

钓鱼台:我国礼仪文化的国际名片(下)

◆ 张宏喜

既然有了专门的国宾馆，那就要把各个方面的工作和制度，包括外交礼宾礼仪好好地建立起来。钓鱼台国宾馆建成后，也经历了一个从无到有、白手起家的过程。前文讲过从北京饭店调来名厨，直到创造出独树一帜的钓鱼台菜系的故事。除了做菜肴外，钓鱼台还有很多方面的工作，包括待客礼仪、招待服务、安全保卫、内部管理等，只能自己边学边干，而且任何一个方面都马虎不得。所以，50多年来，钓鱼台从领导到一般人员、从台前人员到幕后人员，无不兢兢业业努力奋斗，把一项一项制度、标准、流程都建立了起来，并且使它们越来越完善。

仅以培养一流的招待员为例。在钓鱼台成干的在岗人员中，招待员处于与客人直接接触的第一线，钓鱼台的礼仪文化在很大程度上就展现在他们的身上。这样，对招待员的考录、选用、培训、管理和安排超龄者，成为学问很大的一项业务。与一般饭店招待员相比，对国宾馆招待员有许多特殊要求。

首先，钓鱼台招待员在政治上必须可靠，要经过必要的政治审查。计划经济时期是经过严格挑选、审查和批准，从各方面抽调经过考验优秀的人员。改革开放后改为公开招考，但也必须是政治上先进、道德操守优秀、遵守纪律、工作努力的年轻人。其次，是对现有文化、潜在能力等各方面的综合素质要求高，内质要聪明伶俐，且勤奋好学。其三是长相身材都要上等。仅这三条要求就需要百里挑一。现在全国



■ 现在的钓鱼台国宾馆有 16 栋接待楼和一个古建筑群，共有四百余套客房

各地都有相应的职业学校，经过职业培训的毕业生数量不少，而愿到钓鱼台工作的人是争先恐后踊跃报名，这为钓鱼台公开招考选拔人员提供了良好的充分的资源。目前钓鱼台的一线服务人员已有 60% 达到了大专文化程度。

进钓鱼台后，还要经过严格的再培训，考试通过才能成为合格人员上岗。其中包括外语培训和考试。上岗后还要常常进行考核、评比和举行业务技能竞赛、知识竞赛，促使每个人不断提高业务水平。挑来了好苗子，再做精加工，一批一批的精品招待员就培养出来了。2008 年钓鱼台获得餐饮服务大师称号的有五人，获得餐饮服务名师的有十人，这 15 人中有调酒师、咖啡师等，也有的是出身第一线的招待员。在培养人才方面，钓鱼台早已形成了一套成熟完整的制度、经验、做法，所以这里的人员绝大多数表现优秀和良

好，鲜有不合格者。忠于职守、努力上进早已在钓鱼台形成风气和传统，谁都不敢掉以轻心。仅仅“国宾馆”这三个字，就在每个人心里产生了巨大的感召力，催人奋进。

亮出最好的中国

付出了几十年的艰苦努力，终于造就了居于同行业最高水准的钓鱼台礼仪文化。贵宾进驻必列队献花欢迎，使客人感到宾至如归，温馨之情扑面而来。客人进入房间会感到处处方便，时时舒适、称心如意，需要何种服务招之即来。凡有机会在钓鱼台食宿的人都会发现：这里的女招待员身穿不同色彩和样式的旗袍或套装，亭亭玉立，超凡脱俗；男招待员身着质地高档、制作精美的西装，英俊潇洒，堂堂一表。他们训练有素，集体行动如士兵那样整齐，个人动作似演员那么优美。他们的外在美根植于内在的素质美，形



