

(12) 按照专利合作条约所公布的国际申请

(19) 世界知识产权组织
国际局

(43) 国际公布日
2018 年 10 月 18 日 (18.10.2018)



(10) 国际公布号
WO 2018/188506 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 40/08 (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2018/081827

(22) 国际申请日: 2018 年 4 月 4 日 (04.04.2018)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710231553.1 2017年4月11日 (11.04.2017) CN

(71) 申请人: 平安科技(深圳)有限公司(PING AN TECHNOLOGY (SHENZHEN) CO., LTD.) [CN/CN];
中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦6楼, Guangdong 518000 (CN)。

(72) 发明人: 彭舜东 (PENG, Shundong); 中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大

厦6楼, Guangdong 518000 (CN)。 马创鹏 (MA, Chuangpeng); 中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦6楼, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳中一专利商标事务所(SHENZHEN ZHONGYI PATENT AND TRADEMARK OFFICE);
中国广东省深圳市福田区深南中路1014号老特区报社四楼(5号信箱), Guangdong 518028 (CN)。

(81) 指定国(除另有指明, 要求每一种可提供的国家保护): AE, AG, AL, AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DJ, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JO, JP, KE, KG, KH, KN, KP, KR, KW, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LU, LY, MA, MD, ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL,

(54) Title: INTELLIGENT CLAIM PROCESSING METHOD AND APPARATUS

(54) 发明名称: 一种智能化理赔处理方法和装置

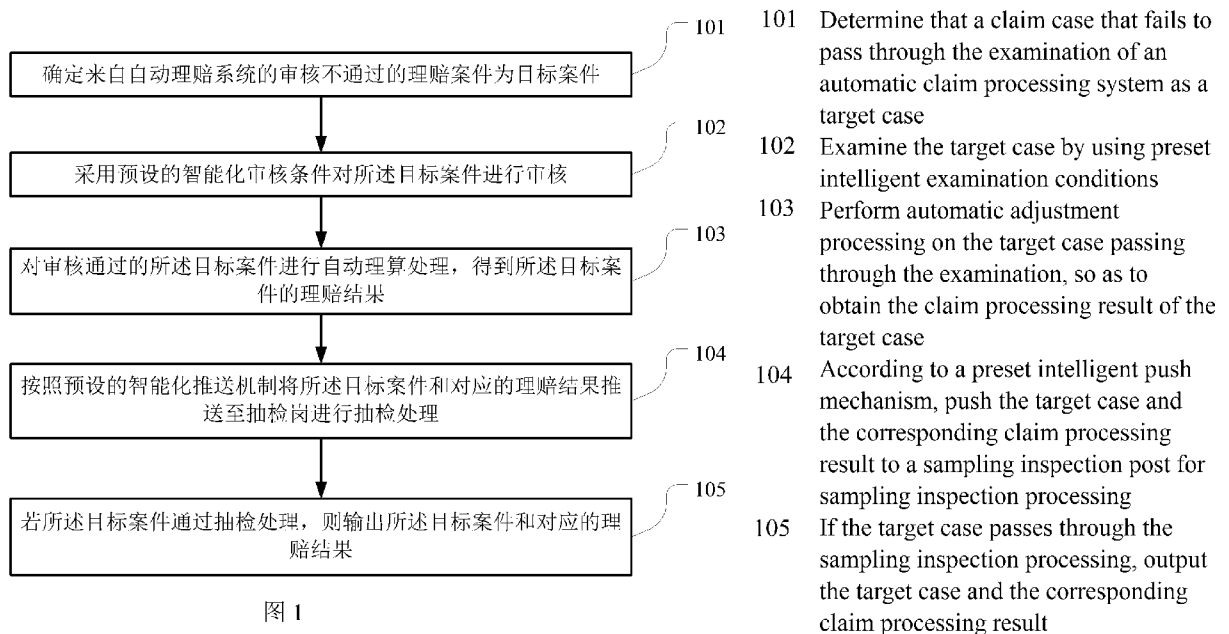


图 1

(57) Abstract: Disclosed in an embodiment of the present application is an intelligent claim processing method, for use in further improving the claim processing efficiency on the basis of an automatic claim processing system. The method in the embodiment of the present application comprises: determining that a claim case that fails to pass through the examination of an automatic claim processing system as a target case; examining the target case by using preset intelligent examination conditions, the intelligent examination conditions being more extensive than examination conditions of the automatic claim processing system in a limitation range of passing through the examination; performing automatic adjustment processing on the target case that passes through the examination, so as to

PT, QA, RO, RS, RU, RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL,
SM, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG,
US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW。

(84) 指定国 (除另有指明, 要求每一种可提供的地区
保护): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ,
NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), 欧亚 (AM,
AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), 欧洲 (AL, AT, BE, BG,
CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU,
IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT,
RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI,
CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG)。

本国际公布:

— 包括国际检索报告 (条约第21条(3))。

obtain the claim processing result of the target case; according to a preset intelligent push mechanism, pushing the target case and the corresponding claim processing result to a sampling inspection post for sampling inspection processing; and if the target case passes through the sampling inspection processing, outputting the target case and the corresponding claim processing result. An embodiment of the present application also provides an intelligent claim processing apparatus.

(57) 摘要: 本申请实施例公开了一种智能理赔处理方法, 用于解决如何在自动理赔系统的基础上更进一步提高理赔处理效率的问题。本申请实施例方法包括: 确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件; 采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核, 所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广; 对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理, 得到所述目标案件的理赔结果; 按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理; 若所述目标案件通过抽检处理, 则输出所述目标案件和对应的理赔结果。本申请实施例还提供一种智能理赔处理装置。

一种智能化理赔处理方法和装置

[0001] 本申请申明享有2017年04月11日递交的申请号为201710231553.1、名称为“一种客户反馈信息的处理方法及其终端”中国专利申请的优先权，该中国专利申请的
整体内容以参考的方式结合在本申请中。

技术领域

[0002] 本申请涉及金融服务领域，尤其涉及一种智能化理赔处理方法和装置。

背景技术

[0003] 目前，随着保险业务量的增多，大多数保险公司已引入了自动理赔系统。该自动理赔系统可以为客户提供自助申请理赔的渠道，在客户填写理赔资料之后，自动理赔系统自动对理赔案件进行审核处理，减少了保险公司的人力成本，并大大提高了保险公司的理赔处理效率。

[0004] 然而，由于大多数理赔案件的理赔资料是由客户自助填写或提供的，客户不具有保险行业的专业知识，导致很多理赔案件的理赔资料无法通过自动理赔系统的审核，而审核不通过的理赔案件会流转至人工审核岗位上由人工进行理算确认。这种情况下，随着案件量的不断增大，保险公司的人力成本也随之增大。因此，如何在自动理赔系统的基础上更进一步提高理赔处理效率成为本领域技术人员亟需解决的问题。

