

DALIAN SERVICE ENGLISH



大连市窗口行业服务英语普及教材



民航服务 英语

*Practical English for
Civil Aviation Service*

朱传枝 葛玲芬 主编

大连出版社
DALIAN PUBLISHING HOUSE

大连市窗口行业服务英语普及教材

民航服务英语

主 编 朱传枝 葛玲芬

副主编 杨 芳 傅 琼

编 委 宁传锋 韩亚元

马喜文 吕春媚

王 琳

策 划 李尚华 姜吉凤

翟云峰



大连出版社

©朱传枝 葛玲芬 2005

图书在版编目(CIP)数据

民航服务英语/朱传枝,葛玲芬主编. —大连:
大连出版社,2005.3
ISBN 7-80684-296-9

I. 民… II. ①朱… ②葛… III. 民用航空—英语
—口语—教材 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 020734 号

责任编辑:李 岩 范兴旺
责任校对:刘春艳

出版发行者:大连出版社
地址:大连市西岗区长白街 10 号
邮编:116011
电话:0411-83620941 83621147
传真:0411-83620391
<http://www.dl-press.com>
e-mail:cbs@dl.gov.cn

印 刷 者:大连印刷三厂
经 销 者:各地新华书店

幅面尺寸:105mm×174mm
印 张:6.75
字 数:108 千字
附 件:附光盘一张

出版时间:2005 年 3 月第 1 版
印刷时间:2005 年 3 月第 1 次印刷
印 数:1—3 000 册
定 价:17.00 元

序 言

为了营造对外开放与交流的良好语言环境,开发外语人才,提升市民整体外语素质,以适应振兴老工业基地、建设东北亚重要国际航运中心的需要,大连市建设学习型城市领导小组制定下发了《大连市民学外语五年规划》《大连市民学外语五年规划实施意见》和《大连市涉外窗口行业强化外语学习培训的实施方案》,市委专门召开会议进行了动员部署,在全市掀起全民学外语的热潮。

涉外窗口行业是开展全民学外语活动的重点行业。为了给这些行业的职工创造便利的学习、培训与考试的条件,我们组织编写了大连市窗口行业服务英语普及教材:《民航服务英语》《铁路服务英语》《港口航运服务英语》《公交车服务英语》《出租车服务英语》《宾馆饭店服务英语》《商业服务英语》《景区景点服务英语》《银行服务英语》《电信服务英语》和相配套的录音光盘或磁带。在编写方法上,采取先由各窗口行业提供日常对外服务用语,然后按教材的体例规范进行编写,完成初稿后,再召集有关窗口行业人员认真研讨修改,最后定稿,力求使每套教材在保证系统性的基础上,具有实用性和针对

性。

这套普及教材,主要以涉外窗口行业服务人员为学习对象,使其掌握本行业对外服务日常英语,能听懂及口头表达与外宾交流所需要的基本语言。本套教材以内容贴近实际、贴近大连为指导思想,以英语表达纯正、实用、易学为原则,围绕常见的工作场景,分多个单元编写,具有较鲜明的行业和大连地方特色。在内容编排上,以基本单句为基础,以情景对话为核心,以生词与短语、注释和句型替换练习为辅助手段,采用英汉对照方式,对基本词汇用国际音标注音,便于读者学习和掌握。情景对话中包含了基本句,同时概述基本句的应用范围,有利于初学者和具有一定英语基础的服务人员提高英语应用水平。

在编写这套系列教材的过程中,得到了多位中外英语专家、教授和各涉外窗口单位的大力帮助。在此,我们表示衷心的感谢。由于时间仓促,可能有纰漏和不足之处,恳请广大读者指正。

