

 实用行业英语系列

机场、空乘服务

实用英语对话及词汇手册

(修订版)

李文静 等 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn



附赠光盘中的语音文件
与本书结合使用，效果更佳

实用行业英语系列

机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册 (修订版)

李文静 等 编著



中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

《机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册》(修订版)内容有两部分:第一部分以搭乘航班的基本流程为线,分为6个基本单元、34个章节,分别介绍机场、空乘服务的常用句型和经典对话;第二部分介绍机场、空乘服务的相关专业词汇。

本书面向航空行业第一线的服务人员,适于有一定英语基础或已达初级英语水平的人员学习使用;也可供英语爱好者扩展知识面、提高英语水平之用。

图书在版编目(CIP)数据

机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册 / 李文静等编著. — 2版(修订本). — 北京:中国水利水电出版社, 2010.7

(实用行业英语系列)

ISBN 978-7-5084-7742-8

I. ①机… II. ①李… III. ①民用航空—商业服务—英语—口语—手册②民用航空—商业服务—英语—词汇—手册 IV. ①H31-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第148716号

书 名	实用行业英语系列 机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册(修订版)
作 者	李文静 等 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	贵艺图文设计中心
印 刷	北京市天竺颖华印刷厂
规 格	170mm×230mm 16开本 15.5印张 329千字
版 次	2009年6月第1版 2010年8月第2版 2010年8月第2次印刷
印 数	5001—10000册
定 价	34.80元(附光盘1张)

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

修订版 前言

《机场、空乘服务实用英语对话及词汇手册》一经推出，就因其全面、实用、合理的内容安排受到相关读者的欢迎，该书被作为机场、空乘服务人员服务的必备手册。

为了更好地让读者掌握机场、空乘服务实用英语对话，从而做到更轻松地应对各种服务场景，我们在本修订版出版之际对书中的实用英语对话部分配以专业、标准的语音录音。

希望读者认真学习本书的内容，并反复跟读实用的对话语音，从而轻松应对机场和空乘服务。

心远轩工作室

2010.7

前言 PREFACE

社会生活的信息化和经济的全球化,使英语在各个领域的重要性日益突出。作为航空行业的服务人员,接待的顾客日益多样化、全球化。英语作为一种在全球广泛使用的国际性语言,是来自不同国家和地区人民交流沟通的重要工具,也是航空行业服务人员的基本工作语言之一。

本书分为两部分:第一部分介绍机场、空乘服务的常用句型和经典对话;第二部分介绍机场、空乘服务的相关专业词汇。

第一部分以搭乘航班的基本流程为线,划分为6个基本单元,34个章节(包括票务、机场服务、登机手续、乘务、乘务播音和抵达)。每个单元包含常用句型、经典对话和知识补贴三部分,对于难点词汇和重要短语给予注释说明。

第二部分介绍了机场主要设备、机场服务、乘客与机务人员称谓等词汇,并介绍了飞行翻译的重点词汇,供航空专业人员提高之用。

本书面向航空行业第一线的服务人员,适于有一定英语基础或已达初级英语水平的服务人员学习使用,也可供英语爱好者扩展知识面、提高英语水平之用。

本书由心远轩工作室的李文静负责整理编写,参与本书资料整理编写的还有林晓珊、童剑、张晋宝、李鑫、祝大勇、林丽、林晓婷、王小青、黄卓、王克杰等。由于作者水平有限,书中错误之处在所难免,敬请广大读者批评指正。我们的联系信箱: xinyuanxuan@263.net。

