

外企女雇员



钱立言 著

外企女雇员

钱立言 著

世界知识出版社

18

封面设计：郭宝珍

钱立言 著

(北京东单外交部街甲 31 号 邮编:100005)

海通经济技术研究所排版 中国科学院印刷厂印刷 新华书店经销

787×1092 毫米 32 开本 印张:8 字数:149000

1994年2月第1版 1994年2月第1次印刷 印数:1~5000

ISBN7-5012-0587-6/I · 58 定价：5.50 元

版权所有 翻印必究

目 录

饭店是个大舞台

一、楔子.....	3
二、在长城饭店“开荒”	6
三、免费午餐不“免费”	12
四、接待美国总统	18
五、“这次没有过失单”	28
六、W 的悲剧	37
七、住高干病房的清洁工	48
八、名模回店	68
九、“总统套”与“大款”	81
十、失落的红玫瑰	94
十一、“速成”婚姻	109
十二、海外飞来乘龙婿.....	123

商城“美人鱼”

一、小家碧玉·····	137
二、总经理的烦恼·····	140
三、慧眼独具·····	143
四、都市之夜·····	148
五、“好一条美人鱼”·····	156
六、总经理特别助理·····	164
七、“男人想抓住命运，女人想抓住男人”·····	169
八、夫妻夜话·····	178
九、一箭双雕·····	188
十、“贾宝玉”与“花袭人”·····	196
十一、同床异梦·····	205
十二、乱子惹大了·····	212
十三、女人的敌人是女人·····	221
十四、情人与夫人·····	229
十五、各奔前程·····	238
十六、“我已经没有退路了”·····	246
十七、一路平安·····	249

饭店是个大舞台

“饭店是个大舞台，每一个人都在这里扮演自己的角色。”

——一位女主管手记

一、楔子

深秋的北京城。

蓝天依旧一碧如洗。金风依旧飒飒牵衣。M酒店那赭红色双峰并峙式的两座大厦也依旧沐浴着朝阳每日的洗礼。在我作为客房主管职业生涯的最后一天，我像往常一样准时到达酒店。

虽说升任主管已经三年了，但每天早晨我在更衣室换上那套熨烫得笔挺的黑色西装，在洁白的衬衫胸前打好紫红色的领带，心中还会涌起一股自豪，今天也不例外。

员工食堂还是那么熙熙攘攘，又是那么井然有序。拿托盘，领饭菜，人们互相点头招呼。只有布巾室的蔡大姐一见我打了个愣——“哟，小吴，你不是马上要出国了吗？嫁了洋人还……”也许是我礼貌而又矜持的眼光制止了她吧，她突然闭嘴了，抱歉地朝我笑笑。

已经来不及了，起码眼前这几张桌子旁的人们都抬头看着我。我保持着浅浅的笑容向他们点点头，朝屋角那张桌子

走去——我平时总爱在那里吃饭。

饭厅的电视正播着每日新闻，美军又一次发动对伊拉克的攻击。豆沙包里有一粒石子硌疼了我的牙。这顿早饭我没吃好。也许我该听大卫的话，今天来办一下离店手续就走，何必非要上这一天班？要知道明天一早我就要直飞大洋彼岸的旧金山了呀。

是我自己要来上这一天班的，既然决定了就决不更改，这是我的脾气。世间不会有绝对错误的事，歪打正着没准比充分准备更合情合理。

客房部的早班例会也和往常一样，客房部经理赵晨向全体主管、领班交代了一天的工作，听取了几个汇报。我主管的夜班领班向我汇报一切正常，我没什么可说的。

“还有一件事，我们部的客房主管吴燕萍小姐马上就要随先生去美国定居了，今天是她离店的日子，我代表客房部全体同仁送她一点纪念品，并且代表酒店，对她这几年来的辛苦工作表示感谢！”

办公室里响起一阵掌声，赵晨献给了我一束玻璃纸包裹扎红色缎带的红白两色康乃馨，还有紫红封面烫金“M”字样店徽的纪念册。打开纪念册，里面有总经理、各位总监、各部门经理和员工的亲笔签名，团团围住正中“永远幸福”四个红色篆体大字。

“燕萍，祝你幸福。”赵晨站在我面前，平时那双喜盈盈的笑眼，今天好像被一层雾蒙住一般。我握住他伸过来的手，

温热，体贴，彬彬有礼。共事六个年头，握过他几次手？不超过三次吧，数这次握的时间长。临了，他又两手合拢握住我的手摇了两摇。

“莉莉，”他叫着我的英文名字，“从‘长城’过来的老搭档里，你是最后一员女将了。”

