



## (12)发明专利申请

(10)申请公布号 CN 109064284 A

(43)申请公布日 2018. 12. 21

(21)申请号 201810866004.6

(22)申请日 2018.08.01

(71)申请人 深圳春沐源控股有限公司

地址 518052 广东省深圳市前海深港合作  
区前湾一路1号A栋201室(入驻深圳市  
前海商务秘书有限公司)

(72)发明人 吴伟

(74)专利代理机构 北京友联知识产权代理事务  
所(普通合伙) 11343

代理人 尚志峰 汪海屏

(51)Int.Cl.

G06Q 30/06(2012.01)

G06Q 30/02(2012.01)

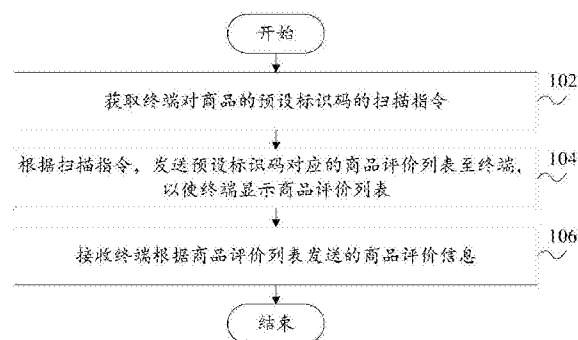
权利要求书2页 说明书8页 附图4页

### (54)发明名称

商品评价方法和商品评价系统

### (57)摘要

本发明提出了一种商品评价方法和商品评价系统。其中,商品评价方法包括:获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息。一方面实现了商品出售方及时收到商品评价,当存在不好的商品评价,及时与顾客用户沟通,建立了与顾客用户之间的联系与信任;另一方面,顾客用户无需再次登录商城评价系统进行评价或通过电话与实体店商家进行沟通,提高了商品评价的便利性,进而提高了顾客用户的满意度。



1. 一种商品评价方法,其特征在于,包括:  
获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;  
根据所述扫描指令,发送所述预设标识码对应的商品评价列表至所述终端,以使所述终端显示所述商品评价列表;  
接收所述终端根据所述商品评价列表发送的商品评价信息。
2. 根据权利要求1所述的所述商品评价方法,其特征在于,  
所述商品评价列表包括预设商品评价维度;  
所述预设商品评价维度与所述商品的销售渠道类型具有对应关系;  
所述销售渠道类型包括:线上销售、线下销售;  
所述商品评价维度至少包括以下一种或其组合:商品品质、商品符合度、物流满意度、购买来源、包装满意度。
3. 根据权利要求1所述的所述商品评价方法,其特征在于,当所述商品销售渠道类型为所述线上销售时,所述根据所述扫描指令,发送所述预设标识码对应的商品评价列表至所述终端,以使所述终端显示所述商品评价列表,具体包括:  
根据所述扫描指令,获取与所述终端绑定的线上商城帐号;  
获取所述线上商城帐号购买所述商品的订单评价页面;  
将所述订单评价页面发送至所述终端,以使所述终端显示所述订单评价页面的商品评价列表。
4. 根据权利要求1至3中任一项所述的所述商品评价方法,其特征在于,还包括:  
统计预设时间段内的所述商品评价信息,将所述商品评价信息进行分类整理;  
获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或  
获取每个所述预设商品评价维度的评价信息;  
对所述正面商品评价信息和/或所述负面商品评价信息和/或所述每个所述预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。
5. 根据权利要求1至3中任一项所述的所述商品评价方法,其特征在于,接收所述终端根据所述商品评价列表发送的商品评价信息之后,还包括:  
根据所述商品评价信息发送预设商品优惠券至所述终端。
6. 一种商品评价系统,其特征在于,包括:  
存储器,用于存储计算机程序;  
处理器,用于执行所述计算机程序以:  
获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;  
根据所述扫描指令,发送所述预设标识码对应的商品评价列表至所述终端,以使所述终端显示所述商品评价列表;  
接收所述终端根据所述商品评价列表发送的商品评价信息。
7. 根据权利要求6所述的所述商品评价系统,其特征在于,  
所述商品评价列表包括预设商品评价维度;  
所述预设商品评价维度与所述商品的销售渠道类型具有对应关系;  
所述销售渠道类型包括:线上销售、线下销售;  
所述商品评价维度至少包括以下一种或其组合:商品品质、商品符合度、物流满意度、

购买来源、包装满意度。

8. 根据权利要求6所述的商品评价系统,其特征在于,当所述商品销售渠道类型为所述线上销售时,所述处理器具体用于执行所述计算机程序以:

根据所述扫描指令,获取与所述终端绑定的线上商城帐号;

获取所述线上商城帐号购买所述商品的订单评价页面;

将所述订单评价页面发送至所述终端,以使所述终端显示所述订单评价页面的商品评价列表。

9. 根据权利要求6至8中任一项所述的商品评价系统,其特征在于,所述处理器还用于执行所述计算机程序以:

统计预设时间段内的所述商品评价信息,将所述商品评价信息进行分类整理;

获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或

获取每个所述预设商品评价维度的评价信息;

对所述正面商品评价信息和/或所述负面商品评价信息和/或所述每个所述预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。

10. 根据权利要求6至8中任一项所述的商品评价系统,其特征在于,所述处理器还用于执行所述计算机程序以:

根据所述商品评价信息发送预设商品优惠券至所述终端。

## 商品评价方法和商品评价系统

### 技术领域

[0001] 本发明涉及电子商务技术领域,具体而言,涉及一种商品评价方法和商品评价系统。

### 背景技术

[0002] 现有的商品购买途径一般有两种,线上购买和线下实体商店进行购买,两种有不同的评价方式:

[0003] 顾客通过网上商城购买商品后,必须通过登录网上商城,进入我的页面-全部订单页面找到对应购买的商品,然后根据自己在消费商品过程中的感受,如对商品的品质、包装,物流、客服态度等产品和服务进行线上评价,此种操作非常的不便利,需要通过几步才能完成对商品的评价。

