(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 12 月 20 日 (20.12.2018)

WIPO | PCT

(10) 国际公布号
WO 2018/227989 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 40/08 (2012.01) *G06Q 50/26* (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2018/076195

(22) 国际申请日: 2018 年 2 月 11 日 (11.02.2018)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710440339.7 2017年6月12日 (12.06.2017) 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六楼, Guangdong 518000 (CN)。

(72) 发明人: 胡凯豪 (HU, Kaihao); 中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦六楼, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳市世纪恒程知识产权代理事务所 (CENFO INTELLECTUAL PROPERTY AGENCY); 中国广东省深圳市南山区南山大道3838号设计产业园金栋二层210-212（原南头城工业村11栋）, Guangdong 518052 (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, 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,

(54) **Title:** CASE INVESTIGATION METHOD, DEVICE, SERVER AND COMPUTER-READABLE STORAGE MEDIUM

(54) **发明名称**: 案件调查方法、装置、服务器和计算机可读存储介质

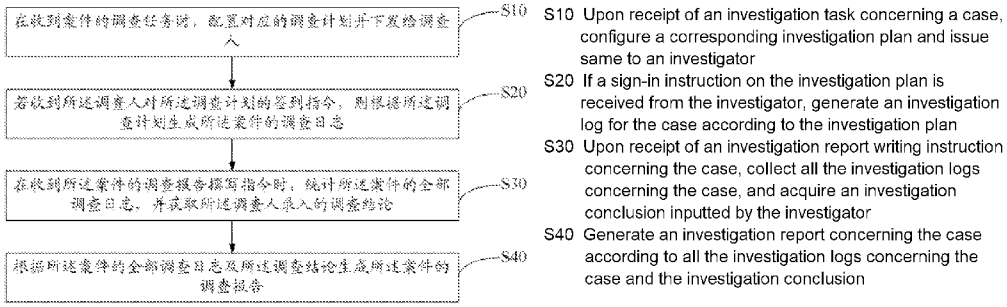

图 2

(57) **Abstract:** Disclosed in the present application is a case investigation method. The method comprises: when receiving an investigation task concerning a case, configuring a corresponding investigation plan and issuing same to an investigator; if a sign-in instruction on the investigation plan is received from the investigator, generating an investigation log for the case according to the investigation plan; upon receipt of an investigation report writing instruction concerning the case, collecting all the investigation logs concerning the case, and acquiring an investigation conclusion inputted by the investigator; and generating an investigation report concerning the case according to all the investigation logs concerning the case and the investigation conclusion. Also disclosed in the present application are a case investigation device, server and a computer-readable storage medium. The present application improves case investigation efficiency and client experience.

(57) **摘要**: 本申请公开了一种案件调查方法，该方法包括：在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论；根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。本申请还公开了一种案件调查装置、服务器和计算机可读存储介质。本申请提升了案件调查的效率及客户体验。

WO 2018/227989 A1

[见续页]

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))。

案件调查方法、装置、服务器和计算机可读存储介质

[1] 本申请要求于2017年6月12日提交中国专利局、申请号为201710440339.7、发明名称为“案件调查方法、服务器和计算机可读存储介质”的中国专利申请的优先权，其全部内容通过引用结合在申请中。

[2] 技术领域

[3] 本申请涉及保险技术领域，尤其涉及一种案件调查方法、装置、服务器和计算机可读存储介质。

[4] 背景技术

[5] 在人们购买保险、申请理赔时，保险公司可能需要对客户身份、保单协议、理赔案件进行调查，以保障客户购买保单或是理赔时信息的真实性。

[6] 目前，对案件的调查，通常都是由专业调查人根据案件的具体情况以及自身的经验进行走访，例如公安局、医院、事故地点等。在调查人经过过多方调查后，回到公司使用电脑将此案件的调查资料进行整理，撰写调查报告。才能完成此案的调查。

[7] 这样，调查人在走访后会需要大量的时间进行调查资料的整理、报告的撰写，工作量多，导致案件整体调查工作量大、周期长，严重降低了案件调查任务的效率，也会波及客户理赔或投保的时效。

[8] 发明内容

[9] 本申请的主要目的在于提供一种案件调查方法、装置、服务器和计算机可读存储介质，旨在解决案件调查效率低的技术问题。

[10] 为实现上述目的，本申请提供一种案件调查方法，所述案件调查方法包括以下步骤:

[11] 在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；

[12] 若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；

[13] 在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获

取所述调查人录入的调查结论；

[14] 根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[15] 此外，为实现上述目的，本申请还提供一种案件调查装置，所述案件调查装置包括：

[16] 计划模块，用于在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；

[17] 日志模块，用于若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；

[18] 汇总模块，用于在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论；

[19] 报告模块，用于根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[20] 此外，为实现上述目的，本申请还提供一种服务器，所述服务器包括：存储器、处理器及存储在所述存储器上并可在所述处理器上运行的案件调查程序，所述案件调查程序被所述处理器执行时实现上述任一项所述的案件调查方法的步骤。

[21] 此外，为实现上述目的，本申请还提供一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质上存储有案件调查程序，所述案件调查程序被处理器执行时实现上述任一项所述的案件调查方法的步骤。

[22] 本申请实施例提出的一种案件调查方法、案件调查装置、服务器和计算机可读存储介质，在收到案件的调查任务时，通过配置对应的调查计划并下发给调查人，由调查人根据调查计划对案件进行调查，避免了调查人由于经验不足等原因漏查，减少了人为因素导致的案件调查延误或不完整；若收到调查人对调查计划的签到指令，则根据此调查计划生成此案件的调查日志，用以记录此案件的调查经历及调查进展，避免报告撰写的时间与实际调查的时间相差较久，调查人遗漏调查情况，影响调查结论的准确性，而且管理人员也可以根据此调查日志了解、监督调查人的调查进展；在收到案件的调查报告撰写指令时，统计案件的全部调查日志，并获取调查人录入的调查结论，根据案件的全部调查日

志及调查人的调查结论生成案件的调查报告。本申请在调查人调查案件的过程中，自动记录调查经历生成调查日志，减少了调查报告撰写过程中信息的整理工作，缩短了调查报告的撰写时间，并且避免调查人遗漏调查信息，还能用于监控调查人的工作状态，提高调查人的工作时效；并且，生成的调查报告中由于包括了案件的调查日志，更加能增强调查报告的证据效力，减少对调查报告的质疑纠纷；而且，由于撰写调查报告时，调查人仅需要输入少量的调查结论，减轻了调查人不必要的工作量，大大提升了调查报告的撰写速度，避免调查人因为忙碌而拖延调查报告的撰写。由此，本申请通过自动记录调查日志，有效减少了调查人在案件调查过程中及调查报告撰写的工作量，提升了调查人的工作效率，有效缩短了调查人的案件调查时长，提升了案件调查的效率及客户体验。

[23] 附图说明

[24] 图1是本申请实施例方案涉及的硬件运行环境的终端结构示意图；

[25] 图2为本申请案件调查方法第一实施例的流程示意图；

[26] 图3为本申请案件调查方法第二实施例的流程示意图；

[27] 图4为本申请案件调查方法第三实施例的流程示意图；

[28] 图5为本申请案件调查方法第四实施例的流程示意图；

[29] 图6为本申请案件调查方法第五实施例的流程示意图；

[30] 图7为本申请案件调查方法第六实施例的流程示意图；

[31] 图8为本申请案件调查方法第七实施例的流程示意图；

[32] 图9为本申请案件调查方法第八实施例的流程示意图；

[33] 图10为本申请案件调查方法第九实施例的流程示意图。

[34] 本申请目的的实现、功能特点及优点将结合实施例，参照附图做进一步说明。

[35] 具体实施方式

[36] 应当理解，此处所描述的具体实施例仅仅用以解释本申请，并不用于限定本申请。

[37] 如图1所示，图1是本申请实施例方案涉及的硬件运行环境的终端结构示意图。本申请实施例服务器可以是PC等终端设备。如图1所示，该服务器可以包括：处

理器1001，例如CPU，通信总线1002，用户接口1003，存储器1004。其中，通信总线1002用于实现这些组件之间的连接通信。用户接口1003可以包括显示屏（Display）、输入单元比如键盘（Keyboard），可选的用户接口1003还可以包括标准的有线接口、无线接口。存储器1004可以是高速RAM存储器，也可以是稳定的存储器（non-volatile memory），例如磁盘存储器。存储器1004可选的还可以是独立于前述处理器1001的存储装置。

