

■ 中等职业学校航空服务专业教学用书

民航服务英语

English for Civil Aviation Service

□ 主编 孙艳芬 孙楠楠



高等教育出版社
Higher Education Press

an Interim Agreement, which foresaw the creation of a Provisional International Organization
a technical
中等职业学校航空服务专业教学用书

民航服务英语

English for Civil Aviation Service

主编 孙艳芬 孙楠楠



高等教育出版社

ISBN 7-309-05112-0
定价: 17.00元

内容简介

本书是中等职业学校民航服务专业的英语教材,根据中等职业学校学生的特点,结合民航服务相关岗位对英语的要求编写而成,旨在帮助民航服务专业的学生和从业人员掌握英语运用和交际能力。

本书分为8个单元。内容涉及电话订座、问询、办理出港手续、安全检查、海关、购物、空中乘务以及航空货物运输等内容。

本书可作为中等职业学校民航服务专业的学生作为专业英语教材使用,也可供民航服务从业人员和相关人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

民航服务英语/孙艳芬,孙楠楠主编. —北京: 高等教育出版社, 2007. 7

ISBN 978-7-04-021125-2

I. 民... II. ①孙... ②孙... III. 民用航空—英语—口语 IV. H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 088528 号

策划编辑 陈 向 责任编辑 高 婷 封面设计 王凌波 版式设计 王艳红
责任校对 王效珍 责任印制 尤 静

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京四季青印刷厂

开 本 787×1092 1/16
印 张 7.25
字 数 170 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2007 年 7 月第 1 版
印 次 2007 年 7 月第 1 次印刷
定 价 10.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 21125-00

出版说明

近年来,我国民航事业发展迅速,国有民航、地方民航、民营民航在民航领域形成了比翼齐飞的经营格局。民航企业大量涌现,规模不断扩大,对人力资源提出了旺盛的需求,因而全国各地许多高等职业院校、中等职业学校纷纷开办航空服务专业,航空服务专业已成为我国职业教育发展进程中涌现出来的新兴专业。为了适应航空服务专业教学需要,高等教育出版社有关部门于2006年10月在北京召开了由全国设有航空服务专业的部分职业院校的领导和教师参加的“航空服务专业教材开发编写座谈会”。参加会议的有:厦门旅游职业中专学校、青岛外事服务学校、上海市商贸旅游学校、上海航空服务学校、中华职业学校、石家庄市旅游学校、石家庄外语翻译职业学院、张家口市职教中心、石家庄市第三职业中专学校、保定女子职业中专学校、湖北省旅游学校、山东旅游职业学院、承德技师学院、郑州旅游职业学校、杭州人民职业学校、宁波行知中等职业学校、浙江宁海县职教中心、长沙市铁路职业中专学校、湖南君山航空职业学校、北京市求实职业学校(首都机场校区)、北京洋桥职业学校、北京市东城职业教育中心学校、北京市振华旅游学校、北京昌平职业学校、北京外事学校等二十余所院校,会议成立了“中国职教学会教学工作委员会航空服务专业教学研究会”,决定在2007年秋季陆续出版民航服务系列教材。系列教材包括:《民航服务概论》、《民航客舱服务》、《航空货物运输》、《航空港服务》、《民航服务英语》等。随着专业建设的发展变化和就业市场对人才规格的需求标准,今后还将陆续滚动开发新教材以及配套教辅。

本系列教材面向职业院校的学生,以培养德智体美等方面全面发展,具有综合职业能力,能胜任航空服务第一线工作的高素质劳动者和中高级实用型人才为目标。本系列教材力求渗透职业道德和职业意识教育,体现就业导向。教材注重实践技能的学习和掌握,取材合理、深度适宜、分量合适、难度恰当,以符合职业院校学生的实际学习状况,“利于教,利于学”为基本编写原则。如,《民航客舱服务》在满足服务技能的基础上着重强调了安全,突出人性化服务;《民航服务英语》提供了大量民航服务流程所需的英语对话,强调实用性;《航空货运服务》主要讲授民用航空的货物运输,其中危险品的运输是重点和难点,以满足就业岗位的可操作性。

