

中国通信学会普及与教育工作委员会推荐教材

21世纪高职高专电子信息类规划教材

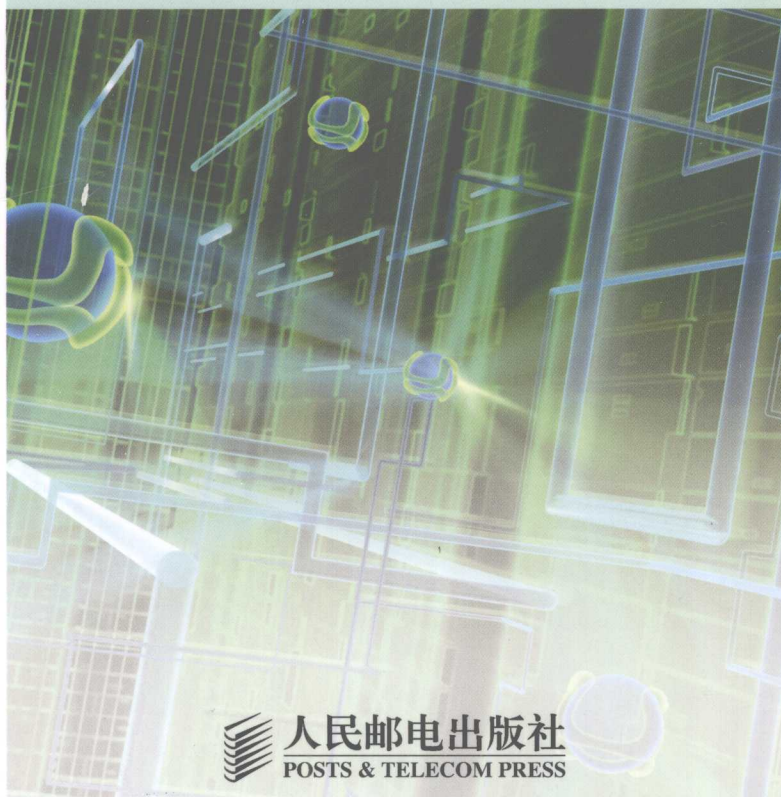
21 Shiji Gaozhi Gaozhuan Dianzi Xinxilei Guihua Jiaocai