[38] 本领域技术人员可以理解，图1中示出的终端结构并不构成对服务器的限定，可以包括比图示更多或更少的部件，或者组合某些部件，或者不同的部件布置。如图1所示，作为一种计算机存储介质的存储器1004中可以包括操作系统、网络通信模块、用户接口模块以及案件调查程序。在图1所示的终端中，用户接口1003主要用于连接客户端（用户的移动终端），与客户端进行数据通信；而处理器1001可以用于调用存储器1004中存储的案件调查程序，并执行本申请任一实施例所提供的案件调查方法。本申请服务器的具体实施例与下述案件调查方法各实施例基本相同，在此不作赘述。

[39] 参照图2，本申请案件调查方法第一实施例提供一种案件调查方法，所述案件调查方法包括：

[40] 步骤S10、在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人。

[41] 当调查系统收到分配的案件调查任务时，调查系统的服务器根据分配的案件调查任务确定当前需要调查的案件，获取此案件的属性信息，例如案件的类型、保单险种、保单责任、除外责任、报案信息等。

[42] 其中，案件的类型包括投保前调查和理赔调查等。投保前调查为客户在投保前，由保险公司根据其购买意向对其病史等信息的调查；理赔调查则是在报案人在向保险公司报案后，保险公司进行的进一步核实案情或是理赔资料的调查工作。

[43] 保单险种为保险的种类，例如寿险、车险或产险等；保单责任为保险公司承担的经济损失补偿或人身保险金给付的责任；而除外责任是保险公司不承担保险责任的范围；报案信息则包括了被保人的身份信息，以及出险时间、出险原因、出险地点、出险类型、诊疗医院和报损金额等，可根据实际需要灵活配置。

[44] 在得到案件的属性信息后，服务器根据案件的属性信息及预设的配置规则，对应配置调查计划。

[45] 例如，若案件为理赔案件，险种为车险，则服务器可以对应配置走访交通局的调查计划、走访出险地点的调查计划和走访医院的调查计划。其中，走访交通局的调查计划用于调查核实出险原因及事故情况，走访出险地点的调查计划用于调查核实事故情况；走访医院的调查计划用于调查核实出险类型、诊疗医院、报损金额等。

[46] 需要说明的是，配置的调查计划中可以包括制定的调查地点，调查时间、调查事项等内容。当然，若报案信息不完善，配置的调查计划中也可使用调查地点的类型替代详细的调查地点，调查地点的类型包括医院、公安局、警察局等机构类型。

[47] 服务器配置的调查计划可以有一条或多条。然后，服务器将案件下发给对应的调查人。

[48] 需要说明的是，案件的属性信息可以包括指定的调查人，则服务器将案件下发给此指定的调查人；若案件未指定调查人，则服务器可以根据系统内各调查人的优先级、工作量等信息自动分配给调查人。

[49] 步骤S20、若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志。

[50] 在将案件下发给调查人后，调查人可以根据调查计划到对应的地点进行走访调查。

[51] 当调查人到达调查计划指定的地点后，通过移动终端输入此调查计划的签到指令，对此调查计划进行签到。

[52] 服务器接收调查人输入的签到指令，确定调查人已经执行了调查计划，则根据调查计划生成此案件的调查日志。调查日志中包括此调查计划的内容及调查计划的执行时间等信息。其中，调查计划的执行时间也即调查计划的签到时间。

[53] 若案件有多个调查计划，则服务器在收到各调查计划的签到指令时，分别根据各调查计划生成对应的调查日志，也即，当前调查案件有多个调查日志。

[54] 步骤S30、在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查

日志，并获取所述调查人录入的调查结论。

[55] 当调查人完成此案件的全部调查计划时，可以使用移动终端输入此案件的调查报告撰写指令，进行调查报告的撰写。

[56] 服务器收到调查报告撰写指令后，统计此案件的全部调查报告，配置调查报告撰写界面，撰写界面中包括此案件的属性信息、全部调查日志等信息，以及调查结论选项或调查结论输入框。

[57] 其中，调查人可以根据实际情况修改调查日志等信息。调查人还可以根据调查结论选项选择当前的调查结论，调查结论选项例如案件属实、案件存在虚报等结论，可根据实际需要灵活配置。当然，调查人也可以手动输入调查结论及理由。

[58] 进一步地，调查人可以在报告撰写界面录入案件的相关资料，例如被保人的病例、车辆的定损报告等的影像资料，用于作为佐证资料佐证调查人的调查结论。

[59] 步骤S40、根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[60] 在调查人确定调查结论后，服务器根据此案件的全部调查日志以及调查结论生成对应的调查报告。若调查人有录入佐证调查资料，则将佐证调查资料也配置到调查报告中。

[61] 由于调查报告中的调查日志记录了案件的调查经历，而且调查结论是调查人对此案件经过多方调查后出具的结论，保障了调查报告信息的完整性与说服力。

[62] 由此，完成了案件的调查任务。

[63] 在本实施例中，在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人，由调查人根据调查计划对案件进行调查，避免了调查人由于经验不足等原因漏查，减少了人为因素导致的案件调查延误或不完整；若收到调查人对调查计划的签到指令，则根据此调查计划生成此案件的调查日志，用以记录此案件的调查经历及调查进展，避免报告撰写的时间与实际调查的时间相差较久，调查人遗漏调查情况，影响调查结论的准确性，而且管理人员也可以根据此调查日志了解、监督调查人的调查进展；在收到案件的调查报告撰写指令时，统计

案件的全部调查日志，并获取调查人录入的调查结论，根据案件的全部调查日志及调查人的调查结论生成案件的调查报告。本实施例在调查人调查案件的过程中，自动记录调查经历生成调查日志，减少了调查报告撰写过程中信息的整理工作，缩短了调查报告的撰写时间，并且避免调查人遗漏调查信息，还能用于监控调查人的工作状态，提高调查人的工作时效；并且，生成的调查报告中由于包括了案件的调查日志，更加能增强调查报告的证据效力，减少对调查报告的质疑纠纷；而且，由于撰写调查报告时，调查人仅需要输入少量的调查结论，减轻了调查人不必要的工作量，大大提升了调查报告的撰写速度，避免调查人因为忙碌而拖延调查报告的撰写。由此，本实施例通过自动记录调查日志，有效减少了调查人在案件调查过程中及调查报告撰写的工作量，提升了调查人的工作效率，有效缩短了调查人的案件调查时长，提升了案件调查的效率及客户体验。

[64] 进一步的，参照图3，本申请案件调查方法第二实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第一实施例，所述步骤S20包括：

[65] 步骤S21、在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板。

[66] 当调查人根据调查计划到达调查地点进行调查后，通过移动终端输入此调查计划的签到指令。

[67] 服务器收到此签到指令后，获取调查人签到的调查计划的类型。需要说明的是，服务器在配置调查计划时，可根据案件的属性配置多个不同类型的调查计划，例如出险地点调查计划、医院调查计划、交通局调查计划等等。

[68] 由于不同类型的调查计划走访得到的信息可能不同，因此，服务器根据调查计划的类型，配置对应的适应性日志模板，供调查人录入调查信息。

[69] 例如，出现地点调查计划对应的日志模板包括出险地点影像，出险地点附近目击者的证言等信息项；医院调查计划对应的日志模板包括被保人病例影像，被保人发票影像等信息项；交通局调查计划对应的日志模板包括事故证明影像等信息项。当然，日志模板中还可以包括对调查计划的备注。

