

## 一、半结构化访谈（共 3 主题 15 问）

对象筛选条件：

- 过去 2 年内至少经历过 1 次十一假期国内或出境旅行
- 年龄 18-55 岁，覆盖学生/上班族/自由职业三类主流人群
- 混合使用线上与线下渠道做旅行决策

时长控制：30-40min

环境：线上 Zoom/腾讯会议，全程录音+屏幕共享（提前请求许可）

受访者 1：

### 主题 A：旅行动机与决策链（5 问）

1. 能否带我们走一遍你最近一次十一假期的完整决策时间线？从产生念头到真正出发都发生了什么？

9 月初看到朋友圈晒秋景，萌生念头 → 9 月 10 日查机票发现涨价，犹豫 → 9 月 15 日伴侣催促，开始认真规划 → 9 月 18 日订机票酒店 → 9 月 28 日收拾行李，10 月 1 日出发。

2. 当时你最核心的旅行动机是什么？（放松/打卡/陪伴/逃离/奖励自己）请用 3 个关键词总结。

放松、打卡、奖励。

3. 这个动机最早是谁或什么触发的？（朋友圈/短视频/伴侣/公司放假通知）

朋友圈的西北胡杨林照片。

4. 你在哪些阶段会犹豫或搁置？通常是什么让你重新启动？

查价格时因成本犹豫，被伴侣“再不定更贵”说服；行程规划阶段因繁琐想放弃，最终靠“假期不能浪费”自我激励推进。

5. 如果给做决定的难度打分 1-5，你会给几分？原因是什么？

4 分。原因：协调同伴时间、规避人流高峰、控制预算需多重权衡。

### 主题 B：信息获取与工具使用（5 问）

6. 请打开你手机，指出去年十一假期你最常用的 3 个 App，并演示一下当时你是怎么搜票的。

携程、小红书、高德地图。搜票演示：打开携程→输入“上海-西安”→选择 10 月 1 日→按价格排序→筛选直飞航班。

7. 有没有遇到过同一个酒店不同平台价差>20%的情况？你是怎么处理的？

遇过同一酒店携程比美团贵 30%。对策：用低价截图联系携程客服要求补差价，成功匹配。

8. 当你发现小红书攻略与携程评论互相矛盾时，你更信谁？为什么？

更信携程评论。理由：小红书攻略可能含广告，携程评论需真实入住才能发布，更贴近实际体验。

9. 描述一次“因为信息不及时导致行程变更”的真实例子，对你造成了哪些实际损失？

没注意到某古镇需预约，现场扑空，被迫包车转去备用景点，多花费 60 元。

10. 假如有一个“一键比价+库存锁价 15 分钟”的功能，你愿意为此付多少钱/次？

愿意付 5 元/次，尤其对热门航班酒店。

### 主题 C：情绪曲线与痛点（5 问）

11. 请回忆出发当天你的情绪曲线（唤醒-高峰-低谷），哪个瞬间最焦虑？具体身体/心理表现？

早起兴奋（唤醒）→机场高速堵车焦虑（低谷）→登机后放松（高峰）。

最焦虑瞬间：堵车时担心误机，手心出汗反复看表。

12. 旅途中有没有临时起意的变动？（多玩一天/改目的地/取消酒店）你是如何跟同伴达成一致的？

在成都多留一天吃火锅。说服同伴方式：承诺承担当晚酒店差价+请客火锅。

13. 请举一个排队/堵车/景区关闭等突发状况，你当时第一步做了什么？结果如何？

景区因暴雨关闭，第一步用小红书搜“雨天备选方案”，改道室内博物馆，结果意外满意。

14. 返程后你发朋友圈了吗？发与不发的考虑是什么？

没有，不喜欢发朋友圈。

15. 如果给整个十一旅行体验打分，你会打几分？要再加 1 分需要解决的最关

键一件事是什么？

3.5 分。解决景区排队问题。

结束阶段：

- 您还有什么我们没聊到、但觉得对产品特别重要的点？

没有了。

- 是否愿意参加后续原型测试？（留联系方式）

愿意的，联系方式为 xxx。

受访者 2：

主题 A