发明概述

技术问题

[0005] 本申请实施例提供了一种智能化理赔处理方法和装置，能够在自动理赔系统的基础上更进一步提高理赔处理效率，节省保险公司的人力成本。

问题的解决方案

技术解决方案

[0006] 本申请提供的一种智能化理赔处理方法，包括：

[0007] 确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；

[0008] 采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在

审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；

[0009] 对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；

[0010] 按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；

发明的有益效果

有益效果

[0011] 本申请实施例通过具有更广限定范围的智能化审核条件从自动理赔系统的审核不通过的理赔案件中筛选出一部分理赔案件，将这部分理赔案件进行自动理算处理，并采用抽检的方式对这部分理赔案件的风险和质量进行控制，实现了在自动理赔系统的基础上更进一步提高理赔处理效率，面对目前不断增大的理赔案件量，可以节省保险公司的人力成本。

对附图的简要说明

附图说明

[0012] 图1为本申请实施例中一种智能化管理理赔处理方法一个实施例流程图；

[0013] 图2为本申请实施例中一种智能化管理理赔处理方法步骤104在一个应用场景下的流程示意图；

[0014] 图3为本申请实施例中一种智能化管理理赔处理方法在步骤105之后在一个应用场景下的流程示意图；

[0015] 图4为本申请实施例中一种智能化管理理赔处理装置第一个实施例结构图；

[0016] 图5为本申请实施例中一种智能化管理理赔处理装置第二个实施例结构图；

[0017] 图6为本申请实施例中一种智能化管理理赔处理装置第三个实施例结构图。

发明实施例

本发明的实施方式

[0018] 请参阅图1，本申请实施例中一种智能化管理理赔处理方法一个实施例包括：

[0019] 101、确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；

[0020] 本实施例中，在自动理赔系统的基础上，当自动理赔系统输出审核不通过的理

赔案件时，可以将这些审核不通过的理赔案件确定为本实施例的目标案件，以便于在后续步骤中从这些目标案件中筛选出部分合适的理赔案件进行自动理赔处理，以便提高保险公司整体理赔案件处理的效率，节省保险公司的人力成本。

[0021] 102、采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；

[0022] 本实施例中，为了从来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件中筛选出部分合适的理赔案件，可以理解的是，采用的智能化审核条件在审核通过的限定范围上应当相比所述自动理赔系统的审核条件更广，也即智能化审核条件相对自动理赔系统的审核条件更宽松，从而可以使得一部分理赔案件虽然没能通过自动理赔系统的审核，但可以通过步骤102的审核。

[0023] 需要说明的是，从本申请的背景技术描述可知，自动理赔系统中审核不通过的理赔案件中，很大部分案件是由于不具备专业知识的客户填写的理赔资料不合格导致的，因此，步骤102的目的可以是这些目标案件中筛选出那些由于“不重要”的理赔资料填写不合格而导致审核不通过的理赔案件。为此，本实施例中的智能化审核条件的设定原则可以为：从自动理赔系统的审核条件中挑选出风险较大的几个条件作为本实施例中的智能化审核条件。在一个应用场景中，本实施例的智能化审核条件可以包括如下第一审核条件、第二审核条件和/或第三审核条件。

[0024] 所述第一审核条件为：判断所述目标案件的风险系数是否大于预设风险阈值，所述目标案件的风险系数根据所述目标案件的调查评分结果计算得到，所述目标案件的调查评分结果通过对所述目标案件进行案件精准调查评分得到。可以理解的是，对目标案件进行风险评估时，需要依赖案件精准调查评分，通过精准调查结合以往相似案件的异常案件调查情况、案件的各种基础数据（例如：事故者年龄、职业、过去是否有出险等等），从而可以统计得出这些案件数据与案件风险的相关关系，从而根据该相关关系和调查评分结果估算得到目标案件的风险系数。本实施例中，风险系数与风险等级正相关，即，风险系数越大，代表目标案件的风险等级越高，目标案件存在越大的风险。

- [0025] 所述第二审核条件为：判断所述目标案件的理赔保额是否大于预设最大保额。可以理解的是，在保险行业，理赔案件的保额越大，则保险公司相应需要承担的风险越高。因此，本实施例中针对目标案件的理赔保额设定有一个预设最大保额，当超过这个最大保额时，则认为该目标案件的风险过高，目标案件审核不通过。
- [0026] 所述第三审核条件为：判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间。可以理解的是，当同一个保单在短时间内连续出险时，可以认为该保单存在高风险或者欺诈行为，因此本实施例通过判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间，若是，则表明连续出险的时间间隔过短，该目标案件风险过高，确定该目标案件审核不通过。
- [0027] 因此，进一步地，本实施例中步骤102可以包括：采用第一审核条件、第二审核条件和/或第三审核条件对所述目标案件进行判断；若判断结果均为否，则确定所述目标案件审核通过，反之，则确定所述目标案件审核不通过。可以理解的是，可以选取上述第一审核条件、第二审核条件和第三审核条件中的一个或多个审核条件作为本实施例的智能化审核条件，只有当目标案件在这些智能化审核条件中的判断结果均为否时，才认为该目标案件审核通过，反之，则审核不通过。
- [0028] 103、对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；
- [0029] 通过上述步骤102筛选出审核通过的目标案件之后，可以对这些审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果。
- [0030] 104、按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；
- [0031] 为了从整理上把控这些目标案件的质量和风险，本实施例中，在得出目标案件对应的理赔结果之后，会把这些目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理。比如，若存在10个完成自动理算的目标案件，则将这10个目标案件

推送至抽检岗进行检查，抽检岗从这10个目标案件中抽检出1~2个目标案件进行人工审核。人工审核通过后，则代表这10个目标案件通过抽检处理。若抽检的目标案件中存在无法通过审核的目标案件，则抽检岗可以对10个目标案件进行逐一审核，逐一审核后，审核通过的目标案件通过抽检处理，审核不通过的目标案件则表示未通过抽检处理。对于未通过抽检处理的目标案件，可以记录未通过抽检处理的原因，并反馈至下一个流程中。

[0032] 本实施例中，一般设置有一个以上的抽检岗，当一批目标案件完成自动理算处理之后，可以通过智能化推送机制来决定将这批目标案件推送至哪个抽检岗上。该智能化推送机制可以使得抽检处理的整理效率最大化，并且整体抽检岗的工作分配更合理。

[0033] 进一步地，如图2所示，上述步骤104可以包括：

[0034] 201、根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级；

[0035] 202、将所述目标案件的审核等级与当前可推送案件的所述抽检岗的岗位等级进行对比，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗；

