



示范校重点专业建设成果教材  
职业教育技能型实用人才培养系列规划教材

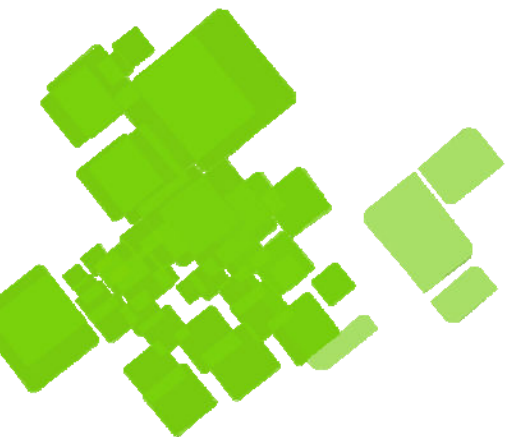
# 城市公共交通 服务用语

CHENGSHI GONGGONG JIAOTONG  
FUWU YONGYU



主 编 ● 姜 雪 邱川鄂 蔡咏梅  
主 审 ● 钟晓芬

示范校重点专业建设成果教材  
职业教育技能型实用人才培养系列规划教材



CHENGSHI GONGGONG JIAOTONG

城市公共交通

服务用语

FUWU YONGYU

---

主 编 姜 雪 邱川鄂 蔡咏梅

主 审 钟晓芬

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

-----  
图书在版编目（C I P）数据

城市公共交通服务用语 / 姜雪, 邱川鄂, 蔡咏梅主编. —成都: 西南交通大学出版社, 2018.10  
示范校重点专业建设成果教材 职业教育技能型实用  
人才培养系列规划教材  
ISBN 978-7-5643-6572-1

I. ①城… II. ①姜… ②邱… ③蔡… III. ①城市交  
通运输 - 服务人员 - 应用语言学 - 职业教育 - 教材 IV.  
①F530.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 249475 号  
-----

示范校重点专业建设成果教材  
职业教育技能型实用人才培养系列规划教材

城市公共交通服务用语

主编 姜 雪 邱川鄂 蔡咏梅

---

责任编辑 梁 红

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)

邮政编码 610031

发行部电话 028-87600564 028-87600533

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 10

字数 213 千

版次 2018 年 10 月第 1 版

印次 2018 年 10 月第 1 次

定价 38.00 元

书号 ISBN 978-7-5643-6572-1

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

# 市级中职示范校重点专业建设 教材编写委员会

主任 李 灿 彭 超

副主任 钟晓芬 田跃红

委员 (以姓氏拼音排序)

蔡 继	陈茂贤	蔡咏梅	邓文杰	戴 鑫	邓 宇
何 川	何加龙	何 鹏	黄永波	姜 雪	蒋 勇
匡 鹏	康元博	林 波	李 广	罗宏亮	刘 君
李进才	李施其	罗 潇	李小燕	李 怡	刘永平
彭月秋	庞远智	邱川鄂	任金花	冉原野	孙 静
苏 峻	孙纪胜	帅 林	涂 波	谭 忱	唐艳红
唐 炽	温承钦	吴 刚	王 焦	汪 亮	吴 鹏
王 谦	蔚衍娟	谢文静	夏晓波	肖应刚	杨昌玉
尹红安	袁 佳	杨 杰	杨炎锋	郑才敏	郑国秀
周海涛	赵甲进	张 余	张云川	张芸聆	周益权
张 睿					



## 总 序

近 5 年来，国家先后颁布了《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19 号）、《国家教育事业发展规划“十三五”规划》（国发〔2017〕4 号）、《国务院办公厅关于深化产教融合的若干意见》（国办发〔2017〕95 号），重庆市为贯彻落实国家颁布的相关政策文件，特制定了《重庆市人民政府关于加快发展现代职业教育的实施意见》（渝府发〔2015〕17 号）等政策文件，大力推进职业教育改革发展。

为积极响应国家政策，更好地适应重庆经济转型和产业结构调整的需要，2014 年，重庆市教委、市人力社保局、市财政局决定实施市级中等职业教育改革发展示范学校建设计划，2014—2016 年，在全市范围内重点支持建设不超过 30 所市级中等职业教育改革发展示范学校。项目学校通过人才培养模式改革、专业课程体系建设、校企合作、师资队伍建设等，促进学校改革创新、内涵发展，成为全市中等职业学校改革创新的示范、提高质量的示范、办出特色的示范，在中等职业教育改革发展中发挥引领骨干和辐射作用，为经济社会发展培养高素质劳动者和高技能人才。

