



ESP Course for Students of Telecom Management and Operation

通信运营与管理

主 编 顾琪璋

副主编 李学军 叶淑梅

专业英语教程



OCEP 东方剑桥专业英语系列



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

ESP Course for Students of Telecom Management and Operation 通信运营与管理

主 编 顾琪璋

副主编 李学军 叶淑梅

专业英语教程

 OCPE 东方剑桥专业英语系列



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

通信运营与管理专业英语教程 / 顾琪璋主编. —杭州: 浙江大学出版社, 2012. 11
ISBN 978-7-308-10343-5

I. ①通… II. ①顾… III. ①通信网—运营管理—英语—高等学校—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 184955 号

通信运营与管理专业英语教程

顾琪璋 主编

责任编辑	张凌静
文字编辑	徐 瑾
封面设计	新华图文
出版发行	浙江大学出版社 (杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007) (网址: http://www.zjupress.com)
排 版	杭州中大图文设计有限公司
印 刷	杭州杭新印务有限公司
开 本	787mm×1092mm 1/16
印 张	16.5
字 数	500 千
版 次	2012 年 11 月第 1 版 2012 年 11 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-308-10343-5
定 价	35.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

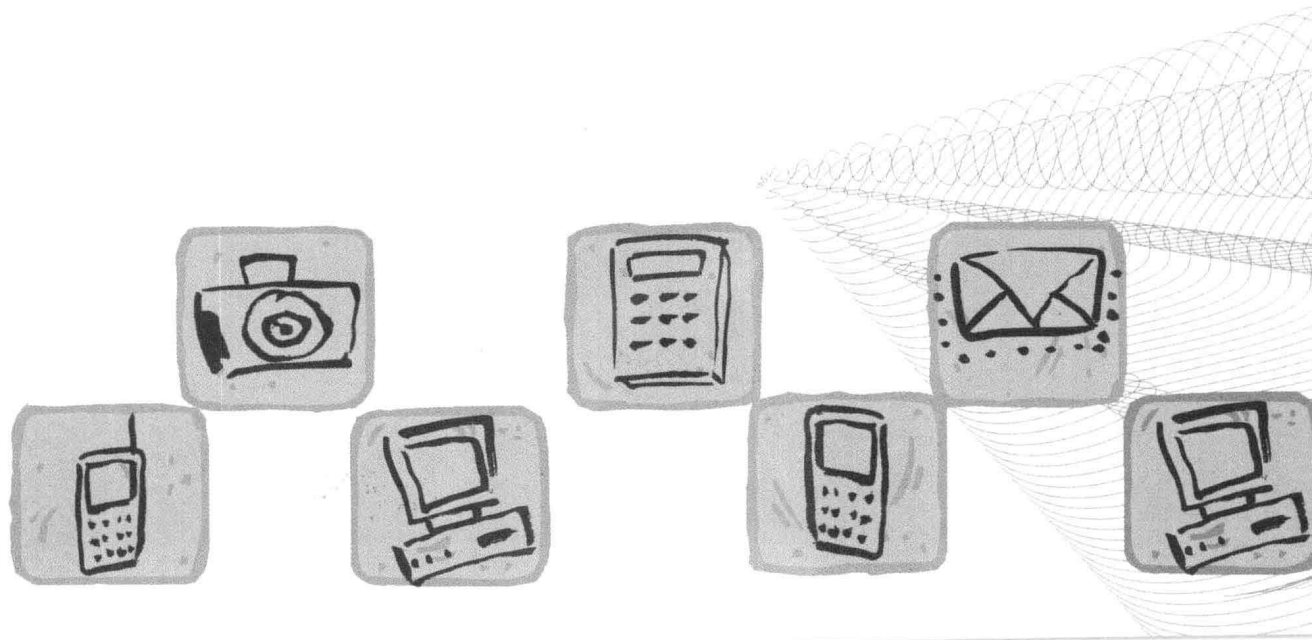
浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

