



现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材  
中国高等职业技术教育研究会科研项目优秀成果

物流管理专业

# 物 流 英 语

主 编 包 博

副主编 高兰凤 刘慧苹



中国水利水电出版社  
[www.waterpub.com.cn](http://www.waterpub.com.cn)

现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材

# 物流英语

主 编 包 博

副主编 高兰凤 刘慧苹



中国水利水电出版社

[www.waterpub.com.cn](http://www.waterpub.com.cn)

## 内 容 提 要

为适应高职高专教学改革的需要,本书对教学内容作了精心的选择和编排,以培养物流管理专业应用型人才为出发点,采用模块化的课程结构,依次介绍了公司业务推广、客户服务、仓储、包装、运输、委托承运、采购、供应链管理、国际货运代理基础单据、报验以及填制进出口报关单等实操业务内容,旨在让学生得到最专业的英语知识教育,为学生走向物流岗位奠定坚实的基础。

本书既可作为高等院校本科、高职高专院校物流及相关专业的教学用书,也可作为相关行业物流培训的参考教材。

## 图书在版编目(CIP)数据

物流英语 / 包博主编. — 北京: 中国水利水电出版社, 2012. 4  
现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材  
ISBN 978-7-5084-9583-5

I. ①物… II. ①包… III. ①物流—英语—高等职业教育—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第049241号

策划编辑: 杨庆川 责任编辑: 陈艳蕊 加工编辑: 曹亚芳 封面设计: 李 佳

书 名	现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材 物流英语
作 者	主 编 包 博 副主编 高兰凤 刘慧莘
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: <a href="http://www.waterpub.com.cn">www.waterpub.com.cn</a> E-mail: <a href="mailto:mchannel@263.net">mchannel@263.net</a> (万水) <a href="mailto:sales@waterpub.com.cn">sales@waterpub.com.cn</a>
经 售	电话: (010) 68367658 (发行部)、82562819 (万水) 北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	184mm×260mm 16开本 18.75印张 432千字
版 次	2012年4月第1版 2012年4月第1次印刷
印 数	0001—3000册
定 价	34.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换  
版权所有·侵权必究

## 现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践 课题组名单

顾 问：王文瑾      李燕泥      王成荣  
          汤鑫华      周金辉      许 远

组 长：李维利      邓恩远

副组长：郑锐洪      闫 彦      邓 凯  
          李作聚      王文学      王淑文  
          杜文洁      陈彦许

秘书长：杨庆川

秘 书：杨 谷      周益丹      胡海家  
          陈 洁      张志年

## 课题参与院校

北京财贸职业学院  
北京城市学院  
国家林业局管理干部学院  
北京农业职业学院  
北京青年政治学院  
北京思德职业技能培训学校  
北京现代职业技术学院  
北京信息职业技术学院  
福建对外经济贸易职业技术学院  
泉州华光摄影艺术职业学院  
广东纺织职业技术学院  
广东工贸职业技术学院  
广州铁路职业技术学院  
桂林航天工业高等专科学校  
柳州铁道职业技术学院  
贵州轻工职业技术学院  
贵州商业高等专科学校  
河北公安警察职业学院  
河北金融学院  
河北软件职业技术学院  
河北政法职业学院  
中国地质大学长城学院  
河南机电高等专科学校  
开封大学  
大庆职业学院  
黑龙江信息技术职业学院  
伊春职业学院  
湖北城市建设职业技术学院  
武汉电力职业技术学院  
武汉软件工程职业学院  
武汉商贸职业学院  
武汉商业服务学院  
武汉铁路职业技术学院  
武汉职业技术学院  
湖北职业技术学院  
荆州职业技术学院  
上海建桥学院  
常州纺织服装职业技术学院  
常州广播电视大学  
常州机电职业技术学院  
常州建东职业技术学院  
常州轻工职业技术学院  
常州信息职业技术学院  
江海职业技术学院  
金坛广播电视大学  
南京化工职业技术学院  
苏州工业园区职业技术学院  
武进广播电视大学  
辽宁城市建设职业技术学院  
大连职业技术学院  
大连工业大学职业技术学院  
辽宁农业职业技术学院  
沈阳师范大学工程技术学院  
沈阳师范大学职业技术学院  
沈阳航空航天大学  
营口职业技术学院  
青岛恒星职业技术学院  
青岛职业技术学院  
潍坊工商职业学院  
山西省财政税务专科学校  
陕西财经职业技术学院  
陕西工业职业技术学院  
天津滨海职业学院  
天津城市职业学院  
天津天狮学院  
天津职业大学  
浙江机电职业技术学院  
鲁迅美术学院  
宁波职业技术学院  
浙江水利水电专科学校  
太原大学  
太原城市职业技术学院  
兰州资源环境职业技术学院

