(19)中华人民共和国国家知识产权局

(12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 110874679 A
(43)申请公布日 2020.03.10

(21)申请号 201811012555.2

(22)申请日 2018.08.31

(71)申请人 阿里巴巴集团控股有限公司
地址 英属开曼群岛大开曼资本大厦一座四层847号邮箱

(72)发明人 王江宝 黄义平 陈自忠 袁飞 陈迪

(74)专利代理机构 北京国昊天诚知识产权代理有限公司 11315
代理人 许志勇

(51)Int.Cl.
G06Q 10/06(2012.01)
G06Q 10/10(2012.01)

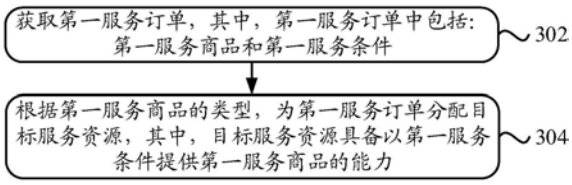
权利要求书3页 说明书12页 附图2页

(54)发明名称

一种服务履约方法和装置

(57)摘要

本申请公开了一种服务履约方法和装置。方法包括:获取第一服务订单,其中,所述第一服务订单中包括:第一服务商品和第一服务条件;根据所述第一服务商品的类型,为所述第一服务订单分配目标服务资源,其中,所述目标服务资源具备以所述第一服务条件提供所述第一服务商品的能力。



CN 110874679 A

1.一种服务履约方法,包括:

获取第一服务订单,其中,所述第一服务订单中包括:第一服务商品和第一服务条件;

根据所述第一服务商品的类型,为所述第一服务订单分配目标服务资源,其中,所述目标服务资源具备以所述第一服务条件提供所述第一服务商品的能力。

2.如权利要求1所述的方法,当所述第一服务商品的类型为与实物商品相关类型的情况下,为所述第一服务订单分配目标服务资源,包括:

获取与所述第一服务商品相关的实物商品的物流节点信息;

根据所述物流节点信息,为所述第一服务订单分配所述目标服务资源。

3.如权利要求1所述的方法,当所述第一服务商品的类型为与实物商品无关类型的情况下,所述第一服务订单中包括:第一服务时间和第一服务地点;

为所述第一服务订单分配目标服务资源,包括:

根据所述第一服务时间和所述第一服务地点,为所述第一服务订单分配所述目标服务资源。

4.如权利要求3所述的方法,为所述第一服务订单分配所述目标服务资源,包括:

根据所述第一服务商品、所述第一服务时间和所述第一服务地点,确定待选服务资源列表,其中,所述待选服务资源列表中包括至少一个服务资源;

根据所述待选服务资源列表,确定所述目标服务资源。

5.如权利要求3所述的方法,还包括:

获取至少一个第二服务订单,其中,所述第二服务订单中包括:第二服务商品、第二服务条件、第二服务时间和第二服务地点,所述第二服务商品的类型为与实物商品无关类型;

当所述第一服务时间和所述第二服务时间之间的时间差在预设时长范围内,且所述第一服务地点和所述第二服务地点均在预设区域范围内时,为所述第一服务订单和所述第二服务订单分配相同的所述目标服务资源,其中,所述目标服务资源具备以所述第二服务条件提供所述第二服务商品的能力;

所述第一服务条件和所述第二服务条件为相同或不同的服务条件。

6.如权利要求5所述的方法,为所述第一服务订单和所述第二服务订单分配相同的所述目标服务资源,包括:

根据所述第一服务商品、所述第二服务商品、所述第一服务时间、所述第二服务时间、所述第一服务地点和所述第二服务地点,确定待选服务资源列表,其中,所述待选服务资源列表中包括至少一个服务资源;

根据所述待选服务资源列表,确定所述目标服务资源。

7.如权利要求4或6所述的方法,根据所述待选服务资源列表,确定所述目标服务资源,包括:

计算所述至少一个服务资源中每个服务资源的服务分值,其中,所述服务分值用于表征所述服务资源的服务能力、服务质量、服务容量;

将所述服务分值满足预设条件的服务资源确定为所述目标服务资源。

8.如权利要求7所述的方法,计算所述至少一个服务资源中每个服务资源的服务分值,包括:

获取所述服务资源对应的历史服务订单数据;