[0004] 线下实体商店购买的商品,顾客一般没有渠道或者触点与商家进行沟通,当出现质量问题时,也只能通过购买的实体商店进行沟通、协调或者拨打包装上的电话进行反馈,此种方式的购物反馈是非常不便利。

[0005] 因此,目前两种购买方式,顾客一般很难对所购买的商品进行及时有效的评价,导致顾客不能反应自己诉求,因此顾客可能选择不再购买此种商品。

### 发明内容

[0006] 本发明旨在至少解决现有技术或相关技术中存在的技术问题之一。

[0007] 为此,本发明第一个方面在于提出一种商品评价方法。

[0008] 本发明的第二个方面在于提出一种商品评价系统。

[0009] 有鉴于此,根据本发明的一个方面,提出了一种商品评价方法,包括:获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息。

[0010] 本发明提供的商品评价方法,预先在商品的包装上印制预设的标识码,在用户收到商品之后,通过终端对商品包装上的预设标识码进行扫描,此时,在获取到预设标识码的扫描指令后,将与预设标识码对应的商品评价列表发送给用户终端,终端显示该商品评价列表,用户根据该商品评价列表进行商品评价。一方面实现了商品出售方及时收到商品评价,当存在不好的商品评价,及时与顾客用户沟通,建立了与顾客用户之间的联系与信任;另一方面,顾客用户无需再次登录商城评价系统进行评价或通过电话与实体店商家进行沟通,提高了商品评价的便利性,进而提高了顾客用户的满意度。

[0011] 根据本发明的上述商品评价方法,还可以具有以下技术特征:

[0012] 在上述技术方案中,优选地,商品评价列表包括预设商品评价维度;预设商品评价维度与商品的销售渠道类型具有对应关系;销售渠道类型包括:线上销售、线下销售;商品评价维度至少包括以下一种或其组合:商品品质、商品符合度、物流满意度、购买来源、包装满意度。

[0013] 在该技术方案中,商城运营人员根据商品的销售渠道类型设置商品的预设评价维度,如商品的销售渠道为线上销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、商品符合度、物流满意度和包装满意度等;如商品的销售渠道为线上销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、购买来源、包装满意度等;商城在对商品包装进行采购时,对线上销售和线下销售的商品进行印刷不同的标识码,对不同标识码进行不同的功能设计,实现在用户扫描不同预设标识码显示不同的商品评价维度以及采用不同的显示方式,使得针对不同销售渠道的评价维度具有针对性,评价方式更方便。

[0014] 在上述任一技术方案中,优选地,当商品销售渠道类型为线上销售时,根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表,具体包括:根据扫描指令,获取与终端绑定的线上商城帐号;获取线上商城帐号购买商品的订单评价页面;将订单评价页面发送至终端,以使终端显示订单评价页面的商品评价列表。

[0015] 在该技术方案中,当商品销售渠道类型为线上销售时,在用户扫描商品包装上预设标识码之后,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端的过程具体为:首先获取与该扫描终端绑定的线上商城帐号,然后跳转至该线上商城帐号购买该商品的订单评价页面,将订单评价页面发送至用户终端,实现了用户直接对于线上购买的订单进行评价,避免了再次进行商城登录后找到订单评价页面进行评价,提高了线上商城评价的便利性。对于线下销售,在用户扫描预设标识码之后,直接将预先设定好的评价列表发送至用户手机终端,进行商品评价,使得线下商家及时收到用户评价,若存在某些方面的差评,及时进行处理,提高了用户满意度。

[0016] 在上述任一技术方案中,优选地,还包括:统计预设时间段内的商品评价信息,将商品评价信息进行分类整理;获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或获取每个预设商品评价维度的评价信息;对正面商品评价信息和/或负面商品评价信息和/或每个预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。

[0017] 在该技术方案中,统计预设时间段内的商品评价信息,对其进行分类,可以按照正面商品评价和负面商品评价进行分类;可以按照不同评价维度进行分类,如分别按照物流满意度、商品符合度、商品品质等评价维度分类;再将分类后的评价信息进行排序,使得商城或商家的管理人员了解商品状况,如对于商品品质的评价信息中,某一商品品质的差评或投诉最多,说明该商品的质量问题为普遍存在问题,那么将此问题上报处理,从源头对此问题进行处理,从而提升商品销售的质量。

[0018] 在上述任一技术方案中,优选地,接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息之后,还包括:根据商品评价信息发送预设商品优惠券至终端。

[0019] 在该技术方案中,在用户对商品进行评价后,商城或商家接收到用户的评价信息,发送预设的优惠券给用户终端,如此,提高了用户对商品评价的积极性,商城或商家通过优惠券将用户引流至自己的商城或线下商店,提升了商城或商家的销售额。

[0020] 根据本发明的第二个方面,提出了一种商品评价系统,包括:存储器,用于存储计算机程序;处理器,用于执行计算机程序以:获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息。

[0021] 本发明提供的商品评价系统,存储器存储计算机程序;处理器执行计算机程序时,

预先在商品的包装上印制预设的标识码,在用户收到商品之后,通过终端对商品包装上的预设标识码进行扫描,此时,在获取到预设标识码的扫描指令后,将与预设标识码对应的商品评价列表发送给用户终端,终端显示该商品评价列表,用户根据该商品评价列表进行商品评价。一方面实现了商品出售方及时收到商品评价,当存在不好的商品评价,及时与顾客用户沟通,建立了与顾客用户之间的联系与信任;另一方面,顾客用户无需再次登录商城评价系统进行评价或通过电话与实体店商家进行沟通,提高了商品评价的便利性,进而提高了顾客用户的满意度。

[0022] 根据本发明的上述商品评价系统,还可以具有以下技术特征:

[0023] 在上述技术方案中,优选地,商品评价列表包括预设商品评价维度;预设商品评价维度与商品的销售渠道类型具有对应关系;销售渠道类型包括:线上销售、线下销售;商品评价维度至少包括以下一种或其组合:商品品质、商品符合度、物流满意度、购买来源、包装满意度。

[0024] 在该技术方案中,商城运营人员根据商品的销售渠道类型设置商品的预设评价维度,如商品的销售渠道为线上销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、商品符合度、物流满意度和包装满意度等;如商品的销售渠道为线上下销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、购买来源、包装满意度等;商城在对商品包装进行采购时,对线上销售和线下销售的商品进行印刷不同的标识码,对不同标识码进行不同的功能设计,实现在用户扫描不同预设标识码显示不同的商品评价维度以及采用不同的显示方式,使得针对不同销售渠道的评价维度具有针对性,评价方式更方便。

[0025] 在上述任一技术方案中,优选地,当商品销售渠道类型为线上销售时,处理器具体用于执行计算机程序以:根据扫描指令,获取与终端绑定的线上商城帐号;获取线上商城帐号购买商品的订单评价页面;将订单评价页面发送至终端,以使终端显示订单评价页面的商品评价列表。

[0026] 在该技术方案中,当商品销售渠道类型为线上销售时,在用户扫描商品包装上预设标识码之后,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端的过程具体为:首先获取与该扫描终端绑定的线上商城帐号,然后跳转至该线上商城帐号购买该商品的订单评价页面,将订单评价页面发送至用户终端,实现了用户直接对于线上购买的订单进行评价,避免了再次进行商城登录后找到订单评价页面进行评价,提高了线上商城评价的便利性。对于线下销售,在用户扫描预设标识码之后,直接将预先设定好的评价列表发送至用户手机终端,进行商品评价,使得线下商家及时收到用户评价,若存在某些方面的差评,及时进行处理,提高了用户满意度。

[0027] 在上述任一技术方案中,优选地,处理器还用于执行计算机程序以:统计预设时间段内的商品评价信息,将商品评价信息进行分类整理;获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或获取每个预设商品评价维度的评价信息;对正面商品评价信息和/或负面商品评价信息和/或每个预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。

[0028] 在该技术方案中,统计预设时间段内的商品评价信息,对其进行分类,可以按照正面商品评价和负面商品评价进行分类;可以按照不同评价维度进行分类,如分别按照物流满意度、商品符合度、商品品质等评价维度分类;再将分类后的评价信息进行排序,使得商城或商家的管理人员了解商品状况,如对于商品品质的评价信息中,某一商品品质的

差评或投诉最多,说明该商品的质量问题为普遍存在问题,那么将此问题上报处理,从源头对此问题进行处理,从而提升商品销售的质量。

[0029] 在上述任一技术方案中,优选地,处理器还用于执行计算机程序以:根据商品评价信息发送预设商品优惠券至终端。

[0030] 在该技术方案中,在用户对商品进行评价后,商城或商家接收到用户的评价信息,发送预设的优惠券给用户终端,如此,提高了用户对商品评价的积极性,商城或商家通过优惠券将用户引流至自己的商城或线下商店,提升了商城或商家的销售额。

[0031] 本发明的附加方面和优点将在下面的描述部分中变得明显,或通过本发明的实践了解到。

### 附图说明

[0032] 本发明的上述和/或附加的方面和优点从结合下面附图对实施例的描述中将变得明显和容易理解,其中:

[0033] 图1示出了本发明的一个实施例的商品评价方法的流程示意图;

[0034] 图2示出了本发明的另一个实施例的商品评价方法的流程示意图;

[0035] 图3示出了本发明的再一个实施例的商品评价方法的流程示意图;

[0036] 图4示出了本发明的又一个实施例的商品评价方法的流程示意图;

[0037] 图5示出了本发明的又一个实施例的商品评价方法的流程示意图;

[0038] 图6示出了本发明的一个实施例的商品评价系统的示意框图。

### 具体实施方式

[0039] 为了能够更清楚地理解本发明的上述方面、特征和优点,下面结合附图和具体实施方式对本发明进行进一步的详细描述。需要说明的是,在不冲突的情况下,本申请的实施例及实施例中的特征可以相互组合。

[0040] 在下面的描述中阐述了很多具体细节以便于充分理解本发明,但是,本发明还可以采用其他不同于在此描述的其他方式来实施,因此,本发明的保护范围并不限于下面公开的具体实施例的限制。

[0041] 本发明第一方面的实施例,提出一种商品评价方法,图1示出了本发明的一个实施例的商品评价方法的流程示意图。如图1所示,该方法包括:

[0042] 步骤102,获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;

[0043] 步骤104,根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;

[0044] 步骤106,接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息。

[0045] 本发明提供的商品评价方法,预先在商品的包装上印制预设的标识码,在用户收到商品之后,通过终端对商品包装上的预设标识码进行扫描,此时,在获取到预设标识码的扫描指令后,将与预设标识码对应的商品评价列表发送给用户终端,终端显示该商品评价列表,用户根据该商品评价列表进行商品评价。一方面实现了商品出售方及时收到商品评价,当存在不好的商品评价,及时与顾客用户沟通,建立了与顾客用户之间的联系与信任;另一方面,顾客用户无需再次登录商城评价系统进行评价或通过电话与实体店商家进行沟

通,提高了商品评价的便利性,进而提高了顾客用户的满意度。

[0046] 图2示出了本发明的另一个实施例的商品评价方法的流程示意图。该方法包括:

[0047] 步骤202,获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;

[0048] 步骤204,根据扫描指令,获取与终端绑定的线上商城帐号;

[0049] 步骤206,获取线上商城帐号购买商品的订单评价页面;

[0050] 步骤208,将订单评价页面发送至终端,以使终端显示订单评价页面的商品评价列表;