[70] 服务器配置好日志模板后进行显示，供调查人录入此调查计划的调查信息。

[71] 步骤S22、接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息。

[72] 调查人可以通过移动终端与服务器连接，在服务器配置的调查日志模板中录入对应的调查信息。

[73] 调查人录入的调查信息包括文字、照片、音视频等，可根据实际走访情况录入调查信息。

[74] 当调查人完成调查信息的录入后，输入确定指令，通知服务器已经完成本次调查计划的调查信息录入。

[75] 步骤S23、根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志。

[76] 当调查人完成本次调查计划的调查信息录入后，服务器根据此调查计划和调查信息生成案件的调查日志。

[77] 得到的调查日志中不仅包括此次调查计划的内容，还包括调查人实际走访得到的调查信息，以及调查计划的执行时间，提高了案件调查日志的内容丰富性。

[78] 在本实施例中，在收到调查人对调查计划的签到指令时，获取调查计划的类型，配置对应的日志模板，以使调查人能够有针对性的录入相关的调查信息；然后，接收调查人基于日志模板录入的调查信息，以记录调查人在实际走访调查过程中的信息；根据调查计划及调查信息生成案件的调查日志。本实施例在调查人签到调查计划时及时记录相关的调查信息，避免调查人后期遗忘影响调查结论，保障了调查日志及调查报告内容的丰富与完整，提升了调查报告的质量。

[79] 进一步地，参照图4，本申请案件调查方法第三实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第一实施例或第二实施例（本实施例以本申请案件调查方法第一实施例为例），所述调查人为主调查人，所述案件调查方法还包括：

[80] 步骤S51、若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；

[81] 步骤S52、在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志。

[82] 当案件情况比较复杂或是距离较远时，可以由多个调查人联合执行调查任务，

进行案件的调查。

[83] 具体的，案件的调查人作为主调查人，统筹案件的调查。当主调查人有需求时，可以输入提起协助指令，请求增加协助调查人协助案件的调查。服务器接收主调查人的提起协助指令。

[84] 作为一种实施方式，主调查人输入的提起协助调查指令中指定有协助调查人，并指定有协助调查人的调查计划，则服务器根据主调查人指定的调查计划配置协助调查计划，并将协助调查计划下发给协助调查人。

[85] 其中，主调查人指定给协助调查人的调查计划可以是主调查的调查计划，分配给协助调查人执行；也可以是主调查人另外配置的调查计划，可根据实际需要灵活配置。

[86] 作为另外一种实施方式，主调查人没有权限指定协助调查人，需要由上级管理者、其他调查机构或服务器协调安排协助调查人。

[87] 则服务器接收上级管理者或其他调查机构的协助调查人指令，确定案件的协助调查人。或者服务器根据调查机构中各调查人的任务量等信息，自动挑选工作量少的调查人作为辅助调查人。

[88] 同样的，协助调查人的协助调查计划可以由上级管理者或其他调查机构指定，服务器根据指令对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；或，上级管理者或其他调查机构未指定协助调查计划，则服务器根据案件和/或协助调查人自动配置协助调查计划。

[89] 例如，主调查人共有10个调查计划，则服务器可以选择其中的3个配置为协助调查计划，并下发给协助调查人。或，若协助调查人定点走访医院，则服务器将主调人的医院调查计划配置为协助调查计划，并下发给协助调查人。

[90] 进一步地，协助调查人和协助调查计划可以有多个。

[91] 协助调查人在收到协助调查计划后，根据协助调查计划进行走访调查。

[92] 服务器在收到协助调查人对协助调查计划的签到指令时，根据此协助调查计划生成案件的调查日志。

[93] 进一步地，服务器在收到协助调查人对协助调查计划的签到指令时，获取协助调查计划的类型，配置对应的日志模板；接收协助调查人基于日志模板录入的

协助调查信息；根据协助调查计划及协助调查信息生成案件的调查日志。

[94] 由此，实现了多个调查人配合调查案件。

[95] 进一步地，主调查人有权限查阅协助调查人的调查日志。

[96] 主调查人可以基于指定的协助调查人或协助调查计划输入查询指令，服务器在收到主调查人输入的查询指令时，根据查询指令确定主调人的查询内容。

[97] 若主调查人需查询指定的协助调查人，则服务器查找此协助调查人的全部协助调查计划并显示，还可以查找已经签到的协助调查计划的调查日志并显示；若主调查人需查询指定的协助调查计划，服务器查找此协助调查计划并显示，若此协助调查计划已经被签到，则服务器还可以显示此协助调查计划的调查日志。

[98] 在本实施例中，实现了主调查人主导，多个调查人共同合作调查同一案件，通过分工合作大大提高了案件的调查效率，缩短了案件调查时间。

[99] 进一步地，参照图5，本申请案件调查方法第四实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第三实施例，所述步骤S30包括：

[100] 步骤S31、在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论。

[101] 当有多个调查人共同进行同一案件的调查时，为保障案件调查任务的可控性，控制各协助调查人的权限，各协助调查人仅能执行协助调查计划，录入协助调查信息，只有主调查人才能撰写案件的调查报告。

[102] 则服务器在收到主调查人输入的此案件的调查报告撰写指令时，统计此案件的全部调查日志，配置调查报告撰写界面。其中，此案件的全部调查日志包括主调查人执行调查计划的调查日志以及协助调查人执行协助调查计划的调查日志。

[103] 并且，服务器接收主调查人录入的调查结论，根据此案件的全部调查日志以及主调查人的调查结论生成对应的调查报告。

[104] 在本实施例中，实现了对案件调查报告撰写权限的管控，保障主调查人对案件的主导，避免协助调查人在不了解案件整体进度的情况私自结案。

[105] 进一步地，参照图6，本申请案件调查方法第五实施例提供一种案件调查方法

，基于上述本申请案件调查方法第三或第四实施例（本实施例以本申请案件调查方法第四实施例为例），所述案件调查方法还包括：

[106] 步骤S53、建立所述案件的通信小组，所述通信小组成员包括所述主调查人和所述协助调查人，以供交流所述案件的调查进展。

[107] 在有多个调查人调查同一案件时，服务器可以自动建立此案件的通信小组，将参与此案件调查的主调查人和协助调查人全部加入此通信小组中，以供各调查人在通信小组内及时交流案件的进展，协调案件的调查工作。

[108] 进一步地，当案件已经被回销时，服务器保存此通信小组预设的时长后再删除此通信小组，或即时自动删除此通信小组。

[109] 在本实施例中，实现了通信小组的自动建立，提高了案件多个调查人之间的沟通时效，进而提高了案件调查的效率。

[110] 进一步地，参照图7，本申请案件调查方法第六实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第一至第五实施例（本实施例以本申请案件调查方法第一实施例为例），所述调查计划包括调查地点，所述步骤S20包括：

[111] 步骤S24、当收到所述调查人基于移动终端发出的对所述调查计划的签到指令时，获取所述移动终端的位置。

[112] 若配置的调查计划中包含指定的调查地点，当调查人需要到达指定的调查地点，才能成功对调查计划进行签到。

[113] 具体的，作为一种实施方式，当调查人根据调查计划到达调查地点后，基于移动终端发出对调查计划的签到指令。

[114] 服务器接收移动终端发出的签到指令，确定调查人当前签到的调查计划，获取此调查计划制定的调查地点。然后，服务器对移动终端进行定位，获取移动终端当前的位置，可以使用经纬度表示。当然，服务器也可以向移动终端发送定位指令，获取移动终端上传的位置。

[115] 步骤S25、若移动终端的位置位于所述调查地点的预设范围内，则确定所述调查人成功签到。

[116] 服务器得到移动终端的位置后，判断移动终端的位置是否在调查地点的预设范围内。

[117] 其中，预设的范围可以是以调查地点为圆心，预设的半径确定的圆形地域范围，例如，预设的范围可以是以调查地点为圆心，半径1千米圆形地域范围。

[118] 若移动终端的位置位于调查地点的预设范围内，则服务器确定调查人成功签到。

[119] 步骤S26、根据所述调查计划生成所述案件的调查日志，并核销所述调查计划。

[120] 服务器在确定调查人成功签到后，服务器根据调查计划生成案件的调查日志。

[121] 进一步地，服务器在确定调查人成功签到后，获取调查计划的类型，配置对应的日志模板；接收调查人基于日志模板录入的调查信息；根据调查计划及调查信息生成案件的调查日志。同时，服务器核销此调查计划，证明调查人已经完成此调查计划。

