



商务英语书系

BUSINESS ENGLISH SERIES

# 电话、传真与缩略语

TELEPHONE, FAX AND ABBREVIATION

陈良旋◎编著

河南人民出版社

商务印书馆出版

ISBN 7-100-04911-1

# 电话、传真与缩略语

TELEPHONE, FAX AND ABBREVIATIONS

商务印书馆

商务印书馆

# 电话、传真与缩略语

TELEPHONE, FAX AND ABBREVIATION

陈良旋◎编著

河南人民出版社

**图书在版编目(CIP)数据**

电话、传真与缩略语/陈良旋编著. - 郑州:河南  
人民出版社, 2004. 1 - 2 版.  
(商务英语书系)  
ISBN 7 - 215 - 01156 - 9

I. 电… II. 陈… III. 国际贸易 - 英语  
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 068272 号

---

河南人民出版社出版发行

(地址:郑州市经五路 66 号 邮政编码:450002 电话:5723341)

新华书店经销 郑州文华印务有限公司印刷

开本 850 毫米×1168 毫米 1/32 印张 6.75

字数 140 千字 印数 1 - 4 000 册

2004 年 1 月第 2 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

---

定价:11.00 元

## 内 容 提 要

本书所涉及的是当代的一些最重要的通讯手段——电话、传真、手机信息交换——所用的英语,叙述它们各自的特点和使用形式,及其在当今通讯手段中广泛使用的英语缩略语。随着科技的迅猛发展,以缩略语为基础的电报电传已日渐少用,但它们大量使用的单词缩略形式和语句简化形式仍被现代人,尤其是商界人士和涉外业务人员,在传真、电子邮件、广告业务、公共揭示、日常生活,以及手机等的信息交换上广为使用,成为他们提高办事效率、压缩篇幅、节省费用的有力手段。本书不仅在如何简化表达、缩略词句上提供详细规则,还为广大读者提供大量的使用实例,并附有译文。

本书特点:叙述简明通俗,实例语言规范准确,文体得当,实用易学。

# 序

改革开放以来,我国人民与世界各国人民的友好往来日益频繁,对外经济贸易、科技文化交流、出国求学深造、旅行游览服务、接待来访观光乃至各行各业各门各类的涉外工作空前活跃,中国加入世界贸易组织(WTO)以后,这类国际交往更是成倍增长,国家需要更大量懂得国际经济和国际贸易的人才,对商务英语人才的素质也提出更高的要求。为顺应当前迅猛发展的形势,满足各条战线人们迅速掌握和自如运用有关知识和技能的迫切愿望,现特编写这套《商务英语书系》。

本书系在撰写过程中,参考了大量的国内外有关书刊资料,走访了部分外贸、外事、旅游工作者,征求了部分高校具有长期商务英语教学经验的资深教师及外籍教师的意见,并进行了反复的修改和补充,使其内容丰富,编排系统,题材广泛,通俗实用,语言规范,深入浅出,易于上口。

