

现场工作登记表（Field Work Registration Form - CPT-F）

文档编号：DOC-P41-F / **CPT-F**
版本：V1.0
创建日期：2026-08-05
维护人：OL / DT
关联文档：[CPT-D 客户项目跟踪服务设计 §4.1](#)、[RQD-B 业务级需求 §2](#)

一、文档定位

1.1 用途

本文件是客户项目跟踪服务的**现场信息采集执行工具**，将 CPT-D §4.1 各阶段采集清单转化为可操作的电子表格表单，供各干系方在现场作业时按阶段、按角色填写。

1.2 设计原则

原则	说明
极简零录入	能用照片/视频/扫码/GPS 替代的字段，禁止要求手填文字
分阶段分表	L1-L8 每阶段独立登记表，按作业进度逐张启用
分干系方	每个字段标注采集方，各角色只填自己负责的字段
全覆盖采集物	7 类采集物（照片/视频/录音/截图/扫码/表单/GPS）全覆盖
系统自动提取	结构化字段由系统从多媒体采集物中自动提取，减少人工录入
完整可追溯	每条记录关联项目 ID + 阶段 + 时间戳 + 采集人

1.3 字段编码规则

[阶段]-[维度组]-[序号]

段	含义	示例
阶段	L1-L8 + GN（通用）+ EX（异常）	L2
维度组	2-3 字母缩写	PRD（产品）/ ADR（地址）/ TME（时段）
序号	3 位数字	001

示例： L2-PRD-001 = L2 阶段-产品维度-第 1 个字段

1.4 采集方代码

代码	干系方	采集场景
CUS	客户	下单前、验收、回访
WOR	师傅	上门安装、现场核实
DLV	配送员	配送、签收
OPS	平台运营	全流程监控、异常干预
SYS	系统	自动生成、自动提取

1.5 采集物类型代码

代码	类型	录入方式
	照片	拍照上传
	视频	录像上传
	录音	授权录音
	截图	屏幕截图
	扫码	条码/二维码扫描
	结构化表单	勾选/下拉/短文本
	GPS+时间戳	系统自动

1.6 必填规则

标记	含义
★	必填（缺失则阶段无法流转）
☆	条件必填（满足触发条件时必填）
○	选填（有则填，无则空）

二、通用信息登记表（GN — 每项目一份）

每个客户项目创建时自动生成，贯穿全生命周期。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
GN-BAS-001	客户项目 ID	文本	SYS		★	系统自动生成，格式 CP-YYYYMMDD-NNN	唯一标识
GN-BAS-002	客户姓名	文本	CUS		★	2-20 字符	—
GN-BAS-003	联系电话	文本	CUS		★	香港 8 位号码 / +852 前缀	—
GN-BAS-004	WhatsApp 账号	文本	CUS		○	同电话或独立号码	香港主流沟通渠道
GN-BAS-005	客户类型	枚举	CUS		★	C端/B端	—
GN-BAS-006	所属区域	枚举	CUS		★	港岛/九龙/新界/离岛	—
GN-BAS-007	项目状态	枚举	SYS		★	L1-L8 / 异常 / 完成	系统自动更新
GN-BAS-008	创建时间	时间戳	SYS		★	YYYY-MM-DD HH:MM	—
GN-BAS-009	负责运营	文本	SYS		★	运营人员工号	—
GN-BAS-010	沟通偏好	枚举	CUS		★	WhatsApp/电话/邮件	触达渠道优先级