根据所述服务资源对应的历史服务订单数据，计算所述服务资源的服务分值。

9.如权利要求8所述的方法，所述历史服务订单数据中包括至少一个历史服务订单；

计算所述服务资源的服务分值的过程包括下述至少一个步骤：

针对所述历史服务订单数据中核销完成的每个历史服务订单，为所述服务资源增加相应的分值；

针对所述历史服务订单数据中服务超时的每个历史服务订单，按照预设算法为所述服务资源扣减相应的分值；

针对所述历史服务订单数据中每个历史服务订单的评价数据，为所述服务资源增加或扣减相应的分值。

10.如权利要求1所述的方法，还包括：

获取第三服务订单，其中，所述第三服务订单中包括：第三服务商品和第三服务条件；

生成与所述第三服务订单对应的服务码，其中，所述服务码用于具备以所述第三服务条件提供所述第三服务商品的服务资源进行线下验证接单；

所述第一服务条件和所述第三服务条件为相同或不同的服务条件。

11.如权利要求1所述的方法，所述方法还包括：

在所述第一服务订单完成之后，对所述第一服务订单进行服务核销。

12.如权利要求5所述的方法，所述方法还包括：

在所述第二服务订单完成之后，对所述第二服务订单进行服务核销。

13.如权利要求10所述的方法，所述方法还包括：

在所述第三服务订单完成之后，对所述第三服务订单进行服务核销。

14.如权利11-13任一项所述的方法，所述服务核销的方式包括下述至少一种：

根据与服务订单对应的服务核销码对服务订单进行核销；

根据服务订单的订单号对服务订单进行核销；

根据服务订单中包括的服务地点的地理位置对服务订单进行核销。

15.如权利要求5或10所述的方法，所述服务条件为价格。

16.如权利要求15所述的方法，所述方法还包括：

在所述目标服务资源无法提供服务时，为所述第一服务订单重新分配目标服务资源，其中，重新分配的目标服务资源具备以所述第一服务条件提供所述第一服务商品的能力。

17.一种服务履约装置，用于执行如权利要求1-16任一项所述的服务履约方法，所述装置包括：

获取模块，获取第一服务订单，其中，所述第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件；

分配模块，根据所述第一服务商品的类型，为所述第一服务订单分配目标服务资源，其中，所述目标服务资源具备以所述第一服务条件提供所述第一服务商品的能力。

18.一种电子设备，包括：

存储器，存放程序；

处理器，执行所述存储器存储的程序，并具体执行如权利要求1-16任一项所述的服务履约方法。

19.一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质存储一个或多个程序，所述一

个或多个程序当被包括多个应用程序的电子设备执行时，使得所述电子设备执行如权利要求1-16任一项所述的服务履约方法。

一种服务履约方法和装置

技术领域

[0001] 本申请涉及互联网技术领域，尤其涉及一种服务履约方法和装置。

背景技术

[0002] 服务商品是指不以实物形式而以某种技能输出的劳动形式来满足用户需求的有偿行为。例如，目前常见的服务商品包括：月嫂服务、装修服务、搬家服务、货运服务等。服务资源是指服务商品的提供方(例如，服务商)。实际应用中，用户需要自主选择服务资源以进行服务订单的服务履约，由于对服务资源信息了解较少，无法确保选择到符合自身需求的服务资源进行服务履约。

[0003] 因此，需要一种更加有效的服务履约方法。

发明内容

[0004] 本说明书实施例提供一种服务履约方法和装置，用于为服务订单主动分配符合要求的目标服务资源，简化用户操作，提高服务履约效率。

[0005] 第一方面，本说明书实施例提供了一种服务履约方法，包括：

[0006] 获取第一服务订单，其中，所述第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件；

[0007] 根据所述第一服务商品的类型，为所述第一服务订单分配目标服务资源，其中，所述目标服务资源具备以所述第一服务条件提供所述第一服务商品的能力。

[0008] 第二方面，本说明书实施例还提供了一种服务履约装置，用于执行如第一方面所述的服务履约方法，所述装置包括：

[0009] 获取模块，获取第一服务订单，其中，所述第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件；

[0010] 分配模块，根据所述第一服务商品的类型，为所述第一服务订单分配目标服务资源，其中，所述目标服务资源具备以所述第一服务条件提供所述第一服务商品的能力。

[0011] 第三方面，本说明书实施例还提供了一种电子设备，包括：

[0012] 存储器，存放程序；

[0013] 处理器，执行所述存储器存储的程序，并具体执行如第一方面所述的服务履约方法。

[0014] 第四方面，本说明书实施例还提供了一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质存储一个或多个程序，所述一个或多个程序当被包括多个应用程序的电子设备执行时，使得所述电子设备执行如第一方面所述的服务履约方法。

[0015] 本说明书实施例采用的上述至少一个技术方案能够达到以下有益效果：

[0016] 获取包括第一服务商品和第一服务条件的第一服务订单，进而根据第一服务商品的类型，为第一服务订单分配目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力，从而能够简化用户操作，有效提高服务履约效率。

附图说明

[0017] 此处所说明的附图用来提供对本申请的进一步理解，构成本申请的一部分，本申请的示意性实施例及其说明用于解释本申请，并不构成对本申请的不当限定。在附图中：

[0018] 图1为本说明书实施例提供的一种应用场景的示意图；

[0019] 图2为本说明书实施例提供的一种服务平台的服务商品展示页面的示意图；

[0020] 图3为本说明书实施例提供的一种服务履约方法的流程示意图；

[0021] 图4为本说明书实施例提供的一种电子设备的结构示意图；

[0022] 图5为本说明书实施例提供的一种服务履约装置的结构示意图。

具体实施方式

[0023] 下面结合本说明书具体实施例及相应的附图对本申请技术方案进行清楚、完整地描述。显然，所描述的实施例仅是本申请一部分实施例，而不是全部的实施例。基于本说明书中的实施例，本领域普通技术人员在没有做出创造性劳动前提下所获得的所有其他实施例，都属于本申请保护的范围。

[0024] 以下结合附图，详细说明本说明书各实施例提供的技术方案。

[0025] 正如背景技术部分陈述的，服务商品是指不以实物形式而以某种技能输出的劳动形式来满足用户需求的有偿行为。服务资源是指服务商品的提供方。下面以服务商作为服务资源对本发明的应用场景进行示例性说明。

[0026] 图1为本说明书实施例提供的一种应用场景的示意图。

[0027] 如图1所示，在应用场景100中包括：服务平台101、用户102、服务商103，其中：

[0028] 服务平台101，整合多个服务商103可提供的服务，将服务商103可提供的服务以服务商品的形式向用户102进行展示，使得用户102可以在线选购服务商品，并自主为用户102分配符合需求的服务商103对用户102进行服务履约。

[0029] 图2为本说明书实施例提供的一种服务平台的服务商品展示页面的示意图。如图2所示，服务商品展示页面中包括多种服务商品：月嫂服务、装修服务、搬家服务、货运服务，等。同种服务商品可以有不同的服务条件，其中，服务条件可以为价格，即同种服务商品可以有不同的价格。

[0030] 用户102，在服务平台101中产生服务商品的购买行为的消费者，以及接受服务平台101分配的服务商103提供的服务商品的服务接受方。

[0031] 服务商103，接受平台101分配的服务订单，并为用户102提供一种或多种服务商品的服务商品提供方。

[0032] 下面以服务商作为服务资源对本发明提供的服务履约方法进行示例性说明。

[0033] 图3为本说明书实施例提供的一种服务履约方法的流程示意图。所述方法应用于服务平台，所述方法可以如下所示。

[0034] 步骤302，获取第一服务订单，其中，第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件。

[0035] 用户在服务平台中在线选购第一服务商品之后，产生第一服务订单，服务平台获取第一服务订单，根据第一服务订单，可以了解到用户选购的第一服务商品，以及第一服务商品对应的第一服务条件。

[0036] 其中，第一服务条件可以为第一价格。

[0037] 仍以上述图2为例，当用户在线选购了价格为300元的搬家服务之后，产生第一服务订单，其中，第一服务订单中包括：第一服务商品(搬家服务)和第一服务条件(第一价格300元)。

[0038] 步骤304，根据第一服务商品的类型，为第一服务订单分配目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力。

[0039] 为了简化用户操作，提高用户使用体验，服务平台根据第一服务订单中包括的第一服务商品的类型，为第一服务订单分配具备以第一价格提供第一服务商品的能力的目标服务资源(目标服务商)，而无需用户自己选择服务商。

