

(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
2016 年 2 月 11 日 (11.02.2016)



(10) 国际公布号
WO 2016/019791 A1

- (51) 国际专利分类号:
G06F 17/30 (2006.01)
- (21) 国际申请号: PCT/CN2015/084300
- (22) 国际申请日: 2015 年 7 月 17 日 (17.07.2015)
- (25) 申请语言: 中文
- (26) 公布语言: 中文
- (30) 优先权:
201410384276.4 2014 年 8 月 6 日 (06.08.2014) CN
- (71) 申请人: 阿里巴巴集团控股有限公司 (ALIBABA GROUP HOLDING LIMITED) [GB/CN]; 开曼群岛大开曼乔治城资本大厦一座四层 847 号邮箱, Grand Cayman (KY)。
- (72) 发明人: 及
- (71) 申请人 (仅对美国): 郑南 (ZHENG, Nan) [CN/CN]; 中国浙江省杭州市余杭区文一西路 969 号 3 号楼 5 楼阿里巴巴集团法务部, Zhejiang 311121 (CN)。
- (74) 代理人: 北京国昊天诚知识产权代理有限公司 (CO-HORIZON INTELLECTUAL PROPERTY,

INC.); 中国北京市朝阳区西坝河西里 28 号英特公寓 C 座 104 室, Beijing 100028 (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, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JP, KE, KG, KN, KP, KR, 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, 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)。

[见续页]

(54) Title: METHOD AND DEVICE OF COLLECTING AND PROCESSING USER FEEDBACK ON WEBPAGE

(54) 发明名称: 一种网页的用户反馈的收集处理方法及装置

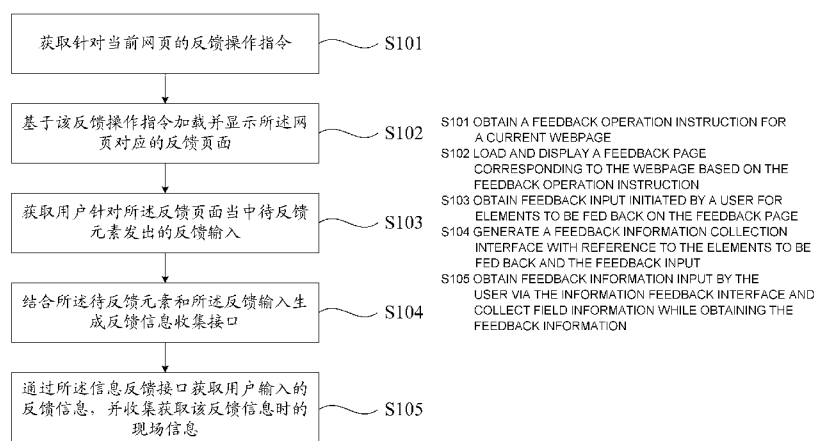


图 1/FIG. 1

(57) Abstract: A method of collecting user feedback on a webpage, comprising: obtaining a feedback operation instruction for a current webpage (S101); loading and displaying a feedback page corresponding to the webpage based on the feedback operation instruction (S102); obtaining feedback input initiated by a user for elements to be fed back on the feedback page (S103); generating a feedback information collection interface with reference to the elements to be fed back and the feedback input (S104); and obtaining feedback information input by the user via the information feedback interface and collecting field information while obtaining the feedback information (S105). Also provided is a method of processing user feedback on webpages, simplifying processing of user feedback and improving processing efficiency.

(57) 摘要: 一种网页的用户反馈的收集方法, 包括: 获取针对当前网页的反馈操作指令 (S101); 基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面 (S102); 获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入 (S103); 结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口 (S104); 通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息, 并收集获取该反馈信息时的现场信息 (S105)。另外提供一种网页的用户反馈的处理方法, 简化了用户反馈的处理流程, 对用户反馈的处理效率更高。



WO 2016/019791 A1



本国际公布:

— 包括国际检索报告(条约第 21 条(3))。

一种网页的用户反馈的收集处理方法及装置

技术领域

本申请涉及 Web 技术领域，具体涉及一种网页的用户反馈的收集方法和一种网页的用户反馈的处理方法。本申请同时涉及一种网页的用户反馈的收集装置、网页的用户反馈的处理装置和网页的用户反馈的收集处理系统。

背景技术

随着网络通信技术的不断发展，为了获取用户针对网页或者网页当中某些信息的反馈，大部分网站在网页当中都设置有专门的意见反馈功能，根据用户的反馈信息不断完善网站的建设，从而进一步满足用户的需求、提升用户体验。实现用户的意见反馈功能主要包括两个步骤：一是用户的反馈信息收集；二是对收集到的用户的反馈信息进行处理。

现有技术下，网页的用户反馈的收集主要是通过用户描述（包括文字描述和其它描述）、用户描述与图像描述（截图）结合等方式。在现有的用户反馈的处理方法中，由反馈处理人员对汇总的用户反馈进行整理和分类，针对用户的反馈信息的类型进一步分发和处理，比如：过滤无效的反馈信息、针对线上问题的反馈信息转发给开发人员处理、针对新需求的反馈信息转发给产品人员进行处理以及针对搜索使用问题的反馈信息转发给搜索技术人员处理。接收到反馈信息的人员对反馈信息进行处理，将处理生成的处理结果返回给反馈处理人员。反馈处理人员将得到的用户反馈的处理结果后统一回复用户。

上述现有的网页的用户反馈的收集方法，对用户的要求较高，不仅要保证用户反馈的内容没有歧义，描述准确，而且还要通过网站提供的工具获取正确的图像描述（截图），对用户的要求较高；并且，收到的反馈信息的针对性差，不利于用户针对于网页当中某个元素进行有针对性的反馈。上述现有技术提供的网页的用户反馈的处理方法，对用户反馈的处理过程中需要较多的沟通，过程复杂，并且处理效率低。

发明内容

本申请提供一种网页的用户反馈的收集方法和一种网页的用户反馈的处理方法，以解决现有技术存在的对用户要求高、针对性差和处理效率低的问题。本申请同时涉及一种网页的用户反馈的收集装置、网页的用户反馈的处理装置和网页的用户反馈的收集处理系统。

本申请提供一种网页的用户反馈的收集方法，包括：

获取针对当前网页的反馈操作指令；

基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面；

获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入；

结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口；

通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

可选的，所述获取针对当前网页的反馈操作指令，包括：

接收针对所述网页的操作指令；

判断该操作指令是否触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述操作指令触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识，则将该操作指令确定为用户针对当前的网页发出的反馈操作指令，并获取该反馈操作指令。