[122] 需要说明的是，本实施例调查计划的签到核实方法适用于主调查人和协助调查人。

[123] 在本实施例中，调查计划包括调查地点，当收到调查人基于移动终端发出的对调查计划的签到指令时，获取移动终端的位置，以核实调查人是否有实地走访调查；若移动终端的位置位于调查地点的预设范围内，则确定调查人成功签到；然后，根据调查计划生成案件的调查日志，核销调查此计划。本实施例通过移动终端的位置检测调查人是否有实地走访调查，有效避免了调查人弄虚作假，能够对调查人在外作业进行更精确的管理，对理赔和契约的调查更精确，更有证据效力。

[124] 进一步地，参照图8，本申请案件调查方法第七实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第一至第六实施例（本实施例以本申请案件调查方法第一实施例为例），所述步骤S24之后，还包括：

[125] 步骤S27、根据所述移动终端的位置配置调查范围，在所述调查人的全部调查计划中查找调查地点在所述调查范围内的调查计划；

[126] 步骤S28、确定调查地点在所述调查范围内的全部调查计划签到成功；

[127] 步骤S29、分别根据所述各调查地点在所述调查范围内的调查计划生成对应案件的调查日志，并核销调查地点在所述调查范围内的调查计划。

[128] 当调查人到达一调查地点进行走访调查时，可能同时调查多个案件，执行多个案件的调查计划，为了避免调查人逐一打开各案件的调查计划进行签到，当调查人对任一案件的调查计划进行签到时，服务器获取移动终端的位置后，然后根据移动终端位置配置调查人的调查范围。

[129] 具体的，可以以移动终端为圆心，预设的半径确定的圆形地域范围。

[130] 然后，服务器在当前调查人的全部调查计划中查找调查地点在调查范围内的调查计划。然后，服务器确定调查地点在此调查范围内的全部调查计划签到成功。然后，服务器分别根据各调查地点在此调查范围内的调查计划生成对应案件的调查日志，并核销调查地点在调查范围内的调查计划。

[131] 进一步地，服务器在生成案件的调查日志时，可以分别获取各调查地点在此调查范围内的调查计划的类型，配置对应的日志模板；接收调查人基于各日志模板分别录入的调查信息；根据各调查计划及对应的调查信息生成各案件对应的调查日志。

[132] 本实施例的调查计划的批量核销方法适用于主调查人和协助调查人。

[133] 在本实施例中，通过移动终端的位置实现同时对多个调查计划进行签到，不受限于当前案件，实现了调查计划的批量签到，无需调查人在其案件中逐个查找调查计划进行签到，提升了调查人的案件调查效率。

[134] 进一步地，参照图9，本申请案件调查方法第八实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第一至第七实施例（本实施例以本申请案件调查方法第一实施例为例），所述案件调查方法还包括：

[135] S60、接收所述调查人输入的调查计划设置指令，对应设置所述案件的调查计划，包括增加、删除和\或修改所述案件的调查计划。

[136] 案件的调查任务不仅可以由服务器自动配置，还可以由调查人根据实际需求进行设置。

[137] 具体的，调查人输入调查计划设置指令，包括增加调查计划的指令、删除调查计划的指令和修改调查计划的指令。

[138] 若调查人输入的调查计划设置指令为增加调查计划的指令，则服务器根据指令中的调查地点、调查时间等信息对应配置案件的调查计划。

[139] 若调查人输入的调查计划设置指令为删除调查计划的指令，则服务器根据指令中指定的调查计划对应删除此调查计划。

[140] 若调查人输入的调查计划设置指令为修改调查计划的指令，则服务器根据指令中的指定的调查计划和调查地点、调查时间等修改信息，对应修改指定的调查计划。

[141] 需要说明的是，在调查人设置调查计划设置指令中的调查地点时，服务器可以统计根据调查人走访过的调查地点，根据走访过的调查地点次数进行排序，供调查人选择。当然，调查人还可以使用经纬度等定位信息，设置调查地点。

[142] 进一步地，作为一种实施方式，调查人也可以不进入案件的调查计划设置界面进行调查计划的设置，在其调查主页面或是其他界面进行调查计划的设置，具体的，

[143] 在收到调查人配置的调查地点后，提供调查人的案件清单，以供调查人选择；根据调查人选择的案件及调查人配置的调查地点，对应配置被选案件的调查计划。

[144] 由此，调查人可以实现同一调查地点，一次性配置多个案件的调查计划。

[145] 需要说明的是，本实施例中调查计划的设置方法适用于主调查人和协助调查人。

[146] 在本实施例中，实现了案件调查计划的灵活设置，提升了案件调查的灵活性。

[147] 进一步地，参照图10，本申请案件调查方法第九实施例提供一种案件调查方法，基于上述本申请案件调查方法第一至第八实施例（本实施例以本申请案件调查方法第一实施例为例），所述步骤S30之后还包括：

[148] 步骤S70、向审核节点提交所述调查报告，并回销所述案件的调查任务。

[149] 在得到调查报告后，服务器向审核节点提交此调查报告，以供审核节点进行审核和赔偿事项的核定。

[150] 同时，服务器回销此案件的调查任务，调查人的调查任务中不再有此案件的调查任务，调查系统中此案件调查任务的状态变更为已完成。

[151] 由此，案件的调查任务已经完成。服务器可以根据调查任务的分配时间和回销时间，确定调查任务的执行时效。

[152] 在本实施例中，得到调查报告后及时向审核节点提交调查报告，并回销案件的调查任务，实现了调查任务的自动回销，避免调查人延误调查报告的递交，影响调查任务的执行时效，提高案件调查的整体效率。

[153] 此外，本申请实施例还提出一种案件调查装置，所述案件调查装置包括：

[154] 计划模块，用于在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；

[155] 日志模块，用于若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；

[156] 汇总模块，用于在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论；

[157] 报告模块，用于根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[158] 进一步地，所述日志模块还用于，

[159] 在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板；接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息；根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志。

[160] 进一步地，所述调查人为主调查人，所述案件调查装置还包括：

[161] 协助模块，用于若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志。

[162] 进一步地，所述汇总模块还用于，

[163] 在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论。

[164] 进一步地，所述案件调查装置还包括：

[165] 通信模块，用于建立所述案件的通信小组，所述通信小组成员包括所述主调查人和所述协助调查人，以供交流所述案件的调查进展。

[166] 进一步地，所述调查计划包括调查地点，所述日志模块还用于，

[167] 当收到所述调查人基于移动终端发出的对所述调查计划的签到指令时，获取所

述移动终端的位置；若移动终端的位置位于所述调查地点的预设范围内，则确定所述调查人成功签到；根据所述调查计划生成所述案件的调查日志，并核销所述调查计划。

[168] 进一步地，所述日志模块还用于，

[169] 根据所述移动终端的位置配置调查范围，在所述调查人的全部调查计划中查找调查地点在所述调查范围内的调查计划；确定调查地点在所述调查范围内的全部调查计划签到成功；分别根据所述各调查地点在所述调查范围内的调查计划生成对应案件的调查日志，并核销调查地点在所述调查范围内的调查计划。

[170] 进一步地，所述案件调查装置还包括：

[171] 设置模块，用于接收所述调查人输入的调查计划设置指令，对应设置所述案件的调查计划，包括增加、删除和\或修改所述案件的调查计划。

[172] 进一步地，所述案件调查装置还包括：

[173] 提交模块，用于向审核节点提交所述调查报告，并回销所述案件的调查任务。

[174] 本申请案件调查装置的具体实施例与上述案件调查方法各实施例基本相同，在此不作赘述。

[175] 此外，本申请实施例还提出一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质上存储有案件调查程序，所述案件调查程序被处理器执行时实现本申请任一实施例所提供的案件调查方法。本申请计算机可读存储介质的具体实施例与上述案件调查方法各实施例基本相同，在此不作赘述。

[176] 还需要说明的是，在本文中，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、物品或者装置不仅包括那些要素，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、物品或者装置所固有的要素。在没有更多限制的情况下，由语句“包括一个……”限定的要素，并不排除在包括该要素的过程、方法、物品或者装置中还存在另外的相同要素。