大连市建设学习型城市领导小组办公室

2005年3月

目录

■ Unit 1	Information Service (I)	
第 1 单元	问讯服务(1)	1
■ Unit 2	Information Service (II)	
第 2 单元	问讯服务(2)	9
■ Unit 3	Buying Tickets(I)	
第 3 单元	购买机票(1)	19
■ Unit 4	Buying Tickets (II)	
第 4 单元	购买机票 (2)	29
■ Unit 5	At the Waiting Hall (I)	
第 5 单元	在候机大厅(1)	39
■ Unit 6	At the Waiting Hall (II)	
第 6 单元	在候机大厅 (2)	47
■ Unit 7	At the Duty-Free Shop (I)	
第 7 单元	在免税店(1)	55
■ Unit 8	At the Duty-Free Shop (II)	
第 8 单元	在免税店 (2)	65
■ Unit 9	At the Restaurant	
第 9 单元	在餐厅	75
■ Unit 10	Check-in Procedures	
第 10 单元	办理登机手续	85
■ Unit 11	Checking in Baggage	
第 11 单元	托运行李	93

■ Unit 12	Security Check (I)	
第 12 单元	安全检查(1)	103
■ Unit 13	Security Check (II)	
第 13 单元	安全检查(2)	111
■ Unit 14	Security Check (III)	
第 14 单元	安全检查(3)	121
■ Unit 15	Boarding Service	
第 15 单元	登机服务	131
■ Unit 16	Serving Customers on the Plane	
第 16 单元	空中服务	139
■ Unit 17	Arriving Passenger Service	
第 17 单元	到达服务	149
■ Unit 18	Baggage Claim(I)	
第 18 单元	提取行李(1)	155
■ Unit 19	Baggage Claim (II)	
第 19 单元	提取行李(2)	163
■ Unit 20	Cargo Service (I)	
第 20 单元	货运服务(1)	173
■ Unit 21	Cargo Service (II)	
第 21 单元	货运服务(2)	183
■ Appendix		
附录		193

Unit 1

Information Service (I)

第 1 单元 问讯服务(1)

Unit 1

第 1 单元

Information Service (I)

问讯服务(1)

Basic Sentences

基本句型



1. What's your flight number?
您的航班号是多少?
2. I will check the exact schedule for you.
我查一查航班时刻表。
3. Flight CZ 6524 departs at 9:45.
CZ 6524 航班预计 9 点 45 分起飞。
4. The flight has been canceled.
航班已经取消了。
5. I am happy to serve you again.
很高兴再次为您服务。
6. It will be delayed for 3 hours.
这个航班大约延误三个小时。
7. Please listen to the latest announcement about your flight.
请收听有关航班的最新通告。

■ Dialogs
实用会话



Dialog A

A: Hello. This is the Information Desk. Can I help you?

B: Yes, I'd like to get the departure time of my flight.

A: **What's your flight number?**

B: Flight CZ 6524.

A: **I will check the exact schedule for you.**

B: Thank you very much.

A: **Flight CZ 6524 departs at 9:45.**

B: OK, I see. Is the Flight CA 983 delayed?

A: I am sorry to tell you **the flight has been canceled.**

B: Thanks.

A: You are welcome. **I am happy to serve you again.**

甲:您好。这是机场问讯处。请问有什么事情吗?

乙:是的。我想查一下飞机起飞时间。

甲:您的航班号是多少?

乙:CZ 6524 航班。

甲:我查一查航班时刻表。

乙:非常感谢。

甲:CZ 6524 航班预计 9 点 45 分起飞。

乙:哦,是这样。那请问 CA 983 晚点了吗?

甲:很抱歉,这次航班已经取消了。

乙:那谢谢你了。

甲:不客气。很高兴再次为您服务。

Dialog B

A: Excuse me, miss?

B: What can I do for you?

A: Can you tell me the arrival time of the Flight MU 5605 from Shanghai?

B: Please wait a moment. I am sorry there is no exact arrival time yet. It has been delayed.

A: How long will the delay be?

B: **It will be delayed for 3 hours.**

A: How can I know the exact arrival time?

B: **Please listen to the latest announcement about your flight.**

甲:小姐,打扰一下。

乙:请问您有什么事?

甲:我想知道从上海飞来的 MU 5605 航班的到达时间。

乙:请稍等。对不起,这个航班还没有准确的到达时间。航班延误了。

甲:要延误多久呢?