本系列教材在编写过程中,得到了有关省市职教部门、有关航空公司、职业学校和部分大专院校的大力支持,在此表示衷心的感谢。希望各地各校在使用本系列教材的过程中,注意总结教学经验,及时提出修改意见和建议,我们将听取意见并不断修改使其完善。

高等教育出版社

2007年5月

前 言

《民航服务英语》是针对中等职业学校民航服务专业的英语教材，根据中等职业学校学生的特点，结合民航相关的岗位要求编写而成，旨在帮助民航服务专业的学生和从业人员掌握英语运用和交际能力。

本书具有以下特点：1. 紧密结合民航服务的工作以及民航服务一线员工所需用的英语和为国际乘客服务的实际，编者根据民航服务不同岗位对员工英语的要求，结合民航服务专业毕业生近十年的社会实践反馈意见，将工作中使用频率较高的常用语、专业术语和内容编写成课文和对话，使教材内容贴近工作实际，更具有时效性。2. 内容深入浅出，通俗易懂，便于掌握。本教材无论从课文和对话的篇幅上还是从句子结构和单词量上，基本符合目前中等职业学校学生的英语基础，便于专业英语的入门学习。3. 本书编写上注重互动学习，充分发挥学生的学习主体作用。教材尝试采用情景、任务驱动等符合职业教育教学的方法来编写案例，将符合学生特点和教学内容的真实任务引进课堂，使学生在解决问题、完成任务和项目的同时掌握了基础的专业知识，英语的运用能力和交际能力也得到了提高。

本书分为8个单元。每个单元分为课文、对话、译文、练习四部分。书后附有词汇表、常用语和专业术语、补充阅读材料等。本书的建议学时为60学时。本书由北京市求实职业学校孙艳芬、孙楠楠主编。北京市求实职业学校的段会明、刘学文、何杰、张玉平、李新友和王迎参与了编写。在本书的编写过程中，黄冬梅、李立文、李德庆等经验丰富的专业人士从专业角度对教材提出了中肯的建议。北京首都机场博维公司的李祖光校友提供部分图片，北京市求实职业学校04级的贾煜轩同学在文字录入和图片编辑方面给予了很大帮助，在此一并感谢！

本书出现的航班号、航班时刻、票价、运费等仅供参考，特此说明。

由于编者水平有限，教材中难免存在错漏之处，恳请读者批评指正。

编 者

2007年5月

Contents

Unit 1 Telephone Reservation

电话订座	1
Text	1
Dialogue	3
Exercises	11

Unit 2 Inquiry

问询	13
Text	13
Dialogue	14
Exercises	19

Unit 3 Check-in at the Airport

办理出港手续	21
Text	21
Dialogue	23
Exercises	35

Unit 4 Security Check

安全检查	37
Text	37
Dialogue	38
Exercises	42

Unit 5 Customs

海关	44
Text	44

Dialogue	45
----------------	----

Exercises	47
-----------------	----

Unit 6 Shopping

购物	49
Text	49
Dialogue	50
Exercises	56

Unit 7 In-flight Service

空中乘务	57
Text	57
Dialogue	59
Exercises	69

Unit 8 Air Cargo Transportation

航空货物运输	71
Text	71
Dialogue	73
Exercises	84

<i>Key to Exercises</i> 参考答案	88
------------------------------------	----

<i>Glossary</i> 词汇表	93
---------------------------	----

Phrases & Expressions

专业术语表	101
-------------	-----

Supplementary Reading Materials

补充阅读材料	103
--------------	-----

Unit 1

Telephone Reservation



电话订座

Text

People can book tickets by calling an airline reservation office. And now, e-tickets have been issued. After booking tickets from airlines or ticket agents as usual or on internet, the passengers will be given a booking code and they can go straight to the airports to check in directly. They need to bring their travel documents such as ID cards, valid passports and so on. It is very convenient.

In the reservation office, the agents whose job is to handle telephone reservations for passengers should know some important items.

First, passenger's name;

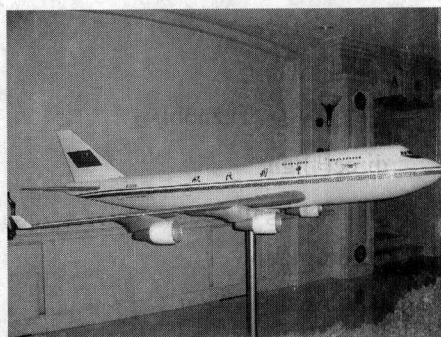
Second, the number of Identification Card;

Third, origin and destination;

Fourth, departure time and arrival time;

Fifth, cabin classes (which class the passenger want, economy class, business class or first class).