[0040] 第一服务商品的类型至少可以包括两类：与实物商品相关类型、与实物商品无关类型，下面分别介绍如何为不同类型的服务商品分配目标服务资源(目标服务商)。

[0041] 第一种：与实物商品相关类型。

[0042] 本说明书实施例中，当第一服务商品的类型为与实物商品相关类型的情况下，为第一服务订单分配目标服务资源，包括：

[0043] 获取与第一服务商品相关的实物商品的物流节点信息；

[0044] 根据物流节点信息，为第一服务订单分配目标服务资源。

[0045] 当用户在线选购的第一服务商品是与用户在线选购的其他实物商品相关联时，即实物履约链与服务履约链相互影响。

[0046] 服务平台需要获取与第一服务商品相关的实物商品的物流节点信息，进而根据物流节点信息，了解到实物商品的配送时间和配送地点等信息，以便于既能够及时为第一服务订单分配目标服务资源(目标服务商)，确保服务履约，又能够避免过早分配目标服务商导致服务人员空跑、空等等现象，导致资源浪费。

[0047] 例如，用户在线购买空调时，选购了空调安装服务，由于空调安装服务必须要等用户购买的空调配送到目标地点之后才能进行安装操作。因此，服务平台在获取到包括空调安装服务的服务订单之后，还需要进一步获取与空调安装服务相关的空调的物流节点信息，并根据物流节点信息，了解到空调的配送时间和配送地点等信息，以便于能够在合适的时间点为空调安装服务的服务订单分配目标服务商进行服务履约。

[0048] 需要说明的是，当第一服务商品的类型为与实物商品相关类型的情况下，目标服务商可以是实物商品提供方，也可以是其他具备提供第一服务商品的能力的服务商，这里不做具体限定。

[0049] 第二种：与实物商品无关类型。

[0050] 本发明实施例中，当第一服务商品的类型为与实物商品无关类型的情况下，第一服务订单中包括：第一服务时间和第一服务地点；

[0051] 为第一服务订单分配目标服务资源，包括：

[0052] 根据第一服务时间和第一服务地点，为第一服务订单分配目标服务资源。

[0053] 当第一服务商品的类型为与实物商品无关类型的情况下，服务平台可以根据第一服务订单中包括的第一服务时间和第一服务地点，为第一服务订单分配目标服务资源(目标服务商)，具体分配方式包括下述至少两种：

[0054] (1)实时派单

[0055] 本说明书实施例中，为第一服务订单分配目标服务资源，包括：

[0056] 根据第一服务商品、第一服务时间和第一服务地点，确定待选服务资源列表，其中，待选服务资源列表中包括至少一个服务资源；

[0057] 根据待选服务资源列表，确定目标服务资源。

[0058] 当第一服务订单对应的服务履约形式为上门服务、寄送服务等实时服务需求时，服务平台可以对第一服务订单进行实时派单。

[0059] 服务平台根据第一服务订单中包括的第一服务时间和第一服务地点，在服务平台对应的服务资源数据库(服务商数据库)中筛选出具备以第一服务条件(第一价格)提供第一服务商品的能力的待选服务资源(待选服务商)列表，其中，待选服务资源(待选服务商)列表中包括至少一个服务资源(服务商)。

[0060] 服务平台根据待选服务商列表，通过智能派单算法，确定目标服务商，进而将第一服务订单派单给目标服务商，使得目标服务商接单之后，对第一服务订单进行服务履约。

[0061] (2)时间窗口派单

[0062] 本说明书实施例中，还包括：

[0063] 获取至少一个第二服务订单，其中，第二服务订单中包括：第二服务商品、第二服务条件、第二服务时间和第二服务地点，第二服务商品的类型为与实物商品无关类型；

[0064] 当第一服务时间和第二服务时间之间的时间差在预设时长范围内，且第一服务地点和第二服务地点均在预设区域范围内时，为第一服务订单和第二服务订单分配相同的目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力，且具备以第二服务条件提供第二服务商品的能力。

[0065] 其中，第二服务条件可以为第二价格。

[0066] 需要说明的是，第一价格和第二价格可以相同，也可以不相同，这里不做具体限定。

[0067] 当第一服务订单对应的服务履约形式为自动履约时，服务平台可以对服务时间点在预设时间窗口内，且服务地点均在预设区域范围内的多个服务订单进行合并派单，即通过时间窗口分割的二维矩阵派单子系统实现将多个服务订单派单给相同的目标服务资源(目标服务商)，以提高资源利用率。

[0068] 例如，预设时间窗口为6小时，即预设时长范围为6小时，若服务平台接收到的第一服务订单和第二服务订单，其中，第一服务订单中包括的第一服务时间点为2018年8月10日10:00，第二服务订单中包括的第二服务时间点为2018年8月10日11:00，且第一服务订单中包括的第一服务地点和第二服务订单中包括的第二服务地点均在区域范围A中。

[0069] 则为了提高资源利用率，服务平台可以将第一服务订单和第二服务订单均派单给区域范围A内，具备以第一价格提供第一服务商品的能力，且具备以第二价格提供第二服务商品的能力的同一个目标服务商。

[0070] 本说明书实施例中，为第一服务订单和第二服务订单分配相同的目标服务资源，包括：

[0071] 根据第一服务商品、第二服务商品、第一服务时间、第二服务时间、第一服务地点和第二服务地点，确定待选服务资源列表，其中，待选服务资源列表中包括至少一个服务资源；

[0072] 根据待选服务资源列表，确定目标服务资源。

[0073] 服务平台根据第一服务订单中包括的第一服务时间和第一服务地点，以及第二服务订单中包括的第二服务时间和第二服务地点，在服务平台对应的服务资源数据库(服务商数据库)中选择包括至少一个服务资源(服务商)的待选服务资源(待选服务商)列表，其中，待选服务资源(待选服务商)列表中的至少一个服务资源(服务商)均具备以第一价格提供第一服务商品的能力，且具备以第二价格提供第二服务商品的能力。

[0074] 服务平台根据待选服务商列表，通过智能派单算法，确定目标服务商，进而将第一服务订单和第二服务订单均派单给目标服务商，使得目标服务商接单之后，对第一服务订单进行服务履约，以及对第二服务订单进行服务履约。

[0075] 本发明实施例中，服务商数据库中存储有多个可提供至少一种服务商品的服务商，且实时更新各个服务商对应的可用配额，即服务商有多少服务人员处于可接单状态。

[0076] 例如，当服务平台为服务商分配服务订单之后，服务商数据库中该服务商对应的可用配额减少相应的数量；当服务订单完成之后，服务商数据库中该服务商对应的可用配额恢复到相应的数量。