通信运营与管理专业英语教程

ESP Course for Students of Telecom Management and Operation

《通信运营与管理专业英语教程》为浙江省“十一五”重点教材建设项目。其编写意图在于尝试填补我国目前适用于通信运营专业的英语教材的空白，满足通信类高等职业学院通信运营专业学生的学习需要以及相关教师的教学需要，同时也为广大的通信运行从业者提高行业知识水平提供资料。

根据通信运营与管理专业的专业特点，教材注重语言的实用性和适用性，并着重强调口语表达的重要性，方便广大学生及读者在实际工作中能熟练运用所学知识。该教材较大篇幅地以对话或问答的形式呈现，内容大多选自国内外大型通信公司的现行业务介绍，便于学生及读者了解国内外最新的通信行业知识，并能够即学即用。希望广大学生及读者在完成本教材的学习后能掌握一定的阅读专业英语材料以及处理外籍客户业务的能力，进而提高职业竞争力，为自己的职业生涯打好坚实的基础。



Preface

经过不懈努力,《通信运营与管理专业英语教程》终于问世了。本书的编写意图在于尝试填补我国目前适用于通信运营专业的英语教材的空白,满足广大的通信运行从业者的需要,满足通信类高等职业学院通信运营专业学生的学习需要以及相关教师的教学需要。

不同于传统的电信和通信英语教材,本书根据通信运营与管理专业的专业特点,注重语言的实用性和适用性,并加强口语的训练,方便学生及读者在实际工作中熟练运用所学知识。传统的英语教材或专业英语教材往往过于注重专业的英语表达,而本书在此基础上,简化了理论部分,删除了对于广大通信运营行业从业人员而言稍显晦涩和偏难的理论,仅保留在实际应用中极为重要和实用的理论知识;本书的较大篇幅以对话或问答形式呈现,内容大多选自国内外大型通信公司的现行业务介绍,可便于学生及读者即学即用。除此之外,也期冀广大学生及读者在完成本书的学习后能掌握一定的阅读专业英文材料的能力,为自己的职业生涯打好坚实的基础。

在编写本书的过程中,编者查阅了大量的文献资料、国内外相关行业的著作、科研材料和大量的行业网络资源,以求内容的科学性、实用性和时代性。

本书由顾琪璋统筹策划并负责预备单元及 Unit 1—5 的编写;由李学军负责本书的选材以及 Unit 6—12 及阅读材料的编写;词汇、会话部分由叶淑梅负责。在编写过程中,通信运营专业课的教师对本书的策划和编写也作出了巨大的贡献,在此一并表示感谢!

由于时间仓促,编者水平有限,本书的编写不妥之处恳请广大专家、同行和读者批评指正。

编者
2012年6月

Introduction

不同于传统的通信运营专业英语教材，针对职业特点，本书降低了理论难度，强调了其实用性，紧扣“即学即用”的特点，重点突出口语的重要性。

教材首先安排了 3 个预备单元，收录了通信运营专业常用的词汇、表达和简短的职业会话。正文的 12 个单元中，前 10 个单元按照通信行业的业务分类讲述，每单元第一部分为理论部分，第二部分采用对话或问答形式；后两个单元为练习或实训单元，选择宽带和移动语音业务进行强化训练。每单元的第三部分为单元知识相关或职业相关的知识，供读者参考。每单元的第一和第二部分都提供了参考的生词表，方便读者学习。

每个单元之后安排的练习作为学生的口语会话练习材料，使用时建议采用如下方法：

首先阅读、学习材料，理解材料含义；然后参照每单元 Part 2 的方法利用所给材料进行会话练习，两人或多人组成小组，提出问题并从中找出答案。这类练习可以训练学生在实际工作中通过阅读业务材料，与客户沟通时，能对其做详尽介绍和说明，从而提高业务水平。

