

# Design- Portfolio.

复杂业务 UX × AI 决策 × 出行体验 ●

## About

5年+工作经验 | 产品体验设计师/ux设计

## Contact

15211086857

## Time

2021-2026 作品整理

# About Me



**刘焯** 27岁 | 5年+工作经验

参与并获得 11 项专利和创新提案

获得年度体验红榜、组织协同等多个奖项

负责的项目获得央视报道

## ○ 阿里巴巴集团 | 电商事业部-体验设计专家

2023.02 - 至今

- 体验设计驱动：深度参与主导飞猪机票业务的全链路体验设计，确保产品易用性、拓展性。
- 设计范式与系统建设：核心设计范式制定与持续升级，确保跨平台的一致性与高品质输出。
- AI探索与创新落地：主动将创新思维转化为设计效率提升，引领设计方向迭代。
- 跨职能协同推进：联合业务、技术等上下游团队、寻找设计机会点、深度共创驱动价值。

## ○ 腾讯科技有限公司 | 视觉设计师

2021.07 - 2023.02

- 负责腾讯安心平台的移动端和控制台体验设计，保证产品视觉语言一致性及视觉创新；
- 基于业务制定设计策略，独立输出视觉设计方案及规范，跟进方案落地及后续迭代；
- 对现有产品主动持续优化视觉设计及用户体验，驱动或对业务产生增值作用。

## ○ 长沙理工大学 | 产品设计

2017.09 - 2021.07 本科

## 用户视角推动-三场战役

发现什么-挑战在哪-承担什么角色

2023

2024

2025

2026

**业务高速发展**  
服务链路直接影响平台信任



如何让服务更清晰、更可控  
独挡一面 制定策略

**传统搜索局限**  
用户复杂决策困难



如何让决策可感知、可被信任  
人货匹配 推动创新落地

**AI时代浪潮**  
加速智能化转型



如何定义更有价值的设计形态  
视野前瞻 重构 workflow

电商送的是货，旅行服务的是人

因此重新定义平台的职责边界

---

# PART 1 重构履约服务

---

交易结束 代表履约的开始

我负责主导履约阶段的体验重构

最大挑战-如何让服务更清晰、更可控

2023 - 2024

### 业务重视什么？

国际链路长 更具有不确定性 | 履约成为影响用户信任的关键阶段

国内 **8.5%**

13W单/日

国际 **21%**

16000单/日

### 用户真正卡在哪？

痛点集中爆发在购票后 | 服务分散在多个页面 | 缺少统一路径表达

01 值机/行李咨询 12.71%

02 中转/过境签/签证咨询 5.70%

03 发票问题/行程单咨询 3.82%

用户需要的不是更多入口，而是清晰的履约服务引导

因此建立一个全新的履约心智

突出行程中的

必经

必做

仅行程维度的服务引导

仅订单维度的关键动作

# 制定框架-通过统一入口，建立履约路径的起点

before-信息模块堆叠、难以分辨



拆分

必经（下一步要做什么）



+

必做（不做影响出行）



# 策略1: 突出必经-让服务更清晰

“购票后下一步要做什么？”



参考法-把大象装进冰箱需要几步？



行前准备

值机选座

安检登机

航班抵达

# 策略2: 突出必做-让服务更可控

## “不做会不会影响出行？”



一级关键的履约行动点  
决定能否出行 必做且明确引导



二级差异化的履约信息  
重度影响出行体验

三级通用的履约信息  
保障出行体验

## 上传证明



**需上传留学生证明** 去上传  
需护照首页、学生签证、入学通知书或学生证



## 改签费用待确认



**改签费用待支付¥300** 去支付  
请在3月12日 22:44前完成支付  
改签后航班 去:1月19日18:20 CA1234 回:2月12日12:20 KN... >  
HAN/MEIMEI | 北京-伦敦



# 全局升级-推动全链路体验改善

背景 洞察痛点 设计判断 制定框架 设计策略 全局升级



从“信息展示”

升级为清晰可控的履约体验

NPS 用户评分上涨

增加 **19PT**

CPO同比 用户咨询量下降

减少 **1186**



## 用户视角推动-三场战役

发现什么-挑战在哪-承担什么角色

2023

2024

2025

2026

**业务高速发展**  
服务链路直接影响平台信任



如何让服务更清晰、更可控  
独挡一面 制定策略

**传统搜索局限**  
用户复杂决策困难



如何让决策可感知、可被信任  
人货匹配 推动创新落地

**AI时代浪潮**  
加速智能化转型



如何定义更有价值的设计形态  
视野前瞻 重构 workflow

传统搜索难以承接 用户的复杂决策需求

因此重新定义搜索体验的交互形态

---

# PART 2 定义AI决策范式

---

加入AI，从条件筛选转向意图理解，做好人货匹配

我负责 AI 决策体验的设计探索与落地

最大挑战-如何让 AI 决策可被感知、可被理解、可被信任

2024 - 2025

# 01 发现问题-传统搜索不满足用户的复杂需求

“用户不知道该如何做出选择”