[0077] 上述记载的待选服务商列表中包括的至少一个服务商均为可用配额符合服务订单需求的服务商。

[0078] 下面详细描述服务平台根据待选服务资源(待选服务商)列表，通过智能派单算法，确定目标服务资源(目标服务商)的过程。

[0079] 本说明书实施例中，根据待选服务资源列表，确定目标服务资源，包括：

[0080] 计算至少一个服务资源中每个服务资源的服务分值，其中，服务分值用于表征服务资源的服务能力、服务质量、服务容量；

[0081] 将服务分值满足预设条件的服务资源确定为目标服务资源。

[0082] 为了能够为服务订单分配最优服务资源(服务商)进行服务履约，提高服务履约质量和效率，服务平台实时计算待选服务商列表中每个服务商对应的用于表征该服务商的服务能力、服务质量、服务容量的服务分值，即形成每个服务商的服务商画像，将服务分值(服务商画像)符合预设条件的服务商确定为目标服务商，进而将服务订单分配给目标服务商。

[0083] 例如，将服务分值最高的服务商确定为目标服务商。

[0084] 本说明书实施例中，计算至少一个服务资源中每个服务资源的服务分值，包括：

[0085] 获取服务资源对应的历史服务订单数据；

[0086] 根据服务资源对应的历史服务订单数据，计算服务资源的服务分值。

[0087] 针对于某个服务资源(服务商)，计算该服务商的服务分值的过程，可以通过获取该服务商对应的历史服务订单数据，进而根据服务商对应的历史服务订单数据，计算该服务商的服务分值。其中，历史服务订单数据中包括至少一个历史服务订单。

[0088] 本说明书实施例中，计算服务资源的服务分值的过程包括下述至少一个步骤：

[0089] a、针对历史服务订单数据中核销完成的每个历史服务订单，为服务资源增加相应的分值。

[0090] 例如，服务资源A(服务商A)的历史服务订单数据中核销完成的历史服务订单为100单，每个核销完成的历史服务订单为服务商增加5分，则服务平台为服务商A增加500分。

[0091] b、针对历史服务订单数据中服务超时的每个历史服务订单，按照预设算法为服务

资源扣减相应的分值。

[0092] 为了提高服务资源(服务商)的服务履约守时观念,针对于服务超时的历史服务订单,在计算服务分值时,需要按照预设算法扣除相应的分值。

[0093] 其中,预设算法为:

[0094] $x=n*2^n$,

[0095] 其中,x为扣减分值,n为服务超时时长。

[0096] 需要说明书的是,预设算法除了上述公式算法之外,还可以是其他预设算法,这里不做具体限定。

[0097] c、针对历史服务订单数据中每个历史服务订单的评价数据,为服务资源增加或扣减相应的分值。

[0098] 为了提高服务资源(服务商)的服务履约质量,每个服务订单完成之后,用户可以在服务平台上针对服务人员的服务履约质量进行评价,若评价为好评,则为服务商增加相应的分值,若评价为差评,则为服务商扣减相应的分值。

[0099] 由于一个历史服务订单对应于至少一个服务人员,因此,根据历史服务订单数据计算服务商的服务分值,可以实现将服务商对应的服务人员的服务能力、服务质量以及服务容量以某种权重分的方式上浮体现到服务商画像中。

[0100] 需要说明的是,计算服务资源的服务分值的方式除了上述记载,还可以包括其他方式,这里不做具体限定。

[0101] 根据每个历史服务订单的完成时限和完成质量,为服务资源(服务商)增加或扣减相应的分值,进而针对服务分值较高的服务商优先派单,能够鼓励服务商提高自身对服务订单的服务履约质量以及履约效率。

[0102] 本说明书实施例中,还包括:

[0103] 获取第三服务订单,其中,第三服务订单中包括:第三服务商品和第三服务条件;

[0104] 生成与第三服务订单对应的服务码,其中,服务码用于具备以第三服务条件提供第三服务商品的服务资源进行线下验证接单。

[0105] 其中,第三服务条件可以为第三价格。

[0106] 需要说明的是,第一价格、第二价格和第三价格可以相同,也可以不相同,这里不做具体限定。

[0107] 用户在服务平台中在线选购第三服务商品之后,产生第三服务订单,服务平台获取第三服务订单,根据第三服务订单,可以了解到用户选购的第三服务商品,以及第三服务商品对应的第三服务条件(第三价格)。

[0108] 当第三服务订单对应的服务履约形式为线下到店履约时,服务平台生成与第三服务订单对应的服务码,使得当用户到达线下门店之后,具备以第三价格提供第三服务商品的服务资源(服务商)进行线下验证接单。

[0109] 需要说明的是,当用户到达线下门店之后,具备以第三价格提供第三服务商品的服务商还可以通过第三服务订单的订单号进行线下验证接单,或者,通过第三服务订单中预留的手机号进行线下验证接单,这里不做具体限定。

[0110] 本说明书实施例中,还包括:

[0111] 在第一服务订单完成之后,对第一服务订单进行服务核销;

[0112] 在第二服务订单完成之后,对第二服务订单进行服务核销;

[0113] 在第三服务订单完成之后,对第三服务订单进行服务核销。

[0114] 服务资源(服务商)线下验证接单,或服务平台为服务资源(服务商)派单之后,服务商指派服务人员按照标准作业程序(SOP,Standard OperationProcedure)进行服务履约,并在服务履约完成,即服务订单完成之后,对服务订单进行核销。

[0115] 本说明书实施例中,服务核销的方式包括下述至少一种:

[0116] a、根据与服务订单对应的服务核销码对服务订单进行核销。

[0117] 服务人员完成服务订单之后,用户向服务人员提供服务核销码,其中,该服务核销码为服务平台为服务订单分配服务商时生成的。

[0118] 服务人员在服务平台中通过该服务核销码对服务订单进行核销。

[0119] b、根据服务订单的订单号对服务订单进行核销.