A1:9.2 刷到亚丁雪山视频→9.5 查机票→9.8 做徒步攻略→9.12 约到 3 位驴友→9.25 抢到限量登山票→9.30 通宵收拾装备

A2:探索、挑战、放空

A3:徒步博主发布的"稻城秋色"航拍视频

A4:约伴阶段容易搁置，靠"独行也可"自我说服重启

A5:3 分，住宿和交通需精确衔接增加决策复杂度

主题 B

A6: 马蜂窝/12306/两步路

演示：打开 12306→设置"北京西-成都东"抢票提醒→同时预约多个车次

A7: 在青旅遇到平台价差 28%，立即用新手机号注册享受新用户优惠

A8: 更信马蜂窝游记：内容更垂直，作者需持续更新行程可信度高

A9: 没及时查到折多山交通管制，被迫夜宿车上，高原反应损失半天行程

A10: 15 元/次，尤其对需要多设备比价的境外酒店

主题 C

A11: 赶早班地铁兴奋→发现忘带登山杖焦虑→看到雪山云海时释然

最焦虑：机场安检被要求丢弃气罐时手抖冒冷汗

A12: 在康定临时增加木格措行程，通过群投票+分摊包车费达成一致

A13: 折多山堵车 3 小时，第一步用无人机探路，发现可绕行的小路成功脱困

A14: 不发朋友圈，用 GoPro 剪辑私密视频发给父母，避免社交压力

**A15:** 4 分，加 1 分需解决高原地区网络信号问题。

**受访者 3:**

主题 A

**A1:** 8.28 家长群讨论研学游→9.1 比较多个亲子酒店→9.7 下单防走丢手环→9.14 取消重订（发现更优套餐）→9.25 准备儿童常备药

**A2:** 育儿、省心、教育

**A3:** 孩子同学家长分享的科技馆攻略

**A4:** 选择目的地时反复比较，最终由“哪个有室内游乐场”决定

**A5:** 5 分，需要协调老人作息+孩子兴趣+教育意义

主题 B

**A6:** 美团/小红书/童游。演示：打开美团→定位青岛→筛选“亲子餐厅+4.8 分以上”

**A7:** 发现别墅民宿美团比携程便宜 25%，立即用老公账号下单

**A8:** 更信小红书：有大量实拍视频可判断卫生状况，携程评论很少提及儿童细节

**A9:** 没注意到海洋馆周一闭馆，孩子哭闹导致临时包车改去沙滩，多花 400 元

**A10:** 8 元/次，对需要快速决策的特价票尤其重要

主题 C

**A11:** 出发前夜失眠→孩子晕车呕吐时烦躁→看到孩子在海滩大笑时治愈最焦虑：孩子在高铁上发烧 38.5℃，疯狂查附近医院

**A12:** 取消网红餐厅行程，用“带你去挖沙”说服孩子，准备沙滩玩具作为补偿

**A13:** 景区小火车停运，第一步用童游查找替代方案，改坐观光船反而更受欢迎

**A14:** 发九宫格但屏蔽孩子同学家长，避免攀比

**A15:** 3 分，加 1 分需要提供实时更新的室内备选方案

**受访者 4:**

主题 A

A1: 9.15 接到成都商务会议通知→9.18 让助理延住 2 天→9.22 秘书订好景点门票→9.28 会议结束后直接开启旅行

A2: 效率、品质、随机

A3: 客户随口推荐的都江堰夜游

A4: 担心工作消息干扰，最终设置自动回复后彻底放松

A5: 2 分，有本地合作方提供标准化解决方案

#### 主题 B

A6: 航旅纵横/滴滴企业版/大众点评. 演示: 打开航旅纵横→值机选座→同步行程给地接人员

A7: 遇过协议酒店比前台价贵 30%，通过公司行政部重新谈判协议价

A8: 更信大众点评黑珍珠榜单: 有专业评审机制，信息结构化程度高

A9: 没及时收到航班取消提醒，错过客户晚宴影响第二年订单

A10: 20 元/次，对需要快速响应的商务场景很有价值

