

神奇客服

岳川： 淘宝会员淘气值算法就是她写的

情报学女博士
本报记者 朱银玲

初见岳川，颠覆了我们对女程序员的想象。身高176厘米，飘逸的长发，穿着简约而有品位。是的，就是这么一个看起来完全跟代码不搭边的美女，却有着超牛的技术，对了，她还是情报学博士。



从小就是美女学霸 只有一次考试没有满分

岳川特别喜欢数学。高中时期，大大小小的数学考试，只有一次岳川没有得满分150分。而每次考试，她只需50分钟就会交卷。“我记性差，不喜欢记忆背背的学科，数学只要理解就行了。”她说。

高考那年，她报的也是数学系，结果这个专业在河北只招两个学生，而她遗憾排在第三名，由于分数不够，又特别擅长数学，就被转到了计算机科学与技术专业。“刚开始学的时候，觉得不好玩，后来我发现编程特别美。”

20岁那年，岳川从南京大学毕业，到了日本早稻田大学。2012年，她博士毕业，拿到了日本的奖学金。而岳川硕士和研究生的专业是情报学。

听起来是不是特别神秘？“不是你们想的那样啦。”她大笑，“你们是不是觉得我应该像特工那样？”她一边笑，一边解释，其实，所谓的情报学，就是信息管理，跟国内的计算机专业没什么差别。学的就是统计学和机器学习算法。“我在大学里属于特别突兀的一类，因为比所有的老师都高，而且在日本女生都不戴眼镜。”岳川摆摆手，开玩笑说。

看似简单的客服系统背后 有数不完的数据模型

岳川入职的第一个部门，是数据产品和技术部，部门有个数据科学家团队，里面几乎

包罗了世界顶级互联网公司挖过来的人才，有来自微软的，也有来自谷歌的。她说，在阿里工作，就是一个不断学习的过程。跟身边的牛人学习，也跟自己比赛。

现在，她在CCO线负责建“路由”的数据模型。什么是“路由”？简单说，它就是个中转站。比如，当人工智能客服小蜜无法解决时，就需要“中转”分配给人工，同时还要想分配给哪个人才能让问题得到最快最好的解决。“中转”这一动作，就需要一个数据模型来完成。

在阿里客服的整条用户体验链路上，每个环节都涉及到一个小的数据模型。比如，在咨询全链路上有：服务量预测（比如预测双11大约有多少量，需要排多少人，怎么排班）——烽火台——小蜜——人工客服，这些环节中隐藏着数不尽的数据模型。

岳川负责的“路由”，就是要尽可能减掉被转交的“麻烦”体验。

淘宝会员淘气值算法 就是她写的

如果以上这些让你有些懵，那么，就说一说你的淘气值吧。这个关系到你是否拥有一些会员特权的淘气值，就是岳川的作品。

自从写了淘气值的算法后，借用流行的话形容，岳川“整个人都不好了”。“每个月都要经历一轮崩溃。”为什么？岳川解释，在电商出现前，全世界的会员体系都特别简单，就一条规则——花多少钱积累多少经验值。而阿里的会员体系不同，要简单明确，也要把平台特性融进去，“所以不能白盒（特别简单，对用户全透明），也不能是全黑盒（不能太复杂，这样用户会有很多疑问）。最终出来一个灰盒的淘气值。”

“今年淘气值推出后，还是有很多质疑。这是预料之中的。”岳川介绍，目前，整个淘宝会员体系分三大块，一块是用户价值（诚信），一块是消费力，另一部分，就是用户的消费行为（评论、分享、“问大家”这些动作）。这套复杂的体系，目前就她一个人在做。在面对一堆崇拜的眼神时，她特别强调，“这并不是很高深的算法，也不是人工智能，就是在保证科学公平的情况下，找到用户需求和商业的平衡。”