[0120] 服务人员完成服务订单之后,且经用户确认之后,在服务平台中通过订单号对服务订单进行核销。

[0121] c、根据服务订单中包括的服务地点的地理位置对服务订单进行核销。

[0122] 针对于一些特殊情况,例如,服务地点的网络信号较差,服务人员无法登录服务平台进行服务订单的核销时,服务人员可以根据服务地点的地理位置对地理位置进行核销。

[0123] 例如,服务人员开启自身移动终端向服务平台上报自身地理位置,服务平台通过判断服务人员的地理位置是否与服务地点一致来对服务订单进行核销。

[0124] 但是,由于通过地理位置对服务订单进行核销存在一定的弊端,例如,服务人员仅是去到服务地点,但并未完成服务订单的服务履约。

[0125] 因此,可以对通过地理位置对服务订单进行核销的方式进行订单量限制,例如,一个服务人员一天内只能通过地理位置核销3笔服务订单。

[0126] 需要说明的是,服务核销方式除了上述记载方式之外,还可以包括其他核销方式,这里不做具体限定。

[0127] 服务订单核销之后,服务平台为服务商进行服务解算,从而解除用户与服务商之间的解算纠纷。

[0128] 本说明书实施例中,还包括:

[0129] 在目标服务资源无法提供服务时,为第一服务订单重新分配目标服务资源,其中,重新分配的目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力。

[0130] 在服务平台为第一服务订单派单给目标服务商之后,若目标服务商无法提供服务,则服务平台需要对第一服务订单进行工单改派,即为第一服务订单重新分配目标服务商。

[0131] 在进行工单改派时,优选地,服务平台从服务商数据库中选择具备以第一服务条件(第一价格)提供第一服务商品的能力的服务商作为重新分配的目标服务商。

[0132] 但是,若重新分配的目标服务商只能以第四服务条件(第四价格)提供第一服务商品,且第四价格高于第一价格,则服务平台需要自负该部分的盈亏,而不能向用户重新收费。

[0133] 针对于第二服务订单和第三服务订单的工单改派,同样适用上述重新分配目标服务商的方法,这里不再赘述。

[0134] 本说明书实施例中，服务平台还可以提供求助功能，即在服务订单页面中增设求助控件，使得在服务上进行服务履约过程中，一旦出现服务纠纷，用户可以通过求助控件及时得到帮助，例如，服务平台重新分配服务商，或，提供客服小二在线解答用户的疑问，等。

[0135] 本说明书实施例记载的技术方案，获取包括第一服务商品和第一服务条件的第一服务订单，进而根据第一服务商品的类型，为第一服务订单分配目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力，从而能够简化用户操作，有效提高服务履约效率。

[0136] 图4为本说明书实施例提供的一种电子设备的结构示意图。如图4所示，在硬件层面，该电子设备包括处理器，可选地还包括内部总线、网络接口、存储器。其中，存储器可能包含内存，例如高速随机存取存储器(Random-Access Memory，RAM)，也可能还包括非易失性存储器(non-volatile memory)，例如至少1个磁盘存储器等。当然，该电子设备还可能包括其他业务所需要的硬件。

[0137] 处理器、网络接口和存储器可以通过内部总线相互连接，该内部总线可以是ISA(Industry Standard Architecture，工业标准体系结构)总线、PCI(Peripheral Component Interconnect，外设部件互连标准)总线或EISA(Extended Industry Standard Architecture，扩展工业标准结构)总线等。所述总线可以分为地址总线、数据总线、控制总线等。为便于表示，图4中仅用一个双向箭头表示，但并不表示仅有一根总线或一种类型的总线。

[0138] 存储器，存放程序。具体地，程序可以包括程序代码，所述程序代码包括计算机操作指令。存储器可以包括内存和非易失性存储器，并向处理器提供指令和数据。

[0139] 处理器从非易失性存储器中读取对应的计算机程序到内存中然后运行，在逻辑层面上形成服务履约装置。处理器，执行存储器所存放的程序，并具体执行图3所示的方法实施例的步骤。

[0140] 上述如图3所述的方法可以应用于处理器中，或者由处理器实现。处理器可能是一种集成电路芯片，具有信号的处理能力。在实现过程中，上述方法的各步骤可以通过处理器中的硬件的集成逻辑电路或者软件形式的指令完成。上述的处理器可以是通用处理器，包括中央处理器(Central Processing Unit，CPU)、网络处理器(Network Processor，NP)等；还可以是数字信号处理器(Digital Signal Processor，DSP)、专用集成电路(Application Specific Integrated Circuit，ASIC)、现场可编程门阵列(Field－Programmable Gate Array，FPGA)或者其他可编程逻辑器件、分立门或者晶体管逻辑器件、分立硬件组件。可以实现或者执行本说明书实施例中的公开的各方法、步骤及逻辑框图。通用处理器可以是微处理器或者该处理器也可以是任何常规的处理器等。结合本说明书实施例所公开的方法的步骤可以直接体现为硬件译码处理器执行完成，或者用译码处理器中的硬件及软件模块组合执行完成。软件模块可以位于随机存储器，闪存、只读存储器，可编程只读存储器或者电可擦写可编程存储器、寄存器等本领域成熟的存储介质中。该存储介质位于存储器，处理器读取存储器中的信息，结合其硬件完成上述方法的步骤。

[0141] 该电子设备可执行图3所示方法实施例执行的方法，并实现上述图3所示方法实施例的功能，本说明书实施例在此不再赘述。

[0142] 本说明书实施例还提出了一种计算机可读存储介质，该计算机可读存储介质存储

一个或多个程序，该一个或多个程序包括指令，该指令当被包括多个应用程序的电子设备执行时，能够使该电子设备执行图3所示实施例中的服务履约方法，并具体执行图3所示方法实施例的步骤。

[0143] 图5为本说明书实施例提供的一种服务履约装置的结构示意图。图5所示的装置500可以用于执行上述图3所示服务履约方法的步骤，装置500包括：

[0144] 获取模块501，获取第一服务订单，其中，第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件；

[0145] 分配模块502，根据第一服务商品的类型，为第一服务订单分配目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力。

[0146] 可选地，当第一服务商品的类型为与实物商品相关类型的情况下，分配模块602，具体用于：

[0147] 获取与第一服务商品相关的实物商品的物流节点信息；

[0148] 根据物流节点信息，为第一服务订单分配目标服务资源。

[0149] 可选地，当第一服务商品的类型为与实物商品无关类型的情况下，第一服务订单中包括：第一服务时间和第一服务地点；

[0150] 分配模块502，具体用于：

[0151] 根据第一服务时间和第一服务地点，为第一服务订单分配目标服务资源。

[0152] 可选地，分配模块502进一步包括：

[0153] 第一确定单元，根据第一服务商品、第一服务时间和第一服务地点，确定待选服务资源列表，其中，待选服务资源列表中包括至少一个服务资源；

[0154] 第二确定单元，根据待选服务资源列表，确定目标服务资源。

[0155] 可选地，获取模块501，获取至少一个第二服务订单，其中，第二服务订单中包括：第二服务商品、第二服务条件、第二服务时间和第二服务地点，第二服务商品的类型为与实物商品无关类型；

[0156] 分配模块502，当第一服务时间和第二服务时间之间的时间差在预设时长范围内，且第一服务地点和第二服务地点均在预设区域范围内时，为第一服务订单和第二服务订单分配相同的目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第二服务条件提供第二服务商品的能力；

