



奖章背后的故事

1980年进入北京大明眼镜公司工作，从事验光工作30余年，开创了人性化的验光新模式……如今，每周六上午7点半，位于王府井大街的大明眼镜旗舰店门口，都会排起挂号的长队。他们要挂的正是验光大师秦英瑞的号。工作人员介绍，秦英瑞每周六、周日验光，每天十几个号一开门就抢光了。

拥有过硬技术 更重验光的人性化

上周六，排到第一号是个女学生，这是第二次来验光。秦英瑞已经准备就绪，先是机器验光、随后面对面详细的“问诊”。整个验光过程近一个小时。跟秦大师坐下聊天已经是下午了，他送走最后一位顾客。说起验光，秦英瑞掰着手指数着年头。“整整34年了。”

在验光设备越来越高级的今天，验光师的作用能有多重要呢？秦英瑞说：“验光师的好坏在于知识深度之分，好的验光师能有前瞻性，能判断出患者的近视程度将会加深还是减轻。同样的度数，由于年龄、身体、工作环境等因素的不同，对于度数的耐受力也不尽相同。作为验光师得考虑全面，然后开个综合处方。”

秦英瑞说，2005年以后，他发现验光失败的原因往往不是技术处理错误，而是验光师与顾客存在沟通上的问题。他强调，验光师要放下自己的架子，进行换位思考，站在顾客的角度考虑问题。这就是他在当时普遍应用的技术化验光基础上，创新性地提出的人性化验光模式。

“人性化验光”，不是单一矫正视力，而要仔细分析顾客的心理需求、配镜目的、个人习惯、身体状况及舒适度。秦英瑞解释，比如说，一个学生的视力加深了200度，但考虑到他只是为了上大课看清投影，可能只需要给他加150度就够了，再深他也许反而不适应。

- 他验光注重“人性化” 配镜因人而异
- 他既重理论又懂实践 曾配3500度眼镜
- 他倾心带徒无私授艺 每年培养两名新人
- 他就是北京大明眼镜公司员工、国家一级验光技师、全国劳模秦英瑞

验光大师秦英瑞

创立“人性化验光”获顾客认同

□本报记者 张江艳 文/摄



在秦英瑞的验光室，有满足不同顾客需求的一套验光设备。比如，开车的司机配眼镜，设备上有一套测试司机矫正度数后看红绿灯的效果，以此作为确定配镜度数的重要参考。而坐办公室看电脑的白领，在配眼镜时又有其他的考量因素。

刚参加工作时的一件事让秦英瑞至今记忆犹新。一位老人对刚配的眼镜度数一时适应不了，看东西有些变形险些摔倒，来找他重新配镜。秦英瑞马上为这位老人免费改了一副度数稍浅的眼

镜戴上。从那以后，“行走楼梯试验”的条款已写入大明的《验光员作业指导书》内。

结合实际创新 首次配出3500度眼镜

正是实行了人性化验光，顾客对秦英瑞信任有加。很多人慕名来找他验光配镜，其中就有因为度数太高配不到眼镜的顾客。

多年前，一位50多岁的顾客戴着眼镜摸进了大明眼镜店，指名找秦英瑞。秦英瑞一看，这位

顾客的眼镜竟然是用两个镜片粘在一起的。原来，这位顾客找了好几家眼镜店配眼镜，可是怎么也配不合适。后来，有家眼镜店才给他配了这副奇怪的眼镜，用1000度和600度的两个镜片粘在一起给他戴。秦英瑞赶紧给顾客验光，这一验吓了他一跳，两眼度数竟然达到3500度。

3500度，可说是眼镜行里最深的纪录。当时，秦英瑞也有点含糊，这样的度数能不能配？但是，国外理论上有过这方面的论述，而在试戴过程中，顾客也没有感觉不舒服。因此，秦英瑞选择了按照实际度数下了单子。他特地跟车间联系，单开模具给顾客磨制一副3400度的镜片。秦英瑞将实际的度数减了100度，主要考虑从视觉上没有什么增进作用，因此将度数限定在了最底线。当这位顾客戴上秦英瑞配的眼镜后，感慨道：“眼前的世界像水洗的一样。”后来，顾客高兴得一连配了4副。