通信运营与管理 专业英语教程

Vocational English for
Telecommunication Operation and Management Major

李学军 主编 叶淑梅 顾琪璋 副主编

- 选材独到，针对通信运营专业
- 内容全面，涵盖数十种常见业务
- 实用性强，综合考虑理论与实训



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

中国通信学会普及与教育工作委员会推荐教材

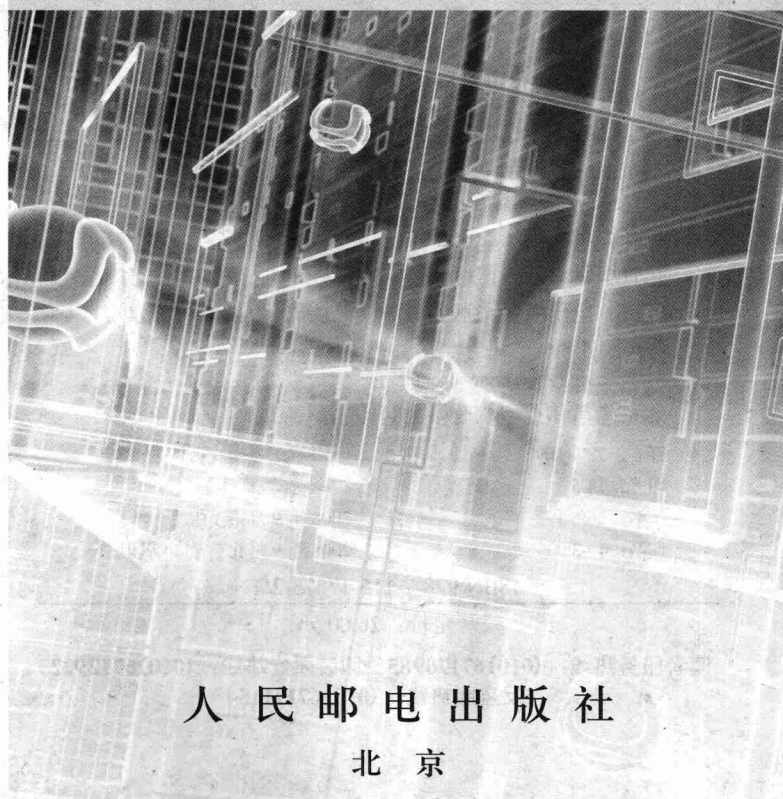
21世纪高职高专电子信息类规划教材

21 Shiji Gaozhi Gaozhuan Dianzi Xinxilei Guihua Jiaocai

通信运营与管理 专业英语教程

Vocational English for
Telecommunication Operation and Management Major

李学军 主编 叶淑梅 顾琪璋 副主编



人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (CIP) 数据

通信运营与管理专业英语教程 / 李学军主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008.9

21 世纪高职高专电子信息类规划教材
ISBN 978-7-115-17873-2

I. 通… II. ①李…②叶… III. 通信网—管理—英语—高等学校: 技术学校—教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 040993 号

内 容 提 要

本书不同于传统的通信专业英语, 针对职业特点, 降低了难度, 紧扣“即学即用”, 突出口语的重要性。

教材首先安排了 3 个准备单元, 收录专业常用的词汇、表达和简短的职业会话; 正文 12 个单元中, 前 10 个单元按照通信行业的业务分类讲述和训练, 后两个单元选择宽带和移动语音业务进行强化训练; 最后给出了 12 篇阅读材料, 这些材料主要包括: 中国通信行业和通信公司简介, 教材正文未涉及的、尚未或较少在我国通信行业出现的业务介绍, 与外国客户交流的技巧和知识, 用户协议。为方便老师教学, 在人民邮电出版社网站上还配有课文的参考译文, 供教师下载。

本书适用于通信运行专业学生、电信营业员、电信业务营销员、通信终端销售和移动营业员作为教材或培训教材使用。

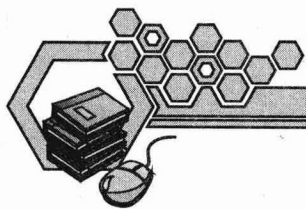
21 世纪高职高专电子信息类规划教材 通信运营与管理专业英语教程

-
- ◆ 主 编 李学军
 - 副 主 编 叶淑梅 顾琪璋
 - 责任编辑 滑 玉
 - 执行编辑 刘 博
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 14.5
字数: 369 千字 2008 年 9 月第 1 版
印数: 1—3 000 册 2008 年 9 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-17873-2/TN

定价: 26.00 元

读者服务热线: (010)67170985 印装质量热线: (010)67129223
反盗版热线: (010)67171154



经过不懈努力,《通信运营与管理专业英语教程》付梓在即。本书作为浙江省高职教育研究会 2007 年研究课题《高职院校学生职业英语能力培养的探索与研究》的一部分,编写的最初意图在于尝试填补我国目前适用于通信运行专业的英语教材的空白,满足广大的通信运行从业者的需要,满足全国通信类高等职业院校通信运行专业的教学需要。

不同于传统的电信或通信英语教程,本书根据通信运行的专业特点,重在口语的训练,方便读者在工作中应用。传统的英语教材或专业英语教材往往重在专业英语的表达,本书在此基础上,简化了理论部分,仅保留对于实际应用中极为重要的理论部分,以求符合实际应用;本书的较大篇幅为对话或问答形式,大多选材于国内外大型通信公司的现行业务介绍,便于读者即学即用。除此之外,也期冀读者在完成本书的学习后掌握一定的阅读专业英文材料的能力。

正文的 12 个单元中,每单元第一部分为理论部分,第二部分采用对话或问答形式,第三部分为与单元知识或职业相关的知识,供读者参考。每单元都提供了生词表,方便读者学习。

每个单元之后安排的练习作为学生的口语会话练习材料,使用时推荐采用如下方法:首先阅读、学习材料,理解材料含义;然后参照每单元第二部分的方式用所给材料做会话练习,两人或多人组成小组,提出问题并从中找出答案。如此的学习方式可训练读者在工作中阅读业务材料后,在与客户的沟通中,做详尽介绍和说明的能力,从而提高业务水平。

