

城市轨道交通职业教育系列教材 —— 城市轨道交通运营管理

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG ZHIYE JIAOYU XILIE JIAOCAI
CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG YUNYING GUANLI

城市轨道交通 客服英语口语

主编 ○ 刘 康 王芳梅

CHENGSHI GUIDAO JIAOTONG
KEFU YINGYU KOUYU



西南交通大学出版社

城市轨道交通职业教育系列  管理

城市轨道交通客服英语口语

主 编 刘 康 王芳梅
副主编 王渊龙 梁晓芳 刘 杰

西南交通大学出版社

• 成都 •

图书在版编目 (C I P) 数据

城市轨道交通客服英语口语 / 刘康, 王芳梅主编.
—成都: 西南交通大学出版社, 2017.8
ISBN 978-7-5643-5612-5

I. ①城… II. ①刘… ②王… III. ①城市铁路—轨道交通—客运服务—英语—口语 IV. ①U293.22

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 172593 号

城市轨道交通客服英语口语

主编 刘 康 王芳梅

责任编辑 赵玉婷
助理编辑 孟 媛
封面设计 何东琳设计工作室

出版发行 西南交通大学出版社
(四川省成都市二环路北一段 111 号
西南交通大学创新大厦 21 楼)
发行部电话 028-87600564 028-87600533
邮政编码 610031
网 址 <http://www.xnjdcbs.com>

印 刷	四川煤田地质制图印刷厂
成 品 尺 寸	185 mm × 260 mm
印 张	7
字 数	194 千
版 次	2017 年 8 月第 1 版
印 次	2017 年 8 月第 1 次
书 号	ISBN 978-7-5643-5612-5
定 价	25.00 元

课件咨询电话: 028-87600533

图书如有印装质量问题 本社负责退换

版权所有 盗版必究 举报电话: 028-87600562

前 言

近几年来，各大城市的轨道交通迅猛发展，为人们的日常生活带来快捷方便，在城市公共交通中发挥着重要作用。笔者根据所在学校历届培养学生情况，结合重庆轨道交通有限公司的反馈效果，发现实用口语的教育尤为重要。为了加强各院校之间的合作，更好地提升人才综合素养，培养具有高素质高技能的复合型人才，实现高等教育的人才培养目标，笔者所在院校通过大量调研、走访、总结，采用基于项目任务式的课程开发理论对传统教学内容进行重构，突出工学结合、提高实践技能和职业素养的要求。

本书以城市轨道交通客运岗位工作流程、乘客乘坐流程等为项目编排教学内容，进行项目教学改革。全书分为城市轨道交通通识、岗位、进站、站厅、票务、运营、出站、广播播报、异常情况九个教学项目，每个项目根据知识目标、技能目标等进行拆分，以任务为驱动，搭建知识平台、知识拓展、技能训练三位一体的编排体系。每个项目中典型任务的学习通过项目教学法、角色扮演法等方法来进行，实现“做中学、学中做”。

本书由重庆公共运输职业学院常务副院长李海峰教授担任主审，刘康、王芳梅老师担任主编，由王渊龙、梁晓芳、刘杰老师担任副主编，各章节的编写分工如下：项目一、二、四由刘康老师编写；项目六、七由王芳梅老师编写；项目八、九由王渊龙老师编写；项目三由刘杰老师编写；项目五由梁晓芳老师编写。

由于作者水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，恳请各位专家、同仁批评指正，以期不断提高本书实际应用水平。

编 者

2017年6月6日

目 录

项目一 通识篇	1
任务一 认识地铁图标	1
任务二 认识各城市线路图	5
任务三 认识地铁运营相关设施设备	9
任务四 认识线路运行时间图	16
项目二 岗位篇	21
任务一 基础岗位	21
任务二 目标岗位	25
任务三 发展岗位	29
项目三 进站篇	33
任务一 自动扶梯	33
任务二 垂直电梯	36
任务三 楼 梯	38
项目四 站厅篇	41
任务一 站厅标志物	41
任务二 安全检查	48
任务三 地铁换乘	49
任务四 询问洗手间	50
项目五 票务篇	52
任务一 自动售票	52
任务二 人工售票	57
任务三 闸机使用	60
项目六 候车与上车篇	63
任务一 正确的站台	64
任务二 列车时刻表信息	65
任务三 站台候车安全	67