本书系适用于全日制大学本科、专科、成人教育及职业培训的各级各类学生学习,尤其是英语、经济、商务、涉外等专业学生的学习。

为满足急需,本书系首批推出《商务英语洽谈与技巧》、《商务英语函件与单证》、《电话传真与缩略语》等,以飨读者。

本书在出版过程中承蒙河南人民出版社马怀松、刘玉军两位先生的鼎力协助,谨此表示谢忱。

编著者

2004年元月

# Contents

## 目 录

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>第一章 电话 (Telephone)</b> .....                                              | 1  |
| 1. 打英语电话应注意的事项<br>(Points for Attention in English Telephoning) .....        | 1  |
| (1) 一般原则 (General Principles) .....                                          | 1  |
| (2) 接电话时的注意事项<br>(Points for Attention in Answering Telephone Calls) .....   | 1  |
| (3) 打电话时的注意事项<br>(Points for Attention in Making Telephone Calls) .....      | 2  |
| 2. 国际电话 (International Call) .....                                           | 6  |
| (1) 国际直拨电话 (International Direct-Dial Call) .....                            | 8  |
| (2) 经由国际台接通的国际电话<br>(International Call Through Operators) .....             | 8  |
| (3) 打国际电话应注意的事项<br>(Points for Attention in International Telephoning) ..... | 10 |
| (4) 如何打国际电话实例一则 (An Example) .....                                           | 10 |
| 3. 不同情况的不同电话用语<br>(Various Telephone Expressions in Various Cases) .....     | 11 |
| (1) 要求接线 (Asking for Having an Extension) .....                              | 11 |
| (2) 请找 × × × 先生 (听电话)<br>(Wanting to Speak to Mr. × × ×) .....               | 12 |
| (3) 互相确认 (Confirming Each Other) .....                                       | 12 |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| (4) 打错电话 (Wrong Number) .....                                       | 13 |
| (5) 这里没这个人 (Nobody Here by That Name) .....                         | 15 |
| (6) 这里好几位姓林的<br>(Several Persons Here Named Lin) .....              | 16 |
| (7) 请稍候 (Holding the Line) .....                                    | 17 |
| (8) 请稍后再打来 (Calling Again a Bit Later) .....                        | 18 |
| (9) 让他回电话 (Telling Him to Call Me Back) .....                       | 20 |
| (10) 电话号码 (Phone Number) .....                                      | 22 |
| (11) 名字拼法 (Spelling the Name) .....                                 | 25 |
| (12) 总机用语 (Expressions for Operators) .....                         | 27 |
| (13) 抱怨 (Complaining) .....                                         | 29 |
| (14) 休息时间打电话的道歉语<br>(Apologies for Interrupting at Rest Time) ..... | 31 |
| (15) 关于回电 (On Calling Back) .....                                   | 33 |
| (16) 是关于什么事 (Asking about the Purpose) .....                        | 33 |
| (17) 有条理表达 (Structuring a Call) .....                               | 34 |
| (18) 听后反应 (Responses) .....                                         | 35 |
| (19) 约见 (Arranging Meetings) .....                                  | 36 |
| (20) 提问方式 (Types of Questions) .....                                | 38 |
| (21) 结束电话 (Closing a Call) .....                                    | 39 |
| 4. 电话英语实例                                                           |    |
| (Specimens of Telephone English) .....                              | 41 |
| (1) 打国际电话 (Making an International Call) .....                      | 41 |
| (2) 叫人电话 (A Person-to-Person Call) .....                            | 42 |
| (3) 接话人付费电话 (A Collect Call) .....                                  | 43 |
| (4) 预约国际电话 (Booking an International Call) .....                    | 44 |
| (5) 邀请朋友看电影 (Inviting a Friend to a Film) .....                     | 45 |
| (6) 感谢款待 (Thanks for Reception) .....                               | 47 |

|                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| (7) 餐厅预订 (Reserving a Dinner-Table) .....                                         | 48        |
| (8) 预订客房 (Booking a Room) .....                                                   | 49        |
| (9) 预订出租车 (Booking of Taxi Service) .....                                         | 51        |
| (10) 改变预订机票<br>(Changing the Reservation of Air Ticket) .....                     | 53        |
| (11) 询问洗衣服务 (Inquiring about Washing Service) .....                               | 54        |
| (12) 找回失物 (Lost and Found) .....                                                  | 55        |
| (13) 一位没有预约的来访者<br>(A Visitor without an Appointment) .....                       | 57        |
| (14) 约会 (Making an Appointment) .....                                             | 59        |
| (15) 推迟约会 (Postponing an Appointment) .....                                       | 60        |
| (16) 取消约会 (Cancelling an Appointment) .....                                       | 61        |
| (17) 应聘初级秘书 (Applying for Junior Secretary) .....                                 | 62        |
| (18) 访问安排 (Arrangements for the Visit) .....                                      | 65        |
| (19) 求援 (Asking for Help) .....                                                   | 66        |
| <b>第二章 传真 (Fax) .....</b>                                                         | <b>68</b> |
| 1. 传真简介 (A Brief Introduction of Faxes) .....                                     | 68        |
| 2. 传真的基本格式 (The Basic Form of Faxes) .....                                        | 69        |
| 3. 传真实例 (Specimens of Faxes) .....                                                | 74        |
| <b>第三章 缩略语 (Abbreviations) .....</b>                                              | <b>82</b> |
| 1. 缩略语简介<br>(A Brief Introduction of Abbreviations) .....                         | 82        |
| 2. 缩略语的构成方式<br>(The General Rules of Abbreviations) .....                         | 83        |
| 3. 缩略语与电报 (Abbreviations and Telegrams) .....                                     | 85        |
| (1) 电报简介 (A Brief Introduction of Telegrams) .....                                | 85        |
| (2) 电报的计费与缩略语的应用<br>(The charges of Telegrams and the Use of Abbreviations) ..... | 86        |
| (3) 电文的起草过程是语句的简化和表达的缩略过程                                                         |           |