# 实践先进课程理念 构建全新教材体系

——《现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材》

## 出版说明

“现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材”丛书是由中国高等职业技术教育研究会立项的《现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践》课题<sup>①</sup>的研究成果。

进入新世纪以来，我国的职业教育、职业培训与社会经济的发展联系越来越紧密，职业教育与培训的课程的改革越来越为广大师生所关注。职业教育与职业培训的课程具有定向性、应用性、实践性、整体性、灵活性的突出特点。任何的职业教育培训课程开发实践都不外乎注重调动学生的学习动机，以职业活动为导向、以职业能力为本位。目前，职业教育领域的课程改革领域，呈现出指导思想多元化、课程结构模块化、职业技术前瞻化、国家干预加强化的特点。

现代服务类专业在高等职业院校普遍开设，招生数量和在校生人数占到高职学生总数的40%左右，以现代服务业的技能人才培养培训模式为题进行研究，对于探索打破学科系统化课程，参照国家职业技能标准的要求，建立职业能力系统化专业课程体系，推进高职院校课程改革、推进双证书制度建设有特殊的现实意义。因此，《现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践》课题是一个具有宏观意义、沟通微观课程的中观研究，具有特殊的桥梁作用。该课题与人力资源和社会保障部的《技能人才职业导向式培训模式标准研究》课题<sup>②</sup>的《现代服务业技能人才培养培训模式研究》子课题并题研究。经过酝酿，于2008年底进行了课题研究队伍和开题准备，2009年正式开题，研究历时16个月，于2010年12月形成了部分成果，具备结题条件。课题组通过高等职业技术教育研究会组织并依托60余所高等职业院校，按照现代服务业类型分组，选取市场营销、工商企业管理、电子商务、物流管理、文秘、艺术设计专业作为案例，进行技能人才培养培训模式研究，开展教学资源开发建设的试点工作。

《现代服务业技能人才培养培训方案及研究论文汇编》（以下简称《方案汇编》）、《现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材》（以下简称《规划教材》）既作为《现代服务业技能人才培养培训模式研究与实践》课题的研究成果和附件，也是人力资源和社会保障部部级课题《技能人才职业导向式培训模式标准研究》的研究成果和附件。

《方案汇编》收录了包括市场营销、工商企业管理、电子商务、物流管理、文秘（商务秘书方向、涉外秘书方向）、艺术设计（平面设计方向、三维动画方向）共6个专业8个方向的人才培养方案。

《规划教材》是依据《方案汇编》中的人才培养方案，紧密结合高等职业教育领域中现代服务业技能人才的现状和课程设置进行编写的，教材突出体现了“就业导向、校企合作、

---

① 课题来源：中国高等职业技术教育研究会，编号：GZYLX2009-201021

② 课题来源：人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心，编号：LA2009-10

双证衔接、项目驱动”的特点，重视学生核心职业技能的培养，已经经过中国高等职业技术教育研究会有关专家审定，列入人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心的《全国职业培训与技能鉴定用书目录》。