而为了让这套算法更完善，岳川每天都要买买买，最终把自己买成了APASS会员（阿里巴巴黑卡俱乐部顶级会员，淘气值超过2500分才有资格加入）。

新年第一涨，油价涨得有点猛 92号汽油每升涨0.15元

本报讯 昨天下午，国家发改委通知，晚24时起，国内汽、柴油价格每吨分别上调180元和175元。根据浙江省物价局通知，此次调价后，我省92号汽油为6.96元/升，每升上涨0.15元，直逼7元大关，私家车加满一箱油（以50升计算）多花7.5元。上次油价在7元上方还是三年多前，也就是2014年10月18日之前，当时还是国IV标准的93号汽油。95号汽油为7.4元/升，每升上涨0.15元；0号柴油为6.59元/升，每升同样上涨0.15元；-10号柴油为6.98元/升，同样逼近7元大关。

国内汽、柴油价格上次上调是2017年12月28日24时，当时汽、柴油每吨均上调70元，涨幅较小。

本报记者 王燕平

全省汽柴油最高零售价(元/升)

标号	现价(国V)	调价前(国V)	涨幅
89号汽油	6.45	6.32	0.13
92号汽油	6.96	6.81	0.15
95号汽油	7.4	7.25	0.15
98号汽油	8.1	7.94	0.16
0号柴油	6.59	6.44	0.15
-10号柴油	6.98	6.82	0.16

备注：自2018年1月12日24时起执行；其中98号汽油由企业自主定价。

账户现金只能支持一个月？ ofo回应：被黑了

本报讯 1月12日，有报道称，从本周开始，ofo公司账户上的可用资金只剩下不到6亿人民币，若按照ofo每月4亿~5亿元的人员工资和运维等支出、以及持续流出的押金计算，ofo手上的现金仅能支撑一个月。对此ofo回应，ofo目前订单量保持稳定，否认订单量下滑、资金紧张。

该报道称，每月10日是ofo公司发薪日，1月10日当天，ofo在为员工和兼职劳务工人发完工资后，账目上的现金只剩下不到6亿人民币。与之相对应的是，ofo至今仍欠供应商约25亿元人民币，亏空押金总额约30亿。单量方面，目前ofo的日订单已降为1000万单左右，相比其去年10月公布的3200万峰值下跌60%。

ofo表示，ofo目前订单量保持稳定，资金流非常健康。这种公关手段背后有利益集团的推动，而且利益集团为了达到自己的诉求已经不择手段。ofo公司法务部已经开始起诉“某某科技”的法律流程。

本报记者 陈婕

杭州市市场监管局 约谈三家网络订餐平台

本报讯 今年1月1日，国家食药总局第36号令《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》正式实施，进一步加强网络订餐食品安全管理。2017年11月，杭州市市场监管局联合第三方公司开发的“网络订餐抓取系统”上线试运行。昨天，市场监督管理局约谈了饿了么、百度外卖和美团外卖三家网络订餐第三方平台，通报了近期网络订餐平台的抓取情况。

2017年11月，对三个外卖订餐平台共计32658家商家进行了巡检，发现违规商家3191家，占比9.77%。12月对三个外卖订餐平台共计24440家商家进行了巡检，发现违规商家2380家，占比9.73%，其中有照无证商家2331家，占比9.53%，无证无照商家49家，占比0.20%。

主要问题包括，部分餐饮店上传的证照像素太低，比较模糊；部分餐饮店铺故意造假，PS证照；部分餐饮店铺未及时上传证照信息。

下一步，市市场监督管理局将继续优化网络订餐抓取系统，每月开展一次抓取巡查，开展线上净网，线下开展无证餐饮整治，不断提升网络餐饮服务食品安全水平。

通讯员 姜晓霞 本报记者 马焱

水质公告

根据杭州高新(滨江)水质分析监测站1月8日对滨江区内十九个取水点的检测结果，各项数据均符合国家生活饮用水卫生标准(GB5749-2006)。

项目	浊度 (NTU)	游离氯 (mg/L)	菌落总数	总大肠菌群
标准限值	≤1	≥0.05	≤100	不得检出
管网水	0.33	0.11	未检出	未检出
出厂水	0.10	0.55	未检出	未检出

滨江区供排水24小时客户服务热线：86686000；服务监督电话：56033640。
杭州高新(滨江)水质分析监测站有限公司
二〇一八年一月九日