任务四 乘降安全	69
任务五 站台缝隙	71
任务六 禁止吸烟	72
项目七 出站篇	76
任务一 出站补票	77
任务二 遗失物品	79
任务三 询问方向	80
项目八 广播播报篇	84
任务一 车站广播	84
任务二 车上广播	87
项目九 异常情况篇	89
任务一 投诉与建议	89
任务二 客伤求救	93
任务三 其他异常	95
附录一 轨道交通服务（常）用语	97
附录二 重庆地铁周边风景简介	101
参考文献	105

项目一 通识篇

项目描述

本项目以轨道日常工作为主线，简明扼要地介绍了世界和中国主要城市的轨道交通图标，旨在让学生熟悉主要城市的轨道交通运行图。

项目实施

- 任务一 认识地铁图标
- 任务二 认识各城市线路图
- 任务三 认识地铁运营相关设施设备
- 任务四 认识线路运行时间图

任务一 认识地铁图标

学习目标

◆ 知识目标

1. Master the railway signs of the main cities around the world.
2. Learn about the basic expressions.
3. Make a dialogue.

◆ 技能目标

1. Be able to learn about the signs.
2. Introduce someone at the railway station.
3. Master the basic manners.

Section One Useful Patterns and Expressions



Boston 波士顿



Buenos Aires 布宜诺斯艾利斯



Busan 釜山



Cairo 开罗



Chicago 芝加哥



New Delhi 新德里



Hamburg (suburban metro) 汉堡



London 伦敦



Moscow 莫斯科



New York 纽约



Paris 巴黎



Singapore 新加坡



Tokyo 东京



Washington 华盛顿

图 1-1 世界各地地铁主要图标



图 1-2 中国各大主要城市地铁图标

Section Two Basic Sentences

- (1) Certain stations are closed on public holidays. 假日某些车站关闭。
- (2) From ... to ... route ... 从……到……途经……
- (3) Help us to keep the tube litter free. 请协助我们，保持地铁清洁卫生。
- (4) Luggage must not be put in the gateway. 行李不准放到过道上。
- (5) Mind the gap. 小心台阶间跨度。
- (6) Not valid on certain trains. 车票对某些列车无效。
- (7) Peak hours only. 只限高峰时段。
- (8) Please keep gateways clear. 请保持过道畅通。
- (9) To ensure punctuality, this barrier may be closed up to one minute prior to the departure of each train. 为确保准时发车，此门在发车前一分钟关闭。

Section Three Dialogue Samples

A: Where can I buy the ticket?

B: Just give the man standing there 3 yuan and he'll give you a token. Then, you slip it into the slot at the turnstile and push the turnstile to get into.

A: Let me pay for it. Where can I get a subway map?

B: Ask the worker who sells tokens to give you one. It's free of charge. Actually maps showing subway routes are posted at most stations.

A: Do I have to pay an additional fare to change trains?

B: No, you don't have to. Here comes the train. Be careful! Subway doors open and close automatically.

知识扩展



北京地铁标志外形采用圆形，由字母“G”构成，表示地铁隧道，中间是字母“D”，为“地铁”拼音的首字母，D的内心是字母“B”，即表示“北京”。三个字母构成“北京高速电车”（现“北京地铁”）的缩写。蓝、白两色既协调又醒目，适合在各种环境中佩戴和设置。本设计符合目前世界各国地铁标志设计简练、含义准确和几何化的趋向，具有现代感，并能经受时间的考验。本标志放大后不会空洞，缩小后不会含混不清，做徽章、纽扣、帽徽皆适宜。本标志是1984年4月由地铁总公司张利德同志设计的。



广州地铁标志有三重含义：第一，“Y”是“羊城”首字母的缩写，并代表着广州市市徽“山羊”；第二，胜利的手势，表示欣欣向荣；第三，无限延伸的两条铁轨，四通八达。该标志反映了广州市市徽“山羊”的图形，是一个抽象的“山羊”，具有明显的羊城地域特征；同时又体现了现代化轨道行业的属性，造型简洁明了。广州地铁标志由德国设计师设计。



