



新基点(New Benchmark)全国高职高专院校商务英语系列规划教材
NEW BENCHMARK

商务英语听说

辅导用书 第二册

**Business English
Listening and Speaking
Reference Book**

李玉萍 主编



对外经济贸易大学出版社
University of International Business and Economics Press



新基点 (New Benchmark) 全国高职高专院校商务英语系列规划教材

NEW BENCHMARK

商务英语听说辅导用书

第二册

主 编 李 玉 萍
副主编 王 永 美 尤 升 武

对外经济贸易大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

商务英语听说辅导用书. 第2册 / 李玉萍主编. —北京:
对外经济贸易大学出版社, 2009

(新基点 (NEW BENCHMARK) 全国高职高专院校商务英语系列规划教材)

ISBN 978-7-81134-577-3

I. 商… II. 李… III. 商务-英语-听说教学-高等学校-教学参考资料 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 188771 号

© 2009 年 对外经济贸易大学出版社出版发行

版权所有 翻印必究

商务英语听说辅导用书 第二册

李玉萍 主编

责任编辑: 李 丽

对外经济贸易大学出版社

北京市朝阳区惠新东街10号 邮政编码: 100029

邮购电话: 010-64492338 发行部电话: 010-64492342

网址: <http://www.uibep.com> E-mail: uibep@126.com

唐山市润丰印务有限公司印装 新华书店北京发行所发行

成品尺寸: 185mm × 260mm 7 印张 161 千字

2009 年 10 月北京第 1 版 2009 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-81134-577-3

印数: 0 001 - 3 000 册 定价: 11.00 元

出版说明

新基点 (New Benchmark) 全国高职高专院校商务英语系列规划教材“是对外经济贸易大学出版社联合全国重点职业学院的骨干教师推出的一套全新的商务英语系列教材。本套教材适用于全国高职高专院校英语专业商务/应用/外贸英语方向以及财经类专业的学生。

目前高职教育提出了“工学结合、项目为中心、案例驱动教学、边讲边练”为核心理念。本套教材就是贯彻这个理念,着眼于提高学生实际操作能力和就业能力的目的,采取了模块化、多案例、互动式、重实训的编写方式,让学生在理论够用的基础上,在实训环节上有所突破。

我国高职高专教育的培养目标是以能力培养和技术应用为本位,其基础理论教学以应用为目的、够用为尺度、就业为导向;教材强调应用性和适用性,符合高职高专教育的特点,既能满足学科教育又能满足职业资格教育的“双证书”(毕业证和技术等级证)教学的需要。本套教材编写始终贯彻商务英语教学的基本思路:将英语听说读写译技能与商务知识有机融合,使学生在提高英语语言技能的同时了解有关商务知识,造就学生“两条腿走路”的本领,培养以商务知识为底蕴、语言技能为依托的新时代复合型、实用型人才。

本套教材包括《商务英语综合教程》(1-4册)、《商务英语听说》(1-2册)、《商务英语口语》(1-2册)、《国际商务报刊选读》、《商务英语写作》、《商务英语翻译》、《国际商务函电》、《国际商务谈判》、《国际商务制单》、《国际商务英语模拟实训教程》、《商务礼仪》、《英语应用文》、《跨文化交际》、《英美概况》、《旅游英语》、《酒店英语》、《物流英语》、《财经英语》、《文秘英语》、《会计英语》、《餐饮与服务英语》、《劳动与社会保障专业英语》等。本套教材不是封闭的,而是随着教学模式、课程设置和课时的变化,不断推陈出新。