2016 年 8 月，重庆市公共交通技工学校成功申报为市级中职示范校项目建设学校。经过两年的建设，在课程改革和教材建设上取得了可喜成绩，为进一步总结经验，固化成果，特组织骨干教师编写了 20 余门系列优质课程配套教材，并交由西南交通大学出版社审核出版。


本系列教材是在相关企业专家的悉心指导以及参与下完成的。教材以强化学生职业能力和培养综合素质为主线，以工作过程为导向，以典型工作任务和生产项目为载体，立足行业岗位要求，参照相关职业资格标准和行业技术标准，遵循中职学生成长规律、中职教育规律和行业生产规律进行开发建设。教材按

照项目导向、任务驱动、模拟情境等教学模式要求，构建学习任务单元，注重学生可持续发展能力、创新能力、综合技术能力的培养，具有典型的工学结合特征。

本系列教材是重庆市公共交通技工学校不断深化教学改革的结果，更是市级中职示范校建设的一项重要成果，其中凝聚了各位编审人员的大量心血与智慧，也凝聚了众多行业专家的智慧。同时，在编写过程中得到了有关兄弟院校的大力支持，在此一并表示诚挚感谢！希望该系列教材的出版能有助于促进中职相关专业人才培养质量的提高，能为交通运输类职业院校的教材建设起到积极的引领和示范作用。本系列教材涉及专业面广，加之编者对现代职业教育理念的学习和认知仍需不断地改进和提高，书中难免存在不妥之处，恳请专家、同行不吝赐教，以促使我们不断提高教材编写的质量和水平。

李 灿

2018年5月





## PREFACE

为深入贯彻《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)和全国职业教育工作会议精神,加强优质职教资源建设,根据重庆市委、市政府《关于大力发展职业教育的决定》(渝委发〔2012〕11号)有关要求,重庆市教育委员会、重庆市人力资源和社会保障局、重庆市财政局于2014年启动重庆市市级中等职业教育改革发展示范学校建设工作。2016年8月18日,重庆市公共交通技工学校获批立项成为重庆市第三批市级中等职业教育改革发展示范学校建设单位。

本书是重庆市公共交通技工学校示范校重点建设专业汽车驾驶专业的建设成果之一。本书总结了学校多年的专业教学经验,结合行业企业对客运服务的特殊要求,以学生就业为导向,以能力为本位,符合汽车驾驶专业教学改革精神,能够适应客运企业对驾驶技能型人才的要求。本书是在重庆市公共交通技工学校《汽车驾驶专业人才培养方案》和《汽车驾驶专业课程体系》的框架下,依据《国家普通话水平测试大纲》以及公交常用英语、手语编写的。本书具有以下特色:

1. 本书内容的选取突出以“学习者为中心、语用为中心、技能为中心”的职场用语课程特征,符合能力本位的职业教育需求;以城市公共交通服务规范用语、常用文明服务规范英语训练、常用文明服务规范手语训练为核心,创设仿真的语用环境,提高学习者的公交语言综合应用能力。

2. 本书配有常用词汇表,书后附有专业词汇表、城市公交术语等,便于学生自学和在实际工作中查阅。

3. 本书内容通俗易懂、信息量大、专业性强,旨在帮助学习者尽快熟悉城市公共交通服务语言,全面提升服务水平。

4. 本书既是技工学校汽车驾驶专业的教学用书，也可作为相关行业岗位培训或自学用书，同时可供公交行业汽车驾驶人员学习参考。

本书在编写过程中参考了大量的书籍、论文等文献资料，并引用了一些研究成果，在此对这些专家和学者表示深深的谢意。限于篇幅或由于工作疏忽或者其他转载的原因，有一些引证参考资料未列明出处，在此深表歉意。

本书由重庆市公共交通技工学校钟晓芬担任主审，限于编写水平，书中难免有不当之处，敬请广大院校师生提出意见和建议，以便再版时完善。

**编者**

2018年5月



## CONTENTS

第一章	城市公共交通服务标准语言 .....	1
第一节	普通话作为城市公共交通服务标准语言的背景 .....	1
第二节	语音知识 .....	4
第三节	语音训练 .....	9
第四节	普通话水平测试 .....	30
第二章	服务规范用语 .....	45
第一节	称谓规范语 .....	45
第二节	礼貌服务用语 .....	50
第三节	沟通与交流技巧 .....	52
第三章	城市公共交通服务规范用语 .....	61
第一节	城市公共交通服务语言 .....	61
第二节	城市公共交通客运服务语言规范 .....	68
第三节	对待残疾人士的语言技巧 .....	79
第四节	服务语言禁忌 .....	80
第五节	城市公共交通客运服务文明沟通技巧 .....	83
第四章	常用文明服务规范英语训练 .....	88
第一节	常用语训练 .....	88
第二节	乘车服务用语训练 .....	92
第三节	投诉及帮服用语训练 .....	104

