(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 109242563 A
(43)申请公布日 2019.01.18

(21)申请号 201811021353.4

(22)申请日 2018.09.03

(71)申请人 索信科技(北京)有限公司
地址 100000 北京市海淀区上地信息路26号

(72)发明人 吴洪超 高妍 吴瑾昂 刘作芝

(74)专利代理机构 北京超凡志成知识产权代理事务所(普通合伙) 11371
代理人 梁香美

(51)Int.Cl.
G06Q 30/02(2012.01)

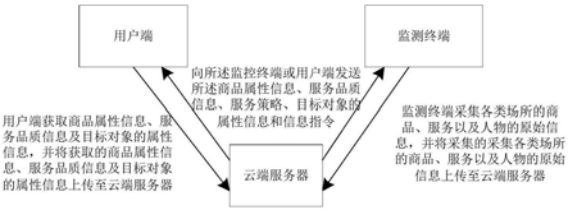
权利要求书3页 说明书18页 附图6页

(54)发明名称

一种智能化信息监测应用方法和系统

(57)摘要

本申请提供了一种智能化信息监测应用方法和系统，该方法包括：获取各类场所的商品、服务以及人物的原始采集信息；根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息匹配的已预设的行业标准信息进行对比匹配，生成匹配结果；基于所述原始采集信息和匹配结果，确定所述商品的属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息、服务策略及目标对象的属性信息及信息指令，使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。本申请实施例可帮助商家监测优化产品和服务品质。本申请实施例还提供了一种智能化信息监测应用系统、云端服务器及监测装置。



CN 109242563 A

1.一种智能化信息监测应用方法,其特征在于,该方法包括:

从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息;根据所述原始采集信息,选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配,生成匹配结果;基于所述原始采集信息和所述匹配结果,确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息;向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息、服务策略及目标对象的属性信息及信息指令,使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息;其中,所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额;所述服务品质信息包括但不限于店铺内外硬件环境、店员或服务人员形象、言行标准规范或销售技巧、互动服务过程;所述人物信息包括但不限于各类商业领域的消费者或购物者、安防领域的防控对象或犯罪嫌疑人、公众安全领域的走失人员等的面部特征元素、表情神态、步态身态等图像和语音特征指标。

2.根据权利要求1所述的智能化信息监测应用方法,其特征在于,所述方法还包括:

获取用户端上传的商品和/或服务交易信息;和/或,接收用户端提交的获取商品属性信息请求和/或商业策略请求;

基于所述商品属性信息请求携带的各类场所标识,确定所述各类场所对应的商品属性信息,并向所述用户端发送所述商品属性信息和/或商业策略;或者,基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识,确定所述商品标识对应商品属性信息,并向所述用户端发送所述商品属性信息。

3.根据权利要求1所述的智能化信息监测应用方法,其特征在于,所述方法还包括:

获取监测装置上传的监测信息;

当所述监测信息包括商品图像信息时,在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额信息;

将以上提取的信息与所述各类场所对应的商品属性标准进行匹配,得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率;

若所述匹配率小于该种信息的预设阈值,则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略,并向所述监测装置发送所述服务策略,其中,所述服务策略包括但不限于商品价格异常、商品销售流向、商品窜货、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比低中的一种或多种。

4.根据权利要求1所述的智能化信息监测应用方法,其特征在于,所述方法还包括:

获取监测装置上传的监测信息;根据所述监测装置上传的监控信息,提取所述场所的环境信息及服务人员服务信息;其中,在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息;

将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述场所对应的服务品质标准进行评分并发布;

若所述评分结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准,则基于所述服务品质标准生成服务人员的服务策略,并向所述监测装置或用户端发送所述服务策略;其中,所述服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技

巧中的一种或多种。

5.根据权利要求1所述的智能化信息监测应用方法，其特征在于，所述方法还包括：

在所述数据库内预存生物特征信息；获取监测装置上传的监测信息；在所述监测信息包括人物图像信息时，在所述人物图像信息中提取目标对象的生物特征；

将所述对象的生物特征与预存的数据库中的相关人员的生物特征信息进行对比；若所述对比结果表明所述目标对象为所述相关人员，则生成示警以及追踪记录所述目标对象的操作策略。

6.根据权利要求1所述的智能化信息监测应用方法，其特征在于，所述方法还包括：

获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所；

基于所述监测信息及所述场所对应的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，生成所述场所的服务策略，并向监测装置或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息，使所述监测装置或用户端可视化所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息。

7.一种智能化信息监测应用方法，其特征在于，所述方法包括：

采集所在的各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括地理位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

向所述场所的服务人员提示云端服务器发送的商品、服务或操作策略。

8.一种云端服务器，其特征在于，所述云端服务器包括：获取模块、生成模块、处理模块和发送模块；其中，

所述获取模块，用于从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；

所述生成模块，用于根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；

所述确定模块，用于基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；

所述发送模块，用于向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额中的一种或多种。

9.一种智能化信息监测应用系统，其特征在于，所述系统包括：云端服务器、用户端和监测装置；其中，

所述监测装置，用于采集各类场所的商品、服务以及人物的原始信息，并显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

所述用户端，用于获取所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，并显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

所述云端服务器，用于根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息、目标对象的属性信息、服务策略或操作策略。

10.一种监测装置，其特征在于，

所述采集模块，用于采集所在的各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

所述提示模块，用于向所述各类场所的服务人员提示所述云端服务器发送的服务策略。

一种智能化信息监测应用方法和系统

技术领域

[0001] 本申请涉及智能化信息采集、处理和分析技术领域，尤其是涉及智能化信息监测应用方法、系统、云端服务器及监测装置。

背景技术

[0002] 在商业信息采集监测领域，目前生产厂商、流通渠道经销代理商、终端零售商、服务类商家(包括但不限于品牌连锁经营类商家)和一类专门从事外包服务的第三方公司需要投入大量人力、财力和物力，采集监测分析全国各地不同渠道和门店内提供的商品的进销存、商品流向、本竞品的铺货/缺货/价格/促销/排面占比等数据信息以及门店店员的售前、售中和售后服务品质、购物者或消费者的购物体验和满意度等方面的信息，以便于提高其商品品质和服务质量。

[0003] 但是，上述方式需要在全国范围雇佣成千上万大量的人力，通过纸、笔、众包模式数据采集执行类的手机应用软件或业内相关软硬件装置对指定地点商家的产品、服务和购物者消费者进行数据信息的采集记录、评价监测、处理及分析，这种被动的方式需要耗费大量的人力物力以及时间成本，工作效率和投入产出回报率很低，且经常出现采集数据的人员不够专业，数据信息质检审核机制缺失或不健全，导致数据报告失真甚至弄虚作假(比如相关作业人员常凭空想象、胡乱填写数据)的结果。可见传统模式的服务方式不能满足实际商品运营中的需求。

发明内容

[0004] 有鉴于此，本申请的目的在于通过互联网、物联网、大数据、云计算、人工智能影音识别侦测等技术提供一种针对店内商品、店员服务和购物消费者等人员的智能化信息监测应用方法和系统，可以有效克服解决以上背景技术存在的问题，提高信息采集监测与处理的效率、精准度、性价比及专业度，为商家、消费者、相关部门或用户提供数据信息与决策支持。

[0005] 第一方面，本申请实施例提供了一种应用于线上和线下的智能化信息监测应用方法，所述方法包括：

[0006] 从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；

[0007] 根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0008] 向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息或相关商业、操作策略，使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0009] 其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额

中的一种或多种。

[0010] 上述技术方案中，在线上层面，所述方法还包括：

[0011] 接收用户端提交的获取商品属性信息的请求；基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所标识，确定所述各类场所对应的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息；和/或，基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识，确定所述商品标识对应商品的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息。

[0012] 上述技术方案中，在线下产品信息智能采集层面，所述方法还包括：

[0013] 获取监测装置上传的监测信息；根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所；基于所述监测信息及所述场所对应的商品服务标准或人员服务标准，生成所述场所的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略。上述技术方案中，所述基于所述监测信息及所述场所对应的商品服务标准或人员服务标准，生成所述场所的服务策略，包括：

[0014] 当所述监测信息包括商品图像信息时，在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种；

[0015] 将所述商品图像信息中提取到的商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种与所述场所对应的商品标准信息进行匹配，得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率；

[0016] 若所述匹配率小于该种信息的预设阈值，则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，其中，所述服务策略包括但不限于商品价格异常、商品销售流向、商品窜货、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比低中的一种或多种。

[0017] 上述技术方案中，在线下服务品质信息智能采集层面，所述方法还包括：

[0018] 获取监测装置上传的监测信息；当所述监测信息包括服务人员的图像信息时，在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息；将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述各类场所对应的服务品质信息进行对比；

[0019] 若所述对比结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准，则基于所述服务品质信息生成服务人员的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略；其中，所述服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技巧中的一种或多种。

[0020] 上述技术方案中，在线下人物信息的智能采集层面，所述方法还包括：

[0021] 根据所述监测装置上传的信息，提取所述商品场所的环境信息及服务人员服务信息；根据所述商品场所对应的商品服务标准及人员服务标准，为所述商品场所的服务情况进行评分；发布所述评分。

