

高抽佣低准入、特殊工种无证上岗……

既然“啥都修”？ 啄木鸟维修为何修不好服务口碑？

■《2023 家居服务行业洞察报告》显示，全国超六成家庭每季度需要1次至3次售后服务，显示家居服务需求旺盛。

伴随着存量房市场兴起，业务以安装、维修、保养等为主的家居服务市场引起关注，多家企业正崭露头角。今年初，国内知名的家居服务平台啄木鸟维修国际有限公司（以下简称“啄木鸟维修”）向港交所递交表冲刺IPO。然而，新快报记者发现，这类以服务口碑为卖点的公司却是投诉问题缠身，大量消费投诉内容充斥各投诉平台及社交平台，包括“小病大修”“定价虚高”“维修效果不理想”等。该公司也在招股说明书强调，平台上的工程师非雇用，且存在特殊工种无证上岗现象。针对其经营模式争议和消费纠纷问题，新快报记者多次联系啄木鸟维修方面要求采访，但截至发稿时仍未获回复。

■新快报记者 梁茹欣

1 啄木鸟维修最近一个月消费投诉过百条

凭借着“除了感情不修，啥都修”广告语而被大众认知的啄木鸟维修，今年以来因消费纠纷问题屡屡被推到聚光灯下。

近日，有消费者在投诉平台反映，自家厨房水管漏水，啄木鸟维修工作人员上门维修后产生的费用让他咋舌。“师傅说加压300元、精准检测漏点1799元、防水500元，加上维修一共6500元，也就是说水管漏水的维修费用3901元。”

无独有偶，有来自广东省的消费者表示，今年5月6日预约了啄木鸟维修通下水管道服务。事前师傅未出示任何收费标准公示，前后花费5分钟把堵塞管道的头发取出，便要收费336元。

类似的投诉还有许多。新快报记者日前在黑猫投诉平台上搜索“啄木鸟维修”，共计搜索到3614条投诉内容，在最近一个月就有164条，其中“已完成”的只有43条。投诉内容涉及“定价虚高”“师傅乱收费”“维修效果不理想”等。

据公开信息，啄木鸟维修成立于1995年，总部位于重庆。其平台上提供的服务覆盖逾300个主要家电和家居设施类别，包括家电维修、家电清洗、管道疏通、开锁换锁、家具维修以及电子产品（如手机及笔记本电脑）维修等。

值得注意的是，啄木鸟维修在招股说明书中表示，为解决家居维修存在的“价格不透明”“服务质量不稳定”等痛点，该企业推出“Saap模式”，即将复杂的交易流程、非标准的服务需求划分为明确的模块。通过这一模式，啄木鸟维修“得以在一个不透明、低效的传统行业实现服务范围和服务价格的透明化、服务交付的标准化以及质量保证的体系”。

不过，消费者的体验与招股说明书中的美好承诺尚有差距。新快报记者以消费者身份致电啄木鸟维修客服热线，表示希望了解公司存在的消费纠纷问题，相关工作人员并未正面回应，而是声称“若未能维修成功，可以不收取费用”。当记者表明身份提出采访要求时，对方表示不了解相关事宜，建议咨询其他渠道，随后便挂断了电话。之后，记者再次通过人工客服联系啄木鸟维修提出采访，工作人员表示：“将反馈到负责人联系您。”但截至发稿时，记者尚未获回复。

2 平台工程师：入驻门槛低，是人都能上

为何消费投诉问题不断？这与啄木鸟维修的运营模式有关。

啄木鸟维修在招股说明书中介绍，公司的平台服务是将工程师与家庭维修服务订单相匹配，并向合作的工程师收取费用。在平台服务收入之外，主要收入还包括向合作工程师销售零配件及材料、向用户销售新家电、向企业客户提供企业维修服务等。其中，平台服务为啄木鸟维修主要收入来源，2021年至2023年前3个月，其平台服务收入分别为3.58亿元、5.3亿元、6.65亿元，占总收入的比重为89.3%、89.2%、90.4%。

