



编者按:从事汽车维修行业的人员,也许您刚入门,处在摸索学艺阶段;或者您已掌握精髓,在岗位上兢兢业业;抑或您已是“救死扶伤”“妙手回春”的维修大师……不管处在哪个阶段,在汽修工作中,维修人员不只面临错综复杂的故障,还要具备一定的维修实力,更要有处理各种问题的承受力。这与其他行业有某些相似之处,但又有着其他行业不具备的特性。本期邀请阙有波老师为大家讲述发生在行业里的一则真人真事,情节虽稍有改编,但是意在引起行业人士的反思,呼吁大家为促进维修行业更好的发展而努力。

机油加错了之后

◆文/北京 阙有波

有一位修理工叫李愚,在新泽西一家修理厂已经工作了三年。有一年新泽西交通异常,修理车间的车激增,李愚忙得脚不沾地。一天在修车时,他张冠李戴,把机油错加在了变速器里面,幸好被及时发现,没有造成事故。

“严厉”问责

企业的管理部门依然对这件事情展开了严厉地问责。

首先,问责车间。他们从电脑中调出最近一段时间的修理记录,发现李愚负责维修的车辆最近增加了30%,而他所在的岗位人手并没有增加。调查部门认为,车间没有适时增加人手,造成李愚工作量加大,劳累过度,人员调配失误,管理失职。其次,问责人力资源部。李愚家里最近有什么问题?询问得知,他的孩子刚三岁,上幼儿园不适应,整夜哭闹,影响李愚休息。调查人员询问后认为,人力资源部门没有对他进行帮助,失职。再次,问责培训部。李愚所保养的这种车,最近是否安排相关技术培训?询问得知,这种车是从日本新引进的车型,发动机机油加注口和自动变速器油加注口的位置很近,而

且非常相似,很容易混淆。调查人员询问后认为,培训部门没有对他进行相应的培训,失职。最后,问责相关人员、问责汽车制造厂和销售商。

专家认为,“谁也不想加错油,这里可能有汽车本身的原因”。他们把同样的车又找来一台进行对比,发现两种加注口的外观、形状相似,容易混淆。他们向厂家发函,建议改变这两个加注口的形状和位置,尽可能减少修理技师的误识。

那几天李愚特别紧张,不知企业如何处理。心理专家走访了他,告诉他不用担心车辆赔偿事宜,已由公司解决。还与李愚夫妻探讨如何照顾孩子,并向社区申请给予他10小时义工帮助。李愚下夜班,义工照顾孩子,以保证他能充分休息。同时企业特别批准他“放几天假,帮助女儿适应幼儿园生活。”此后,李愚工作更加认真细致,再没有发生类似错误。他和同事们都很喜欢自己的工作,想一直做下去。

汽车修理工作辛苦是众所周知的,在美国,专业技术人员成为非常受人尊敬的职业,除了较高的薪水和待遇外,笔者相信还有很多其他原因。

“追究”责任

李愚想起来出国前在国内的情形。领导先劈头盖脸训斥李愚:“你怎么能犯这种低级错误?现在车主这么难伺候,企业没错还天天小心谨慎呢,你这不是给咱们老板找麻烦吗?”维修部召开紧急会议,最终本着对车主负责、对维修部负责、对企业负责的态度,扣发李愚当月奖金,全厂通报批评。

车主知道自己的车被加错油,大怒,跑回家安排了一番。一个小时后,车主全家本着“我们要帮助你们厂子整顿一下”的精神来到企业,把业务室围成水泄不通,服务经理赶紧说明,但不管用,厂长赶忙前来交涉处理。车主声称,他们都是家属,本来要开车带家属到西藏旅行,如果出了事情就全家都没了。他们要讨还公道,“公道”的具体内容是赔一辆车(必须是新车),否则就向“媒体爆料”。然而,还没等双方开展进一步的协商,微博、微信就已传开。

刨根问底谁之过

记者们赶到修理厂的问题车旁,把李愚围在中间。“你为什么加错了油?”李愚回答道:“是我疏忽大意,我承认自己的错误,

以后一定注意认真仔细。”记者又问：“你觉得有什么客观原因吗？”李愚说：“主要是我自己的错误。”某电视台记者继续友好、和善、循循善诱地开导他：“也不能全怪你吧，难道一点客观原因都没有吗？”李愚想了半天，很不确定地说：“最近我们太忙了，车辆增加了30%，但修理人手没有增加。也许车辆多了，我们太忙了，就忙中出错吧。不知这算不算您说的客观原因？”记者听到这句话，大喜，马上结束了采访。

第二天，该电视台播出了剪辑过的采访录音，录音中的李愚只有一句话：“忙……就……出错”。播音员义正词严地评论道：“修理工竟然公然宣称‘忙就出错’，按照他的逻辑，从事其他职业者，如果工作忙，也都可以出错了？主刀医生忙，就可以给病人切错了地方？销售员忙，就可以给客人拿错了商品？教师忙，就可以给学生讲错了知识？司机忙，就可以给乘客拉错了道路？况且，国内道路交通事故这么多，有30%以上都和修理有关。生命是最宝贵的，一辆车会关系到一车人的性命，人的生命只有一次，而作为掌管车辆安全的维修人员，尤其不能以任何理由当做出错的借口。人生，不容出错！”