第五章 常用文明服务规范手语训练 .....	125
第一节 手语概述 .....	126
第二节 手语类型 .....	130
第三节 公交常用手语 .....	135
第四节 公交手语实际运用 .....	138
附 录 .....	147
参考文献 .....	150

# 第一章

## 城市公共交通服务标准语言

### 第一节 普通话作为城市公共交通服务标准语言的背景

#### 一、普通话概述

##### (一) 什么是普通话

普通话，即“现代标准汉语”，是以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范的现代汉民族共同语，是民族最重要的交际工具。《国家通用语言文字法》规定普通话是国家通用语言，也是联合国 6 种工作语言之一。它在全国范围通用，包括民族自治地区和少数民族聚居的地方。

##### (二) 现代汉民族共同语的形成

现代汉民族共同语是以北京语音为标准音，以北方话为基础方言，以典范的现代白话文著作作为语法规范的普通话。共同语的这种选择是以语言的发展规律作为依据的，与经济、政治、文化等因素是分不开的。

中国早在先秦时代就存在着古代汉民族共同语，有“雅言”（春秋）、“通语”（汉朝）、“官话”（明朝）等说法。早在数百年前，以北京话为代表的北方方言在整个社会就已经处于非常重要的地位。而金元以来，北京就成了我国政治、经济和文化的中心。所以共同语在北京话的基础上形成，是历史发展的必然。

1955 年 10 月，全国文字改革会议和现代汉语规范问题学术会议相继召开，从语音、词汇、语法三个方面确定了现代民族共同语的标准，为普通话下了科学的定义。

##### (三) 普通话与方言的关系

方言本身也是一种完整的语言体系。民族共同语和方言不是相互对立的。民族共同语的形成，普通话的推广，并不以方言的消亡作为前提。现代汉语方言大致可以分为以下七大方言区：



### 1. 北方方言

以北京话为代表。分布地域最广，分布在长江以北地区，长江南岸的镇江到九江以东的沿江地带，湖北、四川、云南、贵州等省和湖南省的西北部及广西北部一带。使用人口约占汉族总人口的 73%。

### 2. 吴方言

以杭州话为典型代表。也有人认为从现在的影响看，上海话应作为吴方言的代表。分布在江苏长江以南镇江以东（不包括镇江）地区和浙江的大部分地区。使用人口约占汉族总人口的 7.2%。

### 3. 湘方言

以长沙话为代表。分布在湖南大部分地区。使用人口占汉族总人数的 3.2%左右。

### 4. 赣方言

以南昌话为代表。分布在江西（东北沿江地带和南部除外）、湖北东南一带。使用人口占汉族总人口的 3.2%左右。

### 5. 客家方言

以广东梅县话为代表。分布在广东东部和北部、广西东南部、福建西部，此外，湖南、四川一些地方也说客家方言。客家人从中原迁徙到南方，虽然居住分散，但客家话仍自成系统，内部差别不算太大。使用人口占汉族总人数的 3.6%左右。

### 6. 闽方言

现代闽方言主要分布在福建省，广东的东部潮州、汕头一带，海南省和台湾的大部分地区。闽方言内部分歧较大，可分为五个次方言：闽东、闽南、闽北、闽中、莆仙。闽方言使用人数约占汉族总人口的 5.7%。

### 7. 粤方言

以广州话为代表，当地人称“白话”。分布在广东中部、西南部，广西东部、南部以及我国香港、澳门特别行政区。使用人口约占汉族总人数的 4%。

## 二、推广普通话的法律依据

《中华人民共和国宪法》第十九条规定：国家推广全国通用的普通话。《中华人民共和国民族区域自治法》《中华人民共和国教育法》等多部法律都提出要推广、使用普



《中华人民共和国国家通用语言文字法》于2001年1月1日起施行，这是我国第一部有关语言文字的专门法律，规定了普通话和规范汉字作为国家通用语言文字的法律地位，并对国家机关、学校、新闻媒体和公共服务行业等使用国家通用语言文字做出了明确规定。