心远轩工作室

2009.6

目录

CONTENTS

修订版前言

前言

Part 1 机场、空乘服务实用对话

Unit 1 票务 / 3

Topic One 购买机票 / 3

Topic Two 确认机票 / 10

Topic Three 退换机票 / 15

Topic Four 更改日期 / 19

Topic Five 候补机票 / 24

Unit 2 机场服务 / 30

Topic One 机场问路 / 30

Topic Two 机场播音 / 36

Topic Three 机场问询 / 46

Topic Four 航班延误 / 54

Topic Five 机场购物 / 61

Topic Six 机场用餐 / 70

Topic Seven 货币兑换 / 75

Unit 3 登机手续 / 80

Topic One 报关 (一) / 80

Topic Two 报关 (二) / 85

Topic Three 换登机牌 (一) / 91

Topic Four 换登机牌 (二) / 96

Topic Five 行李托运 (一) / 101

Topic Six 行李托运 (二) / 106

Topic Seven 安检(一) / 110

Topic Eight 安检(二) / 115

Topic Nine 事故处理 / 122

Unit 4 乘务 / 127

Topic One 座位 / 127

Topic Two 行李 / 134

Topic Three 餐饮 / 137

Topic Four 飞行服务(一) / 144

Topic Five 飞行服务(二) / 150

Unit 5 乘务播音 / 155

Topic One 普通播音稿 / 155

Topic Two 安全常识 / 160

Topic Three 紧急情况 / 164

Unit 6 抵达 / 171

Topic One 提取行李(一) / 171

Topic Two 提取行李(二) / 177

Topic Three 中转航班 / 185

Topic Four 提供食宿 / 190

Topic Five 机场大巴 / 195

Part 2 机场、空乘服务专业词汇

Unit 1 机场主要设备 / 203

Unit 2 机场服务词汇 / 206

Unit 3 乘务实用词汇 / 210

Unit 4 乘客与机务人员 / 217

Unit 5 航空公司简称 / 218

Unit 6 中国主要城市三字代码 / 221

Unit 7 世界主要城市机场代码 / 223

Unit 8 飞行翻译主要词汇 / 229

参考文献 / 241

Part 1

机场、空乘服务实用对话

Unit 1 票务

Topic One 购买机票

票务，通常是航空服务工作人员与千万旅客接触的第一项工作。随着对外交流的日益加深，日常工作也越来越多的需要使用英语进行服务。现在就让我们从第一项工作开始，了解和熟悉在购买机票时，经常会用到的词语和句型吧。

一、常用句型

1. What can I do for you?

您有什么需要帮忙的吗？

◇ What can I do for you? =
Can I help you? = May I
help you? 用于主动提供服务
的场所。

2. Can I help you?

我能帮您忙吗？

3. Is there anything else I can do for you?

还有什么需要帮忙的吗？

◇ anything else 其他任何事

4. Please wait a moment. I'll check.

请稍等，我查一查。

◇ wait a moment 请稍等

5. I'll check for seats. (Let me check for the availability.)

我来查看一下有没有舱位。

◇ check for sth. 查询……

6. I'm sorry. All the flights to London today are fully booked.

很抱歉，今天到伦敦的所有的航班都已经预订满了。

◇ flight /flaɪt/ n. 航班

◇ be fully booked 预订满了

7. Sorry, all the flights are already full.

抱歉，所有的航班都已经客满了。

◇ be full 满员

8. Sorry, there was no seat to Beijing. 抱歉, 到北京的航班已经客满了。	◇ there be 表示“某处有某物” 的句型
9. You will have to change planes at Beijing Capital International Airport. 您将必须在首都国际机场转机。	
10. We have only one flight a day for Frankfurt. 我们每天只有一班到法兰克福的航班。	◇ one flight a day for... 一天 一班到……的航班
11. The ticket you ask for is sold out. 您要的票已经售完。	◇ be sold out 售完, 售罄
12. The flight number is CA 4454 on November 13th. 航班号是 11 月 13 日的 CA 4454。	◇ flight number 航班号
13. There's a 10:30 (ten thirty) flight to Beijing tomorrow morning. 明天上午 10:30 有到北京的航班。	◇ tomorrow morning 明天上午 ◇ tomorrow afternoon 明天下午
14. We don't have any discount available. 我们现在没有任何折扣。	◇ have a discount 有折扣
15. I beg your pardon? 请您再说一遍好吗?	◇ pardon 本义是宽恕、原谅, 但在口语中可以相当于 excuse me 的意思, 这里是 请对方重复一遍
16. Do you want a one-way ticket or round-trip ticket? 您要单程票还是往返票?	◇ one-way ticket 单程票 ◇ round-trip ticket = return ticket 往返票
17. What date and what number of the flight do you want to book? 您想订哪一天、哪次航班的机票呢?	
18. I can give you a reservation on Flight number 017. 我可以为您预订 017 次航班的机票。	◇ give a reservation 预订
19. You are welcome. I'm happy to serve you. 不客气, 很高兴为您服务。	◇ you are welcome 不客气 ◇ serve sb. 为某人服务

二、经典对话

Dialogue One

A: Good morning, sir. What can I do for you?

早上好, 先生。有什么可以为您效劳的吗?

B: I'd like to book a ticket.

我想订一张机票。

A: Where do you want to fly?

您要飞往哪里呢?

B: Frankfurt.

法兰克福。

A: When do you want to leave?

您打算何时出发?

B: Next month, on the 15th.

下月 15 日。

A: There are three flights that day: CA 965 at 2:00, LH 721 at 10:00 and CA 931 at 14:10. Which one do you prefer?

那天有三个航班: 2:00 的 CA 965, 10:00 的 LH 721 以及 14:10 的 CA 931。您想选择哪个呢?

B: Any airline, if it's cheap.

