

城轨交通客服

英语口语100例

CHENGGUI
JIAOTONG KEFU
YINGYU KOUYU 100LI

颜景林（新加坡） 著



科学出版社

城轨交通客服英语口语 100 例

颜景林(新加坡) 著

科学出版社

北 京

内 容 简 介

本书是**国内第一本**为城市轨道交通站务及乘务人员度身定做的英语口语实战案例式教材。

本书针对城市轨道交通一线服务人员在服务外国乘客的过程中可能遇到的各种场景,编排了105个短小精悍的学习单元。每个单元对应一个场景,安排两部分内容:会话实录/播音实录和要点解析。通过对实录部分提供的语言范例及要点解析部分提供的拓展知识的学习,读者可以自如地对城市轨道交通客运服务过程中的涉外场景进行处理。

本书既可作为高校、中等专业技术学校城市轨道交通专业及轨道交通企业员工培训的**教学用书**,也可以用作城市轨道交通站务人员的**案头工具书**,随时查阅。

图书在版编目(CIP)数据

城轨交通客服英语口语 100 例 / (新加坡) 颜景林著. —北京: 科学出版社, 2015.3

ISBN 978-7-03-043814-0

I. ①城… II. ①颜… III. ①城市铁路-轨道交通-英语-口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 053632 号

责任编辑: 杨 岭 于 楠 / 封面设计: 墨创文化

责任校对: 贺江艳 / 责任印制: 余少力

科 学 出 版 社 出 版

北京东黄城根北街16号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

成都创新包装印刷厂印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2015年3月第 一 版 开本: 787×1092 1/16

2015年3月第一次印刷 印张: 13 1/2

字数: 210千字

定价: 38.00元

前言

本书是作者先前出版的另一本书《城市轨道交通专业英语》的姊妹篇。

《城市轨道交通专业英语》的侧重点是技术英语的读与写，而本书的侧重点则是服务英语的听和说。作为姊妹篇，二者既涵盖了城轨的专业技术英语和一线服务英语两大领域，又包括了城轨英语的听、说、读、写四个方面，因而形成一个完整的体系。

越来越多的外国人前来中国，不仅是不争的事实，更是中国再度崛起的有力证明。在城市轨道交通这样一个“窗口行业”进行客运服务工作的我们准备好了吗？！

谁会需要用英语向外国乘客提供服务？是那些面对乘客、身处一线的服务人员，具体而言最主要的就是站务人员。在特殊情况（比如在区间内对车上乘客进行的紧急疏散）下，列车乘务人员也可能需要使用英语。

外国乘客需要哪些服务？随着城轨技术的不断进步，城轨服务的“自助性”越来越高，即乘客越来越多地自己完成整个城轨出行过程，一般不需要服务人员的帮助。但外国乘客来自异国他乡，可能因对空间（如乘车方向、换乘站）、时间（如首末班车、行车间隔时间）、票务（如票价、票种）等不熟悉而需要帮助。另外，在遇到意外（如遗失了物品、感到不适）时，外国乘客更可能需要服务人员的帮助。

本书针对城市轨道交通一线服务人员在服务外国乘客的过程中可能遇到的各种场景，编排了 105 个短小精悍的学习单元。每个单元对应一个场景，安排两部分内容：会话实录（或播音实录）和要点解析。会话实录（或播音实录），以下简称实录部分，包括“情景对话或播音”的英语原文及中文译文，而要点解析部分除了对实录部分中的要点词汇、句式进行解释外，还介绍可供选用的其他替代表达方式。

值得特别指出的是：

(1) **本书讲的是口语。**和书面语不同，口语重在词法，而书面语除了词法外，对句法也有较高的要求。所谓重在词法是指在交谈中关键词用对了，就基本上大功告成，而不怎么讲究语句的完整性。这是因为，面对面的交谈，有具体场景、

身体语言(手势、表情等)以及语气等作辅助,而且面对面的交谈是双向的,有来有往,允许逐步调整,有回旋的余地。

(2)本书讲的是英语,不是汉语,所以不能以中国话的习惯来说。那种把客运服务语言从汉语机械式地翻译成英语的做法是极端错误的。虽然,现在已经没有人把“早上好”说成 Morning good,但类似把“开灯”翻译成 open the light 的例子还时有所闻。