[0051] 步骤210,接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息。

[0052] 在该实施例中,商品销售渠道类型为线上销售,在用户扫描商品包装上预设标识码之后,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端的过程具体为:首先获取与该扫描终端绑定的线上商城帐号,然后跳转至该线上商城帐号购买该商品的订单评价页面,将订单评价页面发送至用户终端,实现了用户直接对于线上购买的订单进行评价,避免了再次进行商城登录后找到订单评价页面进行评价,提高了线上商城评价的便利性。对于线下销售,在用户扫描预设标识码之后,直接将预先设定好的评价列表发送至用户手机终端,进行商品评价,使得线下商家及时收到用户评价,若存在某些方面的差评,及时进行处理,提高了用户满意度。

[0053] 图3示出了本发明的再一个实施例的商品评价方法的流程示意图。该方法包括:

[0054] 步骤302,获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;

[0055] 步骤304,根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;

[0056] 步骤306,接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息;

[0057] 步骤308,统计预设时间段内的商品评价信息,将商品评价信息进行分类整理;

[0058] 步骤310,获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或获取每个预设商品评价维度的评价信息;

[0059] 步骤312,对正面商品评价信息和/或负面商品评价信息和/或每个预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。

[0060] 在该实施例中,统计预设时间段内的商品评价信息,对其进行分类,可以按照正面商品评价和负面商品评价进行分类;可以按照不同评价维度进行分类,如分别按照物流满意度、商品符合度、商品品质等评价维度分类;再将分类后的评价信息进行排序,使得商城或商家的管理人员了解商品状况,如对于商品品质的评价信息中,某一商品品质的差评或投诉最多,说明该商品的质量问题为普遍存在问题,那么将此问题上报处理,从源头对此问题进行处理,从而提升商品销售的质量。

[0061] 图4示出了本发明的又一个实施例的商品评价方法的流程示意图。该方法包括:

[0062] 步骤402,获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;

[0063] 步骤404,根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;

[0064] 步骤406,接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息;

[0065] 步骤408,根据商品评价信息发送预设商品优惠券至终端;

[0066] 步骤410,统计预设时间段内的商品评价信息,将商品评价信息进行分类整理;



[0067] 步骤412,获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或获取每个预设商品评价维度的评价信息;

[0068] 步骤414,对正面商品评价信息和/或负面商品评价信息和/或每个预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。

[0069] 在该实施例中,在用户对商品进行评价后,商城或商家接收到用户的评价信息,发送预设的优惠券给用户终端,如此,提高了用户对商品评价的积极性,商城或商家通过优惠券将用户引流至自己的商城或线下商店,提升了商城或商家的销售额。

[0070] 在上述任一实施例中,优选地,商品评价列表包括预设商品评价维度;预设商品评价维度与商品的销售渠道类型具有对应关系;销售渠道类型包括:线上销售、线下销售;商品评价维度至少包括以下一种或其组合:商品品质、商品符合度、物流满意度、购买来源、包装满意度。

[0071] 在该实施例中,商城运营人员根据商品的销售渠道类型设置商品的预设评价维度,如商品的销售渠道为线上销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、商品符合度、物流满意度和包装满意度等;如商品的销售渠道为线上下销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、购买来源、包装满意度等;商城在对商品包装进行采购时,对线上销售和线下销售的商品进行印刷不同的标识码,对不同标识码进行不同的功能设计,实现在用户扫描不同预设标识码显示不同的商品评价维度以及采用不同的显示方式,使得针对不同销售渠道的评价维度具有针对性,评价方式更方便。

[0072] 图5示出了本发明的又一个实施例的商品评价方法的流程示意图。该方法包括:

[0073] 步骤502,运营人员根据线上线下渠道及运营策略设置不同的评价维度及相关功能方案;

[0074] 步骤504,技术人员根据不同的渠道设计不同的二维码跳转方式;

[0075] 步骤506,顾客扫描购买的商品包装上的二维码,对商品进行评价;

[0076] 步骤508,线下购买商品的顾客扫描商品二维码后可以进入网上商城领取优惠券进行消费;

[0077] 步骤510,运营人员对顾客的评价进行记录,对不满意的顾客进行回访;

[0078] 步骤512,运营人员一定时间对商品评价进行整理、分析,对共同反映的问题进行上报处理。

[0079] 在该实施例中,商城的运营人员根据线上,线下渠道的不同特征级运营的需要设置商品评价的不同的评价维度,如上线购买的商品需要评价商品的质量、与宣传的符合度、物流的满意度等,线下实体店主要对商品质量、够买的渠道等进行评价角度进行评价;商家在对商品包装进行采购时,需要对线上的商品包装与线下商品的包装进行区分,印刷不同的二维码,便于顾客拿到商品后对所消费的商品进行评价;商城对线上评价的二维码进行功能设计,二维码自动跳转至商品的评价列表,并且能关联顾客的购买网上商城的账号,当顾客扫描二维码时,自动跳转至评价页面对已购买的商品进行评价;对线下购买商品包装的二维码进行设置,当顾客扫码完二维码时,填写对购买的商品进行评价,顾客评价后即可获取相关商城的优惠券,进入商城领取,如发现有自己喜欢的商品即可以进行购买、消费;商城运营人员根据顾客在包装商品上的评价,进行分类的整理,如发现有顾客有特别不满意的地方,如对商品品质、物流的效率、包装等有强烈的评价时,运营人员可以通过顾客评

价时所留下的信息与顾客进行联系,倾听顾客的声音,对顾客进行及时的补偿;运营人员可以对商品的评价进行收集与整理,如有对某种评价分类,如商品品质、包装等有集中的反馈时,表明商品的此种问题应该是普遍问题,运营人员可以对此类问题进行上报处理,从源头对此问题进行处理,从而提升商品销售的质量。

