

(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
2017年5月18日 (18.05.2017)



(10) 国际公布号
WO 2017/080204 A1

- (51) 国际专利分类号:
G06Q 30/00 (2012.01)
- (21) 国际申请号: PCT/CN2016/085276
- (22) 国际申请日: 2016年6月8日 (08.06.2016)
- (25) 申请语言: 中文
- (26) 公布语言: 中文
- (30) 优先权:
201510784590.6 2015年11月13日 (13.11.2015) CN
- (71) 申请人: 乐视控股(北京)有限公司 (LE HOLDINGS (BEIJING) CO., LTD.) [CN/CN]; 中国北京市朝阳区姚家园路105号3号楼10层1102, Beijing 100025 (CN)。 乐视移动智能信息技术(北京)有限公司 (LEMOBILE INFORMATION TECHNOLOGY (BEIJING) CO., LTD.) [CN/CN]; 中国北京市顺义区高丽营镇文化营村北(临空二路1号), Beijing 101300 (CN)。
- (72) 发明人: 王禹 (WANG, Yu); 中国北京市顺义区高丽营镇文化营村北(临空二路1号), Beijing 101300 (CN)。
- (74) 代理人: 北京汇思诚业知识产权代理有限公司 (BEIJING UNI-INTEL PATENT AND TRADEMARK OFFICE); 中国北京市海淀区高粱桥斜街59号中坤大厦1105室, Beijing 100044 (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,

[见续页]

(54) Title: FAULT FEEDBACK METHOD AND APPARATUS AND MOBILE DEVICE

(54) 发明名称: 故障反馈方法及装置、移动设备

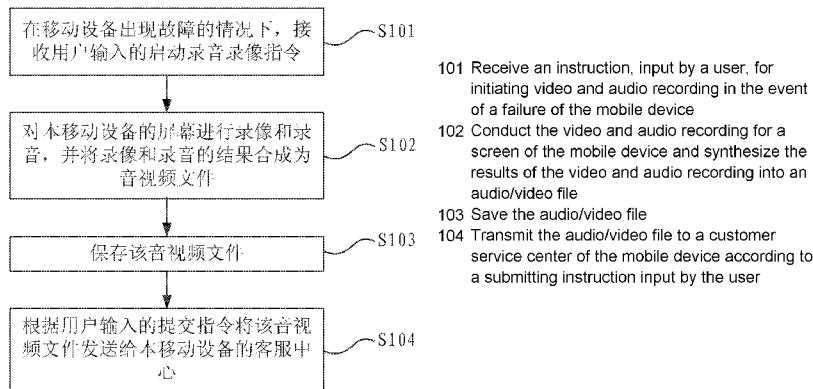


图1

(57) Abstract: A fault feedback method and device (200) and mobile device (300). The fault feedback method comprises: receiving an instruction, input by a user, for initiating video and audio recording in the event of a failure of the mobile device (300) (S101); conducting the video and audio recording for a screen of the mobile device (300), synthesizing the results of the video and audio recording into an audio/video file (S102); saving the audio/video file (S103); and transmitting the audio/video file to a customer service center of the mobile device (300) according to a submitting instruction input by the user (S104). The fault feedback method, the apparatus (200) and the mobile device (300) can provide the user with more convenient fault feedback service, thus enhancing the user experience.

(57) 摘要: 一种故障反馈方法及装置(200)、移动设备(300)。其中, 故障反馈方法包括: 在移动设备(300)出现故障的情况下, 接收用户输入的启动录音录像指令(S101); 对本移动设备(300)的屏幕进行录像和录音, 并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件(S102); 保存所述音视频文件(S103); 根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备(300)的客服中心(S104)。该故障反馈方法及装置(200)、移动设备(300)能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务, 提升了用户体验。



WO 2017/080204 A1

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))。

根据细则 4.17 的声明:

- 关于申请人有权要求在先申请的优先权(细则 4.17(iii))

故障反馈方法及装置、移动设备

交叉引用

本申请要求在 2015 年 11 月 13 日提交中国专利局、申请号为 201510784590.6、发明名称为“故障反馈方法及装置、移动设备”的中国专利申请的优先权，其全部内容通过引用结合在本申请中。

技术领域

本申请涉及通信领域，尤其涉及一种故障反馈方法及装置、移动设备。

背景技术

移动设备消费市场是当今最热门的市场之一。以手机为例，全球有大约几十亿的用户。与之对应的，移动设备的品牌众多。各移动设备生产商为了争夺市场，都在不断提高自身品牌移动设备的用户满意度。

