

# 汉语职业普通话口语

钟文佳 著

重庆出版社


图书在版编目（CIP）数据

汉语职业普通话口语 / 钟文佳主编. —重庆：重庆出版社，2006.1

ISBN 7-5366-7493-7

I. 汉... II. 钟... III. 普通话—口语  
IV. H193.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2005）第 140624 号

 汉语职业普通话口语  
钟文佳 主编

---

责任编辑 周世慧  
封面设计 晓晓工作室  
技术设计 聂丹英

---

重庆出版社出版、发行  
（重庆长江二路 205 号）  
重庆升光电力印务有限公司印刷

---

开本 890×1240 1/32 印张 12.25  
字数 318 千 插页 2  
2006 年 1 月第 1 版  
2006 年 1 月第 1 版第 1 次印刷  
印数 1—3,000

---

ISBN 7-5366-7493-7 / H · 153  
定价：28.80 元

# 前 言

语言离不开社会,社会不能没有语言,社会促进语言发展,语言反映社会发展状况。随着我国经济建设高潮、文化建设高潮的到来,为了适应国家不断发展,人们不断进步的需要,我们有必要联系社会来研究语言,研究语言与社会的关系,让语言更好地为社会服务。“汉语职业普通话口语”是一种带着特定职业和行规特点的语言行为,是一种带着普遍性和广泛性的社会行为。因此,职业普通话口语的交流交际,值得社会和语言学界关注和重视。它已经成为当前国内急需解决提高人们语言水平、能力和语言修养,建设社会主义物质文明和精神文明的重大研究课题之一。

虽然汉语职业普通话口语是引人重视和关注的重大研究课题,但从对它研究的实际情况来看,与人们的理想还相差甚远。因为进行这项工作,必须要按照中华人民共和国宪法、教育法、国家通用语言文字法,及国家语言文字工作委员会《关于普通话水平测试管理工作的若干规定(试行)》,国家语委同国家教育部、文化部、人事部、商业部、建设部、交通部、铁道部、广播电影电视部、城乡建设保护部,和国家旅游局、邮政局等有关加强推广普通话工作的通知和对语言文字规范化的种种要求来进行。为了做好这件工作,语言研究者要在探求社会发展规律的同时,探索语言自身发展的科学规律,还要长时间投入职业语言使用现场进行工作,既要应用语言理论运用于实际,又要从实际中对应用语言理论的研究有新的发现,这些都是高难度的工作。工作本身难于深入,调研和规范“活”

的“职业口语”，做出成果更不容易，而且对这种理论和实际的研究，又众说纷纭，争论也大。所以要完成这个研究任务，就有必要会同有关语言研究工作者和有关职业工作者共同参与，并且组织大批人员进入研究工作，以期尽可能收集到更多的一手资料，并力图使调研和出成果的过程相结合，既走科学研究的路子，又检验调研工作和科研成果的成效。通过科学研究，达到实现国家要求，提高人们的道德文化素质，提高人们的职业口语修养，提高人们的职业口语交际水平和能力，以适应我国改革开放，促进精神文明建设，科学技术高度发展的大好形势的目的。而这些都不是轻而易举就能够办得到的事情。

在实际工作中，我们按照国家相关的语言政策，运用应用语言学、社会语言学的科学研究的理论和方法，本着理论—实践—理论的研究思路，组织一批师生及社会人士，深入实际调查研究了若干行业从业人员使用语言的状况，调研工作考虑到研究对象使用语言的历史、文化、心理等因素，观察、记录各种职业语言使用的特殊状况，和各种职业语言使用的特定社会场境。在工作中，特别注意考察了各种职业口语的表达、交际特点，职业语言与职业文化的密切关系等等。从而，摸索出一些语言应用、社会使用语言的新情况、新规律，语言运用当中变异的具体情况等等。

研究人员就这样进行调查和规范工作，并且注意到语言使用者应该把握住的“权势角色”位置，运用语言心理学、实验语音学、语义学、社会学、人类学、文化学、民族学、教育学、心理学等诸多学科知识，注意到语言学跟其他学科的种种结合点，设计出遵守合作原则、礼貌原则、安全原则和修辞的得体性原则和最佳效果原则，以及遵循语言交际规则，言语伦理规范等等；设计出适应客观社会、工作环境、职业角色需要，符合社会规范、文化规范，语言规范，达到一定道德与文化要求的常用普通话文明礼貌用语。既提高说话质量、效果又进行人格锻炼，以帮助增加职业工作的文明、文化内涵，提高其从