## 用户需要反复调整条件

不断调整城市、时间、机场等筛选条件



## 面对大量结果难以判断

选项过多、信息过载、难以快速判断



## 在价格、时间、风险之间不断权衡

需要比较取舍、决策成本较高

筛选 只看直飞 家庭出行 下午出发 机场

09:30 首都T3	11:45 萧山T4	¥1460 <b>¥1400</b> 膨胀神券   3项至高减¥60 >
国航CA1708   波音737MAX8(中)		经济舱4.6折
返现金部分返¥130 > 含共享		

08:30 首都T3	10:45 萧山T4	¥1460 <b>¥1398</b> 膨胀神券   3项至高减¥62 >
国航CA1706   商飞C919(中)		经济舱4.6折
返现金部分返¥130 > 含共享		

14:30 首都T3	16:45 萧山T4	¥900 <b>¥840</b> 膨胀神券   3项至高减¥60 >
国航CA1718   空客321(中)		F2及以上会员
返现金部分返¥130 > 含共享		经济舱2.9折

超值精选 超值低价 出行无忧

**¥840** ~~¥900~~ 托运行李共20公斤  
膨胀神券 退改¥270起  
3项至高减¥60 > 经济舱 2.9折  
F2及以上会员 礼 出票后2小时内错购退票 >

延误无忧 +¥58/程 最高返¥600机票券 购买返¥66 | 更换 >

**¥855** ~~¥900~~ 托运行李共20公斤  
膨胀神券 退改¥270起  
3项至高减¥45 > 经济舱 2.9折  
F2及以上会员 礼 出票后2小时内错购退票 >

精选权益 另赠超值权益

纪念机票+2... 省心订 返现金130元 赠10

### 传统搜索（用户去货架里找商品）

1 Input层  
