

## 玻璃生产的快速部署力量

- 浮法玻璃生产厂必须 24 小时可靠地运行
- 格林策巴赫为其全球客户提供无缝服务，使之成为可能
- 在未来，数字枢纽将进一步提升服务质量

格林策巴赫机械（嘉善）有限公司  
浙江省嘉善县惠民街道成功路 100 号  
314100 邮编, 中国

联系:  
Andrea.Steigerwald (董安雅)  
电话: +49 906 982-2656  
andrea.steigerwald@grenzebach.com

[www.grenzebach.com](http://www.grenzebach.com)

**哈姆拉，斯托尔伯格，奥斯特维丁根 / 德国。**其他行业对“时间就是金钱”这句话的阐释都没有玻璃生产来的贴切。玻璃生产设备一年 365 天昼夜不停地运转。这就要求绝对的可靠性，因为每一次的停工都会导致大量的损耗。因此，最大的可用性是工厂经营者最重要的期望之一。

所以在发生故障或设备停工的情况下，有一个能够立即顺利恢复可用性的合作伙伴是至关重要的。总部位于巴伐利亚州哈姆拉的格林策巴赫公司已经建立了一个内部服务基础设施，以尽可能快速有效地解决任何类型的问题。服务热线电话和受过良好培训的专业技术人员的专业支持，使其能够持续提供服务。

### 为世界各地的客户提供 24/7 服务

格林策巴赫的服务团队全年无休为全球客户提供服务。如果出现故障或任何其他挑战，一切都会立即启动，使设备尽快恢复运行。

这一全面的服务承诺得到了遵守，这一点从客户的陈述中可以看出，他们在实际工作中体验了格林策巴赫的服务，并对其给予了高度评价。例如在 2021 年，圣戈班斯托尔伯格公司的员工在遭遇洪水袭击后需要立即帮助时，从格林策巴赫的服务中获得了极佳的体验。

“2021 年，德国遭遇了一场巨的洪水，”位于斯托尔伯格（莱茵地区）的圣戈班玻璃德国有限公司的工厂经理 **Christoph Schmitz** 博士说，“漫入控制柜的水达 50 厘米深。我们被迫停止了生产。格林策巴赫的服务团队很快就赶到现场，对损失进行了评估，并在之后立即采取了行动：更换了电机并交付了其他备件。维修后，工厂在短短五周内就恢复了运转。”

负责该客户的格林策巴赫服务经理 **Erwin Schwertberger** 回忆说：“对圣戈班来说，这是一个相当灾难性的情况，但我们的同事尽其所能，在最短的时间内恢复了生产能力。我为这个团队感到骄傲。”

这是格林策巴赫服务的另一个优势：每个客户都有一位经验丰富的格林策巴赫服务经理在他们身边，提供长期的建议。这样一来，玻璃生产商不仅可以得到最佳的保护，避免出现故障，还可以为不断变化的市场需求或因停产而进行必要的现代化改造做好最佳准备，如此实现最优的投资回报。

### 格林策巴赫的服务组合：通过热线电话随时提供服务

在世界的任何地方都可以通过电话热线快速、可靠地联系到服务团队。技术人员可以远程访问每个工厂，问题通常可以立即得到解决。目前格林策巴赫服务合同

客户的标准响应时间是：服务人员 1 小时内回电，最多 2 小时内对设备进行远程访问。在绝大多数情况下，这个过程甚至更快。

### 根据问题的类型和严重程度，采用 3 级程序：

- 第 1 级：服务人员在第一次呼叫时通过远程访问解决了问题，大约 90% 的服务单可以在这个级别成功处理
- 第 2 级：如果第 1 级支持无法解决问题，工程部门会以额外的专业知识进行干预，必要时还会派遣专家到现场
- 第 3 级：如果工程部门无法解决该问题，客户将得到格林策巴赫开发部门的支持

### 备件在最短的时间内运抵现场

特别是在高水平的情况下，很大程度上取决于平稳运行的备件供应。格林策巴赫也注意到了这一点：智能仓储与精益流程确保了集团全球范围内的备件储备和快速交付。得益于全新的“快速通道”，关键的备件现在可以在短短几天内运送到任何地方。

