

92.3.4修正
年 月 日 補充

公告本

第 90106258 號專利申請案
中文說明書修正本
(含中文申請專利範圍及圖式)
A4
C4 民國 92 年 3 月 4 日 修正

544606

申請日期	90 年 3 月 16 日
案 號	90106258
類 別	G06F 17/60

(以上各欄由本局填註)

發 明 專 利 說 明 書

一、發明 名稱	中 文	維修處理方法及維修處理裝置
	英 文	
二、發明 創作人	姓 名	(1) 井口 穰夫 (2) 戶田和男 (3) 大島 郁夫
	國 籍	(1) 日本國神奈川縣伊勢原市板戶三六四一一〇
	住、居所	(2) 日本國東京都八王子市泉町一四七一六 (3) 日本國神奈川縣横浜市旭區四季美台六七一六
三、申請人	姓 名 (名稱)	(1) 東芝特科股份有限公司 東芝テック株式会社
	國 籍	(1) 日本
	住、居所 (事務所)	(1) 日本國東京都千代田區神田錦町一丁目一番地
	代 表 人 姓 名	(1) 森健一

煩請委員明示
本有無變更
3. 年 月 日所提之
是否准予修正。

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

裝 訂 線

42.3.14

申請日期	90 年 3 月 16 日
案 號	90106258
類 別	

A4
C4

(以上各欄由本局填註)

發 明 專 利 說 明 書 新 型		
一、發明 名稱	中 文	
	英 文	
二、發明 創作人	姓 名	(4) 野中哲夫
	國 籍	(4) 日本國東京都世田谷區桜一―六〇―一〇
	住、居所	
三、申請人	姓 名 (名稱)	
	國 籍	
	住、居所 (事務所)	
	代 表 人 姓 名	

裝
訂
線

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

22.3.4

(由本局填寫)

承辦人代碼：
大 類：
I P C 分類：

A6
B6

本案已向：

國 (地區) 申請專利，申請日期： 案號： ， ☐ 有 ☐ 無主張優先權

日本 2000 年 3 月 17 日 2000-076978 ☒ 有主張優先權

有關微生物已寄存於： ，寄存日期： ，寄存號碼：

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁各欄)

裝
訂
線

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

五、發明說明(1)

【技術領域】

本發明係關於使用網際網路等受理來自顧客終端機之維修之委託而進行對應於該維修之處理的受理維修委託之處理方法(以下稱為維修處理方法)及受理維修委託之處理裝置(以下稱為維修處理裝置)。

【背景技術】

本發明係關於使用網際網路等受理來自顧客終端機之維修之委託而進行對應於該維修之處理的受理維修委託之處理方法及受理維修委託之處理裝置。

以往，例如將家電製品等之維修委託給予廠家等時，係由顧客為使用電話等詢問服務中心，從服務中心派遣服務員當場進行故障製品之故障診斷以進行維修，或將故障製品送到服務中心在此服務中心進行故障診斷而進行維修。此時，服務中心係具有視其需要確認故障零件之庫存等並將費用之估算與交貨期以電話等連絡顧客之系統。

然而，如這種系統，對於顧客背負許多負擔，又，維修花費許多時間對於顧客不能提供充分服務。

因而，本發明係目的在於提供一種，顧客不僅可簡單地進行維修之委託並且當顧客正好利用故障機會而有購買新製品之希望時就可即時對應，可充分提昇對於顧客之服務，又，對廠家而言可提供一種維修業務或維修作業可迅速予以執行的維修處理方法及維修處理裝置為其目的。

五、發明說明(2)

【發明之揭示】

依本發明之維修處理方法，對顧客而言可簡單進行維修之委託，同時當顧客利用該故障機會而有購買新製品希望時就可採取因應，因此，不僅可充分提昇對於顧客之服務，並且，廠家也可以迅速地遂行維修業務或維修作業。

依本發明之維修處理裝置，對顧客而言可簡單地進行維修之委託，同時當顧客利用該故障機會而有購買新製品希望時就可採取因應，因此，不僅可充分提昇對於顧客之服務，並且，廠家亦可迅速地執行維修業務或維修作業。

【實施發明之最佳形態】

第1圖係表示維修處理系統之全體構成之方塊圖，網際網路1連接廠家側所具主伺服器之受理維修委託之處理裝置（以下簡稱維修處理裝置）2，此維修處理裝置2經由LAN（Local Area Network）3連接有營業部門終端機4、製造部門終端機5、企劃・開發部門終端機6、維修部門終端機7、配送部門終端機8、品質管理部門終端機9等。上述配送部門終端機8也連接於中繼局10，經由此中繼局10就可以與無線移動終端機11進行無線通訊。又，在上述網際網路1連接由個人電腦所構成之多數顧客終端機12。

第2圖係用來說明從顧客終端機12進行對上述維修處理裝置2存取時之維修處理裝置2之處理之圖，當從顧客終端機12存取維修處理裝置2之主伺服器所設定之網

（請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁）

裝

訂

線

五、發明說明 (3)

頁時，在該顧客終端機 1 2，首先，於 S 1，在有存取之顧客終端機 1 2 顯示詢問選擇方式之主選單。於此主選單係如第 3 圖所示可顯示由顧客選擇之新製品介紹、維修受理、使用方法詢問之任一。

於此狀態下，當顧客選擇輸入維修受理時，在顧客終端機 1 2，於 S 2，如第 4 圖所示顯示維修對象製品究竟為那一製品，亦即，選擇吸塵器或果汁機或烤麵機進行顯示。於此狀態下，從顧客終端機 1 2，例如，選擇吸塵器時，維修處理裝置 2。就從吸塵器資料庫 2 1 讀出吸塵器之機種名稱及製品名稱，並於顧客終端機 1 2 如第 5 圖所示進行機種名稱、製品名稱之顯示以供選擇。(第 1 顯示控制裝置)

之後，於 S 3，當由顧客終端機 1 2 選擇輸入機種名、製品名時，於顧客終端機 1 2 進行詢問選擇方式之顯示以供故障診斷或使用狀態之確認(第 2 顯示控制裝置)。

之後，於 S 4，若從顧客終端機 1 2 輸入對於詢問之選擇時，就依據儲存各種故障資訊之故障資訊資料庫 2 2 之故障資訊，進行故障之判斷(故障判斷裝置)，判斷是否要更換零件，是否不需要零件更換或者不需要維修。又，所判斷之故障資訊被統計於上述故障資訊資料庫 2 2，進行資訊之更新。又，此時若和已被登錄之故障資訊為同一之故障資訊時就計算其次數。上述故障資訊資料庫 2 2 所統計之故障資訊，主要由上述品質管理部門終端機 9 讀出，並於品質管理部門利用作為製品之品質管理。

