



Practical Cabin English

民航乘务英语
实用会话

(修订本)

◆ 范建一 编著

中国民航出版社

Practical Cabin English
民航乘务英语实用会话

(修订本)

范建一 编著

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航乘务英语实用会话/范建一编著. —2版 (修订本). —北京: 中国民航出版社, 2004.4
ISBN 7-80110-553-2

- I. 民…
- II. 范…
- III. 民用航空-乘务人员-英语-口语
- IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 014332 号

民航乘务英语实用会话

(修订本)

范建一 编著

出版	中国民航出版社
社址	北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
发行	中国民航出版社 新华书店经销
电话	(010) 64290477
印刷	北京师范大学印刷厂
开本	850×1168 1/32
印张	6.875
字数	150 千字
版次	1996 年 12 月第 1 版 2004 年 4 月第 2 版 2005 年 8 月第 5 次印刷

书号	ISBN 7-80110-553-2/V·198
定价	18.00 元

(如有印装错误, 本社负责调换)

前 言

机上服务是展示航空公司形象的“橱窗”。要提高机上服务水平关键在于要有一支高素质的乘务员队伍。而英语会话能力则是乘务员最基本的素质之一。因此，乘务员的英语培训历来备受重视。

然而，图书市场上正式出版的乘务英语教材奇缺，这给乘务英语的教与学带来了很大的困难。编者近年来一直参与乘务员的英语培训工作，在找不到教材的情况下，自编教学讲义进行教学。通过多次教学实践，自编讲义经反复修改，不断充实和完善，在教学上取得了良好的效果。于是，编者萌发了将其编写成册的想法。在中国民航出版社的大力支持下，经过近一年的努力，终于完成了本书的编写工作。

本书由四个部分组成：（一）客舱英语会话。包括 19 个情景的 25 组乘客与乘务员之间的对话。对话内容涉及乘务员进行客舱服务的全过程。（二）乘务英语 200 句。这是从乘务员角度精选出用于机上服务的有代表性的句子。其中包括许多对于同一意念的不同表达方式。目的旨在便于乘务员在短期内集中学习和掌握。（三）乘务功能英语。共包括 42 项语言功能。以语言功能为纲来选择和组织语言材料能直接适应学习者表达思想的实际需要。其目的在于使乘务员的口语表达准确、自然、得体。（四）乘务英语分类词汇及短语。将乘务员常用的词汇及短语分类编排可使读者能根据自己的意念在众多的语言材料中便利地查找到所需英语词汇，也可作系统学习或复习之用。

在编写过程中，编者力图体现实用、简洁、易学、易记及便于查阅的特点。

本书既可作培训新招乘务员的英语会话教材，也可作在岗乘务员自学教材。

为了节省篇幅，突出简洁、实用的特点，本书没有语法讲解。编者认为目前乘务员都具有高中以上的文化程度，已掌握英语基本语法，加之本书采用了英汉对照的编排方式，相信在对本书的理解和学习上不会有太大的困难。

在编写本书的过程中编者参考了国内外许多有关口语的书籍，由于涉及书目多，恕不一一注明。谨向有关作者表示谢忱。

在编写本书过程中，编者得到了所在单位领导的大力支持。初稿完成后，原人民教育出版社英语编辑室主任、编审唐钧同志审阅了全稿。中国民航管理干部学院英语系副教授杨德业先生，英国 Rolls-Royce 公司驻南航深圳公司服务代表 Adrian Burkinshaw 先生等对本书提出了十分宝贵的修改意见。前中国常驻国际民航组织代表处副代表兼航委会委员、副译审张怀兴同志最终审校。在此，编者谨向以上各位及所有关心本书编写工作的同志表示诚挚的感谢。

限于编者水平，本书错漏之处在所难免，恳请读者批评指正。

范建一

1996年9月于深圳

再版说明

《民航乘务英语实用会话》1996年出第一版，至今已有8年。该书以其简洁、实用和易掌握的特点被各大航空公司乘务员培训机构和各大院校的空乘专业采用。8年来，我国的航空市场已经有了很大的变化，中国三大航空集团的重组，我国正式加入WTO，在市场竞争的大环境下各个航空公司都把提高经济效益放在首位。经济效益则来自于服务水平的提高，因此作为服务工具的乘务英语越来越受到重视，如何迅速提高乘务人员的英语水平成为一项十分重要的工作。这是本书依然拥有广大读者的原因。

如今，中国民航出版社根据当前民航乘务英语工作的要求，与时俱进，决定再版本书，删除、修正某些过时的说法，增加新的内容并改变版式和封面。对此，本书的编著者表示由衷的感谢。

本书以提高乘务人员口语交际能力为宗旨，根据乘务人员在工作中的实际需要，将乘务口语中较为零散的交际用语归纳、整合成具有系统性、包容性并适合教学、训练与测试的培训教材或自学教材。从本人对该书使用情况的了解来看，有的培训中心将该书作为刚入行的新乘务员的岗前培训教材，有的作为乘务人员英语复训的教材，有的作为乘务人员书面及口语测试的参考材料。

