

维修刺客“啄木鸟”被扒光了！

作者 | 燕无双

今年的3.15晚会，啄木鸟维修平台被推上了风口浪尖。

“啄木鸟维修”是目前国内最大的家电维修平台，在线接单的维修师傅达 10 万名之多，“除了感情不修，什么都修”的口号更是响彻全国 300 多个城市，

然而，就是这样一个看似正规，引众多资本大佬青睐投资的平台，却沦为“乱收费、小病大修、虚假维修”的重灾区。经3.15晚会的洗礼，它一鸣惊人，成为仅次于“翻新卫生巾”的顶流。

风暴中心的创始人王国伟，本非家喻户晓的顶级企业家，他大概万万没想到，有一天自己会凭借这种方式闻名天下吧！

在家庭维修行业，王国伟的名字如雷贯耳，他的创业之路也像很多成功人士一样跌宕起伏，充满传奇色彩。

1976年，王国伟出生于四川一个贫寒的农村家庭。做为家中长子，他从小见惯父母为生计操劳的辛苦。

1994 年，18岁的他遭遇人生第一次重大打击：父亲因病去世，他不得不放弃求学扛起养家重任，背井离乡来到广州打工。

初到广州，他在三元里海鲜娱乐城谋得了一份拖地、洗碗的工作，很辛苦，每天工作12小时，收入却很微薄，月薪仅有 300 元。

对于苦读十二年书、怀揣梦想的王国伟来说，这种生活显然不是他的归宿。

一次发薪，他得知一个震撼的消息：空调维修师傅月收入可达 2 万元。这在当时，可是普通工人工资的 66 倍啊！

这个消息就像一道光，照亮了王国伟心中的梦想。他毅然决然地辞

去了海鲜城的工作，回到成都拜师学艺，投身家电维修行业。

因为当时空调还未普及，王国伟先从冰箱维修师入手。白天跟着师傅拆装零件，晚上借专业书籍自学电路图，这个勤奋的年轻人用两年时间掌握了核心技能。1996年，刚刚20岁的王国伟，在成都开设了自己的第一家家电维修店。

创业初期的日子并不好过，为了招揽顾客，王国伟不仅主打收费低廉，还每天带着传单，穿梭在菜市场的人群中，向人们介绍自己的维修服务，并承诺修不好不收费。

靠着这份坚持和努力，他逐渐积累了一批客户。并从最初维修冰箱开始，逐步扩展业务范围至空调、冷风机维修等领域。

1998年，成都遭遇酷暑，他单日接单量暴涨至30台，日收入突破千元。就这样，靠着良好的口碑和过硬的技术，他逐渐完成了原始积累。

2004年，王国伟不再满足现状，决定开启全国连锁运营模式。他以“制冷设备维修”为核心，相继将自己的业务版图扩大在武汉、西安、贵阳等地。到2013年，他的维修公司已覆盖9个省份，员工超200人，年营收突破千万。

2014年前后，互联网浪潮席卷而来，58同城上涌现大量个体维修工，报价低服务好，对传统线下门店造成很大冲击。

危机同样也是机会，王国伟敏锐地察觉到了O2O模式的风口。他抵押房产，和妹妹以及媒体人朱红坤，成立了重庆啄木鸟网络科技有限公司，线上“啄木鸟家庭维修平台”诞生了。

这一转型，也成为啄木鸟发展历程中的关键一步。

创业初期，经历了维修工人流动性大，技术瓶颈等等困难，而最难的，无非是资金链断裂。

天道酬勤，在无数辛苦奔波后，公司出现转机，赢得“掌上通”公司数千万元的天使轮融资。这笔资金为公司解决了技术和服务上的众多难题，为“啄木鸟维修”的发展和加速扩张奠定了基础。

此后，啄木鸟一路高歌猛进，势不可挡。2017 年 11 月，58 同城、顺为资本和小米共同投资约 1666 万元，成为啄木鸟维修的股东。众多明星资本的入局，让啄木鸟声名大噪。

在资本的加持下，王国伟开始了他的扩张策略。通过服务外包和加盟模式，2021 年达到巅峰：平台活跃工程师达 2.7 万人，服务覆盖了超过 300 个城市，年收入突破 10 亿元，市场份额达 2.4%，稳稳地坐上了行业第一的宝座。