五、發明說明 (4)

不需要維修時，於 S 5，於顧客終端機 1 2 進行故障因應之提示。此提示係提示包括。「紙包之更換」、「擱置 1 小時」、「除去灰塵」、「毛刷之整理」等可由顧客簡單因應之內容而由顧客自身進行作業。例如，若提示「紙包之更換」時則如第 7 圖所示進行顯示，並等待結果「已改善」、或「未改善」之回答。若未改善時進行詢問選擇方式之顯示以供再度故障診斷或使用狀態確認之用，依據故障資訊資料庫 2 2 之故障資訊判斷是否需要交換零件、不需要交換零件或不需要維修。

若判斷需要零件更換或不需要更換零件時，於 S 6，依據故障之判斷來估算維修所花之費用與交貨期而提示於顧客終端機 1 2。（估計與交貨期之計算裝置）

此時，若判斷需要零件交換時就進行服務零件庫存資料庫 2 3 之詢問，確認更換零件之庫存狀況。

若是交換零件為量產零件時就對量產零件庫存資料庫 2 4 進行詢問。若交換零件不存在於服務零件庫存資料庫 2 3 亦不存在於量產零件庫存資料庫 2 4 時，就對生產計劃資料庫 2 5 詢問交換零件之生產計劃。

按，上述服務零件庫存資料庫 2 3、量產零件庫存資料庫 2 4 及生產計劃資料庫 2 5 主要由上述製造部門終端機 5 所輸入之資訊予以更新，可經常將最新之資訊供給於維修處理裝置 2。

當於顧客終端機 1 2 顯示維修所花費用之估價與交貨期時，接著，購買維修對象製品之後，例如經過 2 年以上

（請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁）

裝

訂

線

五、發明說明(5)

時或中止生產之後經過某程度期間時，於S7，從新製品資料庫26讀出與維修對象製品為同種製品之新製品資訊並顯示於顧客終端機12。此時作為新製品資訊顯示者，可為與維修對象製品同等價格之新製品資訊，或，可以為與維修對象製品之維修估價金額同等價格之新製品資訊。

上述新製品資料庫26之新製品價格，係經常從市場價格資料庫27接受最新之市場價格來調整新製品價格。上述新製品資料庫26及市場價格資料庫27之資訊係由上述營業部門終端機4所更新。又，維修對象製品為免費維修期間中等較新時就禁止該新製品資訊之顯示。

之後，於S8，如第8圖所示於顧客終端機12進行是否供顧客選擇維修之委託及製品購買之顯示。（第3顯示控制裝置）

在此狀態下，若從顧客終端機12有委託維修之選擇輸入時，就在S9，於該顧客終端機12顯示催促顧客資訊等之輸入。

作為顧客資訊，係如第9圖所示顯示催促顧客輸入其住址、姓名、電話號碼等資訊。接著，如第10圖所示，顯示催促顧客輸入維修製品之委託之希望日期。

接著，如第11圖所示，顯示催促顧客輸入維修製品之維修後之配送希望日期。

維修處理裝置2，在確認來自顧客終端機12之顧客資訊、維修製品之委託之希望日期、維修完成製品之配送希望日期之各種資訊之輸入時，就確定受理該維修委託。

（請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁）

裝

訂

線

五、發明說明 (6)

之後，將所受理顧客資訊、維修製品之委託希望日期、維修完成製品之配送希望日期之各資訊，以及估價金額、交貨期資訊傳送到維修部門終端機 7 並指示進行維修。又，將顧客資訊及維修零件資訊發送至製造部門終端機 5。依此則於製造部門就確認上述服務零件庫存資料庫 23 之服務零件庫存資料、量產零件庫存資料庫 24 之量產零件庫存資料、生產計劃資料庫 25 之生產計劃以確保維修零件並通知維修部門終端機 7。又，將顧客資訊、委託維修製品之委託希望日期、維修完成製品之配送希望日期之各資訊發送至配送部門終端機 8。藉此，在配送部門就會在希望日期到顧客自宅接受委託之維修製品，將所接受之維修製品搬運至維修部門。又，亦可取代配送部門而改由外部宅配業者進行此項業務。

在維修部門會重新確認委託之維修製品之維修處所，而在維修部門終端機 7 確認製造部門通知之維修零件之庫存狀況時就確建立維修作業計劃。此時若實際維修所花之費用與估價金額有錯誤時，就在事先由維修部門終端機 7 經由 LAN 3 連絡維修委託之處理裝置 2，而由維修委託之處理裝置 2 再度連絡顧客終端機 12 取得顧客之諒解。

像這樣，於維修部門最終確定維修價格費用，此金額連同，顧客資訊、維修製品之委託希望日期、維修完成製品之配送希望日期之各資訊被統計於收受資訊、收款資訊資料庫 28。此時，統計於上述收受資訊、收款資訊資料庫 28 之收受資訊，係例如第 3 圖所示，被彙整為交給日

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

五、發明說明(7)

期，顧客姓名、住所、維修製品名稱等之一覽表內容予以記憶。

從製造部門接收維修零件提供之維修部門係進行維修製品之維修，當完成維修時就從維修部門終端機 7 連絡配送部門終端機 8，配送部門係依照顧客之配送希望日期從維修部門接受維修製品而配送至顧客。此時，配送部門之配送人員係攜帶無線移動終端機 1 1 當從顧客進行收款時收款資訊從配送部門終端機 8 經由中繼局 1 0 以無線方式發送至無線移動終端機 1 1。配送人員係依據此收款資訊從顧客進行收款。

又，作為顧客之支付方法除了現金之外，有借債卡或信用卡，若是借債卡或信用卡時，則在無線移動終端機 1 1 具有讀入彼等卡之閱讀機即可因應。

又，若從顧客終端機 1 2 有新製品購買之選擇輸入時，此時於 S 9，於顧客終端機 1 2 進行催促顧客輸入顧客資訊等之顯示，顧客資訊為住址、姓名、電話號碼等。又，藉由輸入配送希望日期，以使維修處理裝置 2 確定新製品購買之受理。此時，將新製品購買之資訊與顧客資訊及配送希望日期發送至配送部門之配送部門終端機 8，配送部門將新製品在配送希望日期配送至顧客並請求收款。

又，若從顧客終端機 1 2 輸入不委託維修時，此時，於顧客終端機 1 2 進行顯示以催促顧客選擇是否觀看新製品資訊，若選擇觀看新製品資訊時，就在 S 1 0，由新製品資料庫 2 6 讀出與維修對象製品同種製品之新製品資訊