新出版的《民航乘务英语实用会话》在内容上有所增加，如货币中的欧元、港元、澳元等，疾病名称中的艾滋病、非典、甚至禽流感，中国各主要城市的三字代码，并对于原版中的某些不当之处进行了修改。

《民航乘务英语实用会话》出版后，承蒙读者关心和支持，不

少读者来信指出不足，这里，谨表衷心感谢。今后，希望广大读者对修订本继续提出宝贵意见，以使之不断完善。

范建一

2004年3月于深圳

目 录

客舱英语会话

迎接旅客和安排座位·····	(1)
Dialogue 1 ·····	(1)
Dialogue 2 ·····	(3)
Dialogue 3 ·····	(6)
行李放置·····	(8)
Dialogue 4 ·····	(8)
延误 ·····	(11)
Dialogue 5 ·····	(11)
关于飞行 ·····	(13)
Dialogue 6 ·····	(13)
饮料供应 ·····	(16)
Dialogue 7 ·····	(16)
Dialogue 8 ·····	(18)
道歉 ·····	(22)
Dialogue 9 ·····	(22)
正餐供应 ·····	(25)
Dialogue 10 ·····	(25)
Dialogue 11 ·····	(29)
为患病乘客服务 ·····	(34)
Dialogue 12 ·····	(34)
Dialogue 13 ·····	(37)
帮助乘客寻找失物 ·····	(39)

Dialogue 14	(39)
简要介绍北京	(42)
Dialogue 15	(42)
机内消遣	(45)
Dialogue 16	(45)
销售免税商品	(48)
Dialogue 17	(48)
Dialogue 18	(51)
备降	(53)
Dialogue 19	(53)
转机	(57)
Dialogue 20	(57)
从深圳到香港	(58)
Dialogue 21	(58)
填写入境表格	(60)
Dialogue 22	(60)
去市中心	(63)
Dialogue 23	(63)
发纪念品及道别	(65)
Dialogue 24	(65)
补给	(68)
Dialogue 25	(68)

乘务英语 200 句

迎接乘客和安排座位	(71)
行李安排	(75)
延误原因	(77)
起飞前	(79)
起飞后和飞行途中	(81)

饮食服务	(84)
特殊服务	(93)
为患病旅客服务	(95)
失物	(96)
解决语言问题	(97)
飞机落地前	(98)
飞机落地后	(102)
转机	(106)
紧急情况	(107)

乘务功能英语

开始对话	(110)
提供帮助	(111)
请求允许	(112)
请求帮助	(114)
要别人做某事	(116)
询问某人的需求	(118)
问方向	(120)
询问信息	(121)
给人提供信息	(122)
表达义务	(123)
询问别人是否赞同	(124)
由他人定夺	(126)
表示能力	(126)
表示没能力	(127)
提出建议	(128)
询问可能性	(130)
把您的意思传达给别人	(132)
作指示说明	(133)

插话	(134)
回到原话题	(135)
引出话题	(135)
询问是否满意	(136)
征询意见	(137)
询问某人对某事是否肯定	(139)
表示关切	(141)
表示安慰	(141)
表示宽慰	(142)
表示惊奇	(143)
对某事作解释	(144)
表达不满	(145)
要求对某事作解释	(146)
核查某人是否理解你的意思	(148)
核查你是否明白别人的意思	(149)
请求重复	(150)
让别人知道你正听着	(151)
迟疑	(152)
概括	(153)
警告和禁止	(153)
推测	(154)
感谢	(155)
道歉	(156)
告别	(158)

常用乘务英语分类词汇及短语

机场主要设施	(159)
机场车辆	(162)
行李	(163)

海关·····	(164)
飞机与飞机部件·····	(165)
机上设备·····	(168)
机上用品·····	(170)
乘客与飞机工作人员·····	(171)
机票、航班及航线·····	(172)
时间·····	(174)
餐具和厨房用品·····	(174)
调味品·····	(176)
烹调·····	(177)
饮料·····	(180)
水果及糖果·····	(182)
蔬菜·····	(184)
肉蛋类·····	(185)
海鲜·····	(187)
主食·····	(188)
天气·····	(189)
疾病与药物·····	(191)

附录

世界主要航空公司及其代码·····	(196)
中国各大城市及其三字代码·····	(199)
世界主要城市及其代码·····	(200)
世界主要国家、地区及货币名称·····	(204)

CONVERSATIONS IN THE CABIN

客舱英语会话

Passenger Reception and Seat Arrangement

迎接旅客和安排座位

Dialogue 1:

(One stewardess stands at the front cabin door to welcome the passengers aboard. Others show the passengers to their seats and arrange their baggage.)

S:stewardess P:passenger

S: Good morning,sir. Welcome aboard!

P1: Good morning! Could you direct me to my seat?