啪！我怀里的纪念册掉在地上。蹲下身去捡的时候，我努力咽下滚滚的热泪。这是我致命的弱点，听不得一个男人表露内心感情的话。

“查尔斯，好自为之，多多保重。我一定会回来的。谢谢，多谢了。”我也叫了他的英文名字，自信没有任何失态，我转身离开了办公室。半高跟皮鞋敲击着水磨石地面，那“咯咯”声均匀、轻脆。我步态轻快，训练有素，这是多年来严格的职业约束的结果。一举手一投足，一颦一笑都是职业化了的，分毫不爽。我在饭店工作已经十年了，从服务员升到主管，什么客人没接触过，能做到百分之百地控制自己的感情。有时候，我真觉得我像个演员一样。其实，饭店就是个大舞台，每个人来到这里，都是在扮演角色。

二、在长城饭店“开荒”

我是北京市旅游职业高中的第一批毕业生，毕业后就分配到刚开业的长城饭店。

那是1984年秋天了。也是这么一个秋风萧瑟的早晨，我和我的同学李菲一起来上班。

那天风挺大，尤其在饭店门前，呼啸的北风被21层大厦挡住，又从侧翼包抄汇合，犹如湍急的水流向人行道席卷而来。李菲想系块丝巾，不料丝巾刚抖开就“忽”地一声被风刮跑了。我俩在马路上又是追又是笑，惹得行人直看我们。嗨，那真是无忧无虑的年华。

我和李菲是邻居，从小学到中学一直是同学，就是考取高，也是她拉我去的。我俩高中毕业都没考上大学，她在家待业，我考上了电车公司的售票员，干了没两个月，她告诉我旅游局办职业高中，高考分数可以参考。我那时稀里糊涂根本不懂干饭店是怎么回事，只是想能多挣点钱让我妈过几天好日子。再说在大饭店工作多气派，工作环境又好，接触

的人也有档次。不像在电车上卖票，三教九流什么人都有，冬天冷夏天热实在辛苦。

那年考生还挺多，但我知道我考得不错。我这人第六感觉特别发达，一心认定我能干这行，果然，我和李菲都考取了。

学校纪律很严格，一切都按合资饭店的要求。老师都是从香港、新加坡实习回来的旅游专业的大学毕业生，主要课程有英语、服务专业课、饭店纪律等等。我心气儿挺高，脑子也不笨，就是学数、理、化转得慢点，学旅游服务满够用。结业时我是全优生。

在学校全优是一回事，进了饭店实际工作又是一回事。我们进长城饭店时还没有正式营业，正在内装修，全部的杂活都是员工包了。我们管这叫“开荒”。

在饭店“开荒”可一点不比真正的开荒轻松。长城饭店是北京市兴建的第一家五星级饭店，由北京市旅游局与美国伊顿、沈惠两家公司合资经营。大厦主体建筑由中方承建，内部装修和家具制作都是由日本设计、监制的。我们报到时店前广场上堆满了各式包装箱，打包搬运，清除垃圾，都得我们自己动手。全体员工，不论是中方的还是外方的，也不管谁是经理谁是服务员，这时都是搬运工。

那两个月真把我们累傻了。那年我19岁，真不记得干过比这更累的活儿。第一天让我搬椅子，椅子本身倒不算重，一次搬两把也不能算多，但是要爬楼——电梯还没有调试完毕。一次两次，上个三五层楼还行，时间一长，我只觉得汗流浹

背，心跳腿软。后来脑子里只剩了一片空白，手脚全是机械式运动了。说真话当时凭的真是一种信念，不能退缩，不能让人看不起。

其实搬椅子还是照顾我们女孩子，我们班上的男生都是搬床垫扛地毯。那些地毯是纯羊毛新西兰进口的，两米多宽，卷起来一个人搂不住。男同学们几乎都是瘦高个，要五个人才能扛一卷，扛起来照样爬楼。那些外国员工也让人不可思议，早晨上班来个个西服革履，头发铮亮。可工作服一换，都成了壮劳力。一样的地毯，他们两个人就能扛起来爬楼梯，真不愧是从小黄油牛排吃大的。更让人想象不到的就是外方经理也和员工一样干体力活，而且样样在行。相比之下，搬几把椅子，谁好意思叫苦叫累呢？连说句“资本家使人真狠”的怪话都不可能，那些“资本家”比我们干活还要玩儿命。过去提起外国人来，就说他们住豪华饭店，开高级轿车，吃山珍海味，灯红酒绿挥金如土，现在才亲眼见到他们工作起来肯卖力气、不辞辛苦的一面。从此我不再羡慕外国客人的奢侈享受。饭店是个大舞台，很多外国客人就是来享受，来消费，来寻找自己一呼百应、一掷千金的感觉，作为平时流血流汗拼命工作的补偿。后来我学会了从一个客人的消费特点和生活习惯推测他的身分、职务、收入水平，就更不相信那层奢侈生活的表象了。毕竟对一个人来说，工作几乎要贯穿一生，而住饭店享受只不过是短暂的一瞬。

