



奖章背后的故事

钱华芳是翠微百货“改衣部”的负责人，十几年来，她用自己勤劳的双手和真诚的服务，带领部门员工为顾客修改完成一件件衣服，赢得顾客的称赞。“改衣部”也被评为“全国商业顾客满意明星班组”和“北京市用户满意明星班组”等荣誉称号。2010年，钱华芳个人也被评为北京市劳动模范。

业务精 专业改衣被称道

熨烫、量裁、缝纫……早上10点半，位于翠微百货翠微店二层的改衣部中，早已呈现出一片繁忙的景象。“师傅，这件大衣需要您来剪裁，顾客说袖子是要宽些。”“知道啦。”钱华芳接过同事递来的一件黑色大衣，然后拿起一把木制的直尺，开始量裁起来。

钱华芳是这间改衣部的负责人，今年已经是她在改衣部的第17个年头了。“其实，1997年我刚来翠微时，只是一名女装部的服装售货员。”钱华芳介绍道。

因为曾经在服装厂学过4年的服装剪裁，所以在售货员的岗位上，钱华芳工作的得心应手。“顾客来买服装时，我能很快地根据她的身材尺寸，然后帮助她介绍服装。”

一天，钱华芳所在的柜台迎来一位女顾客。“您好，我过几天要举办婚礼，想要买一件红色的衬衫作为礼服。”“这件红衬衫您看怎么样？”钱华芳向顾客介绍道。

“衣服的样子很喜欢，但是尺寸有些大。”因为衬衫是均码号，女顾客试穿后还是有些犹豫。这时，钱华芳思考了一会儿然后说道：“这样吧，衣服您买后，我来免费帮您改尺寸，您明天来拿。”

下班后，钱华芳就开始改这件衬衫，一干就是3个多小时。虽然曾经学过服装裁剪，对改这件衣服钱华芳也很有把握，但是第二天把衣服交给顾客时，她心里还是有些打鼓。“您改的衣服太合身啦。”听到顾客的肯定，钱华芳感觉自己的辛苦很值。让她没想到的是，没过几天，这位顾客还特意送来感谢信。

很快，翠微的领导就了解到钱华芳有一手出色的改衣手艺。

- 帮顾客改衣 她一干就是几个小时
- 跑市场考察 她观察琢磨改进技术
- 带新人入门 她手把手地传授技艺
- 重实际操作 她以工代训广受好评
- 她就是翠微百货“改衣部”的负责人、北京市劳动模范

钱华芳

巧手改衣 顾客都说好

□本报记者 盛丽文/摄



于是，在做服装售货员之余，她也开始承担起为顾客改衣的工作。仅1998年一年，她为顾客改的衣服大约有2000多件。

跑市场 多方考察改进技术

“记住，欧版的裤子，前片大，后片小。还有，韩版的衣服很宽松，但是，肩都很窄。这些在我们改衣服时，都要注意到。”……现在，钱华芳的改衣技术很是娴熟，也有着丰富的经验。她把这些都归结于自己平时经常看书、跑市场研究的结果。

“虽然我以前学过服装剪裁，但衣服更新的速度很快，所以要不断地研究它。”为了提高自己的改衣技术、了解更多版型衣服的特点，钱华芳每个月至少会跑一次市场进行考察。

钱华芳跑市场不是盲目的，她会根据衣服的特点，把服装市场分为高档、中档、低档三个档次。然后，跑到不同档次的服装市场进行考察。“我会和商家聊衣服的尺寸，了解更多的信息。”不仅如此，有时她还会买回一些便宜衣服，拿回家拆开研究。

“现在网络方便啦，我跑市场时还会拍些照片，然后根据照片在网上进行查找、研究。”钱华芳介绍道，“还有看书也是提高技术的一种途径，我经常会上一些服装的书籍来看。”除去看书、跑市场，钱华芳还很注重在实践中总结改衣的经验。“比如，这欧版衣服的特点，我就是在一次改衣服的过程中总结的。”钱华芳说。

一次，一位顾客拿来几条国外买来的男裤。“刚开始，我想着用使用常用的方法来改，但改的

过程中，发现这样剪裁后裤子的后片就会不够。”后来，钱华芳想到办法最终把衣服改成，这次的经历，也让她了解到在改衣服时要特别留意版型。

带新人 手把手传授技艺

1999年11月，翠微百货以钱华芳的名字成立了全国大商场中第一个改衣部——“华芳改衣中心”。十五年过去了，钱华芳改衣部从当初的5个人，已经发展成为拥有五个服务点，22个人的改衣部。截至目前改衣部共改衣28万件。

随着人们生活质量的提高，现在的改衣范围不仅仅局限于加长或去短，而是要体现个性化。很多顾客买完成衣后，希望按照个人的身材进行进一步的修改。于是，钱华芳就依据顾客的需求，又推出了“六改”，即：改衣长、改袖长、改胸围、改肩宽、改腰围、改裤长。

