

后疫情时代 AI 助手迎来爆发机遇 百度景鲲:可从人群和场景出发“破圈”



当前的痛点与壁垒

虽然AI助手因为突发的疫情获得一波普及应用潮，但景鲲也承认，现在的AI能力跟好莱坞电影里的相比还差十万八千里，“AI助手主要靠技术驱动，需要一个个(技术)坎突破。像我们投入比较大的交互方面，现在是语音对话的交互，逐渐会有更丰富的，像人脸、手势、动作、眼神等辅助性交互，还有唤醒和误唤醒的更新定义，还要考虑隐私的保护等等，依然要很多的技术突破。”

景鲲进一步解释说，这些技术的突破是逐步演进的，背后是一套类似搜索引擎的自学习系统，搜索人多、数据多，点的人多，结果越准。此外，另外一大挑战是用户对AI助手需求边界的延伸，

“更多、更广泛的设备，会给用户需求的满足带来更多选项、选择。随着说法越来越多，多选项越来越准，这是一个慢慢长大的过程，但不可能要求一个小学生明天就变成成年人。”

除此之外，当前的AI助手行业，主要由百度、小米和天猫精灵三家占据大多数市场，对用户和产业链上下游厂商来说，都存在着需要“三选一”的问题。

对此，景鲲表示，“现在不是三方割据状态，而是开放和封闭的对抗关系。我觉得开放肯定会赢封闭，主要原因用户选择是开放性选择，用户不希望被束缚在某个体系下，不希望今天买了某家厂商设备导致所有设备都选择这家厂商。从美国的发展趋势来看，也是

在上周末由中国计算机学会联合雷锋网等主办的2020全球人工智能和机器人峰会上，与会的2000多名专家、学者的注意力大多集中在了5G基建、新能源汽车充电桩、大数据中心、工业互联网等七大新基建领域之上，没想到在疫情后给行业报出第一波喜讯的，反而是很多家庭已见惯不怪的AI助手领域。

据百度智能生活事业群组总经理景鲲介绍，小度助手作为中国最大的对话式人工智能操作系统，在疫情大考中获得迅猛增长。今年3月，小度助手语音交互次数达到65亿次，是去年同期的近3倍；小度智能屏的使用量增幅显著高于手机，屏上观看长视频的时长增长率高于传统网络视频平台，观看短微视频的时长增长率也显著领先。不仅如此，小度助手的合作伙伴数量已经超过500家，开放平台上的技能开发者数量超过4万人。

景鲲指出，面向后疫情时期，家庭场景下的智能生活将迎来新机遇，尤其是在家庭娱乐、家庭教育、家庭游戏、家庭医疗、家庭电商等方面。比如，儿童教育需求下，智能屏集英语听说读看练等为一身，并有内容过滤、距离提醒、时长控制等平衡儿童学习与保护的功能；家庭娱乐方面，除了视频、直播和在线游戏等内容服务，无论用户是想居家健身还是查找菜谱，都能通过智能屏实现，以更多形式为用户提供更美好的智能生活。

■新快报记者 郑志辉

从原来的群雄割据状态，到现在已经互联互通，让用户选择。中国未来的状态也会是这样。”

“破圈”的两种方法

后疫情时期家庭智能生活出现的新变化，意味着“破圈”成为智能助手行业未来发展的大趋势，百度就此提出了从人群和场景出发“破圈”的思路。

景鲲表示，小度助手破圈的方式有两种：第一种思路是在场景上破圈，“比如酒店场景，用户在上海佘山世茂洲际酒店的小度智慧客房，可以置身全语音交互的智能生活场景，能更加全面、深刻地感受AI技术的交互便利。还有就是车载场景AI新物种——小度语音车载支架，用户搭配手机，就可以拥有车

载内全场景的语音交互体验。”

“第二种破圈思路是已有的产品向特定人群强化，使其具有‘尖刀效应’，能撕开特定用户的需求。小度最新四款新品，面向不同人群，将产品做了特定能力的强化，分别是专注儿童教育的小度教育智能屏、小度智能早教机，覆盖更多家庭场景、降低有屏智能音箱门槛的小度智能屏Air，以及搭载百度首款针对远场语音交互研发的鸿鹄芯片的小度智能音箱2红外版。”

“在这个新品破圈的阶段，补贴依然是降低门槛、让用户以更低的成本了解产品的方式，也有助供应链更快成熟，形成‘产品成本更低、用户更接受’的正循环，所以百度对智能助手的补贴还会继续。”景鲲说。

家电清洗市场乱象丛生 乱收费和清洗效果成两大痛点

新快报讯 记者陈学东报道 你可有帮你家里的各种电器，比如空调、洗衣机、冰箱来过一次深度清洁？用干净的抹布将滚筒带擦一擦，将过滤网拆下来洗一洗就当是深度清洁？NONONO！这还远远不够！要知道，这样的应付式清洁，可完全起不到效果，导致的结果是——没有注意清洗保养的家电内部，除了会影响电器的使用寿命之外，还容易成为细菌的滋生地，变成不少疾病的“传染源”！