移动设备出现故障后的售后服务是考验用户满意度的方面之一。目前，有两种故障反馈方式。一种是，用户将移动设备拿到当地的本品牌移动设备客服中心，当面向客服人员说明或展示故障问题。另一种是，用户拨打本品牌移动设备的客服电话，向客服人员说明移动设备出现的故障问题。

前一种故障反馈方式的优点是用户能够和客服人员很好地沟通，使客服人员清楚地了解到移动设备出现的故障问题。但是，这种方式需要用户亲自到客服中心，浪费用户的时间和精力。后一种故障反馈方式的优点是用户不需要亲自到客服中心去，不会浪费用户太多的时间，但是用户需要向客服人员描述故障问题，有时候不得不长篇大论去描述，还未必能讲得清楚，而且有些故障问题很难用语言描述清楚。

可见，移动设备出现故障问题后的售后服务是提高消费者满意度的薄弱环节之一。目前还没有能够有效改善故障反馈的售后服务的方案。

发明内容

本申请的目的在于提供一种故障反馈方法及装置、移动设备，能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务，提升用户体验。

为实现上述目的，本申请提出了一种故障反馈方法，包括：

在移动设备出现故障的情况下，接收用户输入的启动录音录像指令；

对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件；

保存所述音视频文件；

根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

进一步地，上述方法还可具有以下特点，所述根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心包括：

接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息；

根据用户输入的提交指令，将所述音视频文件和所述对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。

进一步地，上述方法还可具有以下特点，还包括：

在接收到用户输入的停止录音录像指令后，停止所述录像和录音。

进一步地，上述方法还可具有以下特点，还包括：

根据用户输入的回放指令播放所述音视频文件。

本申请实施例的故障反馈方法，能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务，提升了用户体验。

为实现上述目的，本申请还提出了一种故障反馈装置，包括：

接收模块，用于在移动设备出现故障的情况下，接收用户输入的启动录音录像指令；

录音录像模块，用于在所述接收模块接收到所述启动录音录像指令后，对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件；

保存模块，用于保存所述录音录像模块合成的音视频文件；

发送模块，用于根据用户输入的提交指令将所述保存模块保存的音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

进一步地，上述装置还可具有以下特点，所述发送模块包括：
接收单元，用于接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息；
发送单元，用于根据用户输入的提交指令，将所述音视频文件和所述接收单元接收的对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。

进一步地，上述装置还可具有以下特点，还包括：
停止模块，用于在接收到用户输入的停止录音录像指令后，停止所述录像和录音。

进一步地，上述装置还可具有以下特点，还包括：
回放模块，用于根据用户输入的回放指令播放所述保存模块保存的音视频文件。

本申请实施例的故障反馈装置，能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务，提升了用户体验。

为实现上述目的，本申请还提出了一种移动设备，包括前述任一项所述的故障反馈装置。

进一步地，上述移动设备还可具有以下特点，所述移动设备为手机。
本申请实施例的移动设备，能够为用户提供更加便捷的故障反馈服务，提升了用户体验。

附图说明

图 1 为本申请实施例一中故障反馈方法的流程图。

图 2 为本申请实施例二中故障反馈装置的结构框图。

图 3 为本申请实施例三中移动设备的结构框图。

图 4 为本申请实施例中移动设备 300 的一种硬件结构示意图。

具体实施方式

以下结合附图对本申请的原理和特征进行描述，所举实施例只用于解释本申请，并非用于限定本申请的范围。对于本领域普通技术人员来讲，在不付出创造性劳动的前提下，根据本申请精神所获得的所有实施例，都属于本申请的保护范围。

图 1 为本申请实施例一中故障反馈方法的流程图。如图 1 所示，本实施例中，故障反馈方法可以包括如下步骤：

步骤 S101，在移动设备出现故障的情况下，接收用户输入的启动录音录像指令；

在具体应用中，可以在移动设备设置一个录音录像功能按键，当用户按下这个按键时，就表示用户输入了启动录音录像指令。

不仅在移动设备启动后可以开启对移动设备的屏幕进行录像和录音的功能，即使在移动设备启动过程中也可以开启对移动设备的屏幕进行录像和录音的功能。这样就可以将移动设备可能出现的故障都通过录音录像的方式记录下来，有助于售后的客服人员清楚了解移动设备所出现的问题。

步骤 S102，对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将录像和录音的结果合成为音视频文件；

其中，移动设备可以是手机。

通过对移动设备的屏幕进行录像和录音，可以清楚地记录移动设备出现故障时的反映。这不但避免了用户向售后的客服人员描述故障问题的麻烦，还能够将难以用语言描述清楚的故障问题让客服人员理解透彻，有助于客服人员更快地找到故障问题所在，以便及早解决这些故障。