CRT 是 Chongqing Rail Transit (重庆轨道交通) 的缩写。标志整体像一列车。

技能训练

以小组为单位，查找各国、各城市具有代表性的轨道交通标志。

任务二 认识各城市线路图

学习目标

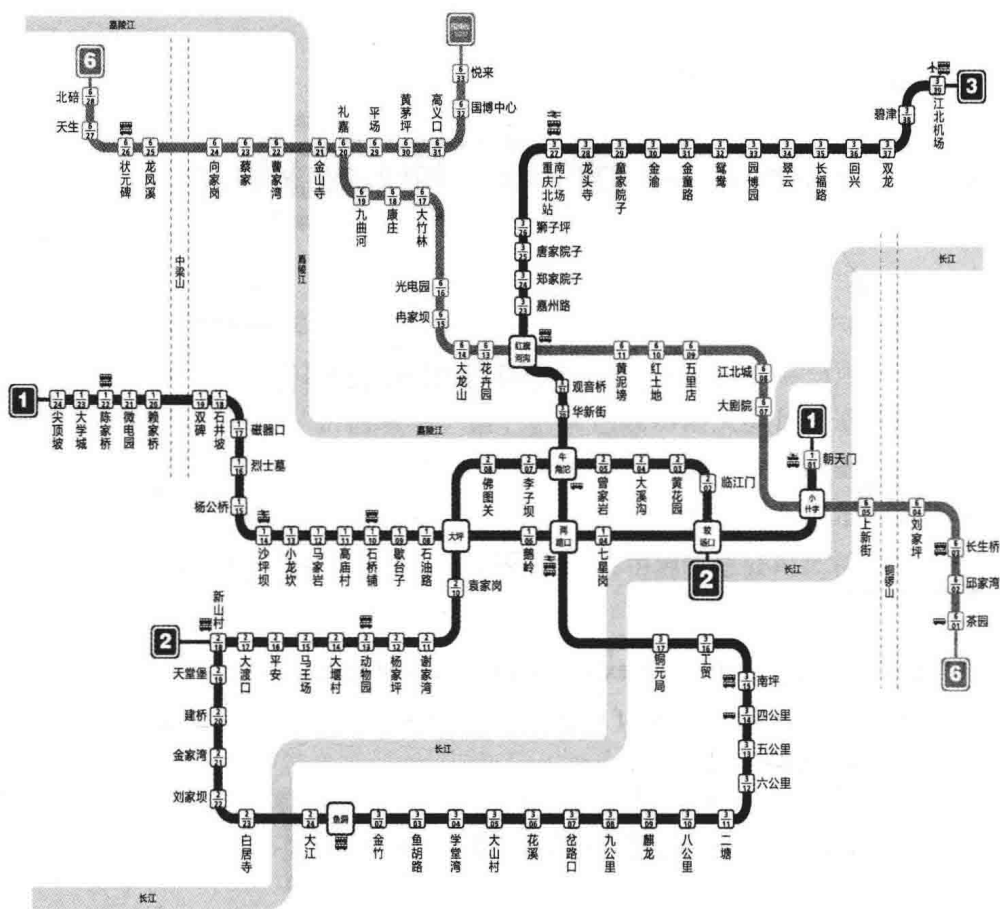
◆ 知识目标

1. Master the frequently used expressions involved in lines.
2. Learn about the situations of exchanging lines.
3. Make a dialogue.