[0080] 本发明第二方面的实施例,提出一种商品评价系统600,图6示出了本发明的一个实施例的商品评价系统600的示意框图。如图6所示,商品评价系统600包括:存储器602,用于存储计算机程序;处理器604,用于执行计算机程序以:获取终端对商品的预设标识码的扫描指令;根据扫描指令,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端,以使终端显示商品评价列表;接收终端根据商品评价列表发送的商品评价信息。

[0081] 本发明提供的商品评价系统600,存储器602存储计算机程序;处理器604执行计算机程序时,预先在商品的包装上印制预设的标识码,在用户收到商品之后,通过终端对商品包装上的预设标识码进行扫描,此时,在获取到预设标识码的扫描指令后,将与预设标识码对应的商品评价列表发送给用户终端,终端显示该商品评价列表,用户根据该商品评价列表进行商品评价。一方面实现了商品出售方及时收到商品评价,当存在不好的商品评价,及时与顾客用户沟通,建立了与顾客用户之间的联系与信任;另一方面,顾客用户无需再次登录商城评价系统进行评价或通过电话与实体店商家进行沟通,提高了商品评价的便利性,进而提高了顾客用户的满意度。

[0082] 在上述实施例中,优选地,商品评价列表包括预设商品评价维度;预设商品评价维度与商品的销售渠道类型具有对应关系;销售渠道类型包括:线上销售、线下销售;商品评价维度至少包括以下一种或其组合:商品品质、商品符合度、物流满意度、购买来源、包装满意度。

[0083] 在该实施例中,商城运营人员根据商品的销售渠道类型设置商品的预设评价维度,如商品的销售渠道为线上销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、商品符合度、物流满意度和包装满意度等;如商品的销售渠道为线上下销售,那么设置预设评价维度包括:商品品质、购买来源、包装满意度等;商城在对商品包装进行采购时,对线上销售和线下销售的商品进行印刷不同的标识码,对不同标识码进行不同的功能设计,实现在用户扫描不同预设标识码显示不同的商品评价维度以及采用不同的显示方式,使得针对不同销售渠道的评价维度具有针对性,评价方式更方便。

[0084] 在上述任一实施例中,优选地,当商品销售渠道类型为线上销售时,处理器604具体用于执行计算机程序以:根据扫描指令,获取与终端绑定的线上商城帐号;获取线上商城帐号购买商品的订单评价页面;将订单评价页面发送至终端,以使终端显示订单评价页面的商品评价列表。

[0085] 在该实施例中,当商品销售渠道类型为线上销售时,在用户扫描商品包装上预设标识码之后,发送预设标识码对应的商品评价列表至终端的过程具体为:首先获取与该扫描终端绑定的线上商城帐号,然后跳转至该线上商城帐号购买该商品的订单评价页面,将订单评价页面发送至用户终端,实现了用户直接对于线上购买的订单进行评价,避免了再次进行商城登录后找到订单评价页面进行评价,提高了线上商城评价的便利性。对于线下销售,在用户扫描预设标识码之后,直接将预先设定好的评价列表发送至用户手机终端,进行商品评价,使得线下商家及时收到用户评价,若存在某些方面的差评,及时进行处理,提

高了用户满意度。

[0086] 在上述任一实施例中,优选地,处理器604还用于执行计算机程序以:统计预设时间段内的商品评价信息,将商品评价信息进行分类整理;获取正面商品评价信息和/或负面商品评价信息;和/或获取每个预设商品评价维度的评价信息;对正面商品评价信息和/或负面商品评价信息和/或每个预设商品评价维度的评价信息进行排序,获取排序信息。

[0087] 在该实施例中,统计预设时间段内的商品评价信息,对其进行分类,可以按照正面商品评价和负面商品评价进行分类;可以按照不同评价维度进行分类,如分别按照物流满意度、商品符合度、商品品质等评价维度分类;再将分类后的评价信息进行排序,使得商城或商家的管理人员了解商品状况,如对于商品品质的评价信息中,某一商品品质的差评或投诉最多,说明该商品的质量问题为普遍存在问题,那么将此问题上报处理,从源头对此问题进行处理,从而提升商品销售的质量。

[0088] 在上述任一实施例中,优选地,处理器604还用于执行计算机程序以:根据商品评价信息发送预设商品优惠券至终端。

[0089] 在该实施例中,在用户对商品进行评价后,商城或商家接收到用户的评价信息,发送预设的优惠券给用户终端,如此,提高了用户对商品评价的积极性,商城或商家通过优惠券将用户引流至自己的商城或线下商店,提升了商城或商家的销售额。

[0090] 在本说明书的描述中,术语“一个实施例”、“一些实施例”、“具体实施例”等的描述意指结合该实施例或示例描述的具体特征、结构、材料或特点包含于本发明的至少一个实施例或示例中。在本说明书中,对上述术语的示意性表述不一定指的是相同的实施例或示例。而且,描述的具体特征、结构、材料或特点可以在任何的一个或多个实施例或示例中以合适的方式结合。

[0091] 以上所述仅为本发明的优选实施例而已,并不用于限制本发明,对于本领域的技术人员来说,本发明可以有各种更改和变化。凡在本发明的精神和原则之内,所作的任何修改、等同替换、改进等,均应包含在本发明的保护范围之内。