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

五、發明說明 (8)

而顯示於顧客終端機 1 2，並且也進行是否希望購買或不必購買之顯示。此時，作為顯示之新製品資訊，可為與維修對象製品同等價格之新製品資訊，或與維修對象製品之維修估價金額同等價格之新製品資訊。

若從顧客終端機 1 2 有希望購買新製品之選擇輸入時，此時於 S 9 對該顧客終端機 1 2 進行顯示以催促顧客資訊等之輸入，要求顧客輸入住所、姓名、電話等之顧客資訊，又，藉要求輸入配送希望日期，使維修處理裝置 2 確定新製品購買之受理。此時，將新製品購買之資訊與顧客資訊及配送希望日期發送至配送部門之配送部門終端機 8，在配送部門將新製品在配送希望日期向顧客配送並向顧客收款。此時，也可替代配送部門改由外部之宅配業者進行此項業務。

受理維修及新製品購買時，由顧客終端機 1 2 輸入之顧客資訊、維修製品、新製品購買之各資訊係被發送到上述收受資訊、收款資訊資料庫 2 8 予以記憶。經由顧客終端機 1 2 之選擇輸入確定被受理時，就在 S 1 1 對顧客終端機 1 2 顯示詢問選擇式之問卷調查，要求顧客輸入對於問卷調查之回答。又，於 S 1 0，當選擇不需要購買新製品時，就在 S 1 1 對顧客終端機 1 2 顯示詢問選擇式之問卷調查促使顧客輸入對於該調查之回答。又，於 S 8，由顧客終端機 1 2 選擇輸入不委託維修時，次後有不觀看新製品資訊之選擇輸入時，此時，立刻於 S 1 1 對顧客終端機 1 2 顯示詢問選擇式之問卷調查促使顧客輸入對於該調

五、發明說明 (9)

查之回答。

於 S 1 1 之詢問選擇方式之調查，係依據顧客未委託維修、或希望新製品購買、或既委託維修亦未購買新製品等而變化其內容，當由顧客終端機 1 2 有對於調查之回答時，維修處理裝置 2 就將其取入而統計於顧客資訊資料庫 2 9 及顧客要求資料庫 3 0。又，也統計於上述故障資訊資料庫 2 2。

上述顧客資訊資料庫 2 9 係將資訊作為例如第 1 2 圖所示形式之顧客資料加以統計，統計於此資料庫 2 9 之資訊主要由上述營業部門終端機 4 讀出利用。上述顧客要求資料庫 3 0 係將資訊依要求別統計，統計於此資料庫 3 0 之資訊係主要為由企劃・開發部門終端機 6 所讀出利用。

以下就這種構成之維修處理系統依照第 1 4 圖之流程說明其動作如下。

首先，於 S 2 1，顧客終端機 1 1 存取維修處理裝置 2 之主伺服器之首頁。藉此，在顧客終端機 1 2 將顯示選擇希望新製品之購買，亦抑進行委託維修，或想知道製品之使用方法之畫面，希望委託維修之顧客就選擇委託維修之項目。藉此，畫面就變成委託維修之畫面，顧客就操作首頁之畫面而輸入委託維修所需之故障製品之資訊。藉此資訊輸入，維修處理裝置 2 則於 S 2 2 受理委託維修。

受理委託維修之維修處理裝置 2 係於 S 2 3 使用故障資訊資料庫 2 2 之故障資訊進行委託維修製品之故障診斷並判斷故障，於 S 2 4，進行計算故障處所之推定及估價

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

五、發明說明 (10)

金額或交貨期，於 S 2 5 使用服務零件庫存資料庫 2 3、量產零件庫存資料庫 2 4、生產計劃資料庫 2 5 之資訊確認更換零件之庫存狀況或生產計劃。並且，於 S 2 6，決定維修製品之維修交貨期。藉判斷故障將新的故障資料儲存於故障資訊資料庫 2 2 而更新此資料庫。

接著，維修處理裝置 2 係在首頁上進行估價金額、維修交貨期之提示及新製品介紹，促使顧客選擇是否進行維修，或希望購買新製品。據此，若顧客在首頁上選擇操作時，就於 S 2 7 確定是否要維修或新製品購買。又，若要維修時就需要輸入顧客資訊、維修製品之委託希望日期、配送希望日期，又，購買新製品時就需要輸入顧客資訊、製品之配送希望日期。

當確定是否要維修或購買新製品時，就在 S 2 8 於首頁上顯示詢問選擇式之調查，對顧客要求對於調查之回答，若有對於調查之回答時，就在 S 2 9 將該回答結果統計於故障資訊資料庫 2 2、顧客資訊資料庫 2 9、顧客要求資料庫 3 0。

又，當確定是否要維修或購買新製品時，欲維修時，就於 S 3 0，將顧客資訊、維修製品之委託希望日期、配送希望日期等記憶於收受資訊、收款資訊資料庫 2 8 並且發送於配送部門終端機 8 指示維修製品之回收。欲維修時，於 S 3 1，將顧客資訊及維修零件資訊發送至製造部門終端機 5。藉此，於製造部門可由製造部門終端機 5 確認服務零件庫存資料庫 2 3 之服務零件庫存資料、量產零件

五、發明說明 (11)

庫存資料庫 2 4 之量產零件庫存資料、生產計劃資料庫 2 5 之生產計劃資料以確保維修零件。

於維修部門係於 S 2 3 從配送部門受理維修委託製品時重新確認維修處所計算現品調查估價。並且，於 S 3 3 將所計算之估價發送至維修處理裝置 2。

於維修處理裝置 2 係於 S 2 4 確認來自維修部門之現品調查估價金額，若與當初之估價金額無誤就將估價金額作為維修費用加以確定，於 S 3 5 受理進行維修。並且，維修部門係於 S 3 6 使用從製造部門所受取之維修零件進行維修製品之維修，當維修完成時就將維修完成之製品交給配送部門，於配送部門，在 S 3 7 在顧客之希望日期配送維修製品，於 S 3 8 從顧客收款而結束一系列之作業。

又，於維修部門確認維修處所之結果與當初所預想之維修不同時重新由維修部門終端機 7 向製造部門之製造部門終端機 5 發送維修零件資訊，製造部門將重新確保維修零件。之後，於維修部門係於 S 3 2 重新計算現品調查估價，將於 S 3 3 所計算之估價發送至維修處理裝置 2 予以提示。

於維修處理裝置 2 係於 S 3 4 確認來自維修部門之現品調查估價金額，因與當初估價金額相異，所以連絡該顧客終端機 1 2 表示實際維修費用與當初估價金額相異，並重新取得顧客之諒解。