[0022] 上述技术方案中，所述方法还包括：

[0023] 在数据库内预存某类人群(包括但不限于商业领域的消费者或购物者、安防领域的防控对象或犯罪嫌疑人、公众安全领域的走失人员等)的生物特征信息(包括但不限于面

部细分元素、表情神态、步态身态等图像和语音特征单位指标)；通过本方法和系统的实时采集进一步动态完善以上数据库；

[0024] 获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括人物图像信息、商品图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；在所述监测信息包括人物图像信息时，在所述人物图像信息中提取目标对象的面部特征；将所述目标对象的面部特征与预存的数据库或大数据中的信息进行对比；

[0025] 若所述对比结果表明所述人员为目标人员，则生成示警以及追踪记录(包括但不限于录像、录音、拍照等方式)所述目标人员的操作策略。

[0026] 上述技术方案中，在服务器端的大数据处理、分析应用和可视化输出层面，所述方法还包括：

[0027] 获取监测装置上传的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所；

[0028] 基于所述监测信息及所述各类场所对应的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，生成所述场所的服务策略，并向监测装置或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息，使所述监测装置或用户端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息。

[0029] 本申请实施例还提供了一种智能化信息监测应用方法，应用于监测装置，所述方法包括：

[0030] 采集所在的各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0031] 向所述各类场所的服务人员提示云端服务器发送的服务策略。

[0032] 本申请实施例还提供了一种云端服务器，获取模块、生成模块、处理模块和发送模块；其中，所述获取模块，用于从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；

[0033] 所述生成模块，用于根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；

[0034] 所述确定模块，用于基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0035] 所述发送模块，用于向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0036] 其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额中的一种或多种。

[0037] 本申请实施例还提供了一种监测装置，包括：采集模块和提示模块；

[0038] 所述采集模块，用于采集所在各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0039] 所述提示模块，用于向所述各类场所的服务人员提示所述云端服务器发送的服务策略。

[0040] 本申请实施例还提供了一种智能化信息监测应用系统，

[0041] 所述系统包括：云端服务器、用户端和监测装置；其中，

[0042] 所述监测装置，用于采集各类场所的商品、服务以及人物的原始信息，并显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0043] 所述用户端，用于获取所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，并显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。

[0044] 所述云端服务器，用于根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。

[0045] 本申请实施例还提供一种电子设备，包括：处理器、存储器和总线，所述存储器存储有所述处理器可执行的机器可读指令，当电子设备运行时，所述处理器与所述存储器之间通过总线通信，所述机器可读指令被所述处理器执行时执行上述实施方式中的步骤。

[0046] 第四方面，本申请实施例还提供一种计算机可读存储介质，该计算机可读存储介质上存储有计算机程序，该计算机程序被处理器运行时执行上述实施方式中的步骤。

[0047] 本申请实施例提供的智能化信息监测应用方法和系统，可以获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；将与所述原始采集信息对应的预设的行业标准信息与所述原始采集信息进行匹配，生成匹配结果；基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额中的一种或多种。相比于现有技术中通过专人去记录商品销售情况及流向，本申请实施例可以通过商品属性信息供销售人员实时对商品进行追踪，购买者可以通过商品属性信息获取感兴趣的商品信息，商品及服务品质信息可以为商家提供指导，为商家、销售人员及购买者提供便利，本申请实施例可以通过商品属性、服务品质以及目标对象的属性信息供厂商和店方管理员实时对商品和服务进行监测、管理、优化改善自己的产品和服务品质，并做到精准营销，为购物者、消费者提供商业领域(包括但不限于促销等层面的)更有价值的信息。

[0048] 为使本申请的上述目的、特征和优点能更明显易懂，下文特举较佳实施例，并配合所附附图，作详细说明如下。

附图说明

[0049] 为了更清楚地说明本申请实施例的技术方案，下面将对实施例中所需要使用的附图作简单地介绍，应当理解，以下附图仅示出了本申请的某些实施例，因此不应被看作是对范围的限定，对于本领域普通技术人员来讲，在不付出创造性劳动的前提下，还可以根据这些附图获得其他相关的附图。

[0050] 图1示出了本申请实施例所提供的一种智能化信息监测应用方法的交互图；

[0051] 图2示出了本申请实施例所提供的一种智能化信息监测应用方法的流程图；

[0052] 图3示出了本申请实施例所提供的根据用户端提交的请求为用户提供商品属性信息过程的流程图；

[0053] 图4示出了本申请实施例所提供的在线下产品信息智能采集层面为用户提供有效的服务策略过程的流程图；

[0054] 图5示出了本申请实施例所提供的在线下服务品质信息智能采集层面为用户提供有效的服务策略过程的流程图；

[0055] 图6示出了本申请实施例所提供的对目标对象进行监控过程的流程图；

[0056] 图7示出了本申请实施例所提供的云端服务器根据监测装置上传的监控信息对目标对象进行监控过程的流程图；

[0057] 图8示出了本申请实施例所提供的为用户提供有效的服务策略过程的流程图；

[0058] 图9示出了本申请实施例所提供的一种智能化信息监测应用方法的流程图；

[0059] 图10示出了本申请实施例所提供的对商品供货方、销售方及消费者提供商品服务过程的流程图；

[0060] 图11示出了本申请实施例所提供的一种云端服务器的虚拟结构示意图；

[0061] 图12示出了本申请实施例所提供的一种监测终端的虚拟结构示意图；

[0062] 图13示出了本申请实施例所提供的一种智能化信息监测应用系统的结构示意图；

[0063] 图14示出了本申请实施例所提供的一种电子设备的结构示意图。

具体实施方式

[0064] 为使本申请实施例的目的、技术方案和优点更加清楚，下面将结合本申请实施例中附图，对本申请实施例中的技术方案进行清楚、完整地描述，显然，所描述的实施例仅仅是本申请一部分实施例，而不是全部的实施例。通常在此处附图中描述和示出的本申请实施例的组件可以以各种不同的配置来布置和设计。因此，以下对在附图中提供的本申请的实施例的详细描述并非旨在限制要求保护的本申请的范围，而是仅仅表示本申请的选定实施例。基于本申请的实施例，本领域技术人员在没有做出创造性劳动的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。

[0065] 本申请实施例提供了一种智能化信息监测应用方法、系统、云端服务器和监测装置，下面通过实施例进行描述。

[0066] 为便于对本实施例进行理解，首先对本申请实施例所公开的一种智能化信息监测应用方法进行详细介绍。

[0067] 本申请实施例提供的智能化信息监测应用方法，可以涉及商品供货方、销售方及消费者提供商品服务的三方交互过程，该交互过程如图1所示。监测终端或用户端可以采集各类场所的商品、服务以及人物的原始信息，并将采集的商品、服务以及人物的原始信息上传至云端服务器；云端服务器在获取原始采集信息之后，可以对其进行分析以及处理，并对不同时间获取的原始采集信息进行大数据整合，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息，从而可以向用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。用户端或监测终端根据云端服务器发送的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，为用户进行显示或提示。

[0068] 本申请实施例基于互联网、物联网、人工智能影音识别、大数据、云计算等技术，提

供一套线上线下全渠道的针对产品、服务和人员等的智能信息监测应用方法。该方法通过互联网和软硬件相结合的方式，将生产厂商、品牌连锁经营企业、流通零售渠道及消费者连接起来之后，为品牌企业和商家提供更加广泛有力的营销渠道、更低的获客成本、全线全景的产品、服务品质及消费者购物习惯和满意度评价等信息监测与营销互动服务，同时为广大消费者提供更多前所未有的物美价廉、物超所值的产品与服务。即通过线上的商家与商家供货方-销售方-消费者(Business to Business to Consumer，B2B2C)移动应用结合线下的智能硬件及云平台系统，在帮助商家有效开展日常进销存等业务管理的同时智能化、动态化有效监测其产品、店内购物消费者人流量、服务品质、消费者人物画像及购物体验满意度的详细情况。做到真正意义上的全线全景信息监测、分析应用。

[0069] 基于上述涉及商品或服务提供方、销售方及消费者的智能化信息监测应用方法，本申请实施例提供的一种智能化信息监测应用方法的基本流程如图2所示，可以包括以下步骤：

[0070] S101，从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息。

[0071] 在具体实施中，云端服务器可以通过监测装置和/或用户端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息。各类场所的人员可以通过终端设备上传各类场所的商品图像或各类场所布局等图像。这里的原始信息可以包括各类场所的布局信息(商品货架布局、货架排面、店铺内部基础设置布局)、服务人员信息、商品种类中的一种或多种信息。在一些实施例中，各类场所的人员可以利用与云端服务器通信连接的网络用户端或终端设备上传各类场所的商品出货情况、进货情况、存货情况以及订单情况，从而云端服务器可以通过原始采集信息为每个各类场所确定该商家商品的情况，并整合来自多个场所的商品信息，形成线上的商品信息服务链。

