



项目概览

02 / 15

深墨绿 #004046

浅沙金 #D4AF78

米白浅灰 #F2F0EB

项目定位

- ✓ 香港首个**配送+安装一条龙**家居服务平台
- ✓ 覆盖 **8 大品类** (家具/灯具/卫浴/厨房/家电/智能/门窗/软装)
- ✓ 全港覆盖 (港岛/九龙/新界/离岛)
- ✓ **动态报价引擎**解决"价格不透明"核心痛点

市场数据

302.7
万

住宅单位

600-
900万

年订单量

24-72
亿

市场规模(HKD/年)

<10%

平台化渗透率

运营主体

项目名称

香港配送+安装互联网平台 (HKDIP)

运营主体

织布鸟智能家居科技有限公司 (WELYT)

品牌

织布鸟 WEAVELY

Slogan

用心编织你的理想家居



文档结构

文档	简称	编号	定位
人机协作指南	PMG	DOC-A01	AI协作入口
项目管理制度	PJM	DOC-A05	管理总纲
战略级需求	RQD-S	DOC-A02-S	市场/模式
业务级需求	RQD-B	DOC-A02-B	服务需求
执行级需求	RQD-O	DOC-A02-O	阶段/功能
术语表	GLY	DOC-A03	术语统一
工作日志	WLG	DOC-A04	沟通记录

服务文档

文档	简称	编号	状态
报价服务设计	QSV-D	DOC-P31-D	设计完成
报价模型设计	QMD	DOC-P32	设计完成
CPT服务设计	CPT-D	DOC-P41-D	设计完成
技术规划	TND-P	DOC-D00-P	规划中
系统架构设计	D01	—	待编写
报价引擎方案	D02	—	待编写
楼宇数据库设计	D03	—	待编写

文档管理规范

- ✓ 所有子目录 **README.md** 仅作目录索引，主内容独立文件 | ✓ 所有流程图统一使用 **Mermaid** 语法 | ✓ 术语简写 **3-5 字符**，禁止 1 字符 | ✓ 所有引用使用 **相对路径** | ✓ Git 版本管理 (Gitee)，main/dev/feature 分支策略



QSV 报价服务

- ▶ **定位：**定价引擎，多维动态报价
- ▶ **核心能力：**8 大类参数、32 项因子
- ▶ 基础费率 × 楼宇系数 × 区域系数 × 时段系数 × 复杂度系数 + 附加费
- ▶ 全透明报价明细展示，封顶价机制
- ▶ 规则引擎先行，数据积累后引入 ML 优化

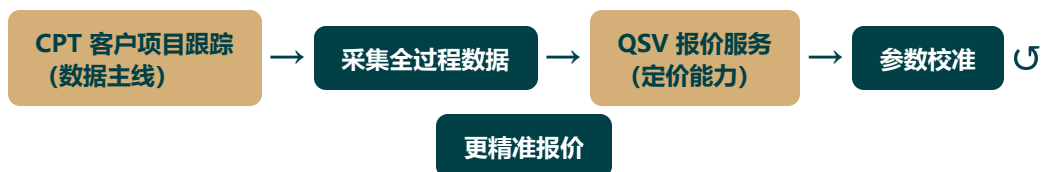


CPT 客户项目跟踪服务

- ▶ **定位：**全生命周期信息采集（数据主线）
- ▶ **核心能力：**8 阶段生命周期 + 8 类客户跟踪池
- ▶ 主动信息引导（渠道多/维度多/交叉对比多）
- ▶ 7 类采集物（照片/视频/录音/截图/扫码/表单/GPS）
- ▶ 采集数据反哺 QSV 参数校准，形成数据闭环



服务协同关系



CPT 为数据主线，采集全过程数据反哺 QSV 校准，形成闭环



动作	简称	含义
终止	END	项目永久结束
回退	BACK	回指定阶段重做
暂停	PAUSE	等待条件恢复
转人工	ESC	人工介入
入异常池	EXCP	专项跟踪
转策略	HANDOFF	转跟踪策略池

等级	时效	场景
P0 紧急	30 min	客诉/纠纷/丢失
P1 高	2 h	安装失败/延误
P2 中	24 h	无法联系/流失
P3 低	72 h	重复/信息不全