读者应具备一定的英文阅读能力,掌握一定的电信、移动业务知识。

希望本书的问世有助于广大读者业务水平的提高和个人职业素质拓展,也希望对我国通信行业的发展有所帮助。

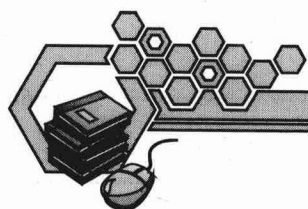
编写本教材的过程中,编者查阅了大量的文献资料、国内外相关行业著作、科研材料和行业网络资源,以求内容的科学性、实用性和时代性。

本教材的统筹策划、选材、编写等工作由李学军负责,词汇、每单元的会话部分由叶淑梅负责。在本书的编写过程中,得到了顾琪璋老师的细心指导,同时,浙江邮电职业技术学院通信运行专业课教师和课题组的其他同事对此教材的编写也作出了贡献,在此一并表示感谢!

由于时间仓促,编者水平有限,本书的错误和不妥之处在所难免,恳请广大专家、同行和读者批评指正。

编者

2008 年 1 月



CONTENTS

Preparatory Unit 1 Useful Words and Phrases in Telecommunication Industry	1
Preparatory Unit 2 Useful Expressions in Telecommunication Industry	7
Preparatory Unit 3 Frequently Used Dialogues in Common Telecommunication Services	17
Unit 1 Telecommunication and Voice Communication (通信和语音业务)	24
Part 1 Background Reading: Telecommunication and Voice Communication (语音业务的理论介绍)	24
Part 2 Remember and Practice: Verizon Freedom Essentials (美国 Verizon 公司的语音业务)	26
Part 3 Useful Information: What is Telemarketing? (什么是电话销售)	29
Exercises	30
Unit 2 Mobile Phone and Applications (I) (移动语音业务 I)	33
Part 1 Background Reading: Mobile Phone and Applications (I) (移动语音业务 I)	33
Part 2 Remember and Practice: AT&T Wireless Plans (AT&T 无线套餐)	39
Part 3 Useful Information: A Brief History of Cell Phones (移动电话简史)	43
Exercises	44
Unit 3 Mobile Phone and Applications (II) (移动语音业务 II)	47
Part 1 Background Reading: Mobile Phone and Applications (II) (移动语音业务 II)	47
Part 2 Remember and Practice: Cell Phone Tones and Graphics (移动电话铃声和图片)	52
Part 3 Useful Information: Choosing a Mobile Phone Network (移动电话网络的选择)	58
Exercises	59
Unit 4 Personal Handy-phone System (小灵通)	66



Part 1	Background Reading: Personal Handy-phone System (小灵通业务的理论介绍)	66
Part 2	Remember and Practice: PHS Basic Services (小灵通业务具体操作指南)	69
Part 3	Useful Information: 7 Tips to Make Your Telemarketing Appointment- Making Presentation More Clear (7条诀窍使电话销售表达更清晰)	72
Exercises		73
Unit 5	SMS (短信服务)	83
Part 1	Background Reading: SMS (短信服务的理论介绍)	83
Part 2	Remember and Practice: Google SMS (Google公司的短信辅助查询服务)	87
Part 3	Useful Information: Tips for Doing Telephone Sales (电话销售要领)	88
Exercises		90
Unit 6	Broadband Internet Access (宽带业务)	96
Part 1	Background Reading: Broadband (宽带业务的理论介绍)	96
Part 2	Remember and Practice: Verizon FiOS Internet (Verizon公司的光纤宽带业务)	100
Part 3	Useful Information: Telemarketing: What would They Think and Response? (电话销售: 客户是如何考虑和反应的?)	104
Exercises		105
Unit 7	Mobile Broadband (掌上宽带)	108
Part 1	Background Reading: Mobile Broadband and GPRS (掌上宽带和 GPRS)	108
Part 2	Remember and Practice: Everything about GPRS (GPRS 百科)	110
Part 3	Useful Information: What is WAP (什么是 WAP)	114
Exercises		116
Unit 8	Telephone Cards (电话卡)	118
Part 1	Background Reading: Telephone Cards in General (初识电话卡)	118
Part 2	Remember and Practice: Hidden Dragon Phone Card-A Prepaid Phone Card (藏龙卡——一种预付费电话卡)	121
Part 3	Useful Information: How to Use Phone Cards in China (在中国如何使用电话卡)	124
Exercises		125
Unit 9	Trunk Communication (集群通信)	127