三、L1 线索获取登记表

触发：客户从任一场景触达。采集方：运营（OPS）为主，客户（CUS）协助。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L1-SRC-001	线索编号	文本	SYS		★	LD-YYYYMMDD-NNN	自动生成
L1-SRC-002	触达场景	枚举	OPS		★	S01-S06 (见 CPT-D §4.1)	6 大获客场景
L1-SRC-003	触达渠道	枚举	OPS		★	WhatsApp/FB/IG/官网/推荐/线下	—
L1-SRC-004	触达时间	时间戳	SYS		★	自动记录	—
L1-SRC-005	来源页面/广告	—	OPS		☆	S01/S02 场景必填	渠道截图含 UTM
L1-SRC-006	客户初步需求	文本	CUS		★	10-200 字	简述需求
L1-SRC-007	咨询记录	—	CUS		★	WhatsApp/FB/IG 咨询截图	原始沟通证据
L1-SRC-008	UTM 参数	结构化	SYS		☆	S01/S02 自动解析	渠道效果分析
L1-SRC-009	推荐人 ID	文本	CUS		☆	推荐场景必填	推荐裂变追踪
L1-SRC-010	线索去重标记	枚举	SYS		★	新线索/重复合并	N 天内同客户

四、L2 需求确认登记表

触发：运营联系客户。采集方：客户（CUS）填写产品与现场信息，运营（OPS）校验。

4.1 产品信息 (L2-PRD)

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L2-PRD-001	品类	枚举	CUS		★	8 大品类之一	灯具/卫浴/家具/门窗/家电/窗帘/锁具/其他
L2-PRD-002	品牌	文本	CUS		○	—	—
L2-PRD-003	型号	文本	CUS		○	—	—
L2-PRD-004	尺寸（长×宽×高）	结构化	CUS		★	带卷尺产品照片	替代手填，自动识别
L2-PRD-005	重量	数值	CUS		☆	包装标签照片	自动 OCR
L2-PRD-006	材质	枚举	CUS		○	木材/金属/玻璃/布艺/混合	—
L2-PRD-007	特殊参数	文本	CUS		☆	如灯具瓦数/接口类型	—
L2-PRD-008	产品购买凭证	—	CUS		☆	购买截图/订单截图	—
L2-PRD-009	产品链接	URL	CUS		○	电商链接	—
L2-PRD-010	产品条码	条码	CUS		☆	扫描包装条码	零录入自动识别
L2-PRD-011	产品实物照片	—	CUS		★	多角度（正面/侧面/底部）	—
L2-PRD-012	包装规格说明书	—	CUS		☆	规格页照片	自动 OCR 提取参数

4.2 地址与楼宇信息 (L2-ADR)

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L2-ADR-001	详细地址	文本	CUS		★	香港地址格式	街/号/楼/室
L2-ADR-002	地址定位	坐标	SYS		★	GPS 自动定位	—
L2-ADR-003	区域	枚举	SYS		★	自动从定位提取	港岛/九龙/新界/离岛
L2-ADR-004	楼宇类型	枚举	CUS		★	唐楼/单幢式/屋苑/公屋/村屋	影响 BLCF 系数
L2-ADR-005	楼层	数值	CUS		★	1-70	—
L2-ADR-006	电梯配置	枚举	CUS		★	有/无/货梯专用	无电梯影响搬运费
L2-ADR-007	楼宇入口照片	—	CUS		★	含楼宇名称标牌	楼宇核实
L2-ADR-008	大堂指示牌照片	—	CUS		☆	有物业管理时必须填	—
L2-ADR-009	楼层平面图	—	CUS		○	如有	搬运路径规划

4.3 时段需求 (L2-TME)

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L2-TME-001	期望服务日期	日期	CUS		★	YYYY-MM-DD	—
L2-TME-002	期望时段	枚举	CUS		★	上午/下午/傍晚/全天	—
L2-TME-003	紧急程度	枚举	CUS		★	普通/加急/紧急	影响时段系数
L2-TME-004	是否节假日	枚举	SYS		★	自动比对香港公众假期	时段系数校准
L2-TME-005	备选时段	结构化	CUS		○	1-2 个备选	—

4.4 现场条件 (L2-SIT)