■ 国宾车队驶出钓鱼台

成了美的内外统一，所以落落大方、温尔文雅、机灵敏捷、动作轻缓、用语动听、服务完美。服务时的先后次序、操作方位、各个细节皆按礼仪要求和客人舒适做到无懈可击。他们布置的环境是那么难以挑剔，他们服务的现场是那么令客人满意。需对直时就拉线目测，需方需圆时皆一丝不苟。餐桌上的鲜花、蜡烛、雕饰、餐具、器皿等等各置其位，各有其态，造型美观，装饰新颖，达到了美食、美器、美服务、美环境的效果。顺便说一下，钓鱼台为搞好服务，满足客人所需，平时所备有的中西餐的餐具、器皿等等之高档、之多、之全，恐怕没有几家能够与之相比，更不要说这里保存下来的属国宝级文物而价值连城的皇宫餐具了。

钓鱼台在宾馆和大饭店行业里起到了排头兵的作用，在一些方面领一代风气之先。例如，中餐的传统吃法是把整盘菜肴端到餐桌上，由

大家热热闹闹地享用，而且由主人给客人、由晚辈给年长者夹菜，显得很亲热和有礼貌。但西方没有这种习俗，而且如果客人并不喜爱某道菜，别人夹给他反而使他为难，有的夹菜者使用自己的筷子也容易使对方感到不卫生而引起反感。针对这种情况，钓鱼台率先采取中餐西吃即分餐制的方式，此法广泛流传开来，成为中餐一项不大不小的改革。特别是在改革开放初期，业界都在关注钓鱼台，只要钓鱼台有了新招，很快就会传播开来。有的大饭店甚至曾想方设法希望钓鱼台的招待员能到他们那里工作。当然，随着我国越来越开放、越来越发展，高档饭店越来越多，大家都在积极改进服务质量，创新之举层出不穷，培养的合格人才也越来越多。在这种情况下，钓鱼台就更加兢兢业业了，提出了“人无我有，人有我优，人优我精，人精我绝”的奋斗目标。

读者之中可能有人怀疑：钓鱼台能做到那么十全十美吗？难道他们就没有出现过差错，就没有值得改进的地方吗？是的，没有最好，只有更好。钓鱼台在时时发现和克服自己的不足，与时俱进，创新开拓，永不止步；在时时追求更高的境界，不断提出新的更高的标准；在与兄弟单位进行比赛竞争，还积极开展国际合作，学习他国之长。总之，钓鱼台在努力使这张中国礼仪文化国际名片永不褪色。

(作者为世界知识出版社前任社长)

摘自《世界知识》2014 年第 2 期

爱：外婆和我

殷健灵



5.对亲人的爱万万不能等

进入 2012 年，我们都觉得外婆明显地衰退了。这种衰退以一个月一个月、一星期一星期、一天一天的频率发生着，主要表现在外婆的行动能力和反应能力上。她去上厕所的时候，必须有人在侧，帮她擦拭，因此，每每她坐在马桶上，妈妈都要端个小凳子，坐在旁边，防止她便秘时用手去抠，或者通便的工作就完全由妈妈代劳了，替她用开塞露，按压肛门，帮助排便。去盥洗台前洗脸时，也得有人在旁照看，帮她搓洗毛巾，绞干，督促她刷牙，或者漱口。有时候，一不小心， she 就把漱口水吞咽下去了。

她对家里发生的事情，身边的人在做什么，也变得漠不关心，哪怕你就在她身边，她也不愿抬起眼睛看一看。在此之前，我们都希望能让外婆尽量保持独立，让她那些残存的生活能力保持和延长得久一些。但是，我们终于绝望地意识到，再继续让外婆锻炼，就太残忍了。延迟她的衰退，只是我们美好却徒劳的愿景。当然，外婆 98 岁了，这样的衰退属于正常。她还能走，还吃得下饭，也愿意同家人交流。关键，外婆没有大病，我们总觉得，外婆活过一百岁没有问题。我和爸妈还憧憬着，怎样给外婆做一百岁大寿。见到电视新闻里的百岁老人，我们便颇为骄傲地议论，我们的外婆到百岁时可比电视里那位看上去年纪多了。

