

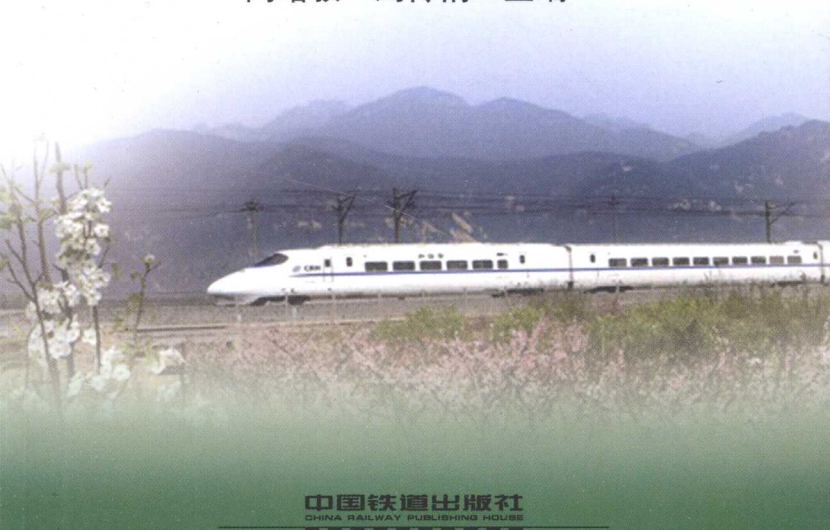
高等职业教育教材

Practical Oral English for
Rail Passenger Service

轨道交通客运服务 实用英语口语

(第二版)

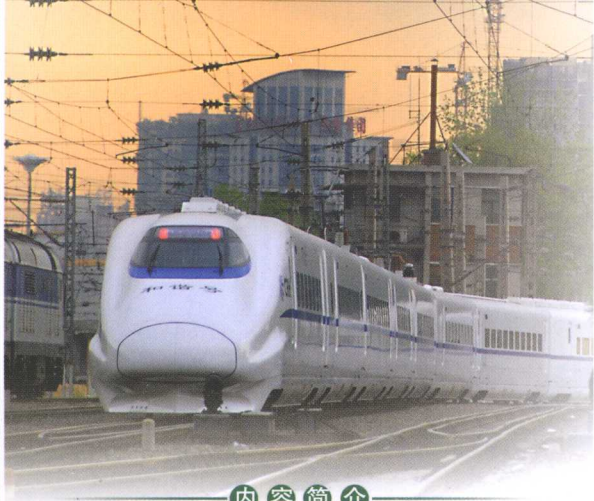
陶曙教 刘伶俐 主编



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

责任编辑 / 金 锋
薛丽娜
封面设计 / 崔丽芳

Practical Oral English for
Rail Passenger Service



内 容 简 介

本书是针对我国轨道交通客运服务发展的需要而编写的。全书介绍了在轨道交通客运服务过程中的不同场合下如何正确、恰当地使用英语。其内容包括接待外宾时经常使用的一系列实用情景会话、中餐和西餐的翻译、常用交通服务用语。

本书可作为轨道交通客运服务人员的英语口语培训教材，也可以作为高职高专轨道交通运营管理专业学生实习实训用书。



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

地址：北京市宣武区右安门西街8号
邮编：100054
网址：WWW.TDPRESS.COM

ISBN 978-7-113-10476-4



9 787113 104764 >

定 价：10.00 元

高等职业教育教材

Practical Oral English for Rail
Passenger Service

**轨道交通客运服务
实用英语口语
(第二版)**

陶曙教	刘伶俐	主 编
肖映眉	罗世干	副主编
	徐家享	
	戴力斌	主 审

中国铁道出版社
2009年·北 京

图书在版编目(CIP)数据

轨道交通客运服务实用英语口语/陶曙教,刘伶俐
主编. —2版. —北京:中国铁道出版社,2009.8
ISBN 978-7-113-10476-4

I. 轨… II. ①陶… ②刘… III. 城市铁路
—旅客运输—商业服务—英语—口语 IV. H319.9
中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第153869号

书 名:轨道交通客运服务实用英语口语
作 者:陶曙教 刘伶俐 主编

责任编辑:金 锋 薛丽娜 电话:(010)51873134
封面设计:崔丽芳
责任校对:孙 玫
责任印制:陆 宁

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门
西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:三河市华丰印刷厂

