高速铁路客运服务用语

GAOSU TIELU KEYUN FUWU YONGYU

法语读本

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

法语读本

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

法语读本 / 兰州铁路局编 . —北京：中国铁道出版社，2015. 8
（高速铁路客运服务用语）

ISBN 978-7-113-20782-3

Ⅰ . ①法… Ⅱ . ①兰… Ⅲ . ①高速铁路—铁路运输—客运服务—法语 Ⅳ . ① H32

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 174657 号

高速铁路客运服务用语
书　　名：法语读本
作　　者：兰州铁路局兰州车站

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 8 月第 1 版　2015 年 8 月第 1 次印刷
开　　本：880 mm×1 230 mm　1/32　印张：5　字数：124 千
书　　号：ISBN 978-7-113-20782-3
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首条高速铁路——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。

Ce livre est dédié à la ligne ferroviaire à grande vitesse entre Lanzhou et Xinjiang, qui est la plus occidentale de notre pays. Il est aussi dédié aux bâtisseurs de ce travail et les gens qui aiment le travail des services de voyageurs en train.



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　王启名

孙　文　齐春明　李　娜　杨　倩

杨新新　高　燕　梁云莉　曹　冰

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多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，铁路的运营里程也在不断的更新。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。

编写《高速铁路客运服务用语》系列丛书，是针对提高高铁客运服务人员语言交流能力和服务水平，培养符合高铁时代要求的高素质客服人员，使其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。

本丛书法语读本由兰州车站王大林、李冰主编，西班牙 Universidad Rey Juan Carlos 大学王启名博士执笔，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，以及西班牙 Universidad Rey Juan Carlos 大学的大力支持，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

Chapitre 1　咨询服务

Partie 1　旅行咨询……3
Partie 2　特殊服务咨询……6

Chapitre 2　温馨购票

Partie 1　售票服务……13
Partie 2　退改签服务……17

Chapitre 3　温馨车站

Partie 1　候车服务……23
Partie 2　旅客引导……32
Partie 3　列车动态……36
Partie 4　安检查危……42
Partie 5　高铁餐饮……49
Partie 6　商务办公……58
Partie 7　车站购物……61
Partie 8　娱乐消遣……65

Partie 9 行李服务…… 74
Partie 10 失物招领…… 79
Partie 11 旅客投诉…… 86
Partie 12 调节冲突…… 90
Partie 13 应急处置…… 93
Partie 14 医疗救助…… 96
Partie 15 站台服务…… 101

Chapitre 4 温馨列车

Partie 1 车厢服务…… 105
Partie 2 车厢提醒……112
Partie 3 下车准备……114

Chapitre 5 延伸服务

Partie 1 旅游咨询……119
Partie 2 交通工具…… 123
Partie 3 宾馆住宿…… 126

Annexe 附 录

常用词汇检索表…… 133

Chapitre 1

咨询服务

Partie 1 旅行咨询
Partie 2 特殊服务咨询

Partie 1 旅行咨询

常用词库

site officiel 官方网站
réserver 预订
passeport 护照
Numéro de train 车次
occasion 机会、时机
demande 需求
confirmation 确认
billet 车票
consultation 询问

基本句式

1. 您可以在 12306.cn 网站上查询相关信息。
Vous pouvez consulter les informations en 12306.cn.
2. 请登录 12306.cn 网站查询更多信息。
S' il vous plaît login 12306.cn pour plus d' information.
3. 想了解更多情况，请关注我们的官方网站。
S' il vous plaît suivez notre site Web pour plus de détails.
4. 您可以在网上或打电话预订此项服务。
Vous pouvez réserver en ligne ou par téléphone pour ce service.
5. 如果您要订车票可拨打电话 95105105。
S' il vous plaît composer 95105105 pour la réservation des billets.
6. 如果需要问讯，请拨打我们的客服热线 0931-4925382.
Si vous avez de question, s'il vous plaît appeler le service

d'assistance téléphonique 0931-4925382.

7．请告诉我您的姓名。

Pourriez-vous me dire votre nom?

8．我们期待下次为您效劳。

Nous espérons vous servir la prochaine fois.

9．您能稍等一下或是稍后我打电话给您好吗？

Pourriez-vous attendre un instant et je vais vous appeler plus tard?

10．有什么问题吗？

Des questions?

11．请您再说一遍好吗？

Pourriez-vous répéter cela s' il vous plaît?

12．您还有别的要求吗？

Avez-vous d' autres exigences?

13．请问您乘坐的车次？

Quel est le numéro de votre train?

14．我们有您的预订记录。

Nous avons enregistré votre réservation.

15．请问一共几人同行？

Combien de personnes voyagent?

16．帮助您我很荣幸。

Je suis honoré de vous aider.

17．我们期待您下次光临。

Dans l' attente de votre prochaine visite.

18．请出示您的车票和身份证（或护照）。

S' il vous plaît montrer votre billet et carte d' identité (passeport).

19．我为什么连不上你们的官网？

Pourquoi ai-je pas accès sur le site officiel?

20．服务器已恢复正常，您现在可以连上我们的网站了。

Vous pouvez accéder à notre site Web maintenant, le serveur marche de nouveau.

知识链接

什么是高速铁路

国际铁路联盟（Union Internationale des Chemins de Fer）认为高速铁路（La grande vitesse ferroviaire）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。

小资料

法语介绍

法语是法国（约 5 000 万人）、摩纳哥及卢森堡（各约 2.5 万人）的官方、社会和文学语言。在比利时，讲法语的居民约 500 万人。在瑞士，法语通行于西部诸州（约 150 万人口）。此外也通行于英国的海峡群岛（约 10 万人）。在西半球，法语是海地共和国的官方语言和文学用语（约 450 万人）；在加拿大，英语和法语都是正式通用的语言，至少有 500 万人讲法语，主要分布在魁北克省，日常生活以法语交谈。法语亦是法国属地的官方语言，如法属圭亚那、马丁尼克岛、哥德洛普和密启伦群岛，总人口约有 10 万人。在非洲，讲法语的人口至少有 700 万人。法语在柬埔寨王国是官方语言之一，在越南也相当流行。法语成为许多国家教育体制内足以与英语相匹敌的第二外国语。在欧洲、北美和南美，甚至亚非两洲许多国家内，至少有 2 500 万人以法语为第二外国语。

Partie 2　特殊服务咨询

常用词库

Service de passager de difficulté　特殊旅客服务
priorité　优先
fauteuil roulant　轮椅
civière　担架
anglais　英语
allemand　德语
néerlandais　荷兰语
islandais　冰岛语
danois　丹麦语
suédois　瑞典语
Italien　意大利语
espagnol　西班牙语
portugais　葡萄牙语
français　法语
russe　俄语
japonais　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。

Vous pouvez appeler hotline 0931-4925382 pour les troubles de passagers.

2．如果有特殊需求请提前告知我们。

Si vous avez des difficultés, s' il vous plaît nous informez à l' avance.