本套教材的作者不仅具有丰富的商务英语教学经验,而且具有本专业中级以上职称、企业第一线工作经历、主持或参与过多项应用技术研究。这是本套教材编写质量的重要保证。

此外,本套教材配有教师用书或课件等立体化教学资源,供教师教学参考(见书末赠送课件说明)。

对外经济贸易大学出版社

2008年5月

前言

当今世界国际经济的发展相互影响、相互依赖、相互融合已成为不可否认的事实,任何国家想在经济方面快速、高效地取得进展,都必须走出国门,面向世界,将内需和外需有机结合。因此,社会对能够从事国际商务活动的职业人员的需求日益增加。在此背景下,英语学习已从单纯的社会、文化方面的语言交流走向多元化,既熟悉国际商务又熟练掌握英语的高级复合型人才必将越来越受欢迎。熟练掌握商务英语,并且在商务活动中能够灵活地运用商务英语处理问题是涉外商务人员必须具备的职业能力。而在商务英语教学所包含的听、说、读、写、译五项基本技能中,听说是最基本、最实用的能力。随着企事业单位和商贸公司以及个人面对面地与外商进行商务交际活动的机会越来越多,对商务英语听说能力的培养已显得日趋重要。商务英语听说课程将商务理论与实践与英语语言技能有机结合,教学以学生自主学习为主导,强调实践和解决问题的职业能力培养,保证学生在校学习期间完成就业前的语言技能培训,为就业做好充分的准备,打下坚实的语言和商务知识基础。因此,该课程符合国务院关于高等职业教育注重培养学生职业能力和可持续发展能力的要求,是高等院校和职业院校涉外专业不可或缺的一门主干课程。基于此需求,我们编写了《商务英语听说》这套教材。

《商务英语听说》是为培养高等院校和职业院校学生将英语与专业融合的能力而专门开设的复合型课程,旨在培养学生在各种商务环境下熟练运用英语语言的能力。本着“在英语中学习商务知识,在商务中运用英语语言”的宗旨,本套教材以中美两家公司进行国际商务活动的全过程为线索贯穿始终,真实地展示了国际商务活动的工作环节,语言简洁生动,商务知识全面、准确。我们在教材中为学生提供了在商务活动各环节中常见的典型的工作情景,让学生有充分的机会将商务知识与技能以及语言知识与技巧融会贯通,为将来从事国际商务工作奠定坚实的基础。

本教材注重职业性和可操作性,强化英语听说技能在国际商务工作中的具体运用。其特点主要包括:

1. 职业性强:本教材以分析国际商务的具体工作任务为基础,按照实际工作程序设计出16个项目框架,每个框架又包括若干子项目,每个子项目又由2~3个任务组成,教材的结构安排和内容选取充分体现了“项目引领、任务驱动、行动导向”的现代职教理念,在学习语言和商务知识的同时提高国际商务职业能力;

2. 针对性强:本教材由具有多年商务英语一线经验的教师参与编写,教材中的商务内容和语言方面的注释和实训都是针对中国商务英语学习者及国际商务工作的特

点而设计的。理论和实践一体化,并按照国际商务实际工作任务整合、序化教材内容,从迎接客户开始,经历一系列贸易谈判、交易磋商、合同执行等环节,到文化考察和机场送行结束,模拟了国际商务工作的全过程;

3. 可操作性强:教材将知识学习和完成工作任务相结合,这种“工学结合”使学习者能够获得动态的知识,而非脱离实际工作的静态知识,从而使知识内化为个体的职业能力。强调学生自主参与,教学互动,练——学——用一条龙的教学模式,实现了教、学、做一体化,促进学习者职业能力和职业素养养成。

本教材分为两册,每册各8个项目,每个项目包括8个模块:

1. 教学目标 (Objectives) 模块简要概括了项目实施的过程目标和项目完成后的终极目标;

2. 背景简介 (Brief Introduction) 模块简要介绍与项目内容有关的背景知识,使学生和教师概括地了解项目涉及的内容,做好进入实施项目的准备;

3. 商务子项目 (Business projects) 模块以完成听力填空的任务形式把项目框架包含的语言结构、功能和商务知识贯穿于具体的会话中,让学生练习听力的同时补充完整的会话内容,并通过判断正误、问题回答的形式进一步训练听说能力、巩固、加深理解项目内容;

4. 单词和词组 (Words and phrases) 模块把每个子项目中出现的生词和词组分别列出来,便于教学;

5. 注释 (Notes) 模块列出了每个子项目中使用的重点表达法和涉及到的商务知识要点,帮助学生理解项目内容,掌握语言和商务知识;

6. 实用句子 (Useful sentences) 模块列出了各有关商务项目中常用的句子和表达,形成一个“语言资料库”,便于查找和应用;

7. 实训 (Practical Training) 模块通过完成对话、口译句子、角色扮演和分组讨论等形式训练学生实际运用语言的能力,巩固、强化对项目知识的掌握,培养职业能力以及团队合作精神;