某报社记者问李愚：“你以前加错过油吗？”李愚回答道：“我以前从来没加错过油。”记者又问：“那你觉得这次加错油有什么原因吗？或者说，你现在的工作状态跟以前有什么不同吗？”李愚说：“我首先承认自己的错误，加错油是我的工作疏忽，我以后一定注意认真核对。如果一定要说原因的话，我的孩子最近经常在夜间哭闹，我夜里要醒来哄他好几次，白天的工作状态也许受了影响吧。”第二天，报纸刊出《修理工只关心自己孩子却给车辆加错油》。该文章指出，“企业，本应是解决客户困难、满足客户需求的地方；修理技师，本应是汽车医生。但是，当修理技师只穿着4S店的工装，却没有一颗为车辆服务的心时，他还是4S店的技师吗？修理技师本应时刻以车辆利益为重，但我们昨天采访的这位技师竟然理直气壮地说，‘因为照顾自己的孩子，就给车辆加错

了油。’如此自私的人，哪里还配做技师？不如直接回家看孩子！想当年，‘子虚乌有市’第一修理厂的‘刘大傻’专家，为了抢修车辆，连续五十个小时不回家，不惜把自己的车借给客户，让自己爱人走着上班，直到走出腿残疾，这是多么伟大的奉献精神！这是多么高尚的大公无私精神！这是多么可敬的先人后己精神！时代呼唤‘刘大傻’这样的好专家！”

某网站的记者问李愚：“你为什么加错了油？”李愚答道：“是我的错误，我以后一定严加注意。”记者又问：“你觉得这两个位置的油容易加错吗？”李愚说：“这两个加油口确实很相似，容易混淆。”第二天，该网站首页发表文章《修理工加错油，反怪位置相似》，文章称，“一名技工，因自己责任心不强，工作态度不认真，检查核对不周到，没有认真学习主机厂老板的讲话精神，给车辆加错了油，却以‘位置相似’为借口！这难道就是藐视车辆的交通安全和亵渎自己的工作职责的理由吗？”文章后面，有数百条网友的留言评论，诸如：“连加油口都分不清，这个技工是瞎子吗？”“把发动机和变速器放在一起，我家的孩子都能分辨出来，由此得出结论：技工的专业不如孩子！”“五十元和一百元的纸币，他肯定分得清！”“哎！这年头的修理厂呀……算了，我不说了！”这些充满着“公平、正义”的留言评论，获得了上千条“支持”和“顶”，这充分说明，群众的眼睛是“雪亮”的。

如此结局

车主没有得到满意的答复，终于赶上车展了，在车前拴几头牛，牛拉着车来到展会门口……企业于是报警了。最后交通局和当地消防都被惊动了，领导拍板决定：企业一次性赔偿车主一辆新车，延长车辆以后的保修期。以前问题，双方责任均不再追究。老板回到办公室，心中不爽。看到下面议论纷纷，就问大家议论什么。大家愤愤不平地说：

“我们这么干都不挣钱，都是李愚这样粗心大意、拿车辆当儿戏的人导致的！应该让李愚赔，不能影响我们的奖金。如果不赔，

就应清除出企业队伍，以保障以后的安全，这种事不能再发生，必须严惩！”老板琢磨后认为有道理。于是发布处罚决定，让李愚出一半车钱，李愚无奈，自行交了辞职报告（不违反劳动合同，无需付钱）。

车间主管向老板诉苦：“20人修80台车，本来就忙不过来。现在再开除1人，剩19人了，更忙不过来了。”老板说道：“要充分发挥员工的积极性和能动性，大力挖掘大家的工作潜能！你就跟大家说，‘从今天起，加班费由5元钱涨到6元钱！’只要多加班，就能轻松赚到六块钱，他们就该有工作动力了！劳动力就像海绵里的水，只要你挤，总还是有的！”车间主管不服气，反驳道：“工作更忙了，出差错的概率就更大了啊！到时候真要出了差错，还不是我们工人担责任？”老板一瞪眼，训斥道：“工作再忙，也不许出差错！哪怕只剩下1个工人，修100辆车，也不许出差错，更不许完不成工作任务！这才体现管理水平呢！要常抓教育，提高工人的责任心，制订严格的规章制度和考核标准，加强监督和惩罚力度，鼓励大家发扬‘一不怕苦，二不怕累，三不怕困，四不怕饿，五不怕骂，六不怕打，七不怕病，八不怕死’的‘八不精神’！明白了吗？”车间主管连声应允，退了下去。

一个夏天的早晨，山中弥漫着淡蓝色的晨雾。野花五颜六色，漫山遍野。绿油油的野草散发着清香的气味。一个名叫李愚的人，脖子挎着相机，牵着老婆的手，说说笑笑，走在山间的小路上。他已经改行不做修理很久了。他改行之后才发现，生活原来可以这么美好，周末居然可以陪爱人和孩子郊游，法定节日居然真的可以放假过节，每天晚上居然都可以睡在自己家里，生物钟居然再也不会颠三倒四，每天下班之后居然还有体力跟家人一起看电视、聊天，工作中偶尔出现失误居然不会被人指着鼻子骂……他不由得感谢老板、感谢车主、感谢媒体了。在这之后，他到了美国，又操持起了老本行。

本文是维修行业中一些人的亲身感受，文中的李愚是实名制，现在美国“新泽西州”从事汽车维修。故事情节作者稍有改编。■