

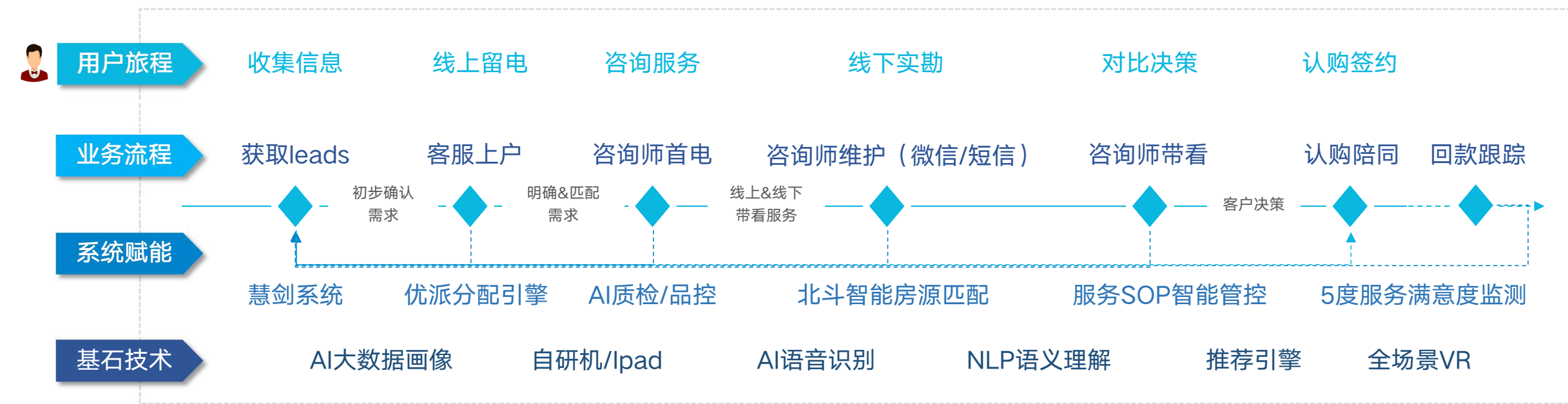
# 重人工咨询场景中 下一代AI人机交互产品的思考



居理买房网  
专为买房人服务

张惟师

# 居理互联网房产交易服务平台简介



90% 用户画像标签系统智能生成

100% 服务节点信息系统自动录入

60+ SOP节点数字化管理复制销冠

	投放ROI	NPS	人效	万单投诉率
居理	3.55	68%	1.2套/月	6-
行业	1.4	15%	0.3套/月	15+



未来人工咨询行业，一定会出现用户心智为智能顾问/专家的APP，不是传统的电商/O2O APP



# 居理买房大脑-买房场景AI覆盖



## 居理用户旅程1.0: 科技 -> 服务者(赋能) -> 用户

线上

线下

登录APP

收集信息

留电/留咨

咨询服务

筛选楼盘

准备看房

线下实勘

对比决策

认购签约

## 居理用户旅程 2.0: 科技 -> 用户

线上

线下

居理买房大脑

科学买房方法论

### 智能买房顾问

问题解答

需求挖掘

智能推盘

在线邀约

政策解读

资质确认

优劣分析

路线规划

区域分析

客群分析

生活配套

一键叫车

### 看房全场景VR

小区漫步

周边规划

光照天气四季

室内装修

线上认购

线上带看

案场接待

认购签约

情感维系

高线服务

## 基石技术

语音识别

NLP

智能问答系统

用户画像

VR平台

人物AI+VR

科学决策引擎

慧剑智能获客系统

买房知识图谱

房客匹配系统

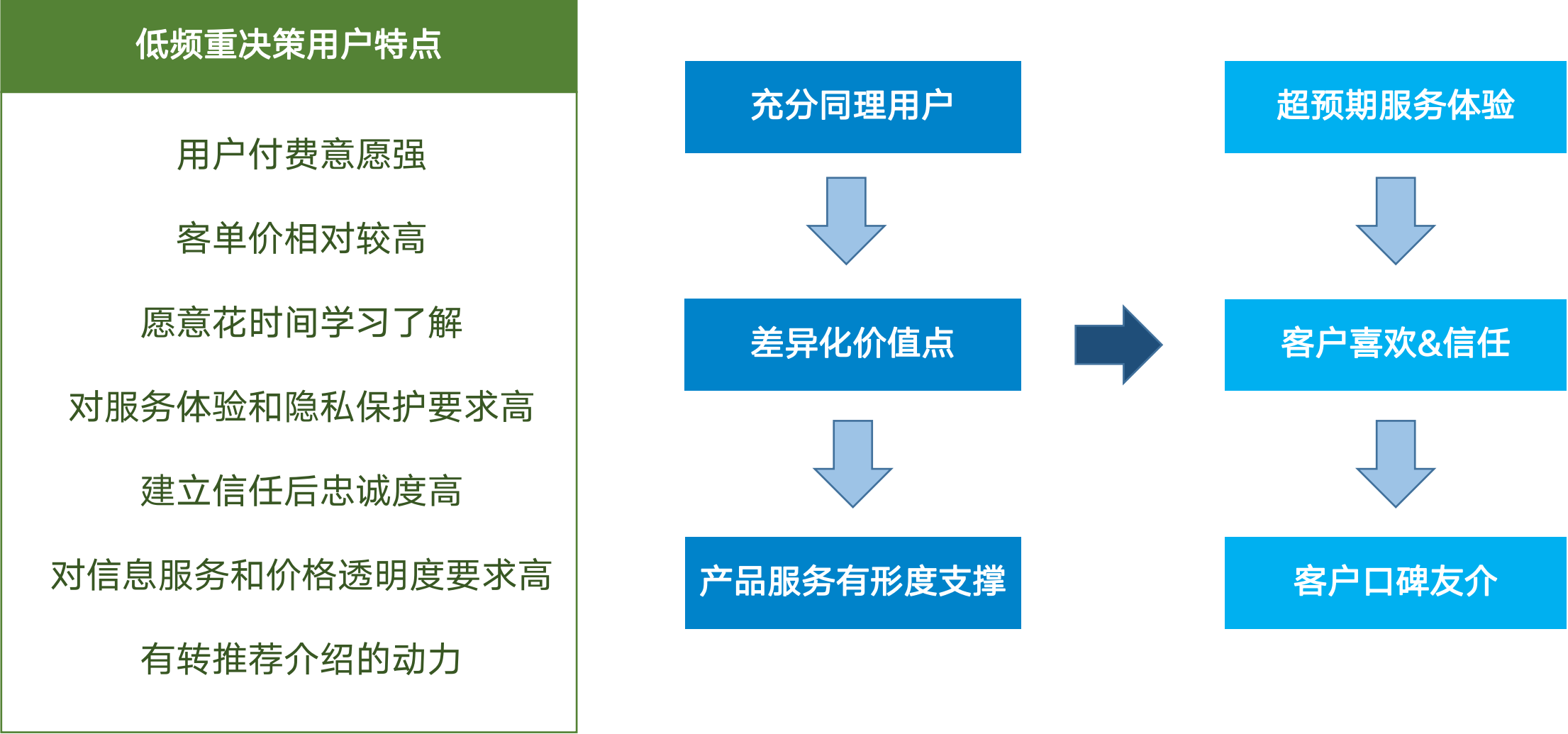
情绪识别温度系统

咨询师智能硬件助手