可选的，所述基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面，包括：

根据所述反馈操作指令获取加载所述反馈页面所需的数据资源；

加载所述数据资源，生成所述反馈页面。

可选的，所述数据资源包括：

所述反馈页面当中待反馈元素对应的数据资源；以及

后台数据资源；

其中，所述待反馈元素对应的数据资源包括：文本数据和多媒体数据；

所述后台数据资源包括：脚本和超链接。

可选的，所述根据所述反馈操作指令获取加载所述反馈页面所需的数据资源可采用下述任意一种方式实现：

从 Web 服务器获取加载所述反馈页面所需的数据资源；

或者

基于本地内存存储获取加载所述反馈页面所需的数据资源；

或者

基于 Web 服务器以及本地内存存储共同获取加载所述反馈页面所需的数据资源。

可选的，所述从 Web 服务器获取加载所述反馈页面所需的数据资源包括：

保持所述待反馈元素对应的数据资源不变，从 Web 服务器获取所述后台数据资源；

或者

从 Web 服务器获取所述待反馈元素对应的数据资源和所述后台数据资源。

可选的，所述加载所述数据资源，生成所述反馈页面包括：

根据所述反馈操作指令创建新网页，并根据该新网页加载所述数据资源，生成所述网页对应的反馈页面；

或者

基于所述网页加载所述数据资源，显示所述网页对应的反馈页面。

可选的，所述获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，包括：

接收所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入；

判断该输入是否触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述输入触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则将该输入确定为用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，并获取该反馈输入。

可选的，所述反馈信息收集接口包括：

基于网页收集用户反馈信息的反馈信息收集页面；

其中，所述反馈信息收集页面可采用下述任意一种方法实现：

根据当前的网页窗口创建新网页，基于该新网页加载并显示所述反馈信息收集页面；

或者

创建一个新的网页窗口，根据该网页窗口创建新网页，并基于该新网页加载并显示所述反馈信息收集页面；

或者

基于所述反馈页面或者当前的网页加载并显示所述反馈信息收集页面。

可选的，所述反馈信息包括：

文字信息、图像信息和/或视频信息。

可选的，所述现场信息包括：

用户 ID、反馈时间、用户操作系统信息和/或浏览器信息。

可选的，包括：

将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端。

可选的，所述将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端包括：

接收用户针对所述反馈信息发出的提交请求，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端；

关闭所述反馈信息收集接口。

可选的，所述关闭所述反馈信息收集接口，包括：

将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端之后，关闭所述反馈信息收集接口；

或者

将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端之后；

若获取到用户发出的接口关闭请求，并且该接口关闭请求触发了所述反馈信息收集接口预设的关闭动作或者关闭标识，则关闭所述反馈信息收集接口。

本申请该提供一种网页的用户反馈的收集装置，包括：

操作指令获取单元，用于获取用户针对当前的网页发出的反馈操作指令；

反馈页面加载单元，用于基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面；

反馈输入获取单元，用于获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入；

接口生成单元，用于结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口；

反馈收集单元，用于通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

可选的，所述操作指令获取单元，包括：

操作指令接收子单元，用于接收所述用户针对所述网页发出的操作指令；

操作指令判断子单元，用于判断该操作指令是否触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述操作指令触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识，则进入反馈操作指令获取子单元；

所述反馈操作指令获取子单元，用于将所述操作指令确定为用户针对当前的网页发出的反馈操作指令，并获取该反馈操作指令。

可选的，所述反馈输入获取单元，包括：

输入接收子单元，用于接收所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入；

输入判断子单元，用于判断该输入是否触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述输入触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则进入反馈输入获取子单元；

反馈输入获取子单元，用于将所述输入确定为用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，并获取该反馈输入。

可选的，所述网页的用户反馈的收集装置，包括：

反馈提交单元，用于将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端。

可选的，所述反馈提交单元包括：

信息提交子单元，用于接收用户针对所述反馈信息发出的提交请求，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端；

接口关闭子单元，用于关闭所述反馈信息收集接口。

本申请另外提供一种网页的用户反馈的处理方法，包括：

接收反馈收集端提交的用户的反馈信息和现场信息；

确定该反馈信息对应的反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人；

获取所述区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果。

可选的，所述接收反馈收集端提交的反馈信息和现场信息之后，包括：

判断所述反馈信息的格式是否符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素是否相匹配；

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素相匹配，则确定该反馈信息对应的反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人。

可选的，所述网页的用户反馈的处理方法，包括：

结合所述反馈信息和所述现场信息，将所述处理结果以邮件的方式发送至所述用户。

本申请另外提供一种网页的用户反馈的处理装置，包括：

反馈接收单元，用于接收反馈收集端提交的用户的反馈信息和现场信息；

反馈处理确定单元，用于确定该反馈信息对应的待反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人；

反馈结果获取单元，用于获取所述区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果。

可选的，所述网页的用户反馈的处理装置，包括：

反馈判断单元，用于判断所述反馈信息的格式是否符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素是否相匹配；

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素相匹配，则进入反馈处理确定单元。

可选的，所述网页的用户反馈的处理装置，包括：

结果反馈单元，用于结合所述反馈信息和所述现场信息，将所述处理结果以邮件的方式发送至所述用户。

本申请另外提供一种网页的用户反馈的收集处理系统，包括：

反馈收集端，包括如上所述的网页的用户反馈的收集装置；

反馈处理端，包括如上所述的网页的用户反馈的处理装置。

与现有技术相比，本申请具有以下优点：

本申请提供的网页的用户反馈的收集方法对用户要求低，操作方便简单，并且针对性强。

本申请提供的网页的用户反馈的收集方法，包括：获取针对当前网页的反馈操作指令；基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面；获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入；结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口；

通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

所述网页的用户反馈的收集方法，用户通过网页当中预设的反馈标识进入该网页对应的反馈页面，用户可针对反馈页面当中的待反馈元素进行反馈，并通过该待反馈元素对应的反馈收集页面收集用户输入的反馈信息，操作简单，针对性强。

本申请提供的网页的用户反馈的处理方法过程简单，处理效率高。

本申请提供的网页的用户反馈的处理方法，包括：接收用户提交的反馈信息，以及接收所述反馈信息获取该反馈信息时的现场信息；对所述反馈信息的有效性进行判断；若所述反馈信息被判定为有效的反馈信息，则确定该反馈信息对应的网页中的元素；确定该元素所在的最小的区域，以及该区域预设的管理员；获取该管理员对所述反馈信息的处理结果；将所述处理结果以特定方式发送至所述用户。

所述网页的用户反馈的处理方法，对用户提交的反馈信息和现场信息，进行统一的过滤，并确定该过滤之后的反馈信息对应的元素，以及该元素对应的管理员，将所述反馈信息发送至所述管理员进行处理，返回处理结果给用户，本申请的网页的用户反馈的处理方法简化了处理流程，并且根据所述反馈页面中的元素所在的区域设置该区域对应的管理员，当所述反馈页面某个元素发生用户反馈时，将所述用户提交的反馈信息发送给对应的管理员进行处理，使得对用户反馈的处理效率更高。

附图说明

图 1 是本申请第一实施例提供的一种网页的用户反馈的收集方法处理流程图；

图 2 是本申请第二实施例提供的一种网页的用户反馈的收集装置示意图；

图 3 是本申请第三实施例提供的一种网页的用户反馈的处理方法处理流程图；

图 4 是本申请第四实施例提供的一种网页的用户反馈的处理装置示意图；

图 5 是本申请第五实施例提供的一种网页的用户反馈的收集处理系统示意图。

具体实施方式

在下面的描述中阐述了很多具体细节以便于充分理解本申请。但是本申请能够以很多不同于在此描述的其它方式来实施，本领域技术人员可以在不违背本申请内涵的情况下做类似推广，因此本申请不受下面公开的具体实施的限制。