值得注意的是，该平台的工程师并非公司员工。啄木鸟维修方面表示：“我们主要撮合合作工程师和用户之间的交易。我们的平台工程师并非我们的雇员、调度雇员或分包商。”“根据我们与工程师的协议，

工程师确认与我们之间并无雇佣或劳动关系，且我们仅向彼等提供平台服务。”

新快报记者注意到，啄木鸟维修平台工程师的准入条件非常简单。去年6月，啄木鸟维修在其官微发布一则招募信息提到，“只要您身体健康，年龄在18—50周岁之间，会使用智能手机，具备电动车驾驶经验，就可以申请成为维修师傅。”一名自称啄木鸟维修平台工程师的李师傅（化名）也向记者直言：“平台入驻门槛很低，是人都能上。”

另外，啄木鸟维修也存在特殊工种无证上岗的情况。该公司表示，于往绩记录期间，若干合作工程师并未遵守相关规定，在通过平台从事特种作业（主要为低压电工作业及高处作业）时未持有必要资质，于2021年、2022年及2023年截至9

月30日，通过平台促成的服务订单（包括可能未持有必要资格的工程师从事的低压电工作业及高处作业）分别约占总交易额的5.7%、5.6%及3.9%。

由于门槛低，啄木鸟维修平台上平均月度活跃工程师由2021年的7092人增加至2022年的约1.15万人，增长幅度为62.8%。截至2023年9月30日，该平台月活工程师增加至1.84万人。

“平台工程师与啄木鸟维修这种非雇主与雇员的模式，能降低公司成本，但弊端同样明显，他们的合作关系非常松散，工程师可以与啄木鸟维修合作，也可以同时与其他维修平台合作。由于没有强约束条件，工程师的维修质量很难得到保证。”资深产业经济观察家梁振鹏表示。

3 业内人士：高抽佣低准入易滋生服务乱象

近几年，啄木鸟维修交出了还算不错的成绩单。其招股说明书显示，截至2023年前9个月，啄木鸟平台的合计总交易额约为17.9亿元，较2022年同期增长65.7%。2022年，平台合计总交易额约14.6亿元，较2021年增47.5%。

与此同时，公司营收呈现正向增长趋势，2021年、2022年及2023年前9个月营业收入分别为4.01亿元、5.95亿元及7.35亿元。各期净利润分别为0.33亿元、0.06亿元及1.02亿元。

值得一提的是，平台工程师面临着高额的抽佣比例。李师傅表示，对于每单费用，平台与维修师傅近乎五五分。“维修师傅最高能拿53%，最低为43%。除此之外，平台对于每单费用还要收取10%的保修押金，要过了3个月没有出现返修问题才能退还”。

上述说法也在招股说明书中得

到印证。啄木鸟维修透露，2021年、2022年及2023年前9个月，啄木鸟维修完成的服务订单产生的收入占总交易额的比例分别为40.1%、40.3%及40.8%。换言之，公司收取维修订单支付总金额的四成作为平台服务费。

另外，啄木鸟维修声称：“平台会收取保修押金，以确保有能力履行对用户的保修承诺。”2021年至2023年第三季度，公司各期从工程师处收到的保修押金结余分别为4180万元、7170万元及1.05亿元。可见，除2022年以外，保修押金结余规模几乎与公司各期净利润相当。

实际上，啄木鸟维修的抽佣比例显著高于同行。据公开报道，万师傅平台、鲁班到家等企业抽佣比例在10%至15%之间，个别维修平台甚至仅有5%左右。有受访维修师傅表示，尽管啄木鸟维修有相应的计

价系统和报价流程，但维修师傅仍可以通过公司客服将定价调高以获得收益，该平台的维修定价也明显偏高。

业内观点认为，高抽佣模式以及并不严苛的准入和约束条件容易滋生服务乱象。梁振鹏亦指出，在此模式下，部分维修师傅可能因谋取高利润而向消费者索取一些额外的费用，容易在维修过程中出现偷工减料、欺诈等现象。为解决这类痛点，除了维修平台完善自身制度外，还需要相关部门落实强有力的监管惩罚措施。

扫码了解更多
“家·生活”资讯