[0157] 第一服务条件和第二服务条件为相同或不同的服务条件。

[0158] 可选地，第一确定单元，根据第一服务商品、所述第二服务商品、所述第一服务时间、所述第二服务时间、所述第一服务地点和所述第二服务地点，确定待选服务资源列表，其中，待选服务资源列表中包括至少一个服务资源；

[0159] 第二确定单元，根据待选服务资源列表，确定目标服务资源。

[0160] 可选地，第二确定单元进一步包括：

[0161] 计算子单元，计算至少一个服务资源中每个服务资源的服务分值，其中，服务分值用于表征服务资源的服务能力、服务质量、服务容量；

[0162] 确定子单元，将服务分值满足预设条件的服务资源确定为目标服务资源。

[0163] 可选地，计算子单元，具体用于：

[0164] 获取服务资源对应的历史服务订单数据；

[0165] 根据服务资源对应的历史服务订单数据，计算服务资源的服务分值。

[0166] 可选地，历史服务订单数据中包括至少一个历史服务订单；

[0167] 计算子单元，具体用于：

[0168] 针对历史服务订单数据中核销完成的每个历史服务订单，为服务资源增加相应的分值；

[0169] 针对历史服务订单数据中服务超时的每个历史服务订单，按照预设算法为服务资源扣减相应的分值；

[0170] 针对历史服务订单数据中每个历史服务订单的评价数据，为服务资源增加或扣减相应的分值。

[0171] 可选地，装置500还包括：

[0172] 获取模块501，获取第三服务订单，其中，第三服务订单中包括：第三服务商品和第三服务条件；

[0173] 生成模块，生成与第三服务订单对应的服务码，其中，服务码用于具备以第三服务条件提供第三服务商品的服务资源进行线下验证接单；

[0174] 第一服务条件和第三服务条件为相同或不同的服务条件。

[0175] 可选地，装置500还包括：

[0176] 核销模块，在第一服务订单完成之后，对第一服务订单进行服务核销。

[0177] 可选地，核销模块，在第二服务订单完成之后，对第二服务订单进行服务核销。

[0178] 可选地，核销模块，在第三服务订单完成之后，对第三服务订单进行服务核销。

[0179] 可选地，核销模块，具体用于：

[0180] 根据与服务订单对应的服务核销码对服务订单进行核销；

[0181] 根据服务订单的订单号对服务订单进行核销；

[0182] 根据服务订单中包括的服务地点的地理位置对服务订单进行核销。

[0183] 可选地，服务条件为价格。

[0184] 可选地，分配模块502，在目标服务资源无法提供服务时，为第一服务订单重新分配目标服务资源，其中，重新分配的目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力。

[0185] 根据服务履约装置，获取模块获取第一服务订单，其中，第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件；分配模块根据第一服务商品的类型，为第一服务订单分配目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力，从而能够简化用户操作，有效提高服务履约效率。

[0186] 在20世纪90年代，对于一个技术的改进可以很明显地区分是硬件上的改进(例如，对二极管、晶体管、开关等电路结构的改进)还是软件上的改进(对于方法流程的改进)。然而，随着技术的发展，当今的很多方法流程的改进已经可以视为硬件电路结构的直接改进。设计人员几乎都通过将改进的方法流程编程到硬件电路中来得到相应的硬件电路结构。因此，不能说一个方法流程的改进就不能用硬件实体模块来实现。例如，可编程逻辑器件(Programmable Logic Device,PLD)(例如现场可编程门阵列(Field Programmable Gate Array,FPGA))就是这样一种集成电路，其逻辑功能由用户对器件编程来确定。由设计人员自行编程来把一个数字系统“集成”在一片PLD上，而不需要请芯片制造厂商来设计和制作

专用的集成电路芯片。而且，如今，取代手工地制作集成电路芯片，这种编程也多半改用“逻辑编译器(logic compiler)”软件来实现，它与程序开发撰写时所用的软件编译器相类似，而要编译之前的原始代码也得用特定的编程语言来撰写，此称之为硬件描述语言(Hardware Description Language，HDL)，而HDL也并非仅有一种，而是有许多种，如ABEL(Advanced Boolean Expression Language)、AHDL(Altera Hardware Description Language)、Confluence、CUPL(Cornell University Programming Language)、HDCal、JHDL(Java Hardware Description Language)、Lava、Lola、MyHDL、PALASM、RHDL(Ruby Hardware Description Language)等，目前最普遍使用的是VHDL(Very-High-Speed Integrated Circuit Hardware Description Language)与Verilog。本领域技术人员也应该清楚，只需要将方法流程用上述几种硬件描述语言稍作逻辑编程并编程到集成电路中，就可以很容易得到实现该逻辑方法流程的硬件电路。

[0187] 控制器可以按任何适当的方式实现，例如，控制器可以采取例如微处理器或处理器以及存储可由该(微)处理器执行的计算机可读程序代码(例如软件或固件)的计算机可读介质、逻辑门、开关、专用集成电路(Application Specific Integrated Circuit，ASIC)、可编程逻辑控制器和嵌入微控制器的形式，控制器的例子包括但不限于以下微控制器：ARC 625D、Atmel AT91SAM、Microchip PIC18F26K20以及Silicone Labs C8051F320，存储器控制器还可以被实现为存储器的控制逻辑的一部分。本领域技术人员也知道，除了以纯计算机可读程序代码方式实现控制器以外，完全可以通过将方法步骤进行逻辑编程来使得控制器以逻辑门、开关、专用集成电路、可编程逻辑控制器和嵌入微控制器等的形式来实现相同功能。因此这种控制器可以被认为是一种硬件部件，而对其内包括的用于实现各种功能的装置也可以视为硬件部件内的结构。或者甚至，可以将用于实现各种功能的装置视为既可以是实现方法的软件模块又可以是硬件部件内的结构。

[0188] 上述实施例阐明的系统、装置、模块或单元，具体可以由计算机芯片或实体实现，或者由具有某种功能的产品来实现。一种典型的实现设备为计算机。具体的，计算机例如可以为个人计算机、膝上型计算机、蜂窝电话、相机电话、智能电话、个人数字助理、媒体播放器、导航设备、电子邮件设备、游戏控制台、平板计算机、可穿戴设备或者这些设备中的任何设备的组合。

[0189] 为了描述的方便，描述以上装置时以功能分为各种单元分别描述。当然，在实施本申请时可以把各单元的功能在同一个或多个软件和/或硬件中实现。

[0190] 本领域内的技术人员应明白，本发明的实施例可提供为方法、系统或计算机程序产品。因此，本发明可采用完全硬件实施例、完全软件实施例、或结合软件和硬件方面的实施例的形式。而且，本发明可采用在一个或多个其中包含有计算机可用程序代码的计算机可用存储介质(包括但不限于磁盘存储器、CD-ROM、光学存储器等)上实施的计算机程序产品的形式。

