



维修套路深 “啄”你没商量

海都记者卧底福州啄木鸟家庭维修,发现从岗前培训开始,就着重指导如何“忽悠”客户

海都记者

作为家庭维修行业的知名平台,啄木鸟家庭维修(以下简称“啄木鸟”)近年来却因消费纠纷问题屡被推到聚光灯下。

黑猫投诉平台数据显示,啄木鸟在该平台累计投诉量超过5500条,其中涉及“小病大修”“服务质量差”“胡乱要价”“维修配件以次充好”等问题。去年至今,智慧海都平台也屡屡收到关于啄木鸟的消费投诉。

啄木鸟的价格是否透明?维修师傅如何把“小病”变成“大修”?2025年初,海都记者以求职者身份应聘福州啄木鸟工程师岗位。经过近一个月的“潜伏”,记者发现,从岗前培训阶段起,就着重指导工程师如何“忽悠”客户。



海都记者卧底福州啄木鸟家庭维修

揭秘

高价背后的平台运营模式

记者了解到,啄木鸟平台除了面对消费者收取技术服务费、检测费等,还面对维修师傅进行订单抽成。并且,啄木鸟平台对维修师傅的抽佣比例相当高。具体根据工程师的上月的“上门率、成功率、客单价”而有所不同,但平台抽成均在50%以上。

啄木鸟还以“上门率、成功率、客单价”等指标来约束维修师傅,不达标就会罚款。陈师傅(化名)告诉记者,他每个月基本上能接到八九十单业务,每月约能赚五六千元钱。陈师傅透露,业绩不佳时维修师傅会受到批评。“指标具体要求是,当天的上门服务率要达到60%,月度的订单完成率需达到55%,而客单价则根据个

人情况来设定,平均水平也要在一百多元。”如果上门服务率未达标,就会面临惩罚,“上级领导会扣网点负责人的钱,然后负责人就会相应地扣除我们的工资。”

此外,维修师傅还需要给平台交服务质量保证金。讲师表示,质保金为每单提成的20%,质保金上限为5000元,即累计扣满5000元后不再扣除质保金。抽成高,还要支付一定的质保金。所以,记者了解到,在啄木鸟,维修师傅要维持自身收入,就要将成本转移给消费者,“小病大修、能换不修、收费昂贵”等现象也就越来越多了。维修师傅要想赚钱,只能把更换零配件等维修价格报高。

焦点1 啄木鸟的价格真的透明吗?

“18~50岁,身体健康,有意愿从事维修、清洗行业,踏实肯干……”官方招聘信息表明,成为啄木鸟家庭维修工程师几乎“无门槛”。相关负责人称,收入最高的工程师并不一定是技术最好的,赚钱的关键在于“胆子要大,能说会编”。

2025年初,海都记者以求职者身份应聘啄木鸟工程师岗位。在岗前培训阶段,讲师向学徒们传授平台的规则流程及上门服务过程中的相关事项。

套路一:放弃“上门费”,换取上门机会

“套路”从消费者拨通咨询电话的那一刻起已开始。“联系(客户)的时候要想尽各种办法上门。当用户询问故障收费时,要统一回答:我们需要先上门检测,确定您的维修方式,然

后确定具体故障再报价。”讲师称,若遇到“价格敏感型消费者”,可先在电话中说明“不修不收费”,以此换取上门的机会;若消费者并未询问,工程师也不要主动提及,未促成订单时可收取