步骤 S103，保存该音视频文件；

记录移动设备出现故障时移动设备的屏幕情况的音视频文件可以保存在移动设备的本地存储中。

步骤 S104，根据用户输入的提交指令将该音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

在具体应用中，可以在移动设备设置一个提交按键，当用户按下这个提交按键时，就表示用户提交指令。

在具体应用中，可以通过无线传输模块将该音视频文件发送给客服中心。在有无线信号（例如 WIFI 信号）的情况下，用户输入提交指令后，移动设备就将该音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

在本申请实施例中，步骤 S104 可以包括：接收用户输入的对该音视频文件的描述信息；根据用户输入的提交指令，将该音视频文件和对该音

视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。用户输入的对该音视频文件的描述信息有助于客服人员进一步理解移动设备的故障问题，还可以向客服人员表达用户的诉求。

在本申请实施例中，故障反馈方法还可以包括：在接收到用户输入的停止录音录像指令后，停止对本移动设备的屏幕进行录像和录音。在具体应用中，在录音录像功能已经启动的情况下，用户再按下前述的录音录像功能按键时，就表示用户输入了停止录音录像指令。

在本申请实施例中，故障反馈方法还可以包括：根据用户输入的回放指令播放该音视频文件。该步骤可以使用户通过观看回放的音视频文件，分析移动设备的故障问题所在。

本申请实施例的故障反馈方法，使得移动设备能够在出现故障时通过录音录像方式记录自身屏幕的情况，清楚记录移动设备的故障问题，并将录音录像的音视频文件通过无线方式发送给售后的客服人员，避免了用户向客服人员描述故障问题的麻烦和不足，节省了用户的时间，为用户提供了更加便捷的故障反馈服务，提升了用户体验。并且，本申请实施例的故障反馈方法，通过提供给用户更优质的售后服务体验，可以使用户产生强烈的品牌质量认同感。

图 2 为本申请实施例二中故障反馈装置的结构框图。图 2 所示实施例中的故障反馈装置可以用于执行本申请前述实施例中的故障反馈方法。

如图 2 所示，本实施例中，故障反馈装置 200 包括接收模块 210、录音录像模块 220、保存模块 230 和发送模块 240。其中，接收模块 210 用于接收用户输入的启动录音录像指令。录音录像模块 220 用于在接收模块 210 接收到启动录音录像指令后，对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将录像和录音的结果合成为音视频文件。保存模块 230 用于保存录音录像模块 220 合成的音视频文件。发送模块 240 用于根据用户输入的提交指令将保存模块 230 保存的音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

在本申请实施例中，发送模块 240 可以包括接收单元和发送单元。接收单元用于接收用户输入的对该音视频文件的描述信息。发送单元用于根据用户输入的提交指令，将该音视频文件和接收单元接收的对该音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。

在本申请实施例中，故障反馈装置还可以包括停止模块。停止模块用于在接收到用户输入的停止录音录像指令后，停止对移动设备的屏幕进行录像和录音。

在本申请实施例中，故障反馈装置还可以包括回放模块。回放模块用于根据用户输入的回放指令播放保存模块 230 保存的音视频文件。

其中，移动设备可以是手机。

本申请实施例的故障反馈装置，使得移动设备能够在出现故障时通过录音录像方式记录自身屏幕的情况，清楚记录移动设备的故障问题，并将录音录像的音视频文件通过无线方式发送给售后的客服人员，避免了用户向客服人员描述故障问题的麻烦和不足，节省了用户的时间，为用户提供了更加便捷的故障反馈服务，提升了用户体验。并且，本申请实施例的故障反馈装置，通过提供给用户更优质的售后服务体验，可以使用户产生强烈的品牌质量认同感。

图 3 为本申请实施例三中移动设备的结构框图。如图 3 所示，本实施例中，移动设备 300 包括故障反馈装置 200。其中，故障反馈装置 200 可以是本申请前述实施例中的任一种故障反馈装置。

其中，移动设备可以为手机。

请参见图 4，其为本申请实施例所提供的移动设备 300 的一种硬件结构示意图。如图 4 所示，移动设备 300 可以包括以下一个或多个组件：处理组件 302，存储器 304，电源组件 306，多媒体组件 308，音频组件 310，输入/输出 (I/O) 的接口 312，传感器组件 314，以及通信组件 316。

处理组件 302 通常控制移动设备 300 的整体操作，诸如与显示，电话呼叫，数据通信，相机操作和记录操作相关联的操作。处理组件 302 可以包括一个或多个处理器 320 来执行指令，以完成前述的故障反馈方法的全部或部分步骤，具体包括：在移动设备出现故障的情况下，接收用户输入的启动录音录像指令；对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件；保存所述音视频文件；根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心。

