



AI+重构旅行服务 同程旅行孙彬： 深耕海南自贸港拥抱入境游新机遇

□ 本报记者 符容菁

AI新品集中亮相 全链路升级旅行体验

◆海财经观察员：同程本次亮相第六届消博会，带来哪些AI+旅行创新成果与首发产品？这些成果给消费者带来哪些真实体验升级？

◆孙彬：今年我们重点发布了Deep-Trip2.0旅行智能体、AI面对面翻译屏、AI导览三大核心产品，覆盖行前规划、景区游览、跨境沟通全场景。

像大家比较熟悉的DeepTrip，今年做了整体升级，不仅支持17种语言交互，还可实现千人千面行程规划、模糊机票5秒查询，完成从内容到交易的一站式闭环。

AI导览则聚焦提升景区游览的美好体验。不只是念解说词，还有有趣的场景化讲解，能帮你规划景区内路线，拍照片有AI旅拍，遇到任何问题随时问，AI都能及时回答。

另外，AI翻译屏解决了国内外游客语言不通的问题，例如在酒店办理入住、咨询问题都不用愁。

我们希望同程能够从工具型服务，升级为全程陪伴的旅行伙伴，让用户出行更简单、更快乐。

◆海财经观察员：“程心”AI大模型、DeepTrip等技术如何提升效率、改善体验并创造商业价值？

◆孙彬：过去用户出行，要反复搜索、比价、查攻略，花大量时间做决策；现在依托程心AI大模型，用户只需要说一句“海口亲子3天5000元预算”，10秒内就能生成个性化行程，系统会结合用户的历史偏好、出行习惯，自动推荐合适的酒店、景点、交通方式，实现“一句话规划、一站式下单”。

这类AI旅行智能体，一定是未来的主流模式。它不是对传统搜索比价的冲击，而是体验升级，简化行前决策，让旅行决策与预订更省心、更高效。

从OTA到ITA 程心AI重新定义旅行服务

◆海财经观察员：同程很早就提出从OTA向ITA(智能出行管家)转型，经过多年落地，同程在用户服务、产品矩阵、供应链整合上有哪些关键突破？AI给旅行行业带来了哪些根本性改变？

◆孙彬：同程从OTA向ITA转型已推进多年，目前同程旅行主要是以程心AI与DeepTrip智能体为核心继续推进ITA战略，并在三大维度上实现了关键突破：

一是在用户服务上，依托AI技术实现了对话式规划、智能推荐与全流程陪伴，大幅提

升了响应效率与个性化服务体验。

二是在产品矩阵上，从标准化货架转向智能定制，打造了高性价比与深度体验并行的产品体系，产品矩阵颗粒度不断细化，场景覆盖越来越全面，很好地顺应了大众旅游时代多元化的需求。

三是在供应链整合上，通过AI提升运营效率，同时开放智能生态赋能合作伙伴，完成从预订平台到智能旅行助手的升级。

◆海财经观察员：经过这些年的发展，“ITA”的内涵发生了哪些演进？当前，公司是更侧重于做一个高效的“交易平台”，还是一个懂用户的“智能服务体”，或是两者兼有的“新物种”？

◆孙彬：在过去的七八年时间里，大众旅游消费需求和相关的技术都发生了巨大的变化。

ITA早已超越早期“出行管家”概念，不再局限于行程安排，而是更加深入地参与了用户的出行决策乃至模糊需求的发现当中。

另外，从产业维度来看，现在的ITA除了用户体验层面外，还包含了更广泛的产业链智能化、智能化开放生态(例如skill)等，它不仅仅是单个企业的智能化，而是整个产业链的智能化，需要以更加开放的心态与合作伙伴共创共赢。

◆海财经观察员：在线旅行行业竞争依然激烈，同时也在面临短视频、内容平台等新玩家的跨界渗透。你如何看待当前及未来的行业竞争格局？同程旅行的核心护城河是什么？

◆孙彬：进入智能化时代，线上线下的界限越来越模糊，行业参与者更加多元，这对满足用户多元化需求是积极的変化。

作为一家全产业链布局的旅游企业，同程始终保持开放共赢的态度，积极拥抱新趋势、尝试新玩法。同时，与上下游伙伴保持着紧密的长期合作关系，并以技术赋能推进行业的智能化变革。

