

3·15 消费特刊

科技篇

“诚信经营,品质消费新时代”

2023年“3·15”,本报推出“诚信经营,品质消费新时代”大型消费服务特刊。围绕各行业消费场景,让优质品牌展示诚信经营风采,树立行业榜样。

华为全屋智能空间3.0

声光美学尊享 | 主机联网可控
AI语音 AI传感 | 丰富鸿蒙生态

质量为本,创新为先,华为助力中国房地产业品质化、质量化转型。从政策到产业,华为全屋智能支持中国房地产品质化、智慧化转型,打造一个丰富多彩智能家居生态系统,持续引领行业创新。2021年4月,国家十六部委联合印发了《关于加快发展数字家庭 提高居住品质的指导意见》,目标到2025年底构建比较完备的数字家庭标准体系与有序发展的数字家庭产业生态。就在同月,华为发布了全屋智能解决方案,华为常务董事、终端BG CEO、智能汽车解决方案BU CEO余承东宣布将“为行业打造一个丰富多彩智能家居生态系统,持续引领行业创新”。



华为全屋智能空间3.0

声光美学尊享 | 主机联网可控
AI语音 AI传感 | 丰富鸿蒙生态

2022年11月,华为全屋智能3.0解决方案发布,充分体现了从国家政策到经济发展对全屋智能形成的高度共识,也再次印证了“华为效率”,以及产业各方对实验室共创共赢模式的一致认可。

特色推荐:2月24日,华为方舟壹号空间智能开放实验室于深圳正式开幕,实验室目标打造“我国权威的全屋空间智能实验室”。紧随潮流,全国首家千平独立华为全屋智能体验馆也将在3月份于重庆开业。华为全屋智能的目标是“有电的地方就可以走向智能化”,通过华为方舟壹号空间智能开放实验室的建立和全屋智能体验馆的落地,有利于让中国行业企业通过全屋智能这一“颠覆性的技术”,开启一个巨大的产业新赛道,走在全球空间智能化的最前列。



SERES 赛力斯汽车



赛力斯汽车始终以“新能源技术自持者”为定位,坚持技术自持自研,推出符合未来用户需求的新技术、新产品、新模式,为用户持续提供超越预期的高端智慧电动车出行体验。

赛力斯汽车基于“以用户为中心”,提出“无忧服务”理念,通过提升包含网络能力、服务能力在内的愿景、理念与执行标准等方面的软实力,优化用户体验,构建包含“全心服务流程”、“服务体验五大标准”和“愉悦之旅”在内的三大服务愿景。以“信赖、温度、智能”为尺度,通过硬件配套与服务体系的双重路径,围绕“看车、选车、购车、用车、养车”全过程,构建全生命周期的用户体验。例如,2022年底,赛力斯汽车优化了首保接待流程,通过做好与用户在用车服务阶段接触的五个First time(初次联系、初次见面、初次等待、初次维保、初次回访),让用户体验到管家式服务;此外,针对冬季开展专项服务,推出暖冬活动等,提升用户冬季场景出行体验。

特色推荐:赛力斯在不到一年时间里,推出了三款车型:智能豪华电驱SUV问界M5、豪华智慧大型电动SUV问界M7、智慧豪华纯电SUV问界M5纯电版,全面涵盖增程、纯电技术路线,为用户提供多场景出行体验,打造差异化的高端智慧产品矩阵。依托强大的技术储备和研发实力,三款“上市即热销”,交付量稳步提升。目前,问界系列累计交付量已超过8万辆,市场表现抢眼,成为成长速度最快的新能源汽车品牌。



喜马拉雅

保障消费者权益方面,喜马拉雅客服拥有专业的投诉处理团队,并建有完整的投诉处理流程;

投诉渠道监控:喜马拉雅与多家政府及民间机构建立投诉快速处置小组,通过互联网平台方式受理、处置消费者合理诉求,涵盖了市场监督管理局、消费者权益保护委员会、工信部、黑猫等;截至目前,与喜马拉雅开展合作的机构一共有6家,在线平台转办的投诉,喜马拉雅会在3天内联系解决,保护消费者合法权益。喜马拉雅始终践行“以用户为中心”的准则,不断追求为用户带来更好的服务体验,服务结束后邀请用户对服务体验进行评价,了解用户对服务过程是否满意,并根据用户反馈持续优化服务流程;



对于行业内主要衡量服务质量的接起率、满意度、首解率等指标,喜马拉雅均达到行业内的高水准。

特色推荐:在保障消费者权益方面,上海浦东消协高度认可喜马拉雅在消费维权上的工作,授予喜马拉雅“消费维权联络站”荣誉;经上海市闵行区市场监督管理局推荐和市局领导审核,喜马拉雅评为“上海市放心消费优秀单位”。