8. 补充阅读 (Readings) 模块提供了与项目相关的阅读内容,拓宽学生的知识面,在培养阅读能力的同时,了解更多的商务知识,获得可持续发展的能力。

每个项目的8个模块按顺序编排,把训练、认知、巩固、运用、扩展几个环节有机地结合起来,使学生的知识学习和职业能力培养得以快速有效地提高。每册书后附2套测试题,供教师学期测试或读者自测选用。教材内容较为丰富,在使用过程中,教师可根据学生的具体情况和水平,对一些商务内容和实训项目有所取舍。

本教材由李玉萍老师主编并负责全书的策划及审订工作。李树刚、王永美、林悦、栾奕、尤升武五位老师参加了编写,其中李玉萍老师负责第一册项目1和第二册项目1的编写、提供第一册阅读部分的全部内容和第一、二册附录部分的内容以及4套测试题

的编制；王永美老师负责第一册项目 2 和第二册项目 7、8 的编写；李树刚老师负责第一册项目 3、4 和第二册项目 3、4 的编写；林悦老师负责第一册项目 5、6 和第二册项目 5 的编写；栾奕老师负责第一册项目 7 和第二册项目 6 的编写；尤升武老师负责第一册项目 8 和第二册项目 2 的编写。

本套教材配有由外籍专家录制的磁带、光盘和网上电子教案，另单独出版辅导用书包括听力全文和参考答案，方便教师教学和广大读者自学。本套教材可作为高等院校和职业院校涉外专业（如商务英语、商务管理、国际贸易、国际经济、国际金融等）学生的听说教材，同时也适用于广大英语爱好者和涉外商务工作人员学习、参考。

在编写过程中，编者参考了国内外出版的一些教材和专著，获益良多，编者在此谨对所参考的教材、专著的版权所有表示衷心的感谢。

由于编者水平有限，书中存在有待完善和改进之处在所难免，尚望专家及使用者批评指正。

编 者

2009 年 2 月

目 录

项目一 投诉与索赔	1
项目二 仲裁和争端解决	14
项目三 代理和合资企业	27
项目四 对外贸易方式	38
项目五 招标与投标	49
项目六 电子商务	60
项目七 观光游览	69
项目八 告别与送行	82
测试题一参考答案	93
测试题二参考答案	97

项目一 投诉与索赔

参考译文

过程目标

1. 学会如何适当地进行投诉和索赔;
2. 了解索赔时所需的各种单据;
3. 练习听记具体信息;
4. 练习与业务伙伴就投诉与索赔进行口头交流。

终极目标

能用得体的方式解决与投诉和索赔有关的各种问题。

简要介绍

在国际贸易中,如果交易双方中有一方认为在执行合同时另一方没能履行合同中的有关规定,那么就会出现一些争端,这些争端很有可能会导致投诉和索赔。不管先期的工作做得多么谨慎、有条理,在业务中出现投诉和索赔都是很正常的现象。如果投诉和索赔是由买方提出的,那么应该先对之进行调查,并且有关的详细资料应该提交给卖方。通常,提及以往的良好服务和令人满意的交货会赢得对方更多的体谅,有利于解决当前的投诉和索赔。

通常与索赔和协商解决问题有关的各方可以是:货运人、航空公司、公路运输公司、铁路运输公司、船运公司、保险公司等。进出口商经常提出索赔的受损类型有:质量低劣、质量差异、不良包装、损坏、短装、延迟装运、货物损失、错误交货等。提出索赔时,应该准备好下列各种单据:原始保险凭证、海洋运输提单复印件、原始商业发票、内陆铁路运单或公路运单、当地承运人的交货凭证、承运人商检报告的复印件、索赔清单等。

商务项目原文和译文

Project 1 Enquiring about cargo claims

L — Li Xiang R — Mr. Rodgers

(Li Xiang is a clerk in a Shipping Company. Mr. Rodgers is coming up to Li Xiang to enquire about cargo claims.)

R: Good morning. I'm here to enquire about cargo claims.

L: Good morning. I hope I can help you.

R: Does your company have any liability if we damage or lose a customer's freight?

L: Yes, we are liable for up to \$ 25. 00/1b. per package, with a maximum liability of \$ 100 000. 00 per shipment. But there are still several exceptions. The most common are listed within this summary guide. You can have a close look.

