

基于互联网的公共维修服务平台公众号 ——“一休”的设计

余佩妍 雷雨洁 蔡佳 张雪 成子涵

宝鸡文理学院, 陕西 宝鸡 721013

摘要: 随着科技的飞速发展, 社会潜在的报修与维修问题愈发突出, 本文首先围绕所搭建的“一休之家”公众号平台, 阐述了其定位与发展过程, 进而根据已发推文的浏览量、转发量等数据分析了受众情况和运营效果, 结果发现: 所分享具体物品的维修技巧推文传播效果较为可观。此外, 文中也描述了“一休”平台关于APP与网站建设“功能服务区”和“后台管理系统”的未来设计展望, 旨在让维修变得更加透明化、高效化、专业化、有选择化, 为用户提供更加优质的服务。

关键词: “一休”平台; “一休之家”公众号; 报修与维修; 运营分析

0 引言

随着数智技术的发展, 人们的生活水平也在不断提高, 各类设备设施在日常生活中扮演着至关重要的角色。住宅屋的家电、公司的办公设备、社会上的公共基础设施等正常运行对我们工作生活的便利性与高效性有着直接影响。然而在使用物品的过程中, 不可避免的会出现功能退化、外观劣化等情况的发生。因此, 掌握一些日常生活中关于物品的小常识、养成对物品进行定期检修习惯是必要的, 且能使物品的利用率最大化。

当前, 传统的维修与报修方式存在着诸多问题, 如: (1) 报修流程繁琐复杂, 用户常需通过电话联系第三方、物业登记等方式联系维修人员, 这不仅费时费力, 还容易出现信息传递不准确、不及时的情况^[1]; (2) 维修人员的工作安排缺乏机动性, 常出现紧急故障得不到及时处理的问题^[2]; (3) 维修记录管理混乱, 无法追溯部分物品的维修记录, 进而无法对维修质量进行评估^[3]。因此, 将互联网科技融入报修与维修, 将物品产生的问题与维修方案实现一对一或一对多的解决方案, 让维修变得更加透明化、高效化、专业化、有选择性, 为用户提供更加优质的服务。

综上, 本文响应数字经济、服务双碳目标、发展新质生产力等战略, 秉持提高公众生活便利的优质服务、绿色环保可持续发展的理念向大众宣传安全使用小常识与日常保养维修小技巧, 建立了一个基于互联网的公共维修服务平台, 从而实现“人人可参与、资源零浪费、城市有感知、服务无断点”的智慧服务生态。

1 “一休”公众号构建的必要性与可行性

1.1 必要性: 为什么必须建立这个公众号

微信公众平台可以说是一个轻量级的App, 其以轻应用的形式提供服务^[4]。该平台具备多媒体信息推送能力, 可向订阅用户精准发

送多种形式的内容, 随着互联网的不断发展及普及, 微信公众平台已成为社会信息化服务的重要载体^[4]。当前维修市场需求真实且迫切, 同时网络论坛信息杂乱, 用户面对小故障需在“高价售后”、“路边摊风险”、“自学试错”间艰难选择, 行业“小病大修”等乱象催生用户对可靠信息源的强烈需求, 现在70%用户习惯通过手机搜索维修解决方案, 年轻一代更倾向先自行尝试, 尤其对于简单故障。对此, “一休”能填补用户维修知识空白, 帮助用户小问题自己动手解决、大问题寻找靠谱维修人员, “保养意识”逐步替代“坏了再修”的传统观念。

1.2 可行性: 为什么能够成功构建

我国家电维修市场约1000亿元, 且呈现逐年增长趋势。微信公众号在公共维修服务中展现出显著的应用优势: (1) 公众号内容形式(图文/视频/直播)丰富多样, 能够向用户提供多领域维修知识; (2) 开发门槛成本低, 风险小, 初期仅需基础公众号功能, 无需复杂技术团队, 且基于线上互联网模式, 节约成本; (3) 内容传播性强, 其高效的一对多信息推送机制能够保障信息传递的时效性与准确性, 用户之间相互转发提高维修知识的传播率。作为一款普及公共维修知识的公众号, “一休”公众号的内容核心竞争力强, 每篇推送内容都能帮助用户解决一个具体问题, 且考虑了维修物品的不同类型及材质, 能够真正做到在公共维修方面打造一个智慧服务平台。

2 “一休”公众号的定位与搭建

2.1 公众号的基础搭建

2.1.1 公众号的注册

命名方面。借用聪明小和尚“一休”的形象^[5], 将公众号命名为“一休之家”, 以下简称“一休”, 象征着用智慧巧妙地解决问题; 同时“休”字有休息、停止之意, 寓意为麻烦停止, 让生活恢复轻松; 并且“休”与“修”