本申请提供一种网页的用户反馈的收集方法和一种网页的用户反馈的处理方法，以解决现有技术存在的对用户要求高、针对性差和处理效率低的问题。本申请同时涉及一种网页的用户反馈的收集装置、网页的用户反馈的处理装置和网页的用户反馈的收集处理系统。

所述网页的用户反馈的收集方法实施例如下：

参照图 1，其示出了本实施例提供的一种网页的用户反馈的收集方法处理流程图。

本实施例中，以用户针对购物网站当中商品的反馈为例进行说明。

所述一种网页的用户反馈的收集方法包括如下步骤：

S101；获取针对当前网页的反馈操作指令。

在购物网站当中，用户想要找到目标商品，最方便的办法就是通过购物网站提供的搜索引擎搜索。用户输入关键字后基于搜索引擎搜索产生搜索结果页，然后浏览搜索页当中的商品，找到想要购买的目标商品。用户在搜索商品的过程中，发现某一网页存在问题时，则需要针对该网页提出反馈，并且可以通过多种多样的方式针对所述网页提出反馈。本实施例中，所述当前的网页包括搜索结果页。用户针对所述搜索结果页提出反馈的步骤如下：

1) 接收针对所述网页的操作指令；

所述操作指令是指通过鼠标、键盘和终端等外设对所述网页（即：搜索结果页）进行的操作，包括：点击操作、输入操作等。

需要说明的是，所述接收针对所述网页的操作指令不仅包括被动接收用户针对所述结果搜索页发出的操作指令，除此之外，还包括主动获取用户发出的操作指令之外的其它操作指令，比如：鼠标箭头在所述结果搜索页中某一商品对应的区域上停留时，获取鼠标箭头在该商品对应的区域上停留的时间，如果鼠标箭头在该商品对应的区域上停留的时间达到某一特定值，则表明用户对所述商品兴趣度较高，将所述鼠标箭头在该商品对应的区域上停留的时间达到某一特定值这一事件认定为对该商品的某种操作指令，与此相类似的，还可以设定其它的动作作为操作指令，在此不作限定。此外，需要说明的是，下述步骤以及下述实施例中，均以接收用户针对所述网页发出的操作指令为例进行说明。

2) 判断该操作指令是否触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识；

在此，对用户针对所述网页输入的操作指令进行判断的目的是为了对用户发出的操作指令进行过滤和规范，如果用户发出的所述操作指令触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识，则将该操作指令确定为用户针对当前网页发出的反馈操作指令，并获取该反馈操作指令；

如果不进行本步骤的判断，无法确定用户发出的操作指令是否为针对购物网站提出的反馈，此外，无法识别用户发出的操作指令是针对于所述购物网站中具体的某一网页或某一商品提出的反馈，存在明显的缺陷。

S102；基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面。

所述网页（结果搜索页）提供了一种用于用户浏览商品的接口；

所述结果搜索页对应的反馈页面提供了一种用于向用户提供针对该结果搜索页提出反馈的接口；

需要说明的是，所述结果搜索页包括如下两部分的内容：

一是结果搜索页中的商品信息，包括：商品的图片、标题、价格以及描述信息等；

二是与结果搜索页的功能有关的信息，称之为功能信息，包括：导航区、排序功能、导航区中的品牌导航、品牌信息以及销量排序等；

将所述结果搜索页当中的商品信息以及功能信息统称为元素；

所述反馈页面包括如下两部分的内容：

一是所述反馈页面中的商品信息，包括：商品的图片、标题、价格以及描述信息等；

二是所述反馈页面中的功能信息，包括：导航区、排序功能、导航区当中品牌导航、品牌信息以及销量排序等；

为了与上述的搜索结果页区别，将所述反馈页面中的商品信息以及功能信息称之为待反馈元素；

除此之外，针对于所述结果搜索页中的任意一个元素，用户通过交互动作触发该元素时，进入该元素对应的详情查看页面或者购买页面；针对于所述反馈页面中的任意一个待反馈元素，用户通过交互动作触发该待反馈元素时，生成该待反馈元素对应的反馈信息收集接口；

所述交互动作可采用如下任意一种方式实现：针对于 PC 终端的鼠标动作，或者针对于移动终端的触摸屏触摸动作；其中，所述 PC 终端的鼠标动作可设定为单击、双击等动作；所述触摸动作可设定为点击、滑动等动作；除此之外，所述交互动作还可以采用所述鼠标动作以及所述触摸动作之外的其它动作实现，在此不作限定。

本实施例中，所述基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面包括如下两步：

1) 根据所述反馈操作指令获取加载所述反馈页面所需的数据资源；

所述数据资源由浏览器从 Web 服务器下载获取，用于创建、加载并显示所述反馈页面，包括：文本数据、多媒体数据以及脚本和超链接数据等；

本实施例中，将所述数据资源分为两类：

一类是所述反馈页面当中待反馈元素对应的数据资源；

另一类是加载所述反馈页面所需的后台数据资源；

其中，所述待反馈元素对应的数据资源包括：文本数据和多媒体数据等；

所述后台数据资源包括：脚本和超链接等。

除此之外，所述数据资源还可以从本地内存存储当中读取，还可以是部分从所述 Web 服务器获取，部分从本地内存存储当中读取；所述浏览器从 Web 服务器获取得到所述待反馈元素对应的后台数据资源，在此不作限定。

2) 加载所述数据资源，生成所述反馈页面。

本实施例中，加载所述数据资源，生成所述反馈页面是在当前的网页（即：结果搜索页）所在的网页窗口当中创建一个新网页，并基于该新网页加载所述

数据资源，生成所述结果搜索页对应的反馈页面。

除此之外，还可以采用其它的实现方式，比如基于所述结果搜索页加载所述数据资源，以所述结果搜索页对应的反馈页面覆盖所述结果搜索页，本实施例不做限定。

S103；获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入。

所述待反馈元素是指上述步骤 S102 中生成的所述反馈页面当中支持用户反馈的元素，所述待反馈元素包括所述反馈页面当中的文字、图像等；

所述反馈输入是指用户针对于所述待反馈元素的输入，所述输入是指用户通过鼠标、键盘和终端等外设对所述待反馈元素进行的操作，包括：点击操作、输入操作等。

所述获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入包括：首先接收所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入，接收到所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入之后，对该输入进行判断，判断该输入是否触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述输入触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则将该输入确定为用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，并获取该反馈输入；

若所述输入没有触发所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则不作任何处理。

结合上述步骤 S102，所述反馈页面当中待反馈元素包括：

所述反馈页面中的商品信息，包括：商品的图片、标题、价格以及描述信息等；

所述反馈页面中的功能信息，包括：导航区、排序功能、导航区当中品牌导航、品牌信息以及销量排序等；

此外，对于所述反馈页面中的商品信息，当鼠标移动到不同的待反馈元素之上时，会出现不同的选中效果：

鼠标移动到商品的图片上，商品的图片选中；

鼠标移动到商品的标题上，商品的标题选中；

鼠标移动到商品的价格上，商品的价格选中；

鼠标移动到空白区域上，整个商品选中；

对于所述反馈页面中的功能信息，当鼠标移动到不同的区域之上时，也会出现不同的选中效果：

鼠标移动到某个商品品牌上，当前商品品牌选中；

鼠标移动到导航区的空白区域上，整个品牌导航区选中。

所述反馈动作或者反馈标识是指用户的点击操作，即：用户想要针对所述商品信息和所述功能信息当中的任意一项发出点击操作，例如：用户针对所述反馈页面当中的商品的图片、标题、价格、空白区域或者导航区、排序功能、商品品牌导航、商品信息、销量排序任意一项发出点击操作时，该点击操作会触发预设的反馈操作，则该点击操作被确认为是用户针对所述反馈页面当中的商品或者导航发出的反馈输入，并获取用户发出的所述点击动作。除此之外，本步骤当中所述的待反馈元素以及反馈动作或者反馈标识还可以采用其它的方式实现，本实施例在此不作限定。