Part 1	Background Reading: A Little Trunking Theory (集群通信理论)	127
Part 2	Remember and Practice: Walkie Talkies (对讲机)	129
Part 3	Useful Information: Trunking Benefits (集群通信的优势)	134
Exercises		135
Unit 10	Brief introductions to Other Services of Telecom Companies (其他业务)	137
Part 1	Background Reading: Intelligent Network (智能网)	137
Part 2	Remember and Practice: Other Services (其他业务)	139
Part 3	Useful Information: Getting to Know Cross Cultural Negotiation (文化融合初识)	142
Exercises		143
Unit 11	Practice: FAQ on Broadband of AOL (美国 AOL 宽带安装)	146
Exercises		154
Unit 12	Practice: THINK! Advice—Mobile Phones (手机使用须知)	155
Exercises		157
Reading Materials		158
Passage 1	Communications in the People's Republic of China (国内通信概况)	158
Passage 2	China Telecom (中国电信)	161
Passage 3	China Mobile (中国移动)	163
Passage 4	China—The 3G Opportunity (I) (3G 之于中国 I)	165
Passage 5	China—The 3G Opportunity (II) (3G 之于中国 II)	169
Passage 6	4G—the 4th Generation of Telecom System (I) (4G——第 4 代移动通信系统 I)	172
Passage 7	4G—the 4th Generation of Telecom System (II) (4G——第 4 代移动通信系统 II)	176
Passage 8	Cross Cultural Negotiation (文化融合)	179
Passage 9	Cross Cultural Communication: Basic Tips (促进文化融合的技巧)	182
Passage 10	Breaking the Barriers of Intercultural Communication (打破国际文化交流的壁垒)	184
Passage 11	Summary of the Standard Agreement for Supply of the Optus Pre-Paid Mobile Service (Consumer/SMB) (I) (Optus 预付费服务提供标准协议摘要 (客户/中小型企业) I)	186
Passage 12	Summary of the Standard Agreement for Supply of the Optus Pre-Paid Mobile Service (Consumer/SMB) (II)	



(Optus 预付费服务提供标准协议摘要 (客户/中小型企业) II)	194
Appendix	198
Vocabulary	198
Reading Materials	217
References	224

Preparatory Unit 1

Useful Words and Phrases in Telecommunication Industry

上午	morning
下午	afternoon
晚上	evening
日期, 日	date
年	year
月	month
日	day
营业时间	business hour; service hour
营业厅	business hall; business floors
营业员	clerk
先生	sir
夫人, 女人	madam
姓	family name; last name; surname
名	name
护照	passport
身份证	ID card; identify card
户口簿	residence booklet; register of household
生效	become effective
有效的	valid
无效的	invalid
有效证件	valid document
公司	company
公章	official seal
图章	seal; stamp
盖章	seal; affix one's seal
签字	affix one's signature
签名	sign one's name
申请人	applicant
申请单	application form
本市居民	local resident
居住的; 居留的	resident
担保	guarantee
介绍信	letter of recommendation
协议书	agreement



营业执照	business license
买	buy
零钱, 找头	change
便宜的, 廉价的	cheap
昂贵的	expensive
费用	cost; fee
挂失	report of missing
股票	stock
免费	free of charge
发票	invoice
收据	receipt
账单	bill; loan
账号	account No.
人民币账号	account number (CNY)
记账; 收费	charge
支付; 缴纳	payment
联系人	contact person
联系地址	contact address
联系电话	contact telephone number
地址	address
邮编	postal code; Zip code
用户	user; customer; subscriber
中心	center
咨询台	information desk
查询	inquire
柜台	counter
责任, 义务	duty
便利的	convenient
通知单	notification
登记表	registration form
填写	fill in
表格	form
申请	apply for; application
无须申请	without application
说明书	specification
保修卡	warranty card
接触; 联系	contact
国家	country
国内的	domestic