谐音,简单明了地表明此公众号与物品维修有关,名字简短易记,朗朗上口,非常契合公众号“用聪明方法解决家居小问题”的核心定位。

LOGO确定方面。“一休”公众号的LOGO整体为圆形,如图1。上下两部分是木纹年轮形状,有环保、节约之意,年轮由内而外,代表项目的成长、经历和经验;中间的封闭图形为变形后的锤子,代表维修工具之一;中间“一休”二字展示着公众号名称;以紫色与黄色构成整个标识,紫色有着穿透力强的特性,代表平台对维修问题有一对一或一对多的专业、有力、实用解决方案;黄色一般传递正能量,致力于实现绿色环保、优质服务的目标。



图1 “一休”公众号的LOGO

撰写公众号的简介方面,以向用户阐述公众号的基本功能、建立专业信任感为基准,编辑其内容为:本平台是一个基于互联网的“报修+维修+大数据分析”一体化服务平台,主要用于日常生活物品的报修与维修,如水管、水龙头、电子家电等物品的报修与维修。

2.1.2 内容规划框架

通过分析同类竞品的内容规划,了解目前大众在维修保养方面更加关注的主题,确定“一休”的核心内容为:家电常见故障的判断与维修、除尘、季节性维护(如空调换季等)、延长使用寿命技巧、桌椅松动、柜门脱落、五金件更换、物体表面划痕修复等;不同材质(实木、板式、皮质、布艺)的清洁、保养、防潮、防晒等;漏水、跳闸、简单电路故障排查等紧急情况的应对;常用维修工具介绍、选购建议、安全使用方法等;水电安全、操作安全规范等。此外根据核心内容建立内容素材库。

2.2 公众号内容的创作与发布

基于上述所分析的公众号运营目标,确立内容创作原则如下:

(1)以实用性原则为首要,避免晦涩术语,步骤通过1、2、3...来描述,做到逻辑清晰易懂,解决用户真实痛点;

(2)图文并茂,使用高清实拍图、示意图、流程图标注关键步骤、工具、零件位置,考虑制作简单易懂的步骤图解;

(3)涉及水电、登高、危险工具的操作,必须在开头、关键步骤处用醒目方式(颜色、符号、加粗)强调安全风险和注意事项,并明

确告知哪些情况必须找专业人士。

总之,内容以图文为主,排版优化,注重阅读体验,段落清晰,重点突出(加粗、颜色区分),留白适当,使用公众号编辑器美化。

3 成果与分析

3.1 成果展示

3.1.1 公众号推文概述

在日常生活中,家居环境的舒适与安全目前已成为人们广为关注的话题。截至2025年1月已发布的30篇推文中,涵盖了家电使用与维护、家居环境优化、隐患排查等多方面的实用知识,致力于打造一个更加便捷、健康、安全的居住空间。

在家电使用方面,从多角度浅述了它们的正确使用方法和日常维护要点,内容丰富实用;在家居环境方面,推文聚焦于甲醛治理、白墙去污等推文,对家居常见问题,提供简单有效的解决方案,始终保持清新与整洁;在家居安全方面,夏季用电安全、吹风机隐患排查等推文,深入剖析日常生活中可能被忽视的安全隐患,通过详细操作指导,提高全民安全意识。此外,家居设施的维修与保养是维持家居环境良好状态的关键,维修工具、木门修复、五金建材介绍等推文,为相关用户提供了常用的家居维修指南,无论是简单日常维修还是对家居设施的升级改造,这些推文都能提供实用建议,让大家轻松应对家居生活中的各种小问题。

3.1.2 公众号运营数据

截至2025年6月,从浏览量方面来看,“木门修复”、“玻璃刮花”的推文浏览量分别达594次、489次,推文的总浏览量为2511次,平均每篇约为83次;从转发量来看,关于“净水器”、“玻璃刮花”的推文转发量分别达到22次、11次,推文的总转发量为87次,平均每篇约为3次;同时,部分推文有用户进行评论,如图2,展现出公众号与用户之间的互动性较强。综上,这些数据间接反映出:推文的主题内容符合大众的关注点。



图2 用户评论

3.2 内容传播与运营效果分析

3.2.1 内容传播分析

(一)具有主题吸引力。推文内容涉及家庭维修工具、家居生活小常识、季节性设备的保养以及日常家电和家具的使用技巧等,贴合了广大用户的实际需求,尤其在家居生活和日

常维修方面。许多文章的标题能够直接抓住用户的眼球,如《木门修复怎么操作?》。

(二)内容较为丰富。公众号推文内容的质量与深度通常决定了读者是否愿意参与互动思考,给予关注^[6]。从点赞数和评论数来看,互动多的文章说明切实为读者提供了有用的信息,如《玻璃刮花了?请看这里》不仅描述了玻璃刮花的常见原因,还详细介绍了如何使用专业工具修复玻璃表面,展示通俗易懂的修复步骤。