为了让空调更好地工作，消费者一般都会花钱找售后来清洁空调。但家电清洗市场目前乱象丛生，其中，乱收费及清洗干净的衡量标准存在差距，让很多人烦恼不已。业内人士表示，应出台统一标准，并加强监管力度，规范家电清洗行业。

清洗市场鱼龙混杂

目前家电清洗行业还处于初级发展阶段，消费者的权益很难得到保障。上个月初，家住广州市海珠区下渡路的孙小姐为了省钱，在网上找到费用仅45元的空调清洗服务，结果清洗人员上门捣鼓了十来分钟，就说空调滤网已经变形，需要更换，得再加80元。孙小姐提出质疑，清洗人员立马扔下手中工具：“不可以换，那你自己把空调装回去。”

对此，孙小姐表示既无奈又气愤。

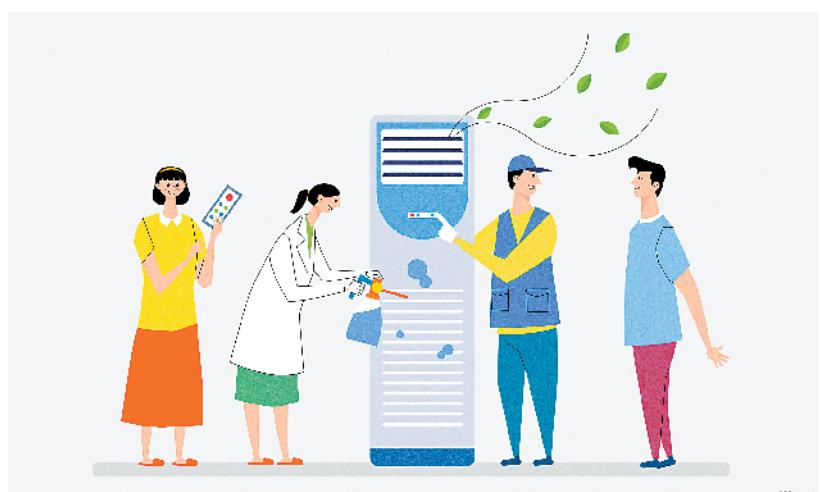
那么，家电清洁收费的价格一般是多少呢？目前家电清洗收费标准确实存在不同。以柜式空调为例，家政公司上门清洗价格在150元左右，品牌售后服务价格更高，路边的流动清洗工相对便宜，价格最低的只要几十块钱。

在58同城上，柜式空调的清洗价格随着匹数的不同，收费有差距。像一匹的柜式空调清洗，收费是80元一台；2匹的柜式空调清洗，收费为100元一台；三匹以上的柜式空调清洗，收费为150元一台。空调匹数的不同，清洁项目的不一样，收费的价格也会有差距，但基本收费范围在80元到200元内。

相关业内人士分析表示，目前，关于空调售后清洁相关的标准方面，仅有《家用空调清洗服务标准》，它规定了空调清洗服务除了检查电源线路的安全性，还要清洗过滤网、蒸发器、冷凝器等重要部件，但一些服务机构没有按照相关标准进行操作。由于缺乏统一的收费标准，给市场上不少商家留下了很多操作空间。

清洗效果难衡量

市民张女士告诉记者，近来全身皮肤瘙痒，抹了药也不管用，后来医生说是因为衣服被细菌感染引起的，很可能是洗衣机内筒污垢太多了。张女士这才



VCG供图

意识到，自己用的洗衣机两年没有清洗过了，便打电话找来家政人员，结果对方来只是往洗衣机里倒了些东西消毒就结束了。当时张女士提出质疑，对方却称现在都是这么做的。感觉不放心，张女士又从维修店里找人，拆开洗衣机才发现，内筒竟然还有一层厚厚的污垢，又进行了一次清理。

很多消费者认为家电清洗技术含量不高，通常需要先对机内部件进行拆卸，清洗完毕后重新组装，大家觉得这样的过程比较简单，其实不然。现在市面上的一些小清洗公司的工作人员业务能力有限，很多只是临时雇来的人员，简单培训就上岗了。同时，保修或者预约清洁家电的消费者基本都是外行，用户评判效果也只是看看表面是否光

洁。无法判断机器哪些地方需要清洁，哪些地方清洁得是否彻底。因此，很多消费者希望相关部门出台收费标准，比如哪些地方需要清洁，清洗部件需要多少钱，这样容易操作，也好监督。维修费用有标准可查，也会降低家电维修产生的纠纷。

“家电清洗跟打扫卫生不一样，对专业技能要求更高。”家住天河北路的市民郑先生说出自己的担忧。他表示，他也意识到家电清洗保养的必要，但现在这个行业服务水平参差不齐，如果选择不慎，不仅清洗不了，还会毁坏家电。对此，业内人士表示，目前这一市场竞争白热化，但行业确实缺乏统一的技能培训体系，市场缺乏准入门槛，亟待树立行业规范。