

高速铁路客运服务用语

GAOSU TIELU KEYUN FUWU YONGYU

英语读本

兰州铁路局兰州车站 编 ■

运服务用语

英 语 读 本

兰州铁路局兰州车站 编

中国铁道出版社

2014年·北京

内 容 简 介

本书以国际流行的高速铁路高标准客运服务为切入点,结合我国高铁运营实际编写,以旅客出行的全过程体验为主线,涵盖旅行咨询、购票、进站乘车以及旅客在旅行中所需的部分延伸服务等内容。采用对话式结构,内容针对性强,便于学习掌握,有较强的实用性。

本书可供铁路客运职工和相关管理人员工作学习使用,也可供相关院校师生教学参考之用。

图书在版编目(CIP)数据

英语读本/兰州铁路局兰州车站编. —北京:中国铁道出版社,2014.12

(高速铁路客运服务用语)

ISBN 978-7-113-19585-4

I. ①英… II. ①兰… III. ①高速铁路—铁路运输—客运服务—英语 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 275459 号

高速铁路客运服务用语

书 名: 英语读本
作 者: 兰州铁路局兰州车站

责任编辑:熊安春 薛丽娜 编辑部电话:010-51873055 电子信箱:tdxuelina@163.com

编辑助理:黄 筱

封面设计:郑春鹏

责任校对:龚长江

责任印制:陆 宁 高春晓

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市西城区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:中煤涿州制图印刷厂北京分厂

版 次:2014年12月第1版 2014年12月第1次印刷

开 本:880mm×1230mm 1/32 印张:5 字数:127千

书 号:ISBN 978-7-113-19585-4

定 价:20.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。

电话:(010) 51873174(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010) 51873659,路电(021) 73659,传真(010) 63549480

谨以此书献给祖国最西端的高速铁路——
兰新高铁，献给兰新高铁的建设者，献给热爱
铁路客运服务工作的人们。

This book is dedicated to the motherland's
westernmost high-speed railway — Lanzhou to
Xinjiang. It is also dedicated to the builders and
people who love the work of railway passenger
services.



编 委 会

策 划：李金海

主 编：王大林 李 冰

副主编：王 建 周志刚

编 委：（按姓氏笔画排序）

于自国 于海生 王永龙 孙 文

齐春明 李 娜 杨 倩 杨新新

高 燕 梁云莉 曹 冰 慕小英

序

随着我国铁路建设步伐的不断加快，中国铁路已全面进入高铁时代。语言是人类沟通交流的重要工具。实现人与人之间的互动交流，需要认真学习和熟练掌握各种语言。

铁路作为国家重要基础设施和大众化交通工具，每天面对着大量不同国家、不同地域、不同民族的旅客、货主群体。只有充分与他们沟通交流，全面、及时了解旅客、货主的所需所想，才能有针对性地提供安全、便捷、温馨的服务，真正把“人民铁路为人民”的服务宗旨和铁路总公司“三个出行”要求落到实处。

兰州铁路局地跨甘肃、宁夏两省区，地理位置独特，在丝绸之路经济带建设中承担着重要的责任。特别是客运系统作为路局展示形象的重要窗口，如何按照“敢于引领、争创一流、全面发展”的总体思路，实施“打造客运服务品牌、塑造西部铁路形象”战略规划，以“敦煌号”精神为引领，以“一流的管理、一流的服务、一流的设备、一流的环境、一流的形象”为目标，积极谋划适应高铁运营



需要的客运服务品牌战略，加快推进“西部高铁·飞天馨路”等服务品牌创建，引领全局各项工作实现创新发展，迫切需要全局上下认真思考，大胆探索和实践。

在兰新高铁即将开通之际，兰州车站组织撰写了这套《高速铁路客运服务用语》系列丛书，着力从规范服务用语入手，提升客运服务质量。这套丛书涵盖多种语言，内容丰富，信息量大，涉及面广，贴近工作实际。尽管还有一些待改进之处，但不失为一套客运系统干部职工学习培训外语及少数民族语言的实用教材。

兰新高铁开通之后，兰州铁路局将跨入高铁时代。全面做好新形势下的各项工作，以崭新的姿态迎接新挑战，需要全局上下付出更加艰辛的努力。希望全局客运系统干部职工乘势而上，认真把握客运服务工作规律，努力破解客运管理工作难题，在不断提升客运服务品质、推动路局现代化建设的伟大实践中，树立新形象，展示新作为，作出新贡献。

兰州铁路局局长

王峰

2014年11月30日

前言

随着我国铁路建设步伐的不断加快，中国铁路已全面进入高铁时代。高速铁路旅客运输份额在国家综合交通运输体系中所占比重不断提高，社会各界和铁路职工对高速铁路的认知度不断提升，特别是每年的小长假和黄金周等旅客密集出行的时段，高铁的作用更加突出。作为服务业，高铁客运服务在旅客运输中发挥着重要的作用，公交化、全天候、高速度和大运力，让越来越多的旅客体验着高速铁路的魅力，同时也改变着我们的生活方式和工作方式。面对经济全球化的大趋势，高铁客服人员具备一定的外语能力甚至掌握多国语言已显得非常必要，这也是展示中国高铁形象的重要组成部分，兰新高铁纵贯甘肃、青海、新疆三省区，她的开通进一步拉近了内地与边疆的时空距离，高铁客服人员掌握藏、维等少数民族语言亦迫在眉睫。