客户跟踪策略（8 类跟踪池）

06 / 15

💡 核心原则

尽量（渠道尽可能多、信息维度尽可能多、交叉对比尽可能多）获取相关的所有业务信息，尤其是差异化的业务维度



流失客户池

流失原因+再成交
7/30/90d 回访



成功客户池

成本效能+复购
30/90/180d



问题客户池

服务修复+挽回
7d闭环+30d复核



推荐客户池

推荐激励+裂变
月度跟踪



高价值客户池

终身价值最大化
季度跟踪



季节性需求池

周期复购+预防
季节前30d



休眠客户池

唤醒+回访
季度唤醒



竞品对比池

价格优势+转化
30d复盘

🔄 跟踪池联动闭环

流失客户池



7/30/90d 回访



再成交



成功客户池



季度回访



复购



推荐客户池



推荐激励



新客入站



7 类采集物体系（真实、直接、低干扰）



照片

真实直观、信息密度高
现场条件/产品/损坏/
验收



视频

动态过程、全景视角
安装过程/房屋内部/验
收



录音

保留原始沟通
议价/客诉/回访



截图

数字证据、可追溯
线索来源/报价反馈/晒
单



扫码

自动识别、零录入
产品条码/物流单号/签
到



结构化表单

标准化、低干扰
需求确认/验收清单/问
卷



GPS+时间戳

客观不可篡改
打卡/签收/到场



设计原则

优先多媒体替代文字
降低信息干扰与沟通
成本



L2 现场条件重点采集物

- ▶ 安装位置照片
- ▶ 起居室门框尺寸照片（带卷尺）
- ▶ 房门宽度照片
- ▶ 电表位置照片
- ▶ 电梯间照片（含内部尺寸）
- ▶ 楼梯间照片
- ▶ 停车位置照片
- ▶ 物业管理处照片
- ▶ 施工许可样板照片



交叉对比矩阵（差异化核心）

对比 A	对比 B	输出
预估工时	实际工时	工时偏差率
预判复杂度	现场复杂度	系数校准
楼宇库信息	师傅核实	楼宇库更新
客户报价	竞品报价	定价调整
历史报价	当前报价	价格漂移
期望时段	实际时段	SLA优化



报价公式

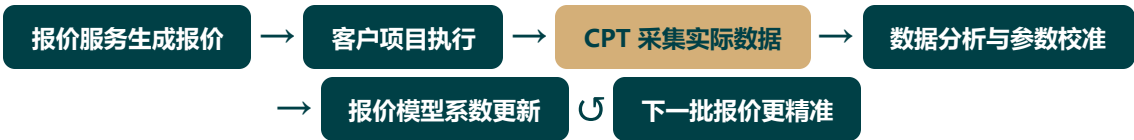
基础费率 × 楼宇系数 × 区域系数
× 时段系数 × 复杂度系数 × 师傅等
级系数
+ 附加费 (特殊作业/加急/拆旧)

- ✓ 全透明：下单前完整明细展示
- ✓ 封顶价：每项服务设封顶价
- ✓ 加价险：提供加价险选项
- ✓ 动态调整：8 大类参数实时计算

8 大品类 × 6 大参数

品类	编号	优先级
家具 (床/沙发/桌椅)	C01	P0
灯具 (吊灯/吸顶灯)	C02	P0
卫浴 (花洒/马桶)	C03	P0
厨房 (橱柜/油烟机)	C04	P1
家电 (冰箱/洗衣机)	C05	P1
智能设备 (智能锁)	C06	P1
门窗 (窗帘/门)	C07	P2
软装 (挂画/地毯)	C08	P2

数据闭环校准





🏆 口碑营销三重壁垒 — 平台最关键竞争壁垒



数据壁垒：全行业最完整客户项目数据（8品类 × 6楼宇 × 6场景），CPT 全生命周期采集 + 交叉对比矩阵



信任壁垒：全流程透明 + 零增项承诺 + 师傅个人品牌，客户可验证每一项承诺（信任可证伪）



网络壁垒：屋苑社群裂变 + 老带新闭环，楼宇聚类 + 推荐客户池 + 双向激励

📅 6 大策略

- ▶ 服务透明化
- ▶ NPS 驱动推荐
- ▶ 师傅个人品牌
- ▶ 案例内容化
- ▶ 社群裂变
- ▶ B 端背书

🎁 激励机制

- ▶ 验收→推荐（NPS 9-10）
- ▶ 验收→复购（NPS 7-8）
- ▶ 复购→推荐升级
- ▶ 双向激励 HKD 50-200
- ▶ 流失→90d 唤醒

🌟 信任徽章

- ▶ 零增项（L6 增项记录）
- ▶ 准时服务（SLA 100%）
- ▶ 高满意度（≥4.5）
- ▶ 回头客（复购≥2次）
- ▶ 推荐达人（≥3次转介）



1

筹备期

1-3 月

楼宇数据库
招募师傅 50-100人
MVP 报价引擎
覆盖 5 大核心品类

2

试运营

3-6 月

日均 50-100 单
价格反馈
师傅培训体系
成交率 >70%

3

扩张期

6-12 月

扩展新界/离岛
品类增至 15+
日均 500 单
复购率 >30%

4

成熟期

12-24 月

全港覆盖
全品类
C2C 过渡
日均 2000+ 单

当前里程碑（筹备期前期）

任务	角色	优先级	状态	任务	角色	优先级	状态
市场调研与报价模型设计	BO/TL	P0	已完成	启动团队组建与资源对接	SPO	P1	待启动
梳理业务场景与销售物料	BO/ML	P0	进行中	楼宇数据库原型	TL	P1	待启动
建立项目管理制度与文档体系	DT	P0	已完成	首批师傅招募启动	OL	P1	待启动



客户 (CST)

- ▶ 透明报价明细
- ▶ 订单状态跟踪
- ▶ 验收逐项确认
- ▶ 结构化回访问卷
- ▶ 加价险选项
- ▶ 复购入口

师傅 (WKR)