[0072] 这里，各类场所可以包括但不限于大卖场、超市、便利店、母婴店、日杂百货店、餐饮店、咖啡馆、酒吧、药店、烟酒店、服装鞋帽箱包店、珠宝首饰店、奢侈品店、汽车4S店等摆放有待售商品的实体店铺，以及宾馆、酒店、道桥集市、公交枢纽、地铁、飞机场、轮渡等公众活动场所。在具体实施中，可以给各类场所的每个商品或物品设置唯一的商品标识，如二维码或条形码等，从而可以通过商品标识获取与商品相关的商品信息，如获取该商品的促销优惠价格、生产日期和过期日期、销售流通信息、辅助促销手段、品牌厂商及零售商的业务促销策略、现场配置等。在具体实施中，商品信息在存储过程中，可以按照商品标识进行存储，且可以将同类商品的商品信息分为一大类，从而可以方便同类别商品之间的比较。

[0073] 例如，商品的生产厂商可以通过网页用户端或移动终端在线上输入商品的出货情况、进货情况、存货情况、以及商品的订单情况，云端服务器可以整合商品信息，当存在用户需要查看商品信息的情况时，云端服务器可以将商品信息展示给该用户。这里的用户可以为供货商或零售商。

[0074] S102，根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果。

[0075] 在具体实施中，云端服务器在获取各类场所的原始采集信息之后，可以根据获取的原始信息，确定与该场所的商品对应的商品信息，并确定与该场所的商品所对应的预设的行业标准信息。这里，行业标准信息可以为行业的标准规范或指标，行业标准信息可以包括服务人员形象、服务言行标准、销售服务技巧。其中的服务人员形象可以包括仪表、仪态、

行为规范;其中的服务言行标准可以包括迎宾接待、沟通规范、商品推荐规范、品牌宣传及推荐销售中的一种或多种;迎宾接待可以包括接待礼仪、为消费者提供茶水或食品;沟通规范可以包括目光接触、为消费者查找商品;商品推荐规范包括针对消费者提供推荐商品、邀请消费者体验商品、商品操作规范、挖掘消费者需求、为消费者讲解专业知识;品牌宣传可以包括商品品牌竞争优势提及;销售服务技巧可以包括应对质疑或异议的处理方式、交易促成标准、服务细节和规范等。

[0076] 确定与所述原始采集信息对应的预设的行业标准信息之后,可以将获取的原始采集信息与行业标注信息进行匹配。具体如,云端服务器获取某个场所的服务人员通过网页客户端上传的商品图像,云端服务器获取某个场所的人员通过网页用户端上传的商品图像,云端服务器可以根据在商品图像中识别的商品商标、品名、生产日期、货号编号、价格等信息,调取与该种商品的商品信息及该商品对应的行业标准信息。其中的商品信息可以包括与其他场所对应的同种商品信息以及该品类商品的属性信息,其他场所对应的同种商品信息可以包括但不限于该种商品的出货、进货、存货、流向,从而商家可以在线获取该种商品的渠道流通、进出货价格、促销搭赠以及销售状况。上述商品的属性信息可以包括但不限于注册商标、条形码、二维码、商品名称、货号编号、生产日期,从而通过原始采集信息与行业标准信息进行匹配,判断商品所在地对应的商品是否存在假冒伪劣商品、是否过期、是否窜货等异常情况。上述的行业标准信息可以包括但不限于商品的进货价格、进货地、供货方、收货方、出货价格、销售价格、商品供求情况中的一种或多种,通过商品的行业标准信息,云端服务器可以判断商品所在地对应的商品的销售情况是否出现异常。

[0077] S103,基于所述原始采集信息和所述匹配结果,确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息。

[0078] 在具体实施中,云端服务器可以利用原始采集信息及行业标准信息,生成所述商品的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。这里,商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等的一种或多种。目标对象的属性信息可以包括消费者的性别、年龄、消费习惯、消费需求、购物偏好中的一种或多种信息。服务品质信息可以为根据获取的原始采集信息及对应的行业标准信息生成的用于指导或评价人员服务的信息。

[0079] S104,向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息,使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。

[0080] 在具体实施中,云端服务器向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息,从而可以使网页用户端、终端用户端或监测装置发布商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。

[0081] 从商品销售方而言,通过商品属性信息可以获取以下信息包括但不限于:

[0082] 1)通过商品属性信息可以实时获取对商品门店、仓储和各类场所内的安防、预警、异常(如顾客投诉、抱怨、争执、冲突等)的预警信息;

[0083] 2)通过商品属性信息可以获取各品类商品的规格、数量、价格以及订货、出货、库存等情况。例如,当商品数量库存或商品排面有减少趋势时,商品销售方会收到提前预警,

进而商品销售方可以进货或补缺;当商品出现脱销缺货时,商品销售方会收到进行商品补货的警告或通知,商品销售方还可以获取推荐的商品供货商信息。

[0084] 3)通过商品属性信息可以获取消费者的人物画像及商品的喜好程度、兴趣点、关注度、购买意愿、重购度、推荐度等信息,进而商品销售方可以对商品进行更优化的搭配、搭赠、商品升级换代及改良。

[0085] 4)通过商品属性信息可以获取各类场所内人流量集中度、各商品区域周边消费者的关注度和/或商品的喜好点、欢迎程度,商品销售方可以按照最优的商品摆放方式陈列不同品类的货架,最大化地迎合消费者需求,促进商品销量。

[0086] 5)通过商品属性信息可以获取针对不同性别、年龄、收入等特点的人群的营销方案。商品销售方可以向消费者定向推送促销、新品、活动等信息。

[0087] 消费者同样可以根据商品属性信息得到各类场所的评分,从而可以根据该评分选择购买商品的场所。此外,消费者还可以从商品属性信息中获取商品优惠、打折情况,更好的为消费者提供多样的商品属性信息。

[0088] 如图3所示,本申请实施例提供的方法可以根据用户端提交的请求为用户提供商品属性信息,包括以下步骤:

[0089] S201,接收用户端提交的获取商品属性信息的请求;

[0090] S202,基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所标识,确定所述场所对应的商品属性信息,并向所述用户端发送所述商品属性信息;和/或,基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识,确定所述商品标识对应商品的属性信息,并向所述用户端发送所述商品属性信息。

[0091] 在具体实施中,云端服务器可以接收用户端提交的获取商品属性信息请求,从而可以基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所名称,确定所述场所对应的商品属性信息,并向所述用户端发送所述商品属性信息;和/或,云端服务器可以基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识,确定所述商品标识对应商品的属性信息,并向所述用户端发送所述商品属性信息。从而用户可以利用与云端服务器通信连接的网络用户端或终端设备上传各类场所的商品出货、进货、存货、订单等情况,了解每个商家的商品情况,获取来自场所的商品信息,查看线上的商品服务链信息。

[0092] 从商品供货方而言,通过商品属性信息可以获取以下信息包括但不限于:

[0093] 1)通过商品属性信息对商品进行物流追踪,或查看商品的供销情况,从而可以实时并有效地对商品流向进行把控;

[0094] 2)通过商品属性信息可以实时获取商品由厂商、经销渠道到零售商的全链条渠道的景气或臃肿程度(销量、进货、存货、滞销、脱销状况);

[0095] 3)通过商品属性信息可以获取消费者的人物画像和消费者对商品的喜好程度、兴趣点、关注度、购买意愿、重购度、推荐度等信息,进而可以有针对性地对商品进行优化搭配搭赠、升级换代和改良;

[0096] 4)通过商品属性信息可以获取定制的营销或广告策略,进而可以全面且准确的进行营销。该营销或广告策略可以针对特定性别、年龄、收入等画像特点的人群指定营销方案,商品供货方可以向消费者定向推送促销、新品、活动等信息。

[0097] 本申请实施例提供的方法可以为用户提供有效的服务策略。

[0098] 如图4所示，在线下产品信息智能采集层面为用户提供有效的服务策略可以包括以下步骤：

[0099] 步骤301，获取监测装置上传的监测信息；

[0100] 步骤302，当所述监测信息包括商品图像信息时，在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种；

[0101] 步骤303，在所述商品图像信息中提取商品的当前商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等的一种或多种信息并与所述场所对应的商品属性信息进行匹配，得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率；

[0102] 步骤304，若所述匹配率小于该种信息的预设阈值，则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，其中，服务策略包括但不限于商品价格异常、商品销售流向、商品窜货、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比偏低中的一种或多种。

[0103] 在具体实施中，云端服务器可以基于所述监测信息及商品属性信息，生成所述各类场所的服务策略。例如，云端服务器在监测信息中的商品图像信息中提取商品价格，并将提取的价格与商品属性信息中的商品价格进行对比，若提取的商品价格高于商品价格预设值，则确定该场所为该类商品设置的价格过高，进而可以向该商品所在地的相关人员进行提示，和/或，可以将该商品所在地的商品价格进行标记，提示消费者该商品所在地的商品价格过高。