(3)本书讲的是服务语言。城轨技术人员同外国专家用英文进行学术探讨和交流所需的专业英语不在此书的范畴。对城轨专业技术英语感兴趣的读者可以参阅本书的姊妹篇:《城市轨道交通专业英语》。

(4)本书所讲的服务,其对象是外国乘客,而不是中国乘客。因此那些只适合中国乘客而不适合外国乘客的内容(比如票务政策中对军人的优待),没有纳入。

(5)本书所讲的语言环境是城市轨道交通。在城轨交通这样一个快节奏的环境里,客运服务的会话通常都非常简短,很少有人会长篇大论地和你聊天。

(6)本书的学习重点是语言。虽然书中反映出来许多待人接物的做法,但这只是为语言提供载体。实际工作时,需要按具体城轨交通公司的规定行事。

(7)本书的结构设计考虑了语言学习的层次。

在本书的最后,有一段摘录:“欧共体列车司机驾驶资格及执照管理规定中对语言水平的要求(规定的第8节)”。《规定》对语言水平划定了由低(1)到高(5)五个等级:

5	能根据交谈对方的讲话方式相应调整自己的讲话方式 能提出主张 能进行协商和谈判 能进行劝服 能给出劝告
4	能应对完全出乎预料的对话场景 能做假设 能表达自己的见解
3	能应对涉及意外元素的实际对话场景 能进行描述 能维持简单交谈
2	能应对简单的实际对话场景 能问问题 能回答问题
1	能运用背下来的句子讲话

本书每个单元的实录部分为读者提供语言范例,解决的是第一和第二等级的问题。要点解析则通过帮助理解和举一反三使读者能应对稍微不同的场景,与第

三等级相对应。专题部分的作用是对相关主题有关知识的进一步提升，以巩固第三等级的能力。

语言是用来交流沟通的。意思表达得正确，能让对方听得懂，是最起码的要求；如果语言简练使得对方在较短时间内就能正确理解所要表达的意思则属“上乘”；当用词、句式、语调、口气等都十分恰当、贴切，使对方在情感上感觉“很受用”时，那就是“极品”了。

会话涉及双方，除了要会准确表达自己的意思，还要能听懂对方的意思。

(8) **本书的每个单元都独立成篇**。各个单元的序号不是用以反映内容的接续，而是为了方便读者在使用时根据需要或兴趣快速选择相应的内容，相当于“索引”。

谨将此书献给为实现“中国梦”作出贡献的城轨交通一线服务人员。

颜景林

2014 年 12 月

yanjinglinyouxiang@gmail.com

引 言

一天下午，在地铁站工作的小李刚接班不久就碰到了一件让他挠头的事：一位外国乘客气喘吁吁地跑到车站客服中心，一脸焦急地朝他一派“胡言(外国话)”。由于不会外语，小李一时间满脸的茫然。一阵手足无措后，他忽然想起来值班站长顾方经常利用业余时间自学英语口语，于是马上抄起无线对讲机呼叫站长。站长到场，三言两语，“真相大白”。原来，这位乘客下车时取出钱包准备刷卡出站，没成想被另一位下车的乘客匆忙中撞了一下，钱包脱手从列车和站台之间的空隙中掉下轨道。护照在钱包里，而这位乘客正是要去机场赶飞机。问题弄清楚了，解决起来就快了。小李对站长敬佩不已，当下拜站长为师，开始学习英语口语。

新闻链接：

监控视频显示，事发于2014年8月9日晚9点34分，一男性外籍乘客在列车将进入金科路站时突然缓缓倒向右侧。随后几秒内，他先是躺倒在座位上，又因列车刹车减速而翻落在地。