Usually, these five items are essential. The agents need to offer the best routes and the reasonable price, for sometimes there are several routes to choose and the passengers may choose direct flights or connecting flights according to their different purposes. Of course, sometimes there are no seats available during high seasons. In that case, the agent may recommend the passenger to standby, or change to other flights.



Words & Expressions

book /buk/ v.

预订

ticket /'tikit/ n.

票

airline /'eəlain/ *n.*

reservation /,rezə'veiʃən/ *n.*

e-ticket

issue /'isju:/ *v.*

agent /'eidʒənt/ *n.*

internet /'intənət/ *n.*

passenger /'pæsɪndʒə/ *n.*

airport /'eəpɔ:t/ *n.*

check in

ID

passport /'pɑ:spɔ:t/ *n.*

convenient /kən'veiniənt/ *a.*

handle /'hændl/ *v.*

item /'aitəm/ *n.*

origin /'ɒrɪdʒɪn/ *n.*

destination /,desti'neiʃən/ *n.*

departure /di'pɑ:tʃə/ *n.*

economy class

business class

first class

essential /i'senʃəl/ *a.*

offer /'ɒfə/ *v.*

route /ru:t/ *n.*

reasonable /'ri:znəbl/ *a.*

direct flight

connecting flight

according to

purpose /'pə:pəs/ *n.*

available /ə'veiləbl/ *a.*

high season

in that case

recommend /,rekə'mend/ *v.*

standby /'stændbaɪ/ *v.*

航空公司

预订

电子客票

发行

代理商, 代理人

互联网

旅客, 乘客

机场

办理登机手续

Identification Card 身份证

护照

方便的

处理

项目, 条款, 术语

起源, 由来

目的地

离开

经济舱

公务舱

头等舱

基本的

提供

路线

合理的

直达航班

衔接航班

根据

目的

可利用的

旺季

那样的话

推荐

候补

译文

人们可以通过电话从航空公司售票处订票。自从有了电子客票，乘客可以从航空公司、机票代理人或网上订票，从而得到一个记录编号，然后他们带着有效证件如身份证、护照等就可以直接到机场办理相关手续。整个过程非常方便。

订票的时候，机票售票处应知道以下几项重要的内容：

第一，乘客姓名；

第二，乘客身份证号；

第三，始发地和目的地；

第四，起飞时间和到达时间；

第五，舱位等级（经济舱、公务舱还是头等舱）。

通常情况下，这五项是最基本的。机票售票处需要为乘客提供最佳路线和最合理的价格。因为有时候有几条不同的路线可以选择，乘客也可以根据自己不同的需要选择直达航班还是衔接航班。当然，有时候在旺季航班可能没有座位，在这种情况下，机票代理机构可能推荐乘客去候补或改乘其他航班。



Dialogue

Dialogue 1

Agent: Hello, this is Baosheng Booking Office. May I help you?

Passenger: Yes, I want to book tickets from Beijing to Hong Kong.

Agent: When will you want to go there?

Passenger: Next Wednesday.

Agent: How many seats would you like?

Passenger: Two, please.

Agent: Which class would you prefer?

Passenger: Economy class, please.

Agent: OK. Just a moment, please.

Agent: Thank you for waiting. Seats are available on CA982 on January 13th, next Wednesday.

Is that OK?

Passenger: OK.

Agent: May I have your name, please?

Passenger: Li Ming.

Agent: And your telephone number, please?

Passenger: 13241973753.

Agent: Thank you. I've confirmed two economy class seats on CA982 on January 13th, next Wednesday. It leaves Beijing at 11:00 in the morning and arrives in Hong Kong at 14:30

in the afternoon. Is it OK?

Passenger: OK. Thank you.

Agent: What else?

Passenger: No. Thank you.

Agent: Have a nice trip. Thank you for calling Baosheng.

Words & Expressions

Baosheng Booking Office

confirm /kən'fə:m/ v.

arrive /ə'raiv/ v.