[0104] 本申请实施例提供的监测终端还可以根据云端服务器反馈的服务策略，为店方或销售方提供以下服务，包括但不限于：

[0105] 1)提示某货架的排面存在空白(即表示该货架上的商品缺货脱销)；

[0106] 2)提示某商品在本品类商品的排面中占位比例低于预设比例阈值；

[0107] 3)提示某商品的价格出现超出范围的异常值；

[0108] 4)提示某商品出现包装破损、滞销或无法正常销售；

[0109] 5)提示某商品的生产日期快过期或已过期；

[0110] 6)通过商品包装的颜色、字体、商标等图案提示商品为假冒伪劣商品；

[0111] 7)通过商品二维码或条形码等标识提示某商品有区域窜货等异常情况。

[0112] 如图5所示，在线下服务品质信息智能采集层面为用户提供有效的服务策略还可以包括以下步骤：

[0113] S401，获取监测装置上传的监测信息；

[0114] S402，当所述监测信息包括服务人员的图像信息时，在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息；

[0115] S403，将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述各类场所对应的服务品质信息进行对比；

[0116] S404，若所述对比结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准，则基于所述服务品质信息生成服务人员的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略；其中，所述

服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技巧中的一种或多种。

[0117] 云端服务器可以根据监测装置上传的监控信息，提取各类场所的环境信息及服务人员服务信息，进而可以根据各类场所对应的服务品质信息，为各类场所的服务情况进行评分，并可以发布该评分。消费者或服务人员可以了解具体某个各类场所的评分，可以作为购物或选择时的参考。这里，各类场所的环境信息可以包括但不限于店面环境、商品及物料陈列状况；其中，店面环境可以包括店外环境、店铺标志、绿植、柜台(地柜、展柜、壁柜)及橱窗、客凳、广告灯箱、宣传视频中的一种或多种，商品及物料陈列状况可以包括商品陈列状况、货架摆放情况、宣传单、商品标签或辅助工具中的一种或多种。

[0118] 在具体实施中，可以为商品供货方、销售方及消费者设置不同的商品属性信息获取权限，从而可以针对不同用户的需求，有针对性的提供商品属性信息。商品销售方可以通过商品属性信息查看各类场所的评分，从而可以根据该评分对商品销售模式、各类场所的布局进行调整。

[0119] 一些实施例中，云端服务器还可以根据消费者的网页浏览行为，确定消费者的购买偏好，进而可以向消费者所在的终端设备推送符合消费者购买偏好的商品属性信息。

[0120] 如图6所示，本申请实施例提供的智能化信息监测应用方法，还可以对目标对象进行监控，可以包括以下步骤：

[0121] S501，获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0122] S502，根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所；

[0123] S503，在所述监测信息包括人物图像信息时，在所述人物图像信息中提取目标对象的生物特征，包括但不限于面部、表情、步态、体态等；

[0124] S504，将所述目标对象的生物特征与预存的相关人员的生物特征信息进行对比；

[0125] S505，若所述对比结果表明所述目标对象为所述相关人员，则生成示警以及追踪拍摄所述目标对象的服务策略，并向所述监测装置发送示警指示以及所述服务策略。

[0126] 如图7所示，云端服务器还可以根据监测装置上传的监控信息，获取各类场所的人物图像信息，并在人物图像信息中提取目标对象的生物特征，所述生物特征包括但不限于面部、表情、步态、体态等，然后可以将目标人员的生物特征与记录的相关人员的生物特征进行对比，若对比结果表明所述目标人员为相关人员，则可以生成示警以及追踪记录所述目标人员的示警信息，起到安全防护的作用。若在生物特征信息库中不存在匹配目标人员的生物特征，则确定该目标人员为初始记录的人员，则可以对该目标人员的生物特征进行记录及存储，将该目标人员的生物特征作为后续生物特征匹配的参照值信息。云端服务器可以通过监测终端对目标人员的图像信息或语音信息进行智能化识别，从而可以广泛应用在商业、安防领域等。例如，可以对失踪人员进行人物识别、定位以及查找。例如，通过失踪人员的图片信息、视频信息或语音信息，对失踪人员进行生物信息筛查、图像、语音匹配，在确定失踪人员之后还可以向相关部门报警。

[0127] 如图8所示，本申请实施例提供的智能化信息监测应用方法，为用户提供有效的服务策略还可以包括以下步骤：

[0128] S601，获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人

物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0129] S602，根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所；

[0130] S603，基于所述监测信息及所述场所对应的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，生成所述场所的服务策略，并向监测装置或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息，使所述监测装置或用户端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息。

[0131] 本申请实施例提供的智能化信息监测应用方法和系统，可以在线上层面将厂商、经销商、零售商、品牌连锁机构商家以及消费者连接起来，且可以从生产供货方、销售方及消费者三个层面监测商品状态及流向、商家服务与消费者动态。

[0132] 在具体实施中，可以在商品所在地设置监控装置，云端服务器可以获取监测装置上传的监测信息，服务器可以根据监测信息中携带的位置信息，确定监测装置所在的各类场所，并获取存储的该各类场所的服务品质信息，从而可以基于监测信息及各类场所对应的服务品质信息，生成所述各类场所的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，从而为各类场所的服务人员提供指导。这里的监测信息可以包括位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种。其中的位置信息可以是监测装置所在的各类场所的位置信息，如经纬度信息。商品图像信息可以是监测终端拍摄的商品所在地的商品图像信息以及商品货架图像信息。其中的人物图像信息可以包括但不限于商品或服务所在地的服务人员图像信息及消费者图像信息。其中的音频信息以及视频信息包括但不限于在商品或服务所在地采集的音频信息及视频信息。上述监测信息还可以包括但不限于时间、门店规模、周边商圈、人口数量、经济发达或景气指数等宏观信息。

[0133] 云端服务器可以将获取的大量的文本、图片、录音、视频等结构化或非结构化信息，通过数据处理技术对信息进行智能化的标记、识别、解析、重构、整合与处理，从而能将处理后的信息按照特定的格式或商业需求进行输出，帮助不同行业与需求的用户做出实时高效有力的信息决策。例如，通过获取的视频影像、图片和语音，云端服务器可以通过特定的人工智能影音识别技术对视频影像、图片和语音进行批量化的智能识别，将图片上的文字、商标、图案、铺货、销售状态等信息进行提取记录并进行有序化存储利用。之后，可以通过数据可视化技术将处理后的图片呈现给用户，这里的图片包括但不限于静态图表、动态图表、插图等形式。

[0134] 除此之外，本申请实施例还在线下的层面，通过监测装置将全国各地不同渠道的零售实体店或服务类商家(包括但不限于品牌连锁经营类商家)连接起来，形成智能门店、智能货架，从而可以为相应的商家实时监测商品的流向动态、店内服务人员的服务品质及店内消费者的购物习惯、人流量信息。

[0135] 本申请实施例提供的智能化信息监测应用方法和系统，可以积累大量数据，这些数据可以对应获取时的位置信息以及时间信息，系统通过这些数据可以形成商品服务标准及服务品质信息，为不同行业的供货方、销售方及消费者提供商品服务策略。

[0136] 如图9所示，本申请实施例还提供了一种智能化信息监测应用方法，包括：

[0137] S701，采集所在的各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种。

[0138] 这里，监测装置可以设置在商品所在地，并采集所在的场所的监测信息，从而可以

将采集的监测信息上传至云端服务器。所述监测信息包括位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种。其中的位置信息可以为监测装置所在的场所的位置信息，如经纬度信息。商品图像信息可以为监测终端拍摄的商品所在地的商品图像信息以及货架图像信息。其中的人物图像信息可以包括商品所在地的服务人员图像信息及消费者图像信息。其中的音频信息以及视频信息包括在商品所在地的采集的音频信息及视频信息。上述监测信息还可以包括时间、门店规模、周边商圈、周边人口数量、经济发达或景气指数等宏观信息。这样，云端服务器可以利用获取的信息进行智能化建模、重构及可视化报告输出，并形成自主知识产权的标准化的数据产品，帮助不同行业的企业、品牌商家提升其产品和服务品质、做出精准的商圈规划、经销与终端渠道的投资开店、广告或营销定位等数据决策支持。

[0139] S702，向所述各类场所的服务人员提示云端服务器发送的服务策略。

[0140] 这里，监测装置可以根据所述云端服务器发送的服务策略向各类场所的服务人员提示相应的服务策略。例如，若云端服务器根据监测终端上传的监测信息及商品属性信息，确定各类场所的某种商品的商品排面低于预设商品排面时，则可以向监测终端返回商品排面占比偏低的服务策略，从而监测装置可以向商品所在地的相关人员提示该种商品的商品排面不足。再例如，若云端服务器根据监测终端上传的监测信息及商品属性信息，确定该场所的某种商品的包装发生破损时，则可以向监测终端返回商品包装破损的服务策略，从而监测装置可以向商品所在地的服务人员提示该商品的包装破损。

[0141] 通过上述智能化信息监测应用方法和系统，可以利用监测装置向云端服务器上传监测信息，从而云端服务器可以根据监测信息，生成各类场所的服务策略以及商品属性信息，从而监测终端可以根据云端服务器发送的服务策略，向各类场所发送提示信息，此外，云端服务器还可以通过用户端向商品供货方、销售方提供商品属性信息，为供货方和销售方提供便利。