哪家都行, 只要便宜就好。

A: OK. LH 721 is the cheapest. Is it OK for you?

好的, 汉莎航空的 LH 721 是最便宜的。可以吗?

B: Sure. May I buy the ticket now?

好的, 我需要现在购买吗?

A: Of course. Do you want a first class, business class or economy class ticket?

当然。您是要头等舱、公务舱还是经济舱呢?

B: Economy class.

经济舱。

A: One-way or return?

单程还是往返?

◇ sir 先生, 对男士的称呼

Miss 小姐, 对未婚女士的称呼

Ms 女士, 不知对方女士婚否时的称呼

◇ fly to 乘飞机去往某地

◇ cheap /tʃi:p/ adj. 便宜的, 不值钱的; 反义词为 dear, expensive 昂贵的

◇ Is it OK for you? (用于询问对方意见) 您看这样行吗?

◇ first class 头等舱

◇ business class 公务舱

◇ economy class 经济舱

B: One-way. What is the airfare?

单程。票价是多少?

A: 4,320 Yuan excluding airport construction fee, the additional fee of fuel and taxes.

不包括机场建设费、燃油附加费以及税金, 票价是4320元。

B: How much in total?

那么总价是多少呢?

A: The airport construction fee is 50 Yuan, and the additional fee of fuel is 80 Yuan. Besides, the taxes are 720 Yuan. The total is 5,170 Yuan.

机场建设费是50元, 燃油附加费是80元, 税金是720元。总价是5170元。

B: Can I pay by credit card?

我能用信用卡支付吗?

A: Sure. Please tell me your name and passport number.

当然, 请告诉我您的姓名以及护照号。

B: Here are my credit card and passport.

这是我的信用卡以及护照。

◇ airfare /'eəfeə/ n. 机票价格

◇ airport construction fee 机场建设费

◇ the additional fee of fuel 燃油附加费

◇ total /'təʊtl/ n. 总额

◇ credit card 信用卡

◇ passport 护照

Dialogue Two

A: Hello. May I help you?

你好。有什么可以为您效劳的吗?

B: Yes, please. I'd like to buy a ticket to Jakarta.

我想订一张去雅加达的机票。

A: When do you want to leave?

您打算什么时候出发呢?

B: Tomorrow.

明天。

A: Wait for a moment. I'll check the availability. Sorry, there are no seats left.

请稍等, 我查一下订座情况。不好意思, 所有的航班都已经客满了。

◇ would like to do sth. 想做某事

◇ wait for a moment = wait for a minute 请稍等

◇ check the availability 查询订座情况

◇ availability 有效性, 实用性

- B: That's too bad. How about the day after tomorrow?
那真是太糟了。那么后天有吗?
- A: There is no direct flight to Jakarta. The only flight is SQ 803, which will stop at Singapore. Is that OK?
没有直达雅加达的了。唯一的航班是新加坡航空公司的 SQ 803 号,它会在新加坡中转。可以吗?
- B: When does it depart?
什么时候起飞?
- A: 8:45 a. m. At Beijing Time.
北京时间上午 8:45。
- B: I don't think it is OK. Which is the earliest direct flight available?
我觉得不太好。那么最早的直达航班是哪一个呢?
- A: Let me check. CA 944 of next Monday is the earliest one. Is it OK?
我查一下。下周一的 CA 944 是最早的了。可以吗?
- B: Sure. When is the departure time?
当然,什么时候起飞呢?
- A: It departs at 16:00 and arrives at 0:30 next day at Beijing Time.
北京时间 16:00 起飞,第二天的凌晨 0:30 到达。
- B: OK. Make me two reservations on that flight, please.
好的。帮我订两张这个航班的机票。
- A: Do you want a first class, business class or economy class ticket?
当然。您是要头等舱、公务舱还是经济舱呢?
- B: First class.
头等舱。
- A: One-way or return?
单程还是往返?
- B: One-way. What is the airfare? Do you have any discount?
单程。票价是多少?你们有折扣吗?
- ◇ How about...? 用于询问意见
同义的句型有 What about...?
如,How about you? = What about you? 你呢?
- ◇ Beijing Time 北京时间
- ◇ be available 可行的,有效的
- ◇ arrive at 后面加时间,表示到达时间;后面加地点,表示到达地点。如, arrive at the airport at 8:00 am. Beijing Time 北京时间上午 8 点整到达机场

A: Sorry. We haven't any discount available right now, as it is high season. The ticket is 2,140 Yuan. The airport construction fee is 50 Yuan, and the additional fee of fuel is 80 Yuan. Besides, the taxes are 540 Yuan. The total is 2,810 Yuan for one ticket. It means 5,620 for two. How would you like to pay it, by cash or by credit card?