出发地、目的地、时间

2 Interaction层  
机械操作 挑选商品

3 Output层  
固定货架

VS

### AI搜索（根据用户意图做人货匹配）

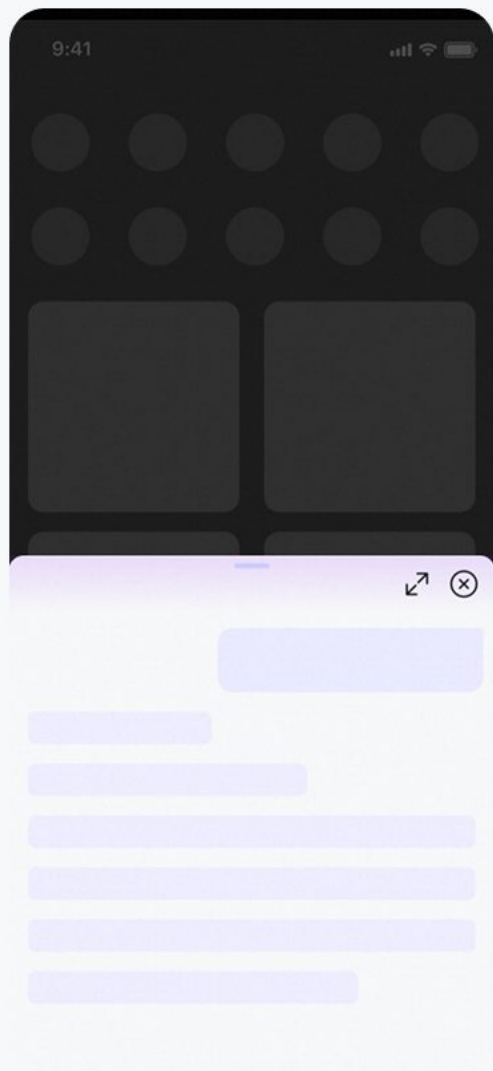
1 Input层  
自然语言输入-理解意图

2 Interaction层  
动态能力 多agent-生成候选方案

3 Output层  
生成式响应-辅助比较 帮助判断



过去-用户需要反复搜索跳转  
现在-用户只需说一句话

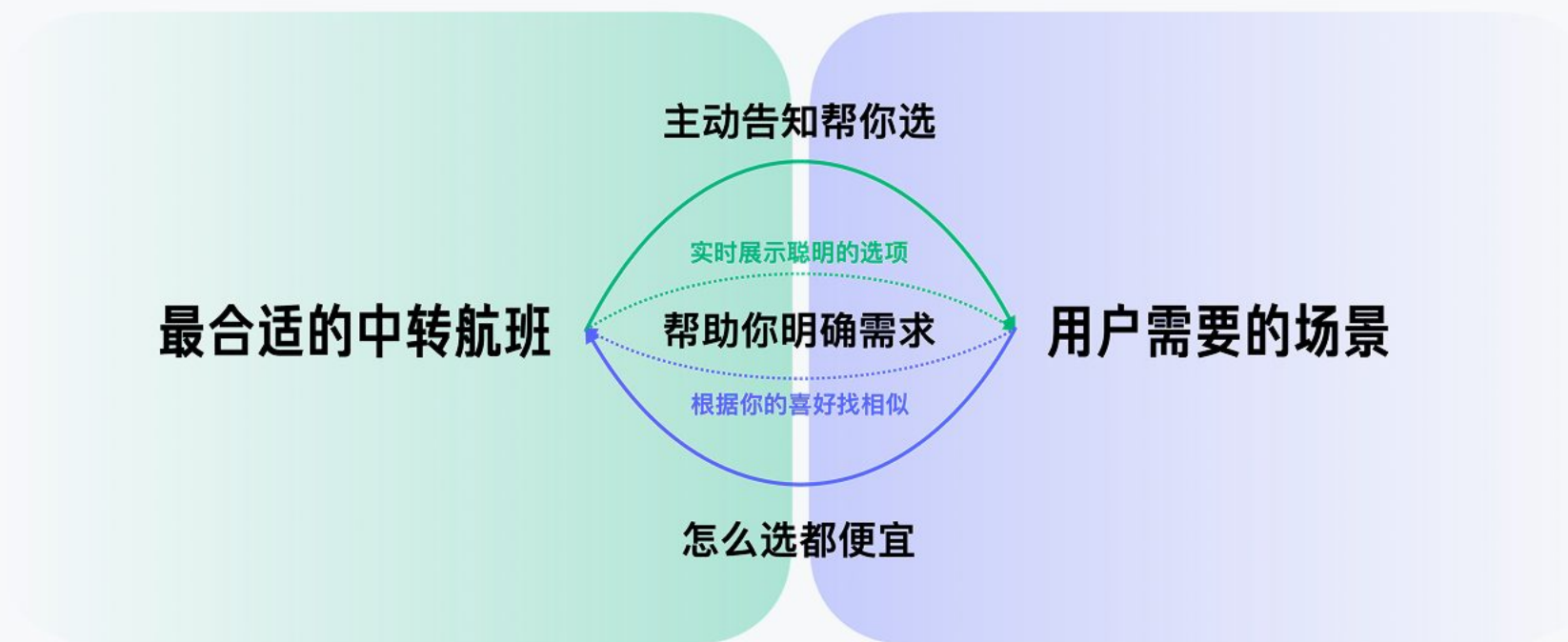


- ✓ 理解需求 → 减少表达成本
- ✓ 推进决策 → 降低选择复杂度
- ✓ 解释结果 → 建立推荐可信度

国际中转航班覆盖广/时间长/决策成本高



围绕选什么/为什么/是否可信构建决策体验



# 06 解决用户查找困难的问题，主动告知帮你选，让 AI决策可感知

## 用户找不到时出现

滑动多屏/停留过久



大家都爱问的问题，可输入，可语音

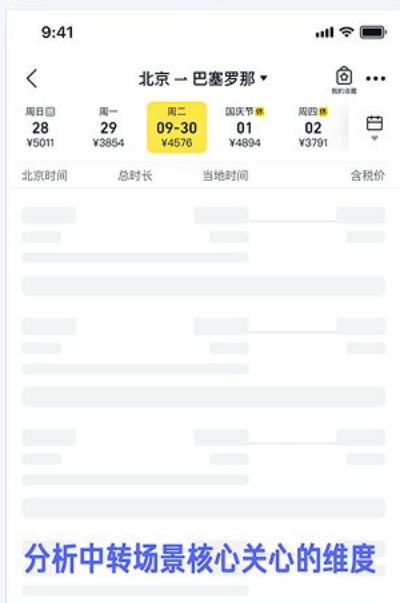
帮你选中转·怎么选都便宜 由AI生成 关闭AI

想找夜间停留，住1晚的航班 想找在迪拜中转1次的航班

带娃行李多，怎么买省钱又轻松

## 需求场景分析

自然语言转译



分析中转场景核心关心的维度

帮你选中转·怎么选都便宜 由AI生成

已收到诉求“带娃行李多，想要省钱轻松的航班”

考虑你带孩子，我们帮你寻找舒适的航班组合，避开红眼航班，这样孩子可以休息好，选择大飞机，飞行更加平稳。你有带行李的诉求，优先选择行李直挂的航班，中转不用重新值机，降低中转疲劳感。同时为你选择不要更换机场，不...