[0142] 如图10所示，本申请实施例还提供了一种智能化信息监测应用方法，对商品供货方、销售方及消费者提供商品服务的过程进行说明，可以包括以下步骤：

[0143] S801，监测终端采集商品场所的监测信息，并将采集的监测信息上传至云端服务器；用户端获取商品信息，并将商品信息上传至云端服务器。

[0144] 这里，监测信息可以包括但不限于位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息。监测终端可以位于销售商品的商品场所，对商品场所内的商品以及商品场所内的人员进行监控。监测终端还可以在商品场所附近对商品场所周边的商业区域进行监控，如监测终端可以采集门店规模、周边商圈、周边人口数量、经济发达或景气指数等宏观信息。

[0145] S802，云端服务器获取监测终端的监测信息，在所述监测信息中提取商品信息及人员信息。

[0146] 在具体实施中，监测终端可以根据监测信息的位置信息，确定监测终端所在的商品场所，进而可以将提取的商品信息及人员信息存储在相应的商品场所对应的信息类中。监测终端还可以根据商品信息中的商品标识，确定商品标识对应的商品，并将该商品的商品信息存储在相应的信息类中。

[0147] S803，云端服务器对提取的商品信息及人员信息进行记录，生成商品属性信息，并

根据商品服务标准及人员服务标准，生成所述商品场所的服务策略，向所述监测装置及用户端发送所述服务策略或商品属性信息。

[0148] 在具体实施中，云端服务器实时获取监测信息，并对监测进行记录，从而可以基于监测信息，不断对商品属性信息进行更新，从而为商品的供货方、销售方及消费者提供最新的商品属性信息。这里的商品属性信息可以包括商品进货价格、商品进货地、商品销售价格、商品供求情况、商品优惠情况、商品物流等。云端服务器还可以根据获取的监测信息，对生成所述商品场所的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略。例如，云端服务器可以将监测信息中的商品图像与商品服务标准中的商品图像进行匹配，将商品图像与商品服务标准中的商品图像的匹配率与预设阈值进行比较，若匹配率低于商品图像匹配的预设阈值，则可以确定监测装置采集的商品图像对应的商品出行异常，进而可以将该商品出行异常的服务策略发送给监测装置。

[0149] 基于相同的技术构思，本申请实施例还提供一种云端服务器、监测装置以及计算机存储介质等，具体可参见以下实施例。

[0150] 本申请实施例提供的云端服务器的虚拟模块如图11所示，包括：获取模块91、生成模块92、处理模块93和发送模块94。

[0151] 所述获取模块91，用于从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；

[0152] 所述生成模块92，用于根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；

[0153] 所述处理模块93，用于基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0154] 所述发送模块94，用于向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息、服务策略及目标对象的属性信息及信息指令，使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0155] 其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额中的一种或多种。

[0156] 在具体实施中，所示获取模块91，用于获取用户端上传的商品和/或服务交易信息；和/或，接收用户端提交的获取商品属性信息和/或商业策略的请求；

[0157] 所述处理模块93，用于基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所标识，确定所述各类场所对应的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息；和/或，基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识，确定所述商品标识对应商品的属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息。

[0158] 在具体实施中，所述获取模块91，还用于获取监测装置上传的监测信息；

[0159] 所述处理模块93，还用于当所述监测信息包括商品图像信息时，在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种；

[0160] 将所述商品图像信息中提取商品的当前商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份

额等的一种或多种信息与所述各类场所对应的商品属性信息进行匹配，得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率；

[0161] 若所述匹配率小于该种信息的预设阈值，则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，其中，所述服务策略包括商品价格异常、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比低中的一种或多种。

[0162] 可选地，所述获取模块91，还用于获取监测装置上传的监测信息；

[0163] 所述处理模块93，还用于当所述监测信息包括服务人员的图像信息时，在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息；

[0164] 将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述各类场所对应的服务品质信息进行对比；

[0165] 若所述对比结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准，则基于所述服务品质信息生成服务人员的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略；其中，所述服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技巧中的一种或多种。

[0166] 可选地，所述获取模块91，还用于获取监测装置上传的监测信息；

[0167] 所述处理模块93，还用于在所述监测信息中包括人物图像信息时，在所述人物图像信息中提取目标对象的生物特征；

[0168] 将所述对象的生物特征与预存的数据库中的相关人员的生物特征信息进行对比；若所述对比结果表明所述目标对象为所述相关人员，则生成示警以及追踪记录所述目标对象的操作策略。

[0169] 可选地，所述获取模块91，还用于获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0170] 所述处理模块93，还用于根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的各类场所；

[0171] 基于所述监测信息及所述各类场所对应的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，生成所述各类场所的服务策略，并向监测装置或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息，使所述监测装置或用户端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息。

[0172] 本申请实施例提供的云端服务器，可以积累大量数据，这些数据可以对应获取时的位置信息以及时间信息，系统通过这些数据可以形成商品服务标准及服务品质信息，为不同行业的供货方、销售方及消费者提供商品服务策略。

[0173] 如图12所示，本申请实施例还提供了一种监测装置，包括：采集模块1001和提示模块1002。

[0174] 所述采集模块1001，用于采集所在的各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括位置信息、商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0175] 所述提示模块1002，用于向所述各类场所的服务人员提示所述云端服务器发送的服务策略。

[0176] 通过上述监测装置，可以向云端服务器上传监测信息，从而云端服务器可以根据监测信息，生成各类场所的服务策略以及商品属性信息，从而监测终端可以根据云端服务器发送的服务策略，向各类场所发送提示信息，此外，云端服务器还可以通过用户端向商品供货方、销售方提供商品属性信息，为供货方和销售方提供便利。

[0177] 如图13所示，本申请实施例还提供了一种商品服务系统，所述系统包括：监测装置1101，云端服务1102和用户端1103；其中，

[0178] 所述监测装置1101，用于采集各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；

[0179] 所述云端服务器1102，用于获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；将与所述原始采集信息对应的预设的行业标准信息与所述原始采集信息进行匹配，生成匹配结果；基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额中的一种或多种；

[0180] 所述用户端1103，用于获取所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，并显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息。

[0181] 在具体实施中，所述云端服务器1102，还用于接收用户端1103提交的获取商品属性信息请求；基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所名称，确定所述各类场所对应的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息，和/或，基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识，确定所述商品标识对应商品的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息。

[0182] 在具体实施中，所述云端服务器1102，还用于获取监测装置1101上传的监测信息；根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的各类场所；基于所述监测信息及所述各类场所对应的商品服务标准或服务品质信息，生成所述各类场所的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略。

[0183] 所述云端服务器1102，还用于获取监测装置上传的监测信息；

[0184] 当所述监测信息包括商品图像信息时，在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种；

[0185] 将所述商品图像信息中提取商品的当前商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等的一种或多种信息与所述各类场所对应的商品属性信息进行匹配，得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率；

[0186] 若所述匹配率小于该种信息的预设阈值，则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，其中，所述服务策略包括商品价格异常、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比低中的一种或多种。

[0187] 所述云端服务器1102，还用于获取监测装置上传的监测信息；

[0188] 当所述监测信息包括服务人员的图像信息时，在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息；

[0189] 将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述各类场所对应的服务品质信息进行对比；

[0190] 若所述对比结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准，则基于所述服务品质信息生成服务人员的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略；其中，所述服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技巧中的一种或多种。

[0191] 所述云端服务器1102，还用于获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；在所述监测信息包括人物图像信息时，在所述人物图像信息中提取目标对象的生物特征；将所述目标对象的生物特征与预存的相关人员的生物特征进行对比；

[0192] 若所述对比结果表明所述目标人员为所述相关人员，则生成示警以及追踪拍摄所述目标人员的服务策略，并向所述监测装置发送示警指示以及所述服务策略。

[0193] 本申请实施例提供的商品服务系统，可以在线上的层面将厂商、经销商、零售商、品牌连锁机构商家进销存货业务的使用场景将消费者连接起来，且可以从供货方(厂商)、销售方(经销商、零售商)及消费者三方面监测商品状态及流向、商家服务与消费者动态。

[0194] 如图14所示，本申请实施例还提供了一种电子设备，包括：处理器1201、存储器1202和总线1203；

[0195] 所述存储器存储1202有所述处理器1201可执行的机器可读指令，当电子设备运行时，所述处理器1201与所述存储器1202之间通过总线1203通信，所述机器可读指令被所述处理器1201执行时执行如下处理：

[0196] 从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息；

[0197] 根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果；

[0198] 基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0199] 向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息；

[0200] 其中，所述商品属性信息包括但不限于商品名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额中的一种或多种。

[0201] 在具体实施中，上述处理器1201执行的处理中，所述方法还包括：

[0202] 接收用户端提交的获取商品属性信息的请求；

[0203] 基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所标识，确定所述各类场所对应的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息；

[0204] 和/或，基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识，确定所述商品标识对应商品的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息。

[0205] 在具体实施中，上述处理器1201执行的处理中，所述方法还包括：

[0206] 获取监测装置上传的监测信息；

[0207] 当所述监测信息包括商品图像信息时，在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种；

[0208] 将所述商品图像信息中提取商品的当前商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等的一种或多种信息与所述各类场所对应的商品属性信息进行匹配，得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率；

[0209] 若所述匹配率小于该种信息的预设阈值，则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，其中，所述服务策略包括但不限于商品价格异常、商品销售流向、商品窜货、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比低中的一种或多种。