本课题在研究过程中得到了中国水利水电出版社的大力支持。本丛书的编审委员会由从事职业教育教学研究、职业培训研究、职业资格研究、职业教育教材出版等各方面专家和一线教师组成。上述领域的专家、学者均具有较强的理论造诣和实践经验，我们希望通过大家共同的努力来实践先进职教课程理念，构建全新职业教育教材体系，为我国的高等职业教育事业以及高技能人才培养工作尽自己一份力量。

丛书编审委员会

# 前 言

目前,我国物流企业急需既懂得专业物流知识,又熟练掌握物流英语及实际业务运作的技能型人才。为了大量培养这种国际物流专门人才,中国高等职业技术教育研究会根据教育部关于“加强职业教育、注重实践教学、强化应用技能培养”等教育教学改革的精神和要求,组织一线的优秀教师和具有丰富实践经验的企业人士共同编写了这本现代服务领域技能型人才培养模式创新规划教材。本书对提高物流企业从业人员的英语水平、管理能力和服务质量以及促进我国外向型物流业的健康发展具有十分重要的意义。

在编写此书之前,教材编写组走访了许多国内外物流企业,对社会需求、企业用工和人才市场进行了深入调研。本教材内容以工作岗位为模块、以工作任务为线索进行了模块化设计,模拟物流企业的实际工作流程,以形象、生动的方式提高学生的物流岗位英语服务技能。学生在提高专业英语水平的同时,也能够进一步熟悉、掌握物流业务流程,从而达到在物流岗位上灵活运用语言、增长专业知识、提高服务技能的目标。全书包括十一个模块,即:公司业务推广、客户服务、物流仓储、物流包装、物流运输、委托承运、物流采购、供应链管理、国际货运代理基础单据、报验、填制进出口报关单。各模块内容以物流行业的实际工作任务为依据,以对话、邮件撰写或证单填写的形式再现了物流主要岗位的典型的真实工作情境。对话反映物流人员与客户之间的实际服务流程,邮件大多基于国内外物流企业业务函电,证单填写采用真实单据。栏目设计以“岗位知识”夯实基础,以“任务实施”提高技能,以“服务语言指南”提升语言规律,以“案例演练与实训”提供实际操练,具有很强的可操作性和实用性。其中,“岗位知识”提炼了各个物流岗位所需的基本专业知识,以“实用为主,够用为度”为标准;“任务实施”是全书的核心和灵魂;“服务语言指南”总结了“任务实施”栏目中的对话、邮件或单证所体现的语言表达规律,为从根本上提高学生物流英语的口头及书面表达能力提供了语言支撑;“案例演练与实训”中精心选择和编写了国内外知名物流企业的实际案例,学生可以在宏观了解全球物流业发展、开阔视野的同时,按照所示范的服务流程进行实际工作情境操练,提高英语实操能力;“课后练习”可满足学生进一步巩固、提高知识和能力的要求。各个栏目相得益彰,在理论和实践的紧密结合中实现应用技能培养这一目标。这是本教材最大的特色与创新点。

本书采用全新的理念和设计,注重基础和知识体系的完整性,注重实际应用能力的培养,教学形式强调交流互动。本书定位准确、知识系统、内容翔实、案例丰富、贴近实际、实操性强、通俗易懂并且便于自学,不仅可以作为各学历层次物流专业的专业英语教材,还可以作为



物流企业从业人员的培训教材；对广大社会自学者也是非常有益的参考书。此外，国际贸易、交通运输、市场营销、工商管理、电子商务等相关专业人士也可将此书作为参考。

本教材由包博进行思路和结构的总体设计，同时担任主编并统稿。高兰凤和刘慧苹为副主编。包博编写了第一章、第二章和第三章，以及第一章至第九章中的“服务语言指南”栏目；高兰凤编写了第四章、第五章和第七章；刘玥编写了第六章；刘慧苹编写了第八章和第九章；石芸编写了第十章和第十一章，包括这两章的“服务语言指南”栏目。