## 转译为可被搜索的条件

进行航班召回



一键帮用户执行选项和排序

帮你选中转·怎么选都便宜 由AI生成

已收到诉求“带娃行李多，想要省钱轻松的航班”

正在为您检索航班

中转要求：优先1次，2~8小时  
(避免等待或时间紧张)

时刻要求：避开红眼航班（不熬夜）

机型要求：大飞机（飞行平稳）

行李要求：免费托运+行李直挂

对比机票价格，帮你选出更具性价比的方案

## 底层逻辑按照用户最关注维度，逐步帮助用户明确需求



### 复合型标签



### 实时动态生成



### 可以手动输入叠加条件



### 智能化关联需求



# 08 解决用户难对比的问题，怎么选都便宜，让 AI决策可被信任

## 直飞时间最短

73%的用户关注时间

## 中转1次体验舒适

综合性价比

## 中转多次价格最便宜

83%的用户关注价格优惠

21:05 总10h10m 05.29 周二 17:10  
首都T4 巴塞罗那T1  
¥6306 **¥10627**  
3项至高减¥106  
比均价↓¥799  
南方航空 | 荷兰皇家航空  
直飞低价 最短时间抵达，近6小时价格直降¥100

07:25 总18h55m 10-01 周三 13:25  
首都T4 多哈 2h40m 巴塞罗那T1  
¥6306 **¥8473**  
3项至高减¥106  
比直飞↓¥2883  
南方航空 | 荷兰皇家航空  
便捷中转1次 短中转，行李直挂、流程方便，衔接紧凑不慌张

10:40 总40h20m 10-01 周三 21:00  
首都T4 塔什干 17h40m 伊斯坦... 7h20m 巴塞罗那T1  
¥6306 **¥3275**  
3项至高减¥106  
比直飞↓¥5883  
乌兹别克斯坦航空 | 伏林航空 共享  
今日低价 行程时间较长，但大机型空间舒适，且近30天价格最低

16:45 总24h5m 05.29 周二 20:10  
首都T4 巴黎 夜停8h25m 行李不直挂 巴塞罗那T1  
¥6306 **¥9728**  
3项至高减¥106  
比直飞↓¥928  
南方航空 | 荷兰皇家航空  
中转休息1晚 中转1次，夜间11:25-07:50停留，需取行李、方便过夜

行李不直挂，对夜间休息1晚是好事

07:25 总22h 10-01 周三 13:25  
首都T4 迪拜 停留久20h40m 免签 巴塞罗那T1  
¥6306 **¥8869**  
3项至高减¥106  
比直飞↓¥1829  
南方航空 | 荷兰皇家航空  
中转多玩1城 免过境签，可以游玩周边沙漠风光、野生动物表演