[0210] 在具体实施中，上述处理器1201执行的处理中，所述方法还包括：

[0211] 获取监测装置上传的监测信息；

[0212] 当所述监测信息包括服务人员的图像信息时，在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息；

[0213] 将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述各类场所对应的服务品质信息进行对比；

[0214] 若所述对比结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准，则基于所述服务品质信息生成服务人员的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略；其中，所述服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技巧中的一种或多种。

[0215] 在具体实施中，上述处理器1201执行的处理中，所述方法还包括：

[0216] 获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0217] 在所述监测信息包括人物图像信息时，在所述人物图像信息中提取目标对象的面部特征；

[0218] 将所述目标对象的生物特征与预存的相关人员的生物特征进行对比；

[0219] 若所述对比结果表明所述目标人员为所述相关人员，则生成示警以及追踪拍摄所述目标人员的服务策略，并向所述监测装置发送示警指示以及所述服务策略。

[0220] 在具体实施中，上述处理器1201执行的处理中，所述方法还包括：

[0221] 获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种；

[0222] 根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的各类场所；

[0223] 基于所述监测信息及所述各类场所对应的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，生成所述各类场所的服务策略，并向监测装置或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息，使所述监测装置或用户端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息。

[0224] 本申请实施例所提供的进行商品服务的计算机程序产品，包括存储了处理器可执

行的非易失的程序代码的计算机可读存储介质，所述程序代码包括的指令可用于执行前面方法实施例中所述的方法，具体实现可参见方法实施例，在此不再赘述。

[0225] 所属领域的技术人员可以清楚地了解到，为描述的方便和简洁，上述描述的系统、装置和单元的具体工作过程，可以参考前述方法实施例中的对应过程，在此不再赘述。

[0226] 在本申请所提供的几个实施例中，应该理解到，所揭露的系统、装置和方法，可以通过其它的方式实现。以上所描述的装置实施例仅仅是示意性的，例如，所述单元的划分，仅仅为一种逻辑功能划分，实际实现时可以有另外的划分方式，又例如，多个单元或组件可以结合或者可以集成到另一个系统，或一些特征可以忽略，或不执行。另一点，所显示或讨论的相互之间的耦合或直接耦合或通信连接可以是通过一些通信接口，装置或单元的间接耦合或通信连接，可以是电性，机械或其它的形式。

[0227] 所述作为分离部件说明的单元可以是或者也可以不是物理上分开的，作为单元显示的部件可以是或者也可以不是物理单元，即可以位于一个地方，或者也可以分布到多个网络单元上。可以根据实际的需要选择其中的部分或者全部单元来实现本实施例方案的目的。

[0228] 另外，在本申请各个实施例中的各功能单元可以集成在一个处理单元中，也可以是各个单元单独物理存在，也可以两个或两个以上单元集成在一个单元中。

[0229] 所述功能如果以软件功能单元的形式实现并作为独立的产品销售或使用时，可以存储在一个处理器可执行的非易失的计算机可读取存储介质中。基于这样的理解，本申请的技术方案本质上或者说对现有技术做出贡献的部分或者该技术方案的部分可以以软件产品的形式体现出来，该计算机软件产品存储在一个存储介质中，包括若干指令用以使得一台计算机设备(可以是个人计算机，服务器，或者网络设备等)执行本申请各个实施例所述方法的全部或部分步骤。而前述的存储介质包括：U盘、移动硬盘、只读存储器(Read-Only Memory，ROM)、随机存取存储器(Random Access Memory，RAM)、磁碟或者光盘等各种可以存储程序代码的介质。

[0230] 最后应说明的是：以上所述实施例，仅为本申请的具体实施方式，用以说明本申请的技术方案，而非对其限制，本申请的保护范围并不局限于此，尽管参照前述实施例对本申请进行了详细的说明，本领域的普通技术人员应当理解：任何熟悉本技术领域的技术人员在本申请揭露的技术范围内，其依然可以对前述实施例所记载的技术方案进行修改或可轻易想到变化，和/或对其中部分技术特征进行等同替换；而这些修改、变化和/或替换，并不使相应技术方案的本质脱离本申请实施例技术方案的精神和范围，都应涵盖在本申请的保护范围之内。因此，本申请的保护范围应所述以权利要求的保护范围为准。

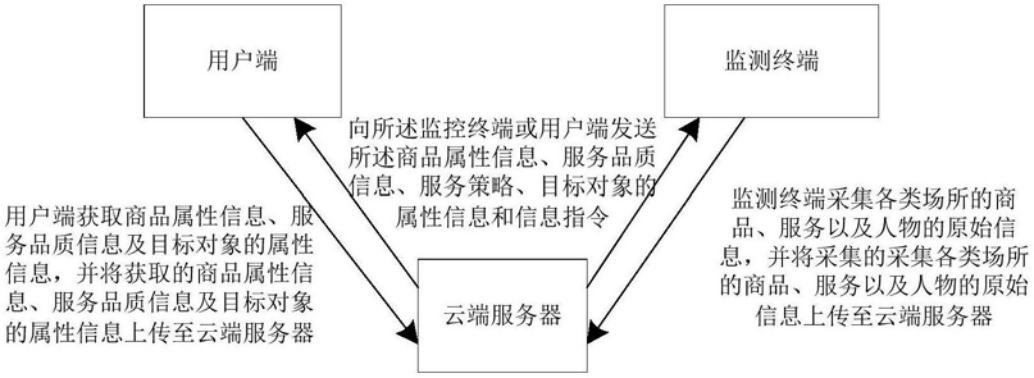

用户端
监测终端
向所述监控终端或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息、服务策略、目标对象的属性信息和信息指令
用户端获取商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，并将获取的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息上传至云端服务器
云端服务器
监测终端采集各类场所的商品、服务以及人物的原始信息，并将采集的采集各类场所的商品、服务以及人物的原始信息上传至云端服务器

图1

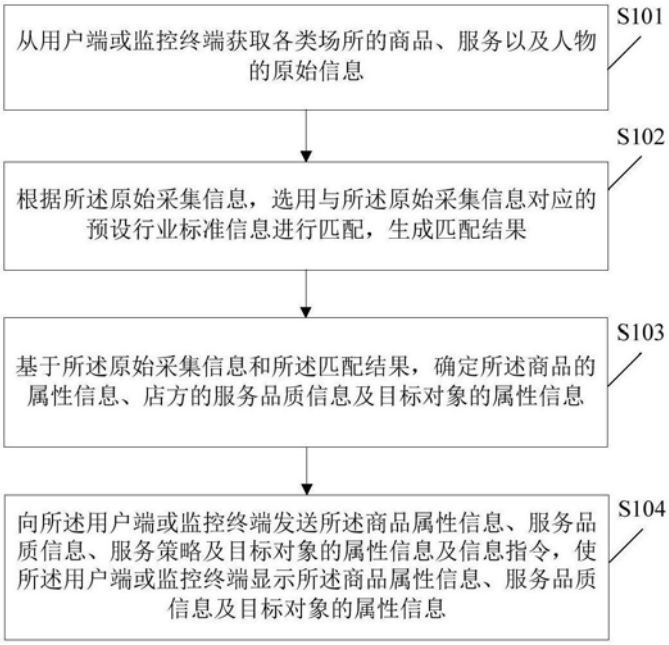

S101
从用户端或监控终端获取各类场所的商品、服务以及人物的原始信息
S102
根据所述原始采集信息，选用与所述原始采集信息对应的预设行业标准信息进行匹配，生成匹配结果
S103
基于所述原始采集信息和所述匹配结果，确定所述商品的属性信息、店方的服务品质信息及目标对象的属性信息
S104
向所述用户端或监控终端发送所述商品属性信息、服务品质信息、服务策略及目标对象的属性信息及信息指令，使所述用户端或监控终端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息

图2

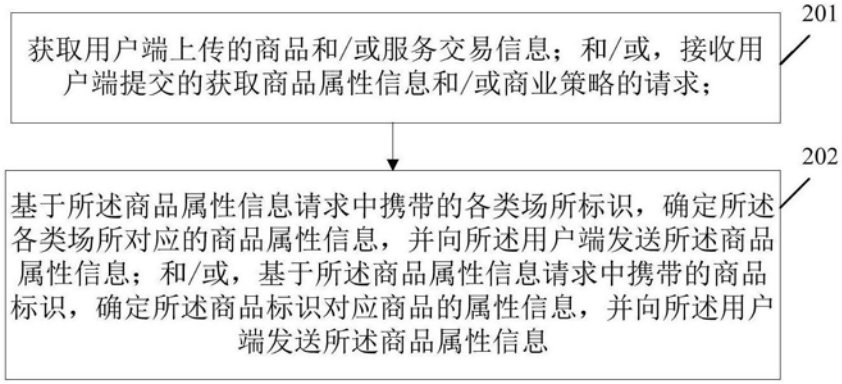

201
获取用户端上传的商品和/或服务交易信息；和/或，接收用户端提交的获取商品属性信息和/或商业策略的请求；
202
基于所述商品属性信息请求中携带的各类场所标识，确定所述各类场所对应的商品属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息；和/或，基于所述商品属性信息请求中携带的商品标识，确定所述商品标识对应商品的属性信息，并向所述用户端发送所述商品属性信息