- ▶ 接单后推送采集清单
- ▶ 安装过程拍照打卡
- ▶ 完工服务报告
- ▶ 现场核实楼宇信息
- ▶ 收入明细与抽成
- ▶ 异常上报通道

配送员 (DLV)

- ▶ 配送节点扫码打卡
- ▶ 异常即时上报
- ▶ 签收状态同步

平台运营 (OPR)

- ▶ 信息完整性校验
- ▶ 异常自动预警
- ▶ 全流程监控看板
- ▶ 报价参数审批

合作方 (PRT)

- ▶ B端订单批量导入
- ▶ 订单状态批量同步
- ▶ 产品参数批量导入
- ▶ 月度对账报表

功能组 (7组)

- ▶ QTE 报价 / ORD 订单
- ▶ DSP 派单 / TRK 跟踪
- ▶ ACC 验收 / FUP 回访
- ▶ PAY 结算



团队角色与 RACI 矩阵

SPO 项目发起人

战略决策、资源投入、关键合作拍板

BO 业务负责人

业务模式、场景落地、报价校准

PO 产品负责人

平台设计、需求管理、路线图

TL 技术负责人

架构选型、技术实现、API对接

OL 运营负责人

师傅招募培训、SOP、质检

ML 市场负责人

内容矩阵、社交媒体、推广

FL 财务/法务

商业登记、保险、合同、合规

DT 听写 (AI)

文档编写助手，辅助建议权

职责	SPO	BO	PO	TL	OL	ML	FL
战略方向	A/R	C	C	C	C	C	C
业务模式与报价	A	R	C	C	C	I	C
平台产品设计	I	C	R	C	C	I	I
系统架构与开发	I	I	C	R	I	I	I
师傅招募与培训	I	C	I	I	R	I	C
合同/合规	A	C	I	I	C	I	R

A=决策审批 R=负责执行 C=咨询 I=知会



📁 项目执行风险 (PJM)

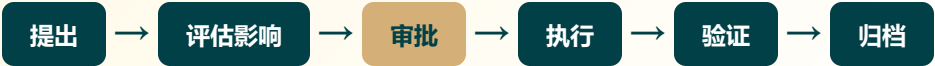
风险	应对策略	角色
数据安全 (客户/师傅信息泄露)	权限管控, AI不外泄敏感数据	TL
法规风险 (行业监管趋严)	主动合规, 合同规范, 保险完备	FL
交付风险 (服务质量不达标)	师傅分层、质检体系、客户评价	OL

📁 业务运营风险 (RQD-B)

风险	概率	应对策略
定价风险 (报价过高/过低)	高	A/B测试, 动态调整
师傅供给 (技工短缺)	中	内地劳务合作, 收入保障
竞争风险 (低价抢市场)	中	价格透明+品质+口碑壁垒
楼宇信息 (数据不准)	中	师傅上门核实反馈



变更管理流程



报价参数调整→SPO+BO | 跟踪流程调整→SPO+OL | 技术架构变更→TL+SPO | 文档规范变更→DT



人类

职责：业务决策、方向把控、最终审批

权限：最高决策权

DT 听写

职责：文档撰写、信息检索、方案起草

权限：辅助建议权

CA 代码助手

职责：代码编写、审查、调试

权限：辅助建议权

RA 调研助手

职责：市场调研、竞品分析

权限：辅助建议权

协作原则

1. **辅助不替代：**AI 产出为草案，人类做最终决策
2. **可追溯：**AI 参与的工作记入 WLG（工作日志）
3. **边界清晰：**AI 不得擅自变更核心业务内容
4. **保密优先：**AI 不得外泄客户/师傅/商业机密

AI 行为规则

- ▶ 使用相对路径
- ▶ 使用 GLY 术语缩写
- ▶ 文档变更后自动创建工作日志
- ▶ 不确定信息须标注
- ▶ 流程图统一 Mermaid
- ▶ 禁止外泄敏感信息
- ▶ 禁止擅自修改报价参数
- ▶ 禁止忽略用户明确指令
- ▶ 禁止未确认的破坏性操作



下一步计划

15 / 15

🔥 近期重点 (P0)

- ▶ 启动团队组建与资源对接 (SPO)
- ▶ 楼宇数据库原型设计 (TL)
- ▶ 首批师傅招募启动 (OL)
- ▶ 报价引擎技术方案编写 (TL)
- ▶ 客户项目跟踪表数据模型设计 (TL)
- ▶ 各阶段信息采集表单设计 (PO)

📅 中期任务 (P1)

- ▶ 异常分支处理 SOP (含 SLA 升级)
- ▶ 多策略客户跟踪池设计 (8 类池)
- ▶ 交叉对比矩阵自动化分析引擎
- ▶ 口碑营销数据支撑模块 (NPS/推荐/案例库)
- ▶ 价格 A/B 测试机制
- ▶ B 端后台与 API 对接方案

🎯 核心目标

5

筹备期品类

50-100

首批师傅

80%

港岛/九龙住宅覆盖

MVP

报价引擎上线