不好意思,由于现在是旺季,我们没有任何折扣。机票是2140元,机场建设费是50元,燃油附加费是80元。另外,税金是540元。一张票的总价是2810元,两张是5620元。您以什么方式支付呢,现金还是信用卡呢?

B: By cash. Here it is.

现金。给你。

A: Can I see your passport, please?

我能看看您的护照吗?

B: Here it is.

给你。

A: Well, there are your tickets and passport. And here is our change.

好的,这是您的机票、护照以及找零。

B: Thank you.

谢谢。

A: You are welcome.

不客气。

◇ high season 旺季

low season 淡季

◇ by cash 用现金支付

◇ change /tʃeɪndʒ/ n. 找回的

零钱 v. 改变

Dialogue Three

A: Is that Air China Booking Office?

请问是国航订票处吗?

B: Yes, sir. May I help you?

是的,先生。有什么可以为您效劳的吗?

A: I'd like to book a return ticket from Beijing to London any time in early September.

我想订一张9月初从北京到伦敦的返程机票。

◇ Air China 中国国际航空公司

◇ booking office 订票处

◇ book a return ticket 订一张
返程机票

◇ early September 9月初

B: Any special requirements, sir?

您有什么特殊要求吗, 先生?

A: Yes, I'd like a nonstop flight.

是的, 我想要一个直达航班。

B: OK. Sir, just a moment. Flight CA 516 leaves Beijing at 16:34 on 6th September. Is it OK?

好的, 先生, 请稍等。CA 516 9月16日16:34从北京起飞。可以吗?

A: That's great.

好的。

B: Please reconfirm your reservation no later than 72 hours.

请务必在72小时之内确认您的航班预订。

A: Thank you for reminding me. By the way, I am a vegetarian.

谢谢你提醒我。对了, 我是个素食主义者。

B: OK, Sir. I will add this to the ticket information.

好的, 先生。我会在机票信息中特别注明的。

A: Thank you very much.

非常感谢。

B: My pleasure, sir. I hope you have a pleasant trip.

不客气。预祝您旅途愉快。

◇ special /'speʃəl/ *adj.* 特别的, 特殊的

◇ requirement /ri'kwaɪəmənt/ *n.* 要求

◇ nonstop flight = direct flight
直达航班

◇ reservation /rezə'veɪʃən/ *n.*
预约, 预订

◇ no later than 不晚于

◇ Thank you for doing sth. 因为某事感谢你

◇ remind /ri'maɪnd/ *v.* 提醒

◇ by the way 顺便说一句

◇ vegetarian /vedʒɪ'teəriən/ *n.*
素食主义者

◇ add... to... 把……加入……

◇ My pleasure. 不客气。

◇ I hope you have a pleasant trip. 祝您旅途愉快。

三、知识补贴

国际机票的税金:

税金是随机票价格变动的。具体的算法是根据当日汇率以及当地城市是否设有过境税而定。购买国际机票的旅客经常会问, 为什么买机票还要交税, 是机场建设税吗? 当然不是。购买国际机票时出现的税, 是航空公司代当地政府收的税。国际机票的税大致分为三种: 离境税、过境税、入

境税。个别国家还有其他名目的税。例如美国，除了有上述税以外，还有海关使用税、机场税、动植物免疫检查费等。当然有些国家是不收税的，像中国、菲律宾等国家是不收税的。所以，如果是从中国去日本，单程没有税，但是往返则有税；或者从日本出发回中国的单程机票是有税的，那是因为中国没有出境税，日本没有入境税，但日本有离境税。税一般根据购买机票时的汇率发生变化，这就是为什么上次购买机票和这次购买机票航程一样、税却不同的原因。当然相差的数额并不大。在一些国家，有的城市有税，有的城市没有税，例如日本的东京、大阪有离境税，而札幌则没有税。

Topic Two 确认机票

对于乘坐国际航班的旅客来说，购买完机票之后最重要的是需要确认机票，否则就会像我们对话里的那位粗心的先生那样，坐不到自己的那个航班哟。现在我们一起来看看有哪些常用句型、经典对话吧。

一、常用句型

1. What's your name and flight number?

请说您的姓名与航班号？

2. I still can't find your name on the reservation list.

我仍然无法在预订单中找到您的名字。

◇ on the list 在单上

◇ reservation list 预订单

3. Your ticket is not confirmed in the computer.

您的机票在电脑里没有确认。

◇ confirm 确认

4. What is your nationality?

请问您的国籍？

◇ nationality 国籍

5. Tell me the flight number, please.

请告诉我航班号。

◇ tell me sth. 告诉我某事