李菲的运气不好。上楼梯时一不小心崴了脚，我看见她

时她正坐在地上，疼得眼泪围着眼圈转。

“菲菲，怎么了？”我蹲下身去问她。

“唉，真倒霉，脚崴了，疼得站不起来。”她的声音直打颤，额角挂满汗珠，也不知是疼的还是累的。

“发生什么事情了，要我帮忙么？”一个男人站在我们身后，我一抬头认出了是我们客房部的领班杨帆——一个刚从第二外国语学院毕业的大学生，也是我的顶头上司。

“杨领班，她的脚崴了，我能扶她去医务室看看么？”

“好吧，现在就去，不过要快点回来。”说完，他一手一个搬起我放下的两把椅子，头也不回地上楼去了。那步态真潇洒。

李菲的脚脖子都肿了。医生给她开了两天病假。

“哎哟，燕萍，我可解脱了。先回家好好躺躺再说。我知道我迟早会受伤的，累得自己都控制不了自己的手脚了。”她一走出医务室，就又像哭又像笑地对我说。

让我说什么好呢？我羡慕她可以去休息，可以回家，但我又决不想在这个时候离开饭店。大家都在苦干，我不愿意落在别人后面。也许我喜欢抗争，在任何挑战面前我都会体验到一种亢奋的欣快。

记得妈妈总爱说一句话，“哪个坟头里也没有累死的鬼”。人体的潜力真是惊人。在我认为我会垮下来的时候，身体却已经开始适应这种大量消耗体力的劳动，并且习惯了每个人都对自己负责，并向自己的上级负责。

比如说清理卫生间吧。刚装修完毕，地面上、恭桶上难免粘有水泥、胶水，这都要我们跪在地上一点点用抹布、百洁布擦掉，既要光亮如镜又不能损伤大理石、马赛克的表面。刷恭桶要用百洁布伸进去刷洗干净，不能有污垢和水点。瓷砖墙面也是一样的要求，干完了，领班检查我们，主管检查领班，最后部门经理还要抽查主管，每项工作都要经过三次检查。一次通不过，就必须返工，偷奸耍猾是根本不可能的。

我们那时候心气儿挺高，经常是几天几夜吃、住在饭店，什么节假日、加班费，好像没人想到过。只记得男生们提出要求每顿饭多加两个馒头。一个月干下来领工资，才知道我们的月薪是33元3角，我们戏称为“特急警报333”——这是当时流行的一部电影的名字。

长城饭店“开荒”的经历，在我们这批人的人生道路上是相当重要的一课。我们学到了奋进、团结、负责的精神，经受了高强度体力劳动的训练。差不多十年过去了，我们这一批人现在已经分布在北京市乃至全国的饭店行业，几乎都已经升到了部门经理级、副总经理甚至总经理了。“长城”出来的人，责任感都很强。干饭店这一行竞争是十分激烈的，没有进取心，个人素质不行的，很快就会被淘汰掉。当然，女性的淘汰律就更高。结了婚有了孩子，自己就觉得干不下去了——精力不够，形象也差了。饭店讲的是门面，直接与客人接触的多是青春少女，年纪一大被别人比下去，还有什么前途？真正能升领班、主管的有几个，部门经理就更是凤毛麟角。这

就像登山一样，越爬越高，同伴也越来越少。像我，到了“退役”的时候，才被人想起来已经是最后一员女将了。

与绝大多数在饭店工作的女孩子一样，我把十年的青春岁月，一生中最美好的年华都献给了饭店。我也得到了别处得不到的经验和机遇。抚今追昔，也可以安然地慨叹一声“青春无悔”了。

三、免费午餐不“免费”

合资饭店的生活对不少青年人是有吸引力的，现在也经常会有人好奇地问起我们的工作和生活，当然还有收入。我总是直截了当告诉他们，工作环境是不错，收入也是一般工人、机关干部的二三倍，但是这一切都是要付出代价的，代价就是你全部的身心，全部的生活。若不做好这种思想准备，进了合资饭店三天也混不下去。

“资本家真狡猾”，我们同事之间偶尔也发牢骚说怪话。不能不佩服西方管理制度的严谨，手段的高明。你一进饭店，就如同走进了一部高速运转的机器，每一个“部件”的运动方式、时间，都经过了精确的计算，在这里，你不能偷懒，也不想偷懒。干得好，每个人都有晋升的机会，干得不好，一句话你就能被开除——当然，不愿干你也同样一句话就可以辞职走人。合资饭店一切讲的是效率，是自觉自愿。每个人直接对他的顶头上司负责，管理权限分明，等级清楚，没法混饭吃，“踢皮球”。