

指尖经济

走进我国首家第四代“互联网+”政务服务中心——

变“群众跑腿”为“信息跑路”

本报记者 王晋 庞彩霞

阳光明媚,咖啡香浓。

走进广州市政务服务中心琶洲分中心,你会有一种错觉——进入了一家互联网创客中心。这里没有传统的柜台、叫号机,没有嘈杂的背景音,一个个开放式的办公桌、温馨的无声叫号系统、依托互联网技术的便捷办事效率、生机勃勃的绿植让人感到很温馨。进门处,政务机器人“大海”会回答办事人常问的问题;等候区,政务机器人“小珠”会为您端来一杯咖啡。

每年春秋两届的广交会吸引着来自世界各地的数十万名客商。就在广交会主展馆对面,广州市政务服务中心琶洲分中心(海珠琶洲政务客厅)成了企业与群众办事的新窗口。

广州市海珠区人民政府政务管理办公室党组书记、主任蒋薇告诉记者,广州市海珠区按照“以区为主、市区联动”的机制,以“聚焦琶洲,服务全球”的视野和“互联网+”的理念,创新O2O政务服务模式,全力打造集自助服务、网上服务、现场服务、移动服务于一体的全国首家“互联网+政务服务中心”,给企业和群众提供“有温度”的政务服务。

2015年8月30日,琶洲分中心被评定为中国首家第四代政务服务中心。第四代政务服务中心可谓“只此一家,别无分号”。让我们看看不同时期政务服务中心的特点:第一代政务服务中心的供给方式是分散式,以部门独立服务为特点,使用的信息技术是局域网;第二代政务服务中心的供给方式是集中式,以一窗式办理为特点,使用的信息技术是互联网;第三代政务服务中心的供给方式是集成式,以一窗式服务为特点,使用的信息技术是物联网;第四代政务服务中心的供给方式是“互联网+”,以多渠道通办为特点,使用的信息技术是大数据云平台。

大厅内,设置了咨询接待和商务服务区、智能无声取号区、一对一VIP窗口服务区、自助咖啡等候区、远程视频联审会办区、政务机器人智能交互区、琶洲“易政通”O2O网上运营中心、“海珠政务通”24小时“不打烊”自助政务服务区、琶洲创客咖啡屋等。在这里办事,人们可以充分感受到“互联网+”的魅力。

通过整合政府服务资源,前端整合构建综合政务服务窗口和市区统一的政务服务信息系统,这里共设置了11个服务窗口,为企业提供注册登记类、建设工程类、民生服务类、通关贸易类4大类服务事项,集成市级1141项和区级443项政务服务事项;后端建设数据共享交换平台体系,通过线上线下一体化管理,实现“一窗口受理,一平台共享,一站式服务”。

“我们有几个特点:第一,企业或群众在这里能一站式办理市区两级的相关业务,在一般的政务中心,市级的只办市级的审批业务,区级的只能办理区级的审批业务,我们是联动联动。遇到一些特别复杂的事项,我们就启动市—区实时远程协调机制,通过实时视频进行远程审批辅导,就像开一个小型的视频辅导会一样,为企业提供即时、专业的审批咨询服务,办件当场就可办结。第二,我们在广交会主场馆对面,海关也进驻这里。每年的广交会吸引了不少海外客商,他们有大量业务需要办理,我们可以提供一站式服务。第三,在广州市‘十三五’规划中,提出高水平规划建设琶洲互联网创新集聚区,形成广州科技进步新引擎。目前,腾讯、阿里巴巴等一批互联网巨头落户在此,这些企业入驻后的很多项目审批手续在这里可以一次搞定。”广州市政务服务中心琶洲分中心副部长冯智超说。

记者看到,琶洲互联网创新集聚区正在如火如荼地建设,这里是广州经济发展的新引擎,与珠江新城、广州国际金融中心一起将被定位为广州市经济发展黄金三角区。广州市人大常委会主任、时任广州市市长陈建华高度重视琶洲片区的发展规划,提出“要将琶洲西区建设成为广州2.5版本的CBD,要为琶洲互联网创新集聚区重点企业提供VVIP审批服务”。

一切为了企业、一切为了群众,他们整合了互联网+政务服务、互联网+中介服务、互联网+信息服务、互联网+移动服务。强化部门协同联动,打破信息孤岛,畅通政企对接渠道的同时,也促进政府部门审批信息衔接,以线上一网式办理+线下一窗式办结的O2O政务服务模式,变“群众跑腿”为“信息跑路”,变“群众来回跑”为“部门协同办”,变“被动服务”为“主动服务”,不断提升政务服务水平和群众满意度。

