未来的预测,DeepSeek的回答是:AI会使旅行社的核心竞争力转向资源整合力、风险管理和个性化服务体验方面,“AI工具+人工专家”的共生生态将会是旅游行业的常态。 (《成都商报》)