◆ 技能目标

1. Be able to act appropriately in guiding lines.
2. Introduce someone at the station.
3. Master the basic manners.

轨道交通线路图 1/2/3/6号线



※开通站点请以实际为准。

图 1-3 重庆轨道交通线路图

北京地铁线路图

Beijing Subway Map

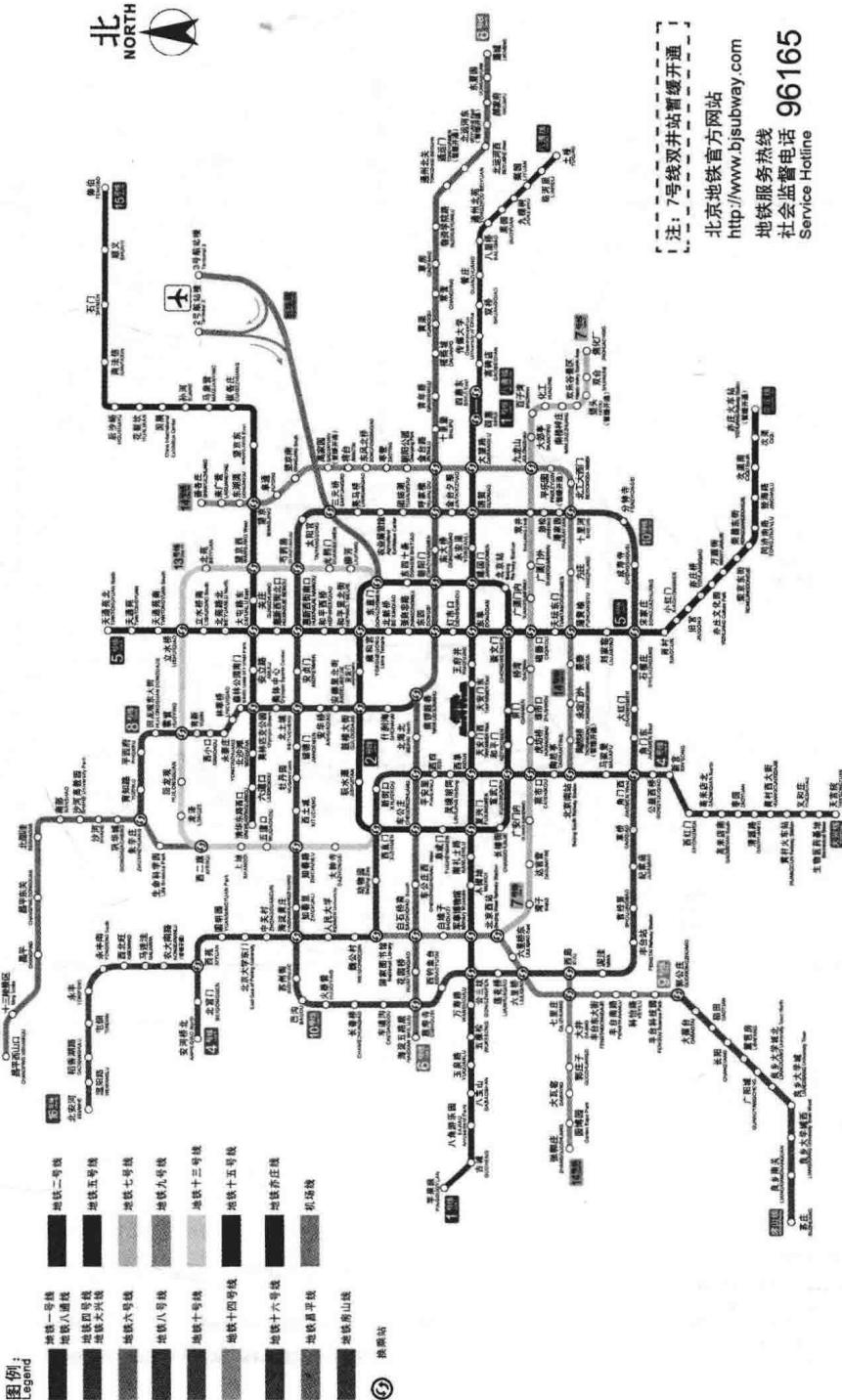


图 1-4 北京地铁线路图

广州地铁线路图

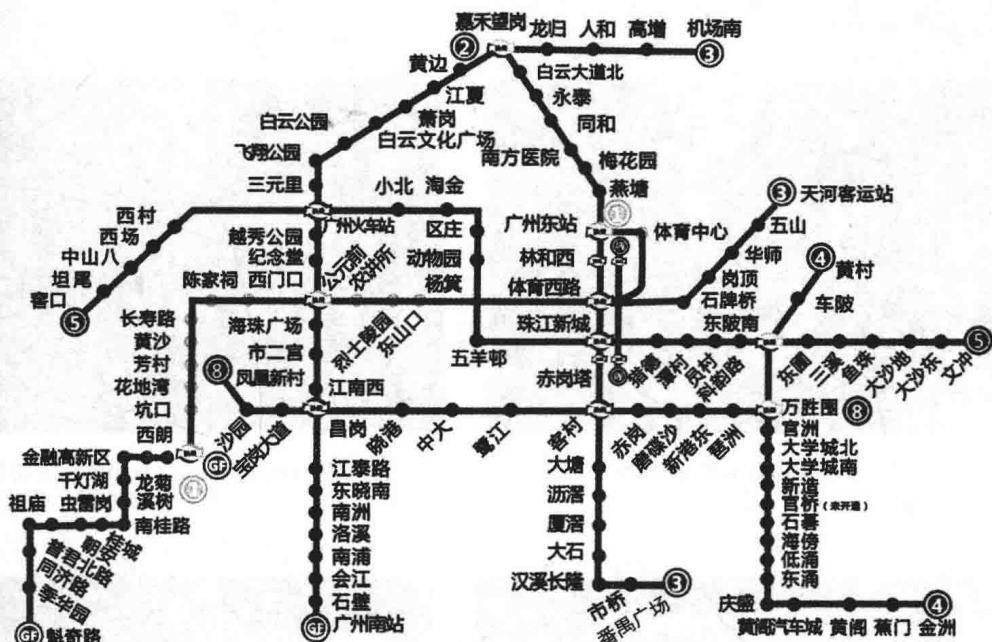


图 1-6 广州地铁线路图

技能训练

1. 以小组为单位，查找各主要城市线路图，并详细绘制所在城市线路图。
2. 以上述线路图为例，编写一个寻找车站线路的对话。

任务三 认识地铁运营相关设施设备

学习目标

◆ 知识目标

1. Master the frequently used expressions involved in equipments.
2. Learn about the function of equipments.
3. Make a dialogue.

◆ 技能目标