自今年6月30日正式对外服务以来,这里一直很忙。截至2016年11月,该中心共为上海复星集团、阿里巴巴、腾讯、国美等企业提供审批辅导和代办服务80多次。其中,腾讯项目通过全流程免费代办服务,实现用地审批阶段手续仅用时8个工作日。促进了腾讯、上海复星集团、阿里巴巴、唯品会、环球市场、国美集团、小米公司、YY语音等8个项目在2016年10月前动工建设,节省审批时间1188个工作日,审批成本节约50%,促进项目审批提速33%。



广州市政务服务中心琶洲分中心是我国首家第四代“互联网+”政务服务中心。这是窗口工作人员为企业提供热情便捷的服务。 鲁鹏摄

本版编辑 来洁

今天,科大讯飞、百度等已经成功让电视机、汽车能“听懂”你的话——

人工智能:聊着天连通全世界

本报记者 余颖

想象一下,你坐在车里,对着空气说,“我想在附近找个地方吃饭”。你的车会立即回答说“已为您找到附近10个餐厅”。你接着说:“我想吃火锅,还想看电影。”汽车会筛选出周边有电影院的海底捞大钟寺店。如果你说现在前往,导航就会立即开始线路规划。

注意,整个过程,你不需要说类似“嘿,siri”这样的唤醒词,也不需要动手进行任何操作。对于开车过程中经常冒险调整导航线路的司机来说,这套名为“飞鱼助手”的语音操作系统简直是梦寐以求的行车神器。

现在,讯飞、百度等企业的人工智能已经把科幻片一样的黑科技变成了现实。不仅汽车,电视机、电冰箱、电灯,任何你能想到的电器都能跟你愉快地聊天,并按照语音指令完成各种操作。

所听即所见 世界第一的智能语音是什么样

计算机时代,输入的主要工具是键盘。人工智能时代,语音输入成为主流。而在这方面,中国走在了世界前列——科大讯飞公司已经连续11年获得全球语音合成大赛冠军,百度语音也在今年被MIT科技评为2016年十大突破性技术之一。

目前,两家公司对外公布的语音识别率都是97%。这意味着什么呢?

百度首席科学家吴恩达讲一口软糯的美式中文,记者注意到,当他说到“长段语句”时,最开始系统误听成了“长男语句”。但是经过两三句话后,结合上下文的“音频切分”“切成短的去识别”等内容,系统自动将“长男语句”更正为“长段语句”。

讯飞的语音识别同样达到了高精度。当讯飞集团董事长刘庆峰用带着浓重口音的普通话快速演讲时,显示屏不仅实时出现了中文,还能同步翻译成英语、维吾尔语、日语、韩语等十几个语种。

毫无疑问,新技术已经为人工智能装上了一对堪比真人的“耳朵”。不过机器能听人说话只是第一步,要实现无障碍的语音交流,还需要系统会说话,而且要像真人一样说话。

讯飞的普通话语音合成系统达到了4.5分。也就是说,讯飞语音合成的普通话,比大多数人都要标准、自然。公司在此基础上开发了特殊音色,想让机器给你模仿一段郭德纲的声音或者模仿一段林志玲的声音都没有问题。

百度语音主要聚焦在为合成语音“加入情感”,目前可接近真人发声效果。现场测试表明,57%的用户无法区分真人语音与合成语音,基本可代替真人讲故事。《读者》杂志使用百度的情感语音开发“听书”功能,为农村的留守儿童、老人以及不便阅读的残障人士提供近似真人朗读的听书体验。

可应用在翻译、智能家居、车载系统等领域

人工智能能听会说,能在各种语言之间无障碍切换,最直接的应用领域就是翻译和速记。

今年11月,上海高级法院招待了11个国家的法院法官和高层管理。讯飞的翻译转写平台为会议提供多国语言的实时翻译,得到了参会国际专家的高度评价。普通消费者想要体验,可以使用讯飞输入法、百度输入法的语音输入,比打字快得多。

人工智能更大的“野心”是让一切物体都有耳朵,都会说话,特别是智能家居领域,

是任何一个企业都不想放过的入口。今年5月谷歌推出了谷歌家庭,苹果更新的iOS10里加入了家庭板块,亚马逊的echo试图用一只音箱操控家里的冰箱、洗衣机、空调等全部家电。讯飞则将自己的语音交互解决方案称为aiui系统,其核心依然是用语音连接全世界。

除了能够跟汽车无障碍沟通的“飞鱼助手”,讯飞的电视机操作系统也已经广泛应用。操作者只要说出“安徽卫视”“中央一台”“锦绣未央第十集”等要求,电视就会自动切换。如果说“我想学英语”“我想玩游戏”,电视也会自动打开应用程序。最令人惊讶的是,在欣赏《冰雪奇缘》中听到好听的歌曲,操作者问“这首歌是什么名字”,系统很快在后台识别,搜索出了《let it go》。整个过程中,系统准确无误地完成了多轮对话和上下文理解,完全没有其他系统例如苹果siri对话时的断续感。