版 次:2008年8月第1版 2009年8月第2版
2009年8月第2次印刷

开 本:787mm×960mm 1/32 印张:3.75 字数:69千

印 数:6 001~11 000册

书 号:ISBN 978-7-113-10476-4/U·2556

定 价:10.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,

请与本社读者服务部调换。

电 话:市电(010)51873170,路电(021)73170(发行部)

打击盗版举报电话:市电(010)63549504,路电(021)73187

第二版前言 Foreword

当前轨道交通日益发展,已成为我国乃至世界上许多国家主要的交通方式之一。轨道交通客运服务亦是摆在我们面前的一个重要课题,而语言服务和交流是其中的一个重要内容。2008年我们在迎奥运的基础上编写出版了《轨道交通客运服务实用英语口语》一书,该书对加强相关工作人员和学生们的英语口语应用能力有着极强的针对性作用,受到广大铁路乘务人员及站务人员和相关学生的喜爱和好评。

随着轨道交通客运事业的发展和对外交流的深入,本着为学生从业服务和提高相关行业人员的外语服务水平,同时应使用者的要求,作者对《轨道交通客运服务实用英语口语》一书的内容进行了部分修改和加强。为了加深学生对相关专业词汇的理解,在每一单元中增加了“专业词汇”部分;以更好的为旅客服务为出发点,增加了第三部分“旅游观光”,此部分以对话的形式介绍了广州、桂林、成都、昆明等国内著名的旅游城市。

本次修订由湖南交通工程职业技术学院陶曙教主持完成,由湖南交通工程职业技术学院戴力斌主审。

在该书的修订过程中,湖南交通工程职业技术

学院领导、相关兄弟院校的老师 and 张家界海外国旅领导等都给予了大力支持和帮助,在此表示真诚的感谢!

编 者

2009 年 7 月

第一版前言 *Foreword*

随着我国加入 WTO 和申奥成功,越来越多的外国友人来我国旅游、观光或从事商务活动。轨道交通作为我国最重要的运输方式之一,以其安全快捷、服务周到,为国人所熟悉和喜爱,因而成为外国友人来华后首选的交通工具。作为窗口行业,广大轨道交通客运服务人员掌握好相关英语知识,对搞好涉外服务工作是十分必要的。

2008 年是中国的奥运年。为使我国轨道交通客运服务与国际接轨,更好地为北京奥运服务,进而提高在职从业人员的服务水平,广州铁路(集团)公司专门组织了“迎奥运客运服务人员和列车乘务员服务礼仪、英语培训班”,湖南交通工程职业技术学院承接了此项培训任务。为使培训内容更加富有针对性,基础与社会科学系从事英语教学的老师在认真研究和总结广州铁路(集团)公司历年来相关培训教材的基础上,针对培训学员的工作性质和岗位特点,有意将铁路客运服务用语以情景对话的形式编成讲义使之用于教学,收到了预期效果。我们以此为契机,并顺应我国轨道交通客运服务发展的需要,编写了《轨道交通客运服务实用英语口语》。

全书共分为三大部分,词汇量控制在 3 000 个左右。第一部分车站篇,主要是地勤服务英语;第二部分乘务篇,主要是列车服务英语。上述两部分内容分别将轨道交通客运服务各岗位职责范围内接待外宾的全过程分为若干情景,每个情景设置成

一单元,便于学习。第三部分为附录,其中附录一为中餐和西餐翻译,方便餐车工作人员或其他餐饮服务人员与外宾在餐饮服务时进行简单沟通;附录二为轨道交通服务用语,主要是巩固重点句子;附录三为与奥运相关的词汇与表达,体现奥运特色;整体编排便于车站和列车工作人员有选择地学习。

