

AI 织就智慧服务网,便利化改革重塑体验新范式 “嗨游”上线,“浙”里开启入境游客一码畅游时代

◎ 记者 刘青 供图 浙江省文化广电和旅游厅

上周,杭州世界旅游联盟总部迎来一场文旅与科技的深度对话——全国首个省级入境旅游智慧服务平台“嗨游”ZhejiangTravel正式上线。这个集AI智能规划、多语互译、一码通行为一体的“数字导游”,正以科技赋能传统文旅,为全球游客打开“诗画浙江”的智能新图景。

境外游客的“痛点清单”催生“AI+便利化”双轮驱动时代

6月26日,杭州·世界旅游联盟总部内,一场以“生成式人工智能赋能入境旅游”为主题的革新实践正式启幕。浙江省委常委、宣传部部长赵承,浙江省文化广电和旅游厅党组书记、厅长陈广胜与来自韩国全罗道、日本静冈县、德国柏林展览集团等20余个国家和地区的代表共同见证,全国首个省级入境旅游智慧平台“嗨游浙江”(ZhejiangTravel)上线,同步发布的入境旅游便利化“八个一”改革方案,标志着浙江以技术创新破解服务痛点、以场景重构提升国际竞争力的战略布局全面落地。



▲陈广胜用三个单词介绍了“嗨游”平台和浙江入境旅游便利化改革情况

陈广胜以“smart”“easy”“enjoy”三个单词介绍了“嗨游”平台和浙江入境旅游便利化改革情况,“当德国游客在莫干山扫码查看民宿时,AI助手会用德语介绍竹林瑜伽课程;日本家庭抵达萧山机场,仅凭一张EasyGo码就能完成通关、租车、景区预约——这是浙江正在实现的入境旅游新图景。”陈广胜厅长的现场演示,将技术温度与服务精度

融入具体场景,勾勒出“数字赋能+文化浸润”的发展路径。活动现场,文化和旅游部授予浙江“文旅产业大模型应用试点省”称号,肯定其在智慧旅游领域的标杆价值。

陈广胜表示,浙江的解法是打造一个“会思考、能沟通、全贯通”的数字服务体。依托阿里通义千问、Deepseek等大模型,整合全省3000+景区、594家离境退税商店、240个行李寄存点等文旅数据,“嗨游”构建起覆盖行程规划、通关入住、消费体验的全链条服务网络。最引人注目的是其核心载体,一张动态二维码打通了浙江边检、酒店、景区、交通等12个系统,实现“一码通关、一码支付、一码入园”的无缝衔接。



▲“嗨游”四大核心+X项特色功能

四大模块织就智能服务网络,打造入境服务超级中枢



▲俄罗斯视频博主德米日介绍自己对于浙江乡村生活的喜爱

对于境外游客而言,语言不通、支付不便、信息碎片化曾是浙江旅游的三大“拦路虎”。俄罗斯视频博主德米日回忆首次规划嘉兴濮院之旅时感慨:“在多个平台搜索攻略耗时一周,小众景点信息更是匮乏,常常因语言障碍错失地道体验。”而“嗨游”的出现,恰似一把智能钥匙,精准解锁了入境旅游的诸多痛点。

作为全国首个基于旅游行业AI大模型开发的一站式平台,“嗨游”包括景区导览、行程规划、消费助手、语言翻译4大智能体进行实时联动,比如法国游客输入“3天文化探索”,系统便会自动生成“杭州宋城(AR戏曲体验)–龙泉

青瓷小镇(手作课程)–绍兴兰亭(书法研学)”路线,同步推荐支持欧元支付的主题酒店。

而在“4+X功能”中,矩阵破解决策痛点,“EasyGo一码通”整合护照核验、签证预约、移动支付等18项功能,在杭州试点区域,游客凭码可通行23个景区、1200家酒店、50条公交线路,实现“一码通关(机场)–入园(景区)–入住(酒店)–支付(消费)”无缝衔接,团队游客通关效率将提升3倍。