S104；结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口。

所述反馈信息收集接口用于收集用户的反馈信息。

所述反馈信息包括一种或多种反馈信息，例如文字类的反馈信息、图像类的反馈信息。

文字类的反馈信息，包括：用户输入的商品或者导航有关的描述信息，或者是从网页提供的反馈选项中选取其中一个或多个反馈选项作为反馈信息；

图像类的反馈信息，包括：用户对需要反馈的商品或者导航进行截图，将截图作为反馈信息，或者用户通过鼠标涂画出需要反馈的商品或者导航的区域，将所述涂画之后的网页作为反馈信息；

除此之外，还包括结合文字类的反馈信息和图像类的反馈信息与一体的反馈信息，以及视频或者动作作为反馈信息。

对应上述反馈信息，所述反馈信息收集接口也包括多种：提供用户文字类的反馈信息输入的反馈信息收集接口、用户图像类的反馈信息输入的反馈信息收集接口以及视频或者动作作为反馈信息输入的反馈信息收集接口。

需要说明的是，本实施例中，所述购物网站通过网页窗口收集用户输入的反馈信息；

即：所述反馈信息收集接口的具体体现为一个网页窗口；并且将该网页窗口称之为反馈信息收集页面；

此外，所述用户输入的反馈信息为文字类的反馈信息。

所述反馈信息收集页面的实现方式如下：

根据当前的网页窗口创建新网页，基于该新网页加载并显示所述反馈信息收集页面，将该反馈信息收集页面作为所述反馈信息收集接口。

除此之外，所述反馈信息收集接口还可以通过本实施例之外的方法实现，比如：

创建新网页窗口，根据该网页窗口创建新网页，基于该新网页加载并显示所述反馈信息收集页面，将该反馈信息收集页面作为所述反馈信息收集接口；

或者基于所述反馈页面或者当前的网页加载网页作为所述反馈信息收集页面，将该反馈信息收集页面作为所述反馈信息收集接口，在此不作限定。

S105；通过所述信息反馈收集接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

所述现场信息包括获取用户输入的反馈信息时的用户信息及页面的环境信息。用户信息包括用户 ID 和用户输入的反馈信息的时间。页面的环境信息包括用户操作系统信息和/或浏览器信息。

结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成所述反馈信息收集接口之后，本步骤基于所述反馈信息收集接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。本实施例中，所述现场信息包括用户 ID、反馈时间、用户操作系统信息以及浏览器信息。

获取到所述反馈信息以及获取到所述获取该反馈信息时的现场信息之后，将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端。

其中，所述将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端包括如下两个步骤：

接收用户针对所述反馈信息发出的提交请求，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端；

其中，所述反馈处理端用于接收和处理所述反馈信息。

关闭所述反馈信息收集接口；

本实施例中，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端之后，自动关闭所述反馈信息收集的窗口；即：显示与该反馈页面相对应的结果搜索页。

除此之外，关闭所述反馈信息收集接口还可以通过如下方式实现：

将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端之后；

若获取到用户发出的接口关闭请求，并且该接口关闭请求触发了所述反馈信息收集接口预设的关闭动作或者关闭标识，则关闭所述反馈信息收集接口。

所述网页的用户反馈的收集装置实施例如下：

在上述的实施例中，提供了一种网页的用户反馈的收集方法，与之相对应的，本申请还提供了一种网页的用户反馈的收集装置。

由于装置实施例基本相似于方法实施例，所以描述得比较简单，相关的部分请参见方法实施例的对应说明即可。下述描述的装置实施例仅仅是示意性的。

参照图 2，其示出了根据本实施例提供的一种网页的用户反馈的收集装置示意图。

本申请所述的一种网页的用户反馈的收集装置，包括：

操作指令获取单元 201，用于获取针对当前网页的反馈操作指令；

反馈页面加载单元 202，用于基于该反馈输入加载并显示所述网页对应的反馈页面；

反馈输入获取单元 203，用于获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入；

接口生成单元 204，用于结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口；

反馈收集单元 205，用于通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

可选的，所述操作指令获取单元 201，包括：

操作指令接收子单元，用于接收针对所述网页的操作指令；

操作指令判断子单元，用于判断该操作指令是否触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述操作指令触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识，则进入反馈操作指令获取子单元；

反馈操作指令获取子单元，用于将所述操作指令确定为用户针对当前的网页发出的反馈操作指令，并获取该反馈操作指令。

可选的，所述反馈输入获取单元 203，包括：

输入接收子单元，用于接收所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入；

输入判断子单元，用于判断该输入是否触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述输入触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则进入反馈输入获取子单元；

反馈输入获取子单元，用于将所述输入确定为用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，并获取该反馈输入。

可选的，所述网页的用户反馈的收集装置，包括：

反馈提交单元，用于将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端。

可选的，所述反馈提交单元包括：

信息提交子单元，用于接收用户针对所述反馈信息发出的提交请求，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端；

接口关闭子单元，用于关闭所述反馈信息收集接口。

所述网页的用户反馈的处理方法实施例如下：

参照图 3，其示出了本实施例提供的一种网页的用户反馈的处理方法处理流程图。

本实施例所述的反馈处理端与上述用户反馈的收集方法实施例中的反馈收集端相对应，阅读本实施例参照所述网页的用户反馈的收集方法实施例。

本实施例所述一种网页的用户反馈的处理方法包括如下步骤：

S301；接收反馈收集端提交的用户的反馈信息和现场信息。

接收所述反馈收集端提交的反馈信息和现场信息，所述现场信息包括：用户 ID、反馈时间、用户操作系统信息以及浏览器信息。

所述接收反馈收集端提交的反馈信息和现场信息之后，判断所述反馈信息的格式是否符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素是否相匹配；

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素相匹配，则确定该反馈信息对应的反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人；

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素不匹配，则判定该反馈信息无效。

本实施例中，接收所述反馈收集端提交的反馈信息和现场信息之后，对所述反馈信息进行有效性判断，比如判断用户的输入是否为空，或者判断用户输入的反馈信息的格式是否正确；

如果用户的输入为空，或者用户输入的反馈信息的格式不正确，则该反馈信息被判定为无效的反馈信息，不作任何处理；

如果用户的输入为空并且用户输入的反馈信息的格式也正确，则确定该反馈信息对应的反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人。