|                                                                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| (The Process of Drafting a Telegram Is the Process of Simplifying a Message and Abbreviating an Expression) ..... | 88  |
| (4) 语句简化的一般方法                                                                                                     |     |
| (The General Rules of Simplifying Expressions) .....                                                              | 90  |
| (5) 明语电报常用缩略语                                                                                                     |     |
| (Received Cable Abbreviations) .....                                                                              | 93  |
| 4. 缩略语与电传 (Abbreviations and Telexes) .....                                                                       | 101 |
| (1) 电传简介 (A Brief Introduction of Telexes) .....                                                                  | 101 |
| (2) 电传的收费与缩略语的应用                                                                                                  |     |
| (The Charges of Telexes and the Use of Abbreviations) .....                                                       | 101 |
| (3) 电传的基本格式 (The Basic Forms of Telexes) .....                                                                    | 106 |
| (4) 字母、数字和符号在电传中的使用                                                                                               |     |
| (The Use of Letters, Figures and Other Characters in Telexes) .....                                               | 110 |
| (5) 电传的语言特点与电传电文的简化、缩略原则                                                                                          |     |
| (The Language Features of Telexes and the General Rules of Simplifications and Abbreviations) .....               | 113 |
| (6) 案例 (A Case Study) .....                                                                                       | 118 |
| 5. 缩略语与手机短信息                                                                                                      |     |
| (Abbreviations and the Brief Information through Mobile Phones) .....                                             | 131 |
| (1) 手机短信息简介                                                                                                       |     |
| (A Brief Introduction of the Brief Information through Mobile Phones) .....                                       | 131 |
| (2) 手机短信息实例                                                                                                       |     |
| (Specimens of the Brief Information Through Mobile Phones) .....                                                  | 132 |
| (3) 动手试一试 (Having a Try) .....                                                                                    | 135 |
| 附录 I 国际及港、澳、台地区电话代码及价目表                                                                                           |     |

|       |                                                                                          |     |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|       | ( Codes and Charges of All Countries and Regions of<br>Hongkong, Macau and Taiwan) ..... | 145 |
| 附录 II | 电传电文常用缩略语<br>( Received Telex Abbreviations) .....                                       | 156 |

# 第一章 电 话

## ( Telephone )

在所有通讯手段中,电话是最迅速、最直接、最方便的,使用者可以随心所欲地向对方传达各种信息,表达自己各种复杂的思想感情。在世界跨进 21 世纪之际,一切都国际化和全球化,国际电话更是日益普遍起来。

作为国际通用语言,英语在国际电话中是畅通无阻的一种语言。电话英语使用的是口语体( Spoken English ),且有自己一定的套语,有自己独特的形式。熟悉和掌握这些形式,无疑对我们有效使用这一通讯工具有十分重要的意义。

### 1. 打英语电话应注意的事项

#### ( Points for Attention in English Telephoning )

#### ( 1 ) 一般原则 ( General Principles )

电话是通过声音传达信息、沟通感情的。那么打电话者的言谈、语气就显得特别重要了。不错,电话中看不到谈话者的面部表情、姿态、手势和服饰等,可是从声音、口气、快慢、轻重等方面,仍可判断出你的态度,了解到你的文化修养,感知到你的形象和感情。因此,无论坐姿还是站姿,都应注意抬头挺胸,任何歪歪扭扭

的不雅姿势都不仅有害自己的形象,而且会影响声音的顺畅。姿势优雅,声音自然悦耳、清晰;面带笑容,声音自然明快、爽朗;彬彬有礼,话语井然有序,对方自然感觉愉快。即使是国际长途电话,说话的声音也只需与平时一样,不需大喊大叫。此外,由于我们是非英语国家,用英语打电话,还应注意以下几点:

1) 不要害怕,不要犹豫,要有信心 ( Don't be afraid. Don't hesitate. Be confident in speaking. )

许多人怕接英语电话,学过专业英语的人也有害怕的,这是大可不必的。如上面所述,只要掌握英语电话的套语、形式和特点,其实很简单,应克服不必要的惧怕心理,树立信心。

2) 不要慌,说清楚点 ( Speak slowly and clearly. )

国际电话按时间计费,费用昂贵,这是事实。但不要因此而慌张,影响清楚的表达。若对方听不懂,那样更耽误时间。因此,说话要清楚、沉着。

3) 弄准确,把要点记下来 ( Make sure and write down the message. )

人们常常是有重要事情或较紧急的情况下才打国际电话的。因此,接电话时要力求把信息弄准确,并做必要的记录,尤其是事关重大的信息,更应如此。

4) 随时注意礼貌 ( Be always polite. )

打电话自始至终每一个细节都有礼貌的表达方法,要始终留意,并加以模仿、使用。

## **(2) 接电话时的注意事项 ( Points for Attention in Answering Telephone Calls )**

### **1) 如何开始**

接中文电话,一拿起话筒总是先说声“喂!”同样地,接到英语电话,首先应说声“Hello”,接着就是报名:或报自己的姓名,或报所在办公室或公司的名。报名的格式有:

A. This is + 姓名 + speaking.

(我是×××。)

This is Wang speaking.