[177] 上述本申请实施例序号仅仅为了描述，不代表实施例的优劣。通过以上的实施方式的描述，本领域的技术人员可以清楚地了解到上述实施例方法可借助软件加必需的通用硬件平台的方式来实现，当然也可以通过硬件，但很多情况下前

者是更佳的实施方式。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（如ROM/RAM、磁碟、光盘）中，包括若干指令用以使得一台终端设备（可以是手机，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的方法。

[178] 以上仅为本申请的可选实施例，并非因此限制本申请的专利范围，凡是利用本申请说明书及附图内容所作的等效结构或等效流程变换，或直接或间接运用在其他相关的技术领域，均同理包括在本申请的专利保护范围内。

权利要求书

[权利要求 1] 一种案件调查方法，其特征在于，所述案件调查方法包括以下步骤：

在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；

若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；

在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论；

根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[权利要求 2] 如权利要求1所述的案件调查方法，其特征在于，所述若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志的步骤包括：

在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板；

接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息；

根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志。

[权利要求 3] 如权利要求1所述的案件调查方法，其特征在于，所述调查人为主调查人，所述案件调查方法还包括：

若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；

在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志。

[权利要求 4] 如权利要求3所述的案件调查方法，其特征在于，所述在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论的步骤包括：

在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论。

[权利要求 5] 如权利要求3所述的案件调查方法，其特征在于，所述案件调查方法

还包括：

建立所述案件的通信小组，所述通信小组成员包括所述主调查人和所述协助调查人，以供交流所述案件的调查进展。

[权利要求 6] 如权利要求1所述的案件调查方法，其特征在于，所述调查计划包括调查地点，所述若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志的步骤包括：

当收到所述调查人基于移动终端发出的对所述调查计划的签到指令时，获取所述移动终端的位置；

若移动终端的位置位于所述调查地点的预设范围内，则确定所述调查人成功签到；

根据所述调查计划生成所述案件的调查日志，并核销所述调查计划。

[权利要求 7] 如权利要求6所述的案件调查方法，其特征在于，所述当收到所述调查人基于移动终端发出的对所述调查计划的签到指令时，获取所述移动终端的位置的步骤之后，还包括：

根据所述移动终端的位置配置调查范围，在所述调查人的全部调查计划中查找调查地点在所述调查范围内的调查计划；

确定调查地点在所述调查范围内的全部调查计划签到成功；

分别根据所述各调查地点在所述调查范围内的调查计划生成对应案件的调查日志，并核销调查地点在所述调查范围内的调查计划。

[权利要求 8] 如权利要求1所述的案件调查方法，其特征在于，所述案件调查方法还包括：

接收所述调查人输入的调查计划设置指令，对应设置所述案件的调查计划，包括增加、删除和\或修改所述案件的调查计划。

[权利要求 9] 如权利要求1所述的案件调查方法，其特征在于，所述案件调查方法还包括：

向审核节点提交所述调查报告，并回销所述案件的调查任务。

[权利要求 10] 一种案件调查装置，其特征在于，所述案件调查装置包括：

计划模块，用于在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下

发给调查人；

日志模块，用于若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；

汇总模块，用于在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论；

报告模块，用于根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[权利要求 11] 如权利要求10所述的案件调查装置，其特征在于，所述日志模块还用于，

在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板；接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息；根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志。

[权利要求 12] 如权利要求10所述的案件调查装置，其特征在于，所述调查人为主调查人，所述案件调查装置还包括：

协助模块，用于若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志。

[权利要求 13] 如权利要求12所述的案件调查装置，其特征在于，所述汇总模块还用于，

在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论。

[权利要求 14] 一种服务器，其特征在于，所述服务器包括：存储器、处理器及存储在所述存储器上并可在所述处理器上运行的案件调查程序，所述案件调查程序被所述处理器执行时实现如下步骤：

在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；

若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划

生成所述案件的调查日志；

在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论；

根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[权利要求 15] 如权利要求14所述的服务器，其特征在于，所述案件调查程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板；

接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息；

根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志。

[权利要求 16] 如权利要求14所述的服务器，其特征在于，所述调查人为主调查人，所述案件调查程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；

在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志。

[权利要求 17] 如权利要求16所述的服务器，其特征在于，所述案件调查程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论。

[权利要求 18] 一种计算机可读存储介质，其特征在于，所述计算机可读存储介质上存储有案件调查程序，所述案件调查程序被处理器执行时实现如下步骤：

在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人；

若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志；

在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日

志，并获取所述调查人录入的调查结论；

根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告。

[权利要求 19] 如权利要求18所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述案件调查程序被处理器执行时实现如下步骤：

在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板；

接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息；

根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志。

[权利要求 20] 如权利要求18所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述调查人为主调查人，所述案件调查程序被处理器执行时实现如下步骤：

若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人；

在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志。

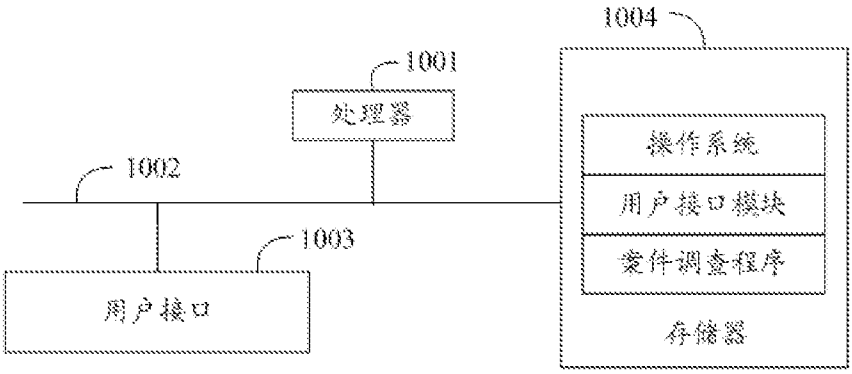
1004
1001
处理器
操作系统
1002
用户接口模块
案件调查程序
1003
用户接口
存储器

图 1

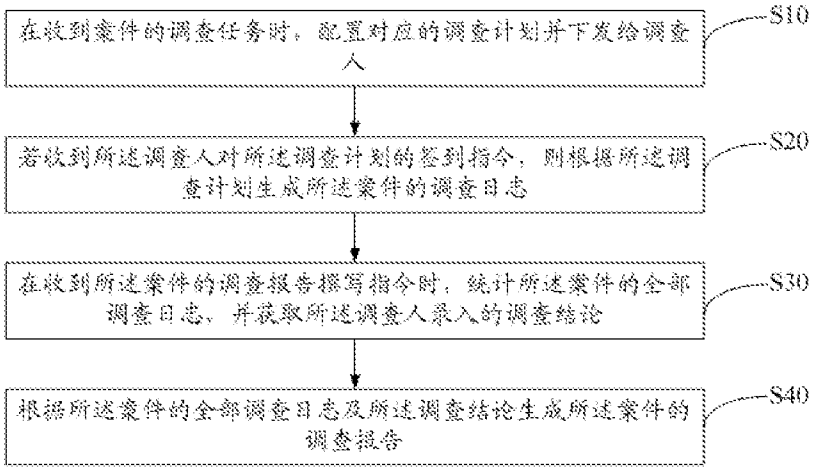
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人
S10
若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志
S20
在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论
S30
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 2