R: Where can I find the general cargo liabilities listed?

L: In the part of the Bill of Lading contract for shipment, which determines the scope of our liability.

R: What exactly do Prohibited Articles refer to?

L: The goods included in Prohibited Articles are: antiques, works of art, precious stones, jewelry, and currency. We do not transport Prohibited Articles. Prohibited Articles are often of high value, fragile or easily lost to theft. The risk of loss or damage is extremely high for both the customer and the shipping company.

R: What should I do when a customer requests that we transport a Prohibited Article?

L: You'd better refuse to transport this freight.

R: Usually, who may file a loss and damage claim?

L: A claim is often filed by the shipper, the consignee, or a third party who has title to the goods.

R: What documentations are needed to file a claim?

L: A claim must be presented in written form, stating the goods lost or damaged and how the amount of the claim was determined. The claim should be submitted along with supporting materials, such as a copy of the bill of lading or roadway freight bill, a copy of the inspection report, a copy of the original invoice and any other documents to certify the value of the goods.

R: Is there any time limit for filing a cargo loss and damage claim?

L: Yes, a cargo claim must be made within three months of the date of delivery.

R: Do the damaged goods have to be retained?

L: Of course, the damaged articles should be retained along with all of the packaging material until they are re-inspected by the carrier or until the claim is settled.

R: How long does it usually take for a claim to be settled?

L: Once a claim has been entertained with the proper documentation, we will try to settle it within 30 days. If some claims need investigating, it may take longer. Our company processes over 90% of claims within 30 days or less.

R: Can a claim be faxed to you?

L: Yes, our fax number for filing cargo claims is (010) 88374928.

R: If a claim is faxed, should the customer also send you a copy by mail?

L: No, if a claim is transmitted to us by fax, it is neither necessary nor desirable to have

another copy sent by mail.

R: Thank you for patiently answering all my questions.

L: You are welcome.

子项目 1 咨询有关货物索赔事项

(李湘是一家运输公司的职员。罗杰斯先生向李湘走来询问有关货物索赔事项。)

罗: 早上好! 我来咨询有关货物索赔事项。

李: 早上好! 希望我能有所帮助。

罗: 如果我们损坏或丢失了客户的货, 你们公司负有责任吗?

李: 是的。我们的责任是每包每磅 25 美元, 最高赔偿每批货十万美元, 但是有一些例外条款。常见的例外条款列在这个指南概要中, 你可以仔细看一下。

罗: 我在什么地方能找到普通货物责任条款?

李: 在运输提单合同那部分中, 里面规定了我们的责任范围。

罗: 禁止条款具体指什么?

李: 禁止条款包括下列货物: 古董、艺术品、宝石、珠宝及货币。我们不运输禁止条款所列物品。禁止条款通常价值高、易碎, 或者容易遭窃。遭受损失或损坏的风险对客户和运输公司来说都是极大的。

罗: 如果客户要求我们运输禁止条款货物, 我该怎么办呢?

李: 你最好拒绝运输这种货。

罗: 通常谁提出损失或损坏索赔?

李: 索赔通常是由船东、收货人或者对货物享有权力的第三方提出的。

罗: 提出索赔时需要什么单据呢?

李: 索赔必须以书面形式呈交, 说明损失或损坏的货物以及确定索赔金额的根据。索赔应该同时提交证明材料, 比如提单或公路运单的复印件、检验报告的复印件、原始发票的复印件以及任何其他能够证明货物价值的单据。

罗: 就货物损失或损坏索赔有时间限制吗?

李: 是的。货物索赔必须自交货之日起三个月内提出。

罗: 被损货物必须保留吗?

李: 当然。被损货物应该连同所有的包装材料一起保留直到承运人重新检查或理赔完成为止。

罗: 通常理赔需要多长时间?

李: 一旦索赔被受理, 我们将尽量在 30 天内理赔。如果有的索赔需要调查, 可能需要更长时间。我们公司在 30 天之内处理完 90% 以上的索赔。

罗: 索赔可以以传真的形式发给你们吗?

李: 可以。我们的货物索赔传真号码是 (010) 88374928。

罗: 假如通过传真要求索赔了, 还需要邮寄给你们复印件吗?