谁都没有想到，进入 2012 年 12 月，外婆的生命开始倒计时，巨大的冰冷的死神的影子正在一天一天地接近她、包裹她，直到最后将我的外婆吞噬！可是，假如生命可以以天来计算，假如每个人都可以预知自己的死期，活着的亲人该少去多少悔过、遗憾和蹉跎呢？

12 月 25 日晚，我们带外婆去宛平剧院看淮剧《大洪流》。那次出门前，外婆显出了难得的怯懦，走到楼梯口，像孩子一样磨磨蹭蹭，迟迟不肯下楼，我和妈妈连哄带骗，才勉强搀

扶着她一级台阶一级台阶地走了下去。我最大的懊悔，就是十年前不该买没有电梯的六楼复式房，那时外婆年届九十，步履还很稳健，没有电梯几乎不是问题。人的可笑与可悲就在于，问题没有发生前，永远不会有切身体会和切肤之痛。可是，随着时间推移，问题逐渐显现。我多少次设想，如果有电梯，外婆的生活质量会比现在高得多，我会天天用轮椅推着她出去散步，望野眼、看风景，她衰退的速度也许不会像现在这么快。我计划着，过两年就换电梯房。爸妈还筹划着，到那时以他们的名义买，再加上外婆的份额，依 60 平方米每人的指标来计算，我们可以买到 180 平方米。憧憬是美好的，可是我那么老那么老的外婆怎么等得及呢？直到外婆走后，我才刻骨地体会到，对亲人的爱万万不能等，想到了，只要能力许可，马上去做，因为上帝、天命不会让你等！

那天，就这样出门了。之前，我特意从朋友那里多要了一张戏票，可以顺便捎上外婆之前的老同事、老邻居藕素，她比外婆年轻十七八岁，也已八十出头了。藕素独居，平时孤独寂寞，常来看望外婆，见了她，外婆都会兴奋片刻。虽然没有什么能力交谈，妈妈和藕素说话时，她只是静静地坐在一边看，或者打瞌睡。即便如此，外婆也是满足的。然而那天傍晚，对半路上车的藕素，坐在后座上的外婆木知木觉，甚至没有觉察到有人上车了。藕素和她打招呼，她也没有听见，一路上昏昏欲睡。

进了剧院，我让外婆紧靠我坐着。那晚的淮剧因为是内部演出，剧院里的观众席没有坐满，经常有人从我们身前身后进进出出，外婆有些心神不定，东张西望着，不时用手触摸我，几次说要回去。即便舞台上出现了蒸汽机车这样的庞然大物，也没有吸引她的注意力。演到半场时，外婆说要上厕所，我搀扶她去了厕所。此时的外婆走路比过去吃力了很多。我用劲搀扶她，几乎是拖拽着她往前走。其实之于外婆，我不是一个耐心的外孙女，看似是为她好，实则揠苗助长——吃不下，硬要让她多吃；走不动，便试图努力牵拽她走。外婆被我搀扶着拖拽着好不容易到了厕所。

29.不免大惊失色

一个穿着官服逃过水田躲进草堆的官爷，被乡民拖将出来，乱棍打死。以后收尸的时候，方才晓得此人是仁和县的知县德成。官兵毕竟也不是全然吃素，正在暴民全无法章、四散追逐时，几十个官兵聚作一堆，然后发一声喊，成一字队列，举刀反扑过来，竟将一伙持械的暴民圈围住了！他们头脑清明，没有动手就杀，只是将忽然成了呆鸟一般的十几个乡民先行缴械，然后以钢刀架脖。

战场的情形一下子凝固住了。等到俞能贵率着成百上千的乡民围逼上来，看着眼前命悬一线的十几个惊恐失色的乡亲，大家又吵又跳，却又无计可施，只能止步不前。其时，这些凶狠狰狞、大呼小叫的兵勇举着钢刀，紧紧围作一团，慢慢向外退去。