图3

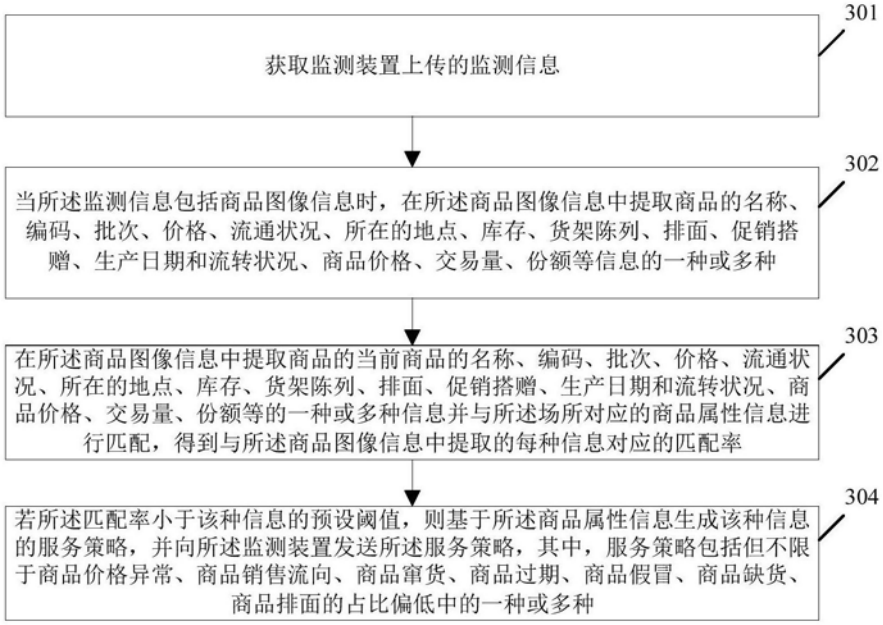

301
获取监测装置上传的监测信息
302
当所述监测信息包括商品图像信息时，在所述商品图像信息中提取商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等信息的一种或多种
303
在所述商品图像信息中提取商品的当前商品的名称、编码、批次、价格、流通状况、所在的地点、库存、货架陈列、排面、促销搭赠、生产日期和流转状况、商品价格、交易量、份额等的一种或多种信息并与所述场所对应的商品属性信息进行匹配，得到与所述商品图像信息中提取的每种信息对应的匹配率
304
若所述匹配率小于该种信息的预设阈值，则基于所述商品属性信息生成该种信息的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略，其中，服务策略包括但不限于商品价格异常、商品销售流向、商品窜货、商品过期、商品假冒、商品缺货、商品排面的占比偏低中的一种或多种

图4

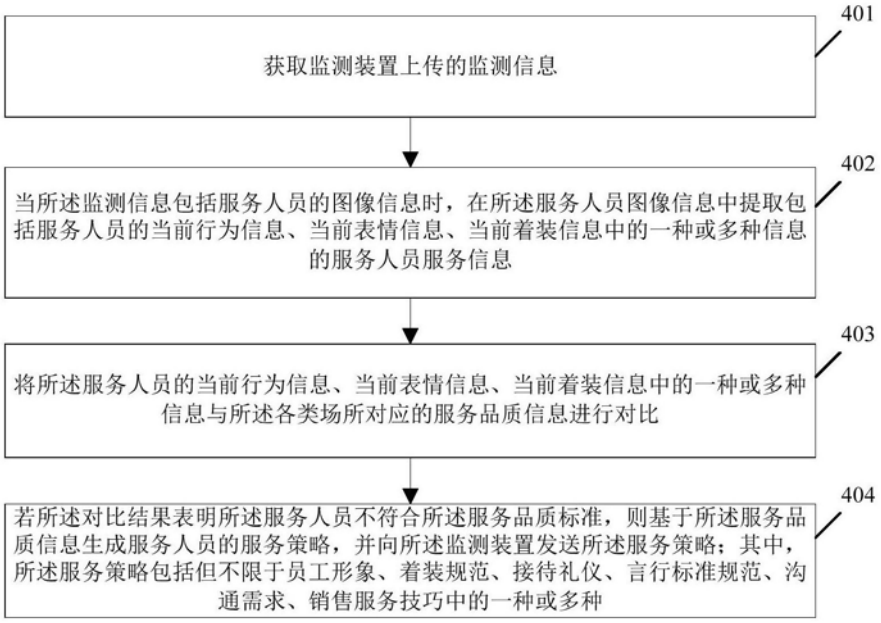

401
获取监测装置上传的监测信息
402
当所述监测信息包括服务人员的图像信息时，在所述服务人员图像信息中提取包括服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息的服务人员服务信息
403
将所述服务人员的当前行为信息、当前表情信息、当前着装信息中的一种或多种信息与所述各类场所对应的服务品质信息进行对比
404
若所述对比结果表明所述服务人员不符合所述服务品质标准，则基于所述服务品质信息生成服务人员的服务策略，并向所述监测装置发送所述服务策略；其中，所述服务策略包括但不限于员工形象、着装规范、接待礼仪、言行标准规范、沟通需求、销售服务技巧中的一种或多种

图5

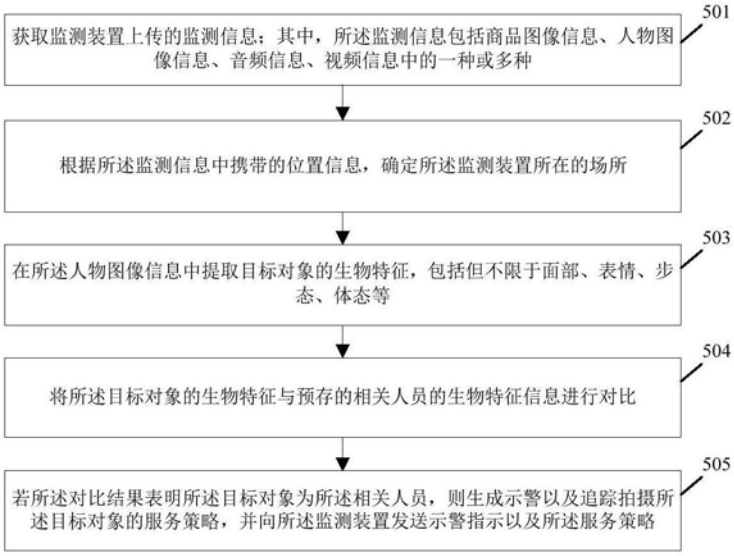

501
获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种
502
根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所
503
在所述人物图像信息中提取目标对象的生物特征，包括但不限于面部、表情、步态、体态等
504
将所述目标对象的生物特征与预存的相关人员的生物特征信息进行对比
505
若所述对比结果表明所述目标对象为所述相关人员，则生成示警以及追踪拍摄所述目标对象的服务策略，并向所述监测装置发送示警指示以及所述服务策略

图6

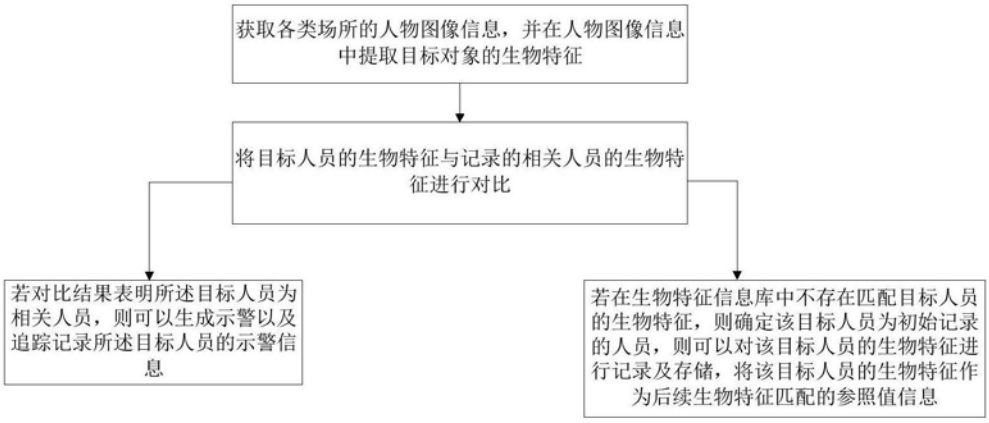

获取各类场所的人物图像信息，并在人物图像信息中提取目标对象的生物特征
将目标人员的生物特征与记录的相关人员的生物特征进行对比
若对比结果表明所述目标人员为相关人员，则可以生成示警以及追踪记录所述目标人员的示警信息
若在生物特征信息库中不存在匹配目标人员的生物特征，则确定该目标人员为初始记录的人员，则可以对该目标人员的生物特征进行记录及存储，将该目标人员的生物特征作为后续生物特征匹配的参照值信息