本书可作为轨道交通客运服务人员的英语口语培训教材,也可以作为轨道交通运营管理专业的学生,及其他有志于轨道交通客运服务工作人员的英语口语实训教材。

本书总策划为湖南交通工程职业技术学院基础与社会科学系罗世干老师。第一、二部分由刘伶俐、陶曙教和肖映眉老师编写,第三部分由罗世干、徐家享老师编写。

本书是在湖南交通工程职业技术学院戴力斌院长和主管教学的曹毅院长助理的关心和精心组织下完成的,戴力斌院长还承担了主审工作。在编写过程中,我们还得到了广州铁路(集团)公司劳卫处孙道仁、樊一彬、杨锋,客运处邓乐群及湖南交通工程职业技术学院成教部杨虹老师的大力支持。此外,美籍教师 John David Latimer 也在百忙之中对全书英语部分进行了细致的校对。在此,我们一并表示衷心感谢。

由于编写时间仓促,水平有限,错漏之处在所难免,敬请各位专家、同仁批评指正。

编 者

2008 年 6 月

目 录 *Contents*

At the Railway Station 车站篇

Unit 1	At the Information Office	
第一单元	在问讯处	1
Unit 2	At the Booking Office	
第二单元	在售票处	4
Unit 3	At the Luggage Service	
第三单元	在行李托运处	7
Unit 4	At the Entrance and in the Waiting Hall	
第四单元	在进站口与候车室	12
Unit 5	Notifying Passengers of the Boarding Time	
第五单元	上车通知	16
Unit 6	At the Boarding Gate	
第六单元	在检票口	18
Unit 7	At the Convenience Store of the Railway Station	
第七单元	在车站便利店	20
Unit 8	On the Platform	
第八单元	在 站 台	25
Unit 9	At the Exit	
第九单元	在出站口	28
Unit 10	At the Luggage Storage Service	
第十单元	在行李寄存处	31

On the Train 乘务篇

Unit 1	Welcoming Passengers Aboard	
第一单元	欢迎旅客上车	35
Unit 2	Pre-departure Warning	
第二单元	始发前通报	37

Unit 3	Showing Passengers to Their Places	
第三单元	领铺、领座	39
Unit 4	Making Introduction and Welcoming Announcement	
第四单元	介绍并致欢迎词	42
Unit 5	Car Service	
第五单元	车厢服务	46
Unit 6	Being Helpful to Passengers and Dealing with Complaints	
第六单元	投诉受理	51
Unit 7	Answers to Inquiries	
第七单元	答复问讯	55
Unit 8	Thanks, Apologies and Advice	
第八单元	感谢、道歉及忠告	59
Unit 9	In the Dining Car	
第九单元	在餐车	64
Unit 10	Pre-arrival Jobs	
第十单元	到站前服务	70
Travelling and Sightseeing 旅游观光		
Travelling and Sightseeing		
旅游观光		75
Appendix 附录		
Appendix 1 Chinese Food and Western Food		
附录一	中餐和西餐	81
Appendix 2 Useful Sentences and Expressions for Rail Service		
附录二	轨道交通服务(常)用语	91
Vocabulary	词汇表	97
References	参考文献	112

Part One At the Railway Station

第一部分 车站篇

Unit 1 At the Information Office

第一单元 在问讯处

P = Passenger 乘客 C = Clerk 客运员

(At the information office some passengers are asking for information. 一些乘客正在问讯处问讯。)

Dialogue 1

P: Excuse me!

打扰一下。

C: Yes?

有什么可以为您效劳的吗?

P: Which train is bound for Shanghai, please?

请问去上海坐哪趟车?

C: You can take Train 1598.

您可以乘坐 1598 次列车。

P: What time is the train due to leave?

这趟车什么时候开?

C: It departs at 17:13.

17 点 13 分。

Dialogue 2

P: Excuse me, where is the ticket office?

打扰一下, 请问售票厅在哪?

C: It's on the west side of the waiting hall. It's over there.

在候车室的西边。就在那边。

P: Thank you.

谢谢。

C: You're welcome.

不用谢。

Dialogue 3

C: Good morning! Can I help you?

早上好! 有什么可以为您效劳的吗?

P: Yes, please. From which platform does the train K181 depart?

是的。请问 K181 次列车从哪个站台发车?

C: It departs from Platform 1.

在 1 号站台发车。

P: By the way, when does it arrive in Kunming, please?