李: 不需要。如果索赔以传真形式传给我们, 无需也不要求再邮寄复印件了。

罗: 谢谢你耐心地回答我所有的问题。

李: 不客气。

Project 2 Making a complaint

H — He Xin R — Mr. Rodgers

(Mr. Rodgers is coming to Ms. He to make a complaint about goods damage.)

R: Hello, Ms. He. It's nice to see you again.

H: Hello, Mr. Rodgers. Glad to see you, too.

R: Ms. He, our cooperation has been going on very well, but today I'm afraid I have to talk with you about something that is getting to be rather a problem.

H: A problem? What is it?

R: It's about the damage caused by inferior packing. I have just received a telegram from my headquarters. It said that the goods shipped in March by SS Huanghe under Order No. 1118 have arrived in New York. But, to our great surprise, they are not in proper condition.

H: Really? I'm sorry to hear that. But would you please tell me what the matter is?

R: A number of cartons were badly damaged so that many of the blouses were water-stained and some of them were severely soiled.

H: Then how do you deal with the goods now?

R: The goods have been unloaded into the carrier's house. As they are in such terrible condition, I'm afraid we can't take delivery and I'm here to make a complaint.

子项目 2 投诉

(罗杰斯先生前来就货物损害一事向何女士投诉。)

罗: 你好,何女士,很高兴又见到了你。

何: 你好,罗杰斯先生,见到你,我也很高兴。

罗: 何女士,我们的合作一直进展的很好,但是,今天我恐怕不得不跟你谈件相当麻烦的事了。

何: 相当麻烦的事? 什么事呢?

罗: 是因包装不良引起的货物受损问题。我刚才收到我们总部的电报,电报说关于 1118 号订单项目下三月份由黄河号轮船装运的货物已运到纽约,但是,另我们吃惊的是,货物处于受损状态。

何: 真的吗? 我很遗憾听到这种事情发生。请你告诉我发生了什么问题?

罗: 大量的纸板箱严重损坏,以至于很多女式衬衫有水迹,其中一些脏的很厉害。

何: 那么你们目前是怎么处理这些货物的?

罗: 货物已卸到承运人的仓库。由于它们受损如此严重,我们恐怕不能提货,所以我来这里投诉。

Project 3 Filing a claim

- H: Is it that serious? But we have exported such kind of goods for many years. There have never been any complaints of this kind from our customers before. I couldn't believe how such a case would appear this time. Well, do you have any evidence?
- R: Here is a facsimile copy of the survey report issued by the New York Commodity Inspection Bureau, whose testimony is absolutely reliable.
- H: Well, we have no reason to deny the survey report. Though the complaint is true, there may be other factors in it. We should make it clear whether the damage was caused in transit, or during the unloading process, or by any other reasons.
- R: The result of our investigation showed that the damage was caused in transit, but it is because of inferior packing which made the package open during transportation. We have to lodge a claim with you and ask for a compensation to cover the loss of the goods concerned.

子项目 3 索赔

- 何: 这么严重吗? 可我们出口这种货物很多年了, 以前从没有客户投诉这种事。我无法相信这次会出现这种情况。嗯, 你有什么证据吗?
- 罗: 这里有纽约商品检验局出具的检验报告传真件。该商检局的证明是绝对可靠的。
- 何: 嗯, 我们没有理由否认检验报告, 即使投诉是事实, 也可能有其他因素在里面。我们必须弄清楚货物是否是在运输途中受损, 或是在卸货过程中受损, 或者由别的什么原因造成的。
- 罗: 我们的调查结果表明受损是在运输途中造成的, 但是是因为包装不良使之在运输中打开了。我们得向你方就有关货物的损失提出索赔并要求赔偿。

Project 4 Looking into the causes

- H: Because of inferior packing? That sounds strange. Goods for export are specially packed and corrugated cardboard boxes were used for your consignment. It is strong enough for long distance ocean transportation. And we had it inspected before shipment. Are you sure it wasn't caused by improper handling? Even the strongest packing can be ruined by rough handling, you know.
- R: I can assure you that rough handling was impossible when the goods were unloaded. They were definitely damaged by improper packing.
- H: But as I have told you just now, the goods were carefully packed and shipped here in excellent condition and I re-inspected them myself. There was nothing wrong with the packing before shipping according to the record.
- R: Sorry to interrupt, I think the damage was caused by careless packing because some cartons' packing was not in conformity with the contractual stipulations. According to the

contract, each of the cartons should be reinforced with double metal straps, but some of the cartons were not.