當由維修處理裝置 2 通知維修部門終端機 7 表示取得顧客諒解之後，維修部門，於 S 3 5 受理維修，於 S 3 6

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

五、發明說明 (12)

使用從製造部門接受之維修零件進行維修對象製品之維修，當完成維修時就將維修完成製品交給配送部門，於配送部門，於 S 3 7 在顧客之希望日期配送維修製品，於 S 3 8 從顧客收款而結束一系列之作業。

又，若實際之維修費用與當初之估價金額不同而不能得到顧客諒解，顧客取消委託維修時，於 S 3 5 就不能進行維修受理，於 S 3 7 退還維修對象製品而結束一系列作業。

又，若確定新製品購買時，將顧客資訊、配送希望日期記憶於收受資訊、收款資訊資料庫 2 8 並且發送至配送部門終端機 8 而指示新製品之配送與收款。藉此，於配送部門係將顧客購買之新製品在配送希望日期送到顧客並進行收款。

像這樣，顧客係操作自己之終端機 1 2 存取廠家側之維修處理裝置 2 之主伺服器以打開首頁，在該首頁上依指示進行委託維修之操作即可，對顧客而言可簡單地進行維修之委託。

又，在首頁上進行委託維修之操作時，係將與維修對象製品同等價格或維修估價金額同等價格之新製品資訊顯示於首頁上以促使顧客之購買，所以，顧客利用該故障機會欲購買新製品時可以立即因應。亦即，可從顧客受理新製品之購買加以配送。藉此，可充分提高對顧客之服務。

又，於廠家側當由維修處理裝置 2 受理來自顧客之維修委託時，對於製造部門之維修零件之籌措、對於配送部

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

五、發明說明 (13)

門之維修製品之接受希望日期及配送希望日期之指示、對於維修部門之估價金額及交貨期之指示可分別由終端機 5、8、7 立即予以進行，可迅速進行維修業務或維修作業。

如以上所說明，若依據本發明，顧客可簡單地進行維修委託之同時，當顧客希望利用該故障機會購買新製品時就可予以對應，因此，可充分提高對於顧客之服務，又，對廠家而言可迅速地執行維修業務或維修作業。

【產業上之利用可能性】

如以上所說明，依本發明提供之受理維修委託之處理方法及受理維修委託之處理裝置，可使用網際網路等受理來自顧客終端機之維修委託並進行維修。

圖式之簡單說明

第 1 圖係表示本發明實施形態之圖，表示維修處理系統全體構成之方塊圖。

第 2 圖係用來說明該實施形態之顧客終端機對於存取之維修處理裝置處理之圖。

第 3 圖係表示該實施形態首頁之一畫面之圖。

第 4 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 5 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 6 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 7 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

五、發明說明 (14)

第 8 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 9 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 10 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 11 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 12 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 13 圖係表示該實施形態首頁之另一畫面之圖。

第 14 圖係用來說明該實施形態之維修動作所用之流程圖。

符號說明

- 1 網際網路
- 2 維修處理裝置
- 4 營業部門終端機
- 5 製造部門終端機
- 6 企劃開發部門終端機
- 7 維修部門終端機
- 8 配送部門終端機
- 9 品質管理部門終端機
- 10 中繼局
- 11 無線移動終端機
- 12 顧客終端機
- 21 吸塵器資料庫
- 22 故障資訊資料庫
- 23 服務零件庫存

五、發明說明 (15)

- 2 4 量產零件庫存
- 2 5 生產計劃資料庫
- 2 6 新製品資料庫
- 2 7 市場價格資料庫
- 2 8 收受資料・收款資訊資料庫
- 2 9 顧客資訊資料庫
- 3 0 顧客要求資料庫

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

四、中文發明摘要 (發明之名稱： 維修處理方法及維修處理裝置)

維修處理裝置，係使用首頁進行顯示要求顧客終端機選擇輸入用於判斷維修對象之各種製品的資訊(S 2，S 3)，維修對象製品判斷用之資訊被輸入時，接著進行詢問顯示以確認該特定之維修對象製品之故障狀態(S 4)，當由顧客終端機輸入該詢問之回答時，依故障資訊資料庫22儲存之故障資訊進行故障判斷，由該故障之判斷算出故障修理所需之預估費用及交貨期，並於顧客終端機顯示算出之預估值及交貨期(S 6)之同時，進行顯示以要求顧客輸入維修委託之有無及新製品購入(S 8)。

英文發明摘要 (發明之名稱：)

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁各欄)

裝

訂

線

六、申請專利範圍

1. 一種維修處理方法，其特徵為：使顧客終端機進行顯示以要求選擇輸入資訊於判斷維修資訊之各種製品，當用於判斷維修對象製品之資訊被選擇輸入時，接著於該顧客終端機進行詢問顯示以確認該判斷之維修對象製品之故障狀態，當有來自上述顧客終端機之對該詢問之回答時，依該回答及故障資訊資料庫儲存之故障資訊進行故障判斷，該故障之判斷而算出故障維修所需預估費用及交貨期，於上述顧客終端機顯示算出之預估費用之交貨期之同時，進行顯示以要求顧客選擇委託維修之有無及新製品購買。

2. 如申請專利範圍第1項之維修處理方法，其中進行故障判斷時，依依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

3. 如申請專利範圍第1項之維修處理方法，其中從顧客終端機選擇輸入維修之委託時，在該顧客終端機進行顯示要求顧客名稱等之顧客資訊之輸入，若從上述顧客終端機輸入有特定之顧客資訊時就確定受理該維修。

4. 如申請專利範圍第3項之維修處理方法，其中若確定受理維修時，就指示來自顧客之維修對象製品之回收。

5. 如申請專利範圍第4項之維修處理方法，其中進行故障判斷時，依依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

6. 如申請專利範圍第3項之維修處理方法，其中若確定受理維修時就指示來自顧客之維修製品之回收並且將收款資訊之無線傳送至無線攜帶終端機。

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

煩請委員注意：
修正本有無變更之實質內容，
3. 若無變更，請填「是」，
若需修正，請填「否」，
並請於「備註」欄內，
敘明修正之理由。

經濟部智慧財產局員工消費合作社印製

六、申請專利範圍

7. 如申請專利範圍第6項之維修處理方法，其中進行故障之判斷時，依依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

8. 如申請專利範圍第3項之維修處理方法，其中進行故障之判斷時，依依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