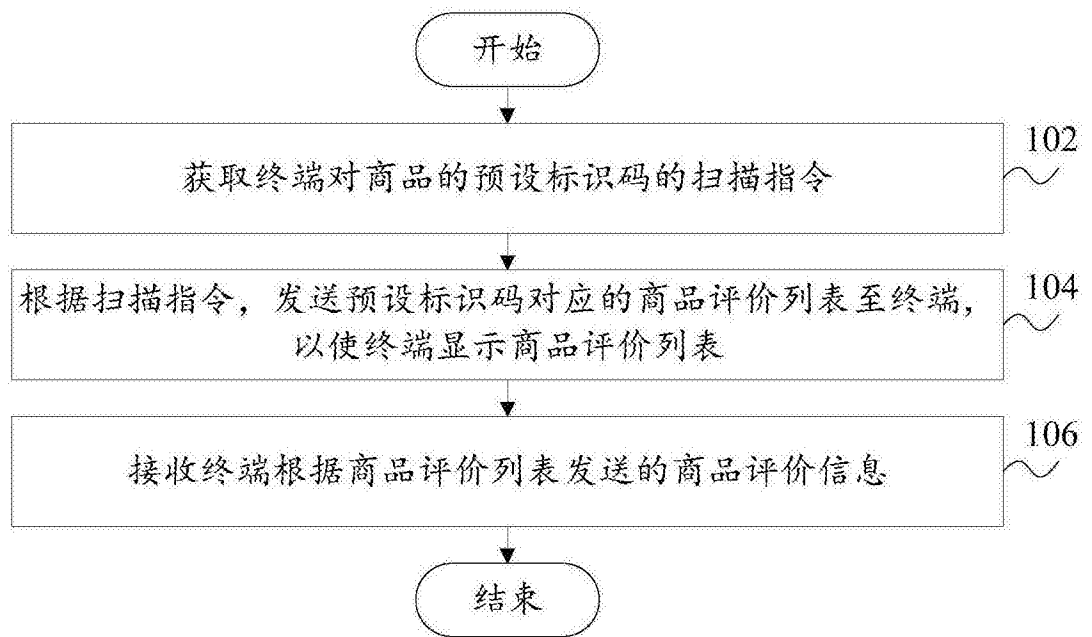


图1

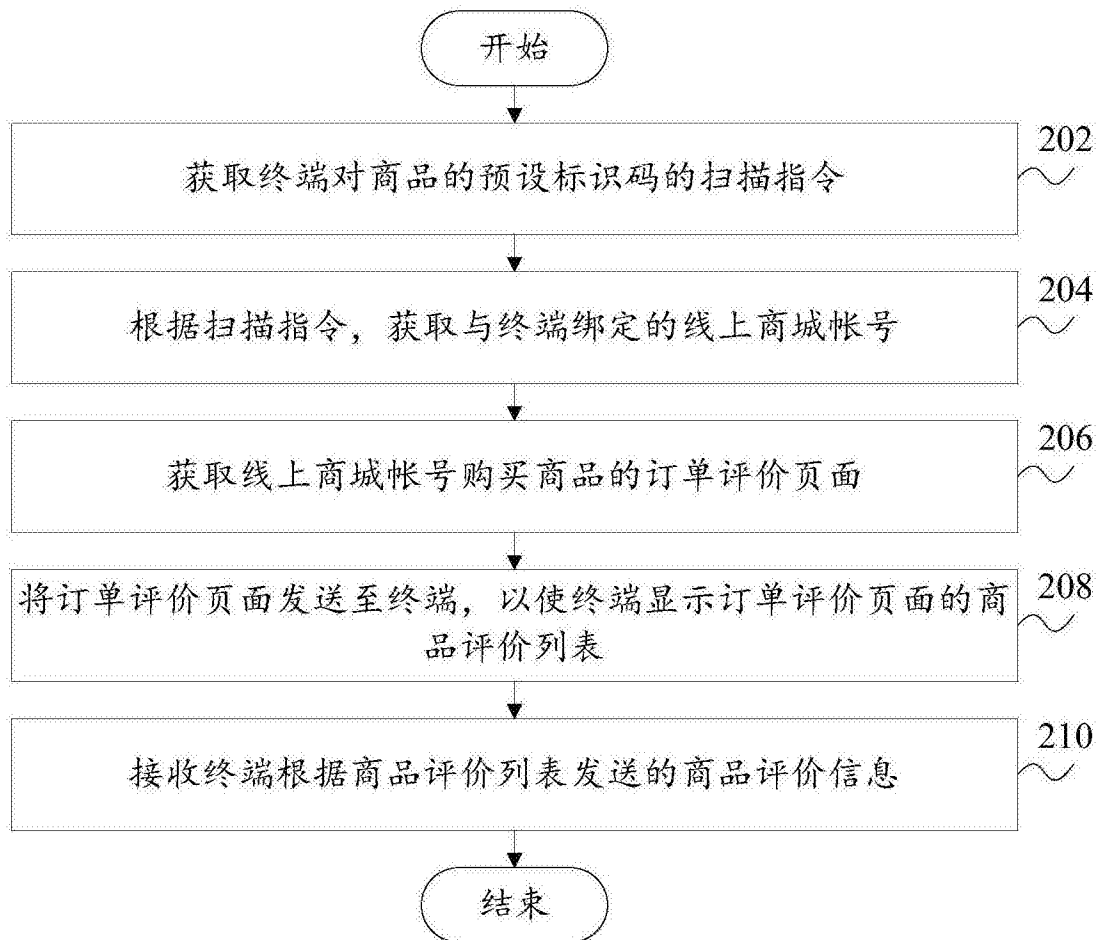


图2