[0036] 203、将所述目标案件和对应的理赔结果推送至所述目标抽检岗进行抽检处理。

[0037] 对于步骤201，由于保险行业中的保单类型、险种类型繁多，为了更准确地评估不同保单、险种对应的理赔案件，本实施例可以根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级。可以理解的是，可以预先设置不同审核等级与案件的理赔结果和案件信息之间的对应关系，将这些对应关系记录在审核等级确定表中。当获取到目标案件的理赔结果和案件信息之后，可以在审核等级确定表中查到该目标案件对应的审核等级。

[0038] 对于步骤202，本实施例中，案件的审核等级对应的，可以预先对每个抽检岗设定不同的岗位等级。推送时，只可以将目标案件推送至岗位等级高于其审核等级的抽检岗中。例如，假设存在三个抽检岗，其岗位等级分别为一级、二级、三级（一级>二级>三级），某个目标案件的审核等级为二级，则该目标案

件可以推送至一级或二级的抽检岗，不能推送至三级的抽检岗。从而，步骤202可以依此从当前可推送案件的所述抽检岗中确定出目标抽检岗。

[0039] 对于步骤202，更进一步地，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗时，可以包括以下三种情况：

[0040] 第一种情况：若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数大于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗中当前任务量最少的抽检岗确定为所述目标抽检岗。可以理解的是，当满足条件的抽检岗的个数大于1时，考虑到任务量平衡的问题，可以将该目标案件分配给当前任务量最少的抽检岗。

[0041] 第二种情况：若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数等于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗确定为所述目标抽检岗。

[0042] 第三种情况：若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数小于1，则将预设的默认抽检岗确定为所述目标抽检岗。可以理解的是，为了避免特殊情况下目标案件无法得到合理分配，例如目标案件的审核等级高于所有当前可推送案件的抽检岗的岗位等级、当前可推送案件的抽检岗任务量已满等特殊情况，可以预先设置有默认抽检岗，当出现上述特殊情况时，可以将该默认抽检岗确定为目标抽检岗。

[0043] 对于步骤203，在确定出目标抽检岗之后，将所述目标案件和对应的理赔结果推送至该目标抽检岗。

[0044] 105、若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。

[0045] 本实施例中，当所述目标案件通过抽检处理之后，则可以认为该目标案件的理赔完成并且其风险在可控范围之内，从而输出所述目标案件和对应的理赔结果。

[0046] 进一步地，如图3所示，在步骤105之后还可以包括：

[0047] 301、获取所述目标案件对应的各个保单；

[0048] 302、获取所述各个保单中每个保单对应的各个责任条款；

- [0049] 303、根据所述目标案件在自动理算处理过程中的记录信息整理所述各个责任条款对应的理赔信息；
- [0050] 304、根据整理得到的所述各个保单下的各个责任条款以及对应的理赔信息生成所述目标案件本次理赔的理赔批单，并将所述目标案件的理赔结果写入所述理赔批单中。
- [0051] 对于上述步骤301~304，本实施例中，一个目标案件可以对应一个或多个保单，而一个保单上可以对应一个或多个责任条款，不同的责任条款则可以对应不同的理赔信息。从而，为了生成完整且有层次的理赔批单，可以依次获取该目标案件对应的各个保单，每获取到一个保单之后，则提取该保单的各个责任条款以及这些责任条款对应的相关理赔信息，直到该保单下的责任条款以及所有相关理赔信息均提取完成后，再获取所述各个保单中的下一个保单，重复上述提取步骤，直到所有保单均完成提取为止。
- [0052] 本实施例中，上述生成的理赔批单可以包括三个部分，分别为批单头、批单体和批单结论。其中，批单头可以根据理赔结果生成一段固定格式的文本，用于阐述本次案件是否赔付或拒付原因等。批单体则是在循环该目标案件涉及的保单以及内循环保单涉及的险种之后生成对应的固定格式的批文。
- [0053] 本实施例中，首先，确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；然后，采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；接着，对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。这样，通过具有更广限定范围的智能化审核条件从自动理赔系统的审核不通过的理赔案件中筛选出一部分理赔案件，将这部分理赔案件进行自动理算处理，并采用抽检的方式对这部分理赔案件的风险和质量进行控制，实现了在自动理赔系统的基础上更进一步提高理赔处理效率，面对目前不断增大的理赔案件量，可以节省保险公司的人力成本。
- [0054] 应理解，上述实施例中各步骤的序号的大小并不意味着执行顺序的先后，各过

程的执行顺序应以其功能和内在逻辑确定，而不应对本申请实施例的实施过程构成任何限定。

[0055] 图4示出了本申请实施例中一种智能化管理理赔处理装置第一个实施例结构图。本实施例中，一种智能化管理理赔处理装置包括：

[0056] 目标案件确定模块401，用于确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；

[0057] 案件审核模块402，用于采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；

[0058] 理算模块403，用于对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；

[0059] 抽检推送模块404，用于按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；

[0060] 结果输出模块405，用于若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。

[0061] 图5示出了本申请实施例中一种智能化管理理赔处理装置第二个实施例结构图。如图5所示，进一步地，所述抽检推送模块404可以包括：

[0062] 审核等级确定单元4041，用于根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级；

[0063] 目标抽检岗选取单元4042，用于将所述目标案件的审核等级与当前可推送案件的所述抽检岗的岗位等级进行对比，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗；

[0064] 推送单元4043，用于将所述目标案件和对应的理赔结果推送至所述目标抽检岗进行抽检处理。

[0065] 进一步地，所述目标抽检岗选取单元4042可以包括：

[0066] 第一确定子单元421，用于若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数大于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗中当前任务量最少的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

- [0067] 第二确定子单元422，用于若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数等于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗确定为所述目标抽检岗；
- [0068] 第三确定子单元423，用于若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数小于1，则将预设的默认抽检岗确定为所述目标抽检岗。
- [0069] 图6示出了本申请实施例中一种智能化理赔处理装置第三个实施例结构图。进一步地，所述案件审核模块402可以包括：
- [0070] 审核判断单元4021，用于采用第一审核子单元211、第二审核子单元212和/或第三审核子单元213对所述目标案件进行判断；
- [0071] 审核结果确定模块4022，用于若所述审核判断单元4021的判断结果均为否，则确定所述目标案件审核通过，反之，则确定所述目标案件审核不通过；
- [0072] 所述第一审核子单元211，用于判断所述目标案件的风险系数是否大于预设风险阈值，所述目标案件的风险系数根据所述目标案件的调查评分结果计算得到，所述目标案件的调查评分结果通过对所述目标案件进行案件精准调查评分得到；
- [0073] 所述第二审核子单元212，用于判断所述目标案件的理赔保额是否大于预设最大保额；
- [0074] 所述第三审核子单元213，用于判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间。
- [0075] 进一步地，所述智能化理赔处理装置还可以包括：
- [0076] 案件保单获取模块406，用于获取所述目标案件对应的各个保单；
- [0077] 责任条款获取模块407，用于获取所述各个保单中每个保单对应的各个责任条款；
- [0078] 理赔信息整理模块408，用于根据所述目标案件在自动理算处理过程中的记录信息整理所述各个责任条款对应的理赔信息；
- [0079] 理赔批单生成模块409，用于根据整理得到的所述各个保单下的各个责任条款以及对应的理赔信息生成所述目标案件本次理赔的理赔批单，并将所述目标案

