

2012年考研英语二写作（小作文）·题目、范文与解析

PROMPT & MODEL ESSAY • 写作题和范文

写作题和范文

本页写作题面、参考范文与逐段解析由懒笔记基于2012年 考研英语二写作原卷整理。与试卷排版同一卷面：完整写作要求（Directions，含主题、文体、词数与署名约束）连续排印。写作是生产性任务、无 ABCD 标准答案——题面即整道题；卷面下方直接给出满足全部硬约束的参考范文、整篇中译与逐段拆解。

英语二真题(2012)

Section IV Part A

Directions:

Suppose you have found something wrong with the electronic dictionary that you bought from an online store the other day. Write an email to the customer service center to

- 1) make a complaint, and
- 2) demand a prompt solution.

You should write about 100 words on ANSWER SHEET 2.

Do not sign your own name at the end of the letter. Use “Zhang Wei” instead.

Do not write your address. (10 points)

【参考范文·104 词】 写作无唯一标准答案，以下为达标示范

Dear Customer Service Center,

I am writing to complain about an electronic dictionary that I purchased from your online store last week. Unfortunately, the product does not work properly. When I switch it on, the screen keeps flickering, and several keys on the keyboard fail to respond, so I cannot look up any words at all.

As a loyal customer, I am quite disappointed with this faulty item. I would therefore request that you either replace it with a new one or offer me a full refund. I would appreciate a prompt reply and a satisfactory solution to this problem.

Yours sincerely, Zhang Wei

【参考译文】

尊敬的客服中心：

我写此邮件是想投诉一台我上周从贵店网店购买的电子词典。遗憾的是，这台产品无法正常工作。开机后屏幕不停闪烁，键盘上好几个按键也没有反应，导致我根本无法查任何单词。

作为一名忠实顾客，我对这件次品十分失望。因此，我请求贵方要么给我换一台新的，要么给我全额退款。若能尽快回复并妥善解决此问题，我将不胜感激。

此致 Zhang Wei

【第 1 段】机构称呼落地。Dear Customer Service Center 直接套用第一步的机构称呼句架，面向 the customer service center，独立成行、正式无误。

【第 2 段】先亮目的再列具体故障。首句 I am writing to complain about... 亮明来意，随后 the screen keeps flickering 与 several keys... fail to respond 把故障写具体，落实 make a complaint，正是第二段‘先亮目的再摆事实’方法的落地。

【第 3 段】给选项加催回复。either replace it with a new one or offer me a full refund 给出可选诉求，末句 I would appreciate a prompt reply 催促尽快答复，完成 demand a prompt solution。

【第 4 段】敬语加指定落款。Yours sincerely 加 Zhang Wei 套用结尾句架，遵守 Do not sign your own name at the end of the letter，未写地址。

ANALYSIS • 审题与立意

这道题到底要写什么、立意是什么

动笔前先钉死本题的核心写作任务与读者语域，再定中心立意与要展开的要点——这些是本题特有的内容判断，不是通用套路。

核心任务

投诉次品词典并索要解决方案

本题核心任务是两件事捆在一封邮件里：一是就一台有问题的电子词典写信投诉，即 make a complaint；二是要求客服尽快处理，即 demand a prompt solution。背景钉死为 found something wrong with the electronic dictionary 且 bought from an online store，所以全篇必须围绕这台次品词典展开，缺任何一件即失分。

读者 • 语域

给客服中心的正式邮件

收信人由要求指定：Write an email to the customer service center，即写给网店客服中心，双方是消费者对商家的关系，语域应是正式书面语。称呼用 Dear Customer Service Center 或 Dear Sir or Madam，落款按要求用 Zhang Wei 而非真名，且 Do not write your address。语气要有礼但立场坚定，不写口语化的缩略与情绪化脏话。

中心立意

维权：陈述故障并索赔

本篇交际目的：以消费者身份如实说明所购电子词典的质量故障，并要求客服中心给出明确、及时的补救方案。对应要求 make a complaint 与 demand a prompt solution 两项须同时达成。

要展开的要点

1. 交代购买并具体陈述故障

先说明何时何处购买，呼应 bought from an online store 与 the other day，再具体指出词典的毛病，例如开机屏幕闪烁、部分按键失灵、无法查词——覆盖 make a complaint 这一要点，关键是‘具体’而非只说‘有问题’。

2. 提出诉求并要求尽快回复

明确提出补救方案，如换新或全额退款，并要求对方尽快答复，落实 demand a prompt solution。用 prompt reply / timely response 收束，把‘尽快’真正写进信里。