S302；确定该反馈信息对应的待反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人。

需要说明的是，本实施例中，首先确定该反馈信息对应的待反馈元素；其次，确定所述待反馈元素所在的最精确的区域；最后确定该区域的区域负责人。

例如：

针对网页整体页面指定的区域负责人是 A；

针对导航区指定的区域负责人是 B；

针对排序功能指定的区域负责人是 C；

针对导航区里的商品品牌指定的区域负责人是 D；

针对商品信息指定区域负责人是 E；

针对销量排序功能指定区域负责人是 F；

在确定待反馈元素所在的最精确的区域时，如果待反馈元素是导航区里的某个商品品牌，则根据上面的对应关系，首先，该商品品牌首先有独立的区域负责人是 D；其次，该商品品牌处于导航区范围之内，区域负责人也可以是 B；最后，网页整体页面指定的区域负责人是 A 也可以是该商品品牌的区域负责人；

在此，反馈处理端的在判断所述待反馈元素所对应的区域负责人的原则是更准确的负责人优先，即：遇到上述商品品牌对应的区域负责人有 D、B 和 A

时，确定更准确的区域负责人优先原则，即：将区域负责人D作为所述待反馈元素所在的最精确区域的区域负责人。

目前的处理用户反馈信息的流程来看，反馈信息的分类是整个反馈处理过程的关键，也是反馈处理过程提高效率的瓶颈所在，如果接收到反馈收集端提交的反馈信息之后，不能正确的分类，随着业务的不断丰富，对于反馈信息的处理出错的风险会越来越高，引起反馈处理的出错或者处理的不及时；本实施例所述确定该反馈信息对应的待反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人的方法，不仅提高了反馈信息的处理效率，而且对于反馈信息的处理也更准确。

S303；获取所述区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果。

根据上述步骤 S302，确定所述反馈信息对应的待反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人之后，区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息进行处理，产生所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果，所述反馈处理端获取该待反馈元素对应的反馈信息的处理结果，并结合所述反馈信息和所述现场信息，将所述处理结果以邮件的方式发送至所述用户。

所述网页的用户反馈的处理装置实施例如下：

在上述的实施例中，提供了一种网页的用户反馈的处理方法，与之相对应的，本申请还提供了一种网页的用户反馈的处理装置。

由于装置实施例基本相似于方法实施例，所以描述得比较简单，相关的部分请参见方法实施例的对应说明即可。下述描述的装置实施例仅仅是示意性的。

参照图 4，其示出了根据本实施例提供的一种网页的用户反馈的处理装置示意图。

本申请所述的一种网页的用户反馈的处理装置，包括：

反馈接收单元 401，用于接收反馈收集端提交的用户的反馈信息和现场信息；

反馈处理确定单元 402，用于确定该反馈信息对应的待反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人；

反馈结果获取单元 403，用于获取所述区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果。

可选的，所述网页的用户反馈的处理装置，包括：

反馈判断单元 404, 用于判断所述反馈信息的格式是否符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素是否相匹配;

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素相匹配, 则进入反馈处理确定单元。

可选的, 所述网页的用户反馈的处理装置, 包括:

结果反馈单元 405, 用于结合所述反馈信息和所述现场信息, 将所述处理结果以邮件的方式发送至所述用户。

所述网页的用户反馈的收集处理系统实施例如下:

在上述的实施例中, 提供了一种网页的用户反馈的收集方法和一种网页的用户反馈的处理方法, 与之相对应的, 还提供了一种网页的用户反馈的收集装置和一种网页的用户反馈的处理装置; 除此之外, 本申请还提供一种网页的用户反馈的收集处理系统。

由于系统的实施例的实例基本相似于上述一种网页的用户反馈的收集装置和一种网页的用户反馈的处理装置的实施例, 所以描述得比较简单, 相关的部分请参见方法实施例的对应说明即可。下述描述的装置实施例仅仅是示意性的。

参照图 5, 其示出了根据本实施例提供的一种网页的用户反馈的收集处理系统示意图。

本申请所述的一种网页的用户反馈的收集处理系统, 包括:

反馈收集端 501, 包括如上所述的网页的用户反馈的收集装置;

反馈处理端 502, 包括如上所述的网页的用户反馈的处理装置。

本申请虽然以较佳实施例公开如上, 但其并不是用来限定本申请, 任何本领域技术人员在不脱离本申请的精神和范围内, 都可以做出可能的变动和修改, 因此本申请的保护范围应当以本申请权利要求所界定的范围为准。

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

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

1、计算机可读介质包括永久性和非永久性、可移动和非可移动媒体可以由

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

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

权 利 要 求 书

1、一种网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，包括：

获取针对当前网页的反馈操作指令；

基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面；

获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入；

结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口；

通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

2、根据权利要求1所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述获取针对当前网页的反馈操作指令，包括：

接收针对所述网页的操作指令；

判断该操作指令是否触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述操作指令触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识，则将该操作指令确定为用户针对当前的网页发出的反馈操作指令，并获取该反馈操作指令。

3、根据权利要求1所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面，包括：

根据所述反馈操作指令获取加载所述反馈页面所需的数据资源；

加载所述数据资源，生成所述反馈页面。

4、根据权利要求3所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述数据资源包括：

所述反馈页面当中待反馈元素对应的数据资源；以及

后台数据资源；

其中，所述待反馈元素对应的数据资源包括：文本数据和多媒体数据；

所述后台数据资源包括：脚本和超链接。

5、根据权利要求3所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述根据所述反馈操作指令获取加载所述反馈页面所需的数据资源可采用下述任意一种方式实现：

从 Web 服务器获取加载所述反馈页面所需的数据资源;

或者

基于本地内存存储获取加载所述反馈页面所需的数据资源;

或者

基于 Web 服务器以及本地内存存储共同获取加载所述反馈页面所需的数据资源。

6、根据权利要求 5 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述从 Web 服务器获取加载所述反馈页面所需的数据资源包括：

保持所述待反馈元素对应的数据资源不变，从 Web 服务器获取所述后台数据资源；

或者

从 Web 服务器获取所述待反馈元素对应的数据资源和所述后台数据资源。

7、根据权利要求 3 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述加载所述数据资源，生成所述反馈页面包括：

根据所述反馈操作指令创建新网页，并根据该新网页加载所述数据资源，生成所述网页对应的反馈页面；

或者

基于所述网页加载所述数据资源，显示所述网页对应的反馈页面。

8、根据权利要求 1 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，包括：

接收所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入；

判断该输入是否触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述输入触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则将该输入确定为用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入，并获取该反馈输入。