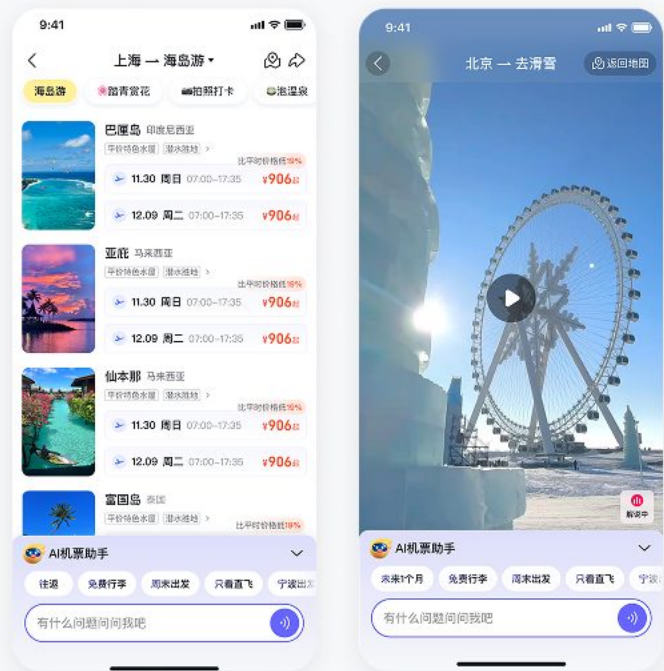
停留时间久，对中转多玩1城是好事



## 规划期-帮你想

## 预定期-帮你订

## 履约期-帮你办



偏好标签匹配

地图-视频讲解



兼顾自主性和确定性



AI服务场景覆盖



改签



报销

上线后数据

验证AI 能真实帮助用户提升旅行决策效率

日均支付航段提升

**21.2 %**

订单贡献量提升16%

日均曝光用户提升

**12.7 %**

AI使用完成率提升14%

AI时代 设计正在从“页面交付”转向“系统构建”

因此重新探索设计与生产方式

---

# PART 3 AI协同 workflows

---

AI正在重新定义设计边界

未来是人与AI协同去完成产品

最大挑战-如何定义更有价值的设计形态

2025 - 2026

## 传统设计流程

线性推进，阶段交付，依赖文档与评审驱动



线性推进、阶段交付，依赖固定稿件与人工反馈完成确认。

## AI 时代的新挑战

内容与界面持续变化，设计需要更强的适应性与迭代能力



### 01 AI 内容实时生成

内容与界面持续变化，难再用静态稿一次性验收



### 02 UI 状态动态变化

状态增多、链路变长，  
单页设计稿难覆盖全场景



### 03 需要持续反馈与迭代

设计不再是交付终点，  
而要随数据不断修正优化

### “用真实业务场景验证-AI 设计 workflows 的价值”



## “复杂表单填写转为对话式引导 + 智能补全”

### 我们解决了什么

- ☹️ 字段太多，不知道怎么填
- ☹️ 漏填、错填、反复确认
- ☹️ 多人填写流程重复

Ai拆解表单逻辑

“中转信息转为生成可判断、可行动的路径”

## 我们解决了什么

- ☹️ 中转机场具体怎么走
- ☹️ 延误了会不会影响下一程
- ☹️ 中转需要留意哪些事项



→ Ai识别中转风险



### “AI 洞察用户反馈生成可视化看板与建议”

#### 我们解决了什么

- 🙄 问题反馈分散
- 🙄 人工分析成本高
- 🙄 难以及时发现体验问题与趋势

#### 🔥 本轮核心结论

今天的核心趋势是「平台义务缺位」。机票默认捆绑延误保障未经同意扣款、页面标注「无需过境签」致旅客被拒载、未发送登机提醒导致 4 人误机、火车票抢票订单卡在「抢票中」无法取消、改签超时致失败却不承担损失、飞猪与12306抢票重复扣款——用户在购票、出行、售后三个环节都遭遇了平台「该提醒不提醒、该处理不处理、该担责不担责」的系统性缺位。小红书补充采集发现火车票抢票场景是近期用户吐槽热点，飞猪客服响应速度与携程差距明显。6 个问题中 5 个设计可直接解决。

#### 问题 1: 机票默认捆绑延误保障增值服务未经同意扣款

PO

黑猫投诉

4月21日

"我于2026年4月在飞猪旅行APP预订昆明往返北京的机票，平台在购票流程中默认勾选、强制捆绑了'延误保障'增值服务，未经本人明确同意即扣款。"

来源平台: 黑猫投诉 (浏览 6200 | 评论 38)

原始链接: <https://tousu.sina.cn/complaint/view/17395937354> ✓

对应模块: 机票下单确认页、增值服务选择区、支付页



## 过去

### 设计输出页面

信息静态化 | 迭代慢、成本高

#### TOP6 姓名证件信息修改

<b>需上传学生证明</b> <span>去上传</span>	<b>客票已提交取位申请 正加急处理中</b> <span>详情</span>
<b>LI/EI证件修改申请 待平台受理</b> <span>待处理</span>	<b>客票已取消座位 请留意后续通知</b> <span>详情</span>
<b>LI/EI证件修改申请 平台已受理</b> <span>处理中</span>	<b>取位申请处理失败 请关注后续行程</b> <span>详情</span>
<b>LI/EI证件修改申请 处理成功</b> <span>详情</span>	<b>LI/EI的护照即将过期</b> <span>去修改</span>
<b>LI/EI证件修改申请 处理失败</b> <span>详情</span>	<b>已上传学生证明</b> <span>详情</span>

## 现在

### AI 参与生成与校验

生成多套方案 | 快速验证与迭代

文件和文件夹列表:

- 目录: /map-reverse-share
- 子集: /jseeykikit-map-reverse-share.js

命令:

- 在终端中运行: `npm run dev`
- 在终端中运行: `npm run dev`

终端输出:

```
jj@kali:~/http_server$ http_server 3000  
[12/8/2024, 8:48:11 PM] [jseeykikit-map-reverse-share-local.html]  
[12/8/2024, 8:48:11 PM] [jseeykikit-map-reverse-share-local.html] 检查并启动服务!
```

Web preview: [Web preview](#)

## 未来

### 设计师定义规则，与 AI 协同

系统持续优化 | 规模化解决问题

模糊的手机应用界面截图，中心有一个巨大的白色问号。

# 其他项目提炼

复杂业务 UX × AI 决策 × 出行体验



# 腾讯安心平台小程序

品牌升级2.0 



# 项目背景 | 安心平台是实现一物一码全流程正品追溯的小程序

BACKGROUND OF THE PROJECT

## 以一物一码为典型应用场景

基于腾讯云基础设施和安全能力，腾讯安心平台以一物一码为典型应用场景打造扫码溯源/营销服务。

## 全链路追踪追溯

借助区块链平台，采用联盟链技术，整合商品生产过程、流通过程、营销过程信息写入区块链，用区块链防篡改的属性，实现一物一码全流程正品追溯。



# 前期调研 | 提升客户品牌知名度和销量，以实现乡村振兴、科技助农

PRELIMINARY INVESTIGATION

## 田野调查



## 用户访谈-绘制旅程图



## 痛点问题

### 行业痛点

信息孤岛  
商品以次充好  
数据篡改严重  
纠纷无法追责  
公信力不足

### 设计洞察

提升品牌知名度  
提升销量

## 三大需求点

全透明的采购-生产-销售流程

提升配置易用性

记录更高效

代表权威、公信的监察手段

强化视觉公信力

更全面、贴合的品牌建设与营销服务

强化视觉公信力

场景化设计

乡村振兴

科技助农

# 1 提升品牌感知 | 通过品牌屋和产品方达成定位一致

STRATEGY 1 VISUAL UPGRADE

秉承腾讯以人为本、科技向善的使命，我们和业务方达成了共识-共享信息效益的品牌主张，传递出安心平台作为科技助农产品-让信息技术普惠起来的品牌愿景。



# 1 提升品牌感知 | 清晰定位品牌基因

STRATEGY 1 VISUAL UPGRADE



设定视觉基因卡片

品牌logo

符合产品认知



记忆度/独特性

用户心智符号

第一眼印象

盾形/爱心

核心色彩

不超过两个的主色



视觉语言

轻盈 | 透明 | 细腻



图形拓展

与用户心智符号一致



图形延伸法

品牌个性

生动/温度/责任

## 2 提升使用体验 | 验证结果

SOLUTION STRATEGY



优化前

优化后

问题1

缺乏关键性扫码验证结果的直观展示

问题2

验证流程看起来复杂不够直观

问题3

不同模块的区分度不强

问题4

图标的视觉风格圆角等细节不一致

问题5

缺乏对当前结果出现反馈的处理按钮



加强背景图的品牌露出

直观的突出验证结果

相对繁杂的各类功能，验证状态才是用户排序第一的认知方式。

统一视觉风格和图标规范

卡片式布局进行功能区分

提升信息可读性在一屏内展示重要信息

强化了区块链标识的入口

利用区块链的数据不可篡改，全程留痕，可追溯的特点

# 项目成果 | 响应乡村振兴战略，启动“安心农产品计划”品牌活动

PROJECT OUTCOME



# 神奇农货在哪里

## 百大地理标志农产品主题数字藏品

腾讯联合农民日报发行的首款AR数字藏品，被纳入“地标农产品中国行”系列活动之一  
我主要负责插画布局/颜色/纹理/排版等主风格稿的复用及规则的制定

上线数据：首周访问量突破16万

其他项目 | 神奇农货在哪里



### 项目背景

为了助推安心平台快速打开市场，实现商业价值的突破，在农业农村部指导下，腾讯安全联动农民日报社共同启动了「安心农产品计划」地理标志农产品品牌助力行动，通过在科技助农的赛道上持续深耕，提升腾讯安心平台的产品认知、传递腾讯通过数字技术助力乡村振兴的责任形象。

