

高速铁路客运服务用语

GAOSU TIELU KEYUN FUWU YONGYU

韩语读本

兰州铁路局兰州车站 编 ■

中国铁道出版社

CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

高速铁路客运服务用语

韩语读本

兰州铁路局兰州车站 编

中国铁道出版社

2015年·北京

内 容 简 介

本书以国际高速铁路高标准客运服务为依据,结合我国高速铁路运营实际编写,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

韩语读本 / 兰州铁路局兰州车站编. —北京: 中国铁道出版社, 2015. 10
(高速铁路客运服务用语)

ISBN 978-7-113-20893-6

I. ①韩… II. ①兰… III. ①高速铁路—铁路运输—客运服务—朝鲜语 IV. ①H55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 201049 号

书 名: 高速铁路客运服务用语
 韩语读本
作 者: 兰州铁路局兰州车站 编

策 划: 熊安春
责任编辑: 陈若伟 郑媛媛 编辑部电话: 010-51873698
封面设计: 郑春鹏
责任校对: 王 杰
责任印制: 郭向伟

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: 2015 年 10 月第 1 版 2015 年 10 月第 1 次印刷

开 本: 880 mm×1 230 mm 1/32 印张: 4.5 字数: 127 千

书 号: ISBN 978-7-113-20893-6

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

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，积极谋划适应高速铁路



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。

在兰新高速铁路即将开通之际，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，但不失为是一套客运系统干部职工学习培训外语及多民族语言的实用教材。

兰新高速铁路开通之后，兰州铁路局将跨入高速铁路时代。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，铁路的运营里程也在不断地更新。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，特别是每年小长假和黄金周等旅客密集出行时段，高速铁路的运输优势更加明显。作为服务业，高速铁路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，高速铁路客运服务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，这也是展示中国高速铁路形象的重要组成部分。

编写《高速铁路客运服务用语》系列丛书，是针对提高高速铁路客运服务人员语言交流能力和服务水平，培养符合高速铁路时代要求的高素质从业人员，全面了解和认识高速铁路服务，熟悉站车服务的多语言表达，掌握与外籍旅客沟



通的方法和技巧，提供一流的高速铁路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。

本丛书韩语读本由兰州车站王大林、李冰、王铁峰主编，贾梦丹执笔，兰州车站客运一线的技术骨干参加编写。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

제 1 장 咨询服务

제 1 단원	旅行咨询	3
제 2 단원	特殊服务咨询	6

제 2 장 温馨购票

제 1 단원	售票服务	11
제 2 단원	退改签服务	14

제 3 장 温馨车站

제 1 단원	候车服务	19
제 2 단원	旅客引导	25
제 3 단원	列车动态	28
제 4 단원	安检查危	33
제 5 단원	高铁餐饮	38
제 6 단원	商务办公	44
제 7 단원	车站购物	46
제 8 단원	娱乐消遣	50



제 9 단원	行李服务	56
제 10 단원	失物招领	60
제 11 단원	旅客投诉	65
제 12 단원	调节冲突	68
제 13 단원	应急处置	71
제 14 단원	医疗求助	73
제 15 단원	站台服务	77

제 4 장 温馨列车

제 1 단원	车厢服务	81
제 2 단원	车厢提醒	84
제 3 단원	下车准备	86

제 5 장 延伸服务

제 1 단원	旅游咨询	91
제 2 단원	交通工具	94
제 3 단원	宾馆住宿	96

부록 附录

附录 A	常用词汇检索表	103
附录 B	铁路常用专业词汇	122
附录 C	常用餐饮术语	127
附录 D	中韩民间俗语	131

제 1 장.

咨询服务

자문 서비스

1

제 1 단원 旅行咨询
제 2 단원 特殊服务咨询



제 1 단원 旅行咨询

常用词库

공식사이트	官方网站
예약하다	预订
여권	护照
기차번호	车次
기회	机会、时机
수요	需要
확인하다	确认
티켓	车票
질문하다	询问

基本句式

- 1.您可以在 12306.cn 网站上查询相关信息。
당신이 12306.cn 홈페이지에서 관련정보를 조회할 수 있습니다.
- 2.请登录 12306.cn 网站查询更多信息。
많이 상황을 알고 싶으면 12306.cn 홈페이지 로그인해 주세요.
- 3.想了解更多情况,请关注我们的官方网站。
많이 상황을 알고 싶으면 우리 공식사이트를 배려하십시오.
- 4.您可以在网上或打电话预订此项服务。
예약하면, 인터넷으로 아니면 전화를 걸도 돼요.
- 5.如果您要订车票可拨打电话 95105105。
티켓을 살고 싶으면 전화번호는 95105105.



6. 如果需要问讯, 请拨打我们的客服热线 0931-4925382。

자문하고 싶으면 전화번호는 0931-4925382.

7. 请告诉我您的姓名。

이름이 뭐십니까 .

8. 您好。

안녕 하세요 .

9. 谢谢。

감사합니다 .

10. 对不起。

죄송합니다 ./ 미안합니다 .

11. 再见。

인녕히 가세요 .(留下的人向离开的人道别)

안녕히 계세요 .(离开的人向留下的人道别)

12. 欢迎光临。

어서 오세요 .