件的理赔结果写入所述理赔批单中。

[0080] 以上所述实施例仅用以说明本申请的技术方案，而非对其限制；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：其依然可以对前述各实施例所记载的技术方案进行修改，或者对其中部分技术特征进行等同替换；而这些修改或者替换，并不使相应技术方案的本质脱离本申请各实施例技术方案的精神和范围，均应包含在本申请的保护范围之内。

权利要求书

- [权利要求 1] 一种智能化理赔处理方法，其特征在于，包括：
- 确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；
- 采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；
- 对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；
- 按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；
- 若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。
- [权利要求 2] 根据权利要求1所述的智能化理赔处理方法，其特征在于，所述按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理包括：
- 根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级；
- 将所述目标案件的审核等级与当前可推送案件的所述抽检岗的岗位等级进行对比，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗；
- 将所述目标案件和对应的理赔结果推送至所述目标抽检岗进行抽检处理。
- [权利要求 3] 根据权利要求2所述的智能化理赔处理方法，其特征在于，所述选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗包括：
- 若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数大于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗中当前任务量最少的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数等于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数小于1，则将预设的默认抽检岗确定为所述目标抽检岗。

[权利要求 4]

根据权利要求1所述的智能化理赔处理方法，其特征在于，所述采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核包括：

采用第一审核条件、第二审核条件和/或第三审核条件对所述目标案件进行判断；

若判断结果均为否，则确定所述目标案件审核通过，反之，则确定所述目标案件审核不通过；

所述第一审核条件为：判断所述目标案件的风险系数是否大于预设风险阈值，所述目标案件的风险系数根据所述目标案件的调查评分结果计算得到，所述目标案件的调查评分结果通过对所述目标案件进行案件精准调查评分得到；

所述第二审核条件为：判断所述目标案件的理赔保额是否大于预设最大保额；

所述第三审核条件为：判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间。

[权利要求 5]

根据权利要求1至4中任一项所述的智能化理赔处理方法，其特征在于，对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果之后，还包括：

获取所述目标案件对应的各个保单；

获取所述各个保单中每个保单对应的各个责任条款；

根据所述目标案件在自动理算处理过程中的记录信息整理所述各个责任条款对应的理赔信息；

根据整理得到的所述各个保单下的各个责任条款以及对应的理赔信息

生成所述目标案件本次理赔的理赔批单，并将所述目标案件的理赔结果写入所述理赔批单中。

[权利要求 6]

一种智能化理赔处理装置，其特征在于，包括：

目标案件确定模块，用于确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；

案件审核模块，用于采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；

理算模块，用于对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；

抽检推送模块，用于按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；

结果输出模块，用于若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。

[权利要求 7]

根据权利要求6所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，所述抽检推送模块包括：

审核等级确定单元，用于根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级；

目标抽检岗选取单元，用于将所述目标案件的审核等级与当前可推送案件的所述抽检岗的岗位等级进行对比，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗；

推送单元，用于将所述目标案件和对应的理赔结果推送至所述目标抽检岗进行抽检处理。

[权利要求 8]

根据权利要求7所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，所述目标抽检岗选取单元包括：

第一确定子单元，用于若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数大于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗中当前任务量最少的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

第二确定子单元，用于若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数等于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

第三确定子单元，用于若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数小于1，则将预设的默认抽检岗确定为所述目标抽检岗。

[权利要求 9]

根据权利要求6所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，所述案件审核模块包括：

审核判断单元，用于采用第一审核子单元、第二审核子单元和/或第三审核子单元对所述目标案件进行判断；

审核结果确定模块，用于若所述审核判断单元的判断结果均为否，则确定所述目标案件审核通过，反之，则确定所述目标案件审核不通过；

所述第一审核子单元，用于判断所述目标案件的风险系数是否大于预设风险阈值，所述目标案件的风险系数根据所述目标案件的调查评分结果计算得到，所述目标案件的调查评分结果通过对所述目标案件进行案件精准调查评分得到；

所述第二审核子单元，用于判断所述目标案件的理赔保额是否大于预设最大保额；

所述第三审核子单元，用于判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间。

[权利要求 10]

根据权利要求6至9中任一项所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，所述智能化理赔处理装置还包括：

案件保单获取模块，用于获取所述目标案件对应的各个保单；

责任条款获取模块，用于获取所述各个保单中每个保单对应的各个责任条款；

理赔信息整理模块，用于根据所述目标案件在自动理算处理过程中的记录信息整理所述各个责任条款对应的理赔信息；

理赔批单生成模块，用于根据整理得到的所述各个保单下的各个责任条款以及对应的理赔信息生成所述目标案件本次理赔的理赔批单，并将所述目标案件的理赔结果写入所述理赔批单中。

[权利要求 11]

一种智能化理赔处理装置，其特征在于，所述终端设备包括存储器、处理器以及存储在所述存储器中并可在所述处理器上运行的计算机可读指令，所述处理器执行所述计算机可读指令时实现如下步骤：

确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；

采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；

对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；

按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；

若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。

[权利要求 12]

根据权利要求11所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，其特征在于，所述按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理包括：

根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级；

将所述目标案件的审核等级与当前可推送案件的所述抽检岗的岗位等级进行对比，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗；

将所述目标案件和对应的理赔结果推送至所述目标抽检岗进行抽检处理。

[权利要求 13]

根据权利要求12所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，所述选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗包括

:

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数大于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗中当前任务量最少的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数等于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数小于1，则将预设的默认抽检岗确定为所述目标抽检岗。

[权利要求 14] 根据权利要求11所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，所述采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核包括：

采用第一审核条件、第二审核条件和/或第三审核条件对所述目标案件进行判断；

若判断结果均为否，则确定所述目标案件审核通过，反之，则确定所述目标案件审核不通过；

所述第一审核条件为：判断所述目标案件的风险系数是否大于预设风险阈值，所述目标案件的风险系数根据所述目标案件的调查评分结果计算得到，所述目标案件的调查评分结果通过对所述目标案件进行案件精准调查评分得到；