正在这时，一群乡民又器叫着从下面河沟里拖上一个人来，此人只着内褂，丢了官帽，可是狡猾的乡民从此人的官靴和一把年纪上，猜出他是个当官的。原来正是参将薛允成，当时他一看大事不好，紧急脱了官服，滚下河沟不动，却还不是被乡民逮起。有人正要杀他，又被旁人拦下，此时连泥带水地拖了过来。

俞能贵逮一把揪了薛参将过来，朝着那队官兵叫道：“换人，换人如何！”

官兵迟疑了一下，有人就觑见了薛参将的眼色——若这个时候换了人，他们将即刻全部被杀，一个也逃不脱。于是官兵也不答话，加快退往一条河汉。大群的持械暴民拖着那官爷亦步亦趋，却又只好眼睁睁看着他们解了两条船，拥着十三个石山弄的乡亲，分头上船驶去。

后塘河这边的烟火仍然在燃烧缭绕，天象惨淡，日色无光。周祥千包扎了的手还在渗血，张潮青被从河里拉起，包扎了伤得轻的肩膀，还有提了染血钢刀起来的俞能贵，三个人在河堤会首伫立，他们满身血火，神色坚毅，身后则是成群或排刚刚经历了你死我活、血腥杀戮的乡民，他们衣衫不整，浑身血迹，却都紧握刀械，慷慨激昂，只等头领的号令。

段光清听到大军竟被暴民击败、死伤无数的消息时，不免大惊失色。

盐运使庆大人与知府毕大人竟是同坐着一条平头兵船抵达的码头。神情恍惚的庆大人甫一上岸，也不说话，便急急地就近去往泊在岸边的毕大人的官船上了。失魂落魄、面无人色的毕大人随之上岸，腿脚都还发软。

毕承昭、段光清等人先后赶到城中的会馆，就撞见一群花容失色的歌妓从里边叽喳着惊慌奔出，原来先前已有败退的骑兵来此报知消息。未等侍卫禀报，孙大人也未及正冠换衣，已由人护卫簇拥着，急步出来。见地方官吏赶来行礼叩见，也不等他们报告消息，便摆手说道：“事情已知……现时我等在此，事更不可测！”

正在此时，又有兵将进来禀报：张副将被杀，薛参将被暴民拘押！

盛垫一战，水陆两路的官兵一共被杀近二百名，已知副将张蕙被杀，参将薛允成被抓，而南塘通判袁廷举、候补知县蔡琪、秀水县丞李祺、仁和知县德成等二十余名官员生死不明，估计多半皆已死于非命。

从后塘河接二连三退下的兵船，载着烟熏火燎、狼狈不堪的官兵，到了城下一点都不做停留，全都干脆就往余姚江上游去，赶紧先要离这个凶险之境再逃。而所有危急的气氛只是携裹了一个消息：那狂暴嗜杀的反民，眼看着就要趁势掩杀过来了！那庆连庆大人在船上急得跳脚，好歹总算是看到了岸上孙大人的队伍过来！

段光清急忙回到县衙，先就听报，那地保正在吵闹不休。段光清晓得已到时候，遂赶紧将他叫来问话。那地保此时早已得着盛垫之战的消息，已经从坐立不安变成了惊恐万状，只是吵嚷着要衙役赶快放他回家，他是一刻又不能再待在这衙门里了。

段光清看着那地保道：“昨晚你急急要禀报本官的，原是何事？”地保一边磕头一边诺诺说道，只是为正月以来，税银粮赋的起征，一直拖挨至今，自觉心中不妥，才来问及县太爷的。

段光清道：“这些时日，鄞县事变，接二连三，税银粮赋的事情，须稍缓办理。”遂而又忽然正色严词道：“你邸隘横泾村的乱民，聚众设伏，杀戮官兵，这等动静，怎么你等事前竟无一点消息？”

鄞变一八五二

徐牲民