STRUCTURE • 谋篇与逐段

怎么分段、每段写什么、能套哪些句架

按写作家族给出现成的段落框架（每段承担什么功能），并为每段配可直接套用的 功能句架（留出填本题内容的空位）。段序与上方参考范文——对应。

第 1 段 称呼

面向 the customer service center 的正式称呼，如 Dear Customer Service Center，单独成行。

第 2 段 投诉：购买情况加具体故障

点明写信目的是投诉，交代购买时间地点，并具体列出词典的故障，完成 make a complaint。

第 3 段 诉求：解决方案加尽快回复

提出换新或退款的具体诉求并要求尽快答复，完成 demand a prompt solution。

第 4 段 结尾敬语加落款

礼貌收束加落款 Zhang Wei, 不署真名、不写地址。

第 1 段 对客服中心的正式称呼

写给 the customer service center, 故用 Dear Customer Service Center, 独立成行。

机构称呼 · Dear _____, (填客服中心 / Sir or Madam)

第 2 段 上周网购的词典开机即坏、按键失灵

说明近日从网店购入电子词典, 呼应 bought from an online store; 具体故障写清: 开机后屏幕不停闪烁、部分按键无反应, 导致根本无法查词, 从而落实 make a complaint 中的‘具体’。

亮明投诉来意 · I am writing to complain about _____ that I purchased from _____ . (填商品 / 渠道)

具体陈述故障 · When I _____, the _____ keeps _____, and _____ fail to _____ . (填使用动作 / 部件 / 故障表现)

第 3 段 要求换新或全额退款并尽快答复

明确提出补救方案 (换一台新的或全额退款), 并要求客服尽快答复, 落实 demand a prompt solution, 用 prompt reply 呼应‘prompt’一词。

提出具体诉求 · I would request that you either _____ or _____. (填换新 / 退款等两个选项)

礼貌催促尽快回复 · I would appreciate a prompt reply and _____. (填满意的解决方案等)

第 4 段 礼貌敬语加落款 Zhang Wei

以敬语收束并落款 Zhang Wei，遵守 Do not sign your own name at the end of the letter 与 Do not write your address。

结尾敬语加落款 · Yours sincerely, / _____ (落款处填要求指定的署名)

REVIEW · 自检避坑

本题在四个评分维度怎样算达标、容易在哪丢分

按阅卷四维（内容切题 / 结构连贯 / 语言准确 / 字数格式）给出本题达标要点，并把最容易踩的低分写法摆出来 + 给改法 —— 这是写作版的「狠拆诱人错项」。

内容切题

两点须同现且故障要具体

必须同时写到 make a complaint 与 demand a prompt solution，且投诉不能说‘有问题’，要写清屏幕、按键等具体故障，否则内容空泛失分。

结构连贯

投诉与诉求分段并有过渡

投诉与诉求分成第二、三段，段间用 therefore 等承接，避免把 make a complaint 与 demand a prompt solution 挤在一段导致层次不清。

语言准确

语气克制而立场坚定

本题要投诉又要得体，宜用 quite disappointed、I would request 等既表明不满又不失礼的表达，避免 terrible、angry 一类情绪化用词。

字数格式

约百词并落款 Zhang Wei 不写地址

按 about 100 words 控制篇幅，落款须为 Zhang Wei，并遵守 Do not write your address，任一项违反直接失分。

典型低分写法 · 反面示例与改法

签真名或补地址

反面示例：落款写 Yours sincerely, Li Ming, 并在下面加了 No. 5 Renmin Road。修正：落款只写 Yours sincerely, Zhang Wei, 不写任何地址。

只说有问题不说坏在哪

反面示例：The dictionary has some problems and I am not happy. 修正：When I switch it on, the screen keeps flickering, and several keys fail to respond, so I cannot look up words.

只抱怨不提解决方案

反面示例：全信只反复说词典多差、自己多失望，没提任何要求。修正：加上 I would request that you either replace it with a new one or offer me a full refund, and I would appreciate a prompt reply.

考研英语二 2012年 · 全卷构成

Section I	完形填空（四选一）	题目解析 →
Section II Part A (1)	阅读理解（四选一）	题目解析 →
Section II Part A (2)	阅读理解（四选一）	题目解析 →
Section II Part A (3)	阅读理解（四选一）	题目解析 →
Section II Part A (4)	阅读理解（四选一）	题目解析 →
Section II Part B	多项对应（信息匹配）	题目解析 →
Section III	英译汉（段落翻译）	题目解析 →
Section IV Part A	写作	本题
Section IV Part B	写作	题目解析 →