然而，辉煌背后往往隐藏巨大危机，迅速扩张的同时常常隐患丛生。

由于啄木鸟采用的高抽成模式：平台抽成比例高达 40%，而行业平均水平仅为 15%，成为了日后诸多问题的导火索。工程师为了赚取更多收入，不得不虚报价格，导致消费者投诉量不断攀升。

从数据上看，啄木鸟的毛利率长期超过 80%，这在行业内是一个相当高的数字。与此同时，啄木鸟每单均价 238 元，是市场价的 2 - 3 倍。这些数据反差，都反映出了啄木鸟在发展过程中存在的诸多问题。

与此同时，其人员管理方面的漏洞也逐渐暴露出来。随着啄木鸟的规模不断扩大，为了满足快速扩张的需求，人员上岗门槛被降得极低。仅需会骑电动车、用智能手机，就能成为啄木鸟的维修工程师，而且 80% 的工程师都是“行业小白”。

同时，为追求高利润，啄木鸟还采用了一种令人咋舌的培训方式：培训内容竟然包括教导“能换不修”“谈单技巧”，比如洗衣机不脱水就说主板坏，实际九成是排水管堵塞；甚至还有伪造故障，直接剪

断电路板的方法.....种种“宰客培训”，无疑为公司的健康发展埋下巨大隐患。

在实际维修过程中，各种乱象层出不穷。2024 年 10 月，微博一位用户爆出：官方售价300元的电视遥控器，竟然被啄木鸟维修人员收费 1776 元；还有用户反映，空调维修费高达 360 元，而市场价仅 150 元。换下的金属部件，还会被工程师转卖废品，形成了一条隐秘的灰色利益链.....

曾经，王国伟宣称要让工程师“堂堂正正挣钱”，啄木鸟的司歌里也唱着“客户第一牢记心中，诚信守诺才会成功”。

然而，如今的种种乱象，无疑已经与当初成都街头那个年轻工的维修业理念背道而驰。

在黑猫投诉平台上，关于啄木鸟家庭维修的投诉多达6085条，包括但不限于“维修价格虚高”“巧立名目乱收费”“维修效果不理想”等问题。

曾经被视为行业标杆的啄木鸟，如今却成为了消费者口中的“宰客”平台的代表。

上天不会辜负每一份付出，也不会无视每一种愚蠢和丑陋。今年 3 · 15 晚会，啄木鸟终于暴雷了。

3.16一早，啄木鸟迅速在微博上道歉，表示已成立专项调查组彻查此事，并承诺第一时间公布结果。然而，能否挽回消费者的信任尚是未知数！

比较讽刺的是，这家年营收超10亿、毛利率84%的“独角兽”，在被曝光之前正带着“”6000余条投诉记录”冲刺港交所。

一直以来，上市都是王国伟和啄木鸟的目标。然而，2024 年 1 月，啄木鸟维修向港交所递交上市招股书，冲刺 IPO。然而，由于存在诸

多投诉隐患，最终未能通过聆讯。

2024年9月30日，啄木鸟再次向港交所递交招股书，拟在香港主板上市。但这一次，它恐怕等不到了！

从洗碗工到估值17亿的“维修帝国”掌门人，王国伟的故事本是一个草根逆袭的励志范本。他凭借着自己的努力和对市场的敏锐洞察，在家庭维修行业闯出了一片天地。

然而，在追求规模和资本的道路上，他似乎迷失了初心，丢掉了诚信，最终理想崩塌。

如今，啄木鸟正面临着前所未有的危机，如不深刻反思，以及大刀阔斧的整顿和管理洗牌，恐怕很难重塑品牌形象。

同时，啄木鸟的诸多乱象，其实也反映出了整个家庭维修行业的现状。啄木鸟作为行业的龙头企业，其发展历程和遭遇的问题，无疑给整个行业敲响了警钟：

只有建立健全监管机制，提高服务质量，回归诚信经营的本质，才能赢得消费者的信任，实现行业的健康可持续发展。

而王国伟，这位曾经的草根创业英雄，能否带领啄木鸟走出困境，重回正轨，让我们拭目以待。