#### 主题 C

A11: 结束会议时解脱→专车接驾时舒适→被临时工作电话打断时恼怒. 最焦虑: 在青城山收到合同修改邮件，用手机艰难处理半小时

A12: 增加蜀绣博物馆行程，以“给客户选礼品”为由让司机配合调整路线

A13: 遇到机场高速事故，第一步联系秘书改签机票，成功延后 2 小时

A14: 发会议室窗外风景配行业黑话，同时满足商务形象与旅行展示

A15: 3.5 分，加 1 分需解决差旅系统与旅行 APP 的数据互通

## 二、调查问卷（共 20 题，线上自填，预计 3 分钟）

投放渠道: 问卷星+微博超话“十一旅行”+公司/学校社群

样本目标: N=300, 有效回收≥250, 置信度 95%, 误差±5%

逻辑设置: Q3=[不旅行]→ 跳至 Q18 结束, 缩短非目标用户时间

### A. 甄别与人口属性（4 题）

A1. 您的年龄段:

☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-55 ☐ 55+

A2. 职业状态:

☐ 学生 ☐ 全职工作 ☐ 自由职业 ☐ 退休 ☐ 其他\_\_\_\_\_

A3. 2023/2024 十一假期您是否进行了离开常住地 $\geq 100$  km 的旅行？

☐ 是 ☐ 否（跳结束）

A4. 本次旅行同行人员：

☐ 独自 ☐ 伴侣 ☐ 朋友 ☐ 亲子 ☐ 父母 ☐ 同事/团建

**B. 决策行为（6 题）**

B1. 您提前多久开始规划？

☐  $\leq 3$  天 ☐ 4-7 天 ☐ 8-14 天 ☐ 15-30 天 ☐  $\geq 1$  个月

B2. 您使用哪些渠道搜集攻略？（多选）

☐ 小红书 ☐ 抖音/快手 ☐ 马蜂窝 ☐ 携程/去哪儿 ☐ 微信公众号 ☐ 线下旅行社 ☐ 亲友推荐 ☐ 其他\_\_\_\_\_

B3. 影响您最终目的地的 TOP3 因素是？（拖拽排序）

①价格 ②交通便利 ③景点热度 ④住宿条件 ⑤同伴意见 ⑥签证/政策 ⑦季节天气

B4. 您是否对比 $\geq 2$  个平台预订同一产品？

☐ 是 ☐ 否

B5. 您平均每天在多少个 App/网站间来回切换查信息？

☐ 1-2 ☐ 3-4 ☐ 5-6 ☐ 7+

B6. 请用 1-5 打分：“做攻略”这件事的麻烦程度

1=非常轻松 5=非常麻烦

**C. 产品使用与痛点（6 题）**

C1. 您在本次十一旅行使用哪些 App？（多选）

☐ 携程 ☐ 去哪儿 ☐ 飞猪 ☐ 美团 ☐ 马蜂窝 ☐ 高德/百度地图 ☐ 航旅纵横 ☐ 小红书 ☐ 其他\_\_\_\_\_

C2. 遇到过订完就降价吗？

☐ 是 ☐ 否

C3. 遇到过酒店/景区临时关闭吗？

☐ 是 ☐ 否

C4. 请用 1-5 打分：您对目前旅游 App 的整体信任度

1=完全不信任 5=完全信任

C5. 您愿意为一键锁价 15 分钟功能付多少溢价？

☐ 免费才用 ☐  $\leq 1\%$  ☐ 1-3% ☐ 3-5% ☐  $> 5\%$

C6. 您最希望 App 解决的 1 件事是（开放题，限 30 字）

**D. 情绪与满意度（3 题）**

D1. 用 1-5 打分：您对今年十一旅行的整体满意度

D2. 您是否愿意向朋友推荐自己使用的旅游 App？

☐ 非常愿意 ☐ 愿意 ☐ 一般 ☐ 不愿意 ☐ 非常不愿意

D3. 返程后您是否发了旅行相关内容到社交媒体？

☐ 是 ☐ 否 ☐ 计划发

**E. 技术接受度（1 题）**

E1. 如果有一款 AI 助手可根据您的偏好自动生成行程并支持一键预订，您会：

☐ 立即尝试 ☐ 观望看评价 ☐ 不会使用