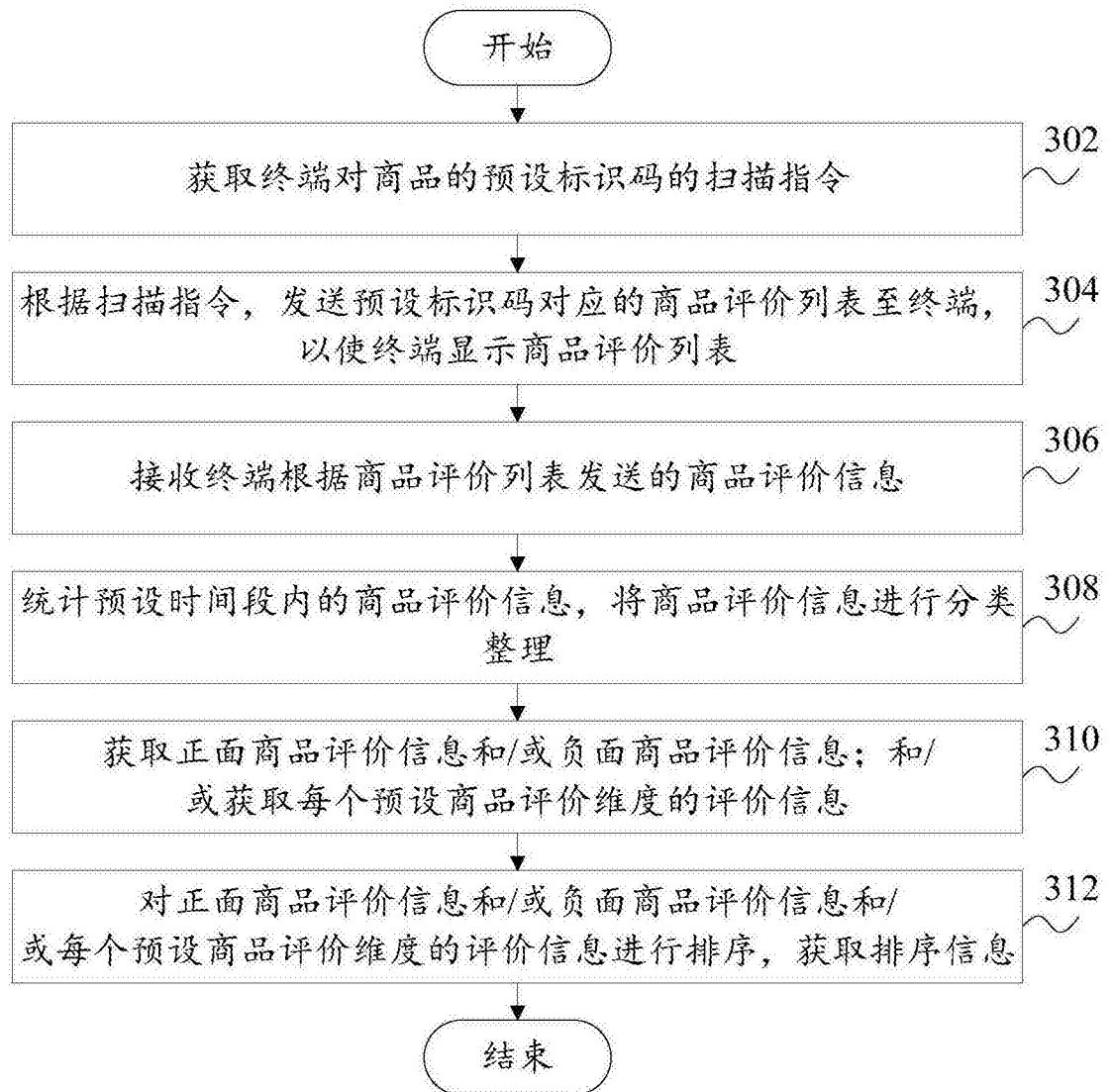


图3

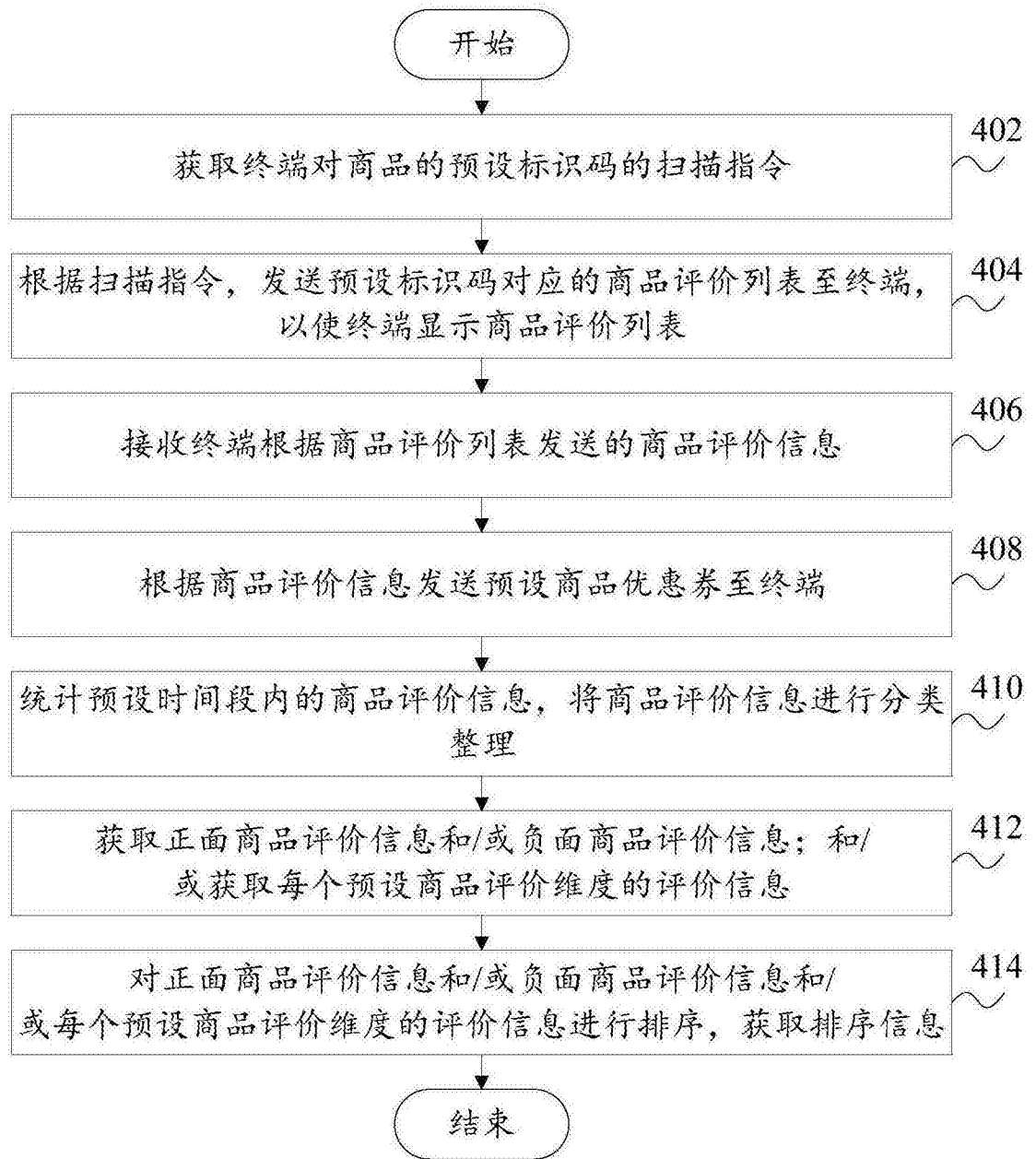


图4