携程旅行

随着愈来愈多的老年群体加入旅行大军,针对该群体的出行需求,携程持续优化产品、推出创新服务举措来提振旅游消费信心,优化客户体验。

其一,网页端、手机客户端两方面进行改造,尤其推出携程APP“关怀版”。网站上添加了无障碍工具栏,支持对全网站页面上的字体放大缩小、工具栏上还有语音朗读、大鼠标、高对比度等功能辅助视障和听障人士完成旅游产品的浏览和下单动作;其二,为老年群体提供一对一的人工客服专线。考虑到仍会有部分群体由于各种原因依然无法操作使用改造后的网站,因此创新性地开通并提供了老年人专线电话,由专属的人工客服服务于老年群体,根据老年用户的需求提供相应的代为筛选产品、代为下单、代为取消预订等服务。

特色推荐:3月,内地出境直飞周航班量预计超2000班次,携程平台上机票搜索热度已达到2019年同期约八成水平。不过由于供应端仍相对紧俏,部分目的地旅游产品的价格依旧处在高位,一定程度上令想要出境旅行的游客望而却步。在此背景下,携程自2月中旬起推出了“318全球旅行划算节”,覆盖中国香港地区、中国澳门地区,以及日本、马尔代夫、泰国、新加坡、马来西亚等逾百个海内外旅行热门目的地,以优质旅行产品和狂欢优惠价激发用户旅行欲望。



58同城

为满足用户高品质服务需求,58同城充分发挥互联网科技平台属性,深耕用户消费场景,以数字化、线上化为主导重塑整个服务交易流程,带动本地生活服务质量和效率双提升。

围绕用户不断涌现的多元消费需求,58同城持续打磨服务标准,提供包括家庭保洁、家电清洗、保姆月嫂、放心搬家、洗衣洗鞋等服务品类,每项服务均明码标价,为消费者提供加价保退、不满意复工、24小时维权渠道等保障措施,构建放心舒心的消费环境。针对优质劳动者稀缺的情况,58同城还联合商家对从业人员进行在线培训和直播教学,增加专业清洁装备,提升家政人员的职业认同感,吸引更多劳动者加入家政服务行列。



未来,平台将持续从规范服务标准、智能化升级等环节发力,引领本地生活服务业向好发展。

特色推荐:开年就业招聘迎来小高峰,58同城紧跟政策指导,在线上、线下开启一系列就业活动。线上开展2023年薪动节“前兔似锦 开工大吉”“春风送真情 援助暖民心”等招聘活动,线下与地方政企联合举办春风行动系列招聘会,拓宽求职者就业渠道。

针对重点就业群体,例如高校毕业生,58同城、中华英才网与新华网共同推出“新华英才大学生就业服务云平台”,启动“中国就业力大学生就业促进专项工程”,并相继展开了“新”选好雇主系列活动、产教融合人才就业计划等项目,以智能化服务促进大学生就业。



商汤 sensetime

作为人工智能软件公司,商汤科技以“坚持原创,让AI引领人类进步”为使命,“以人工智能实现物理世界和数字世界的连接,促进社会生产力可持续发展,并为人们带来更好的虚实结合生活体验”为愿景,在此背景下,2022年8月商汤科技重磅推出首个家庭消费级人工智能产品——“元萝卜SenseRobot”AI下棋机器人。

“元萝卜SenseRobot”AI下棋机器人通过AI深度学习和自我训练,棋力水平达到大师级,无论初学者还是已经具备一定象棋水平的玩家都能找到适合自己的对弈等级。不仅如此,它还能让全家人一起出谋划策,共同挑战,提升孩子与父母、长辈之间的互动感,成为全家人的情感纽带。让孩子从电子屏幕中跳脱出来,在学棋、下棋的同时,还能提升专注力,保护视力不伤眼。

特色推荐:商汤科技“元萝卜SenseRobot”AI下棋机器人获得中国象棋协会权威认证,融合了传统象棋文化和人工智能技术,包含AI学棋、残局挑战、棋力闯关、巅峰挑战等多种模式,不仅可以陪伴孩子学习、对弈象棋,还能锻炼思维、保护视力,并进行行业象棋技术等级评测,让孩子玩有所得,学有所成。

自2022年10月以来,商汤科技还分别在上海、深圳、杭州及西安举办了四场“元萝卜杯人机巅峰对决”挑战赛,带来了人工智能技术与顶尖头脑之间精彩的“智慧碰撞”。