此外，处理组件 302 可以包括一个或多个模块，便于处理组件 302 和其他组件之间的交互。例如，处理组件 302 可以包括多媒体模块，以方便

多媒体组件 308 和处理组件 302 之间的交互。

存储器 304 被配置为存储各种类型的数据以支持在移动设备 300 的操作。这些数据的示例包括用于在移动设备 300 上操作的任何应用程序或方法的指令，联系人数据，电话簿数据，消息，图片，视频等。存储器 304 可以由任何类型的易失性或非易失性存储设备或者它们的组合实现，如静态随机存取存储器（SRAM），电可擦除可编程只读存储器（EEPROM），可擦除可编程只读存储器（EPROM），可编程只读存储器（PROM），只读存储器（ROM），磁存储器，快闪存储器，磁盘或光盘。

电源组件 306 为移动设备 300 的各种组件提供电力。电源组件 306 可以包括电源管理系统，一个或多个电源，及其他与为移动设备 300 生成、管理和分配电力相关联的组件。

多媒体组件 308 包括在所述移动设备 300 和用户之间的提供一个输出接口的屏幕。在一些实施例中，屏幕可以包括液晶显示器（LCD）和触摸面板（TP）。如果屏幕包括触摸面板，屏幕可以被实现为触摸屏，以接收来自用户的输入信号。触摸面板包括一个或多个触摸传感器以感测触摸、滑动和触摸面板上的手势。所述触摸传感器可以不仅感测触摸或滑动动作的边界，而且还检测与所述触摸或滑动操作相关的持续时间和压力。在一些实施例中，多媒体组件 308 包括一个前置摄像头和/或后置摄像头。当移动设备 300 处于操作模式，如拍摄模式或视频模式时，前置摄像头和/或后置摄像头可以接收外部的多媒体数据。每个前置摄像头和后置摄像头可以是一个固定的光学透镜系统或具有焦距和光学变焦能力。

音频组件 310 被配置为输出和/或输入音频信号。例如，音频组件 310 包括一个麦克风（MIC），当移动设备 300 处于操作模式，如呼叫模式、记录模式和语音识别模式时，麦克风被配置为接收外部音频信号。所接收的音频信号可以被进一步存储在存储器 304 或经由通信组件 316 发送。在一些实施例中，音频组件 310 还包括一个扬声器，用于输出音频信号。

I/O 接口 312 为处理组件 302 和外围接口模块之间提供接口，上述外围接口模块可以是键盘，点击轮，按钮等。这些按钮可包括但不限于：主页按钮、音量按钮、启动按钮和锁定按钮。

传感器组件 314 包括一个或多个传感器，用于为移动设备 300 提供各

个方面的状态评估。例如，传感器组件 314 可以检测到移动设备 300 的打开/关闭状态，组件的相对定位，例如所述组件为移动设备 300 的显示器和小键盘，传感器组件 314 还可以检测移动设备 300 或移动设备 300 一个组件的位置改变，用户与移动设备 300 接触的存在或不存在，移动设备 300 方位或加速/减速和移动设备 300 的温度变化。传感器组件 314 可以包括接近传感器，被配置用来在没有任何的物理接触时检测附近物体的存在。传感器组件 314 还可以包括光传感器，如 CMOS 或 CCD 图像传感器，用于在成像应用中使用。在一些实施例中，该传感器组件 314 还可以包括加速度传感器，陀螺仪传感器，磁传感器，压力传感器或温度传感器。

通信组件 316 被配置为便于移动设备 300 和其他设备之间有线或无线方式的通信。移动设备 300 可以接入基于通信标准的无线网络，如 WiFi、2G、3G 或 4G 或它们的组合。在一个示例性实施例中，通信组件 316 经由广播信道接收来自外部广播管理系统的广播信号或广播相关信息。在一个示例性实施例中，所述通信组件 316 还包括近场通信（NFC）模块，以促进短程通信。例如，在 NFC 模块可基于射频识别（RFID）技术，红外数据协会（IrDA）技术，超宽带（UWB）技术，蓝牙（BT）技术和其他技术来实现。

在示例性实施例中，移动设备 300 可以被一个或多个应用专用集成电路（ASIC）、数字信号处理器（DSP）、数字信号处理设备（DSPD）、可编程逻辑器件（PLD）、现场可编程门阵列（FPGA）、控制器、微控制器、微处理器或其他电子元件实现，用于执行上述方法。