图7

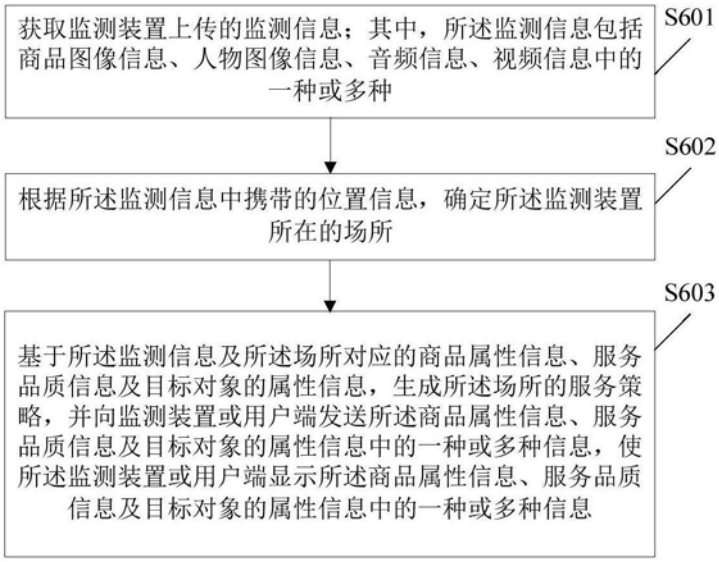

获取监测装置上传的监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种
S601
根据所述监测信息中携带的位置信息，确定所述监测装置所在的场所
S602
基于所述监测信息及所述场所对应的商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息，生成所述场所的服务策略，并向监测装置或用户端发送所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息，使所述监测装置或用户端显示所述商品属性信息、服务品质信息及目标对象的属性信息中的一种或多种信息
S603

图8

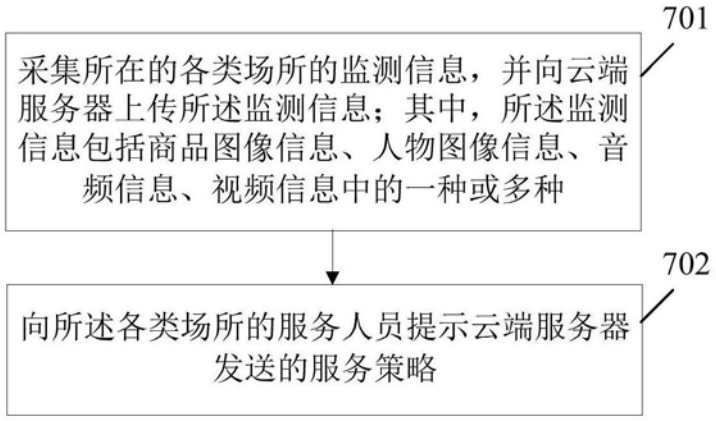

采集所在的各类场所的监测信息，并向云端服务器上传所述监测信息；其中，所述监测信息包括商品图像信息、人物图像信息、音频信息、视频信息中的一种或多种
701
向所述各类场所的服务人员提示云端服务器发送的服务策略
702

图9

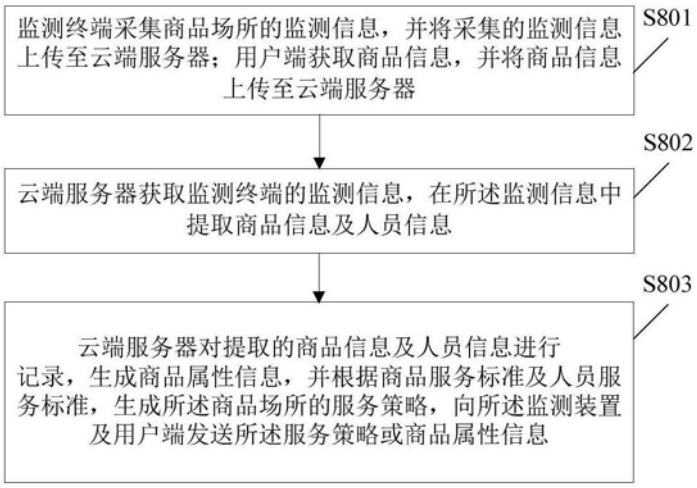

监测终端采集商品场所的监测信息，并将采集的监测信息上传至云端服务器；用户端获取商品信息，并将商品信息上传至云端服务器
S801
云端服务器获取监测终端的监测信息，在所述监测信息中提取商品信息及人员信息
S802
云端服务器对提取的商品信息及人员信息进行记录，生成商品属性信息，并根据商品服务标准及人员服务标准，生成所述商品场所的服务策略，向所述监测装置及用户端发送所述服务策略或商品属性信息
S803

图10

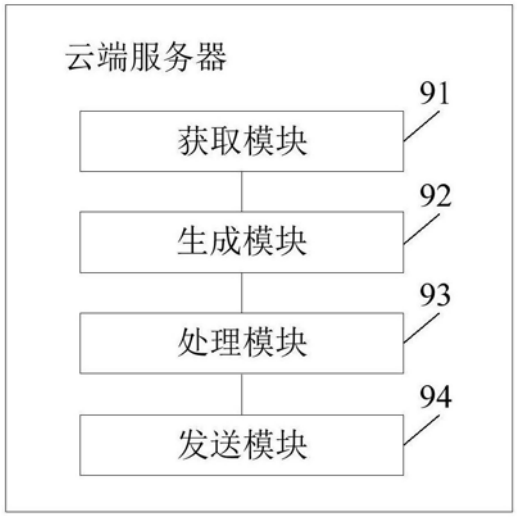

云端服务器
获取模块
91
生成模块
92
处理模块
93
发送模块
94

图11

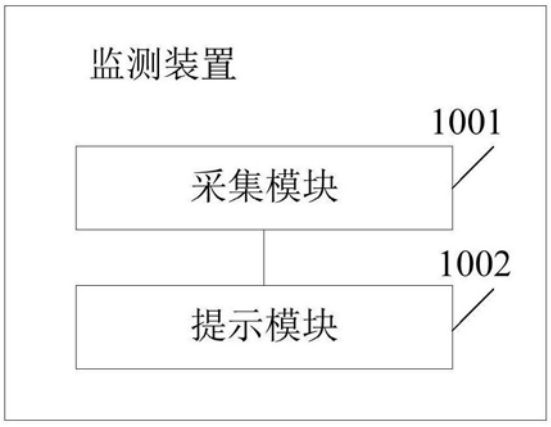

监测装置
采集模块
1001
提示模块
1002

图12

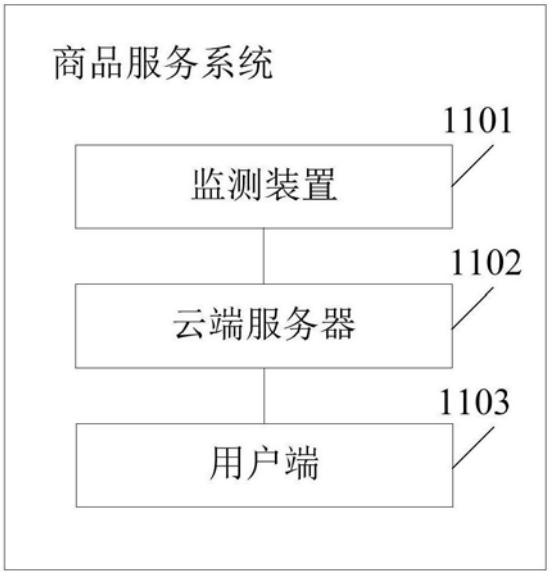

商品服务系统
1101
监测装置
1102
云端服务器
1103
用户端

图13

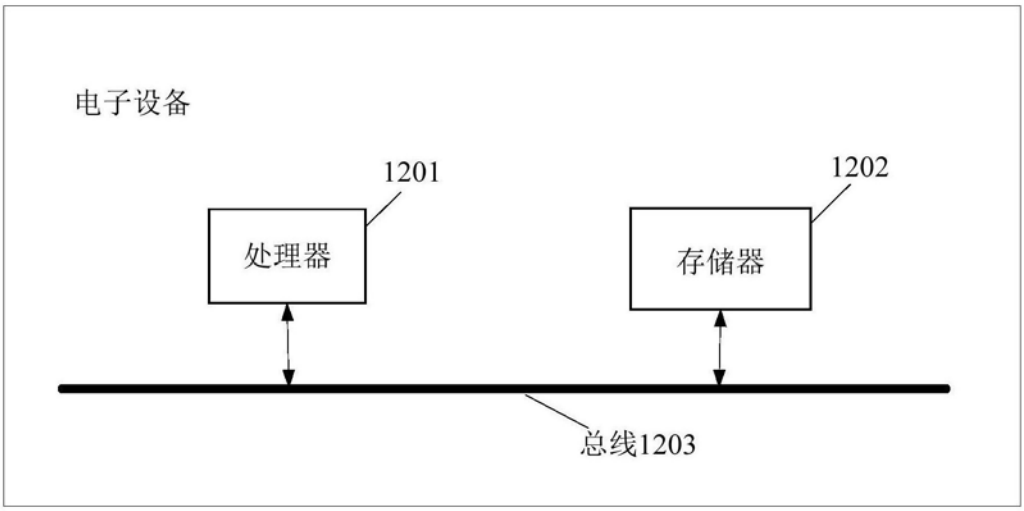

电子设备
1201
处理器
1202
存储器
总线1203

图14