### 三、推广普通话的意义

第一，大力推广、积极普及全国通用的普通话，有利于克服语言隔阂，促进社会交往，对社会主义经济、政治、文化建设具有重要意义。

第二，推广普通话，营造良好的语言环境，有利于促进人员交流、商品流通和建立统一的市场。人们开始自觉地要求在经济活动中使用普通话。

第三，推广普通话是国家统一和民族团结的需要。一个国家、一个民族是否拥有统一、规范的语言，是关系到国家独立和民族凝聚力的具有政治意义的大事。

第四，推广普通话是加强素质教育的需要。我国跨世纪教育发展与改革的基本任务是实施素质教育，第三次全国教育工作会议颁布的《中共中央、国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》对培养创新人才、全面推进素质教育提出了明确的要求。素质，是知识、能力和良心修养的综合反映。语言文字是思维表达的工具、文化知识的载体和交际能力的依托，因而是素质构成与发展的基础，是文化建设的必要条件。

第五，语言文字作为一种社会工具，记录着科学技术发展的已有成果，传递着科技发展的最新信息。科学技术越发达，语言文字的应用就越广泛，与社会的关系就越密切。

第六，推广普通话是各行各业自身建设的内在需求。对教育系统来说，“普通话是教师的职业语言，用普通话进行教学是合格教师的必备条件之一，是师范院校和职业中学学生的职业基本功”。对于党政机关来说，以普通话作为工作用语是执法行为，它体现了机关工作的严肃性和规范性，有利于提高干部素质和加强机关文明建设。对广电系统来说，使用标准、规范的语言文字，不仅关系到广播、电影、电视的实际效果，而且对全社会语言文字的规范化具有重大影响。对于企业和交通、邮电、金融、商贸、旅游等服务行业来说，推广普通话能够提高员工队伍的文化素质和整体修养，促进企业和行业的文化建设，帮助树立良好形象，提高经济效益和社会效益，是企业 and 行业自身更好地服务社会的需要。

### 四、城市公共交通行业推行普通话的相关规定

1986年中央六部委联合发出《关于加强开放、旅游城市推广普通话工作的通知》以来，特别是1990年全国城市社会推广普通话工作经验交流会以后，各地公交主管部门和企业开始在城市公共交通领域推广使用普通话，把普通话作为城市公交系统开展



服务工作，同广大乘客进行感情交流的工具。例如《重庆市道路运输驾驶员管理办法》（重庆市人民政府令第249号），已经于2011年1月31日市人民政府第九十三次常务会议通过，其中第三章第十八、十九条明文规定：公交车驾驶员须仪表整洁、礼貌待客，使用文明用语；使用普通话，准确播报停靠站名称。

在公交职工中推广普通话是城市精神文明建设的需要，对提高从业人员素质和公交企业经济效益，对改善经济活动的社会环境，提高社会效益具有重要作用。为此，普通话成为城市公共交通服务人员的职业语言，使用并普及文明礼貌用语、把握说话分寸、提高语言修养以及如何处理乘客投诉等专业知识都是从业上岗最基本的要求。要想成为一名合格的城市公共交通从业人员，学好普通话是第一步。

## 第二节 语音知识

### 一、语音概述

#### （一）概念

语音是人的发音器官发出来的具有一定意义的声音。它不同于自然界的各种声音，也区别于其他动物的声音。

#### （二）性质

语音具有物理属性、生理属性、心理属性、社会属性等特点。语音的社会属性是语音的本质属性。

##### 1. 物理属性

- （1）音高，指声音的高低，它决定于发音体振动的快慢。
- （2）音强，指声音的强弱，它与发音体振动幅度的大小有关。
- （3）音长，指，声音的长短，它决定于发音体振动的时间的久暂。
- （4）音色，又叫“音质”，指声音的特色。音色的差别主要决定于物体振动所形成的音波波形的曲折形式不同。发音体、发音方法、发音时共鸣器形状的不同都会造成音色的不同。

任何声音都是音高、音强、音长、音色的统一体，语音也不例外。音色是语音中用来区别意义的最重要的元素，在普通话中，音高的作用也特别重要。

##### 2. 生理属性

人的发音器官可以分为三大部分，即肺和气管、喉头和声带、口腔和鼻腔。



如图 1.1 所示，从前往后看，口腔上部可分上唇、上齿、齿龈、硬腭、软腭和小舌六个部分，口腔下部可分下唇、下齿和舌头三大部分。舌头又可分舌尖、舌叶、舌面三部分，舌面又分为前、中、后三部分，舌面后习惯称舌根。