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

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

模块的间接耦合或通信连接，可以是电性，机械或其它的形式。

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

另外，在本申请各个实施例中的各功能模块可以集成在一个处理单元中，也可以是各个模块单独物理存在，也可以两个或两个以上模块集成在一个单元中。上述集成的单元既可以采用硬件的形式实现，也可以采用硬件加软件功能单元的形式实现。

上述以软件功能单元的形式实现的集成的单元，可以存储在一个计算机可读取存储介质中。上述软件功能单元存储在一个存储介质中，包括若干指令用以使得一台计算机装置（可以是个人计算机，服务器，或者网络装置等）或处理器（Processor）执行本申请各个实施例所述方法的部分步骤。而前述的存储介质包括：U 盘、移动硬盘、只读存储器（Read-Only Memory, ROM）、随机存取存储器（Random Access Memory, RAM）、磁碟或者光盘等各种可以存储程序代码的介质。

本申请实施例的移动设备，使得移动设备能够在出现故障时通过录音录像方式记录自身屏幕的情况，清楚记录移动设备的故障问题，并将录音录像的音视频文件通过无线方式发送给售后的客服人员，避免了用户向客服人员描述故障问题的麻烦和不足，节省了用户的时间，为用户提供了更加便捷的故障反馈服务，提升了用户体验。并且，本申请实施例的移动设备，通过提供给用户更优质的售后服务体验，可以使用户产生强烈的品牌质量认同感。

以上所述仅为本申请的较佳实施例，并不用以限制本申请，凡在本申请的精神和原则之内，所作的任何修改、等同替换、改进等，均应包含在本申请的保护范围之内。

权 利 要 求 书

- 1、一种故障反馈方法，其特征在于，包括：
在移动设备出现故障的情况下，接收用户输入的启动录音录像指令；
对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件；
保存所述音视频文件；
根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心。
- 2、根据权利要求 1 所述的故障反馈方法，其特征在于，所述根据用户输入的提交指令将所述音视频文件发送给本移动设备的客服中心包括：
接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息；
根据用户输入的提交指令，将所述音视频文件和所述对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。
- 3、根据权利要求 1 所述的故障反馈方法，其特征在于，还包括：
在接收到用户输入的停止录音录像指令后，停止所述录像和录音。
- 4、根据权利要求 1 所述的故障反馈方法，其特征在于，还包括：
根据用户输入的回放指令播放所述音视频文件。
- 5、一种故障反馈装置，其特征在于，包括：
接收模块，用于在移动设备出现故障的情况下，接收用户输入的启动录音录像指令；
录音录像模块，用于在所述接收模块接收到所述启动录音录像指令后，对本移动设备的屏幕进行录像和录音，并将所述录像和录音的结果合成为音视频文件；
保存模块，用于保存所述录音录像模块合成的音视频文件；
发送模块，用于根据用户输入的提交指令将所述保存模块保存的音视频文件发送给本移动设备的客服中心。
- 6、根据权利要求 5 所述的故障反馈装置，其特征在于，所述发送模块包括：
接收单元，用于接收用户输入的对所述音视频文件的描述信息；