[0191] 本发明是参照根据本发明实施例的方法、设备(系统)、和计算机程序产品的流程图和/或方框图来描述的。应理解可由计算机程序指令实现流程图和/或方框图中的每一流程和/或方框、以及流程图和/或方框图中的流程和/或方框的结合。可提供这些计算机程序指令到通用计算机、专用计算机、嵌入式处理机或其他可编程数据处理设备的处理器以产生一个机器，使得通过计算机或其他可编程数据处理设备的处理器执行的指令产生用于实

现在流程图一个流程或多个流程和/或方框图一个方框或多个方框中指定的功能的装置。

[0192] 这些计算机程序指令也可存储在能引导计算机或其他可编程数据处理设备以特定方式工作的计算机可读存储器中，使得存储在该计算机可读存储器中的指令产生包括指令装置的制造品，该指令装置实现在流程图一个流程或多个流程和/或方框图一个方框或多个方框中指定的功能。

[0193] 这些计算机程序指令也可装载到计算机或其他可编程数据处理设备上，使得在计算机或其他可编程设备上执行一系列操作步骤以产生计算机实现的处理，从而在计算机或其他可编程设备上执行的指令提供用于实现在流程图一个流程或多个流程和/或方框图一个方框或多个方框中指定的功能的步骤。

[0194] 在一个典型的配置中，计算设备包括一个或多个处理器(CPU)、输入/输出接口、网络接口和内存。

[0195] 内存可能包括计算机可读介质中的非永久性存储器，随机存取存储器(RAM)和/或非易失性内存等形式，如只读存储器(ROM)或闪存(flash RAM)。内存是计算机可读介质的示例。

[0196] 计算机可读介质包括永久性和非永久性、可移动和非可移动媒体可以由任何方法或技术来实现信息存储。信息可以是计算机可读指令、数据结构、程序的模块或其他数据。计算机的存储介质的例子包括，但不限于相变内存(PRAM)、静态随机存取存储器(SRAM)、动态随机存取存储器(DRAM)、其他类型的随机存取存储器(RAM)、只读存储器(ROM)、电可擦除可编程只读存储器(EEPROM)、快闪记忆体或其他内存技术、只读光盘只读存储器(CD-ROM)、数字多功能光盘(DVD)或其他光学存储、磁盒式磁带，磁带磁磁盘存储或其他磁性存储设备或任何其他非传输介质，可用于存储可以被计算设备访问的信息。按照本文中的界定，计算机可读介质不包括暂存电脑可读媒体(transitory media)，如调制的数据信号和载波。

[0197] 还需要说明的是，术语“包括”、“包含”或者其任何其他变体意在涵盖非排他性的包含，从而使得包括一系列要素的过程、方法、商品或者设备不仅包括那些要素，而且还包括没有明确列出的其他要素，或者是还包括为这种过程、方法、商品或者设备所固有的要素。在没有更多限制的情况下，由语句“包括一个……”限定的要素，并不排除在包括所述要素的过程、方法、商品或者设备中还存在另外的相同要素。

[0198] 本申请可以在由计算机执行的计算机可执行指令的一般上下文中描述，例如程序模块。一般地，程序模块包括执行特定任务或实现特定抽象数据类型的例程、程序、对象、组件、数据结构等等。也可以在分布式计算环境中实践本申请，在这些分布式计算环境中，由通过通信网络而被连接的远程处理设备来执行任务。在分布式计算环境中，程序模块可以位于包括存储设备在内的本地和远程计算机存储介质中。

[0199] 本说明书中的各个实施例均采用递进的方式描述，各个实施例之间相同相似的部分互相参见即可，每个实施例重点说明的都是与其他实施例的不同之处。尤其，对于系统实施例而言，由于其基本相似于方法实施例，所以描述的比较简单，相关之处参见方法实施例的部分说明即可。

[0200] 以上所述仅为本申请的实施例而已，并不用于限制本申请。对于本领域技术人员来说，本申请可以有各种更改和变化。凡在本申请的精神和原理之内所作的任何修改、等同替换、改进等，均应包含在本申请的权利要求范围之内。