编写《高速铁路客运服务用语》系列丛书，就是针对高铁客运服务人员在语言交流能力，提高服务水平，培养符合高铁时代要求的高素质从业人员，全面了解和认识



高铁服务，熟悉站车服务的多语言表达，掌握与外籍旅客、少数民族旅客沟通的方法和技巧，提供一流的高铁特色服务等方面所做的积极尝试。

本丛书的编写坚持以实际应用为主，内容采用口语式句型，结合情景对话，从客运服务的实践出发，以旅客出行的全过程为主线，包含旅行咨询、购票服务、站车特色服务、下车后的延伸服务等内容。针对性、实用性较强。本丛书可供铁路（城市地铁和轻轨）客运职工、相关专业技术人员和相关管理人员工作、培训学习参考使用，也可供相关院校师生教学参考使用。

本丛书英语读本由兰州车站王大林、李冰主编，王大林执笔，兰州车站客运一线技术骨干参加编写。本书在编写过程中得到了兰州铁路局领导及有关部门的大力支持，在此一并表示感谢。

由于时间紧迫，加之编者水平有限，书中难免有不当和错误之处，敬请读者批评指正。

编者

2014年11月

目 录

Chapter 1 咨询服务

Unit 1	旅行咨询	3
Unit 2	特殊服务咨询	6

Chapter 2 温馨购票

Unit 1	售票服务	13
Unit 2	退改签服务	16

Chapter 3 温馨车站

Unit 1	候车服务	21
Unit 2	旅客引导	29
Unit 3	列车动态	33
Unit 4	安检查危	38
Unit 5	高铁餐饮	44
Unit 6	商务办公	53
Unit 7	车站购物	56
Unit 8	娱乐消遣	60
Unit 9	行李服务	68



Unit 10	失物招领	73
Unit 11	旅客投诉	79
Unit 12	调节冲突	83
Unit 13	应急处置	86
Unit 14	医疗求助	89
Unit 15	站台服务	93

Chapter 4 温馨列车

Unit 1	车厢服务	97
Unit 2	车厢提醒	103
Unit 3	下车准备	105

Chapter 5 延伸服务

Unit 1	旅游咨询	109
Unit 2	交通工具	113
Unit 3	宾馆住宿	115

Appendix 附录

附录 A	常用词汇检索表	121
附录 B	铁路常用专业词汇	135
附录 C	常用餐饮术语	140

Chapter

咨询服务

1

- Unit 1** 旅行咨询
Unit 2 特殊服务咨询



Unit 1 旅行咨询

常用词库

official website 官方网站

book 预订

passport 护照

train number 车次

opportunity 机会、时机

requirement 需求

confirmation 确认

ticket 车票

inquiry 询问

基本句式

1. 您可以在 12306.cn 网站上查询相关信息。

You can query relevant information on 12306.cn.

2. 请登录 12306.cn 网站查询更多信息。

Please refer to 12306.cn for more information.

3. 想了解更多情况，请关注我们的官方网站。

Please refer to our official website for more details.

4. 您可以在网上或打电话预订此项服务。

You can make an appointment on line or make a phone call to us for this service.

5. 如果您要订车票可拨打电话 95105105。



Please dial 95105105 if you want to book a ticket.

6. 如果需要问讯, 请拨打我们的客服热线 0931-4925382.

For any queries, please call our customer service hotline at 0931-4925382.

7. 请告诉我您的姓名。

May I have your full name, please?

8. 我们期待下次为您效劳。

We hope we'll have another opportunity to serve you.

9. 您能稍等一下或是稍后我打电话给您好吗?

Would you like to wait a moment or let me call you back later?

10. 有什么问题吗?

What seems to be the problem?

11. 请您再说一遍好吗?

Could you say that again, please?

12. 您还有别的要求吗?

Do you have any other requirement?

13. 请问您乘坐的车次?

May I have your train number?

14. 我们有您的预订记录。

We have a record of your reservation.

15. 请问一共几人同行?

How many people are there with you?

16. 帮助您我很荣幸。

It's been my pleasure to help you.

17. 我们期待您下次光临。

We look forward to seeing you next time.

18. 请出示您的车票和身份证(护照)。

Please show me your ticket and ID (passport).



19. 我为什么连不上你们的官网?

Why can't I access your official website?

20. 服务器已恢复正常, 您现在可以连上我们的网站了。

You can access our official website now. The servers are back online.

知识链接

什么是高速铁路

国际铁路联盟 (International Union of Railways) 认为高速铁路 (high-speed railway) 的定义相当广泛, 包含高速铁路领域下的众多系统。高速铁路是指组成这一“系统”的所有元素的组合, 包括基础设施、高速动车组和运营条件。

我国高速铁路的定义为: 新设计开行 250 km/h (含预留) 及以上动车组列车, 初期运营速度不小于 200 km/h 的客运专线铁路。



Unit 2 特殊服务咨询

常用词库

special passenger's service 特殊旅客服务

priority 优先

wheelchair 轮椅

stretcher 担架

English 英语

German 德语

Dutch 荷兰语

Icelandic 冰岛语

Danish 丹麦语

Swedish 瑞典语

Italian 意大利语

Spanish 西班牙语

Portuguese 葡萄牙语

French 法语

Russian 俄语

Japanese 日语

基本句式

1. 您可以拨打热线电话 0931-4925382 要求特殊旅客服务。

You may call 0931-4925382 hotline to ask for special passenger's service.