9. 一種維修處理方法，其特徵為：使顧客終端機進行顯示以要求選擇輸入資訊於判斷維修資訊之各種製品，當用於判斷維修對象製品之資訊被選擇輸入時，接著於該顧客終端機進行詢問顯示以確認該判斷之維修對象製品之故障狀態，當有來自上述顧客終端機之對該詢問之回答時，依該回答及故障資訊資料庫儲存之故障資訊進行故障判斷，該故障之判斷而算出故障維修所需預估費用及交貨期，於上述顧客終端機顯示算出之預估費用之交貨期之同時，進行顯示以要求顧客選擇委託維修之有無及新製品購買，而且由新製品資訊資料庫讀出並顯示與維修對象製品為同種製品之新製品資訊。

10. 如申請專利範圍第9項之維修處理方法，其中若維修對象製品之購買日期為位於特定期間內時就禁止對顧客終端機之新製品資訊之顯示。

11. 如申請專利範圍第10項之維修處理方法，其中若進行故障之判斷時，依依據該此判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

12. 如申請專利範圍第9項之維修處理方法，其中進

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

六、申請專利範圍

行故障之判斷後，係依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

1 3 . 如申請專利範圍第 9 項之維修處理方法，其中從新製品資訊資料庫讀出與維修對象製品為同等價格帶之同種製品之新製品資訊並顯示於上述顧客終端機。

1 4 . 如申請專利範圍第 1 3 項之維修處理方法，其中若維修對象製品之購買日期為位於特定期間內時就禁止對顧客終端機之新製品資訊之顯示。

1 5 . 如申請專利範圍第 1 4 項之維修處理方法，其中進行故障判斷後，係依該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

1 6 . 如申請專利範圍第 1 3 項之維修處理方法，其中進行故障之判斷後，係依據判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

1 7 . 如申請專利範圍第 9 項之維修處理方法，其中從新製品資訊資料庫讀出與維修對象製品為同等價格之同種製品之新製品資訊並顯示於上述顧客終端機。

1 8 . 如申請專利範圍第 1 7 項之維修處理方法，其中若維修對象製品之購買日期為位於特定期間內時就禁止對顧客終端機之新製品資訊之顯示。

1 9 . 如申請專利範圍第 1 8 項之維修處理方法，其中進行故障之判斷時，係依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

2 0 . 如申請專利範圍第 1 7 項之維修處理方法，其中

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

六、申請專利範圍

進行故障之判斷後，係依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

2 1 . 一種維修處理方法，其特徵為：使顧客終端機進行顯示以要求選擇輸入資訊於判斷維修資訊之各種製品，當用於判斷維修對象製品之資訊被選擇輸入時，接著於該顧客終端機進行詢問顯示以確認該判斷之維修對象製品之故障狀態，當有來自上述顧客終端機之對該詢問之回答時，依該回答及故障資訊資料庫儲存之故障資訊進行故障判斷，該故障之判斷而算出故障維修所需預估費用及交貨期，於上述顧客終端機顯示算出之預估費用之交貨期之同時，進行顯示以要求顧客選擇委託維修之有無及新製品購買，當來自上述顧客終端機之委託維修被選擇輸入時，於該顧客終端機進行顯示要求顧客名等顧客資訊之輸入，當由上述顧客終端機輸入特定之顧客資訊時進行委託維修之受理確定，又，當由上述顧客終端機選擇輸入新製品購買時於該顧客終端機顯示要求輸入顧客名等之顧客資訊，當由上述顧客終端機輸入特定之顧客資訊時，確定新製品購買之受理。

2 2 . 如申請專利範圍第 2 1 項之維修處理方法，其中當確定受理維修時，就指示從顧客之維修對象製品之回收。

2 3 . 如申請專利範圍第 2 2 項之維修處理方法，其中進行故障之判斷後，係依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

2 4 . 如申請專利範圍第 2 1 項之維修處理方法，其中若確定受理維修時，就指示從顧客之維修對象製品之回收，

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

六、申請專利範圍

並且，以無線傳送收款資訊至無線攜帶終端機。

25．如申請專利範圍第24項之維修處理方法，其中進行故障之判斷後，係依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

26．如申請專利範圍第21項之維修處理方法，其中進行故障之判斷後，係依據該判斷之故障來更新故障資訊資料庫之故障資訊。

27．如申請專利範圍第1項至第26項中任一項之維修處理方法，其中依據維修之選擇輸入、不需維修之選擇輸入或新製品購買之選擇輸入，分別在顧客終端機顯示不同內容之詢問選擇式問卷調查，從上述顧客終端機取入對於問卷調查之回答。

28．一種維修處理裝置，其特徵為具有：第1顯示控制裝置俾於顧客終端機進行顯示以要求選擇輸入資訊於判斷維修資訊之各種製品；及第2顯示控制裝置，當用於判斷來自上述顧客終端機之維修對象製品之資訊被選擇輸入時，於該顧客終端機進行詢問顯示以確認該判斷之維修對象製品之故障狀態；及用於儲存各種故障資訊的故障資訊資料庫；及故障判斷裝置，當有來自上述顧客終端機之確認故障狀態之對該詢問之回答時，依該回答及故障資訊資料庫儲存之故障資訊進行故障判斷；及計算裝置，俾依該故障判斷裝置判斷之故障而算出故障維修所需預估費用及交貨期；及儲存各種新製品資訊的新製品資訊資料庫；及第3顯示控制裝置，俾於上述顧客終端機顯示算出之預估費用之交貨期之同時，進行