业人员的素质,促进人间的良好交往,从而提升行业的服务水准,从而充分展示语言的社会服务功能。让职业口语有利于职业人员工作,让职业人员更好地为社会工作。

本书是1996年申报,1998年批准立项,2002年验收合格的四川省、重庆市社科规划自酬资金项目《汉语口语与文化》及《重庆市窗口行业服务水准与推广普通话》的主要成果和相关内容。第一部分除《教师普通话口语》外,其他职业口语曾由西南师大音像出版社作为“十五国家重点音像制品”的文稿,制作成音带在全国发行。本书以上内容出版,做了适当的修订和补充。第二部分收录的是有关人员做这项科研工作前后和工作期间,写出的部分相关论文,大多在国内外的有关会议交流或在公开发表过。本书对相关行业的人员说职业普通话口语有很好的实用性,本书可以作为有关职业人员上岗培训的教材;可以作为提高工作质量、效率,增进语言修养,增强语言交际能力的人的良好读物;可以作为海外人士增进了解中国国情,学习汉语普通话口语,进行听力训练的材料,对科研工作者进行相关研究有一定的参考价值。

因为本课题的研究是一种尚无先例的开创性工作,错误和不足之处在所难免,敬请各位有识之士批评指正。无论工作中出现的是经验或是教训,对闯路的人来说应该都是很有意义的。

钟文佳

2005年10月



# 序一

刘又辛

钟文佳教授要我给她的书写序。很久了，迟迟未能动笔。因为近几十年来几乎完全脱离了这一领域的学习和研究，对于我自己的口语，也不满意，哪里还敢信口雌黄，说些不着边际的空话？不过，文佳曾听过我的汉语课，最近又仔细翻阅了她写的书，觉得她在推广普通话这条道路上确的心得，便写下下面的一些话。

普通话推广已经有很久的历史了，秦始皇“书同文字”，只是要求文字的大致统一，并没有口语统一，那时的口语还是以各地方言为主，不同地区的人相互交际，必须学会对方的方言，再加上汉字，才能勉强凑合着对话。后来经过两千多年的努力，逐渐形成以北方方言为基础“官话”。“官话”者，做官的人所用之口语也，只是用在官场上。直到近一两百年，才逐渐扩大了使用范围，又因为通信工具的创新，万里之外，对话如同面谈，因而普通话的推广速度加快，过去一两千年做不到的事，现在几十年几年就做到了，这真是一件值得庆幸的事。

可是从过去几十年推广普通话的经过看来，可以说是成绩不小，但缺点也有。1955年举行“文字改革会议”和“现代汉语规范会议”两个会议的基础上，1958年周恩来总理在全国政协会上做了“当前文字改革的任务”专题报告，提出了关于文字语言的三大任务：一是希望大家支持简化汉字；二是推广普通话；三是制定和推行汉语

拼音方案。从此,这三项任务成为所有在现代汉语这一领域从事教学、研究的全体人员的共同目标。三项任务中有两项是属于推广普通话的。

推广普通话,是一项很简单的事,须根据各地方言与普通话的不同,一一加以解决。最初,大家看到,二者在语音上的差别最为显著,于是出现了大批“××学普通话”一类的著作。这类著作有用,但不能以为读了这类读物,就能说普通话了,因为还有词汇、语法的差异,于是在方言调查时,补充了词汇和语法调查这类材料。但是,把这三部分拼凑到一起也不行,因为活语言变化多端,同一句话,在不同的场合,什么人说,说给谁听,都有些不同。说错了会闹笑话,甚至会产生误会。因此,才会有各门各类的口语著作出现。

文佳同志近一二十年来在各行各业的用语方面做了很多的调查和研究。先是在重庆,然后走南闯北,越走越宽,颇受到同行的赞许。

有些朋友对这类著作加以轻视,认为这不算学问,我却难以同意。研究学问,要“温故”,又要“知新”,这才能进步。文佳这套推广普通话的新路子,我看是走得通的。因为行之有效,又经过了实践检验。有时我到商店里购物,听见售货员说普通话,虽然有点“川普”味道,但的确是合格的普通话。一是各地的人都能懂,二是清除了方言中习用的“骂语”、“秽词”,因而大家对售货员的形象、素质也颇有好感。从这一点看,还不能肯定这项研究的有效吗?