S: Sure. Your boarding pass,please?

P1: Yes. Here it is.

S: It's 16A. Well,it's in the middle of the cabin,the window seat. This way,please. I'll show you your seat.

(They find that the seat has been occupied by a woman.)

P1: (To the stewardess)you did say a window seat?

S: Yes. Row 16 seat A. I'm afraid the woman might be in the wrong seat. Please wait a minute here.

P1: OK.

S: (To the woman)Excuse me,ma'am. May I see your boarding pass?

P2(The woman):Here you are.

S: I'm afraid you're sitting in the wrong seat. This is 16A, but your seat number is 6A, in the front of the cabin. The numbers are shown along the edge of the overhead compartment.

P2: Oh,I'm sorry. I'll move, then.

S: That's all right. May I help you with your bags?

P2: No,I can do it myself. Thank you just the same.

S: (To the man standing aside)That's all right now, sir.

P1: What a relief! Thank you very much.

S: You are welcome.

对话 1:

(一位女乘务员站在机舱门口欢迎乘客登机。其他乘务员引导乘客就座并安排他们的行李。)

S:乘务员 P:乘客

乘务员: 早上好,先生,欢迎乘坐本次航班!

乘客 1: 早上好! 您能指一下我的座位在哪里吗?

乘务员: 好,请出示您的登机牌。

乘客 1: 给您。

乘务员: 是 16A。在中舱靠窗座位,请往这边走,我带您去。

(他们发现那个座位上已坐着一位妇女。)

乘客 1: (对乘务员说)您刚才说是靠窗座位?

客舱英语会话

乘务员：是的。16排A座。恐怕那位妇女坐错座位了。请在这里稍候片刻。

乘客1：行。

乘务员：（对那位妇女说）对不起，女士。我可以看看您的登机牌吗？

乘客2（那位妇女）：给您。

乘务员：恐怕您坐错座位了。这是16A，而您的座位号是6A，在前舱；座位号就标在行李架边上。

乘客2：哦。对不起，我让位。

乘务员：没关系，要我帮您拿行李吗？

乘客2：不，我自己能拿，谢谢您。

乘务员：（对站在一边的男士说）现在好了，先生。

乘客1：总算搞清楚了！非常感谢您。

乘务员：不用谢。

Dialogue 2:

(A woman with a baby comes up to a stewardess.)

W: woman

S: good afternoon, ma'am. What can I do for you?

W: Where can I find my seat, please?

S: What's your seat number, ma'am?

W: It's 22F.

S: That'll be six rows up on the right, the window seat. Come with me, please. Can I help you with your bag?

W: Thank you very much.

S: You're welcome.

...Here we are!

(The woman with her baby settles into her seat.)

This is the call button. If you need us for anything, please push it.

W: Thank you. I will.

S: This one is the seat-recliner button. If you push it, the seat of your chair slides out and the back reclines, so you can relax and be comfortable. But for take-off and landing, the seat must be in an upright position. Now you can try it...

W: Ah! It's really comfortable. Thank you very much. Oh! Would you please help me adjust the air flow? It's blowing right on my head. I feel a bit cold.

S: Yes. You just turn the knob here above you in whichever direction you like, or you can also shut it off by turning it tightly to the right.

W: I see. Let me try. It's all right now.

S: This is your seat belt. Just to be on the safe side, you should keep your seat belt fastened when the plane takes off or lands. It's very easy to use it. Slip the belt into the buckle and pull tight, that's all.

W: There, how's this?

S: Good. One more thing. Could you hold your baby outside the seat belt? That'll be comfortable for your baby.

W: It's a good idea. Thank you very much for all your help.

S: You're welcome.

对话 2:

(一位带小孩的妇女向一位乘务员走过来。)

乘务员: 您好,太太。我能为您做些什么吗?

妇女: 我的座位在哪里?

乘务员: 您的座位号是多少,太太?

妇女: 22F。

乘务员: 往前去六排左边靠窗座位。请随我来!要我帮您拿行李吗?

妇女: 太谢谢您了。

乘务员: 不用谢。

……到了。

(妇女带着孩子入座。)

这是呼叫钮。如果您需要我们做什么,只需按一下。

妇女: 谢谢,我会的。

乘务员: 这是座位倾斜按钮。您按一下,座位就会向外移,同位座位的靠背向后倾斜,这样您就可以放松而又舒适。但在飞机起飞和着陆期间,座位必须处在垂直的位置。现在您可以试试……

妇女: 啊!真舒服,谢谢您了。噢,对了,您能帮我调一下空调吗?凉风正吹在我头上,我感到有点冷。

乘务员: 好,您可以向任何方向转动您上方这个把手,如想关上,只需向右拧紧。

妇女: 我明白了。让我试试,现在行了。

乘务员: 这是您的安全带。为了安全起见,在飞机起飞或降落时,您应该坐在座位上系好安全带。使用起来很容易。把带子穿进带扣,然后抽紧,就这样。