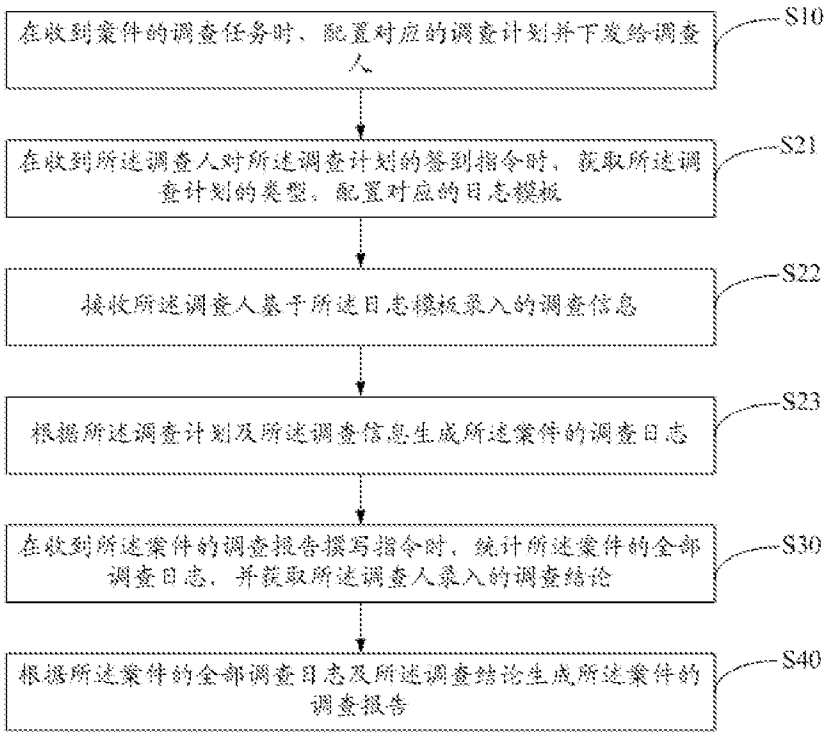
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人
S10
在收到所述调查人对所述调查计划的签到指令时，获取所述调查计划的类型，配置对应的日志模板
S21
接收所述调查人基于所述日志模板录入的调查信息
S22
根据所述调查计划及所述调查信息生成所述案件的调查日志
S23
在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论
S30
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 3

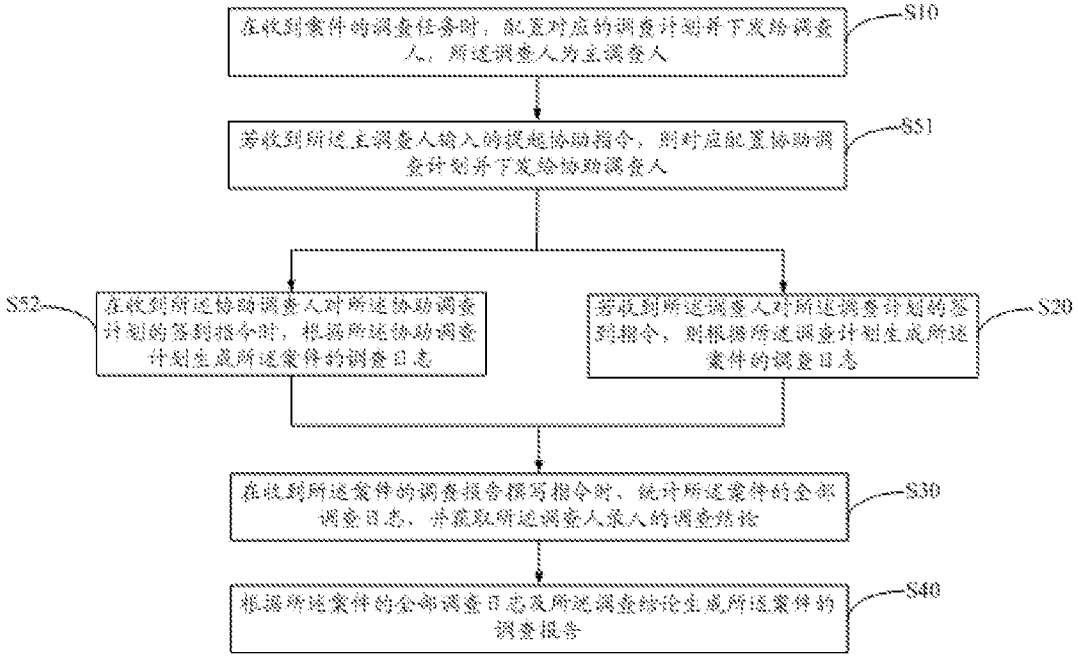
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人，所述调查人为主调查人
S10
若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人
S51
在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志
S52
若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志
S20
在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论
S30
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 4

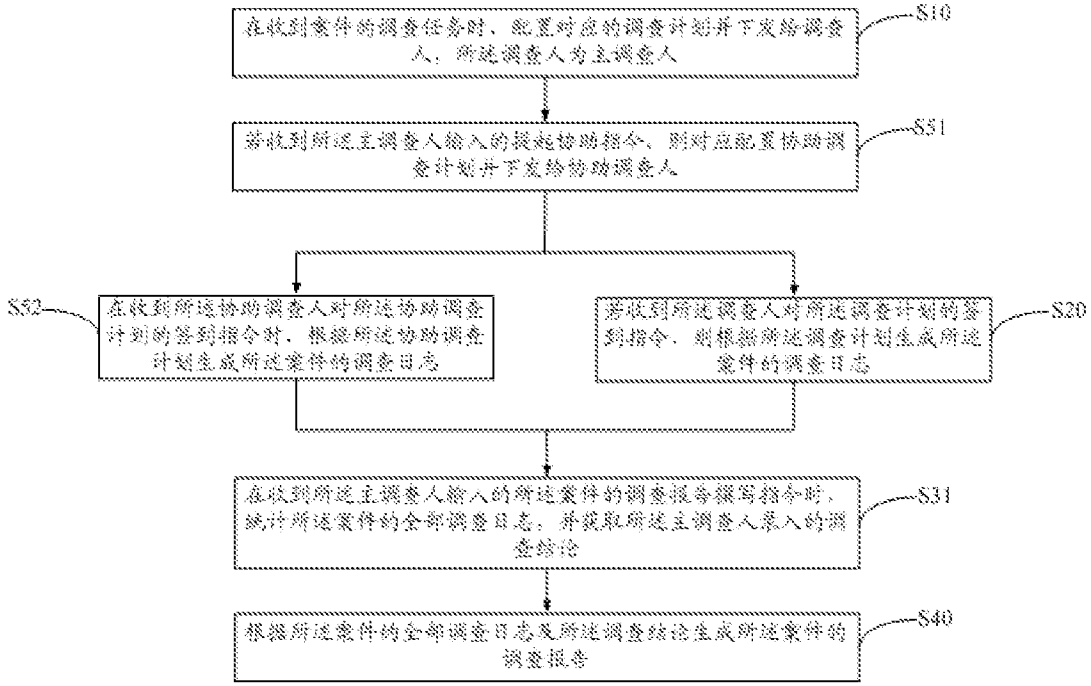
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人，所述调查人为主调查人
S10
若收到所述主调查人输入的提起协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人
S51
在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志
S52
若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志
S20
在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论
S31
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 5

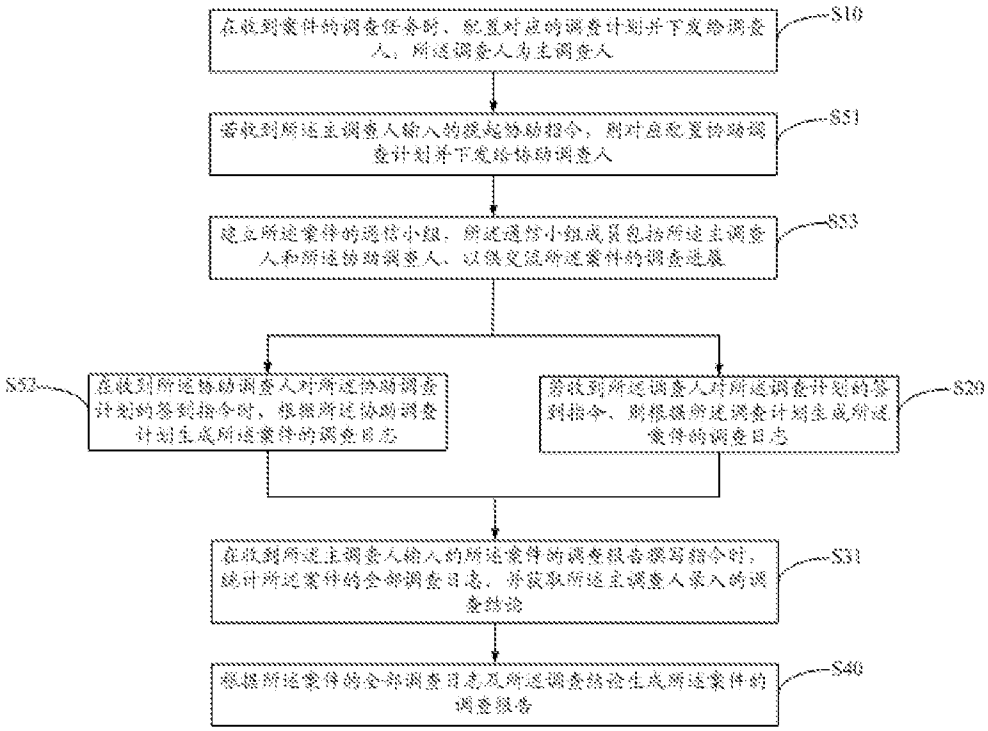
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人，所述调查人为主调查人
S10
若收到所述主调查人输入的添加协助指令，则对应配置协助调查计划并下发给协助调查人
S51
建立所述案件的调查小组，所述调查小组成员包括所述主调查人和所述协助调查人，以确定所述案件的调查进展
S53
在收到所述协助调查人对所述协助调查计划的签到指令时，根据所述协助调查计划生成所述案件的调查日志
S52
若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志
S20
在收到所述主调查人输入的所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述主调查人录入的调查结论
S31
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 6