核心差异化采集模块——以下照片类字段均带卷尺同框拍摄，替代文字描述。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L2-SIT-001	安装位置照片	—	CUS		★	目标安装墙面/天花板	—
L2-SIT-002	起居室门框尺寸照片	—	CUS		★	带卷尺，含宽度+高度	大件进场判断
L2-SIT-003	房门宽度照片	—	CUS		★	带卷尺	—
L2-SIT-004	电表位置照片	—	CUS		☆	电气类安装必填	前置条件确认
L2-SIT-005	电梯间照片	—	CUS		☆	有电梯时必填，含内部尺寸	大件运输判断
L2-SIT-006	楼梯间照片	—	CUS		☆	无电梯时必填	搬运难度评估
L2-SIT-007	停车位置照片	—	CUS		☆	有车客户必填	配送卸货条件
L2-SIT-008	物业管理处照片	—	CUS		☆	有物业时必填	施工许可预判
L2-SIT-009	施工许可样板照片	—	CUS		☆	物业要求许可时必填	合规预判
L2-SIT-010	拆旧物品照片	—	CUS		☆	有拆旧需求时必填	拆旧工作量评估
L2-SIT-011	高空作业环境照片	—	CUS		☆	涉及高空时必填	安全评估
L2-SIT-012	拆旧需求	枚举	CUS		★	无/有（描述）	—
L2-SIT-013	高空作业需求	枚举	CUS		★	无/有（描述高度）	—
L2-SIT-014	停车条件	枚举	CUS		★	路边/停车场/禁止	—
L2-SIT-015	物业管理限制	文本	CUS		☆	施工时段/许可要求	—

4.5 客户画像（L2-CUS）

遵守香港 PDPO 隐私法规，客户主动勾选，非强制采集。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L2-CUS-001	家庭结构	枚举	CUS		○	人数/年龄段/是否有老人小孩	时段偏好/安全
L2-CUS-002	房屋性质	枚举	CUS		○	自住/出租/新房/二手房	复购预测
L2-CUS-003	社交影响力	枚举	CUS		○	普通/社群活跃/KOL	推荐价值评估

4.6 香港本地场景（L2-HKG）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L2-HKG-001	装修旺季标记	枚举	SYS		★	春秋旺季自动标记	资源调配
L2-HKG-002	物业施工许可要求	枚举	CUS		★	不需要/需要	时效预估

五、L3 报价生成登记表

触发：需求确认完成。采集方：系统（SYS）自动生成，运营（OPS）记录反馈。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L3-QTE-001	报价编号	文本	SYS		★	QT-YYYYMMDD-NNN	自动生成
L3-QTE-002	基础人工费	数值	SYS		★	自动计算	BLBR = 品类费率×工时
L3-QTE-003	楼宇系数	数值	SYS		★	自动匹配 BLCF	—
L3-QTE-004	复杂度系数	数值	SYS		★	自动判定	—
L3-QTE-005	时段系数	数值	SYS		★	自动匹配	—
L3-QTE-006	供需系数	数值	SYS		★	自动匹配	—
L3-QTE-007	附加费明细	结构化	SYS		☆	拆旧/高空/加急等	—
L3-QTE-008	封顶价（CPRC）	数值	SYS		★	品类封顶价	透明保障
L3-QTE-009	报价总额	数值	SYS		★	全参数分解合计	—
L3-QTE-010	报价单 PDF	文档	SYS		★	系统自动生成截图	客户可见
L3-QTE-011	客户反馈	枚举	OPS		★	接受/拒绝/议价	—
L3-QTE-012	拒绝原因	枚举	OPS		☆	拒绝时必填	价格/时段/竞品/其他
L3-QTE-013	议价沟通记录	—	OPS	/	☆	议价时必填	WhatsApp 截图/电话录音
L3-QTE-014	竞品报价截图	—	CUS		○	客户主动提供	竞品对比池
L3-QTE-015	报价有效期	日期	SYS		★	7 天有效	—