事后秦英瑞戴上远视3500度的眼镜，静静体会眼前的黑暗，他发现模糊的世界有一种令人不寒而栗的可怕，而这也鞭策他更加尽职尽责地为客人验光。后来，秦英瑞还接待了一位散光1100度的客人，加上近视3500度的那位客人，这两位也是他开具的验光处方中最高矫正度数。

倾心带徒授业 每年培养两名新人

秦英瑞的验光功夫，最早还是师傅教的。他回忆，他刚到大明时，师傅手把手地教他验光。

可能是因为父亲就是从事眼镜行业，他对验光很有天赋，才一个月就出徒了。

从1998年起，大明眼镜受北京市政法委委托，由北京市监狱管理局配合，对北京市监狱管理局下属各监狱管理点（团河、良乡、阎头、延庆、清河、少管所、女子监狱）的服刑劳教人员进行验光配镜。给劳教人员验光，只靠电脑验光仪初测后，没有条件进行试戴，完全凭自己的技术和经验判断，而且时间紧，两、三分钟测一个人，如果技术不过硬，验光度数不准，配好的眼镜就要报废，这样给国家和企业就会造成不良的影响。这个具有挑战性的任务落在了秦英瑞身上。

每次到达监狱点后，秦英瑞和同事9点钟开始工作，到中午12点，下午1点开始继续工作，一个接一个，每次都要给近200名劳教人员验光，每次验光后约有70%的劳教人员要配眼镜，多年来，凡是验光后配眼镜的劳教人员，从没有因验光度数不准而出现问题，配镜合格率达到100%。

如今，作为行业内知名验光大师，秦英瑞也带出了不少名徒。从2004年开始，秦英瑞利用业余时间每年带两名徒弟，秦英瑞倾囊相授自己的经验，既要让他们体会到验光的专业性、科学性，同时也要求他们在工作要具备良好的职业道德和强烈的责任心。经过一段时间的指导，徒弟们的技术都有了明显的提高和长进，达到了单位要求，其中两名已成为了王府井店的挂牌验光员。



辖区3万户用电情况了然于心

——记抄表核算技能冠军、海淀区西北旺供电所收费员张霞

□本报记者 刘欣欣 文 通讯员 王洋 摄

“这个单位每月用电2万度左右，这月怎么才8000度？这个用户这月用电量怎么会突然增多5000度呢？”看一眼当月各个用户的用电数据，张霞就能在第一时间发现问题，谁家的用电量这月多了，哪个小区的用电量最近少了，她都了如指掌。

对于辖区内3万用户的用电量都能熟记于心，张霞并非天生火眼金睛、过目不忘，靠的是工作和服务中一点一滴的记背。“说白了，就是靠死记硬背。用户编码、用电数额，只要和客户信息有关的都要烂熟于心。”

正是这股让别人看来有点轴的劲儿，让张霞从最初的“门外汉”，成为现在各种技能大赛中的佼佼者。

2012年是让她永生难忘的一个年份，在那年的4月，北京市举办了第三届职业技能大赛，在抄表核算收费员工种的比赛中，张霞取得第一名。同事们都说，这绝不是靠运气，而是她这些年勤学苦练，精益求精，不断钻研的成果。

回忆起那年的经历，张霞告诉记者在接到比赛通知后，她就利用业余时间备战复习。在初赛

成绩进入复赛。在复赛之前，公司为了让参赛选手有更好的学习环境，对进入复赛的人员进行封闭式培训，培训的内容包括理论和实操两个部分。理论对于她来说就是基本功，了如指掌，可是实操部分着实把她难住了。因为平时接触更多的是理论，实操训练她只是见到过，并未实际操作。于是她苦练实操，将老师的示范标准动作记于心，每次到自己操作时都认真做好每一个动作。在其他时间，她也常常将实操的整个动作过程写在纸上默记，每天坚持学到深夜一两点。在工作中张霞悟出一个道

理：客户无小事，无论多小的事情，要想做好做对，都需要投入100%的努力才能做到。经过长时间的积累她已经能够解答客户关于电费方面的各种疑问，让客户满意而归。她在工作中发现自己学到的知识能够更好的服务于客户，更加激发了她对工作的热爱，同时感受到自己的肩上担负着越来越多的责任。

16年来，她从一名普通员工到一名供电所的副所长，从一名普通高中生到一名拥有电气安装二级建造师、电气技术员、助理会计师、抄核收高级工等多项资格证的技术骨干。

