(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
2026 年 9 月 3 日 (03.09.2026)

WIPO | PCT

(10) 国际公布号
WO 2026/178997 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 30/015 (2023.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2025/097623

(22) 国际申请日: 2025 年 5 月 28 日 (28.05.2025)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
202510215192.6 2025年2月26日 (26.02.2025) CN

(71) 申请人: 无限星途科技私人有限公司 (X STAR TECHNOLOGY PTE. LTD.) [SG/SG]; 新加坡, 新达城1号楼, 37-03, 淡马锡林荫道7号 038987 (SG)。

(72) 发明人: 刘健健 (LIU, Jianjian); 中国上海市浦东新区中国(上海)自由贸易试验区浦东大道2123号三层 200135 (CN)。 李铭魁 (LI, Mingkui); 中国上海市浦东新区中国(上海)自由贸易试验区浦东大道2123号三层 200135 (CN)。 刘庶 (LIU, Shu); 中国上海市浦东新区中国(上海)自由贸易试验区浦东大道2123号三层 200135 (CN)。 唐守旭 (TANG, Shouxu); 中国上海市浦东新区中国(上海)自由贸易试验区浦东大道2123号三层 200135 (CN)。 张磊 (ZHANG, Lei); 中国上海市浦东新区中国(上海)自由贸易试验区浦东大道2123号三层 200135 (CN)。 吕舒瑶 (LV, Shuyao); 中国上海市浦东新区中国(上海)自由贸易试验区浦东大道2123号三层 200135 (CN)。

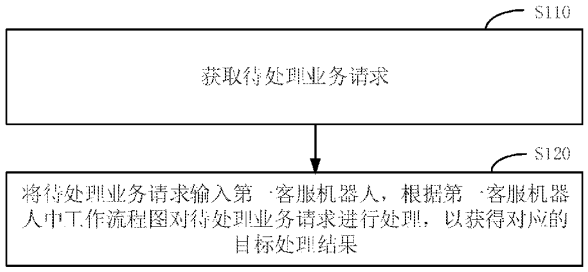
(74) 代理人: 北京品源专利代理有限公司 (BEYOND ATTORNEYS AT LAW); 中国北京市海淀区莲花池东路39号西金大厦6层 100036 (CN)。

(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, CV, CZ, DE, DJ, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IQ, IR, IS, IT, JM, JO, JP, KE, KG, KH, KN, KP, KR, KW, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LU, LY, MA, MD, MG, MK, MN, MU, 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, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG, US, UY, UZ, VC, VN, WS, 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, CV, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ, NA, RW, SC, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), 欧亚 (AM, AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), 欧洲 (AL, AT, BE,

(54) **Title:** SERVICE REQUEST PROCESSING METHOD AND APPARATUS, AND DEVICE AND MEDIUM

(54) **发明名称:** 业务请求处理方法、装置、设备及介质



S110 Acquire a service request to be processed
S120 Input said service request into a first customer service robot, and on the basis of a workflow diagram in the first customer service robot, process said service request, so as to obtain a corresponding target processing result

图 1

(57) **Abstract:** A service request processing method and apparatus, and a device and a medium. The method comprises: acquiring a service request to be processed; and inputting said service request into a first customer service robot, and on the basis of a workflow diagram in the first customer service robot, processing said service request, so as to obtain a corresponding target processing result, wherein the workflow diagram comprises a first number of nodes, and the first number of nodes are obtained by means of performing classification according to service functions.

(57) **摘要:** 一种业务请求处理方法、装置、设备及介质，其中，该方法包括：获取待处理业务请求；将所述待处理业务请求输入第一客服机器人，根据所述第一客服机器人中工作流程图对所述待处理业务请求进行处理，以获得对应的目标处理结果；其中，所述工作流程图包括第一数量的节点；所述第一数量的节点依据业务功能进行分类得到。

WO 2026/178997 A1

[见续页]

BG, CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU, IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, ME, 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))。