在本教材编写过程中，我们参阅了大量最新的国内外有关物流英语教学方面的资料，在此表示感谢。由于作者水平有限，书中难免存在不足之处，恳请同行和读者批评指正。

编者

2012年3月

# 目 录

前言

<b>Chapter One Business Promotion</b>	
<b>模块一 公司业务推广</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	2
Task 1 Introducing a Logistics Company .....	3
任务 1 介绍物流公司 .....	3
Task 2 Introducing the Corporate Business .....	13
任务 2 介绍公司业务 .....	13
Task 3 Writing an E-mail on the Business Promotion .....	22
任务 3 撰写与公司业务推广相关的 E-mail .....	22
<b>Chapter Two Customer Service</b>	
<b>模块二 客户服务</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	30
Task 1 Receiving Client Consultation .....	31
任务 1 接受客户咨询 .....	31
Task 2 Dealing with Disputes .....	40
任务 2 处理纠纷 .....	40
Task 3 Resolving Customer Complaints .....	48
任务 3 解决客户投诉 .....	48
<b>Chapter Three Storage</b>	
<b>模块三 仓储</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	60
Task 1 Introducing a Warehouse and its Design .....	61
任务 1 介绍仓库及其设计 .....	61
Task 2 Communicating the Storage of Goods .....	70
任务 2 货物储存问题沟通 .....	70
<b>Chapter Four Packaging</b>	
<b>模块四 包装</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	78
Task 1 Communication on Packaging Design .....	79
任务 1 包装设计沟通 .....	79
Task 2 Dealing with Complaints on Packaging .....	88
任务 2 解决包装问题投诉 .....	88
<b>Chapter Five Transportation</b>	
<b>模块五 运输</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	97
Task 1 Selecting Mode of Transport .....	98
任务 1 选择运输方式 .....	98
Task 2 Deciding Transportation Route .....	107
任务 2 决定运输路线 .....	107
Task 3 Optimizing Transport Program .....	114
任务 3 优化运输方案 .....	114
<b>Chapter Six Commissioned Carrier</b>	
<b>模块六 委托承运</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	123
Task 1 Choosing the Carrier .....	124
任务 1 选择承运人 .....	124
Task 2 Negotiating with the Carrier .....	133
任务 2 与承运人谈判 .....	133
Task 3 Dealing with Related Issues with the Carrier .....	140
任务 3 与承运人处理相关事宜 .....	140
<b>Chapter Seven Purchasing</b>	
<b>模块七 采购</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	148
Task 1 Receiving the Duty of Purchasing .....	149
任务 1 接受采购任务 .....	149
Task 2 Fulfilling Purchasing Process .....	156




任务 2 实施采购过程 .....	156	Task 1 Communication on Cargo Inspection .....	203
<b>Chapter Eight Supply Chain Management</b>		任务 1 货物报验沟通 .....	203
<b>模块八 供应链管理</b>		Task 2 Understanding Basic Inspection	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	164	Documents .....	213
Task 1 Developing Supply Chains .....	165	任务 2 认识报验基础单据 .....	213
任务 1 发展供应链 .....	165	Task 3 Filling in Import and Export Inspection	
Task 2 Solving Supply Chain Problems .....	174	Documents .....	228
任务 2 解决供应链问题 .....	174	任务 3 填制进出口报验单 .....	228
<b>Chapter Nine International Freight Documents</b>		<b>Chapter Eleven Filling in Import and Export</b>	
<b>模块九 国际货运代理基础单据</b>		<b>Declarations</b>	
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	183	<b>模块十一 填制进出口报关单</b>	
Task Understanding and Filling in International		An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	241
Freight Documents .....	184	Task 1 Filling in Import Declarations .....	242
任务 认识并填制国际货运代理基础单据 .....	184	任务 1 填制进口报关单 .....	242
		Task 2 Filling in Export Declarations .....	257
		任务 2 填制出口报关单 .....	257
		<b>参考答案</b> .....	<b>273</b>
		<b>参考文献</b> .....	<b>287</b>
<b>Chapter Ten Inspection</b>			
<b>模块十 报验</b>			
An Introduction to the Tasks 任务介绍 .....	202		