前置在线入境登记流程,提升通关便利化水平;对接酒店管理系统,支持身份信息一码核验、便捷入住;对接景区票务系统,支持亮码快速入园;打通支付宝、银联等公共交通支付功能,支持游客扫码乘坐地铁公交;上线工行“卡码通”电子钱包,不用下载APP,在线申领电子卡片,简易绑定国际信用卡,实现无门槛小额便利支付……通过电子化流程、数据共享和智能算法,“嗨游”直击境外游客的核心需求,同时全面优化团队游客服务,实现团签、通关、入住等环节效率提升60%以上。

从“翻译”到“文化转码”,细节处见真章的体验升级

不仅能实时翻译,实时推荐附近隐藏的宝藏景点、地道美食,还能寄存行李……“嗨游”就像贴心助理,及时化解旅途中的各个难题。例如,基于游客需求,精准推介周边好玩景点、特色美食、购物点、文娱活动等文旅服务。集成了行业领先的Gummy翻译模型,支持中英、中日、中韩等5种语言实时互译,确保翻译既准确又地道。

集成“轻松游”行李服务,突破传统静态寄存的局限,实现机场、酒店、景区和高铁站之间的行李智能流转,让游客告别行李拖累,在出行途中能挤出更多时间轻松游玩。记者了解到,在杭州、乌镇试点的“轻松游”服务,在2024年已服务26.6万人次,当游客在萧山机场托运行李后可直达民宿,返程时景区代寄至机场,平均节省3小时行李处理时间。

对于购物狂来说,“嗨游”的退税服务堪称福音。全省594家离境退税商店在地图上清晰标注,其中184家“即买即退”商店支持扫码查看退税比例。未来,平台还将试点“无纸化退税”,消费记录自动关联海关系统,退税时间压缩至30分钟以内。

此外,景区舒适度监测功也能成为入境游客的“错峰神器”。在平台上,西湖景区的实时客流以热力图呈现,当断桥区域显示红色预警时,系统会自动



▲“嗨游”平台显示界面

推荐苏堤、杨公堤等替代路线,并附上“当前苏堤人流量少30%”的贴心建议。这种数据驱动的体验,让游客从“人挤人”的焦虑中解脱,享受“错峰游”的惬意。

技术迭代和生态共建,打造入境旅游的“数字共同体”

目前,“嗨游”平台已同步上线微信小程序、支付宝小程序和Web端H5页面。未来,浙江还将迭代升级,加快打造“嗨游”2.0,持续深化入境旅游“八个一”改革,助力浙江高水平旅游强省和国际知名旅游目的地建设。

浙江省文化广电和旅游厅与阿里巴巴、华为等企业成立联合实验室,推动“嗨游”与景区管理系统、酒店ERP、交通调度平台的深度对接;建立境外游客需求实时反馈机制,法国游客提出的“葡萄酒庄体验”需求,催生了嘉兴碧云花园的红酒品鉴线路;日本游客建议的“温泉地图”,让武义唐风温泉、宁海森林温泉的日文导览和预约服务上线。这种“用户共创”的模式,让平台成为一

个不断进化的生命体。

飞猪旅行副总裁全腾告诉记者,“嗨游”链接了飞猪旅行海量文旅内容与实时商品价库,外国游客通过平台能够“一站式”获取住宿、美食等信息,“这些信息都是实时更新的,这样既能满足游客的实时需求,也能帮助他们获取更精准的预算。”

据了解,文化和旅游部授予浙江开展文化和旅游产业大模型建设试点,“嗨游”是试点工作重要阶段性成果。陈广胜表示,“嗨游”为解决全球入境旅游痛点提供了浙江方案,未来浙江还将迭代升级,加快打造“嗨游”2.0,为外国游客游浙江提供更贴心便利的服务。

微信小程序



支付宝小程序



移动H5页面