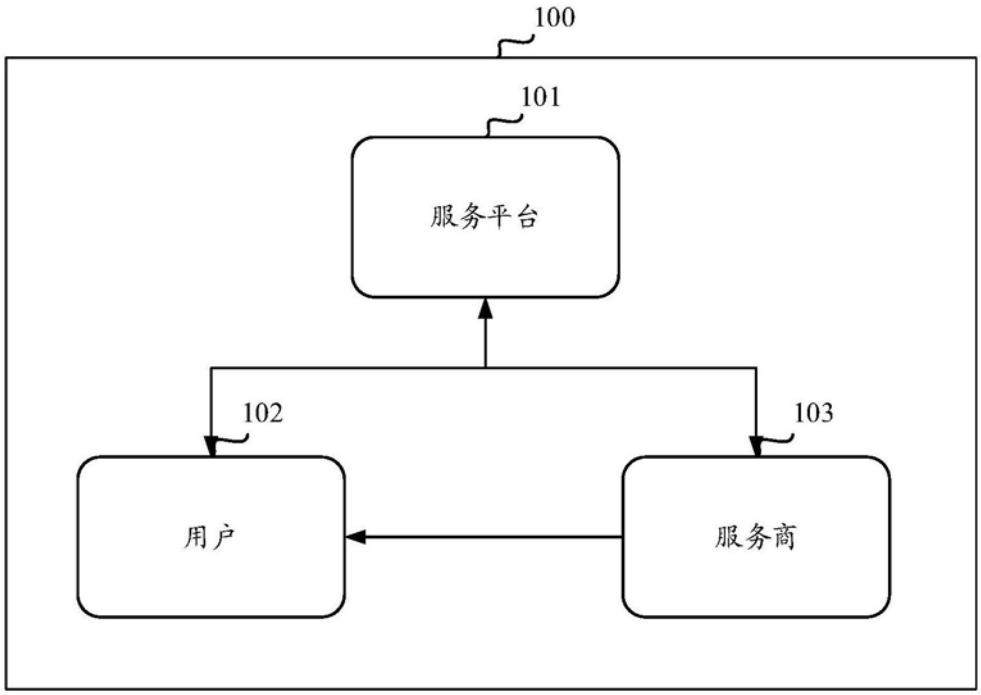

100
101
服务平台
102
103
用户
服务商

图1

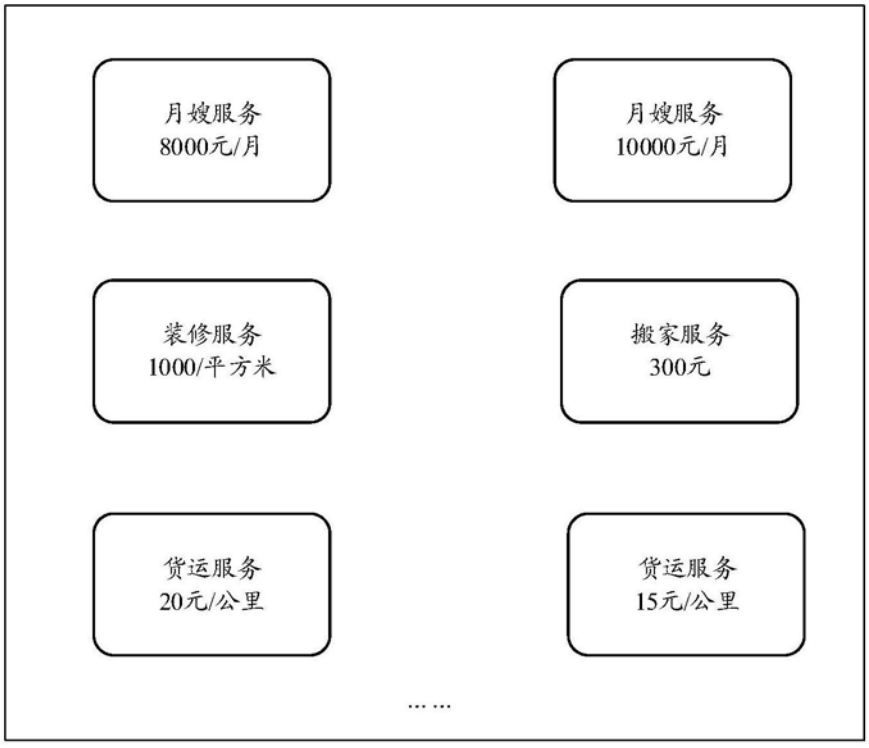

月嫂服务
8000元/月
月嫂服务
10000元/月
装修服务
1000/平方米
搬家服务
300元
货运服务
20元/公里
货运服务
15元/公里
……

图2

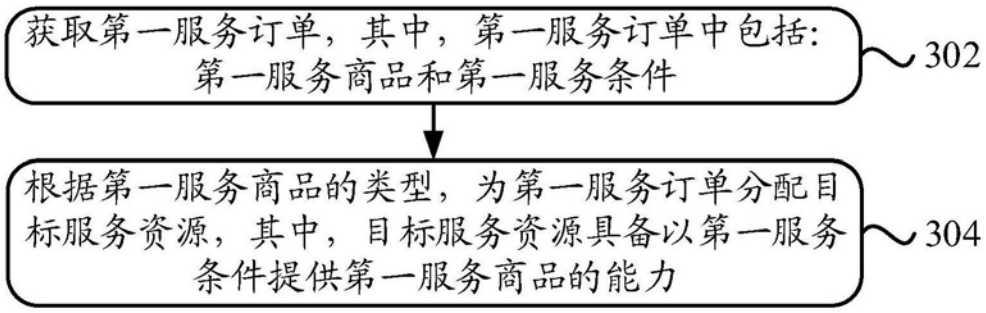

获取第一服务订单，其中，第一服务订单中包括：第一服务商品和第一服务条件
302
根据第一服务商品的类型，为第一服务订单分配目标服务资源，其中，目标服务资源具备以第一服务条件提供第一服务商品的能力
304

图3

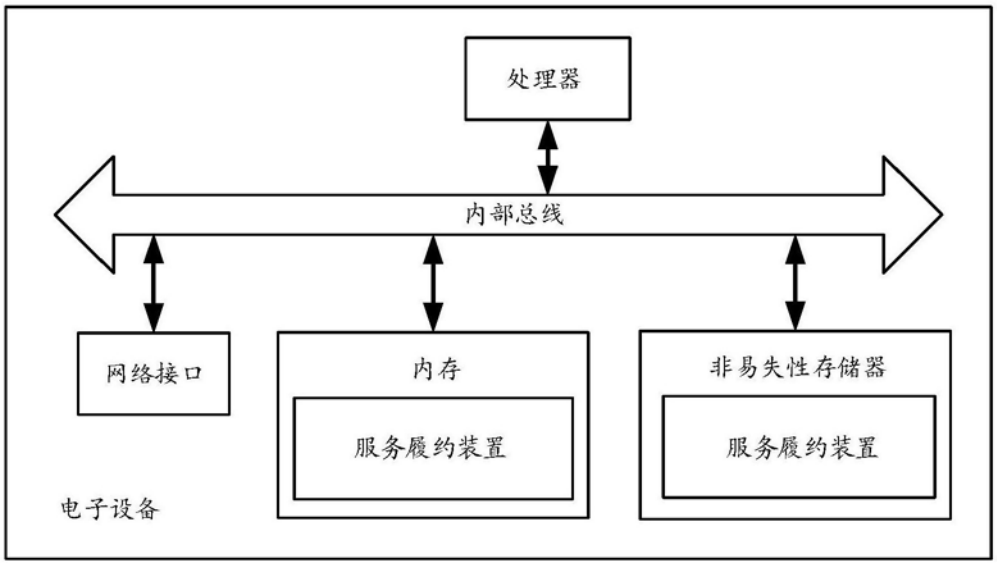

处理器
内部总线
网络接口
内存
服务履约装置
非易失性存储器
服务履约装置
电子设备

图4

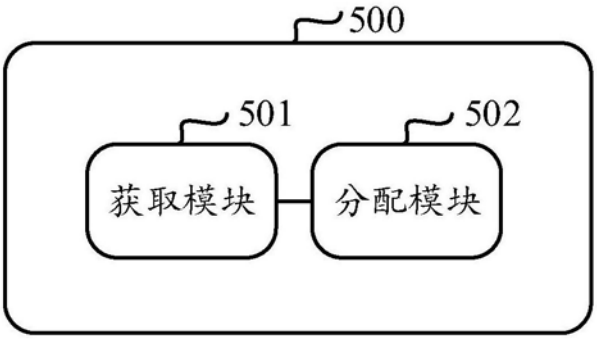

500
501
502
获取模块
分配模块

图5