所述第二审核条件为：判断所述目标案件的理赔保额是否大于预设最大保额；

所述第三审核条件为：判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间。

[权利要求 15] 根据权利要求11-14任一项所述的智能化理赔处理装置，其特征在于，对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果之后，所述处理器执行所述计算机可读指令时还实现如下步骤：

获取所述目标案件对应的各个保单；
获取所述各个保单中每个保单对应的各个责任条款；
根据所述目标案件在自动理算处理过程中的记录信息整理所述各个责任条款对应的理赔信息；
根据整理得到的所述各个保单下的各个责任条款以及对应的理赔信息生成所述目标案件本次理赔的理赔批单，并将所述目标案件的理赔结果写入所述理赔批单中。

[权利要求 16] 一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质存储有计算机可读指令，其特征在于，所述计算机可读指令被处理器执行时实现如下步骤：
确定来自自动理赔系统的审核不通过的理赔案件为目标案件；
采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核，所述智能化审核条件在审核通过的限定范围上相比所述自动理赔系统的审核条件更广；
对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果；
按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理；
若所述目标案件通过抽检处理，则输出所述目标案件和对应的理赔结果。

[权利要求 17] 根据权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述按照预设的智能化推送机制将所述目标案件和对应的理赔结果推送至抽检岗进行抽检处理包括：
根据所述目标案件的理赔结果和案件信息确定所述目标案件的审核等级；
将所述目标案件的审核等级与当前可推送案件的所述抽检岗的岗位等级进行对比，选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗；

将所述目标案件和对应的理赔结果推送至所述目标抽检岗进行抽检处理。

[权利要求 18] 根据权利要求17所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述选取岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗作为目标抽检岗包括：

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数大于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗中当前任务量最少的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数等于1，则将所述岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗确定为所述目标抽检岗；

若岗位等级大于所述目标案件的审核等级的抽检岗的个数小于1，则将预设的默认抽检岗确定为所述目标抽检岗。

[权利要求 19] 根据权利要求16所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述采用预设的智能化审核条件对所述目标案件进行审核包括：

采用第一审核条件、第二审核条件和/或第三审核条件对所述目标案件进行判断；

若判断结果均为否，则确定所述目标案件审核通过，反之，则确定所述目标案件审核不通过；

所述第一审核条件为：判断所述目标案件的风险系数是否大于预设风险阈值，所述目标案件的风险系数根据所述目标案件的调查评分结果计算得到，所述目标案件的调查评分结果通过对所述目标案件进行案件精准调查评分得到；

所述第二审核条件为：判断所述目标案件的理赔保额是否大于预设最大保额；

所述第三审核条件为：判断所述目标案件的理赔申请发起时间距离所述目标案件对应保单上一次理赔出险时间的时间间隔是否小于预设最短出险时间。

[权利要求 20] 根据权利要求16-19任一项所述的计算机可读存储介质，其特征在于，对审核通过的所述目标案件进行自动理算处理，得到所述目标案件的理赔结果之后，所述计算机可读指令被处理器执行时还实现如下步骤：