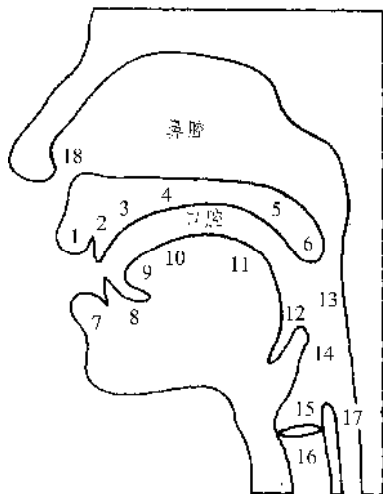


图 1.1 发音器官图

1—上唇；2—上齿；3—齿龈；4—硬腭；5—软腭；6—小舌；7—下唇；8—下齿；  
9—舌尖；10—舌面；11—舌根；12—咽壁；13—咽盖；14—喉盖；15—声带

### 3. 心理属性

语音的心理属性是语音的物理属性和生理属性的反映。语言交际中，当声音传入一个人的耳朵后，听觉神经会像一个过滤器，只把那些反映“本质事物”的声音传给大脑的听觉神经。因而，语音的心理属性实际上是对语音的物理属性、生理属性的一种概括性反映。听音者感受到的声音，只是发音者发出声音的一个部分，而听音者要“回答”发音者，也是以大脑听觉神经接收到的“本质事物”为依据，再指挥发音器官发音的。这个过程告诉我们，语音的分辨能力总是先于发音能力的。聋人听不见声音，也就无法回答发音者。因此，学习一种语言，发准一个音，首先考察和训练听音能力和辨音能力非常重要。比如：老师让学生一味跟读“l”声母，可学生发出的还是“n”，原因就在于学生并非口舌不灵，而是“听觉”有“障碍”。一个人如果长期听一种方言（或语言），那么其听觉则对这种方言（或语言）的感知就比较熟悉和固定，如果这个人要改读另一种语言（如普通话）或方言，听觉神经则往往从“语言习得”的语音去感知，而对有别于方音“习得”的东西反应“迟钝”，甚至会“听而不闻”。因而正确认识和了解语音的心理属性，对于语言学习和语音教学无疑是有重要意义的。

### 4. 社会属性

语音的社会属性主要表现在以下几个方面。首先，语音是语言的信息载体，它的信息传播的功能是社会赋予的。其次，一定的语音表达什么样的意义是任意的，是由



社会决定的，这是语音的社会性的体现。最后，语音的社会属性还反映在语音的民族性和地方性方面。

### (三) 语音的几个基本概念

#### 1. 音节、音素

音节是语音的基本结构单位，是听觉上最容易分辨出来的语音单位，也是一次发生的最自然的语音单位。一般来说，一个汉字就代表一个音节，例如“需要是发明之母”**xūyào shì fā míng zhī mǔ**七个汉字就是七个音节。只有少数儿化的音节，例如“花儿”写作两个汉字，却是一个音节 **huār**。

音素是语音的最小单位，是从音节中分拆出来的，代表着一个具体的不能再分拆的音。比如“**shū**”（书）是个音节，继续划分就得出“**sh**”“**u**”两个音素。音素是音节的构成单位，一个音节可以由一个音素构成，也可以由几个音素构成。普通话有32个音素。每个音素具有不同的音色。音素与字母也是不相同的，见表1.1。

表 1.1 普通话音素表

音素与字母的关系	音 素 符 号
一个字母代表一个音素	a, o, e, u, b, p, m, f, d, t, n, l, g, k, h, j, q, x, r, z, c, s
一个字母代表几个音素	i [舌面 i (bi)、舌尖前-i (zi)、舌尖后-i (zhi)]
两个字母代表一个音素	er, ng, zh, ch, sh
一个字母加上一个符号，代表一个音素	ê, ü

#### 2. 元音和辅音

音素按发音情况不同，可分为元音和辅音。

元音，也叫母音，是指呼出的气流不受阻碍而形成的音。如**a, o, e, i, u, ü**等。

辅音，也叫子音，是指呼出的气流克服发音器官的阻碍而形成的音。如**b, p, d, t, g, k**等。

#### 3. 声母、韵母和声调

声母就是一个音节开头的辅音，韵母就是声母后面的部分，而声调就是音高的变化，即一个音节高低升降的变化。

#### 4. 声调符号

阴平      阳平      上声      去声