

# 我与“汽车玻璃行业”的二十年

◆口述/北京 霍占厂 文/本刊记者 高中伟



2013年9月22日,北京正美丰业汽车服务有限公司(以下简称“正美丰业公司”)安装技术部主管经理霍占厂从美国归来,抵达北京首都机场。一周的美国之行让霍师傅错过了中国的团圆节日——中秋佳节,却带回了世界顶级汽车玻璃大赛的丰富经验和中国人第一次闯入世界级汽车玻璃大赛前三甲的至高荣誉。其实每一份成绩的背后都洒满了汗水,每一次成功操作的背后都有过千万次的用心实践,每一份荣誉的背后都密布着承载者不为人知的付出。从18岁的学徒工到站在世界大赛领奖台上的行业佼佼者,霍师傅用二十七年的时间进步、成长,与汽车玻璃行业一路相随,下面就让我们走近这位世界顶级汽车玻璃师的汽修人生。

## 偶然入行

1989年,高中毕业的我顺应大潮流外出打工,一次偶然的机会让我开始从事汽车玻璃安装工作。刚满18岁的我是一个从零做起的学徒工,那时候的车型不多,安装使用的也不是成型玻璃。大部分的玻璃都要现做样圈,然后出样片、烤玻璃,再按车框裁刀,最后将裁好的玻璃安装到车上,过程复杂而且工期很长,最少也要3~5天。那时候的安装工具也比较简陋,而且危险性大、容易伤人。

1991年,我来到正美丰业公司工作,一做就是二十年。1992年左右,已经陆续有各地厂家生产成型的汽车玻璃,种类从最简单的213、桑塔纳到后来的皇冠、尼桑、奔驰、宝马、奥迪、大众等合资进口车型玻璃,我们也就此结束了自裁玻璃的时代。那时候,汽车零配件市场开始慢慢发展,汽车玻璃行业也渐渐由配角转变成汽车服务行业不可或缺的一部分。

从开始工作到1999年之前,汽车玻璃安装的工作方式可以“简单粗暴”来形容,在不伤害车身的前提下,破损玻璃可以用任何方式拆卸。例如213、奥迪等难拆卸车型,在拆卸破损玻璃时,通常用一块布罩在仪表台上,再用锤子把玻璃边缘砸碎,然后划开胶片、取下胶条、削胶、打胶、装玻璃。那时候大家爱护车辆的意识很淡薄,不会去想车里掉进玻

璃渣怎么办?风口掉进玻璃渣怎么办?觉得只要玻璃能装好,其他都可以忽略。

## “十六道工序”的诞生

我是一个比较爱琢磨的人,回首这二十多年的职业生涯,我有很多发明创造,也参与过很多操作流程的制定,而这些成果来自工作中的点滴积累,更来自安装中那些并不成功的实例。

1993年的一天,店里开来一辆雪佛兰“子弹头”,角玻璃破损,需要更换。当时店里没有人给这个车型的车安装过玻璃,加之车的结构特殊,价钱也比较昂贵,大家都默不作声。后来,年轻气盛的我自告奋勇,说想试试。看了下车,我打算把角玻璃和前风挡玻璃之间的边条先拆下来以便拆卸破损的角玻璃。费了九牛二虎之力,边条拆下来了,可前风挡玻璃也被我拆坏了。看到破损的前风挡,我吓坏了,不知道怎么和老板交待,满心想着去哪借钱赔偿这块玻璃。店里的领导得知此事后,并没有怪罪我,对客户的赔偿费用也没用我出一分,只是告诉我和其他安装师傅,要不断提高自己的业务水平,今后在工作中要更加用心和细心,特别是面对没装过的车型时,不能退缩,更要提起一百二十分的精神。我当时觉得既内疚又感恩,心想唯有用更加努力的工作来回报。

而那时,一个想法在我心中埋下了种子,就是如何规范汽车玻璃安装工序。

时间一晃到了2000年,8月份的一天,店里来了一辆奔驰140,需要更换前风挡玻璃。由于这辆车的玻璃是被楼顶掉下的水泥块砸坏的,所以有很多碎玻璃掉在仪表台和座椅上。办理完手续后,负责安装的师傅只把表面的碎玻璃清理了一下,便开始安装新玻璃,安装完毕就交了车。第二天,车主开车过来说,车里的碎玻璃没清理干净,扎破了他的裤子和手,让我们再清理一下,我们又做了一次清理后,把车交给车主,谁也没把这件事放在心上。过了三天,车主又开车到店里,说话明显没有前两次客气了,他反映说有碎玻璃掉到空调出风口里,开空调时有异响。我接手后检查发现,这个情况必须到4S店拆卸仪表台,从风口清理出所有的玻璃碴,最后和车主协商后,开车到4S店进行清理,才把问题彻底解决。

有过这次经历,我更加觉得规范汽车玻璃安装工序的事情势在必行,和公司领导说了我的想法后,得到了公司的认可和支持。2000年9月,我以公司的整体框架为基础,通过大家的群策群力,整理出汽车玻璃安装十六道操作工序的基础版(后来又经过了不断的改进)。从接车检查到玻璃拆卸和安装,再到交车时的客户叮嘱,十六道工序

对其进行了详细的规范,并且以此为基础,又根据车型不同而定制了不同的规范内容。有了十六道工序作为依据,汽车玻璃安装程序变得更加规范,也有效地避免了各种失误和差错的发生。之后,公司又以十六道工序为基础建立了自己的培训体系,培训体系的建立加速了新员工的成长进程。看着我带出来的一个个技术成熟的年轻人,我常常在想,如果在我二十岁的时候也有这样的工作条件,我会少走很多弯路,也不用在迷茫中摸索那么多年。