监控显示，由于事发突然，目睹外籍乘客倒在地上后，坐在他对面座位上的数位乘客猛地起身离开；周围的乘客见状亦第一反应立即躲开，跑到后续车厢里。

而在后续车厢里，由于不明白具体情况，看到有乘客奔跑而来，后续车厢乘客情绪也受到影响，造成了惊慌的气氛，待该列车停站后纷纷冲出车厢。

在乘客们离开车厢后，立即有热心乘客找到了站台上的值班站务员，描述了车厢里的突发情况并予以求助。



目 录

第一章 时间	1
Unit 1 Operating hours(运作时间)	1
Unit 2 Service extension(延长服务时间)	2
Unit 3 Airport(机场)	4
Unit 4 First train(首班车)	6
Unit 5 Last train(末班车)	8
第二章 地点	10
Unit 6 Botanic Garden(植物园)	10
Unit 7 Pharmacy(药店)	12
Unit 8 National Library(国家图书馆)	14
Unit 9 Faster route(快捷的路线)	16
Unit 10 Which train shall I take? (应该上哪列车?)	18
Unit 11 Shuttle Bus(穿梭巴士)	20
Unit 12 Sightseeing Bus(观光巴士)	22
第三章 票务	24
Unit 13 Tourist ticket(观光票)	24
Unit 14 Child ticket(儿童票)	26
Unit 15 Stored value ticket(储值票)	27
Unit 16 Foreign student(外国学生)	28
Unit 17 Group ticket(团体票)	30
Unit 18 Overstay(超时停留)	32
Unit 19 Overtravel(超乘)	34
Unit 20 Lost my Transitcard(交通卡丢了)	36
Unit 21 Another card(另一张车票)	38
Unit 22 Not enough stored value(车票余额不足)	39

Unit 23	Top up(车票充值)	40
Unit 24	Failed to top up(未能充值)	42
Unit 25	Can I use it for Non-Transit applications? (能用它进行其他消费吗?)	44
Unit 26	Minimal amount(最低余额)	46
Unit 27	Receipt(收据)	47
Unit 28	Can I pay by Credit Card? (可以用信用卡支付吗?)	48
Unit 29	Using GTM(使用自助售票机)	50
Unit 30	Returning ticket(退票)	52
第四章	报告异常	54
Unit 31	Faulty ticketing machine(售票机故障)	54
Unit 32	Wet floor(地面湿滑)	56
Unit 33	Abnormal noise(异常响声)	57
Unit 34	Glass shattered(玻璃碎裂了)	58
Unit 35	Toilet paper has run out(厕所的手纸用完了)	60
Unit 36	Light is flickering(灯坏了)	62
Unit 37	Kite on the track(轨道上的风筝)	63
Unit 38	Fire phone call(火警电话)	64
Unit 39	Umbrella on the track(轨道上的阳伞)	65
Unit 40	Whisky(威士忌)	66
Unit 41	Drunk(喝醉了)	68
Unit 42	My hand phone is gone(我的手机不翼而飞)	70
第五章	服务中断	72
Unit 43	Taxi voucher(出租车券)	72
Unit 44	Apology letter(致歉信)	74
Unit 45	Media Interview(媒体采访)	75
第六章	紧急求助	76
Unit 46	Need an ambulance(需要救护车)	76
Unit 47	Stuck in lift(被困电梯)	77
Unit 48	Wheelchair and lift(轮椅与电梯)	78
Unit 49	Drinking water(饮用水)	80
Unit 50	First Aid Kit(急救箱)	82
Unit 51	Passport(护照)	84

Unit 52	Dr. Shoes(鞋博士)	86
Unit 53	Free slippers(免费拖鞋)	88
Unit 54	Luggage Service(寄存行李)	90
Unit 55	Missed the last train(误了末班车)	92
Unit 56	Separated(走散了)	94
第七章 意见和建议		96
Unit 57	Alternate doors(错门上下车)	96
Unit 58	Security check(安检)	98
Unit 59	Platform Emergency Stop Plunger(站台紧急停车按钮)	100
Unit 60	Emergency unlock device(车上紧急解锁装置)	102
Unit 61	Open platform(开放式站台)	103
第八章 失物招领		105
Unit 62	Someone might have lost this...(我捡到了这个...)	105
Unit 63	My son left his lunch box on the train(我儿子把饭盒忘在车上了)	106
Unit 64	Phone call(电话)	108
Unit 65	Found(招领)	110
第九章 车站广播		112
Unit 66	No eating or drinking(不准饮食)	112
Unit 67	Buskers(街头艺人)	114
Unit 68	Suspicious person or article(可疑人、物)	116
Unit 69	Found child(广播找人)	117
Unit 70	Give way to alighting passengers(先下后上)	118
Unit 71	Not in service(不载客)	119
Unit 72	Wait for the next train(等下一趟车)	120
Unit 73	Crowd control(人潮控制)	121
Unit 74	Yellow line(安全黄线)	122
Unit 75	Platform Gap(站台缝隙)	123
Unit 76	Escalator(自动扶梯)	124
Unit 77	Fire alarm(火警广播)	125
Unit 78	Emergency evacuation(紧急疏散)	126
Unit 79	Train service delay(列车延误)	127
Unit 80	Train service disruption(列车服务中断)	128