六、L4 签约下单登记表

触发：客户确认报价。采集方：系统（SYS）自动生成，客户（CUS）确认。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L4-ORD-001	订单号	文本	SYS		★	OD-YYYYMMDD-NNN	自动生成
L4-ORD-002	确认报价 ID	关联	SYS		★	关联 L3-QTE-001	—
L4-ORD-003	服务日期	日期	CUS		★	确认期望时段	—
L4-ORD-004	服务时段	枚举	CUS		★	确认期望时段	—
L4-ORD-005	订单 PDF	文档	SYS		★	系统自动生成	—
L4-ORD-006	支付方式	枚举	CUS		★	FPS/信用卡/支付宝	—
L4-ORD-007	支付凭证	—	CUS		★	支付成功截图	—
L4-ORD-008	师傅指派	文本	SYS		★	师傅工号	系统自动匹配
L4-ORD-009	师傅等级	枚举	SYS		★	金/银/铜	师傅分层
L4-ORD-010	师傅历史评分	数值	SYS		★	1.0-5.0	—
L4-ORD-011	师傅接单确认	时间戳	WOR		★	师傅点击确认	—
L4-ORD-012	师傅资质证书	—	SYS		☆	系统预存	客户可查看
L4-ORD-013	服务承诺书	文档	SYS		★	系统自动生成	含保障条款

七、L5 配送登记表

触发：订单确认。采集方：配送员（DLV）为主，系统（SYS）跟踪。

7.1 配送信息（L5-DLV）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L5-DLV-001	配送方式	枚举	SYS		★	平台配送/供应商配送/客户自取	—
L5-DLV-002	物流单号	文本	SYS		★	扫描物流条码	零录入
L5-DLV-003	预计到达时间	时间戳	SYS		★	物流系统推送	—
L5-DLV-004	实际到达时间	时间戳	DLV		★	GPS 打卡	—
L5-DLV-005	配送轨迹	结构化	SYS		★	物流系统自动	—
L5-DLV-006	签收状态	枚举	DLV		★	正常签收/异常签收/拒收	—
L5-DLV-007	签收照片	—	DLV		★	含客户/代签人 + 货物	—
L5-DLV-008	外包装照片	—	DLV		★	六面拍照	完好性确认
L5-DLV-009	送达 GPS	坐标	DLV		★	自动记录	—

7.2 配送异常（L5-EXC）

仅在配送异常时启用。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L5-EXC-001	异常类型	枚举	DLV		★	延误/损坏/丢失	—
L5-EXC-002	延误原因	枚举	DLV		☆	延误时必填	交通/天气/仓库/其他
L5-EXC-003	损坏部位照片	—	DLV		☆	损坏时必填	多角度
L5-EXC-004	外包装破损照片	—	DLV		☆	损坏时必填	—
L5-EXC-005	开箱视频	—	DLV		☆	损坏时必填	全程开箱录像
L5-EXC-006	客户沟通记录	—	OPS		☆	异常时必填	截图/录音
L5-EXC-007	处理动作	枚举	OPS		★	BACK→L4/END/继续	—

八、L6 安装执行登记表

触发：配送到达。采集方：师傅（WOR）为主，系统（SYS）自动记录。本表为全流程最核心采集环节。

8.1 执行记录（L6-EXE）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-EXE-001	师傅到场时间	时间戳	WOR		★	GPS 打卡	—

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-EXE-002	到场自拍	—	WOR		★	师傅+楼宇入口同框	到场证据
L6-EXE-003	开始安装时间	时间戳	WOR		★	GPS 打卡	—
L6-EXE-004	结束安装时间	时间戳	WOR		★	GPS 打卡	—
L6-EXE-005	实际工时	数值	SYS		★	自动计算（结束-开始）	反哺 P1 参数
L6-EXE-006	工时偏差率	数值	SYS		★	(实际-预估)/预估	交叉对比矩阵

8.2 现场信息（L6-SIT）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-SIT-001	房屋内部全景视频	—	WOR		★	360° 全景录像	替代文字描述
L6-SIT-002	安装位置特写照片	—	WOR		★	施工前+施工后对比	—
L6-SIT-003	楼宇核实-电梯铭牌	—	WOR		☆	有电梯时必填	载重/尺寸核实
L6-SIT-004	楼宇核实-楼梯实测	—	WOR		☆	无电梯时必填	带卷尺台阶宽度
L6-SIT-005	楼宇核实-门框实测	—	WOR		★	带卷尺	与 L2-SIT-002 交叉对比
L6-SIT-006	实际复杂度评级	枚举	WOR		★	简单/标准/复杂/极复杂	反哺 P5 参数
L6-SIT-007	复杂度评级照片	—	WOR		★	支撑评级的现场照片	评级依据
L6-SIT-008	楼宇库偏差标记	枚举	SYS		★	一致/有偏差	交叉对比矩阵