(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

訂

線

六、申請專利範圍

顯示以要求顧客選擇委託維修之有無及新製品購買，而且由上述新製品資訊資料庫讀出並顯示與維修對象製品為同種製品之新製品資訊。

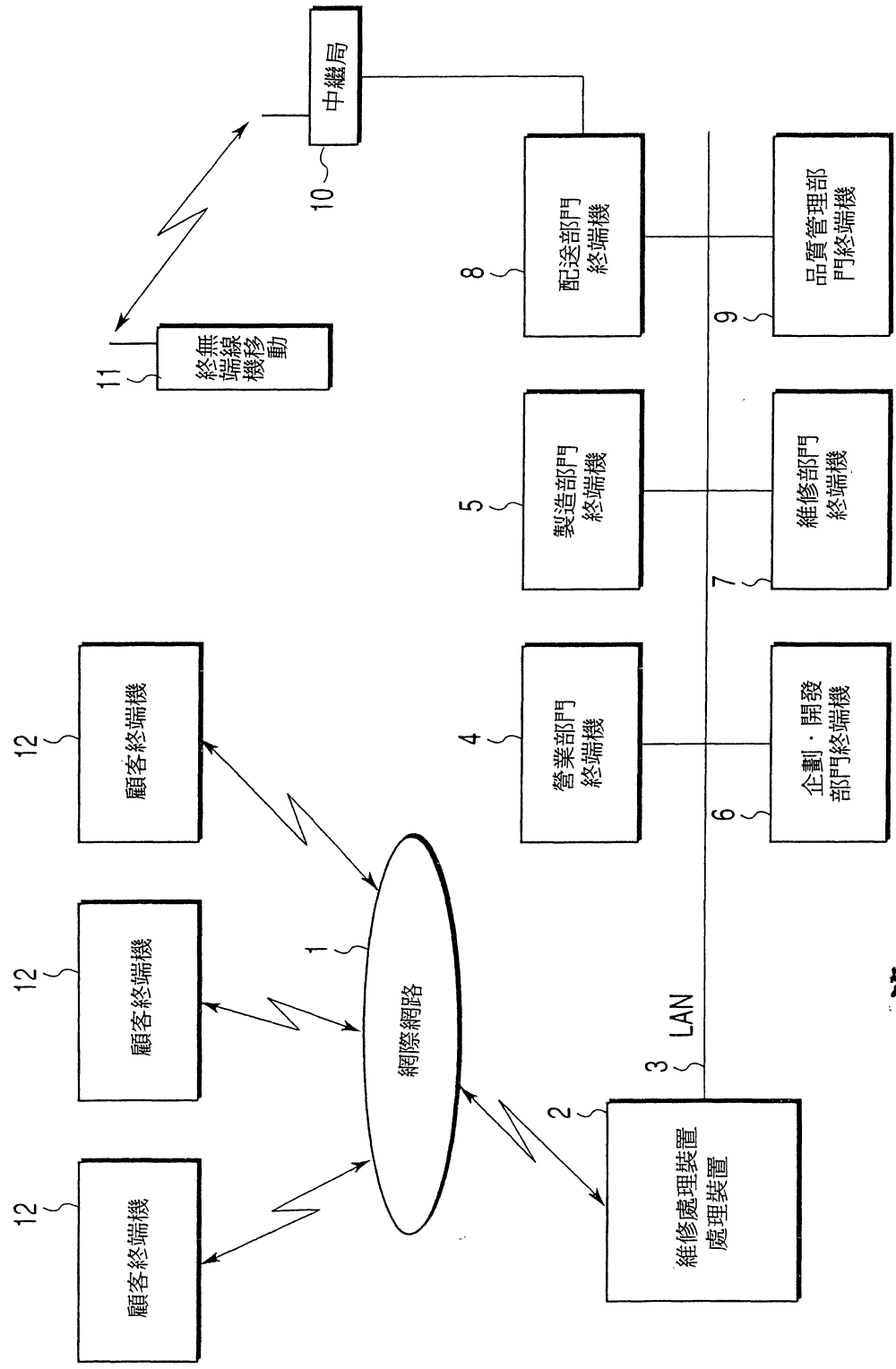
(請先閱讀背面之注意事項再填寫本頁)