## 那些年我发明的工具

2003年以后,汽车行业迅速发展,呈现出一种井喷的状态,汽车维修市场也随之发展,但汽车玻璃安装行业却相对薄弱,安装工具的发展已经满足不了安装的需求。那时的我已经是正美丰业公司安装技术部的主管经理,每天面对各种不同的车型,我的心理也在不断发生变化,从开始的如履薄冰到渐渐胸有成竹,而工具成了我最大的心病。

为了提高工作效率,我考虑将生活中的铲刀运用到破损玻璃的拆除中,开始这个工具只用于铲镜座、抹胶,而现在它已经成为汽车玻璃安装过程中不可或缺的工具。由于因操作不当造成过工作的困扰,公司曾几度要放弃铲刀的使用,但是在我的坚持下,还是得以回到员工手中,成为工具箱中最常用的工具。在这个过程中我对铲刀做过一些改良,开始用的双刃铲刀在铲除破损玻璃时,稍有不慎,就容易铲坏车辆的内饰,为了解决这个问题,我将双刃铲刀改为单刃,既提高了玻璃安装的工作效率,又有效地保护了



车辆的内饰。

在拆除破损玻璃时通常要用到钢丝,用钢丝拆玻璃时要先拆下玻璃四周的边条,以免其被钢丝划伤,这个过程很麻烦。我一直在想,有没有什么办法,可以化繁为简。后来,我发明了钢丝护板,有了这个工具,有些情况可以在不拆边条的情况下将玻璃拆下,大大提高了工作效率。

## 在“参赛”中成长

2009年,公司决定派我参加“中国首届汽车玻璃大赛”,比赛中我获得了第二名的好成绩。也正因为如此,我在行业内有了一点名气。2012年的一天,店里开来一辆迈巴赫跑车,天窗玻璃破损,车主点名让我操作更换。面对客户的信任,我不敢怠慢。我看了看车,没有贸然拆下破损的玻璃,而是带领另外两名玻璃技师,量好玻璃距车身各处的距离,精确到毫米,再根据测量结果画好图纸,这才拆下了破损的玻璃。安装新玻璃时更是仔细认真,严格按照图纸上的距离实施安装,我和另外两名技师整整工作了一天,终于将天窗玻璃安装完好。通知客户取车,客户很满意。

随着从业经验的丰富和技术的成熟,我更想走出国门,去看看世界各国的汽车玻璃安装行业。“世界汽车玻璃安装技师奥林匹克大赛”是汽车玻璃行业是有世界影响力的赛事,每年举办一次。2013年,大赛已举办至第八届,于9月18至20日在美国佛罗里达州坦帕市开幕,参赛选手来自美国、加拿大、德国、西班牙等十几个国家,我代表正美丰业公司参加了比赛。这是中国人第一次参加此项大赛,我也成为出现在玻璃安装项目比赛中唯一的一名亚洲人。国内通常都是两个人一起进行玻璃更换及安装操作,而比赛规则要求一人操作,我没有参赛经验,也没有提前做这方面的准备,导致在比赛过程中工具稍显不足,幸好现场有众多的品牌厂商展示他们的产品和工具,我在瑞士西卡的展位上借到了更为适用的胶枪等工具。比赛结果公布,我没有辜负公司的期望,获得了第三名的成绩。

汽车技术在发展的同时,也带动了汽车玻璃行业的快速发展。一名优秀的汽车玻璃技师除了应具有丰富的工作经验和认真的工作态度外,还应具备不断创新的思想意识。从国内和国际赛事中总结和学习,是不断提高技师业务水平的捷径。所以,我希望今后有更多玻璃技师积极参加国内外的各项赛事,来扩大自己的视野、提高自己的技术水平。

## 期待我与行业更好的明天

荣誉已经过去,走得越高越远,我就越觉得自己肩上的责任重大。如今,在公司里除了一线的汽车玻璃安装工作,培训新员工也成为了我的重要任务。随着汽车保有量的不断增加,汽车玻璃安装的需求量也越来越大,但国内至今还没有玻璃技师的考证制度。为了提高玻璃技师的工作能力和技术水平,现在正美丰业公司会对新入职员工进行统一培训,并定期安排技术更新、服务意识、服务品质方面的培训。希望在不久的将来,汽车玻璃安装行业能更加规范,实行技师考级制度,让玻璃技师们的技术水平得到一个客观的评定。

如今,整个汽车维修行业都在提倡绿色汽修,玻璃安装行业也不例外,用修补来代替更换是绿色汽修在汽车玻璃安装中的体现。如果洽谈顺利,在不久的将来,正美丰业公司将陆继派遣优秀技术人员前往美国,去世界最大规模的汽车修理连锁组织——“诺华斯”接受汽车玻璃修补技术的培训。作为公司的安装技术部主管经理,我将会加入首批赴美学习的队伍。届时,我希望将最先进的汽车玻璃修补技术带回来,为我国汽车玻璃安装行业的发展及环境改善尽一己之力。

在我从业的二十几年中,汽车玻璃行业从“小角色”变为“大模块”,从粗暴施工变为规范操作,越来越多的年轻人愿意从事这项工作,更多的从业者已经把它作为一项事业,而不是一份工作来看待。我相信,随着汽车行业的不断发展和汽车玻璃安装从业者素质的不断提升,整个汽车玻璃行业会健康成长、蓬勃发展。M