因此,我希望作者按这个路子走下去,坚持下去,深入下去。  
是为序。

刘又辛

2005年1月92岁





## 序二

陈建民

词汇重要，词汇难。词汇是构成语言的材料，语言的表情达意功能主要是靠词汇来实现的。语气、语调、语序多少也有表情达意的作用，然而必须附丽在词或词的组合体上，作用才能显示出来。没有词语，根本就说不上语气、语调和语序，更说不成一句话。方言区的人要与操普通话的人打交道，至少得掌握三千个左右带上标准音的普通话口语词。否则，交际常常会有障碍发生。

普通话词汇本身谈不上有什么规律，普通话口语词与方言口语词之间似乎也没有对应规律可找。如何掌握那么多的普通话口语词呢？没办法，只好一个一个地记取，记住一个是一个，日积月累。如何记取呢？通常使用翻译法（即某个方言词和句子在普通话里是怎么说的。这个方法要有人指导，而且有些方言词句在普通话里难以表述，而有些普通话口语词，在方言里却找不到相应的口语词对照）。我赞成另起炉灶，用直接法。即在大量阅读普通话文学作品和听普通话广播中逐步建立自己的普通话词库，把普通话词语和常用句式牢牢印在脑子里。

文佳教授主编的《汉语职业普通话口语》一书，通过每个行业里大量的常用句和会话示例，给学习者以优美的规范的普通话示范，让学习者从中了解由于交际场景和交际角色的不同，应如何运用才比较恰当，在潜移默化中受到普通话规范语言的熏陶，从而大量积

累普通话常用口语词和句,以及一些基本的普通话表达方式。本书没有枯燥乏味的语言知识介绍,而是让你沉浸在一定的语境之中,在语境中学习普通话并学会交际。口语交际是一定不能离开语境的,汉语尤其如此。因此,本书的出版是符合包括我在内的方方面面的人的想法和需求的,是实打实的做法。

《汉语职业普通话口语》可以作为了解国情、了解社会的一个窗口。规范的语言服务是文明社会的需要,是提高经济效益和社会效益的需要,因而是各行各业必不可少的重要工作组成部分。规范的语言服务意味着所有各行各业的从业人员必须以真诚的态度对待他的服务对象。任何情况下都必须说话文雅、和气、有礼貌。在这方面,该书有很强的针对性,有很好的实用价值。

钟文佳长期在高校从事汉语口语教学和研究工作,为了编写好此书,她带领她的学生对重庆地区的一些行业进行了广泛的调查研究,积累了大量资料,她主编这本书,态度是郑重的,用的资料是可信的。书成,先睹为快,欣喜之余,写了上边这些浅薄的想话,以代序。

陈建民

2002年4月8日





# 目 录

前言 .....	(1)
序一 .....	刘又辛(1)
序二 .....	陈建民(1)

## 第一部分 常用汉语职业普通话口语

● 酒店/宾馆普通话口语 .....	(3)
● 商贸普通话口语 .....	(40)
● 医护普通话口语 .....	(74)
● 公交普通话口语 .....	(110)
● 铁路普通话口语 .....	(143)
● 邮政普通话口语 .....	(179)
● 银行普通话口语 .....	(219)
● 公务员普通话口语 .....	(256)
● 教师普通话口语 .....	(289)

## 第二部分 问题探讨

● 论职业口语的调查与规范 .....	钟文佳(323)
● 重庆市窗口行业服务水准与推广普通话调研报告 .....	钟文佳(333)

- 论教师口语在教学中的地位和运用 …………… 钟文佳(343)
- 师生携手共创普通话语言环境 …………… 何国祥(354)
- 香港语文教师学习普通话情意的初步调查  
…………… 傅健雄(370)

## 后 记



# 第一部分

## 常用汉语职业普通话口语



# 酒店/宾馆普通话口语

## 第一课 迎 客

### 一、常用句

1. 先生,早上好,欢迎光临我们宾馆。
2. 能为您做点什么?
3. 先生,您预订过房间吗?
4. 我们有您的预订。一间看得见风景的标准间,对吗?
5. 您打算住多久?
6. 你们一行有多少人?
7. 您要什么样的房间?
8. 我们有单人房、双人房、套房以及总统级豪华套房。
9. 60美元一天,包括服务费。
10. 抱歉,我们的单人房都客满了,您要不要一间双人房?
11. 请问先生贵姓?
12. 我查一下那几天是否有空房间。
13. 我会为您安排好的。
14. 请稍候,先生。我查一下到客单。
15. 您有身份证明吗?
16. 我可以看一下您的护照吗?