H: That sounds hard to believe it. Are you sure it is true?

R: If you don't believe, please look at the surveyor's report carefully.

H: (*After reading the report*) Oh, something suddenly occurred to me. I may guess what's gone wrong. Two consignments must be mixed up. They must have sent you the goods for the Macau buyers by mistake. I'm very sorry for that.

R: That might be. Now how can we sort it out?

H: I'd better have the orders and shipping records checked again. I'll inform you as soon as possible. If the result turns out to be as I suspect, we will agree to settle your claim.

子项目 4 调查原因

何: 因为包装不良? 这听起来很奇怪。出口货物是经过特殊包装的, 你这批货我们还使用了瓦楞纸箱, 对于长途海运来说, 它够结实了, 并且装运前我们做了检查。你肯定这不是由于不恰当搬运造成的吗? 你知道, 即使最牢固的包装也会被野蛮装卸毁掉。

罗: 我可以向你保证, 卸这些货时是不可能野蛮搬运的。损坏肯定是由不良包装造成的。

何: 正如我刚才跟你讲的, 这些货物是经过仔细包装的, 在这儿装船时完好无损, 我亲自检查过。运输前没有任何差错记录。

罗: 抱歉, 我打断你一下。我认为受损是由粗心包装造成的, 因为有些箱子的包装不符合合同规定。按照合同, 每只箱子必须用双道铁箍加固, 但是有些箱子并非如此。

何: 听起来令人难以置信, 你肯定这是事实?

罗: 如果你不相信, 你可以仔细看看检验报告。

何: (读过报告后) 哦, 我突然想起一件事。我也许可以猜到哪儿错了。一定是两批货弄混了。他们一定错把澳门买主的货发给你们了。对此我感到抱歉。我最好再仔细查查订单和装运记录, 尽快通知你。假如结果如我所推断的, 我们一定会理赔的。

Project 5 Settling the claim

H: Mr. Rodgers, there is a real mix-up. I'm so sorry for all the trouble. Have you checked how much of the contents of the damaged cartons can still be sold?

R: Oh, the majority are well protected. Only about 30% couldn't be sold. We hope you can replace those damaged goods as soon as possible and refund us the inspection fee we have paid. You know, we had counted on receiving the shipment to complete several orders. I'm sure we can count on your support to help us to overcome the present difficulty.

H: We understand your problem. We, of course, will pay for the inspection fee. But at present, it happens that the goods are out of stock. We have no replacements. Do you have any other suggestion for a settlement?

R: Then we can accept the shipment if you give us a 40% reduction in price.

H: 40%, that's too much! Let's meet half way. How about 20%. If you take this shipment at this reduction, we'll give you some extra preferential terms for your next order.

R: OK, I appreciate your quick decision, Ms. He. We accept the proposal. I'm glad we have solved the problem finally.

子项目 5 理赔

何: 罗杰斯先生, 真的是弄混了, 给你们造成这么多麻烦, 我感到抱歉。你们查过损坏的箱子中有多少货物还可以卖吗?

罗: 大部分保护得比较好, 只有大约 30% 的货无法售出。我们希望你能尽快替换那些受损货物并退还我们已支付的检查费。你知道我们原指望收到这批货来履行好几份订单的。我相信我们能指望你们的帮助来克服眼下的困难。

何: 我很理解你们的难处。我们当然会支付检查费的, 但是目前这些货恰巧脱销了。我们没有替代品。你还有其它的解决问题的建议吗?

罗: 那么, 如果你方减价 40% 的话, 我们可以接受这批货物。

何: 40%, 那太多了。我们都退让一下, 20% 怎么样? 如果你们能以这个折扣提了这批货, 对你们下次的订单, 我们会给一些额外的优惠条件。

罗: 好吧, 何女士, 我欣赏你的快速决定。我接受这个建议。很高兴, 我们最终解决了问题。

实用句子

提出投诉或索赔

1. 我恐怕不得不投诉了。
2. 如果我方由于你方不按时交货而遭受损失, 那我们就得向你方提出索赔。
3. 我们别无选择, 只能向你方提出索赔。
4. 我们很愿意接受你们的索赔要求, 降价 30%。
5. 伦敦卫生检疫官员签发的证明是可靠的。
6. 这些大米的质量不宜人类食用。
7. 我们要求你方赔偿损失是很合理的。
8. 我方希望你们就那 30 吨短重索赔一事给予理赔。
9. 你方应该尊重商检局的检查结果。
10. 显然, 你方应对多付的运费负责。