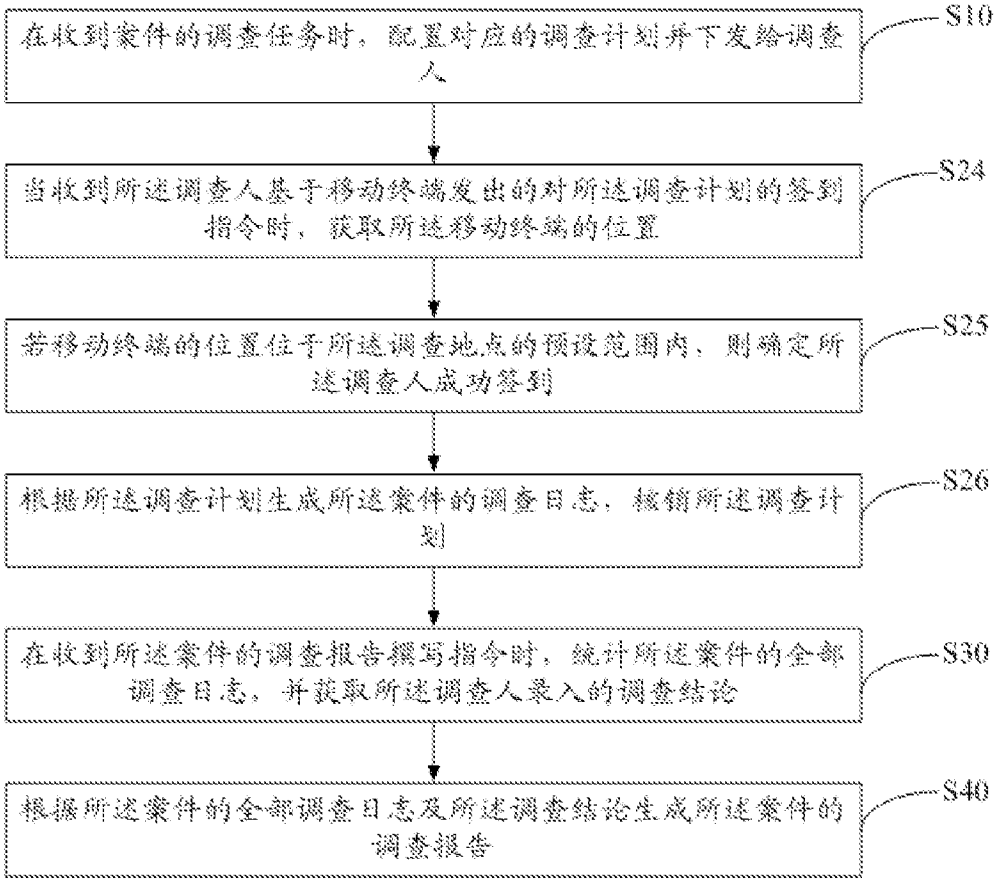
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人
S10
当收到所述调查人基于移动终端发出的对所述调查计划的签到指令时，获取所述移动终端的位置
S24
若移动终端的位置位于所述调查地点的预设范围内，则确定所述调查人成功签到
S25
根据所述调查计划生成所述案件的调查日志，核销所述调查计划
S26
在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论
S30
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 7

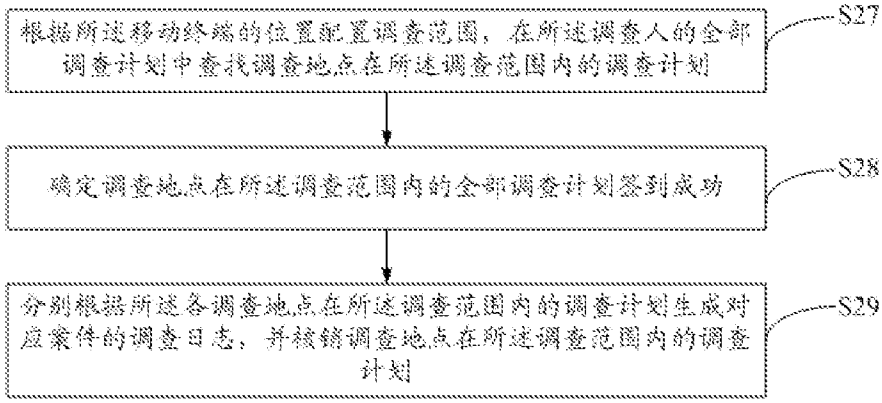
根据所述移动终端的位置配置调查范围，在所述调查人的全部调查计划中查找调查地点在所述调查范围内的调查计划
S27
确定调查地点在所述调查范围内的全部调查计划签到成功
S28
分别根据所述各调查地点在所述调查范围内的调查计划生成对应案件的调查日志，并核销调查地点在所述调查范围内的调查计划
S29

图 8

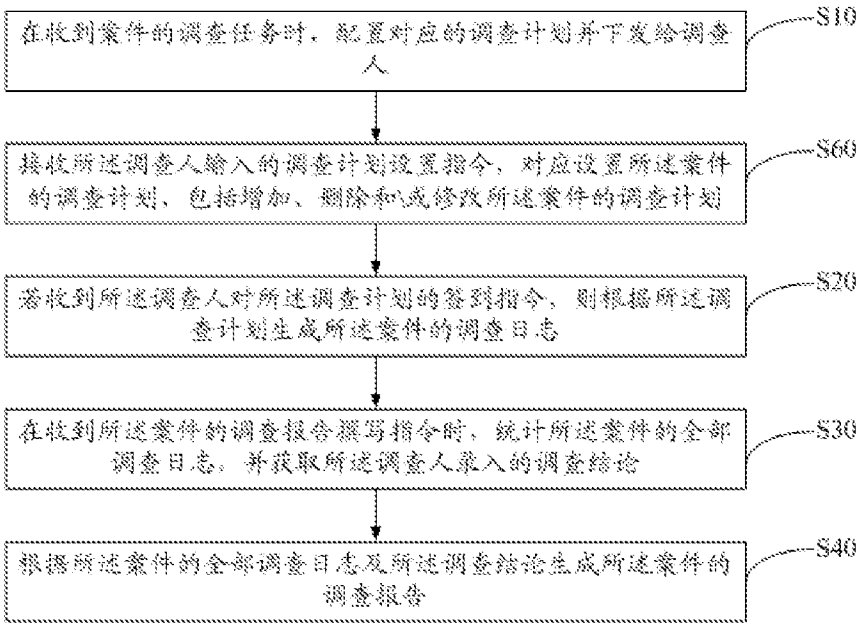
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人
S10
接收所述调查人输入的调查计划设置指令，对应设置所述案件的调查计划，包括增加、删除和/或修改所述案件的调查计划
S60
若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志
S20
在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论
S30
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40