8.3 服务过程（L6-PRC）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-PRC-001	安装步骤视频	—	WOR		★	分段录像（关键步骤）	过程可追溯
L6-PRC-002	使用工具照片	—	WOR		☆	工具摆列合照	—
L6-PRC-003	遇到问题记录	文本	WOR		☆	有问题时必填	—
L6-PRC-004	问题现场照片/视频	—	WOR		☆	有问题时必填	—
L6-PRC-005	解决方案记录	文本	WOR		☆	有问题时必填	—
L6-PRC-006	完工照片-正面	—	WOR		★	安装成果正面照	—
L6-PRC-007	完工照片-侧面	—	WOR		★	安装成果侧面照	—
L6-PRC-008	完工照片-全景	—	WOR		★	含周边环境	—

8.4 增项记录（L6-ADD）

仅在现场发生增项时启用。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-ADD-001	是否有增项	枚举	WOR		★	无/有	—

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-ADD-002	增项内容	文本	WOR		☆	有增项时必填	—
L6-ADD-003	增项内容照片	—	WOR		☆	有增项时必填	增项前后对比
L6-ADD-004	增项报价	数值	SYS		☆	有增项时必填	调用报价引擎
L6-ADD-005	增项报价单	文档	SYS		☆	PDF 截图	—
L6-ADD-006	客户确认签字	—	CUS		☆	有增项时必填	现场签字照片
L6-ADD-007	增项前后对比照片	—	WOR		☆	有增项时必填	—

8.5 天气场景 (L6-WTH)

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L6-WTH-001	台风信号状态	枚举	SYS		★	1/3/8/9/无	天文台数据
L6-WTH-002	天气影响记录	文本	WOR		☆	异常天气时必填	动态调价复盘

九、L7 验收登记表

触发：安装完成。采集方：客户（CUS）验收，师傅（WOR）记录。

9.1 验收结果 (L7-ACC)

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L7-ACC-001	验收结果	枚举	CUS		★	通过/整改/返工	—
L7-ACC-002	验收清单	结构化	CUS		★	逐项勾选（品类标准清单）	系统自动生成清单
L7-ACC-003	客户签字照片	—	CUS		★	手写签字+日期	验收确认
L7-ACC-004	验收视频	—	WOR		★	逐项检查录像	过程可追溯
L7-ACC-005	完工成果全景照片	—	WOR		★	最终成果全景	—
L7-ACC-006	验收时间	时间戳	SYS		★	自动记录	—
L7-ACC-007	验收 GPS	坐标	CUS		★	客户确认位置	—

9.2 整改记录 (L7-RWK)

仅在验收不通过时启用。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L7-RWK-001	整改项数量	数值	CUS		☆	整改时必填	—

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L7-RWK-002	整改内容描述	文本	CUS		☆	整改时必填	—
L7-RWK-003	整改前照片	—	WOR		☆	整改时必填	—
L7-RWK-004	整改后照片	—	WOR		☆	整改时必填	—
L7-RWK-005	整改过程视频	—	WOR		☆	整改时必填	—
L7-RWK-006	整改耗时	数值	SYS		☆	自动计算	—
L7-RWK-007	二次验收结果	枚举	CUS		☆	通过/仍不通过	—
L7-RWK-008	二次验收签字	—	CUS		☆	整改通过时必填	—

十、L8 售后回访登记表

触发：验收后 N 天。采集方：运营（OPS）回访，客户（CUS）反馈。

10.1 满意度评分（L8-SAT）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L8-SAT-001	回访时间	时间戳	SYS		★	自动记录	—
L8-SAT-002	回访方式	枚举	OPS		★	电话/WhatsApp/在线问卷	—
L8-SAT-003	回访录音	—	OPS		☆	电话回访时必填	授权后录音
L8-SAT-004	价格满意度	数值	CUS		★	1-5 分	—
L8-SAT-005	服务满意度	数值	CUS		★	1-5 分	—
L8-SAT-006	按时度评分	数值	CUS		★	1-5 分	—
L8-SAT-007	整体评分	数值	CUS		★	1-5 分	—
L8-SAT-008	NPS 评分	数值	CUS		★	0-10	口碑核心指标