## Chapter One Business Promotion

# 模块一 公司业务推广



### 本章内容

-  Task 1 Introducing a Logistics Company  
任务 1 介绍物流公司
-  Task 2 Introducing Corporate Business  
任务 2 介绍公司业务
-  Task 3 Writing an E-mail on the Business Promotion  
任务 3 撰写与公司业务推广相关的 E-mail

## **An Introduction to the Tasks 任务介绍**

Business promotion, as a primary activity in an enterprise, aims to generate publicity through the spreading of information to gain public awareness for a company, product or service so as to establish a good public relationship and promote business. As a result of effective public relations planning, publicity can be extremely valuable in building credibility and awareness for a company. Among the various publicity channels, face-to-face communication and internet (e.g. website, blogs or other online publicity techniques) play an important role.

It is necessary to create a publicity strategy for a logistics company to promote its external communications. The common practices in logistics are introducing relevant information to customers face to face or with an E-mail to make them get a general idea about a logistics company and its main business.

## Task 1 Introducing a Logistics Company

### 任务1 介绍物流公司

#### 【Task Introduction】

- Introducing a Logistics Company

#### 【Task Analysis】

#### 【Skill Developing Objective】

- Communication Skills in Introducing a Logistics Company

#### 【Post Knowledge】

- Logistics
- Department Composition of Logistics Company
- Basic Function of Each Department

#### 【Task Implementation】

- Model of Service Practice

#### 【Guide for Service Language】

#### 【Case Practice】

- Case Description
- Service Procedure
- Skill Points

### Task Introduction 任务引入

#### Introducing a Logistics Company

#### Task Description 任务描述

Introducing the enterprise is the first step in promoting business in a logistics company, aiming to gain public awareness for the company and its service for the purpose of getting more customers.

Generally client consultations about a logistics company indicate his potential demand of establishing business connections with the company. With a view to entering into business relations with the clients, the logistics personnel have to provide the clients with such information regarding the company and its service as time and address of establishment, turnover, employees, registered capital, enterprise scale, location of headquarter and branches, standard of service, status in the logistics industry etc..

The task is as follows: receiving the client, introducing the logistics company according to the client's requirements, understanding the client's needs and negotiating cooperation intention.

## Task Analysis 任务分析

### Skills and Attainments 服务技能与素养

The logistics personnel have to be capable of interacting with the company's clients to convey relevant messages regarding products and services. To fulfil the task, the following essential requirements should be satisfied:

- ◆ Knowledge about the corporate status
- ◆ Knowledge about the corporate business
- ◆ Communication skills in receiving a client

### Skill Developing Objective 技能培养目标

Communication Skills in Introducing a Logistics Company

### Post Knowledge 岗位知识

- Logistics  
(物流)

Logistics is the management of the flow of goods, information and other resources between the point of origin and the point of consumption in order to meet the requirements of consumers. Logistics involves the integration of information, transportation, inventory, warehousing, material handling, packaging and occasionally security. Logistics is a channel of the supply chain which adds the value of time and place utility. Today the complexity of production logistics can be modeled, analyzed, visualized and optimized by plant simulation software.

- Department Composition of a Logistics Company  
(物流公司的部门构成)

Generally a logistics company consists of the following departments: IT department, technical management and standards department, business development department, corporate compliance department, accounting department, human resources department, operation departments.

Operation departments mainly include transportation department, warehousing department, customer service department, international department and special item department.

- Basic Function of Each Department of a Logistics Company  
(物流公司各部门的基本职能)

*IT department* aims to provide advice and guidance on the use of future technology resources while supporting current hardware and software technology for the logistics company and corporate clients.