保盛售票处

确认

到, 到达, 来到

译文

售票处: 您好, 这里是保盛订票中心, 需要帮助吗?

乘客: 是的, 我想订北京到香港的机票。

售票处: 您想要什么时候去那儿?

乘客: 下周三。

售票处: 您想订几张呢?

乘客: 两张。

售票处: 您需要什么舱位?

乘客: 经济舱。

售票处: 好的, 请稍等。

售票处: 让您久等了。给您订的座位是1月13日下周三的CA982航班, 可以吗?

乘客: 可以。

售票处: 请告诉我您的姓名。

乘客: 李明。

售票处: 请留下您的电话号码。

乘客: 13241973753。

售票处: 谢谢。我已经给您订了两张1月13日下周三的CA982航班的经济舱座位。上午11点从北京起飞, 下午2点半到达香港。可以吗?

乘客: 好的, 谢谢。

售票处: 还有什么其他需要帮忙的吗?

乘客: 没有了, 谢谢。

售票处: 祝您旅途愉快。感谢您致电保盛。

Dialogue 2

- Agent: Hello, this is Kaihua Booking Office. What can I do for you?
- Passenger: Yes. I've booked one economy class seat from Beijing to Shanghai on Feb. 20th, but I don't want to go there. Could you cancel it for me, please?
- Agent: Your name, please?
- Passenger: Wang Xianzong.
- Agent: OK. Wait a moment, please. Let me check my computer.
- Agent: Thank you for waiting. You should go to the office where your ticket was issued to get your refund.
- Passenger: Thank you.
- Agent: Your welcome.

Words & Expressions

Kaihua Booking Office

凯华订票中心

cancel /'kænsəl/ v.

取消

refund /ri'fʌnd/ n.

退款

译文

- 售票处: 您好, 这里是凯华订票中心, 需要帮助吗?
- 乘客: 是的, 我已经订过一张2月20日从北京到上海的经济舱机票, 但是我不想去那儿了, 你能帮我取消吗?
- 售票处: 请说您的名字。
- 乘客: 王宪宗。
- 售票处: 好, 请稍等, 我核对一下。
- 售票处: 让您久等了, 您应该到出票的地方去取退款。
- 乘客: 谢谢你。
- 售票处: 不客气。

Dialogue 3

- Agent: Good morning! This is Air China Booking Office. May I help you?
- Passenger: Yes. I'd like to book an economy class seat from Beijing to Shanghai tomorrow, Feb. 24th.
- Agent: Hold on please. Sorry, there are not any seats left tomorrow.
- Agent: You can go to the airport and standby for it or you can go the day after tomorrow.
- Passenger: OK. I will standby for it.
- Agent: Would you like me to book a seat on Feb. 25th, the day after tomorrow in case there are

no cancellations today?

Passenger: Yes, please do. Thank you.

Agent: May I have your name and telephone number, please?

Passenger: My name is Sun Li and my telephone number is 13911882346.

Agent: OK. Good luck!

Passenger: Thank you!

Agent: You are welcome.

Words & Expressions

Air China Booking Office
in case

国航售票处
万一

译文

售票处: 早上好。这里是国航售票处, 需要帮助吗?

乘客: 是的, 我想订一张明天从北京到上海的经济舱机票。

售票处: 请稍等……不好意思, 明天没有座位了, 您可以到机场候补或者后天走。

乘客: 好的, 我还是候补吧。

售票处: 您是否愿意我帮您订一个后天的座位, 以防万一明天候补不上?

乘客: 好的, 那帮我订吧, 谢谢。

售票处: 可以告诉我您的姓名和电话号码吗?

乘客: 我叫孙丽, 电话号码是13911882346。

售票处: 好的, 祝您好运!

乘客: 谢谢!

售票处: 不客气。

Dialogue 4

Agent: Hello, this is Baosheng Booking Office, may I help you?

Passenger: Yes. I have booked a round trip ticket from Beijing to Hong Kong. But now I want to change my return trip, I want to go to Shanghai from Hong Kong, and then to Beijing. Could you please arrange it for me?

Agent: Of course. May I have your name please?

Passenger: Zhao Qing.

Agent: And the departure date from Beijing to Hong Kong?

Passenger: Dec. 6th.