30元上门费,避免空手而归。

检测完毕后报价,是上门维修的最关键一环,也是一场心理拉锯战。“在报价时就要给客户多种选择,‘选择’就是给对

方砍价的。展示多种方案,促成订单的成功几率会更高。”讲师解释道,可以给出“维修”和“更换”两种选项,相比之下维修价格较低,客户更有可能接受。

套路二:议价四步走,提高客户接受度

若客户认为最终报价仍超出心理预期,怎么办?对此,讲师介绍了议价四步法则:首先要向客户解释,啄木鸟是全国最大的维修平台,价格都是根据计价器进行的报价,

价格包含技术费、材料费等费用,而且修好之后还有质保90天;若客户不同意,可采取第二步“新用户、老客户”套路,即询问客户是否为第一次使用啄木鸟平台,而不论对方回

答是或否,均可以获得新用户或老客户9折优惠。

若客户仍认为价格太高,工程师可以致电他人,假装尽力“向上申请”,为用户“申请”到7~8折优惠;最后一招为“成本价”,

即向客户说明工程师每个月有3次申请6折扣机会。“吹吧,乱说吧……把客户说开心就行。”讲师表示,经过这样的议价组合拳,客户可能就会欣然接受。

套路三:师傅可修改系统报价

所谓每月3次申请成本价机会,实则并没有限制。“其实就是打6折,成本价只是一个噱头。做过维修的都知道,其实配件的成本并不高。”据讲师所述,啄木鸟的订单配

件成本仅占10%左右,根据品类不同,价格有一定的浮动,像电视、电脑、手机等品类,配件成本约为20%。

实际上,在啄木鸟小程序页面,查看所需维修项目的

收费标准,消费者仅能看到大致收费区间。以洗衣机维修为例,简单维修为98~179元,普通维修为136~616元,中等维修为176~508元。通常情况下,维修人员在系统中输入

故障后要按照计价系统显示的价格报价,并让客户通过平台线上付费。但由于前述议价过程,系统报价后师傅还能通过“申请优惠”的方式修改金额,有很大的操作空间。

套路四:维修师傅虚报配件价格

除了服务费外,配件费可能也暗藏猫腻。讲师提醒学员,维修配件在外面

采购的情况下,需要上传单据让公司报销,但尽量不要在客户家上传单据。

“(例如)这个龙头我180元购入,但是说白了我们要多赚一点钱,我们就给用

户报300元,那么相当于材料就赚到120元,工程师也能抽成60元左右。”

焦点2 维修师傅如何把“小病”变成“大修”

记者跟随啄木鸟平台维修师傅,前往一出租屋处理家电故障。客户反映洗衣机漏水,师傅检查后

确定为进水管损坏,向客户报价98元更换。维修期间,客户又提及热水器漏水,师傅检测发现是水管未拧紧,在仅更换垫片并拧紧后,告知客户:“维修热水器也算一单,要多收98元。”但因平台系统限制,无法在同一工单叠加多个故障,师傅将原本的“洗衣机漏水”故障工单更改为其他故障选项,合并

收费为209元。客户未对收费逻辑提出疑问,直接付款完成交易。

“您这架子三脚架坏了,要换个新的,报价是719元,但我可以给您优惠一下。”在另一户人家维修洗衣机时,师傅意识到系统报价可能会让客户难以接受,于是“自砍一刀”提出以“成本价”500元更换三脚架。看到客户的犹豫,师傅连忙进一步解释说:“更换三脚架的同时,后面的轴承我也会顺便帮你更换掉,500元两个配件一起包了。在拆

机的时候,还能顺便帮您的架子做个清洗,这已经是最低价了。”

事后,师傅透露,其实三脚架和轴承本就是一套总成,轴承的价格原本就包含在三脚架的价格里。但是将两者分开来说,会使客户感觉占到便宜,从而促成交易成功。“同理,滚筒洗衣机的减震器也是按一套来报价,如果减震器没有全部损坏,可以只换掉坏掉的那一部分,但是报价方面,无论是更换三根还是五根减震器,价

格都是一样的。”

此外,记者发现部分师傅还存在操作不规范的现象。在某居民小区维修滚筒洗衣机时,师傅将滚筒筒身装入机箱后,由于疏忽,未将一颗固定螺丝上到滚筒中,随后却偷偷将螺丝揣进口袋,继续装机。当记者询问遗漏螺丝是否会对洗衣机产生影响时,师傅表示:“取出麻烦,少一颗螺丝影响不大。”直到维修结束,客户都不知道自家洗衣机“缺斤短两”。

□海都锐评

“啥都修”的“啄木鸟”也该修修了

“除了感情不修,啥都修”,啄木鸟家庭维修服务流程上,从接单、上门检测到维修、售后,每个环节都应及时向消费者反馈。引入第三方监管,对维修过程进行抽查监督,一旦发现违规操作,严惩不贷,保证服务质量与价格匹配。

在外,监管部门要强化对家庭维修行业的规范与监督。尽快完善相关行业法规,对胡乱定价、虚假宣传等行为制定具体的处罚细则。加大执法力度,定期检查维修企业的经营行为,对企业违规行为予以惩戒。制定行业自律准则,促进行业良性发展,定期公布企业红黑榜。

消费者的力量也不容忽视。当遭遇不合理维修时,消费者要勇于维权,通过投诉、曝光等方式让不良企业无处遁形。作为媒体,海都报也将持续关注,曝光行业乱象,形成舆论监督压力,促使啄木鸟等企业重视消费者权益,让家庭维修行业回归正轨,重拾消费者的信任。(一醉)