发送单元，用于根据用户输入的提交指令，将所述音视频文件和所述接收单元接收的对所述音视频文件的描述信息一同发送给本移动设备的客户中心。

7、根据权利要求 5 所述的故障反馈装置，其特征在于，还包括：停止模块，用于在接收到用户输入的停止录音录像指令后，停止所述录像和录音。

8、根据权利要求 5 所述的故障反馈装置，其特征在于，还包括：回放模块，用于根据用户输入的回放指令播放所述保存模块保存的音视频文件。

9、一种移动设备，其特征在于，包括权利要求 5 至 8 任一项所述的故障反馈装置。

10、根据权利要求 9 所述的移动设备，其特征在于，所述移动设备为手机。

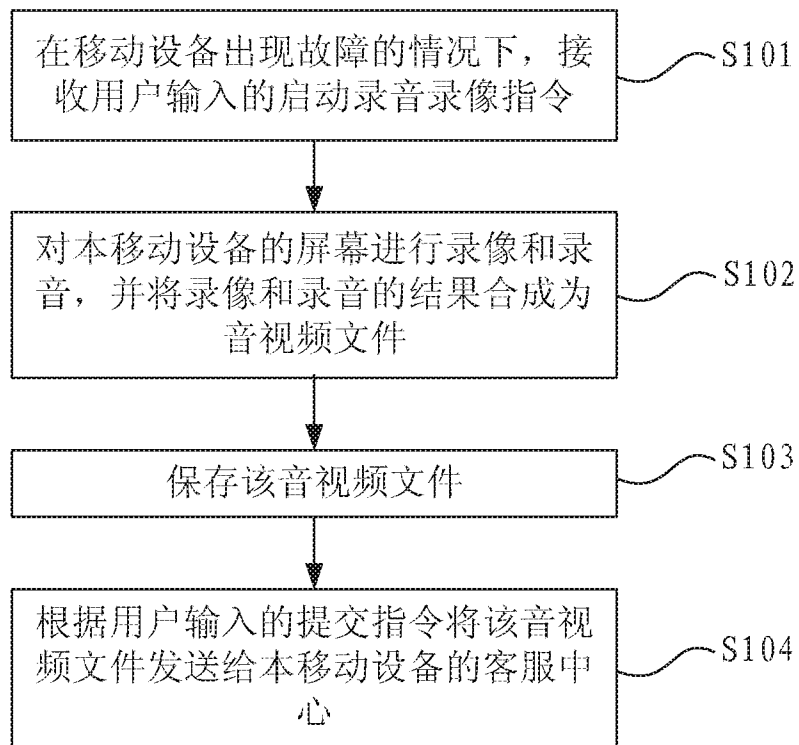


图 1

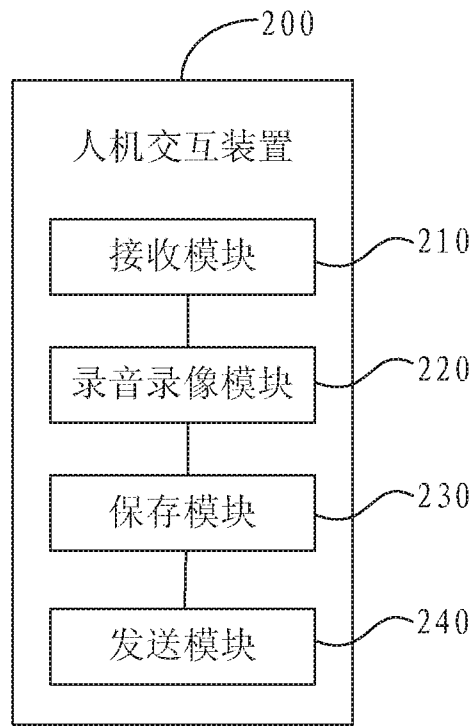


图 2

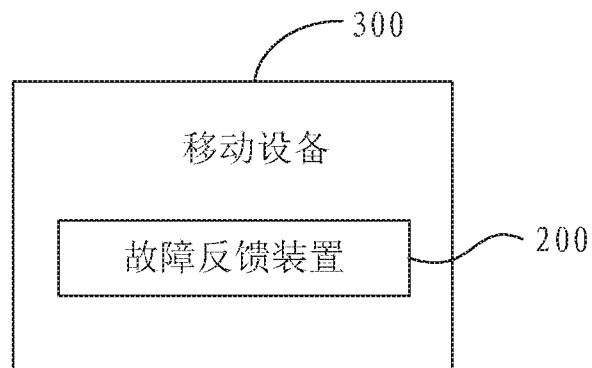


图 3

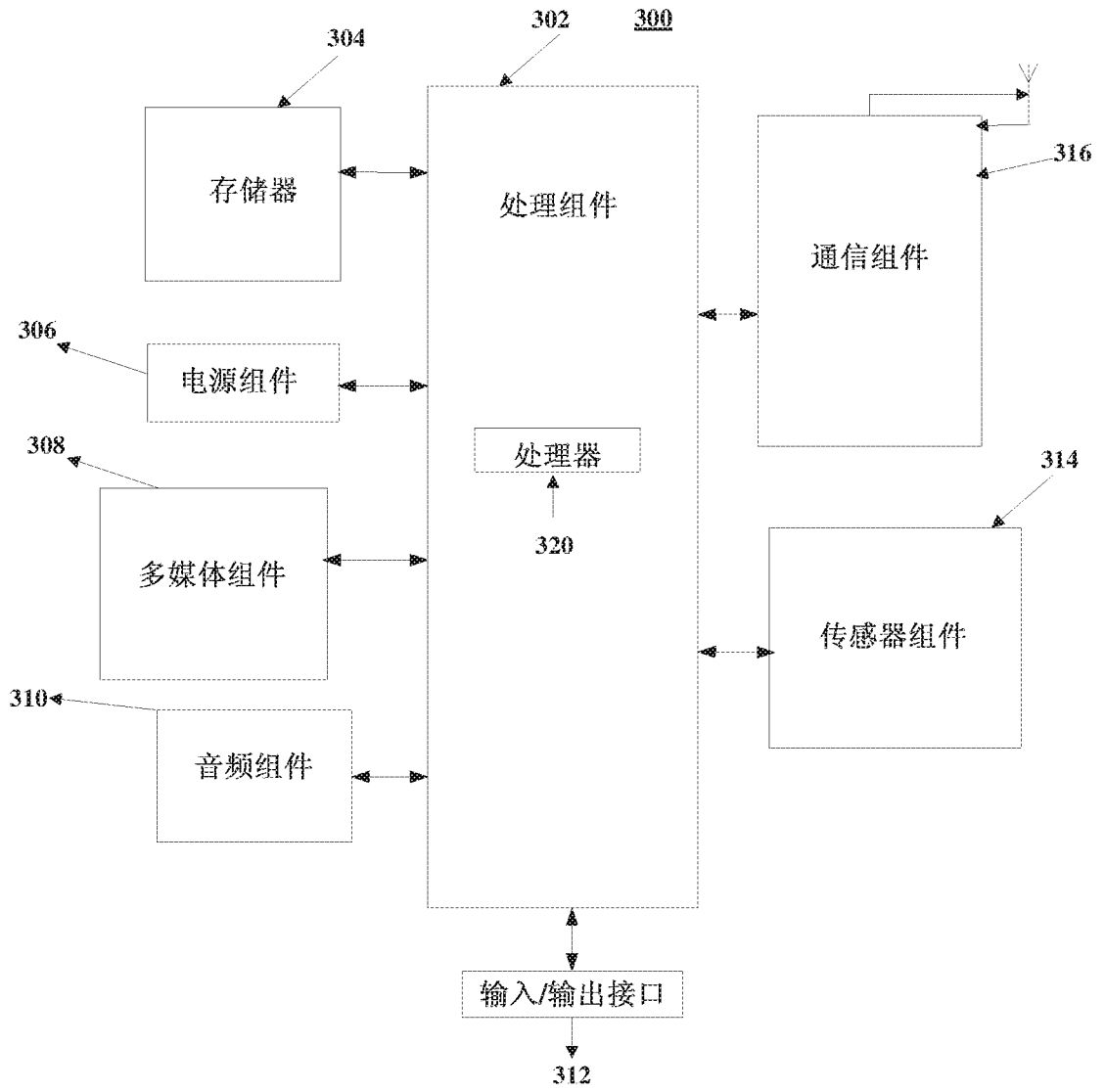


图 4

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.

PCT/CN2016/085276

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 30/00 (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

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, EPODOC, WPI: video recording, sound recording, customer service, mobile phone, failure, fault, feedback, feed w back, guarantee, repair?, video, record???, audio, service, mobile

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
Y	CN 104866172 A (LESHI ZHIXIN ELECTRONIC SCIENCE AND TECHNOLOGY (TIANJIN) CO., LTD.), 26 August 2015 (26.08.2015), description, paragraphs 45-50	1-10
Y	CN 103036999 A (BEIJING AIDINUO TECHNOLOGY CORPRATION), 10 April 2013 (10.04.2013), description, paragraph 48	1-10
A	CN 104200329 A (FUZHOU JUSHENG AUTOMOBILE SALES SERVICE CO., LTD.), 10 December 2014 (10.12.2014), the whole document	1-10
A	CN 103678566 A (BEIJING QIHOO TECHNOLOGY CO., LTD. et al.), 26 March 2014 (26.03.2014), the whole document	1-10
A	US 2013218783 A1 (DIGITAL MANUFACTURING INC.), 22 August 2013 (22.08.2013), the whole document	1-10

Further documents are listed in the continuation of Box C.

See patent family annex.

<p>* Special categories of cited documents:</p> <p>“A” document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance</p> <p>“E” earlier application or patent but published on or after the international filing date</p> <p>“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)</p> <p>“O” document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means</p> <p>“P” document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed</p>	<p>“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</p> <p>“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</p> <p>“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</p> <p>“&” document member of the same patent family</p>
---	---

Date of the actual completion of the international search

01 August 2016 (01.08.2016)

Date of mailing of the international search report

29 August 2016 (29.08.2016)

Name and mailing address of the ISA/CN:
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

WANG, Xiaohan

Telephone No.: (86-10) **61648118**

INTERNATIONAL SEARCH REPORT
Information on patent family members

International application No.
PCT/CN2016/085276

Patent Documents referred in the Report	Publication Date	Patent Family	Publication Date
CN 104866172 A	26 August 2015	None	
CN 103036999 A	10 April 2013	CN 103036999 B	25 May 2016
CN 104200329 A	10 December 2014	None	
CN 103678566 A	26 March 2014	None	
US 2013218783 A1	22 August 2013	None	