“顾客的利益永远是翠微人思考问题的出发点”，钱华芳改衣部从顾客的需求出发，精心设计服务中的每一个细节。对改制衣服中的收活、改制、熨烫等环节中，制定了严格的操作程序，做到层层把关，确保质量。不仅如此，钱华芳在员工的培训上也下足功夫。

回忆改衣部成立之初员工的技术水平，钱华芳这样总结道：“员工的水平有高也有低，有技术熟练的，也有零基础的。但是大家的工作热情都很高涨。”每天，钱华芳除去要自己动手改衣服，还要手把手带新员工入门。

陈淑惠是改衣部的一名老员工，现在的她也是部门的骨干力量。而最初来到改衣部时，她只是个新手。“陈淑惠虽然最初不会改衣服，但她对这个工作很有热情。这点很打动我，所以我就手把手地教她。”钱华芳说。

钱华芳先教陈淑惠练习扞裤边，“你可以找家里不用的裤子

来练，扞一次，裁一次。”按照钱华芳的方法，陈淑惠拿来老公的裤子练习。

“这次扞的不错。”“现在进步很快，继续练。”……钱华芳手把手的教着陈淑惠，边扞边边裁剪，在这个过程中，原本的长裤也逐渐变成短裤。一个月后，陈淑惠的技术快速提高。

重实操 以工代训效果好

实际操作也是钱华芳培训部门员工的一个常用方法，每当改衣部接到难改的衣服时，钱华芳都会利用这个机会，培训员工、提高大家的技术水平。

“您看这件大衣能不能修补？”不久前，一位顾客拿着一件名牌的男士大衣来到改衣部。“衣服后背有个被烫的洞。”钱华芳拿着衣服，思考着。“您放这儿，我们来帮您修补。”

根据以往的改衣经验，钱华芳决定用大衣商标上的一块布来修补。“这时修补就是要就地取材。”在反复思考过后，她又决定不能简单地把洞补上，而是要在修补的过程中也要保留衣服的美观。

“你们看，大衣的肩部有一对图案，我们也可以商标上的布做同样的图案来修补这个洞。”改衣方案确定后，钱华芳忙活起来。此刻，其他员工也在一边学习着。钱华芳拿来纸画出图案，又找来浆糊，把纸样贴到衣服上。“这个图案是立体的，贴的时候很费劲。”钱华芳回忆道。然后，她又边做记号边拆开衣服，再用大衣上的商标贴布照着纸样做出相同的图案。

经过10个小时的努力，最终大衣被修补完成。钱华芳不仅收获顾客的肯定，更让员工学到修补的经验。这几年，钱华芳带领改衣部不断地延伸服务，定期走访周边社区、军营连队，为军烈属、孤寡老人提供免费改衣的服务。



万伏高压线安装横担仅用8分钟

——记昌平供电公司配电运维班班长杨鑫

□本报记者 周美玉 文/摄

汗水从脸上点点滑落，身影迅速往杆上爬升，十余秒后，杨鑫踩着脚扣已经站在作业区内。随后，在地面人员的配合下，他将50余斤的横担举过杆顶，并将U型抱箍套入电杆。从上杆前的准备工作，到最后横担的安装完成，杨鑫每次作业都会保证在8分钟内。

1998年7月，杨鑫毕业于北京市清河供电技工学校，同年9月分配到昌平供电公司，在线路检修班从事配电网线路检修工作。2010年1月起，技术过硬的他被调任至配电运维班担任班长。

标准作业时间在10分钟左右，杨鑫都能保持在8分钟之内完成。为提升这2分钟，杨鑫付出了很多努力。每天清晨6点，他就换好工作服、带好工具来到训练场。绑安全带、穿脚扣、试登、上杆……杨鑫不断重复着这些动作，摸索着每个动作的技巧。从微风凉爽练到艳阳高照，训练场中不断传来脚扣与水泥杆碰撞发出的“铛、铛”声。

此外，每次训练，杨鑫都请老师傅帮他计时，比赛要求20分钟完成规定动作，他就定下15分钟的目标。无数次练习，他的手

掌都肿了。

经过3个多月、近600个小时的复习，杨鑫在赛场上大放异彩，获得北京市职业技能大赛配电网线路工比赛第一名。

2012年11月北京遭受强降雪，昌平地区配电网遭受了严重的打击。杨鑫带领班组在最短的时间内使昌平配电网全面恢复正常供电。两天没合眼的他还赶赴延庆支援，抢修5处断损的受灾线路，更换导线3000米。

带电作业是在一万伏高压线上不停电进行检修的工作，作业人员与高压线间只有薄薄的一层

绝缘手套，稍有不慎，眨眼间就会“网断人亡”，但杨鑫却毅然坚守在带电作业岗位。他说：“再危险的工作也得有人干啊！”

技能之星

协办：北京市职工服务中心
(北京市技术交流中心)