# 居理买房大脑-效果图



# 居理买房大脑-服务设计让AI有SOP和温度



# 不止房产，更有法律

01

顺应十四五关于科技创新和法律服务的总体规划(美好生活)  
公民法律意识不断增强，法律市场规模不断扩大

02

法律客户群体找律师的渠道从线下转为线上  
线上法律咨询正在从PC向移动端进化

03

房产咨询的经验可以迁移到法律咨询场景，让AI产品说老百姓能听懂的语言，简单、共性问题可以高效便捷解决

04

AI智能法律专家/顾问，在重人工咨询行业前景广阔  
国外：*legalzoom* **DoNotPay**  
科技+交互：AI人机交互产品

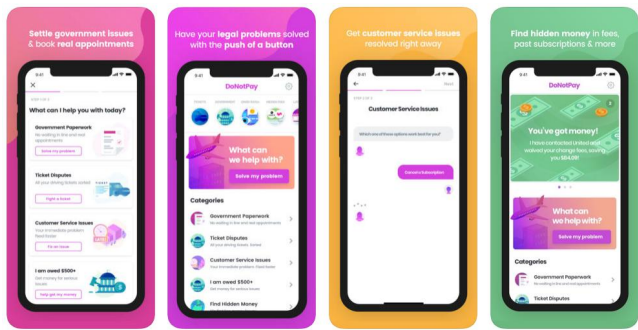
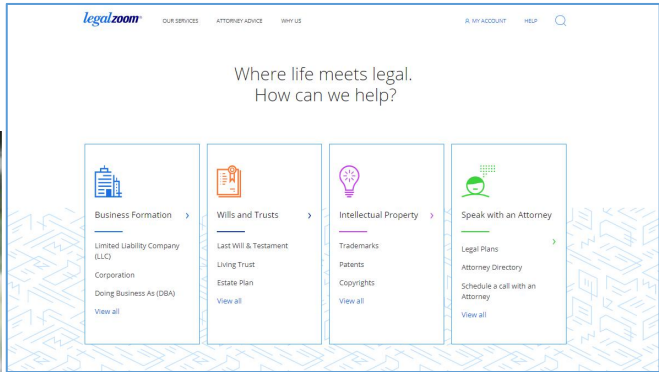


# 不止房产，更有法律



中国法研杯 CAIL 2020  
司法人工智能挑战赛

AI已经能达到33.86%的准确率（随机是6.67%）。司法考试的及格线是60%的准确率，司法考试人的通过率是10%



Aegis 事启

### 法律智能问答

打造最聪明的法律大脑，  
让法律触手可及！

“

Q：房屋空置可以拒交物业费吗

#拒交物业费 #空置 #房屋

#可以

”

小法建议

A：物业服务合同是物业服务企业与业主委员会签订的，合同的效力涉及每一位业主。即使某个业主一段时间不在小区居住，但物业服务使小区建筑物及其附属设施正常运行，仍然间接地为业主提供了服务。根据规定，仍然需要交纳物业费。

法律法规

最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件具体应用法律若干问题的解释-第六条