9、根据权利要求 1 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述反馈信息收集接口包括：

基于网页收集用户反馈信息的反馈信息收集页面；

其中，所述反馈信息收集页面可采用下述任意一种方法实现：

根据当前的网页窗口创建新网页，基于该新网页加载并显示所述反馈信息收集页面；

或者

创建一个新的网页窗口，根据该网页窗口创建新网页，并基于该新网页加载并显示所述反馈信息收集页面；

或者

基于所述反馈页面或者当前的网页加载并显示所述反馈信息收集页面。

10、根据权利要求 1 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述反馈信息包括：

文字信息、图像信息和/或视频信息。

11、根据权利要求 1 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述现场信息包括：

用户 ID、反馈时间、用户操作系统信息和/或浏览器信息。

12、根据权利要求 1 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，包括：

将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端。

13、根据权利要求 12 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端包括：

接收用户针对所述反馈信息发出的提交请求，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端；

关闭所述反馈信息收集接口。

14、根据权利要求 13 所述的网页的用户反馈的收集方法，其特征在于，所述关闭所述反馈信息收集接口，包括：

将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端之后，关闭所述反馈信息收集接口；

或者

将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端之后；

若获取到用户发出的接口关闭请求，并且该接口关闭请求触发了所述反馈信息收集接口预设的关闭动作或者关闭标识，则关闭所述反馈信息收集接口。

15、一种网页的用户反馈的收集装置，其特征在于，包括：

操作指令获取单元操作指令获取单元，用于获取针对当前网页的反馈操作指令；

反馈页面加载单元，用于基于该反馈操作指令加载并显示所述网页对应的反馈页面；

反馈输入获取单元，用于获取用户针对所述反馈页面当中待反馈元素发出的反馈输入；

接口生成单元，用于结合所述待反馈元素和所述反馈输入生成反馈信息收集接口；

反馈收集单元，用于通过所述信息反馈接口获取用户输入的反馈信息，并收集获取该反馈信息时的现场信息。

16、根据权利要求 15 所述的网页的用户反馈的收集装置，其特征在于，所述操作指令获取单元，包括：

操作指令接收子单元，用于接收针对所述网页的操作指令；

操作指令判断子单元，用于判断该操作指令是否触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述操作指令触发了所述网页预设的反馈动作或者反馈标识，则进入反馈操作指令获取子单元；

所述反馈操作指令获取子单元，用于将所述操作指令确定为用户针对当前的网页发出的反馈操作指令，并获取该反馈操作指令。

17、根据权利要求 15 所述的网页的用户反馈的收集装置，其特征在于，所述反馈输入获取单元，包括：

输入接收子单元，用于接收所述用户针对所述反馈页面当中待反馈元素的输入；

输入判断子单元，用于判断该输入是否触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识；

若所述输入触发了所述待反馈元素预设的反馈动作或者反馈标识，则进入反馈输入获取子单元；

所述反馈输入获取子单元，用于将所述输入确定为用户针对所述反馈页面

当中待反馈元素发出的反馈输入，并获取该反馈输入。

18、根据权利要求 15 所述的网页的用户反馈的收集装置，其特征在于，包括：

反馈提交单元，用于将所述反馈信息和现场信息提交至反馈处理端。

19、根据权利要求 18 所述的网页的用户反馈的收集装置，其特征在于，所述反馈提交单元包括：

信息提交子单元，用于接收用户针对所述反馈信息发出的提交请求，将所述反馈信息和现场信息提交至所述反馈处理端；

接口关闭子单元，用于关闭所述反馈信息收集接口。

20、一种网页的用户反馈的处理方法，其特征在于，包括：

接收反馈收集端提交的用户的反馈信息和现场信息；

确定该反馈信息对应的反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人；

获取所述区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果。

21、根据权利要求 20 所述的网页的用户反馈的处理方法，其特征在于，所述接收反馈收集端提交的反馈信息和现场信息之后，包括：

判断所述反馈信息的格式是否符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素是否相匹配；

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素相匹配，则确定该反馈信息对应的反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人。

22、根据权利要求 20 所述的网页的用户反馈的处理方法，其特征在于，包括：

结合所述反馈信息和所述现场信息，将所述处理结果以邮件的方式发送至所述用户。

23、一种网页的用户反馈的处理装置，其特征在于，包括：

反馈接收单元，用于接收反馈收集端提交的用户的反馈信息和现场信息；

反馈处理确定单元，用于确定该反馈信息对应的待反馈元素所在的最精确的区域，以及该区域的区域负责人；

反馈结果获取单元，用于获取所述区域负责人对所述待反馈元素对应的反馈信息的处理结果。

24、根据权利要求 23 所述的网页的用户反馈的处理装置，其特征在于，包括：

反馈判断单元，用于判断所述反馈信息的格式是否符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素是否相匹配；