本书的最后一单元还给出了 10 篇阅读材料。这些材料主要包含以下三部分内容：

- (1) 中国通信行业和通信公司简介；
- (2) 正文中未涉及的尚未或较少在我国通信行业出现的业务介绍；
- (3) 与外国客户交流中的技巧和知识。

本书适用于通信运营专业学生、电信营业员、电信业务营销员、用户通信终端销售和移动营业员使用，也可供对通信行业感兴趣的读者阅读。

希望本书的问世有助于提高广大读者的业务水平，拓展个人职业素质，也希望对我国通信行业的发展有所帮助。

Contents

Preparatory Unit 1	Useful Words and Phrases in Telecommunication	1
Preparatory Unit 2	Useful Expressions in Telecommunication	7
Preparatory Unit 3	Useful Conversations in Telecommunication	16
Unit 1	Telecommunication and Voice Communication	23
Part 1	Telecommunication and Voice Communication	23
Part 2	Verizon Freedom Essentials	25
Part 3	What Is Telemarketing?	27
Unit 2	Mobile Phones and Applications (I)	31
Part 1	Mobile Phones and Applications (I)	31
Part 2	AT&T Wireless Plans	38
Part 3	A Brief History of Cell Phones	41
Unit 3	Mobile Phones and Applications (II)	45
Part 1	Mobile Phones and Applications (II)	45
Part 2	Cell Phone Tones and Graphics	49
Part 3	Choosing a Mobile Phone Network	54
Unit 4	Personal Handy-phone System	62
Part 1	Personal Handy-phone System	62
Part 2	PHS Basic Services	65
Part 3	Tips on Telemarketing	68

Unit 5 SMS	78
Part 1 SMS	78
Part 2 Google SMS	81
Part 3 Tips for Selling Telephones	83
Unit 6 Broadband Internet Access	89
Part 1 Broadband Internet Access	89
Part 2 Verizon FiOS Internet	93
Part 3 Telemarketing	97
Unit 7 Mobile Broadband	102
Part 1 Mobile Broadband and GPRS	102
Part 2 Everything about GPRS	104
Part 3 What Is WAP?	108
Unit 8 Telephone Cards	111
Part 1 Telephone Cards in General	111
Part 2 Hidden Dragon Phone Card	114
Part 3 How to Use Phone Cards in China?	117
Unit 9 Trunk Communication	119
Part 1 A Little Trunking Theory	119
Part 2 Walkie-Talkies	121
Part 3 Trunking Benefits	125
Unit 10 Brief Introductions into Other Services of Telecom Companies	128
Part 1 Intelligent Network	128
Part 2 Other Services	130
Part 3 Cross Cultural Negotiation	132
Unit 11 Practice (1): FAQ on Broadband of AOL	136
Unit 12 Practice (2): Advice-Mobile Phones	144
Unit 13 Reading Materials	147
Passage 1 Communications in China	147
Passage 2 China Telecom	150

Passage 3	China Mobile	152
Passage 4	China: The 3G Opportunity (I)	154
Passage 5	China: The 3G Opportunity (II)	158
Passage 6	4G: The 4th Generation of Telecom System (I)	162
Passage 7	4G: The 4th Generation of Telecom System (II)	166
Passage 8	Cross Cultural Negotiation	169
Passage 9	Cross Cultural Communication	172
Passage 10	Breaking the Barriers of Intercultural Communication	174

Appendix

Appendix 1	Standard Agreement for Supply of the Optus Pre-paid Mobile Service (Consumer/SMB)	176
Appendix 2	Vocabulary	187
Appendix 3	课文参考译文	212

References	255
------------	-----

Preparatory Unit 1

Useful Words and Phrases in Telecommunication

营业时间	business hour, service hour
营业厅	business hall, business floor
营业员	clerk
护照	passport
身份证	ID card, identity card
户口簿	residence booklet, register of household
生效	become effective
有效的/无效的	valid/invalid
有效证件	valid document
公司	company, corporation
公章	official seal
图章	seal, stamp
盖章	seal, affix one's seal
签字	affix one's signature/sign one's name
申请人	applicant
申请单	application form
居住的, 居留的	resident
本市居民	local resident
担保	guarantee
介绍信	letter of recommendation
协议书	agreement
营业执照	business license
买	buy
零钱, 找头	change
便宜的, 廉价的	cheap
昂贵的	expensive
费用	cost, fee
挂失	report of missing
股票	stock
免费	free of charge
发票	invoice