获取所述目标案件对应的各个保单；

获取所述各个保单中每个保单对应的各个责任条款；

根据所述目标案件在自动理算处理过程中的记录信息整理所述各个责任条款对应的理赔信息；

根据整理得到的所述各个保单下的各个责任条款以及对应的理赔信息生成所述目标案件本次理赔的理赔批单，并将所述目标案件的理赔结果写入所述理赔批单中。

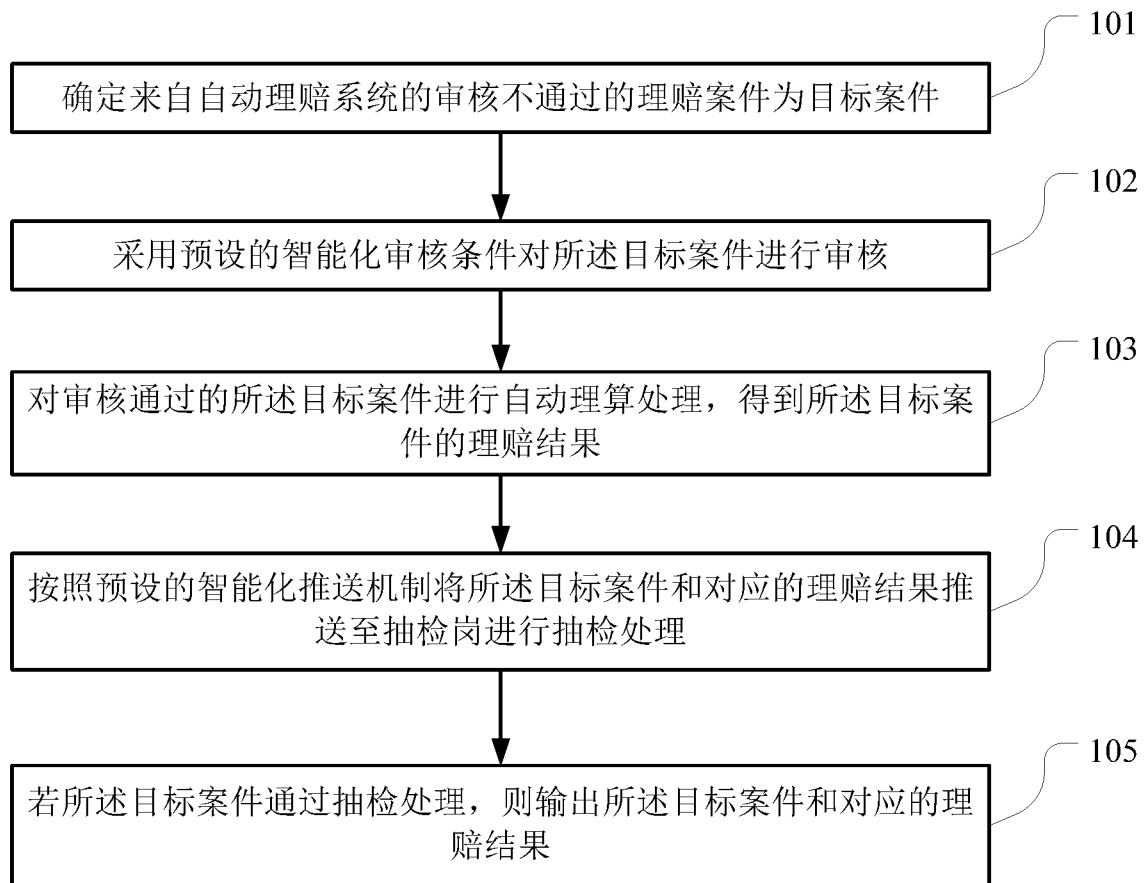


图 1

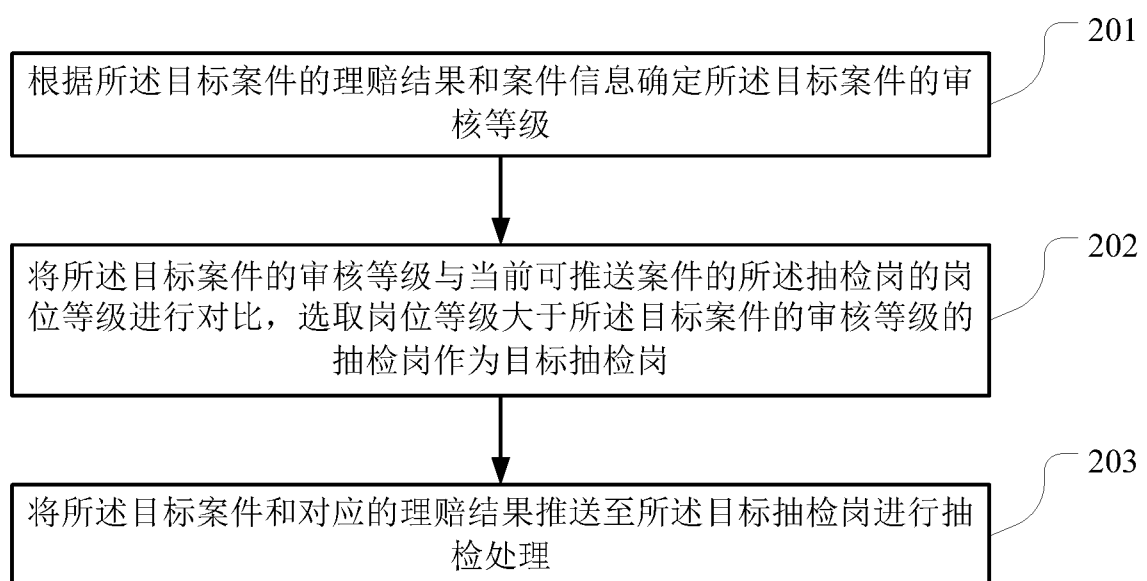


图 2

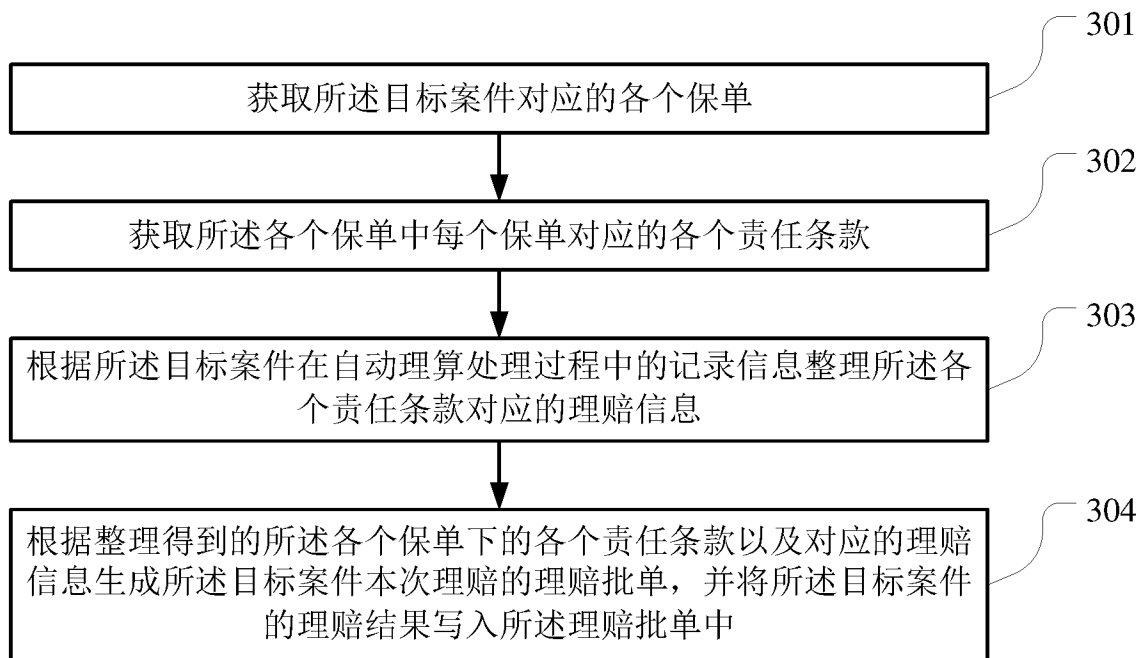


图 3

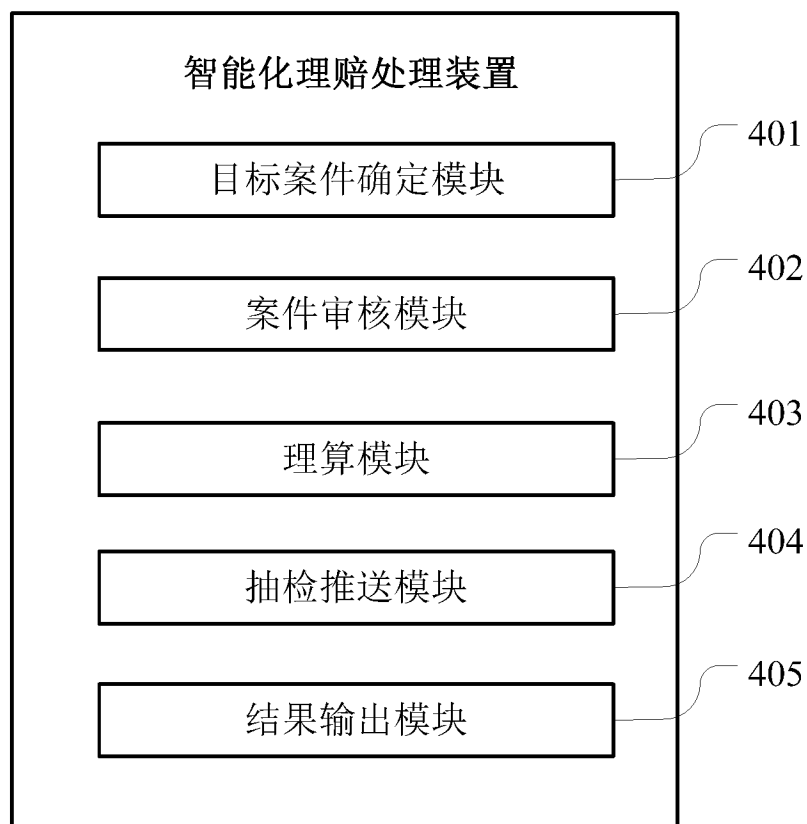


图 4

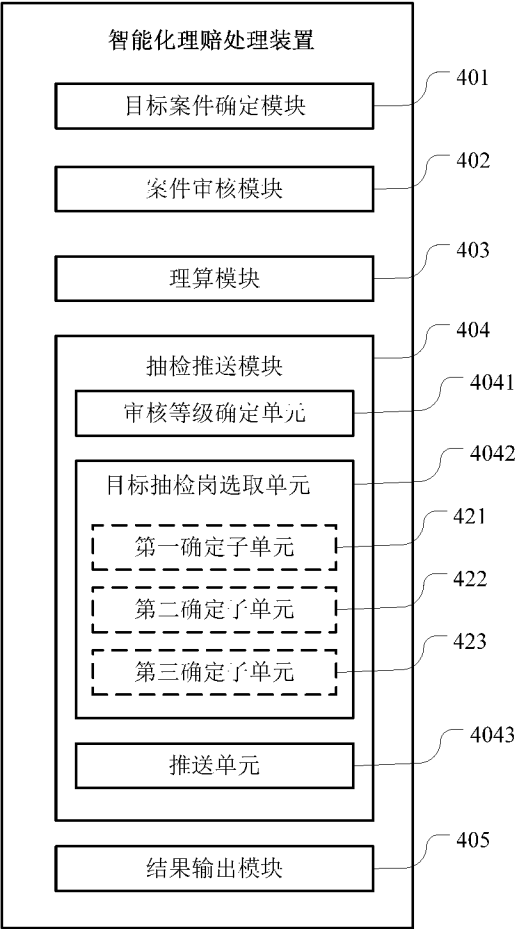


图 5

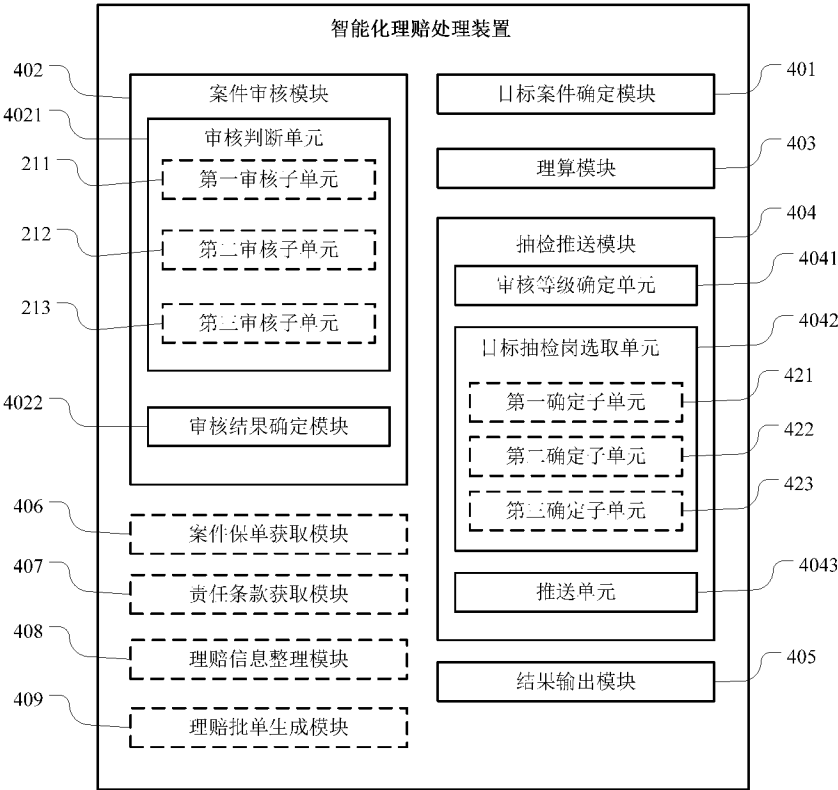


图 6

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2018/081827

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 40/08 (2012.01) i

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

G06F, G06Q

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

CNABS, CNTXT, DWPI, SIPOABS, CNKI, IEEE: 理赔, 理算, 保险, 单据, 案件, 智能, 自动, 抽检, 审核, 抽查, 不通过, 人工, settlement, insurance, claim, document, case, intelligent, auto, check, sample, audit, artificial, failure

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
PX	CN 107798618 A (PING AN TECHNOLOGY (SHENZHEN) CO., LTD.) 13 March 2018 (13.03.2018), entire document	1-20
A	CN 105405053 A (SHANGHAI CHINA HEALTH CONNECT HEALTH TECHNOLOGY CO., LTD.) 16 March 2016 (16.03.2016), entire document	1-20
A	荆延平. 人寿保险公司核心理赔业务系统设计. 中国优秀硕士学位论文全文数据库 (信息科技辑), 15 May 2011 (15.05.2011), year 2011, vol. 5, entire document. (Chinese Master's Theses Full-text Database (Information Science & Technology).), non-official translation (JING, Yanping. Design of the Core Claims Business System of Life Insurance Company.)	1-20
A	CN 102332143 A (DALIAN YICHUANG TIANDI TECHNOLOGY DEVELOPMENT CO., LTD.) 25 January 2012 (25.01.2012), entire document	1-20

☒ Further documents are listed in the continuation of Box C.

☒ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:	"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention
"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance	"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone
"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date	"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art
"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)	"&" document member of the same patent family
"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means	
"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed	

Date of the actual completion of the international search 05 June 2018	Date of mailing of the international search report 02 July 2018
---	--

Name and mailing address of the ISA State Intellectual Property Office of the P. R. China No. 6, Xitucheng Road, Jimenqiao Haidian District, Beijing 100088, China Facsimile No. (86-10) 62019451	Authorized officer XU, Bo Telephone No. (86-10) 62411704
---	--

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2018/081827

C (Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	U5 2007179818 A1 (MEDTRX CAPITAL, LLC.) 02 August 2007 (02.08.2007), entire document	1-20

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.
PCT/CN2018/081827

Patent Documents referred in the Report	Publication Date	Patent Family	Publication Date
CN 107798618 A	13 March 2018	None	
CN 105405053 A	16 March 2016	None	
CN 102332143 A	25 January 2012	None	
US 2007179818 A1	02 August 2007	None	