### 设计说明

通过数字藏品的活动形式建立用户和农品的关联，运用区块链的独有性和稀缺性  
激发用户转发、收藏、助力、打call的欲望  
提升区域标杆农产品知名度，加深农产品品牌文化印记  
将农产品图形化、可视化，凸显农产品的品质特征以及地域属性  
中国有五千多年的农耕文化，传统古风古韵更加贴合农产品的文化气息，画面设计风格运用古风插画的形式，消费者从文化层面更易于接受  
对于农产品更容易产生共情和历史传承的使命感

其他项目 | 神奇农货在哪里

### 元素定义-形 (表现形式)

根据农产品的生长环节和标志特征提取表现形式



- 符合地标农产品的标准外形轮廓，用矢量线条简化
- 提取农产品标志性特征，例如大闸蟹的金爪/白肚/青背/黄毛
- 农产品的颜色用边界清晰的色块区分
- 阴影使用同色系笔刷处理
- 还原农产品实际的生长环境

其他项目 | 神奇农货在哪里

### 元素定义-色 (画面色调、色彩)

来源于中国古典色色指南-提取中国传统色卡



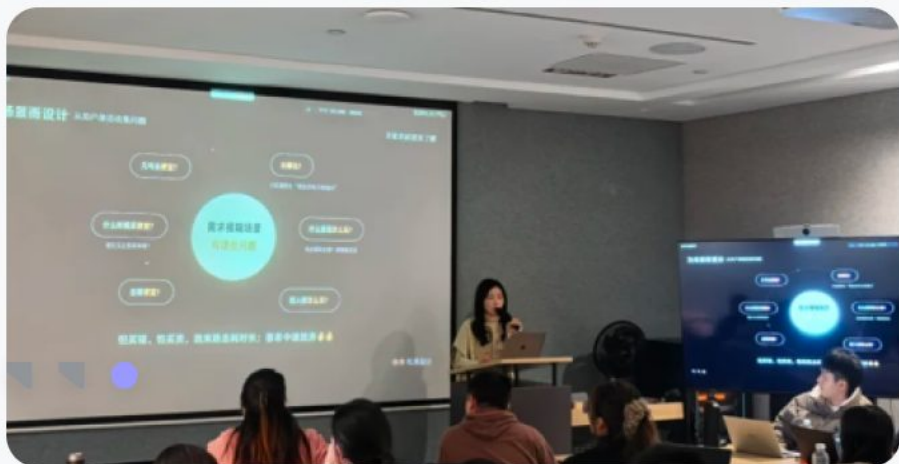
其他项目 | 神奇农货在哪里

### 元素定义-构

通过元素的搭建-定义-快速输出55款农产品



# 行业影响-拉通一线用户声音与设计团队的认知



问题: 机票联订活动, 更多用户认为是低价...

原语1: 避坑飞猪!!!

原语2: <http://xhslin>

原语3: 真是有点恶心

正向交易



问题:

还车验

商家验

原语:

1, 在新疆... 题你看... 们才说... 60元加油... 程。5, ... 抱歉了!

1.车辆归... 这期间车...

机票辅营

问题: 用户认为下单... 明细页面看到了很多...

原语: <http://xhslin>

问题: 用户买错目的... 复是无法免费退款...