若所述反馈信息的格式符合预设的格式标准和/或所述反馈信息与所述待反馈元素相匹配，则进入反馈处理确定单元。

25、根据权利要求 23 所述的网页的用户反馈的处理装置，其特征在于，包括：

结果反馈单元，用于结合所述反馈信息和所述现场信息，将所述处理结果以邮件的方式发送至所述用户。

26、一种网页的用户反馈的收集处理系统，其特征在于，包括：

反馈收集端，包括如权利要求 15 至 19 任一所述的网页的用户反馈的收集装置；

反馈处理端，包括如权利要求 23 至 25 任一所述的网页的用户反馈的处理装置。

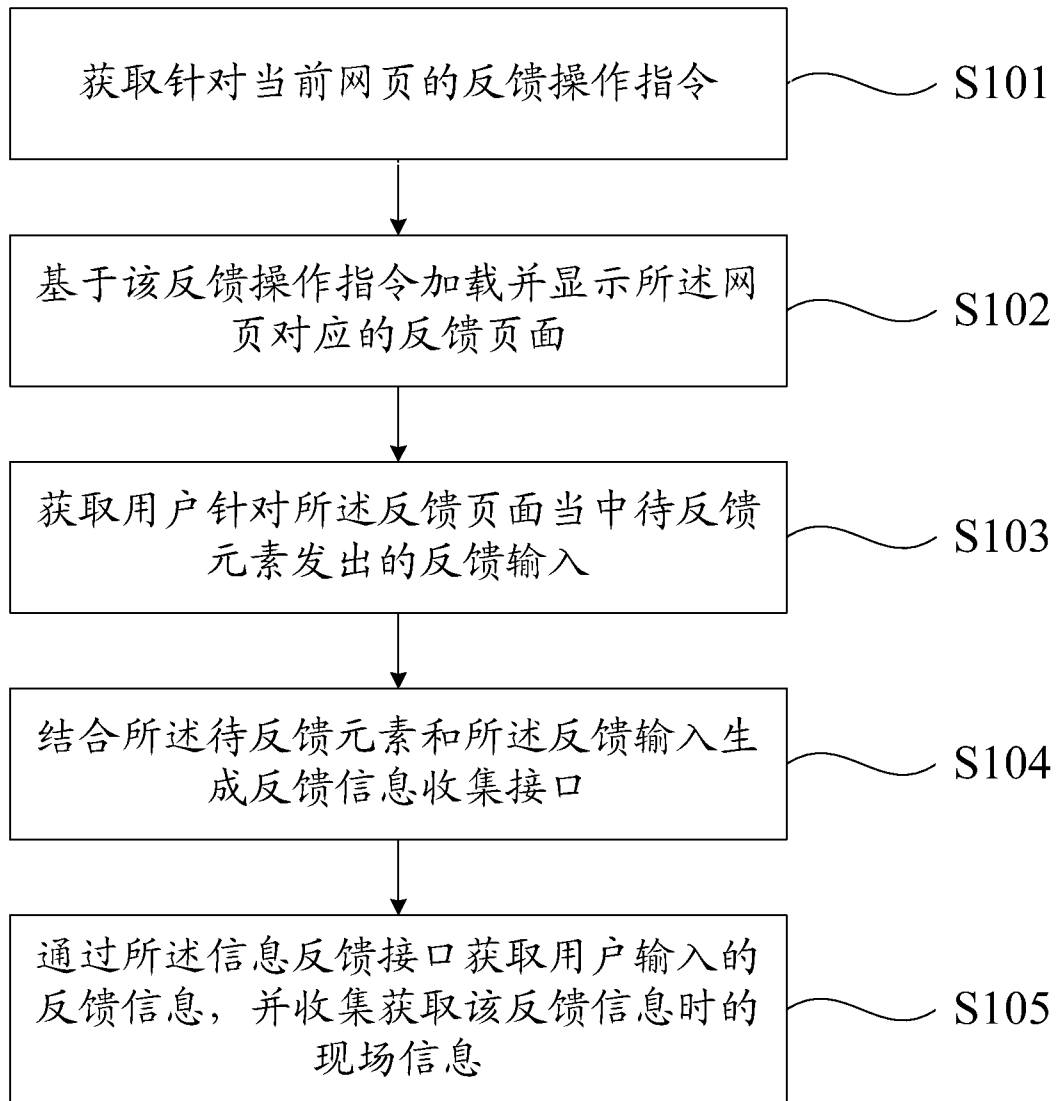


图 1

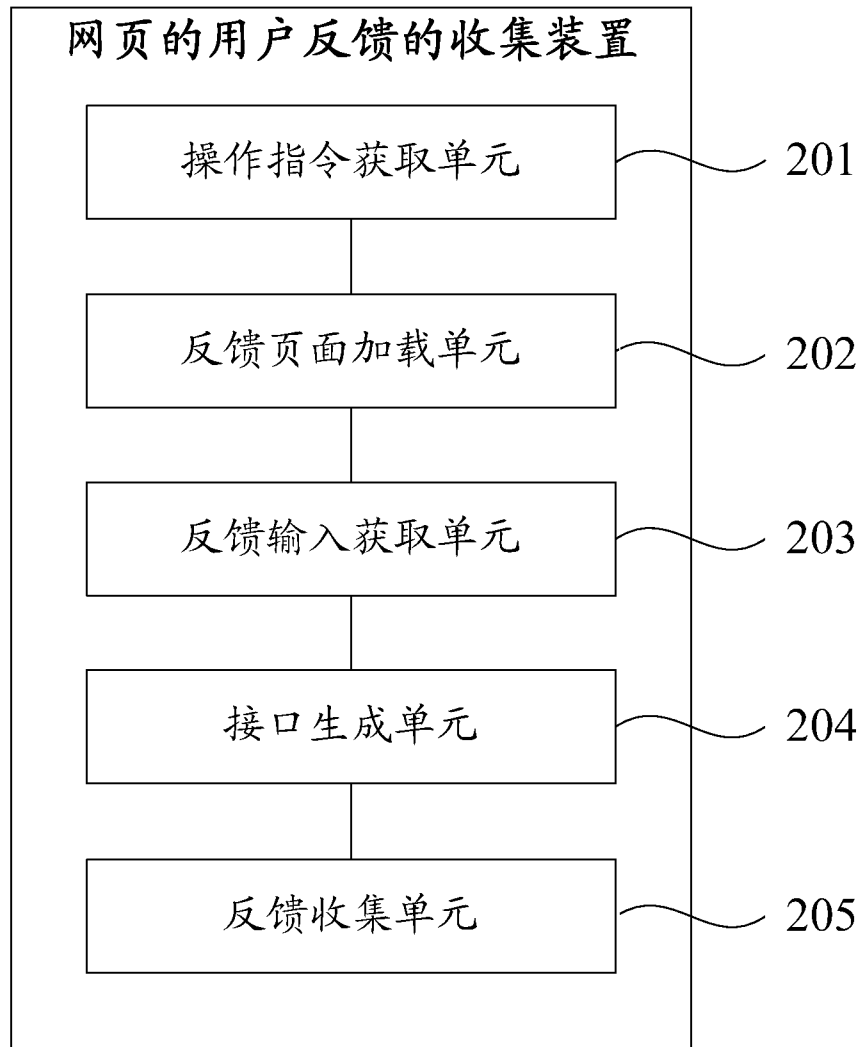


图 2

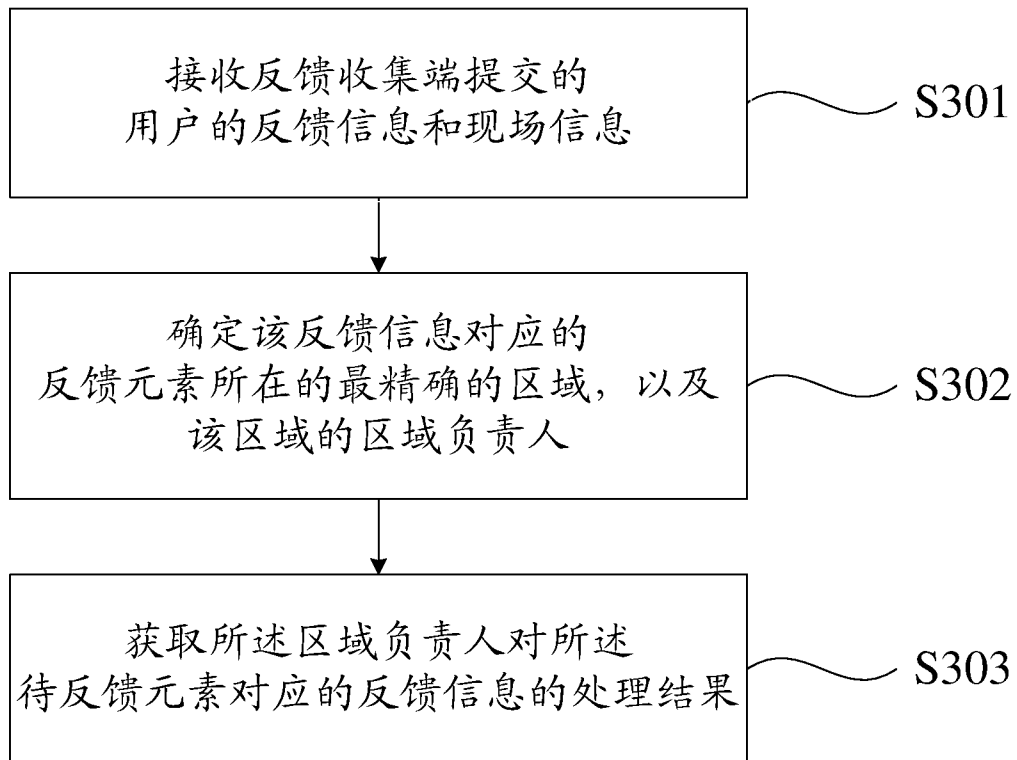


图 3

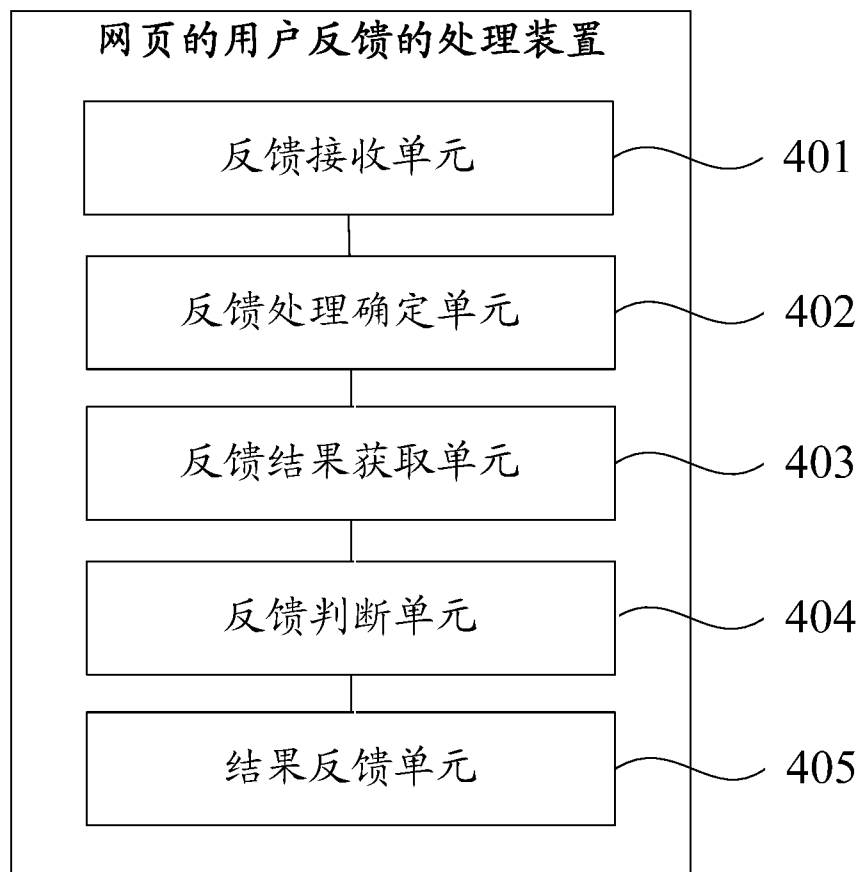


图 4

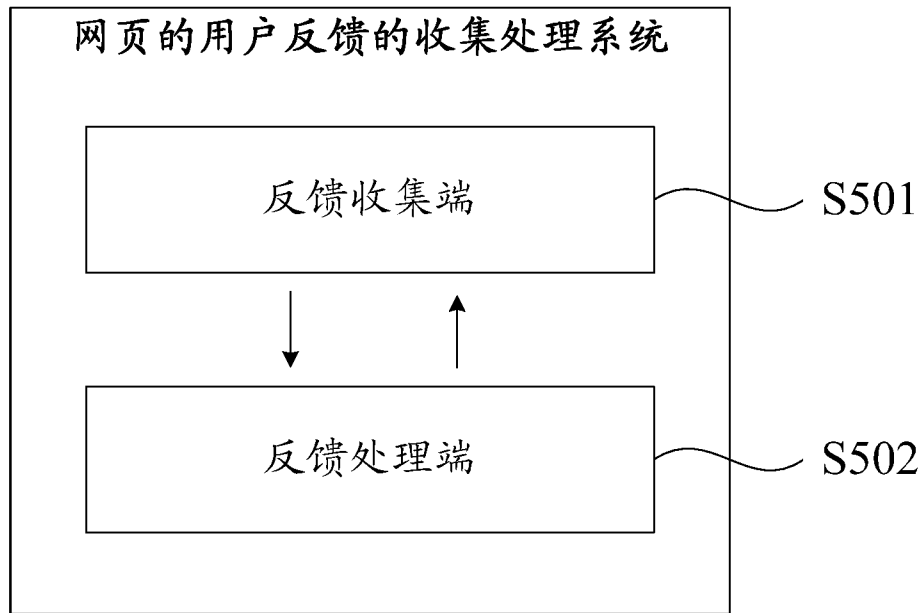


图 5

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2015/084300

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06F 17/30 (2006.01) 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

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)

EPODOC, WPI, CNPAT, CNKI, IEEE, GOOGLE: user feedback, region?, administrator, webpage, window?, page, collect+, mail, conform, match+, area, web+

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	CN 102982088 A (BEIJING BAIDU NETCOM SCI & TEC) 20 March 2013 (20.03.2013) description, paragraphs [0006] to [0024], [0036] to [0040], [0053] to [0055] and figures 1 to 4	20-25
Y	CN 102982088 A (BEIJING BAIDU NETCOM SCI & TEC) 20 March 2013 (20.03.2013) description, paragraphs [0006] to [0024], [0036] to [0040], [0053] to [0055] and figures 1 to 4	1-19, 26
Y	CN 102779137 A (BEIJING SOGOU TECH DEV CO) 14 November 2012 (14.11.2012) description, paragraphs [0047] to [0057], [0067] to [0070] and figure 2	1-19, 26
A	CN 102387207 A (HUAWEI TECH CO., LTD) 21 March 2012 (21.03.2012) the whole document	1-26
A	CN 103268183 A (HUAWEI SOFTWARE TECHNOLOGY CO) 28 August 2013 (28.08.2013) the whole document	1-26

☒ 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 22 September 2015	Date of mailing of the international search report 29 October 2015
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 WU, Qing Telephone No. (86-10) 61648111

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2015/084300

