新规“高大上”,的哥学会26句中英文口语有点难

一天学一句,不到一个月全能会

本报记者 王世腾 赵兴超

4月1日起实行的《出租车运营服务规范》规定,出租车司机应使用包括“很高兴为您服务”、“请系好安全带”、“请记住我的车牌号”等26种中英文用语。2日记者调查发现,实行2天,泰城出租车司机很难都讲普通话。来泰安游玩的中外乘客越来越多,的哥的姐需学会26种中英文用语确有必要。

规范用语是挺好 可惜没有的哥说

按照新的《出租车运营服务规范》,4月1日起出租车司机应该使用包括“请问您去哪”“很高兴为您服务”“您需要帮忙吗?”等26种规范用语,并且分为普通话和英文两种。不少市民反映,从1日至今打车还没听过的哥使用这些规范用语。

“我昨天打车,的哥还操着一口浓浓的泰安腔,问我去哪。”2日,在长城路天龙大厦上班的孙女士,拨打本报关于《出租车运营服务规范》的讨论热线反映,2天以来打过五次车,都没听到的哥使用标准规范用语,感觉新规出台基本没有用。孙女士家在湖南,在泰安刚工作半年,平时单位同事都说普通话,因为经常打车外出公干,听不懂泰安话就成了最头疼的事。“听说出了新规范,在语言上也有了严格要求,本以为会是个好消息,没想到没大起作用。”孙女士说,打车有时会在语言上闹一些小尴尬,非常希望的哥的姐都说普通话。

张先生也是在泰安工作的外地人,他拨打本报热线说,前几天打车去天外村,路上问的哥这个季节泰安哪里比较好玩,热心的的哥给他介绍了一路,直到下车,张先生也没听明白到底说了几个地方。“的哥是挺热心肠,我也不好意思打断他,可是真的听不懂本地话啊。”张先生说,1日,他打车时遇到的的哥也没说普通话。

开出租10多年 一直习惯说“泰普”

清明假期临近,外地乘客大都乘坐火车、汽车来泰安游玩。在泰山火车站、高铁泰安站、泰安汽车站等窗口单位,的哥接客时大都说泰安当地的“泰普”。

2日,G280次在泰安站停靠后,旅客们一个个登上出租车,上车后,出租车司机都会询问到哪里去。“师傅都说的泰安的本地话,有些听不懂。”外地旅客刘先生说,他是上海人,天气暖和了,带着一家人来泰安爬泰山。司机讲的泰安话,他大致能知道是什么意思。“泰安话听起来大致和普通话差不多。”刘先生说,在上海打车时,当地出租车司机也基本是说当地的话,很少说普通话。

上午10点,在泰山火车站广场前,十几辆出租车也在站外接客。“干了十多年司机了,也不会说普通话,只会说泰安普通话。”出租车司机郭先生说,一天在外能跑个180公里,平时拉客时基本是不说话,和乘客聊天说的也是泰安当地话。“泰安话大都听的懂,没必要再专门再说普通话。”郭先生说。

随后,记者走访泰安汽车站、天外村、红门等外地旅客集中地发现,出租车司机拉客时大都说的是泰安当地话。

规范用语“高大上”的哥讲英语“打怵”

对于新的出租车运营规范中26句服务用语,不少的哥的姐觉得太死板,有时候说了还不如不说。

“就像系安全带这句吧,我说十次也不起作用,还被乘客嫌啰嗦。”2日,在天外村等活的的哥孙师傅,说起运营规范中的规范用语就一肚子委屈。孙师傅开了十年出租,经常在景区拉外地游客,逼得自己跟儿子学了普通话。但每次用普通话建议乘客系安全带,大多被乘客忽略,有时候还会遭白眼。孙师傅说,《规范》里面的字眼也太死板,比如天热了问乘客是不是需要开空调,还得一字一句说“您需要打开空调吗?”,自己说着不舒服,乘客听着也别扭。“直说‘天热了,要不把空调开了?’不就行了。”孙师傅说。

一些的哥的姐觉得,外地乘客可能因为听不懂当地话需要听普通话,但大部分时候还是本地客人,用泰安当地话不仅方便而且亲切。“大家都是土生土长的泰安人,客人一上车,我们再说一口不太标准的普通话,还不如泰安话让人感觉舒服。”的姐周女士说,一次在高铁站拉客人,就是泰城人。客人上车就跟她聊天,起初她说普通话,后来让她改说家乡话,“那个客人在外地好几年了刚回来,就想听家乡话。”周女士说,对于乘客的要求,她也只能照办。

“我初中没上完就工作了,就没学过英语。”出租车司机刘先生说,泰安的哥的姐大都是初中、高中学历,上学时只学了几句英语。现在大都三四十岁了,学会的几句英语也给忘了,更别说再新学26种服务用语。

除了问候和道别等用语外,有的哥反映,其他几句在工作过程中并不常用到。“说那些有什么用,只要我能把你送到要去的地方就行了。”一位的哥坦言,26种用语在实际工作中使用有些不方便,“很高兴为您服务”“请记住我的车牌号”“请系好安全带”等就很难真正实施。

中外游客越来越多的哥也得跟潮流

对于《出租车运营服务规范》规定出租车司机需学会26种规范用语的规定,不少市民表示却有必要。“现在来泰安的人越来越多,出租车是泰城的移动名片,的哥的姐的确应该学点英语。”市民李女士说,她记得在2008年之前,泰城的公交车语音报站还只是中文,但是在2008年奥运之后,市里好几条公交线路的公交实现了中文和英文双语报站。的哥的姐需学会26种中英文用语虽然在实行前期有点困难,但是慢慢就会全部掌握。“就26句话,一天背一句,不到一个月就学会了。”

“我以前带团的时候也是中文介绍,但是最近来的外国人多了,也在学习用英文进行讲解。”泰城一家旅行社的刘女士说,介绍泰山的情况,她还弄了一个大致讲解的英语模板,每天练习,现在已经能带外国的旅行团上泰山了。“中英文的规范用语还是要多练习,慢慢就会了。”刘女士说。

“2008年奥运会期间,我也曾试着说过英语,但没坚持下来。这次有了新规范,我会尽力学。”汇元出租车公司司机王先生说,要规范好泰安的出租车的服务,出租车司机自身需做到位,还需要相关部门监督到位。