裝

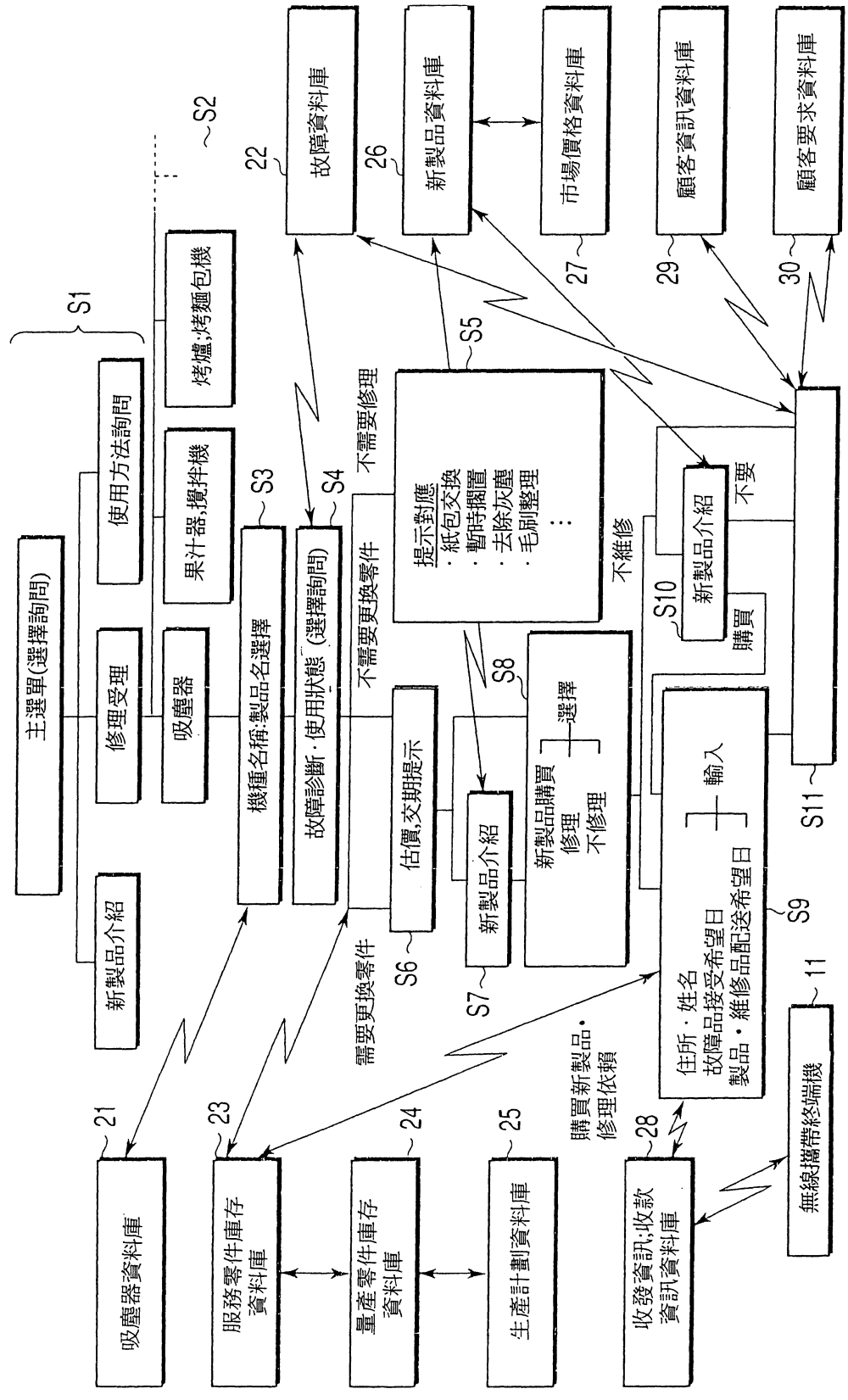
訂

線

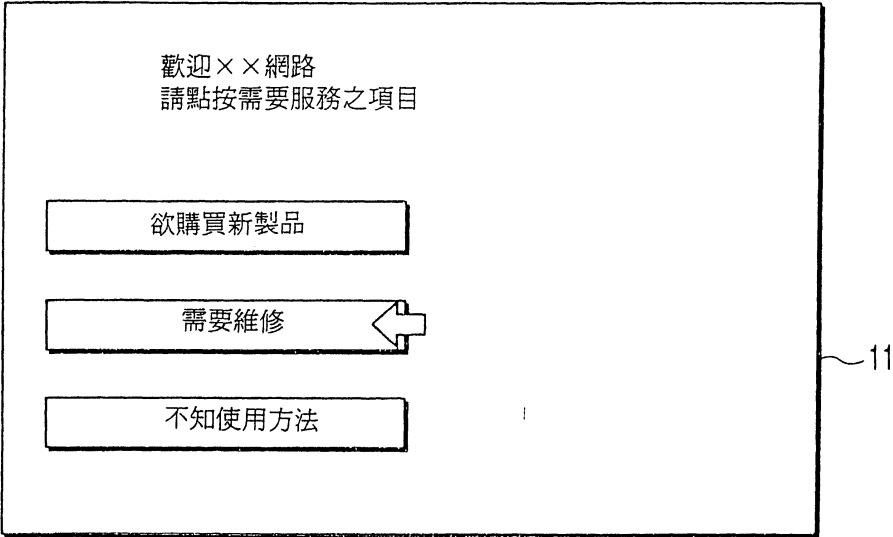
煩請各商號注意
修正本有無變更
92.3.14
內容是否准予修正。



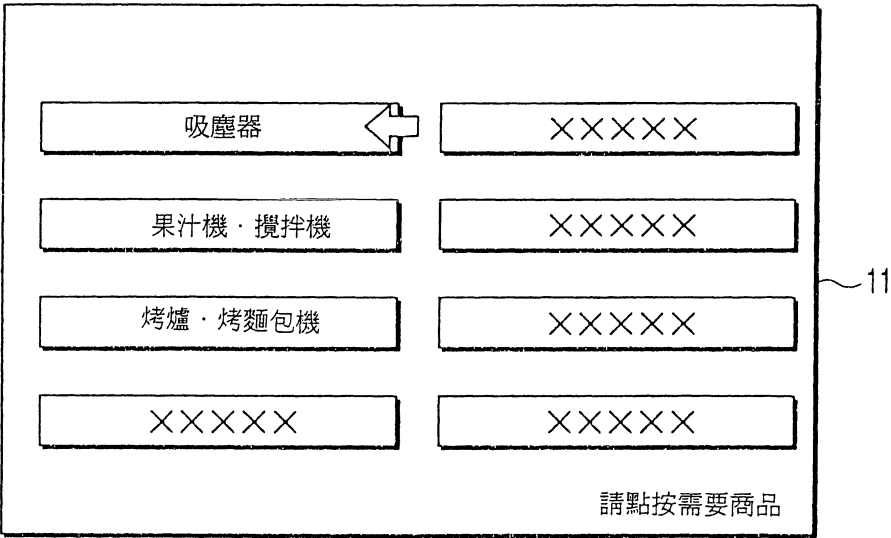
第 1 圖



第 2 圖



第 3 圖



第 4 圖

請點按所使用之機種
機種係表示於吸塵器 整體背面

VC-F3CW)	VC-XXX(X)	VC-XXX(X)
VC-F3C(G)	VC-XXX(X)	VC-XXX(X)
VC-F2B(G)	VC-XXX(X)	VC-XXX(X)
VC-F2B(B)	VC-XXX(X)	VC-XXX(X)
VC-F4Y(G)	VC-XXX(X)	VC-XXX(X)
VC-Q1(G)	VC-XXX(X)	VC-XXX(X)

進到下頁

~11

第 5 圖

請點按故障狀態

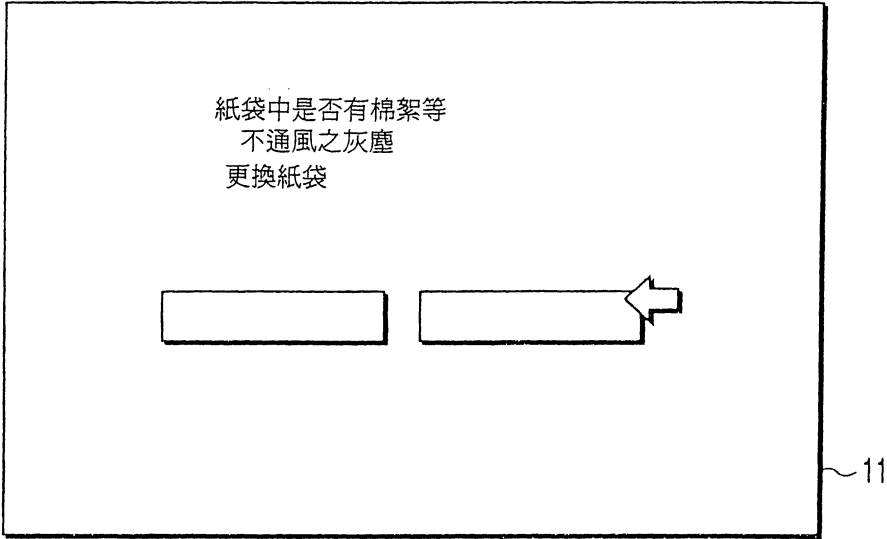
馬達不動	XXXXXXXXXX
吸力不足	XXXXXXXXXX
電線不能捲入	XXXXXXXXXX
即使蓄有灰塵也不 閃爍燈光	XXXXXXXXXX
地板毛刷不迴轉	XXXXXXXXXX
不能控制吸力	XXXXXXXXXX