13. 请慢慢地再说一遍。

다시 한번 천천히 말씀해 주세요 .

14. 请稍等。

잠깐만 기다려요 .

15. 请帮帮我。

도와 주세요 .

16. 现在几点了?

지금 몇 시입니까 ?

17. 我知道了 / 我不知道。

알겠습니다 ./ 모르겠습니다 .

18. 打扰一下。

실례합니다 .

19. 有什么问题吗?



무슨 문제 있어요?

20. 能帮到您是我的荣幸。

도움이 되면 제 영광입니다.

21. 您还有别的要求吗?

다른 문제가 있습니까?

22. 请问您乘坐的车次?

기차번호는 몇 번이에요?

23. 我们有您的预订记录。

당신의 예약기록이 여기에 있습니다.

24. 请问一共几人同行?

여행자가 모두 몇 명이에요?

25. 请出示您的车票和身份证(或护照)。

티켓과 신분증(여권) 좀 보여 주세요.

26. 我为什么连不上你们的官网?

공식사이트를 왜 열결할 수 없습니까?

27. 服务器已恢复正常, 您现在可以连上我们的网站了。

서버 회복했어서 지금 공식사이트를 열결할 수 있습니다.

知识链接

什么是高速铁路

国际铁路联盟(국제철도연맹)认为高速铁路(고속철도)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: 新建设计开行 250 km/h (含预留) 及以上动车组列车, 初期运营速度不低于 200 km/h 的客运专线铁路。



제 2 단원 特殊服务咨询

常用词库

특별 여행자 서비스	特殊旅客服务
우서하다	优先
휠체어	轮椅
담가	担架
영어	英语
독일어	德语
아이슬란드어	冰岛语
중국어	中文
이탈리아어	意大利语
스페인어	西班牙语
포르투갈어	葡萄牙语
프랑스어	法语
러시아어	俄语
일본어	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。
특별 여행자 서비스를 팔요하면 전화번호는 0931-4925382 입니다.
2. 如果有特殊需求请提前告知我们。
특별 서비스를 팔요하면 말해 주세요.
3. 如果您还需要其他特殊服务, 请到“飞天馨路”服务台。
다른 특별서비스를 팔요하면 “비천현로”서비스 센터에 가십시오.



4. 我们能给您提供一些建议。

우리가 당신에게 건의를 제공할 수 있어요.

5. 我们可以为您提供一些观光建议。

우리가 당신에게 관광건의를 제공할 수 있어요.

6. 兰州西站是我们城市的地标性建筑。

란저우 서쪽 기차역은 우리 도시 표지 건축물입니다.

7. 欢迎您来到兰州西车站。

란저우 서쪽 기차역에 오신것을 환영합니다.

8. 你的服务很周到。

참 친절합니다.

9. 我能帮您的忙吗?

월 도와 드릴까요?

10. 我们有能够讲韩语的员工, 能满足您的需要。

우리가 한국어 말을 수 있는 사람이 있기 때문에 도움이 제공할 수 있습니다.

11. 我的韩语一般, 请您讲慢点儿。

한국어 잘 지 않아서 천천히 말씀해 주세요.

12. 您会讲中文吗?

중국어 할줄 알아요?

13. 请稍等一会儿。

잠깐만 기다려요.

14. 特殊旅客可以优先使用电梯。

특별 여행자가 엘리베이터를 우선 사용할 수 있습니다.

15. 特殊旅客可以优先进站上车。

특별 여행자가 기차를 우선 탈 수 있습니다.

16. 我们会护送特殊旅客到达站台。

우리가 특별 여행자들 플랫폼까지 호송해도 돼요.

17. 所有特殊旅客服务都是免费的。

특별 여행자의 서비스 다 무료입니다.



18. 祝您旅途愉快!

여행 재미있게 보세요!

情景对话

A: 早上好, 小姐。我想为朋友租一辆轮椅。

안녕하세요, 아가씨, 친구에게 휠체어를 구하려고요.

B: 您可以找“飞天馨路”服务台。

“비천현로”서비스 센터에 가세요.

A: 好的。请问费用是多少?

네, 얼마예요?

B: 这是免费的。

아, 이것은 공짜입니다.

A: 真的吗?

정말요?

B: 是啊。所有特殊旅客服务都是免费的。

네, 특별 여행자의 서비스 다 무료입니다.

A: 真是“飞天馨路”亲情服务台啊!

아, 정말 따뜻한 “비천현로”친정 서비스 센터입니다!

知识链接

我国的高速动车组(CRH 기차)380系列目前有CRH380A、CRH380B、CRH380C、CRH380D、CRH380E五款车型。五款车型的命名是按照下线运营时间顺序先后排列的。CRH380A是2010年5月在上海世界博览会上亮相的,目前是国内最成熟的350 km/h高速动车组车型,并且获得了美国专利(특허권)授权,也是国内唯一一款拿到出口订单的高速动车组车型。B、C是原中国北车股份有限公司研发的。CRH380D是青岛四方庞巴迪铁路运输设备有限公司研发的。CRH380E型动车组是在CRH6C基础上研发的新一代高速动车组。