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2016/085276

<p>A. 主题的分类</p> <p>G06Q 30/00(2012.01)i</p> <p>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</p>																				
<p>B. 检索领域</p> <p>检索的最低限度文献(标明分类系统和分类号)</p> <p>G06Q</p> <p>包含在检索领域中的除最低限度文献以外的检索文献</p> <p>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))</p> <p>CNKI, CNPAT, EPODOC, WPI: 故障, 反馈, 保修, 报修, 录像, 录音, 音频, 视频, 客服, 手机, failure, fault, feedback, feed w back, guarantee, repair?, video, record???, audio, service, mobile</p>																				
<p>C. 相关文件</p> <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>Y</td> <td>CN 104866172 A (乐视致新电子科技天津有限公司) 2015年 8月 26日 (2015 - 08 - 26) 说明书第45-50段</td> <td>1-10</td> </tr> <tr> <td>Y</td> <td>CN 103036999 A (北京诺艾迪科技有限公司) 2013年 4月 10日 (2013 - 04 - 10) 说明书第48段</td> <td>1-10</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 104200329 A (福州聚升汽车销售服务有限公司) 2014年 12月 10日 (2014 - 12 - 10) 全文</td> <td>1-10</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>CN 103678566 A (北京奇虎科技有限公司 等) 2014年 3月 26日 (2014 - 03 - 26) 全文</td> <td>1-10</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>US 2013218783 A1 (DIGITAL MANUFACTURING INC.) 2013年 8月 22日 (2013 - 08 - 22) 全文</td> <td>1-10</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	Y	CN 104866172 A (乐视致新电子科技天津有限公司) 2015年 8月 26日 (2015 - 08 - 26) 说明书第45-50段	1-10	Y	CN 103036999 A (北京诺艾迪科技有限公司) 2013年 4月 10日 (2013 - 04 - 10) 说明书第48段	1-10	A	CN 104200329 A (福州聚升汽车销售服务有限公司) 2014年 12月 10日 (2014 - 12 - 10) 全文	1-10	A	CN 103678566 A (北京奇虎科技有限公司 等) 2014年 3月 26日 (2014 - 03 - 26) 全文	1-10	A	US 2013218783 A1 (DIGITAL MANUFACTURING INC.) 2013年 8月 22日 (2013 - 08 - 22) 全文	1-10
类型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求																		
Y	CN 104866172 A (乐视致新电子科技天津有限公司) 2015年 8月 26日 (2015 - 08 - 26) 说明书第45-50段	1-10																		
Y	CN 103036999 A (北京诺艾迪科技有限公司) 2013年 4月 10日 (2013 - 04 - 10) 说明书第48段	1-10																		
A	CN 104200329 A (福州聚升汽车销售服务有限公司) 2014年 12月 10日 (2014 - 12 - 10) 全文	1-10																		
A	CN 103678566 A (北京奇虎科技有限公司 等) 2014年 3月 26日 (2014 - 03 - 26) 全文	1-10																		
A	US 2013218783 A1 (DIGITAL MANUFACTURING INC.) 2013年 8月 22日 (2013 - 08 - 22) 全文	1-10																		
<p><input type="checkbox"/> 其余文件在C栏的续页中列出。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 见同族专利附件。</p>																				
<p>* 引用文件的具体类型:</p> <p>“A” 认为不特别相关的表示了现有技术一般状态的文件</p> <p>“E” 在国际申请日的当天或之后公布的在先申请或专利</p> <p>“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)</p> <p>“O” 涉及口头公开、使用、展览或其他方式公开的文件</p> <p>“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</p> <p>“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</p> <p>“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</p> <p>“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</p> <p>“&” 同族专利的文件</p>																				
<p>国际检索实际完成的日期</p> <p>2016年 8月 1日</p>	<p>国际检索报告邮寄日期</p> <p>2016年 8月 29日</p>																			
<p>ISA/CN的名称和邮寄地址</p> <p>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</p> <p>传真号 (86-10)62019451</p>	<p>受权官员</p> <p>王笑寒</p> <p>电话号码 (86-10)61648118</p>																			

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2016/085276

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	104866172	A	2015年 8月 26日	无			
CN	103036999	A	2013年 4月 10日	CN	103036999	B	2016年 5月 25日
CN	104200329	A	2014年 12月 10日	无			
CN	103678566	A	2014年 3月 26日	无			
US	2013218783	A1	2013年 8月 22日	无			

表 PCT/ISA/210 (同族专利附件) (2009年7月)