進到下頁

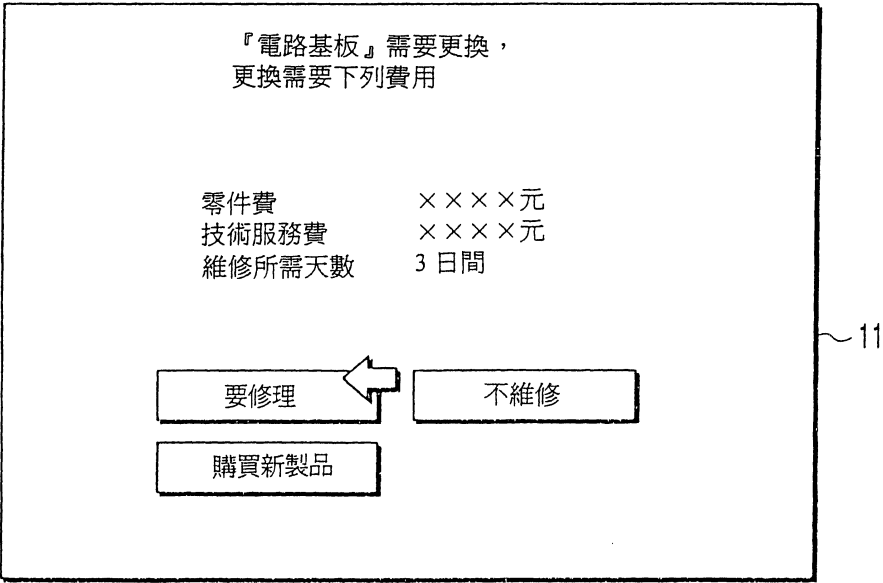
~11

第 6 圖

圖 3-5-6



第 7 圖



第 8 圖

2.3.1

將前往取故障品
請輸入必須事項

住所

東京都千代田区***

姓名

山田

一郎

電話號碼

03-3835-****

進到下頁

~ 11

第 9 圖

請輸入故障日之寄修希望天數

公元

2000

年

3

月

3

日

進到下頁

~ 11

第 10 圖

請輸入修理品之配送希望日期
受託後 3 天後送回
配送日請輸入為 3 月 5 日以後

公元 年 月 日



~ 11

第 11 圖

顧客資料

姓名	山東 一郎
住所	東京都千代田区 * * *
TEL	03-3835- * * * *
E mail	yamada@* * *.co.jp
家族構成	夫婦 + 小孩 2
住居	1 戸建築 洋 3 和 1

VC-F3C(G)
1995 年 2 月 1 日 發賣
定價 30,000 元
2000 年 3 月 3 日 電路基板交換換

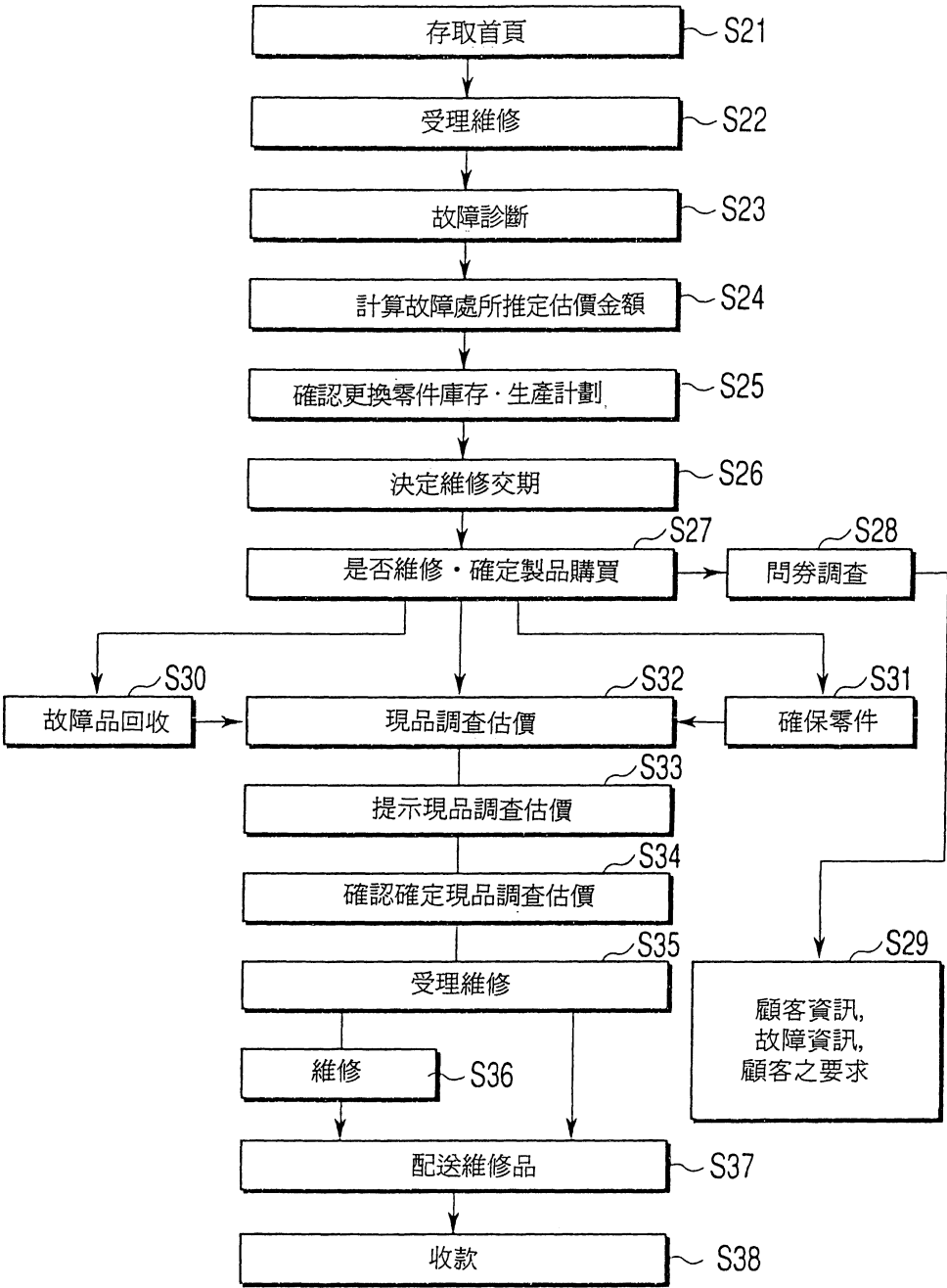
~ 11

第 12 圖

22.3.1

寄修日	姓名	住所			
2000/3/3	山田一郎	東京都千代田区 * * *	吸塵器		
2000/3/3	中村雪雄	千代田区 柏市 * * *	吸塵器		
2000/3/3	山本健治	埼玉県大宮市 * * *	吸塵器		
2000/3/3	小山孝司	東京都中野区 * * *	吸塵器		
2000/3/4	本間由紀	愛知県大和郡 * * *	吸塵器		
2000/3/4	佐藤浩	奈良県大和郡 * * *	吸塵器		
2000/3/4	田中敬	東京都新宿区 * * *	吸塵器		

第 13 圖



第 14 圖