热情周到收获“金口碑” “小小”服务绽放“大”光彩

□记者 廖苣薇

位于常熟路113弄23号的静安寺街道社区生活服务中心目前已正式开门复工，维修家电、维修钟表、修补衣物、修锁配钥……生活服务中心“藏龙卧虎”，居民们可以在这里得到周全的服务。提供便民服务的师傅们个个都“身怀绝技”，本期记者对社区生活服务中心的部分师傅进行了专访，一起来详细了解一下他们的故事。

便民服务23年 无偿为孤老修理家电

焦文军

焦文军是静安寺街道引入的第一批驻点维修技术人才，从1997年开始就正式在街道服务中心为居民们维修家电，至今已有23年。焦文军不仅维修技术高超，而且价格合理，维修费、材料费比市场至少便宜三分之一，空调、电视机、微波炉、DVD、电水壶等大大小小的家电，他都能维修。提供便民服务的这23年来，焦文军给自己定了一个规矩——对静安寺街道辖区内的独居老人、孤老以及80岁以上的老人一律免除人工费和上门费，只收取材料费。

焦文军在从事社区服务前，曾辗转几个工厂学习维修手艺，后进入中央商场从事电器维修工作，在一次偶然的机会，他受邀参加了愚园路四明居委会组织的便民服务活动，为那里的居民们提供家电维修服务。这一契机使得焦文军开始接触便民服务，加之居民们和街道工作人员都对这位焦师傅维修的手艺赞不绝口，双方一拍即合，他便正式地加入了社区便民服务人员的队伍。

多年来，焦文军和辖区内的老人们都已经十分熟悉，他对老人的热心肠也体现在方方面面，除了不收取上门费、人工费之外，对于维修用到的一些便宜的小零件，他也时常自掏腰包为老人进行修理。老人们往往比较怀旧，有些损坏的旧录音机、电视机舍不得丢弃，都来找焦文军进行修理，焦文军也十分理解老人们对旧物的留恋之情，有一些坏掉的零件现在都已经停产了，他仍然去二手市场或托朋友帮老人们购买，尽力修好老人们的心爱之物。焦文军以真诚之心对待老人，辖区内的老人们自然对他也十分信任，家中电灯坏了也会第一时间找到他帮忙。焦文军还曾陪同长乐路920弄的一位老人前往街道办事，他说：“老年人对我有信任感和安全感，所以才会找我陪同，我只要有空闲时间都会尽力帮助他们。”

近来气温不断攀升，冰箱、空调一旦损坏，便影响日常生活。于是夏天变成了焦文军最忙碌的季节，最忙的时候一天要跑20户居民，最少一天也不少于10户，常常一工作就是从早上7点一直忙到晚上10点半。而对于辖区内的老人，特别是孤老，焦师傅更是随时待命，他考虑到老人们的身体本来就虚弱，夏天天气闷热，若是没有空调老人们很容易感到不适发生意外，因此不论多晚，只要老人有需求他都会立刻上门提供修理服务。

除了居民区，辖区内的孙克仁福利院也常常能看到焦文军的身影，他承包了福利院的电器维修，也和那里的老人成为了朋友。老吾老以及人之老，焦文军对老年人的关心照顾使得大家都对他赞不绝口，每个月他都会收到十几封来自居民们的感谢信，信虽来自不同的人家，但传达的都是受助的老人们对焦师傅热心肠的赞美和感谢。

心灵手巧改衣物 旧衣也当『艺术品』

朱建菁

已经破洞的纯棉短袖需要改短一些，将衣服的下摆裁剪下来一部分，再将剪下来的部分用镊子小心地拆出几根线，把线熨烫直后用来缝合衣服新的下摆……这是记者见到朱建菁时她正在做的工作，这件衣服是朱建菁的老顾客委托她改制的，大家认可朱阿姨的手艺，于是一传十，十传百，朱阿姨的名声也在居民区中打响了。

虽然用普通的线也能将下摆缝制好，但由于这件衣服颜色比较特殊，很难找到一模一样的线，将原本衣服上的线拆下来缝制才能做到完全的“原汁原味”。朱建菁介绍，前来修补衣服的一般以老年人居多，衣服不合身需要改大小，调整裤子的长短，以及居民穿着舒服的衣服破洞了需要缝补，这些都是她的拿手好戏。不仅要将衣服按照居民的要求改好，更是在针法、颜色、款式上都力求符合衣服的原貌，哪怕一针一线都极为讲究，这才使得朱建菁的手艺在居民中有口皆碑。

朱建菁自1975年开始就一直从事服装修补行业，退休后在社区服务也有近十年的时间，对于换拉链、修剪衣物等工作都有着丰富的经验。朱建菁心灵手巧，工作中仔细认真，处处为居民考虑，在缝补衣物时都抱着“较真”的精神，力求完美。

朱建菁曾为一位酷爱买裤子的海归改过裤子，“她一次带来了将近十条裤子，是我在国内没有见过的缝制方法，而且每一条裤子裤脚的缝制方法都不一样，十分精致。”朱建菁回忆道，“我当时只能一边拆裤脚一边记住他的走线和缝制方法，在改完长度之后再用同样的方法把裤脚缝起来。”就这样，每一条裤子都一边拆一边学，朱阿姨最终帮这位居民改制了近十条裤子。

但如此擅长针线活的朱建菁却并没有正经学习过缝补衣服的技巧，有如今这般的好手艺全靠自己的兴趣和摸索。朱建菁年轻时不常出门，就爱在家里研究绣花，为家人缝制棉鞋。后来朱建菁所居住的小区里为居民缝补衣服的师傅身体欠佳，无法再继续服务，便将这个工作托付给了朱建菁。朱建菁当时只会一些简单的针线，完全没有接触过缝补衣物这一块，但受人之托加上本身对针线活有浓厚的兴趣，便接过了这个活计，自此便开始了自己的“缝补生涯”。