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2018/081827

A. 主题的分类 G06Q 40/08 (2012.01) i 按照国际专利分类 (IPC) 或者同时按照国家分类和 IPC 两种分类																				
B. 检索领域 检索的最低限度文献 (标明分类系统和分类号) G06F, G06Q 包含在检索领域中的除最低限度文献以外的检索文献 在国际检索时查阅的电子数据库 (数据库的名称, 和使用的检索词 (如使用)) CNABS, CNTXT, DWPI, SIPOABS, CNKI, IEEE: 理赔, 理算, 保险, 单据, 案件, 智能, 自动, 抽检, 审核, 抽查, 不通过, 人工, settlement, insurance, claim, document, case, intelligent, auto, check, sample, audit, artificial, failure																				
C. 相关文件 <table border="1"> <thead> <tr> <th>类 型*</th> <th>引用文件, 必要时, 指明相关段落</th> <th>相关的权利要求</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PX</td> <td>CN 107798618 A (平安科技深圳有限公司) 2018年 3月 13日 (2018 - 03 - 13) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 105405053 A (SHANGHAI CHINA HEALTH CONNECT HEALTH TECH CO LTD) 2016年 3月 16日 (2016 - 03 - 16) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>荆延平. "人寿保险公司核心理赔业务系统设计" 中国优秀硕士学位论文全文数据库 (信息科技辑), 第2011年第5期, 2011年 5月 15日 (2011 - 05 - 15), 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 102332143 A (大连亿创天地科技发展有限公司) 2012年 1月 25日 (2012 - 01 - 25) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>US 2007179818 A1 (MEDTRX CAPITAL LLC) 2007年 8月 2日 (2007 - 08 - 02) 全文</td> <td>1-20</td> </tr> </tbody> </table>			类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求	PX	CN 107798618 A (平安科技深圳有限公司) 2018年 3月 13日 (2018 - 03 - 13) 全文	1-20	A	CN 105405053 A (SHANGHAI CHINA HEALTH CONNECT HEALTH TECH CO LTD) 2016年 3月 16日 (2016 - 03 - 16) 全文	1-20	A	荆延平. "人寿保险公司核心理赔业务系统设计" 中国优秀硕士学位论文全文数据库 (信息科技辑), 第2011年第5期, 2011年 5月 15日 (2011 - 05 - 15), 全文	1-20	A	CN 102332143 A (大连亿创天地科技发展有限公司) 2012年 1月 25日 (2012 - 01 - 25) 全文	1-20	A	US 2007179818 A1 (MEDTRX CAPITAL LLC) 2007年 8月 2日 (2007 - 08 - 02) 全文	1-20
类 型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求																		
PX	CN 107798618 A (平安科技深圳有限公司) 2018年 3月 13日 (2018 - 03 - 13) 全文	1-20																		
A	CN 105405053 A (SHANGHAI CHINA HEALTH CONNECT HEALTH TECH CO LTD) 2016年 3月 16日 (2016 - 03 - 16) 全文	1-20																		
A	荆延平. "人寿保险公司核心理赔业务系统设计" 中国优秀硕士学位论文全文数据库 (信息科技辑), 第2011年第5期, 2011年 5月 15日 (2011 - 05 - 15), 全文	1-20																		
A	CN 102332143 A (大连亿创天地科技发展有限公司) 2012年 1月 25日 (2012 - 01 - 25) 全文	1-20																		
A	US 2007179818 A1 (MEDTRX CAPITAL LLC) 2007年 8月 2日 (2007 - 08 - 02) 全文	1-20																		
☐ 其余文件在C栏的续页中列出。 ☒ 见同族专利附件。																				
<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> * 引用文件的具体类型: "A" 认为不特别相关的表示了现有技术一般状态的文件 "E" 在国际申请日的当天或之后公布的在先申请或专利 "L" 可能对优先权要求构成怀疑的文件, 或为确定另一篇引用文件的公布日而引用的或者因其他特殊理由而引用的文件 (如具体说明的) "O" 涉及口头公开、使用、展览或其他方式公开的文件 "P" 公布日先于国际申请日但迟于所要求的优先权日的文件 </td> <td style="vertical-align: top;"> "T" 在申请日或优先权日之后公布, 与申请不相抵触, 但为了理解发明之理论或原理的在后文件 "X" 特别相关的文件, 单独考虑该文件, 认定要求保护的发明不是新颖的或不具有创造性 "Y" 特别相关的文件, 当该文件与另一篇或者多篇该类文件结合并且这种结合对于本领域技术人员为显而易见时, 要求保护的发明不具有创造性 "&" 同族专利的文件 </td> </tr> </table>			* 引用文件的具体类型: "A" 认为不特别相关的表示了现有技术一般状态的文件 "E" 在国际申请日的当天或之后公布的在先申请或专利 "L" 可能对优先权要求构成怀疑的文件, 或为确定另一篇引用文件的公布日而引用的或者因其他特殊理由而引用的文件 (如具体说明的) "O" 涉及口头公开、使用、展览或其他方式公开的文件 "P" 公布日先于国际申请日但迟于所要求的优先权日的文件	"T" 在申请日或优先权日之后公布, 与申请不相抵触, 但为了理解发明之理论或原理的在后文件 "X" 特别相关的文件, 单独考虑该文件, 认定要求保护的发明不是新颖的或不具有创造性 "Y" 特别相关的文件, 当该文件与另一篇或者多篇该类文件结合并且这种结合对于本领域技术人员为显而易见时, 要求保护的发明不具有创造性 "&" 同族专利的文件																
* 引用文件的具体类型: "A" 认为不特别相关的表示了现有技术一般状态的文件 "E" 在国际申请日的当天或之后公布的在先申请或专利 "L" 可能对优先权要求构成怀疑的文件, 或为确定另一篇引用文件的公布日而引用的或者因其他特殊理由而引用的文件 (如具体说明的) "O" 涉及口头公开、使用、展览或其他方式公开的文件 "P" 公布日先于国际申请日但迟于所要求的优先权日的文件	"T" 在申请日或优先权日之后公布, 与申请不相抵触, 但为了理解发明之理论或原理的在后文件 "X" 特别相关的文件, 单独考虑该文件, 认定要求保护的发明不是新颖的或不具有创造性 "Y" 特别相关的文件, 当该文件与另一篇或者多篇该类文件结合并且这种结合对于本领域技术人员为显而易见时, 要求保护的发明不具有创造性 "&" 同族专利的文件																			
国际检索实际完成的日期 2018年 6月 5日		国际检索报告邮寄日期 2018年 7月 2日																		
ISA/CN的名称和邮寄地址 中华人民共和国国家知识产权局 (ISA/CN) 中国北京市海淀区蓟门桥西土城路6号 100088 传真号 (86-10)62019451		授权官员 徐波 电话号码 62411704																		

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2018/081827

检索报告引用的专利文件			公布日 (年/月/日)	同族专利	公布日 (年/月/日)
CN	107798618	A	2018年 3月 13日	无	
CN	105405053	A	2016年 3月 16日	无	
CN	102332143	A	2012年 1月 25日	无	
US	2007179818	A1	2007年 8月 2日	无	