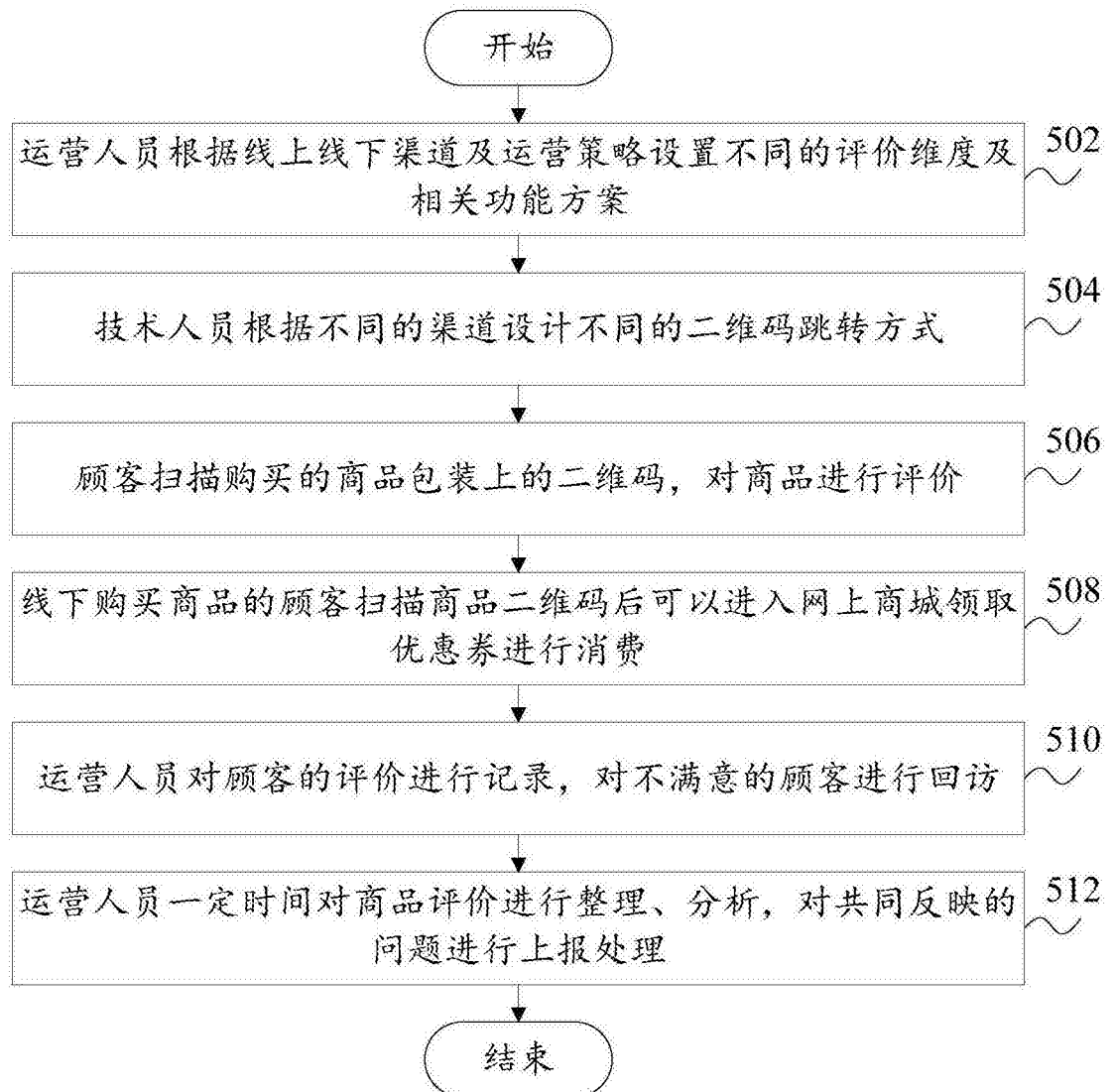


图5

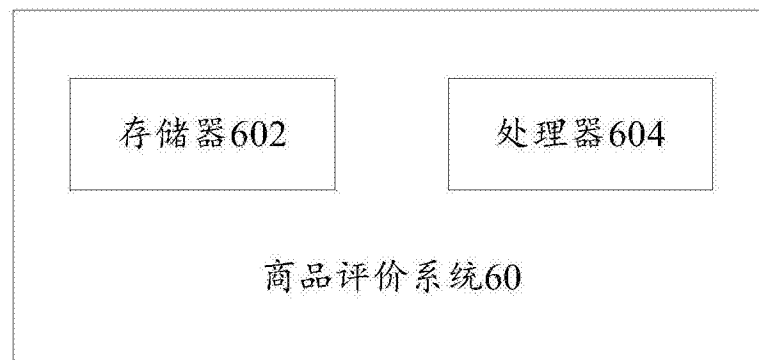


图6