1. Be able to recognize the basic equipments.
2. Introduce someone at the station.
3. Master the basic manners.

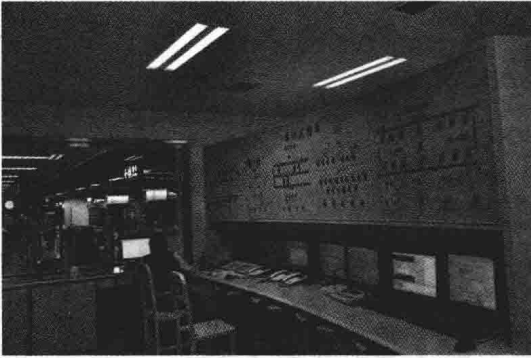


图 1-7 Station Control Room 车站控制室



图 1-8 Ticket Vending Machine 自动售票机

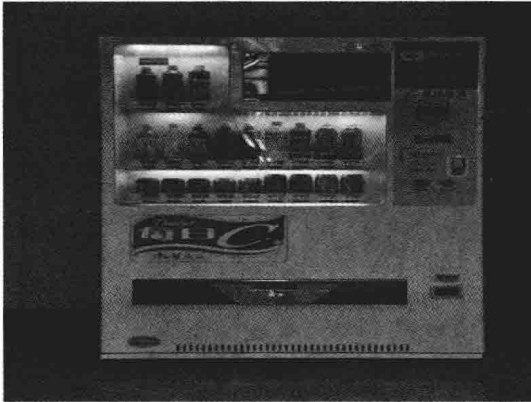


图 1-9 Vending Machine 自动售货机

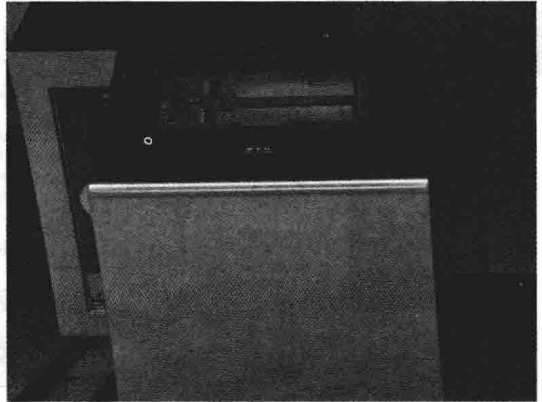


图 1-10 Ticket Checking Machine 检票机



图 1-11 Automatic Teller Machine 自动柜员机



图 1-12 Entrance Gate 闸机入口处



图 1-13 Exit Gate 闸机出口处



图 1-14 Elevator / Lift 垂直电梯



图 1-15 Escalator 扶梯



图 1-16 Stairs 楼梯



图 1-17 Screen Door 屏蔽门



图 1-18 Suggestion Box 意见箱