17. 太太,请您填写这张登记表。
18. 请填好这份表格,行吗?
19. 请您填好这张表,我给您开出入证。
20. 您忘了填写您的护照号码。
21. 这一栏您可以空着不填。过一会儿我来填上房间号码。
22. 您的房间号码是 1220,这是您的房间钥匙。
23. 如果您准备好了,服务员就领您去房间。
24. 我立刻派一名行李员帮您搬行李。
25. 您的行李会马上搬上来。
26. 您的行李将单独送上来。
27. 这位服务员会领您去的。
28. 太太,先生,晚上好,我是行李员。
29. 晚上好,旅途愉快吗?
30. 欢迎您下榻我们宾馆。
31. 我来帮您把行李搬到房间去。
32. 这是您的行李吗?
33. 我帮您拿行李,好吗?
34. 让我来吧。
35. 请稍等一会儿,我去拿一辆推车。
36. 我领您去房间,好吗?
37. 让我领您去房间吧。
38. 请这边走。
39. 先生,您先走。
40. 请您乘电梯到 12 楼。
41. 这是您第一次来重庆吗?
42. 愿您在我们宾馆过得愉快。
43. 夫人,放心好了。
44. 我很乐意为您效劳。





45. 请别客气。
46. 非常高兴为您服务。
47. 请记住在离店前交还房间的钥匙。
48. 很抱歉,请别在此吸烟。
49. 谢谢您的合作。

## 二、会话

### (1)在总台

(史密斯夫妇从机场乘出租车来到重庆高登假日饭店。)

总台小姐:夫人,先生,晚上好,欢迎你们来我们高登假日饭店。

我能帮什么忙吗?

史: 我想要一个房间住几天。

总: 请问您贵姓?

史: 保罗·史密斯。

总: 您在我们这儿预订了房间吗?

史: 没有。走得太仓促,没来得及预订房间。

总: 明白了。先生,您想要什么样的房间?

史: 你们都有些什么样的房间?

总: 我们有单人房、双人房、套房和豪华套房。

史: 我想要一个套房。如果可能的话,我希望能是安静点的房间。

总: 没问题,先生,您就住 809 号房间吧。

史: 好极了。顺便问一下,每天多少钱?

总: 每天 80 美元,包括服务费及税金。

史: 行,我要下了。

总: 史密斯先生,请出示一下您和夫人的护照,并填写这张旅客登记表,好吗?

史: 当然可以。

- 总： 您打算住多久？
- 史： 大约一个礼拜吧。
- 总： 好的。这是您的房卡。请把它交给楼层服务员，她会替您安排好其他事宜的。
- 史： 谢谢。
- 总： 史密斯先生，您有行李吗？
- 史： 有，两只皮箱。
- 总： 我马上安排行李员把您的行李送到房间去。
- 史： 非常感谢你，小姐。
- 总： 不用客气。愿您在我们饭店过得愉快。

## (2) 引客进房

- 行李员：晚上好，先生。欢迎您光临我们高登饭店！我是行李员小余。
- 史： 晚上好。
- 行： 我帮您拿行李吧。
- 史： 拜托了。
- 行： 现在我带你们到房间去吧。
- 史： 好的。
- 行： 请往这边走，我们乘电梯上8楼。
- (在楼层)
- 先生，到了，就是这里。小张，这是史密斯夫妇，请给他们安排一下。
- 张： 晚上好，先生、夫人。
- 史： 晚上好，小姐。请打开809号房间。
- 张： 请把给您的房卡给我看一下。
- 史： 在这儿。
- 张： 谢谢。这是您的钥匙。我领您去您的房间吧。
- 史： 多谢。





(楼层服务员小张打开房门。)

张: 先生,这就是您的房间。

史: 看上去挺不错。

服: 是的,我们饭店是本市最豪华的星级饭店,设施齐全、服务一流。相信会让您满意的。

史: 来这儿之前,我的一位朋友就向我们竭力推荐你们饭店。果然名不虚传。

服: 谢谢您的称赞。先生,这是衣橱,您可以把衣服挂在这儿。墙角处的冰箱里有各种饮料,你们可以随意取用。

史: 知道了。嗨,这台电视机还真不错啊!

服: 是的,是最新式的纯屏 29 寸彩电。可以接收三十几个常规频道,另外还有一个闭路电视频道,播出我们饭店的特别节目。

史: 有没有英文节目?

服: 有,第三、第八频道播送英文节目。

史: 太好了! 房间里的电话怎么用?

服: 如果给饭店内别的房间打电话,直接拨打房间号码。如果打市内电话,请先按 9 然后再拨号码。如果您想打长途电话,就得先按 0 请总机接转了。

史: 谢谢您。请告诉我餐厅每天供应的时间。

服: 从早上 7 点到晚上 10 点。

史: 酒吧呢?

服: 从下午 3 点到午夜。

史: 饭店还有什么别的服务?

服: 哦,我们有美发厅、洗衣房、小卖部、健身房、按摩房、娱乐中心等。

史: 我在哪里能叫到出租车?

服: 饭店前停着许多出租车,您可以随便叫任何一辆。但您