图 9

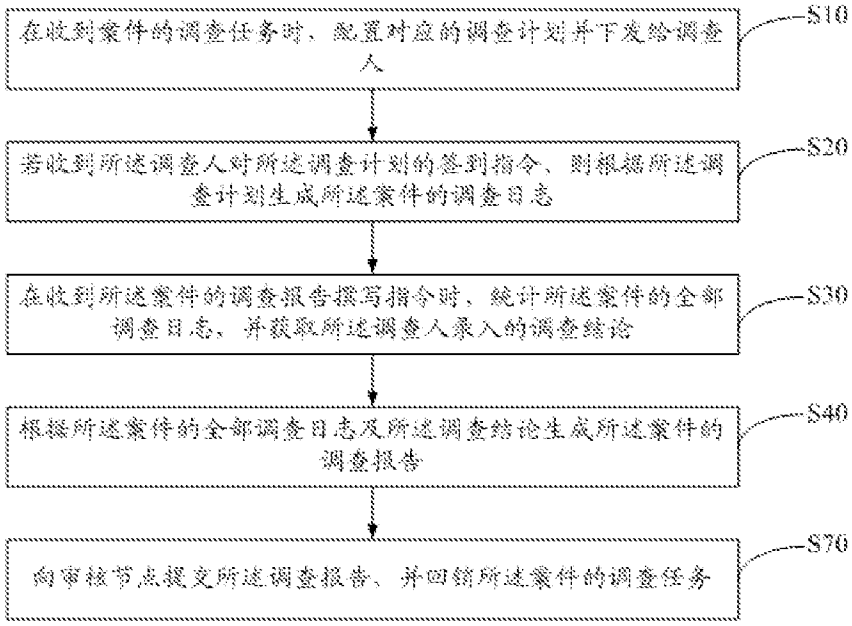
在收到案件的调查任务时，配置对应的调查计划并下发给调查人
S10
若收到所述调查人对所述调查计划的签到指令，则根据所述调查计划生成所述案件的调查日志
S20
在收到所述案件的调查报告撰写指令时，统计所述案件的全部调查日志，并获取所述调查人录入的调查结论
S30
根据所述案件的全部调查日志及所述调查结论生成所述案件的调查报告
S40
向审核节点提交所述调查报告，并回销所述案件的调查任务
S70

图 10

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2018/076195

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 40/08 (2012.01) i; G06Q 50/26 (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)

G06Q; G06F

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)

CNKI, CNPAT, WPI, EPODOC: 案件, 事故, 案情, 案综, 理赔, 保险, 调查, 调研, 分析, 评估, 报告, 生成, 撰写, 自动, 模板, 计划, 日志, 资料, 文档, 档案, 结论, case?, accident?, insurance, investigat+, analys+, analyz+, evaluat+, report?, generat+, writ+, auto+, templet?, plan?, log?, file?, document?, conclusion

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	CN 105608066 A (XIAMEN MEIYA PICO INFORMATION CO., LTD.) 25 May 2016 (25.05.2016), description, paragraphs [0037]-[0053]	1-20
Y	CN 1499397 A (HONGFUJIN PRECISION INDUSTRY (SHENZHEN) CO., LTD. et al.) 26 May 2004 (26.05.2004), description, page 3, line 2 to page 5, line 2, and figure 4	1-20
A	CN 101529410 A (PP ASSOCIATES L.P) 09 September 2009 (09.09.2009), entire document	1-20
A	CN 104700183 A (LALIAN LINGDONG TECHNOLOGY DEVELOPMENT CO., LTD.) 10 June 2015 (10.06.2015), entire document	1-20
A	US 2017091886 A1 (ACKLEY, CRAIG NICKLES) 30 March 2017 (30.03.2017), entire document	1-20

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C. ☒ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:

"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance

"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date

"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)

"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

"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

"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

"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

"&"document member of the same patent family

Date of the actual completion of the international search	Date of mailing of the international search report
12 April 2018	27 April 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 LIU, Ningning Telephone No. (86-10) 53961764

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.
PCT/CN2018/076195

Patent Documents referred in the Report	Publication Date	Patent Family	Publication Date
CN 105608066 A	25 May 2016	None	
CN 1499397 A	26 May 2004	None	
CN 101529410 A	09 September 2009	CN 101529410 B	06 November 2013
		CA 2646362 C	14 February 2012
		EP 2479688 A2	25 July 2012
		EP 2008190 A2	31 December 2008
		WO 2007118169 A3	15 January 2009
		HK 1136056 A1	18 July 2014
		EP 2479688 A3	23 October 2013
		CA 2646362 A1	18 October 2007
		EP 2008190 A4	27 January 2010
		KR 20090023347 A	04 March 2009
		WO 2007118169 A2	18 October 2007
		US 2011093445 A1	21 April 2011
		UA 97803 C2	26 March 2012
		CN 101944126 B	20 August 2014
		US 7861159 B2	28 December 2010
		RU 2424563 C2	20 July 2011
		US 8326887 B2	04 December 2012
		CN 101944126 A	12 January 2011
		RU 2008144137 A	20 May 2010
		WO 2007118169 A8	27 November 2008
		US 2007240038 A1	11 October 2007
		KR 101011355 B1	27 January 2011
CN 104700183 A	10 June 2015	None	
US 2017091886 A1	30 March 2017	None	

国际检索报告

国际申请号
PCT/CN2018/076195

A. 主题的分类

G06Q 40/08(2012.01)i; G06Q 50/26(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)

G06Q; G06F

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）)

CNKI, CNPAT, WPI, EPODOC: 案件，事故，案情，案综，理赔，保险，调查，调研，分析，评估，报告，生成，撰写，自动，模板，计划，日志，资料，文档，档案，结论，case?, accident?, insurance, investigat+, analys+, analyz+, evaluat+, report?, generat+, writ+, auto+, templet?, plan?, log?, file?, document?, conclusion

C. 相关文件

类 型*	引用文件，必要时，指明相关段落	相关的权利要求
Y	CN 105608066 A (厦门市美亚柏科信息股份有限公司) 2016年 5月 25日 (2016-05-25) 说明书第[0037]-[0053]段	1-20
Y	CN 1499397 A (鸿富锦精密工业深圳有限公司等) 2004年 5月 26日 (2004-05-26) 说明书第3页第2行至第5页第2行、图4	1-20
A	CN 101529410 A (PP联合有限公司) 2009年 9月 9日 (2009-09-09) 全文	1-20
A	CN 104700183 A (大连灵动科技发展有限公司) 2015年 6月 10日 (2015-06-10) 全文	1-20
A	US 2017091886 A1 (ACKLEY, CRAIG NICKLES) 2017年 3月 30日 (2017-03-30) 全文	1-20

☐ 其余文件在C栏的续页中列出。

☑ 见同族专利附件。

* 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	国际检索报告邮寄日期
2018年 4月 12日	2018年 4月 27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	受权官员 刘宁宁 电话号码 (86-10)53961764

表 PCT/ISA/210 (第2页) (2009年7月)

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号
PCT/CN2018/076195

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	105608066	A	2016年 5月 25日	无			
CN	1499397	A	2004年 5月 26日	无			
CN	101529410	A	2009年 9月 9日	CN	101529410	B	2013年 11月 6日
				CA	2646362	C	2012年 2月 14日
				EP	2479688	A2	2012年 7月 25日
				EP	2008190	A2	2008年 12月 31日
				WO	2007118169	A3	2009年 1月 15日
				HK	1136056	A1	2014年 7月 18日
				EP	2479688	A3	2013年 10月 23日
				CA	2646362	A1	2007年 10月 18日
				EP	2008190	A4	2010年 1月 27日
				KR	20090023347	A	2009年 3月 4日
				WO	2007118169	A2	2007年 10月 18日
				US	2011093445	A1	2011年 4月 21日
				UA	97803	C2	2012年 3月 26日
				CN	101944126	B	2014年 8月 20日
				US	7861159	B2	2010年 12月 28日
				RU	2424563	C2	2011年 7月 20日
				US	8326887	B2	2012年 12月 4日
				CN	101944126	A	2011年 1月 12日
				RU	2008144137	A	2010年 5月 20日
				WO	2007118169	A8	2008年 11月 27日
				US	2007240038	A1	2007年 10月 11日
				KR	101011355	B1	2011年 1月 27日
CN	104700183	A	2015年 6月 10日	无			
US	2017091886	A1	2017年 3月 30日	无			