国际的	international
文件	document
材料	material
材料费	material fee
意思, 含义	meaning
明白; 理解	understand; catch; know
提出; 出示	present; show
允许	permit; allow
重复	repeat
能够	can; could
取消	cancel
现在; 马上	right now
所有权	ownership
附上	attach to
原物主	original owner
断开	cut off
电话, 电话机	telephone; call; phone
本地电话	local call
电话安装	telephone installation
拆机	telephone removal
移机	telephone relocation
改名过户	telephone transfer; mobile phone transfer
公用电话	public phone
终端	terminal
电话终端设备安装	installation of terminal equipment
程控电话新业务	new function for SPC (stored program control) telephone
缩位拨号	abbreviated dialing
热线服务	hot line service
呼出加锁	outgoing call barring
呼叫限制	call restriction
呼叫转移	call diversion
呼叫等待	call waiting
遇忙回叫	call back
免干扰服务	none disturbing service
追查恶意呼叫	malicious call tracing
闹钟服务	alarm-call service
三方通话	three-way calling
来电显示	incoming call display; caller display
会议电话	conference call



可视电话会议	video conference call
语音信箱	voice-mailbox
用户小交换机	PABX (private automatic branch exchange)
虚拟交换机	CENTERX
分机号码	extension number
交换台	switchboard
综合业务数字网	ISDN (integrated services digital network)
数字数据网	DDN (digital data network)
上海电信	Shanghai Telecom
长途电信局	long distance telecommunication office
电信局	telecom office
电话簿	telephone directory
电话号码本	phone book
拨号	dial
打电话	ring
打电话, 呼叫	call
被叫	called
主叫	calling
主叫方(人)	calling party (person)
被叫方(人)	called party (person)
被叫用户	called subscriber
长途电话	long distance call
国内长途直拨	DDD (domestic direct dialing)
国际长途直拨	IDD (international direct dialing)
国内直拨受话人付费电话业务/(DTFS 国内 800 号业务)	domestic tollfree service (DTFS-800)
国际直拨受话人付费电话业务/(ITFS 国际 800 号业务)	international tollfree service (ITFS-800)
国家代码	country code
国际代码	international code
地区代码	area code
电报业务	telegraph
传真	fax
传真服务	fax service
寻呼业务	paging service
168 声讯信息服务	168 audio information service
电子邮件	E-mail
国际计算机互联网	Internet
手机	handset (mobile phone)



移动的	mobile
移动电话	mobile phone
码	code
号码	number; No.
密码	password
短的	short
消息	message
服务, 业务	service
短消息服务	short message service
中文短消息	Chinese short message (point to point message)
信箱号	mailbox number
漫游服务	roaming service
国内漫游	domestic roaming
国际漫游	international roaming
国际自动漫游业务	international automatic roaming service
电池板	cell board
自购机	with user's own mobile phone
自购机入网	to get on network with user's own mobile phone
开机	start-up the mobile phone
解锁	unlock
数据业务	data service
多媒体业务	multimedia service
基本话音	base voice
增值业务	value-added service
移动秘书	mobile secretary
手机银行	mobile phone banking
WAP 业务	WAP service
移动互联网 172	mobile Internet-172
信息点播	mobile broadcasting
卡, 卡片	card
电话卡	telephone card; IP card; IC card; phone card
IP 电话业务	IP phone service
神州行预付卡业务	ShenZhouXing card prepaid-service
神州行储值卡	ShenZhouXing prepaid card
充值	recharging
性能	performance
功能	function
功能设置	function setting
选择	choose; choice



发送	send
改变您的方位	change your position
操作	operate
杂音	noisy
发送短消息	send message
存储短消息	save message
删除短信息	delete message
禁止通话	call barring
SIM 卡锁	SIM card lock
更换 SIM 卡	SIM card changing
占线时转移	diversion on busy
直接转移	direct diversion
无应答时转移	diversion when not answered
预订	book
连接	connect
图像	image
冠字	prefix
出租	lease; for rent
电文/口信/短消息	message
公共数据检索/访问/接入	public data access
卫星	satellite
无线/无线电	wireless/ radio
特快专递	EMS (express mail service)
月账单	monthly fee; monthly bill
重印账单	reprinted bill
详列账单 (清单)	detailed account (list)
账单查询	bill inquiry
账单分拆/合并	separated / unified account
出账地址	billing address
更改地址联系电话	contact address and telephone number changing
更改电话号码	telephone number changing
欠费停机	mobile phone suspension
自愿停机 (用户停机)	requested mobile phone suspension

Preparatory Unit 2

Useful Expressions in Telecommunication Industry

1. 您有什么事? (您要办什么业务?)