乙:这个航班大约延误三个小时。

甲:我怎样才能知道准确的到达时间?

乙:请收听有关航班的最新通告。

■ New Words & Expressions

生词与短语



schedule / 'skedʒul / n. 时刻表, 时间表

flight / flait / n. 班机, 航班

delay / di'lei / v. 使延期, 使推迟

depart / di'pɑ:t / v. 起程, 离开

announcement / ə'naʊnsmənt / n. 通告

cancel / 'kænsəl / v. 取消

serve / sɑ:v / v. 为……服务, 接待

information / ,infə'meɪʃən / n. 消息

departure / di'pɑ:tʃə / n. 离开

exact / ig'zækt / adj. 精确的, 正确的

arrival / ə'raɪvəl / n. 到达, 抵达

information desk 问讯处

departure time 离港时间, 起飞时间

flight number 航班号

arrival time 到达时间

■ Notes

注 释



1. This is the Information Desk.

这是机场问讯处。

作为服务用语,首先应介绍所在服务单位的名称,通常使用“This is ...”句型。例如:

Hello. This is Dalian Airport Ticket Office.

您好,这里是大连机场售票处。

Hello. This is Dalian Railway Station.

您好,这里是大连火车站。

2. I'd like to get the departure time of my flight.

我想查一下飞机起飞时间。

动词 get 在这里可以意译为“查询”或“了解”,在不同的语境中,get 一词的解释可以根据上下文而定。例如:

I plan to get a new car next year.

我明年打算买辆新车。

I don't get much time for reading.

我没有多少时间看书。

I started to get angry with him.

我开始生他的气了。

3. Can you tell me the arrival time of the Flight MU 5605 from Shanghai?

我想知道从上海飞来的 MU 5605 航班的到达时间。

Can you tell me 是个非常有用的询问用语,后面既可以接名词或名词词组,也可以接宾语从句。例如:

Can you tell me the address of your new house?

能告诉我你新房的地址吗?

Can you tell me the way to the nearest post office?

能告诉我最近的邮局怎么走吗?

Can you tell me how to use the machine?

能告诉我如何使用这台机器吗?

Can you tell me when we will meet tomorrow?

能告诉我明天我们什么时候见面吗?

4. Please wait a moment.

请稍等。

这句话是服务用语中表达“请客人稍等片刻”的意思。类似的说法还有:

Just a moment, please.

Wait for a while, please.

Wait a little while, please.

5. I am sorry there is no exact arrival time yet.

对不起,这个航班还没有准确的到达时间。

yet 意思为“还未,仍未”,一般用于否定句中。例如:

He hasn't finished his work yet.

他还没有干完活。

It's 10:00 p. m. now. She has not come back yet.

已经晚上十点了,她还没有回来。

■ Substitution Drills

换一换 说一说



1. I will check the exact schedule for you. 我查一查
航班时刻表。
the bill 账单
the name list 名单
the number 数目
2. What's your flight number? 您的航班号是多少?
telephone 电话
car 车
ID 身份证
3. The flight has been canceled. 航班已经取消了。
The appointment 预约
The sports meeting 运动会
The conference 会议
4. I am happy to serve you again. 很高兴再次为您服务。
meet you here 在这里遇见您
hear from you so soon 这么快就收到您的来信
show you around 带您到处逛逛

Unit 2

Information Service (II)

第 2 单元 问讯服务(2)

问讯服务(2)

Basic Sentences

基本句型



1. The delay is due to heavy snow.
(飞机)因为大雪而延误。
2. We are waiting for the weather to improve.
我们在等待天气转好。
3. I am sorry to tell you that your flight has been delayed because of mechanical problems.
非常抱歉地通知您,因为机械故障,您乘坐的航班已被延误了。
4. We'll be responsible for your meals and accommodation.
您的食宿将由我们负责。
5. You will be informed around 7 o'clock this evening.
今天晚上七点左右,我们会通知您的。
6. Thank you for your understanding and cooperation.