免费开放的系统 所有企业都可以使用

讯飞语音和百度语音的背后都有一个聪明的脑袋:讯飞超脑和百度大脑。简单地说,这是一种深度学习的云端计算机。讯飞超脑和百度大脑都是开放的系统,通过软件开发工具包(SDK),其他企业可以免费应用这一服务。

作为语音市场的大哥,讯飞在这一领域深耕近20年,能提供从芯片到后台的本地引擎,再到后面的云传输、语音服务的整套解决方案,占据了超过80%的市场份额。

青岛海尔克路德机器人应用了讯飞系统。公司市场部工作人员苏青竹告诉记者,讯飞进入市场早,技术好,他们已经合作多年。现在克劳德机器人可以担任幼儿园老师,在青岛流亭机场担任人工客服,还为泰康人寿定制了保险客服版本。

据介绍,讯飞语音和人工智能开放平台已经覆盖8.9亿终端用户,20万位开发伙伴,每日提供30亿次的服务,其中仅机器人领域全球3000多家机器人采用讯飞技术大脑。百度也在2013年对外开放了语音技术服务,很快得到了市场认可。自上线以来,每日在线语音识别要求从500万次上升到1.4亿次,在线语音合成每日请求达2亿次,开发者数量超过14万人。

爱奇艺公司就应用了百度的语音模块。公司技术总监吴桂林问自己手机上的爱奇艺客户端:“成龙儿子演的电影?”屏幕上立即出现了房祖名参演的电影。

“别看就一句话,但系统不仅要识别我说的话,还要懂成龙、儿子和房祖名的关系,并完成搜索,难度相当大。”吴桂林表示,爱奇艺从2013年和百度合作,应用了百度语音助手,并开发了语义分析技术和知识图谱。目前,爱奇艺用户每天使用语音搜索超过100万次,而且呈现成倍增长。

“识别准确率高、软件开发工具包(SDK)应用方便、技术支持随时到。”吴桂林总结百度语音助手的好处时,特别强调了免费,“我们和百度合作的时候,只有百度语音没有真正的流量限制”。

“未来我们会有陪伴机器人、个性化私教、音乐作曲、机器人医生等等。”吴恩达对人工智能的未来寄予厚望,但他认为任何一家公司都无法独占这么多领域和机会,“所以我们的目标就是把人工智能技术输出给大家,近期百度语音开放平台再开放四项免费语音技术:情感合成、远场方案、唤醒二期技术和长语音方案,希望支持其他企业探索有潜力的项目”。



百度语音的特点是为合成语音“加入情感”。《读者》杂志使用百度的情感语音开发“听书”功能,为农村的留守儿童、老人以及不便阅读的残障人士提供近似真人朗读的听书体验。



科大讯飞已经连续11年获得全球语音合成大赛冠军,语音合成的普通话比大多数人要标准自然。除了能跟汽车无障碍沟通的“飞鱼助手”,讯飞的电视机操作系统也已经广泛应用。 本报记者 余颖摄

如果人工智能取代77%的工作

若瑜

近期,美国一家人工智能公司的CEO向美国当选总统特朗普写信,建议他不要忽略人工智能在国家战略中的重要性,并提醒他中国已经加入到人工智能的全球竞争中,且实力不容小觑。

的确,跟前几次科技浪潮的跟随者角色不同,在人工智能时代,中国企业罕见地站到了第一阵营。讯飞、百度、搜狗、淘宝,这些国人熟悉的名字背后都有人工智能的支持。

然而,人工智能技术的发展对现有劳动生产力素质、产业结构、就业形势形成了巨大冲击。例如,讯飞跟教育部考试中心合作,在江苏、湖南等地的高考和研究生考试中,机器只要学习500份专家改过的卷子,就可以为其他几十万份卷子评分;在法院系统学习了最高法院科技法庭的司法大数据后,就可以对一线法官的判案提供参考意见。

基本上,人工智能学习顶尖专家知识以后,就能达到一流专家水平,从而超过90%的普通专业人。因此,《科学》杂志判断,到2045年,全球50%的工作岗位将被人工智能取代,而在中