10.2 客户反馈（L8-FBK）

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L8-FBK-001	文字意见	文本	CUS		○	10-500 字	—
L8-FBK-002	评分截图	—	OPS		★	问卷结果截图	—
L8-FBK-003	投诉记录	文本	OPS		☆	有投诉时必填	—
L8-FBK-004	表扬记录	文本	OPS		○	—	—
L8-FBK-005	社交媒体晒单截图	—	CUS		○	小红书/FB/IG	口碑营销素材
L8-FBK-006	投诉类型	枚举	OPS		☆	有投诉时必填	价格/服务/态度/时效

10.3 复购与推荐 (L8-REP)

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
L8-REP-001	复购意向	枚举	CUS		★	有/无/不确定	—
L8-REP-002	推荐意愿	枚举	CUS		★	愿意/不愿意	对应 NPS
L8-REP-003	推荐人码	文本	CUS		☆	有推荐时必填	裂变追踪
L8-REP-004	客户终身价值 LTV	数值	SYS		★	累计消费+预测复购	客户分级
L8-REP-005	获客成本 CAC	数值	SYS		★	渠道投入/获客数	渠道 ROI
L8-REP-006	客户净利润	数值	SYS		★	订单收入-服务成本	价值评估
L8-REP-007	跟踪池分配	枚举	SYS		★	流失/成功/问题/推荐/高价值/季节性/休眠/竞品	自动分配

十一、异常记录表 (EX — 贯穿全流程)

任一阶段触发异常时启用，独立于阶段登记表。

字段编号	字段名称	数据类型	采集方	采集物	必填	校验规则	说明
EX-001	异常编号	文本	SYS		★	EX-YYYYMMDD-NNN	自动生成
EX-002	关联项目 ID	关联	SYS		★	关联 GN-BAS-001	—
EX-003	发生阶段	枚举	OPS		★	L1-L8	—
EX-004	异常类型	枚举	OPS		★	见 CPT-D §2 异常分支明细 (20 类)	—
EX-005	异常描述	文本	OPS		★	10-500 字	—
EX-006	异常现场照片/视频	—	WOR/CUS		☆	有现场时必填	—
EX-007	异常沟通记录	—	OPS		☆	WhatsApp 截图/电话录音	—
EX-008	SLA 等级	枚举	SYS		★	P0/P1/P2/P3	自动判定
EX-009	处理动作	枚举	OPS		★	END/BACK/PAUSE/ESC/EXCP/HANDOFF	—
EX-010	处理详情	文本	OPS		★	处理过程记录	—
EX-011	处理结果	枚举	OPS		★	已解决/跟进中/升级	—
EX-012	处理时间	时间戳	SYS		★	自动记录	—
EX-013	客户影响评估	枚举	OPS		★	无/轻微/中等/严重	—
EX-014	跟踪池分配	枚举	SYS		☆	流失池/问题池/竞品对比池	自动分配