第十章 车上广播	129
Unit 81 Announcement for re-alignment train movement(列车重新对位)	129
Unit 82 Apology for Emergency Braking(列车紧急制动)	130
Unit 83 Pulling out of service(列车退出服务)	131
Unit 84 Train evacuation(乘客从列车疏散)	132
第十一章 其他	134
Unit 85 Souvenir(纪念品)	134
Unit 86 Small changes(零钱)	136
Unit 87 Route map(线路图)	137
Unit 88 Postal card(明信片)	139
Unit 89 Battery running out(电池快没电了)	141
Unit 90 Rubbish bin(垃圾桶)	142
Unit 91 Bicycle(自行车)	144
Unit 92 Park and Ride(泊车搭地铁)	146
Unit 93 Pet dog(宠物狗)	148
Unit 94 Photo kiosk(自助照相亭)	149
Unit 95 24 hours self service laundry(自助洗衣服务)	151
Unit 96 Lost Child(迷路的孩子)	153
Unit 97 Gift(礼物)	155
Unit 98 Damaged laptop(被损坏的笔记本电脑)	157
Unit 99 Are you Ok?(您还好吗?)	159
Unit 100 Train clear(列车清客)	161
Unit 101 No wonder(怪不得)	162
Unit 102 Halloween(鬼节/万圣节)	163
Unit 103 First come first served(先到先得)	165
Unit 104 Tout(托)	167
Unit 105 Please reduce the volume(请小点声)	169
专题一 打招呼及回应	170
专题二 时间点	172
专题三 颜色	173
专题四 表示感谢	174
专题五 站外设施	175

专题六 说再见	176
专题七 医护	177
专题八 衣物、服饰	178
专题九 站内设施	179
专题十 失物	180
专题十一 节假日	181
专题十二 没听懂	182
专题十三 票及票务	184
小游戏	197
欧共体列车司机驾驶资格及执照管理规定中对语言水平的要求(规定的第 8 节)	198
后记	200

第一章 时 间

Unit 1 Operating hours(运作时间)

在一个旅游卫星城市，第一条轻轨线(环线，2 节编组的列车)刚建成不久。游客布朗到客服中心了解有关运作时间方面的情况。

一、对话实录

P	What is your operating hours ?	你们的运作时间是几点到几点?
S	Our LRT runs from 06:30 to 23:45 Monday to Saturday and 10:00 to 20:00 on Sunday.	周一至周六，每天从早上 6:30 到晚上 11:45。星期天从早上 10:00 到晚上 8:00。
P	How about the frequency?	发车频率呢?
S	There are trains every four minutes at peak times and every six-to-eight minutes during off-peak times .	高峰时段内每 4 分钟有一班车，非高峰时段内每 6 至 8 分钟有一班车。
P	How long will it take to travel one loop ?	坐一圈大约要多久?
S	A complete circuit takes about 24 minutes.	坐一圈大约需要 24 分钟。

二、要点解析

1. operating hours 也可以说：
operation hours 或 operating times。
2. LRT=Light Rail Transit 轻轨交通
3. peak times 也可以说：
peak hours 或 rush hour。
4. How long will it take? 也可以说：
How long does it take?
5. 环线 叫作 Circle line。
一圈可以说 one loop 或 one circuit。