收据	receipt
账单	bill
账号	account No.
人民币账号	RMB account number
记账, 收费	charge
支付, 缴纳	payment
联系人	contact person
联系地址	contact address
联系电话	contact number
邮编	postal code, zip code
用户	user, customer, subscriber
中心	center
咨询台	information desk
查询	inquire
柜台	counter
责任, 义务	duty
便利的	convenient
通知单	notification
登记表	registration form
填写	fill in
表格	form
申请	apply for
说明书	specifications
保修卡	warranty card
联系	contact
国家	country, nation
国内的	domestic
国际的	international
文件	document
材料	material
意思, 含义	meaning
明白, 理解	understand, catch, know
提出; 出示	present, show
允许	permit, allow
重复	repeat
能够	can, could
取消	cancel
现在, 马上	right now

所有权	ownership
附上	attach to
原物主	original owner
断开	cut off
电话, 电话机	telephone, call, phone
本地电话	local call
电话安装	telephone installation
拆机	telephone removal
移机	telephone relocation
改名过户	telephone transfer, mobile phone transfer
公用电话	public phone
终端	terminal
电话终端设备安装	installation of terminal equipment
程控电话新业务	new function for SPC (stored program control) telephone
缩位拨号	abbreviated dialing
热线服务	hot line service
呼出加锁	outgoing call barring
呼叫限制	call restriction
呼叫转移	call diversion
呼叫等待	call waiting
遇忙回叫	call back
免干扰服务	none-disturbing service
追查恶意呼叫	malicious call tracing
闹钟服务	alarm-call service
三方通话	three-way calling
来电显示	incoming call display, caller ID
会议电话	conference call
可视电话会议	video conference call
语音信箱	voice-mailbox
用户小交换机	PABX (private automatic branch exchange)
虚拟交换机	CENTERX
分机号码	extension number
交换台	switchboard
综合业务数字网	ISDN (integrated services digital network)
数字数据网	DDN (digital data network)
上海电信	Shanghai Telecom
长途电信局	long-distance telecommunication office
电信局	telecom office

电话簿, 电话号码本	telephone directory, phone book
拨号	dial
打电话, 呼叫	ring, call
被叫	called
主叫	calling
主叫方(人)	calling party (person)
被叫方(人)	called party (person)
被叫用户	called subscriber
长途电话	long-distance call
国内长途直拨	DDD (domestic direct dialing)
国际长途直拨	IDD (international direct dialing)
国内直拨受话人付费电话业务/(DTFS 国内 800 号业务)	domestic tollfree service
国际直拨受话人付费电话业务/(ITFS 国际 800 号业务)	international tollfree service (ITFS-800)
国家代码	country code
国际代码	international code
地区代码	area code
电报	telegraph
传真	fax
传真服务	fax service
寻呼业务	paging service
168 声讯信息服务	168 audio information service
电子邮件	e-mail
国际计算机互联网(因特网)	Internet
手机	handset (mobile phone), cell phone
移动的	mobile
移动电话	mobile phone
码	code
号码	number (No.)
密码	password
短信	short message
点对点短信服务	point-to-point short message service
信箱号	mailbox number
漫游服务	roaming service
国内漫游	domestic roaming
国际漫游	international roaming
国际自动漫游业务	international automatic roaming service

电池板	cell board
自购机	with users' own mobile phone
自购机入网	get on network with users' own mobile phone
开机	start up the mobile phone
解锁	unlock
数据业务	data service
多媒体业务	multimedia service
基本话音	base voice
增值业务	value-added service
移动秘书	mobile secretary
手机银行	mobile phone banking
WAP 业务	WAP service
移动互联网	mobile Internet
信息点播	mobile broadcasting
卡, 卡片	card
电话卡	telephone card, IP card, IC card, phone card
IP 电话业务	IP phone service
神州行预付卡业务	Shenzhouxing pre-paid service
神州行储值卡	Shenzhouxing pre-paid card
充值	recharge
性能	performance
功能	function
功能设置	function setting
选择	choose, choice
发送	send
操作	operate
杂音	noisy
发送短信息	send message
存储短信息	save message
删除短信息	delete message
SIM 卡锁	SIM card lock
更换 SIM 卡	SIM card changing
占线时转移	diversion on busy
直接转移	direct diversion
无应答时转移	diversion when not answered
预订	book
连接	connect
图像	image