十二、采集物清单汇总

所有采集物自动关联「项目 ID + 阶段 + 时间戳」，归档至跟踪表。

阶段	照片 	视频 	录音 	截图 	扫码 	表单 	GPS 
----	--	--	--	--	--	--	---

阶段	照片 	视频 	录音 	截图 	扫码 	表单 	GPS 
L1	—	—	—	咨询截图、来源截图	—	需求描述	触达时间
L2	产品照片×3、楼宇入口、门框尺寸、电表位置、电梯间、楼梯间、停车位置、物业处、施工许可、拆旧物品、高空环境	—	—	购买凭证	产品条码	品类/品牌/型号/地址/楼宇/时段	地址定位
L3	—	—	议价录音	报价单、竞品报价	—	反馈/拒绝原因	—
L4	师傅资质证书	—	—	订单、支付凭证、服务承诺书	—	日期/时段/支付方式	师傅接单
L5	签收照片、外包装×6、损坏部位、包装破损	开箱视频	—	沟通记录	物流单号	异常类型/原因	到达时间、送达 GPS
L6	到场自拍、安装位置特写×2、电梯铭牌/楼梯实测、门框实测、复杂度评级、使用工具、问题现场、完工正面/侧面/全景、增项前后	房屋内部全景、安装步骤分段、整改过程	—	—	—	复杂度评级、问题/解决方案	到场/开始/结束时间
L7	客户签字、完工全景、整改前/后	验收视频、整改过程	—	—	—	验收清单、验收结果	验收时间/GPS
L8	—	—	回访录音	评分截图、社交媒体晒单	—	满意度×4、NPS、复购/推荐	回访时间
EX	异常现场	异常现场	沟通录音	沟通记录	—	异常类型/描述/处理	处理时间

十三、使用说明

13.1 分阶段启用规则

阶段	启用条件	启用登记表	主要采集方
L1	客户触达	通用表 + L1 表	OPS
L2	运营联系客户	L2 表（5 个子表）	CUS（主）+ OPS（校验）
L3	需求确认完成	L3 表	SYS（主）+ OPS（反馈）
L4	客户确认报价	L4 表	SYS（主）+ CUS（确认）
L5	订单确认	L5 表（2 个子表）	DLV（主）+ SYS（跟踪）
L6	配送到达	L6 表（5 个子表）	WOR（主）+ SYS（自动）
L7	安装完成	L7 表（2 个子表）	CUS（验收）+ WOR（记录）
L8	验收后 N 天	L8 表（3 个子表）	OPS（回访）+ CUS（反馈）
EX	任一阶段异常	异常表	OPS（主）+ WOR/CUS（协助）

13.2 信息完整性校验门槛

阶段	必填字段数	校验门槛	未达标动作
L1	7	7/7	阻止流转至 L2

阶段	必填字段数	校验门槛	未达标动作
L2	25	≥22	提示补齐后流转
L3	10	10/10	阻止生成报价
L4	11	11/11	阻止下单
L5	9	9/9	阻止签收完成
L6	18	≥15	提示补齐后验收
L7	7	7/7	阻止交付完成
L8	12	≥10	标记不完整回访

13.3 采集物脱敏规范

脱敏类型	处理方式	适用场景
人脸模糊	自动马赛克	师傅自拍、签收照片
门牌遮挡	自动遮挡	楼宇入口、地址照片
个人物品	师傅引导避开	房屋内部视频
联系方式	系统脱敏	截图中的电话/地址

所有脱敏处理遵守香港 PDPO 隐私法规，原始未脱敏数据仅授权运营可查。

十四、字段统计

阶段	子表数	字段总数	必填★	条件☆	选填○	多媒体采集物占比
GN 通用	1	10	10	0	0	10%
L1 线索	1	10	7	3	0	30%
L2 需求确认	6	42	25	14	3	45%
L3 报价	1	15	11	3	1	13%
L4 签约	1	13	13	0	0	23%
L5 配送	2	16	12	4	0	50%
L6 安装	5	28	20	8	0	64%

阶段	子表数	字段总数	必填★	条件☆	选填○	多媒体采集物占比
L7 验收	2	15	10	5	0	53%
L8 回访	3	20	14	3	3	25%
EX 异常	1	14	12	2	0	21%
合计	23	183	134	42	7	34%

L6 安装阶段多媒体采集物占比 64%，是信息采集的核心环节，最大限度用照片/视频替代文字描述。

修订记录

版本	日期	修订人	修订内容
V1.0	2026-08-05	DT	首版创建：8 阶段登记表 + 通用表 + 异常表 = 23 张子表，183 个字段，覆盖 7 类采集物，分 5 类干系方

本文件为 CPT-F（现场工作登记表），设计依据 CPT-D §4.1 各阶段采集清单，AI 协作规则见 PMG。