Agent: Thank you. Wait for a moment, please.

Agent: Thank you for waiting. I have canceled the portion from Hong Kong to Beijing. When would you like to go to Shanghai from Hong Kong?

Passenger: On Dec. 9th.

Agent: Economy class?

Passenger: Yes.

Agent: And the date you leave for Beijing?

Passenger: Dec. 10th.

Agent: Please wait a minute.

Agent: Thank you for waiting. I changed your return trip. I have confirmed one economy class seat from Hong Kong to Shanghai on Dec. 9th. And one economy class seat from Shanghai to Beijing on Dec. 10th. There will be an additional charge.

Passenger: I know. Thank you.

Agent: Is there anything else I can do for you?

Passenger: That's all. Thank you.

Agent: You are welcome. Have a nice trip.

Words & Expressions

a round trip ticket	往返票
arrange /ə'reindʒ/ v.	安排
portion /'pɔ:ʃən/ n.	部分
additional charge	附加费用

译文

售票处: 您好, 这里是保盛订票中心, 需要帮助吗?

乘客: 是的, 我已经订了一张从北京到香港的往返机票, 但是现在我想改变回程, 我想从香港回上海, 然后回北京, 你能帮我改一下回程吗?

售票处: 可以, 请说一下您的姓名。

乘客: 赵庆。

售票处: 北京到香港的出发日期?

乘客: 12月6日。

售票处: 谢谢, 请稍等。

.....

售票处: 让您久等了。我已经把香港到北京那段取消了, 您想什么时候离开香港呢?

乘客: 12月9日。

售票处: 要经济舱吗?

乘客: 是的。

售票处：您什么时候回北京？

乘客：12月10日。

售票处：请稍等。

.....

售票处：让您久等了，我更改了您的回程，给您订好了一个12月9日从香港到上海的经济舱座位和一个12月10日从上海到北京的经济舱座位，会有一定的附加费。

乘客：知道了，谢谢你。

售票处：还有其他的事情需要我帮忙吗？

乘客：没有了，谢谢。

售票处：不客气，祝您旅途愉快。

Dialogue 5

Passenger: Is this Kaihua Booking Office?

Agent: Yes. May I help you?

Passenger: Do you have a direct flight from Beijing to Montreal?

Agent: Sorry, we don't have. But we can offer a good connecting flight for you. You can transfer in New York.

Passenger: Thank you. My name is Qian Yuhong. I'm going to leave on Sep. 13th.

Agent: A moment please.

...

Agent: Thank you for waiting. How many seats do you want? And do you want first class or economy class?

Passenger: One first class seat, please.

Agent: OK. Here is a flight CA981 leaves Beijing at 13:00 and terminates in New York at about 14:30, local time. You can transfer there. I've confirmed one first class seat on CO088, Continental Airlines. It leaves New York at 21:05 and arrives in Montreal at 22:47, local time. You have enough time for connection there.

Passenger: Thank you.

Agent: May I have your telephone number, please?

Passenger: 13801108532. By the way, can I have my baggage checked through?

Agent: Of course you can.

Passenger: Thank you. That's all.

Agent: You are welcome. Have a nice trip.

Words & Expressions

Montreal /ˌmɒntriːˈɔːl/

蒙特利尔[加拿大城市]

terminate /ˈtɜːmineɪt/ v.

结束，停止

local /'ləukəl/ a.

当地的, 地方的

local time

当地时间

Continental Airlines

美国大陆航空公司

transfer /træns'fɔ:/ v.

转乘, 转机

baggage /'bæɡɪdʒ/ n.

行李

check through

直达托运

译文

乘客: 这里是凯华订票中心吗?

售票处: 是的, 您需要帮助吗?

乘客: 有北京到蒙特利尔的直达航班吗?

售票处: 对不起, 没有。但是我们可以为您提供一个很好的衔接航班, 您可以在纽约转机。

乘客: 谢谢。我叫钱宇红, 我打算9月13日走。

售票处: 请稍等。

.....

售票处: 让您久等了, 请问订几个座位? 头等舱还是经济舱?