第六条 经书面催交，业主无正当理由拒绝交纳或者在催告的合理期限内仍未交纳物业费，物业服务企业请求业主支付物业费的，人民法院应予支持。物业服务企业已经按照合同约定以及相关规定提供服务，业主仅以未享受或者无需接受相关物业服务为抗辩理由的，人民法院不予支持。

国家发展和改革委员会、建设部关于印发物业服务收费管理办法的通知-第十一条

第十一条 实行物业服务费用包干制的，物业服务费用的构成包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润。实行物业服务费用酬金制的，预收的物业服务资金包括物业服务支出和物业管理企业的酬金。物业服务成本或者物业服务支出构成一般包括以下部分：1、管理服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费等；2、物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用；3、物业管理区域清洁卫生费用；4、物业管理区域绿化养护费用；5、物业管理区域秩序维护费用；6、办公费用；7、物业管理企业固定资产折旧；8、物业共用部位、共用设施设备及其公众责任保险费用；9、经业主同意的其它费用。物业共用部位、共用设施设备的大修、中修和更新、改造费用，应当通过专项维修资金予以列支，不得计入物业服务支出或者物业服务成本。

- 01

AI法律在司法体系/律所已有相关应用：文书生成，案例分析，知识图谱，智能客服
- 02

用户和律师智能匹配，AI接管律师低价值工作交（重复、机械、共性），打造AI差异化价值点：科学，客观，陪伴感
- 03

法律、房产等咨询行业，下一代AI人机交互产品，大有可为，蓄势待发（图文交互，引导型智能专家）

参考：【亿欧智库】2018人工智能助力法律服务研究报告