个人专利

12项

团队专利

20项+

一种基于自然语言输入的线路种草与多目的地行程规划方案

专利申请

面向履约期的智能体处理系统

专利申请

提案人姓名 刘焯

提案创建时间 2025-12-23

提案递交时间 2025-12-29

创新提案编号 CXTA173791

一种基于智能拼假与地图展示的出行决策方案

专利申请

提案人姓名 刘焯

提案创建时间 2025-12-23

提案递交时间 2025-12-23

创新提案编号 CXTA173791

面向模糊意图用户的AI低价搜索重构方案

专利申请

提案人姓名 刘焯

提案创建时间 2025-05-06

提案递交时间 2025-05-06

创新提案编号 CXTA173791

一种基于语音交互与地图可视化的AI旅行规划设计

专利申请

提案人姓名 刘焯

提案创建时间 2025-06-06

提案递交时间 2025-06-06

创新提案编号 CXTA173791

智能语音决策数字人订票助手

专利申请

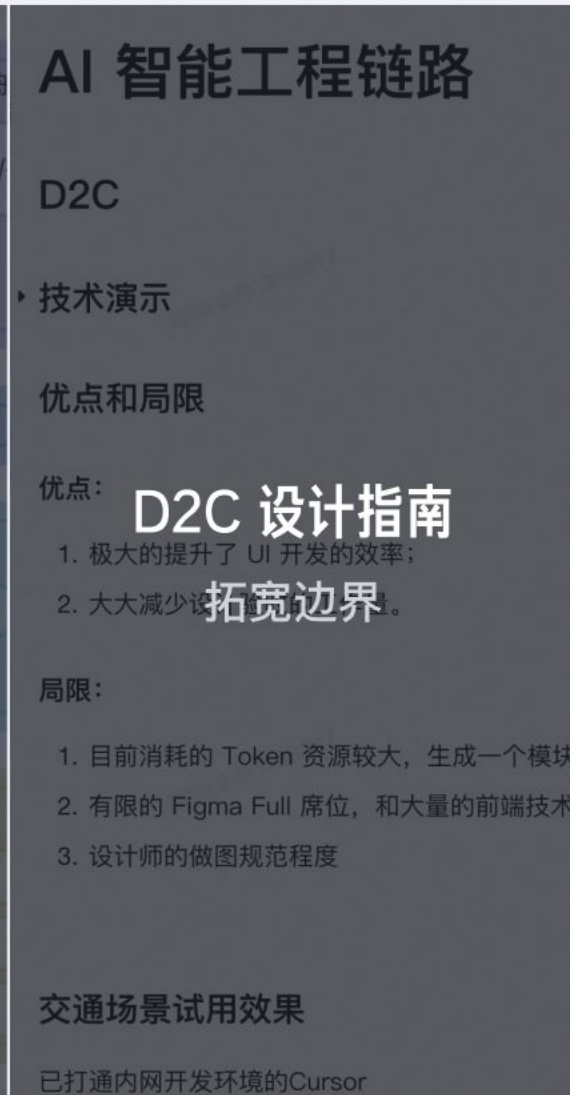
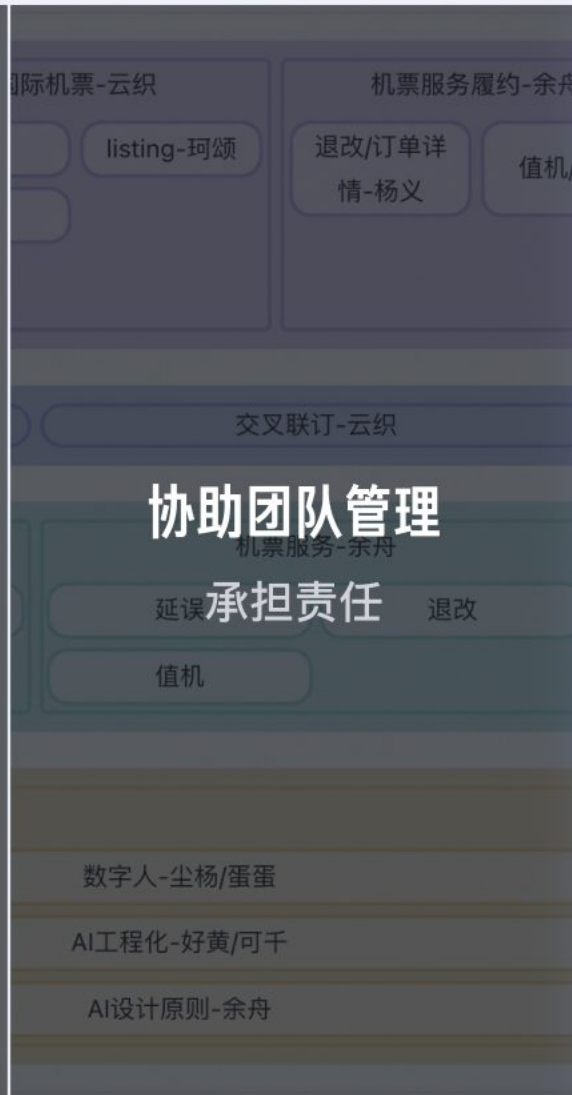
提案人姓名 刘焯

提案创建时间 2025-06-18

提案递交时间 2025-06-19

2025创新提案编号 CXTA173791

提案人部门 飞猪-飞猪-设计部-大交通行业设计



## 真正的变化并非替代，而是“分工的进化”

### AI的核心价值在于

高效处理那些重复、繁琐的“执行”任务，解放双手。

解放双手

### 不再去设计ai的页面功能

不再做一些重复性的工作，更应借助工具提升效率

提效优先

### 设计师应该定义逻辑

和技术做融合，并更牢固地把握创意的主导权与价值的判断权

进化融合

未来，属于那些善于用 AI 放大自己想法的超级个体

# PORTFOLIO

复杂业务 UX × AI 决策 × 出行体验



LIUYE