What can I do for you?

What shall I do for you?

May I do anything for you?

Anything I can do for you?

What do you want?

Can I help you? (我能帮您的忙吗?)

2. 您还要什么?

Is there anything else?

Do you have any other needs?

3. 能打扰您一会儿吗?

Can you give me a minute?

4. 对不起, 麻烦您一下。

Sorry to trouble you.

5. 能帮我个忙吗?

Would you please do me a favor?

Would you please give me a hand?

May I ask you for a favor?

6. 当然可以, 什么事?

Yes, of course. What is it?

Certainly, what is it?

Sure, what is it?

7. 打扰您几分钟, 我想问您一件事。

Do you have a few minutes? There is something I want to ask you for your ideas.

8. 没关系, 愿意为您效劳。

Never mind, I'm glad to be of your service.

It's my pleasure.

9. 这会太麻烦您吗?

Would this be convenient for you?

10. 不麻烦, 能帮您的忙, 我很高兴。

No trouble at all. I'm very glad to help you if I can.

11. 如果我能做到的话, 我一定尽力而为。

By all means, if I can.

12. 能得到您的帮助, 真太好了。



It's very kind of you to help me.

13. 请等一下。

Wait a moment, please.

Wait a minute, please.

Just a moment, please.

Just a minute, please.

14. 对不起，让您久等了。

Sorry to have kept you waiting so long.

15. 请出示有效证件。

Please show me your valid documentations.

16. 我给您查一下。

I'll find out for you.

I'll check it for you.

17. 请出示一下护照好吗？

Would you please show me your passport?

18. 我可以借支笔用一下吗？

May I borrow a pen?

19. 当然可以，给你。

Yes, of course. Here you are.

20. 我真是非常抱歉。

I'm extremely sorry.

21. 这是我的错。

It was my fault.

22. 一定请您原谅。

I do beg your pardon.

23. 不要为此不安。

Don't feel sorry for it.

24. 对不起，请等一下，我一会儿就回来。

Excuse me. Wait a moment, please. I'll be back in a minute.

25. 您会讲英语吗？

Can you speak English?

26. 我只会讲一点点英语。

Sorry, my English is very poor.

27. 对不起，我只会邮政业务方面英语。

Sorry, I know only some English about postal business.

28. 对不起，您说什么？

Excuse me, may I beg your pardon?

29. 对不起，我不大明白您的意思。

I'm sorry, but I don't quite understand you.



Sorry, I didn't quite follow you.

30. 请讲慢一点。

Please speak slowly.

31. 请大声点讲好吗?

Would you please be louder, please?

32. 好的, 我再讲一遍。

All right, let me repeat that.

33. 好的, 请讲下去。

OK, go ahead, please.

34. 那是什么意思?

Sorry, what do you mean by that?

35. 对不起, 请再说一遍。(没有听清对方的话)

Pardon. (I beg your pardon!)

36. 这种邮政单用英语怎么说?

What's this postal form in English?

37. 这是什么号码? 是邮政编码吗?

What number is it? Is it the postal code?

38. 这是一个字还是两个字?

Is this one word or two?

39. 对不起, 这是字母 L, 还是数字 1?

Excuse me, is it letter L or figure 1?

40. 对不起, 机上没有这个符号, 请改成适当文字。

Sorry, no such symbol on the teleprinter. Please change it into appropriate words.

41. 这个词(名字)怎么念才正确?

What's the correct way to pronounce this word (name)?

42. 这个词的重音在哪个音节上?

Where is the stress of this word?

43. 这个词是怎么拼写的?

How do you spell this word?

44. “registered (挂号)”, 这样发音对吗?

“registered” [ˈredʒɪstəd], is this the right pronunciation?

45. 请问您叫什么名字?

What's your name, please?

May I have your name, please?

46. 请问您的手机号码是多少?

What's your mobile phone number?

47. 请问您的身份证号码是多少?

What's your identity card number?

48. 请问您的护照号码是多少?