



APEC与深圳 深圳公共交通升级多语种服务

“这个城市太先进了！”近日，来深旅游的外籍游客Leo，在乘坐深圳出租车后惊喜地说，“出租车里的AI翻译器，能快速、准确地将我的英语翻译成中文，司机也能通过它与我交流。虽然它只有手掌大小，但路线规划、景点介绍都能讲明白，这让我在打的时候，不再为语言沟通而烦恼，体验感超棒！”

目前，深圳公共交通服务“国际友好模式”正在全面开启。记者从深圳市交通运输局采访获悉，为了外国友人在深出行更加便利化，贯穿城市出行各个环节的外文服务正全面升级中。

出租车AI翻译“零障碍”交流

“I speak your language”“我会说外语，支持140+种语言”，如今，在深圳很多出租车副驾驶侧的蓝色车身上，都可以看到这样醒目的双语标识。

据了解，目前，全市巡游出租车语音播报系统已完成全面升级，在乘客上下车等关键节点新增了标准化英文问候、安全提醒、支付提示等内容，车载终端实现了100%中英播报。其中，深圳巴士集团旗下的5000多台“小黄帽”出租车全部配备了多语言AI翻译机。

出租车上安装的这种智能翻译机叫MossTalk，拥有AI语音唤醒、智能拾音收音等功能，设备搭载了深度神经网络翻译引擎，支持146种语言毫秒级互译，支持200余个出行应用场景，离线状态也能精准翻译，翻译准确率达86%，能实现“意会言传”的情感化交互，做到让外国旅客跟出租车司机“零障碍”交流。

“以前跟外国乘客交流全靠比划，现在有了这个翻译机，我说我的，他说他的，但互相可以秒懂，十分方便。更智能的是，只要机器打开了，全程不需要特别操作就能自动使用，也不会影响驾驶安全。”出租车驾驶员孙师傅告诉记者。

公交站英文导乘图“一目了然”

近期，不少市民发现，深圳很多公交站牌上的中文站名下面有了英文翻译。“从小细节体现出更国际化了！”有网友在网络平台上如此评价。

据了解，截至目前，深圳已实现1.1万个公交站点站名中英文全覆盖，并加强了外文的信息化指引服务。全市公交站点逐步推出了翻译“扫码查询”，外籍乘客可通过扫描站牌上的二维码，获取英文版的线路站牌与公交到站实时信息；同时，交通部门还逐步在主要站点候车亭设置英文导乘图，帮助外籍乘客了解周边地标信息，解决“最后一公里”的识读障碍。

在公交车上，也都配置了标准的中英文双语报站。目前，全市1.36万台营运公交车车辆均有了中英双



地铁试点智能多语种翻译机。



出租车司机展示AI翻译系统。

语语音播报。安全提示、禁烟标识等重要标识也实现英文翻译全覆盖，确保外籍乘客“听得懂，坐得对”。

交通场站提供“母语级”翻译服务

同时，在深圳的各大重点交通场站，既智能又贴心的外文服务也无处不在。智能翻译设备已覆盖深圳机场、深中跨市公交、口岸公交总站等外籍人士高频出行活动场景，确保其问路、购票、游览等环节都能获得“母语级”翻译服务。

口岸及枢纽地铁站是深圳对外交通的重要门户，日均客流密集，外籍旅客往来频繁，语言服务需求突出。记者近日在这里采访时看到，为有效破除跨语种沟通壁垒，满足外籍旅客在购票问询、线路咨询、应急救助等方面的出行需求，港铁（深圳）在4号线深圳北站、福田口岸站和13号线深圳湾口岸站三大车站，投用了一种新的智能多语种翻译机。

“外观与智能手机相仿，轻巧便携，操作简单，外籍乘客不用刻意调整表达习惯或使用规范句式，用母语自然交流就可以完成双向沟通。”港铁（深圳）深圳湾口岸地铁站工作人员告诉记者，该设备兼容英语、法语、德语、俄语、日语、韩语、阿拉伯语等全球主流语种及多款小众语种，集语音实时对话翻译、文字双向翻译功能于一体，适配票务处理、路线指引、应急处理、日常咨询等各类车站服务场景，满足外籍旅客需求。

“前几天，一名阿拉伯籍旅客因车票余额不足无法出站。他不懂中文，英语沟通也存在障碍，我们使用智能翻译机用阿拉伯语进行交流，快速就帮助他完成了补票流程，还详细告诉他如何换乘高铁路线，解决了他的出行困扰。”该工作人员说。

从深圳机场、城市候机楼，到莲花山、深中跨市

等重点公交站，再到各大地铁站、深港自动驾驶体验线路等，一个遍布海陆空、辐射大湾区的“多语服务网”在深圳正逐步成型，向世界传递出“Welcome to ShenZhen”的热情名片。（据深圳特区报）



公交车中英文标识。



公交车中英文标识。