3.2.2 运营现状分析

(一)从粉丝数量增长来看,公众号粉丝的增长与内容发布的频率和质量密切相关,特别是从2024年7月到2024年10月的粉丝增长量可以看出,随着优质内容的持续发布,粉丝数量呈增长趋势。这表明公众号运营策略中,不断产出吸引人且实用的内容来维持用户的活跃度和持续关注,是推动粉丝增长的关键因素。

(二)从互动效果来看,互动效果在运营中同样起到重要作用,文章通过设置留言互动环节,鼓励用户分享自己的维修经验或提出疑问。如《木门修复怎么操作?》的用户留言互动及转发数量较高,通过用户反馈,公众号运营者能够进一步优化内容,提高内容质量。

3.2.3 目标达成情况分析

(一)已达成目标总结。“一休”公众号平台不仅为广大用户提供了家居维修和生活服务的相关资讯,且通过互动功能有效实现了与用户的沟通,从而增强了平台与用户间的联系。这与公众号的定位(即通过提供高质量的维修和生活小常识内容来吸引和服务更多用户)高度一致。

(二)未达成目标分析。目前,“一休之家”公众号虽然涉及面较广、内容较丰富,但想实现建立一个报修维修平台的初衷还需进一步改进和完善。公众号的运营为平台的发展奠定基础,吸引了用户关注,有助于后期宣传平台其他产品,未来计划在此基础上继续研发网站和

APP,通过小程序连接公众号、网站和APP,吸引大量顾客和入驻商家,建设一条完整的报修维修平台服务链,减少平台投入及风险。

4 总结

本文意在建立一个基于互联网的“一休”服务平台,通过设计公众号发布有关维修保养家具的知识、微信小程序便捷登录报修、网站展示平台介绍及下载链接、APP分三模块提供维修服务,从而有效解决维修不及时、维修不到位的问题。目前,本平台已有公众号“一休之家”,已发布20篇有关家具使用与维护、隐患排查等多方面的推文,单篇推文浏览量最高达到594次,转发量最高达到11次,说明“一休之家”向用户提供了实用的操作性技巧,以及针对性的解决维修保养家具的方案;部分推文下方有较高的用户留言互动数量,展现了较强的用户参与感以及用户关注度。后续可研发“一休”平台的微信小程序、网站和APP,实现协调一致的报修流程与数据反馈机制。其中,小程序提供便捷报修方式,为网站和APP的开发进行产品运营测验;网站将为APP的运行提供展示和推广平台,通过展示“APP简介”深度阐述“一休”平台的理念、愿景与核心价值,提供全平台下载渠道,强化用户体验感;APP将作为主体部分,提供专业的维修服务,其在水程序的基础上扩展内容及功能。同时,根据用户的不同需求制定校园版、生活版、公益版三种模式,且后台管理系统连接维修公司和用户,实现用户需求精准匹配,提供评论机制了解维修情况、为售后服务提供依据,为用户提供专业高效的服务。

“一休”平台致力于提高报修响应速度、增加服务范围、优化报修流程、提高维修人员业务能力,为用户提供一个便捷且高效的报修维修一体化服务平台。

参考文献:

- [1] 刘锦. 智慧校园故障报修信息管理系统开发研究[J]. 互联网周刊, 2024, (18): 51-53.
- [2] 贺翔, 潘浩, 向宏健, 等. 基于数据挖掘的智能报修决策支持系统研究与应用[J]. 科技创新与应用, 2025, 15(13): 33-37.
- [3] 袁海峰, 胡锐. 基于AI的高校报修系统设计研究[J]. 苏州科技大学学报(自然科学版), 2024, 41(02): 71-76.
- [4] 李曼曼. 基于微信公众号的高校财务服务平台构建及运营维护研究[J]. 中国农业会计, 2025, 35(21): 75-77. DOI:10.13575/j.cnki.319.2025.21.032.
- [5] 聪明的一休[J]. 小学教学设计, 2010, (17): 1.
- [6] 张爽. 图书馆公众号“碎片化”式阅读的开发[J]. 新闻采编, 2025, (05): 77-78.

作者简介: 余佩妍(2003.01—)女,汉族,籍贯陕西省城固县,本科,研究方向:统计学

项目信息: 基于互联网的“报修+维修+大数据分析”一体化服务平台,项目编号 S202310721036。