国这个数据是77%。也就是说,30年之内,我国每4个工作中至少有3个会被人工智能取代。

业内人士预测,未来翻译、速记、人工客服等直接输入输出信息的工作多半会被人工智能取代,工程师、教师、医生等需要经验、判断、天赋的工作会在人工智能的帮助下提高效率。

人工智能将分担人类的劳动,让人类将有限的时间和精力投入到更加广阔的创新创业活动中去。这是产业升级的大趋势,也是人力资源升级的倒逼机制,必须要尽快适应。

今年的G20杭州峰会已经将创新增长方式设定为重点议题。峰会前的二十国集团工商峰会上,习近平总书记点名人工智能,认为其将给人们的生产方式和生活方式带来革命性变化。在推进中国制造2025的过程中,我们如果能抓住人工智能产业机遇,将会在全球的价值链中拥有更大的话语权和影响力。作为劳动者,我们也必须尽快找到自己胜过机器人的核心竞争力,才能享受科技带来的便利,而不是成为科技前进的看客。

短视频社交走红,用户持续爆发式增长——

快手:做简单好用的短视频

本报记者 秦海波

快手是一家相当低调的公司。日活跃用户超过4000万,在短视频社交领域行业第一。但是,各媒体对于快手的报道很少。这和快手创始团队的理念和风格有很大关系。

在快手CEO宿华看来,快手的核心优势可以用8个字来概括:简单、好用、真实、有趣。“快手尊重用户,在满足用户需求的同时,尽可能不打扰用户。”宿华说,“真正伟大且成功的互联网产品,必须极简、干净、易用。”正如iPhone只有一个home按键,Google只有一个搜索框。

从文字、图片到视频、直播,每一代的内容形态都诞生了一批相应的平台级独角兽互联网公司。在这个过程中,内容可视性越来越强,表现形式越来越丰富,互动性、实时性的趋势越来越明显。快手的创始团队正是看到了这一点,选择了短视频社交这一领域作为创业切入点。

2011年7月,GIF快手成立。当时由于智能手机尚没有大规模普及,4G和WIFI等高速移动网络也没有大规模覆

盖,快手更多是作为短视频的拍摄工具,并在微博、QQ等社交平台广泛传播。随着智能手机的普及和高速移动宽带网络的覆盖完善,2013年快手开始转型,加入了内容分享和发现功能,致力于打造帮助普通人记录和分享生活的视频社交平台。“现在用户喜欢视频这一更有趣更丰富的表达方式。”宿华说,“快手希望帮助每个普通人留存回忆,让网友们看到更真实有趣的世界”。

短视频领域正是近两年的互联网风口。从全球来看,目前短视频行业格局由Facebook和YouTube领跑。作为全球最大的社交网站兼个性化算法的新闻资讯分发平台,Facebook早在2015年前便把重心转向短视频。据华尔街分析师估计,2015年视频广告至少为Facebook带来10亿美元的收入。从国内来看,短视频领域用户持续爆发增长,并受到了资本的热捧。调查显示,目前国内短视频的观看次数已经超过了影视剧等长视频,占据了一半以上的份额。据不完全统计,中国在线短视频平台数量已接近200家,其中

快手、秒拍和美拍规模最大。

宿华为快手的用户画像是热爱分享、喜欢热闹、年轻化的普通人。87%的快手用户是“90”后,仅北京地区快手的日活用户就达到了300万。快手的愿景是,让普通人分享自己有意思的生活。在这样的价值观指导下,快手产品呈现出3个特点,一是不作任何资源倾斜,不像大部分社交平台的大V导向,而是完全依靠算法去帮助用户实现分享,不会有人群和地域歧视。二是非常低的使用门槛,快手的用户体验非常简单易用,随时随手拍摄分享。三是依靠基于深度学习的人工智能算法,实现个性化推荐,并且特别注重数据保密和用户安全。

对于直播这一近年来持续受到热捧的细分领域,宿华表示,快手不是直播平台,而是短视频平台。快手从未与任何主播或演艺公司有过劳动、劳务或者其他合同关系,快手平台上的直播都是用户自发的。当然,作为平台方,快手会根据《互联网直播服务管理规定》严格落实主体责任,

加强平台和内容管理。“我们会加强包括直播在内的内容管理,保持7×24不间断内容管理;对于查实的不良内容的用户,会根据违规级别给予严肃处理。”宿华说。

包括宿华在内的4位快手创始人,都是工程师出身,为此快手公司内部洋溢着工程师文化。“把产品做简单做到极致,是快手的目标。这几年快手把主要的精力放在了做减法上,就是为了给用户更好的产品体验。”宿华说,“减功能是一件很痛苦的事情,因为你会看到各种新玩法、新热点,但必须考虑这些新玩法是否符合公司的愿景”。比如说局部动图、平台内部私信功能等,快手都在尝试后放弃了,“因为这些功能不是用户真正迫切需要的”。

随着移动互联网用户碎片化使用趋势的延续以及对多媒体内容消费习惯的深化,未来中国短视频市场用户规模还将持续扩大。“明年快手将尝试大规模商业化,包括信息流广告、电商、游戏、直播等多种变现手段。”宿华说,“商业化有助于把产品做得更好,不断提升用户体验”。