C (Continuation). DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
A	US 8099459 B2 (MICROSOFT CORPORATION) 17 January 2012 (17.01.2012) the whole document	1-26

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.
PCT/CN2015/084300

Patent Documents referred in the Report	Publication Date	Patent Family	Publication Date
CN 102982088 A	20 March 2013	None	
CN 102779137 A	14 November 2012	None	
CN 102387207 A	21 March 2012	None	
CN 103268183 A	28 August 2013	None	
US 8099459 B2	17 January 2012	None	

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2015/084300

A. 主题的分类

G06F 17/30(2006.01)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

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))

EPDOC, WPI, CNPAT, CNKI, IEEE, GOOGLE: 用户反馈, 区域, 负责人, 网页, 窗口, 页面, 收集, 邮件, 一致, 匹配, user feedback, region?, area, administrator, web+, window?, page, collect+, mail, conform, match+

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
X	CN 102982088 A (北京百度网讯科技有限公司) 2013年 3月 20日 (2013 - 03 - 20) 说明书第06-24、36-40、53-55段, 附图1-4	20-25
Y	CN 102982088 A (北京百度网讯科技有限公司) 2013年 3月 20日 (2013 - 03 - 20) 说明书第06-24、36-40、53-55段, 附图1-4	1-19、26
Y	CN 102779137 A (北京搜狗科技发展有限公司) 2012年 11月 14日 (2012 - 11 - 14) 说明书第47-57、67-70段, 附图2	1-19、26
A	CN 102387207 A (华为技术有限公司) 2012年 3月 21日 (2012 - 03 - 21) 全文	1-26
A	CN 103268183 A (华为软件技术有限公司) 2013年 8月 28日 (2013 - 08 - 28) 全文	1-26
A	US 8099459 B2 (MICROSOFT CORPORATION) 2012年 1月 17日 (2012 - 01 - 17) 全文	1-26

☐ 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

2015年 9月 22日

国际检索报告邮寄日期

2015年 10月 29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)
北京市海淀区蓟门桥西土城路6号
100088 中国

传真号 (86-10)62019451

授权官员

吴卿

电话号码 (86-10)61648111

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号
PCT/CN2015/084300

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	102982088	A	2013年 3月 20日	无	
CN	102779137	A	2012年 11月 14日	无	
CN	102387207	A	2012年 3月 21日	无	
CN	103268183	A	2013年 8月 28日	无	
US	8099459	B2	2012年 1月 17日	无	