(我姓王。)

This is Wang. (省略“speaking”)

(我姓王。)

Wang speaking. (省略“This is”)

(我姓王。)

B. This is + 部门名 + 姓名 + speaking.

(我是××部的×××。)

This is Sales Department, Wang speaking.

(这里是经销部,我姓王。)

Sales Department, Wang speaking. (省略“This is”)

(这里是经销部,我姓王。)

C. 公司(企业)名, + May(or Can) I help you?

(这儿是××公司,我能帮你做什么吗?)

(This is) Sales Department. May I help you?

许多单位或部门的总机小姐、接待人员或办公室秘书,常常用此格式,即省略“This is”,只报公司名称,接着就是直截了当地询问对方意向。这是一种高效、省时、直接进入正题的表达方法。许多训练有素的接话员,尤其是英国人,还常常在“May I help you”后加上 Sir 或 Madam,让人感觉到其彬彬有礼。如:

Asia Campany. May I help you, sir?

(这儿是亚细亚公司,我能为你效劳吗,先生?)

2) 不懂不要装懂

接电话时精神要集中,要把传来的信息记住。要记住信息,一要听清;二要听懂。国际电话,有时会因各种因素而听不大清楚。有时即便听见了,但由于对方口音,或所谈内容不熟悉,或词汇量

所限等原因而听不懂。这种情况出现时,要实事求是地要求对方再说一遍,否则,你不但得不到信息,甚至还会误及大事,造成损失。那么可以根据不同的情况,采用以下不同的表达方法:

Sorry. I can't hear you clearly.

(对不起,我听不清。)

I'm sorry. I can barely hear you.

(对不起,我听不见。)

Excuse me. But could you speak louder, please?

(请原谅,你能大声点讲吗?)

Could you speak up, please?

(请说大声一点好吗?)

What was that? I'm having trouble of hearing you.

(什么? 我听不清楚。)

We seem to have a bad connection. Please hang up and I'll call you back.

(看来线路不好,请挂断,我再打给你。)

I beg your pardon.

(请原谅。)

Pardon.

(请原谅。)

Pardon me.

(请原谅。)

Excuse me.

(请原谅。)

Could you repeat that?

(能不能再重复一次?)

Could you speak slowly?

(请说慢一点好吗?)

More slowly, please.

(请再说慢点。)

What do you mean by that?

(什么意思呢?)

I'm not sure what you mean.

(我不太懂你的意思。)

Sorry. I don't understand.

(对不起,我听不懂。)

Just a minute, please. I'll get an English speaker.

(请稍等。我去请一位会说英语的人来。)

Hold on, please. I'll connect you with someone who can speak English.

(不要挂断,我去请一位会说英语的人来跟你谈。)

3) 接到并非自己的电话时,要说一声“请等一下”,然后迅速转请有关人员接听。若是找领导的,应以友善的声音询问是谁打来的。表达方法如下:

A moment, please.

(请等一等。)

Just a minute, please.

(请等一等。)

Wait a minute, please.

(请等一等。)

\* \* \* \* \*

May (or Could) I have your name, please?

(请问您尊姓大名?)

May I ask who's calling?

(请问谁打来的?)

Who should I say is calling?

(请问哪里打来的?)

Who is that speaking, please?

(请问您是谁?)

4)若对方要找的人不在时,不要只说一声“不在”便挂断电话,而应问对方是否要留下姓名、回电号码或留言。若对方需要则要做详细记录,并简单复述核对。如:

I'm sorry, but he is not in right now. Would you like to leave your name and number?

(对不起,他现在刚好不在。要不要留下你的姓名和回电号码?)

Sorry. He is out of the office right now. Would you like to leave a message?

(对不起,他现在不在办公室,要不要留话?)

He is here but he's not at his desk right now. May I take a message?

(他在公司,但刚好走开了。要不要留言?)

He's off today. Would you like me to pass the message to him?

(他今天休假,要不要给他捎信?)

He's gone to Hongkong on business. Is there any message?

(他出差到香港了。要不要留言?)

**(3) 打电话时的注意事项 (Points for Attention in Making Telephone Calls)**

1) 自报名称

对方接听时,打电话人也应首先自报名称。如:

—Asian Trading Company. Can I help you?

(这儿是亚细亚贸易公司。我能帮你做些什么吗?)

—Yes. This is John Smith from Far-East Office.

(是的。我是远东办事处的约翰·史密斯。)