同程旅行的核心优势主要来自对非一线市场的持续深耕，目前拥有超过2.5亿用户，对大众旅游市场的潮流变迁始终保持足够的敏感度。

深耕海南自贸港 以AI赋能入境游新机遇

◆海财经观察员：同程旅行获得了MSCIESG评级AAA的最高评价，这在全球同行业中都极为出色。同程如何将可持续旅行、绿色运营融入业务与行业生态？一家负责任的头部旅企，在引导行业可持续发展与绿色旅行方面应扮演怎样的角色？

◆孙彬：作为全球旅企中少数获得AAA

评级的企业，我们构建了“自身低碳、产品绿色、供应链赋能、生态共建”的完整体系。

在运营层面，我们设定2030年碳达峰目标，通过AI提效、无纸化办公、节能改造实现低碳运行。

在产品层面，推出低碳航班、绿色酒店、生态研学、小团慢游等绿色产品，引导用户选择环保出行方式。

在供应链层面，建立绿色准入标准，通过数字化工具助力中小酒店低碳转型。

同时，我们持续完善适老化服务，参与乡村振兴与非遗活化。

同程希望能够成为标准制定者、技术赋能者、生态共建者，推动行业摆脱过度开发与恶性竞争，实现高质量可持续发展。

◆海财经观察员：同程旅行在海南已形成全产业链布局，在产业投资、与本地企业合作等方面，有哪些具体的成果可以分享？

◆孙彬：海南是同程全国布局的核心战略阵地。2025年我们与海南省政府签署战略合作协议，设立旅文产业投资基金，重点投向文旅、文体等领域，助力海南产业升级。

目前，我们成功运营三亚呀诺达5A级景区，通过数字化打造雨林文旅标杆；依托艺龙酒店科技，在海南落地120多家品牌酒店，同时高端酒店品牌也在三亚海棠湾布局，形成全覆盖住宿矩阵。

在本地合作方面，我们与海南机场达成战略合作，在联合营销、多式联运、大数据共享等方面深度协同，并在海口等关键场站设立会员服务分中心，落地“首乘无忧”“中转联程”等创新服务，全面融入海南自贸港建设。

◆海财经观察员：在海南封关运作、中国入境游政策利好的大背景下，如何看待国际旅行市场的机遇？将如何承接入境客流？

◆孙彬：海南封关运作后，免签扩容、消费便利、中转枢纽地位提升，入境游已成为重要增长新引擎。

同程将充分发挥AI技术与全产业链优势，构建全链路智慧入境服务体系。

在科技创新上，以DeepTrip2.0、多语种AI导览、翻译屏等产品，彻底解决语言障碍与行程规划痛点，搭建多语种、无纸化、便捷化的入境服务流程。

在供应链上，以海南为门户，整合自贸港政策资源，打造“海南+内地”联游产品，融合免税、海岛特色体验，并为本地酒店输出多语言、低碳化智慧系统。

未来，我们将持续深化在海南的全产业链布局，联动航司、景区、免税商等合作伙伴，共建入境服务标准，以科技创新助力海南建设国际旅游消费中心，让全球游客更便捷、更顺畅地畅游海南、畅游中国，实现“价值入境、可持续入境”。

在人工智能浪潮的推动下，旅游业正迎来智慧化转型的新时代。AI技术正深度渗透到旅游行业的各个环节，从行程规划到景区导览，从跨境沟通到消费体验，为游客带来前所未有的便捷服务。

作为中国国际消费品博览会(以下简称消博会)的“老朋友”，同程旅行连续亮相这一国家级消费平台，本届消博会携DeepTrip旅行智能体、AI面对面翻译屏、AI导览等多款AI新品重磅亮相。海财经研究院研究员专访同程旅行DeepTrip项目运营经理孙彬，解码AI如何重塑旅行服务生态，探讨行业发展新趋势，以及同程在海南自贸港的深耕布局与未来规划。