乘客: 订一个头等舱的座位。

售票处: 好的。我们给您提供的航班是CA981, 13:00从北京起飞, 于当地时间14:30到达纽约, 您可以在那儿中转。我已经给您订了一个大陆航空公司的CO088航班的头等舱座位, 于当地时间21:05离开纽约, 22:47到达蒙特利尔。您有足够的时间等候中转。

乘客: 谢谢。

售票处: 请留下您的电话号码。

乘客: 13801108532。顺便问一下, 我的行李可以直达托运吗?

售票处: 可以。

乘客: 谢谢, 没问题了。

售票处: 不客气, 祝您旅途愉快。

Dialogue 6

Agent: Hello, this is Baosheng Booking Office. May I help you?

Passenger: Yes. I have just arrived in Shanghai from Beijing. Will you check my connecting flight on China Eastern Airlines MU328 to Tokyo on June 20th?

Agent: Oh, yes. Would you please tell me your name?

Passenger: Li Ming. L-I-M-I-N-G.

Agent: OK. You're flying in economy class. It leaves at 10:00 in the morning and arrives in at 14:00 in the afternoon. Is that right?

Passenger: Yes.

Agent: Thank you for calling us to reconfirm. If not, it would be cancelled within 72 hours before the departure time. I think you should pick up your ticket as early as possible.

Passenger: OK, I will.

Agent: Is there anything else I can do for you?

Passenger: No. Thank you.

Agent: You're welcome.

Words & Expressions

reconfirm /ˌri:kən'fɜ:m/ v.

再确认

China Eastern Airlines

东方航空公司

译文

售票处: 您好, 这里是保盛订票中心。有什么需要帮助的吗?

乘客: 是的。我已经从北京到达上海了。你帮我查一下6月20日的东方航空公司的MU328到东京的衔接航班。

售票处: 好的。请告诉我您的姓名?

乘客: 李明。

售票处: 好的, 您乘坐的是经济舱, 飞机是在上午10点起飞, 下午2点到达, 是吗?

乘客: 是的。

售票处: 感谢您打电话进行再确认, 如果不确认的话, 在飞机起飞前72小时内记录就会被取消。我想您应该尽可能早点儿取票。

乘客: 好的。

售票处: 还有其他问题吗?

乘客: 没有了, 谢谢。

售票处: 不客气。

Dialogue 7

Passenger: Hello! Could you please tell me when I should start check-in?

Agent: Domestic flight or an international flight?

Passenger: Domestic flight. Flight CA101 from Beijing to Guangzhou tomorrow morning.

Agent: The check-in time is one and a half hours before the departure time.

Passenger: I live in Grand Hotel. How long should I take?

Agent: We offer shuttle bus service from our downtown booking office to the airport. The hotel is just on the line. Normally 30 minutes will do.

Passenger: Thank you. By the way, how about the international flight?

Agent: You should check in at two hours before the departure time.

Passenger: Thank you.

Agent: You are welcome.

Words & Expressions

domestic flight	国内航班
international flight	国际航班
schedule /'skedʒul/ <i>v.</i>	排定; 安排
shuttle /'ʃʌtl/ <i>n.</i>	往返汽车
service /'sɜ:vɪs/ <i>n.</i>	服务
downtown /'daʊn'taʊn/ <i>a.</i>	城市中心的, 市区商业区的
normally /'nɔ:məli/ <i>ad.</i>	通常

译文

乘客: 您好! 能告诉我什么时候办理登机手续吗?

售票处: 国内还是国际航班?

乘客: 国内航班。我打算明天早上乘坐CA101航班从北京到达广州。

售票处: 我们在飞机起飞前一个半小时开始办理登机手续。

乘客: 我住在宏大酒店。我需要多长时间能到达机场?

售票处: 我们提供从市区订票中心到机场的巴士服务。宏大酒店就在我们的巴士路线上, 通常30分钟就能到达。

乘客: 谢谢。顺便问一句, 国际航班提前多长时间办理登机手续?

售票处: 您应该在起飞前2小时办理登机手续。

乘客: 谢谢。

售票处: 不客气。

Exercises

I. Translate the following expressions into English.

- | | |
|---------|---------|
| 1. 经济舱 | 2. 头等舱 |
| 3. 公务舱 | 4. 旺季 |
| 5. 淡季 | 6. 国内航班 |
| 7. 国际航班 | 8. 直达航班 |
| 9. 衔接航班 | 10. 往返票 |