### 未来：通过中央枢纽提供数字支持

服务客户门户网站 [my.grenzebach.com](https://my.grenzebach.com) 将在未来为客户提供一个数字枢纽。在这个中心平台上，客户可以找到他们的玻璃生产设备的概况、交流信息、询价和获取报价。他们可以发布服务单，上传图片，并查看当前状态和服务单的历史。此外，还包括一个数字备件目录和一个用于说明、文件和视频教程的“文件库”。格林策巴赫提供视频教程，说明各种技术主题的系统 and 部件的设计和操作系统，例如更换输送机齿轮箱或锡槽中的石墨块等。

格林策巴赫德国玻璃业务销售副总裁 Florian Nagler 总结道：“我和我的同事们认为，在工厂的整个服务周期内，作为旅程伙伴陪伴我们的客户好比是一项体育挑战。尽管生产线已经有了很高的可用性，但我们还是希望能做得更好。一切都可以改进，所以我们利用一切可以利用的技术进步的机会，更有效地帮助我们的客户。”

### 对服务满意的客户的数量正在增加

格林策巴赫的服务项目受到了客户的欢迎。目前，玻璃行业的大部分客户都选择了带有 24/7 热线的服务合同。

位于萨克森-安哈尔特州奥斯特维丁根的 AGC f | glass GmbH 的切割线工艺工程师 Jens Schmidt 也对格林策巴赫的服务给予了高度评价：“工厂的高可用性对我们来说非常重要，所以我们签订了一份服务合同，对切割技术和堆垛技术进行定期维护 - 包括 24/7 热线和对我们的人员进行培训。设备自 2009 年 8 月投入使用以来，可用性非常高。”



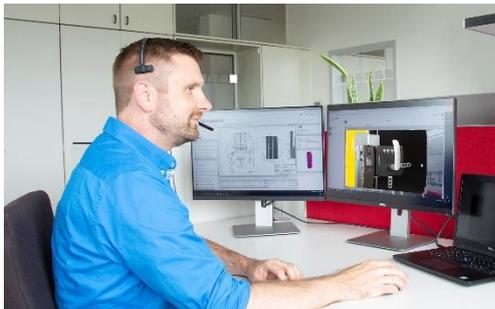
格林策巴赫的服务：一切为客户着想，使他们的生产车间能够全天候顺利运行。

资料来源：格林策巴赫



AGC f | glass 公司的切割设备从 2009 年开始投入使用。来自 AGC f | glass 和格林策巴赫的服务团队共同负责维护工作。

资料来源：格林策巴赫



在世界的任何地方都可以通过电话热线快速、可靠地联系到服务团队。由于技术人员可以远程访问每个工厂，问题通常可以立即得到解决。

资料来源：格林策巴赫



年位于斯托尔伯格的圣戈班公司遭遇水灾。格林策巴赫的四名员工过后到现场进行维修，玻璃生产冷端设备重新投入运行。

资料来源：格林策巴赫

## 关于格林策巴赫的玻璃工艺技术

格林策巴赫为工业平板玻璃的生产和深加工提供设备，拥有丰富的行业经验，迄今已安装 300 余套设备。热端行业经验来自 CNUD EFCO 和 GFT 的专有技术，这两家公司在 2019 年成为格林策巴赫集团的一部分。因此，格林策巴赫涵盖了玻璃生产线的很大一部分：从锡槽到退火窑再到冷端直至将最终产品运送到仓库。格林策巴赫是可靠的合作伙伴，在整个产品生命周期内陪伴着客户 - 客户在很多方面都受益于其在热端和冷端领域的全面专业知识。

## 关于格林策巴赫

格林策巴赫是全球玻璃、建材和内部物流市场的领先自动化解决方案供应商。此外，公司还开发了新的应用领域，如回收、搅拌摩擦焊、工业增材制造自动化和数字网络。格林策巴赫在其市场中居于国际技术领先地位。在德国、罗马尼亚、美国和中国设有生产基地，加上其他世界各地的服务网点，确保了对客户的现场支持。安装在 55 个国家的 3000 多套设备代表着质量和可靠。自 60 多年前公司创建以来，一直由创始家族拥有。格林策巴赫的出口比例超过 90%，是一个全球性的企业。

### YouKu:

GrenzebachChina 的自频道-优酷视频 (youku.com)