在静安寺街道服务中心工作了8年的朱建菁，本着对居民尽责尽心的服务理念，也凭借着自己对针线活的热爱和钻研，在居民区建立起良好的口碑。但凡是找朱阿姨缝补过衣物的人都赞叹朱阿姨的手艺，她对待每一件普通老旧的衣服都像是对待一件艺术品一般细心。朱建菁笑着说道：“虽然我有这个手艺，但家里人知道我忙，很少会让我帮他们改衣服，我帮助了那么多人缝补衣服，但我家的老公、儿子还穿着几件不合身的衣服呢！”

修补羊毛衫需求大 自学技能来服务

专门修补羊毛衫的朱玉珍有一个“百宝袋”，里面装着不同种类、不同粗细的毛线，颜色共有近百种。一旦有居民送来损坏的羊毛衫，朱玉珍都要拿出她的“百宝袋”，比对着找出一个最贴近的颜色开始修补。

一件黑色毛线钩织的披肩，朱玉珍用手一摸便能判断其材质。修补毛衣的难度在于，市面上的毛衣编织针法、花样千奇百怪：有走针极其密的、有刻意设计成镂空的、有复杂花纹的……朱玉珍在修补时要学习毛衣原本花纹的编织手法，做到还原。朱玉珍表示：“简单的破洞半小时就能补好，要是遇见严重的漏针那就要花上两三个小时了。”

朱玉珍从八年前开始从事老年服装相关的工作，起初也是为了让老年人有地方能买到合适、喜欢的衣服，后来渐渐听越来越多的老人们抱怨羊毛衫坏了又无处修补，她便自己琢磨方法帮助老人，这才开始从事修补羊毛衫的工作。因为老人们修补毛衣的需求较大，而每次服务时间又非常有限，因此常常在服务时间结束后一两个小时，朱玉珍还在收取衣物。

有些老人在旁观朱玉珍修补羊毛衫时萌生了织毛衣的兴趣，便提出想要跟着学，朱玉珍便向他们传授一些针法技巧，甚至送给老人们一些羊毛线让他们回家练习。朱玉珍常说，每每老人们拿来一些旧衣物让她缝补时，自己都会被他们的勤俭节约所打动。

提起朱玉珍为老服务的热心肠，她说做这些都是受自己已过世的父母影响。朱阿姨的父母在世时都很喜欢帮助别人，父亲退休后在里弄里担任楼组长，为里弄中的老年人服务，直到80岁仍然在楼组中跑上跑下为助人而奔波。朱玉珍从小受父母言行的耳濡目染，以父母为荣，因此自己也开始从事为老服务，谈到父母她眼眶泛红：“我能将这种不图回报的善良传承下来，就是对我父母最好的孝顺。”

朱玉珍

服务他人从来不是为了展示自己，而是全身心地为他人着想，将自己的小小技能落到实处服务于居民，也能发挥大作用。值得肯定的是，静安寺生活服务中心的师傅们不光个个都“身怀绝技”，但更重要的是，他们甘于在小事上为居民奉献、为居民着想。一颗螺丝钉，一针一线，联结起的是一个充满热心、富有人情味的“同心家园”。

家住静安寺四十载 老裁缝『屈才』做熨烫

王读章在静安寺街道居住了40年，对这一带有着极深的感情。在当了两年的学徒之后，1987年王读章在静安寺辖区内开了属于自己的裁缝店。平日里王读章以自己的手艺谋生，自从去年生活服务中心开业以来，他每周都抽出时间在中心免费为社区居民熨烫衣物，为人谦和，深受好评。

作为一名“老裁缝”，王读章缝制衣服的手艺是数一数二的。如今上海戏剧学院学服装设计的学生都慕名而来找他做衣服。许多学生会拿着设计图纸来找王读章，王读章再将学生们的奇思妙想用针线缝制为一件成衣。由于技术精湛，王读章很快便在学生中打响了名号，成为学生心目中的“大明星。王读章翻开朋友圈向记者展示自己受邀参加上戏服装秀的照片，模特身上一件件风格迥异的服装几乎都是出自王读章之手，学生们纷纷在下面留言，戏称这场服装秀简直就是“王师傅专场”。

虽然有着一手做衣服的绝活，但王读章在生活服务中心干的却是熨烫衣服的小活儿。他每周会将自己的裁缝店关门半天，自带工具来到服务中心为居民服务。真丝、亚麻的衣服容易起皱，王读章只需要15至20分钟的时间就能将一件起皱的衣服恢复平坦顺滑。有居民反映，自己买来的衬衫、大衣洗完后出现缩水的现象。王读章在了解到情况后，就会在熨烫时稍微拉一拉，以减缓缩水的紧绷感。对于王读章的热心和细心，居民们都赞不绝口。

被问到会不会觉得只熨烫衣服有些“大材小用”时，王读章很坦然地对记者说：“服务中心缝补衣服的工作已经有其他的师傅在做，缺少做熨烫衣服的，那么就由我来做。居民缺什么服务，只要我有能力就应该为他们提供。”

王读章

便民服务安排表

便民服务	时间	上午	下午
家电维修	周一至周五	8:30–11:30	13:30–16:00
钟表维修	周三	–	13:30–15:30
服装修补	周一、周四	–	13:30–16:00
衣物熨烫	周二	8:30–11:00	–
干洗收衣	周四	10:00–12:00	–
羊毛衫修补	周五	–	13:30–15:30