顺便问下, 这趟车什么时候到昆明?

C: At 10:22 a. m.

上午 10 点 22 分。

Dialogue 4

P: Is this the Inquiry Office?

这里是问讯处吗?

C: Yes, it is. What can I do for you?

是的,我能为您做些什么?

P: May I have a platform ticket?

我可以买张站台票吗?

C: Do you want to meet someone?

您是要接人?

P: Yes. How much shall I pay for the platform ticket?

是的。站台票多少钱?

C: It's one yuan.

一元钱。



Professional Words and Expressions

车站大厅——station hall/station lobby

问讯处——information office

售票厅——ticket office

候车室——waiting-room/hall

软席候车室——waiting room for soft seat passengers

母婴候车室——waiting room for infants and their mothers

贵宾室——VIP room

行李托运处——luggage service

小件寄存处——luggage storage office

检票口——boarding gate

Unit 2 At the Booking Office

第二单元 在售票处

P = Passenger 乘客 C = Clerk 客运员

(Some passengers are getting tickets.

一些乘客正在买票。)

Dialogue 1

C: Hello, can I help you?

您好,能为您效劳吗?

P: I'd like to book a first class berth ticket on T180 to Jinan for the day after tomorrow.

我要订一张后天去济南的 T180 次的软卧票。

C: Would you take an upper berth? That's the only one left.

上铺行吗? 只有一个上铺了。

P: Yes, of course. How much is it?

好的。多少钱?

C: Two hundred and eighty-five yuan, please.
285 元。

P: Here you are.

给您钱。

C: Thank you. Here's your ticket and the change.
Please check it.

谢谢。这是您的车票和找的零钱。请检查一下。

P: Thank you.

谢谢。

C: With pleasure.

不用谢。

Dialogue 2

C: Hello, what can I do for you?

您好,能为您效劳吗?

P: I want to buy two tickets to Shanghai for today.

我想要买两张今天去上海的票。

C: Sorry, today's tickets are all sold out.

对不起,今天的票都卖完了。

P: May I book the tickets for tomorrow?

我能不能订明天的票?

C: OK, let me see. Yes, there are two tickets available to Shanghai tomorrow.

好的,我看看。有两张明天到上海的票。

P: Thank you very much. How much are they?

非常感谢。多少钱?

C: It comes to 440 yuan.

440 元。

P: Here you are.

给您钱。

Dialogue 3

P: Good morning! Can I help you!

早上好,我能为您服务吗?

C: Good morning! Is this the students' ticket window?

早上好,请问这里是学生票窗口吗?

P: Yes, it is.

是的。

C: I'd like to buy a ticket to Shenyang for July 25th.

我想买一张 7 月 25 日去沈阳的火车票?

P: Can you show me your student's identity card?

请出示您的学生证。

C: Here you are.

给你。

P: This is 85 yuan.

一共是 85 元。

C: OK. Here's 90 yuan.

好的, 这是 90 元。

P: Here is your ticket and the change, as well as your student's identity card.

这是您的车票, 找您的零钱和您的学生证。



Professional Words and Expressions

软卧票——first-class berth ticket

硬卧票——economy-class berth ticket

软座票——first-class seat ticket

硬座票——economy-class seat ticket

客快联合票——fast extra passenger ticket

普通加快票——fast extra ticket

单程票——one-way ticket

往返票——round-trip ticket

减价车票——reduced fare ticket

退票——refund of ticket

订票——book ticket

Unit 3 At the Luggage Service

第三单元 在行李托运处

P = Passenger 旅客 C = Clerk 客运员

(Some passengers have come to
have their luggage checked. Others have
come to claim their luggage. 一些旅客前来
托运行李,另有一些来提取行李。)

Dialogue 1

C: Good morning. May I help you?

早上好,能为您效劳吗?

P: Yes, I'd like to have my luggage checked.

我想要托运行李。

C: Where is your luggage going?

您要把行李托运到哪里?

P: It's going to Dalian.

大连。

C: How many pieces of luggage do you have?

您有几件行李?

p: Three.

3 件。

C: Would you show me your ticket, please?

请把您的票给我看看。

P: Here it is.

给您。

C: Thank you. By the way, are there any dangerous