接受索赔

1. 我们希望能与你方友好地解决延迟交货一事。
2. 我方决定按总价值的 2% 赔偿你方, 但你方应承担检验费。
3. 鉴于我们双方长期的业务关系, 我方准备理赔你方提出的 100 吨短重的要求。

4. 在保留样品经过其他机构再检查和验证后,我方将受理你方的索赔。
5. 五天后你们就能收到答复了。
6. 我会将样品送回去再作检查的。
7. 我方建议以降低 50% 的价格为基准解决这件事。
8. 经过彻底调查后,我们决定受理你方索赔并按你方要求的数额赔偿。
9. 如果我方做错了什么,我们会对你方的损失进行赔偿的。
10. 如果你方接受我们的建议,我们会在今后的生意中给你们更多的折扣。

拒绝索赔

1. 你方应向保险公司索赔。
2. 检验员并未提到损失原因,也许牵涉的因素很多。
3. 我们不对运输途中产生的短缺负责,因此我们不受理你方的索赔。
4. 很抱歉,我们不能受理你们的索赔。
5. 我们不赔偿任何运输途中产生的损失。
6. 你们应该向保险公司索赔,因为损失是在装运之后发生的。
7. 抱歉,我们不能理赔。
8. 我们对此不承担任何责任。
9. 我们对这种损失不负有责任。
10. 你方应向运输公司索赔。

参考答案

Task 1 Listen to Conversation 1 and fill in the blanks.

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------|
| 1. any liability | 2. freight |
| 3. \$ 25.00/1b. | 4. \$ 100 000.00 |
| 5. several exceptions | 6. this summary guide |
| 7. the general cargo | 8. the Bill of Lading contract |
| 9. the scope of | 10. Prohibited Articles |
| 11. the goods | 12. works of art |
| 13. jewelry | 14. currency |
| 15. transport | 16. high value |
| 17. lost to theft | 18. loss or damage |
| 19. the shipping company | 20. requests that |
| 21. refuse to transport | 22. file a loss |
| 23. the consignee | 24. has title to |
| 25. are needed to | 26. in written form |
| 27. the amount of the claim | 28. be submitted |
| 29. supporting materials | 30. a copy of |

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 31. roadway freight | 32. an inspection report |
| 33. any other documents | 34. time limit |
| 35. within three months | 36. be retained |
| 37. along with | 38. packaging |
| 39. the carrier | 40. does it usually take |
| 41. the proper documentation | 42. settle it |
| 43. investigating | 44. over 90% of claims |
| 45. be faxed | 46. (010) 88374928 |
| 47. send you a copy by mail | 48. is transmitted |
| 49. sent by mail | 50. patiently answering |

Task 2 Listen to Conversation 2 and fill in the blanks.

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| 1. going on very well | 2. I'm afraid |
| 3. getting to be rather a problem | 4. by inferior packing |
| 5. a telegram | 6. headquarters |
| 7. shipped in March | 8. Order No. 1118 |
| 9. New York | 10. in proper condition |
| 11. what the matter is | 12. cartons |
| 13. the blouses | 14. severely soiled |
| 15. deal with the goods now | 16. the carrier's house |
| 17. terrible | 18. take delivery |

Task 3 Listen to the conversation again and decide whether the statements are true or false.

1. F 2. T 3. F 4. F 5. F 6. F 7. F 8. T

Task 4 Listen to Conversation 3 and fill in the blanks.

- | | |
|------------------------------|---------------------------|
| 1. that serious | 2. such kind of goods |
| 3. from our customers before | 4. would appear |
| 5. any evidence | 6. a facsimile copy |
| 7. issued by | 8. testimony |
| 9. deny the survey report | 10. other factors in it |
| 11. make it clear | 12. in transit |
| 13. the unloading | 14. our investigation |
| 15. inferior packing | 16. during transportation |
| 17. ask for a compensation | 18. concerned. |