冠字	prefix
出租	lease, for rent
电文/口信/短信息	message
公共数据检索/访问/接入	public data access
卫星	satellite
无线/无线电	wireless/radio
特快专递	EMS (express mail service)
月账单	monthly fee, monthly bill
重印账单	reprint bill
详列账单(清单)	detailed account (list)
账单查询	bill inquiry
账单分拆/合并	separated/unified account
出帐地址	billing address
更改地址联系电话	contact address and telephone number changing
更改电话号码	telephone number changing
欠费停机	mobile phone suspension
自愿停机(用户停机)	requested mobile phone suspension

Preparatory Unit 2

Useful Expressions in Telecommunication

1. 您有什么事? (您要办什么业务?)
What can I do for you?/What shall I do for you?/May I do anything for you?/Anything I can do for you?/What do you want?/Can I help you?
2. 您还要什么?
Is there anything else?/Do you have any other needs?
3. 能打扰你一会儿吗?
Can you give me a minute?
4. 对不起, 麻烦你一下。
Sorry to trouble you.
5. 能帮我个忙吗?
Would you please do me a favor?/Would you please give me a hand?/May I ask you for a favor?
6. 当然可以, 什么事?
Yes, of course. What is it?/Certainly, what is it?/Sure, what is it?
7. 打扰你几分钟, 我想问你一件事。
Do you have a few minutes? There is something I want to ask for your ideas.
8. 没关系, 愿意为你效劳。
Never mind, I'm glad to be of your service./It's my pleasure.
9. 这会太麻烦你吗?
Would this be convenient for you?
10. 不麻烦, 能帮你的忙, 我很高兴。
No trouble at all. I'm very glad to help you if I can.
11. 如果我能做到的话, 我一定尽力而为。
By all means, if I can.
12. 能得到你的帮助, 真是太好了。
It's very kind of you to help me.
13. 请等一下。
Wait a moment, please./Wait a minute, please./Just a moment, please./Just a minute, please.
14. 对不起, 让你久等了。
Sorry to have kept you waiting so long.
15. 请出示有效证件。
Please show me your valid documentations.

16. 我给你查一下。
I'll find out for you./I'll check it for you.
17. 请出示一下护照好吗?
Would you please show me your passport?
18. 我可以借支笔用一下吗?
May I borrow a pen?
19. 当然可以, 给你。
Yes, of course. Here you are.
20. 我真是非常抱歉。
I'm extremely sorry.
21. 这是我的错。
It was my fault.
22. 一定请您原谅。
I do beg your pardon.
23. 不要为此不安。
Don't feel sorry for it.
24. 对不起, 请等一下, 我一会儿就回来。
Excuse me. Wait a moment, please. I'll be back in a minute.
25. 你会讲英语吗?
Do you speak English?
26. 我只会讲一点点英语。/我的英语很烂。
Sorry, my English is very poor.
27. 对不起, 我只会邮政业务方面的英语。
Sorry, I know only some English about postal service.
28. 对不起, 请问你在说什么?
I'm sorry, may I beg your pardon?
29. 对不起, 我不是很明白你的意思。
I'm sorry, but I don't quite understand you./Sorry, I didn't quite follow you.
30. 请讲慢一点。
Please speak slowly.
31. 请大声点讲好吗?
Would you please be louder, please?
32. 好的, 我再讲一遍。
All right, let me repeat that.
33. 好的, 请继续。
OK, go ahead, please.
34. 请问那是什么意思?
Sorry, what do you mean by that?