Unit 2 Service extension(延长服务时间)

阳历新年的除夕，留学生丹尼尔和几个朋友搭地铁到市中心观看新年倒计时活动。为了在活动结束后能搭地铁顺利返回住处，他来到车站乘客服务中心询问末班车时间。

一、会话实录

P	Excuse me, sir.	打搅一下。
S	Yes, how may I help?	您好，有什么可以帮到您的吗？
P	You have service extension tonight, right?	你们今天晚上会延迟收车(延长服务时间)，对吧？
S	It's right. The last train towards XX is 2:13 am. The last train towards YY is 1:55am. Both are departure time.	您说得对。开往 XX 方向的最后一班车是凌晨 2:13。开往 YY 方向的最后一班车是凌晨 1:55。都是指发车时间。
P	What about tomorrow night, is there any extension?	明天夜里怎么样，也会延迟收车吗？
S	No, the extension is only for tonight.	不会，只是今晚延长服务时间。
P	I see. Thanks.	明白了，谢谢！

二、要点解析

- Excuse me. 客套话，凡搭腔、问路、请人帮忙等，开口时可以先说 excuse me，以引起对方的注意。
如果对方说 Excuse me，你应回答 Yes. 表示注意到对方有话要说。参见专题一。
- Yes, how may I help? 也可以说 Yes, how can I help? 等。参见专题一。
- You have service extension tonight, right? 也可以说成：
Your train service will be extended tonight, right?
- It's right 也可以说 That's right.
- 2:13 am 念成: two thirteen a m. 参见专题二。
- 如果第二天晚上也会延长服务时间，可以说：
Yes, there will be extension tomorrow night as well.
as well 可以换成 too 或 also.
- Both are departure time 也可以说成：

Both are referring to departure time. refer to “是指”。

8. The extension is only for tonight. 在本单元的语境中，可以换成：

There is no service extension tomorrow night.

9. I see. 我明白了。Let me see. 先让我看看(然后才决定)。

Unit 3 Airport(机场)

凯撒来新州时是乘船，离开时要坐飞机。他带着行李来到住处附近的地铁站的客服中心。

一、会话实录

P	I am going to Banqiao airport. How long will it take if I take a train from here?	我要去半桥机场。如果从这里搭地铁去，会多久？
S	It's about 45 minutes. That includes the time you need to change train at XX station.	大约 45 分钟。这包括在 XX 站换乘的时间。
P	How about taking a taxi?	如果搭出租车呢？
S	If there is no traffic jam, you can get there within 15 minutes.	如果不塞车，15 分钟就能到。
P	Do you usually have traffic jam at this time of the day?	这个时候通常会塞车吗？
S	No. The traffic shall not be very heavy at this time of the day.	不会。这个时段应该不会塞车。
P	Is the taxi stand near your station?	出租车上下客的地方离这儿近吗？
S	Yes, just next to Exit D.	是的，就在 D 出口边上。
P	Good, I think I'd take a taxi. Thanks.	好的，我想我会搭出租车去。谢谢！
S	You are welcome. Bye.	不客气，再见。

二、要点解析

1. **I'm going to** Banqiao airport. 也可以说成 **I'm heading to** Banqiao airport.
2. if I **take a train** from here. 也可以说成 if I **travel by train** from here.
3. It's about 45 minutes. 也可以说成：
It will be about 45 minutes.
或 It's going to be about 45 minutes.
或 That will be about 45 minutes.
4. That includes the time **you need** to change train at XX station. 也可以说成：
That includes the time **required** for you to change train at XX station.
或 That includes the **interchange time** at XX station.
5. traffic jam 塞车，交通阻塞。jam 本意是“果酱”。果酱是不易流动的，引

申出“阻塞”。

6. heavy traffic 交通流量大。

heavy 本意是“重”。a heavy heart, 心情沉重。heavy duty battery, 耐用的电池。

7. Is the **taxi stand** near your station? 也可以说成 Is the taxi stand nearby?
taxi 也可以说 cab。

8. this time of the day. 类似的有 this time of the year. 比如:

People will usually stay at home at this time of the year. 每年这个时候, 人们通常会呆在家里。