*Technical management and standards department (TM&S)* is responsible for development and implementation of technical procedures, measures, and standards for performance of work, quality, and safety. The department is staffed with functional area experts who provide oversight of compliance with requirements, procedures and standards for work performed by TLC under contracts with the Government. The department's mission is centered on enhancing the company's competitive advantage in technical management and oversight of logistics and training services.

*Business development department* aims to acquire new business for company in accordance with the Annual Business Plan.

*Corporate compliance department* supports the corporation with services that ensure we meet legal, contractual and regulatory requirements as we staff and execute Government projects as well as providing appropriate corporate support to facilitate proper execution.

*Accounting department* aims to record financial transactions and assist all stakeholders with integrity, accuracy, and timeliness while working towards the common goals of the company. The main goal of accounting department is to provide timely, accurate and relevant financial information in order to meet the internal and external financial reporting requirements of the company.

*Human resources department* is a support services department dedicated to helping the company achieve its human resources goals using a proactive, innovative and consultative approach.

*Operation departments* are responsible for corporate level oversight of current operations at all off-sites projects.

### Notes

1. Today the complexity of production logistics can be modeled, analyzed, visualized and optimized by plant simulation software. 今天，利用工厂模拟软件可以对复杂的生产物流进行建模、分析、可视化和优化。

2. Generally a logistics company consists of the following departments: IT department, technical management and standards department, business development department, corporate compliance department, accounting department, human resources department, operation departments. 物流公司通常由以下部门构成：信息技术部、技术管理标准部、业务开发部、公司合规部、财务部、人力资源部、运营部门。

## Task Implementation 任务实施

### Model of Service Practice 1

**A: Customer service representative of UPS**

**B: Potential client**

(Jenny is a customer service representative of UPS. She is introducing her company to a potential customer.)

**A:** Good morning, sir! It is a pleasure to talk with you!

**B:** Good morning! I'm also glad to share this wonderful time with you!

**A:** Are you interested in our company?

**B:** Yes, I am. I'd like to know more about your company. UPS is a very famous company, but I've known too little about it. What a pity it is! What does UPS stand for?

**A:** United Parcel Service, Inc.



- B:** What kind of company is UPS?
- A:** It's a package delivery company, providing transportation, logistics, and financial services in the United States and internationally.
- B:** When was it founded?
- A:** In 1907.
- B:** Where is its headquarter?
- A:** It is headquartered in Atlanta, Georgia.
- B:** What does your company operate?
- A:** Our company operates in three segments: U.S. Domestic Package, International Package, and Supply Chain & Freight.
- B:** What else?
- A:** In addition, our company offers various technology solutions to various industries.
- B:** How amazing!
- A:** As of December 31, 2009, it operated a fleet of approximately 101,900 package cars, vans, tractors, and motorcycles, as well as an air fleet of approximately 510 aircraft.
- B:** Good heavens! No wonder UPS is the world's largest express delivery service institution, the world's largest package delivery company as well as the world's leading professional transport and logistics service provider.
- A:** Our company, through a strategic alliance with AliExpress, offers users the benefit of managing their shipping and tracking processes online.
- B:** I can't believe it!
- A:** If you are interested, I'd like to provide more information to you.
- B:** You're so kind.

**A:** UPS 的客服代表

**B:** 潜在客户

(珍妮是 UPS 的客服代表。她正在向一名潜在客户介绍她的公司。)

- A:** 早上好, 先生! 很高兴和您交谈!
- B:** 早上好! 我也很高兴和你共同度过这段快乐的时光!
- A:** 您对我们公司感兴趣吗?
- B:** 是的。我想对贵公司有更多的了解。UPS 是一家非常著名的公司, 可是我对它了解得太少了。真可惜! UPS 代表什么?
- A:** United Parcel Service, Inc.
- B:** UPS 是什么类型的公司?
- A:** 它是一家快递公司, 在美国和全球提供运输、物流及金融服务。
- A:** 何时成立的?
- B:** 1907 年。
- A:** 总部在哪里?