

活潮英语

Handwriting

奥运服务英语丛书

INSTANT
SERVICE
ENGLISH
FOR
TRANSPORTATION

交通 服务

浩瀚·主编

英语急用句



另附
MP3光盘1张



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





奥运服务英语丛书

主编 浩瀚

参编 马 兰 刘雷雷 郭美娟

王亚彬 王应铜 岳永铭

赵修臣 李庆磊 蔡 丹

韩 磊 田正友 马 迅

赵秀丽 李文萍 徐光伟

交通

服务英语

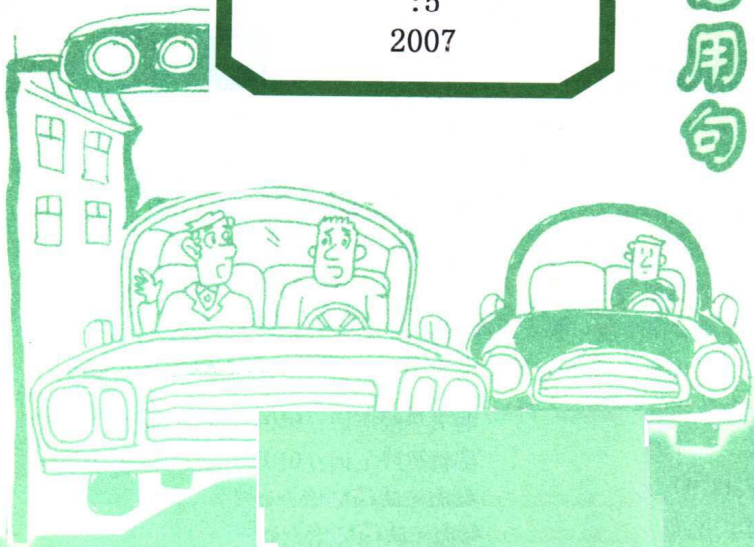
H319.9
I16D

H319.9/516D

:5

2007

急用句



机械工业出版社

本书以提高交通服务相关人员的英语口语水平为目的,在编写上力求“口语地道,情景细化,即学即用”。全书共分为“航空服务”、“列车服务”、“公交服务”、“出租车服务”、“海上邮轮”、“交警服务”六个部分,以交通各方面标准的服务流程为主体,精心编辑了一个个典型情境中服务人员所需的应急句。本书能够满足相关从业人员提升英语水平的需要。

图书在版编目(CIP)数据

交通服务英语急用句/浩瀚主编. —北京:机械工业出版社,2007.3

(奥运服务英语丛书)

ISBN 978 - 7 - 111 - 21138 - 9

I. 交... II. 浩... III. 交通运输—英语—口语 IV.
H319.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 033558 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:高亚威 责任编辑:高亚威

责任印制:杨 曦

北京机工印刷厂印刷

2007 年 6 月第 1 版·第 1 次印刷

130mm × 203mm · 5.5 印张 · 93 千字

标准书号:ISBN 978 - 7 - 111 - 21138 - 9

ISRC CN - M10 - 07 - 0073 - 0/V · G4(光盘)

定价:18.00 元 (附 MP3 光盘 1 张)

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

销售服务热线电话:(010)68326294

购书热线电话:(010)88379639 88379641 88379643

编辑热线电话:(010)88379037

封面无防伪标均为盗版

Preface

2008 年在一天天走近我们,如何向世界展现“新北京、新奥运”这一主题,成为我们共同努力的目标。在全力打造基础建设的同时,我们的服务行业也要积极营造一个高质量、高标准的“软件服务系统”。

本书以提高交通服务相关人员的英语口语水平为目的,在编写上力求“口语地道,情景细化,即学即用”。全书共分为“航空服务”、“列车服务”、“公交服务”、“出租车服务”、“海上邮轮”、“交警服务”六个部分,以交通各方面标准的服务流程为主体,精心编辑了一个个典型情境中服务人员所需的应急用句。通过系统地归纳、整理,使学习者能够迅速把握本行业的常用英语口语,掌握典型情境的应急用语,并能在实际工作中恰当、准确地运用,达到学以致用目的。

希望通过阅读本书,能够使交通服务人员学好英语、用好英语,能自如地同外宾交流,在奥运会来临之际向世界展现中国北京服务行业的风采。

单元说明与使用方法

02 预订机票 II

④ The air fare is five hundred dollars please.
票价为500美元。

② First class or economy class?
请问是头等舱还是经济舱?

② A window seat or an aisle seat?
座位靠窗还是靠过道?

② Here is your ticket.
这是您的机票。

② Please remember to confirm your flight.
请记得确认您的航班。

② I'm sorry, but everything is taken.
对不起, 已经满了。

② I'm sorry, but the economy class seats on that flight have already been sold out.
噢, 对不起, 那次航班经济舱的座位已售完了。

② I do wish I could help, but this is a busy season, you know.
我确实希望帮您, 但您知道, 现在是出行旺季。

② I can give you a reservation on Flight number 017.
我可以为您预订017航班的机票。

② Do remember to bring your passport with you.
切记带上您的护照。

② Do you want a one-way ticket or round-trip tickets?
您是要单程票还是往返票?

03 变更机票

④ OK, give me your ticket please. Let me first check the status of flights. There are 4 flights leaving for Beijing tomorrow afternoon, taking off at 1:50 pm, 3:30 pm, 4:40 pm, and 5:50 pm, respectively. Which one do you prefer?
好的, 请把机票给我。让我先看看明天下午到北京的航班情况, 13:50, 15:30, 16:40和17:50, 共有四班, 您想换哪几点的航班?

② Hmmm... 4:40 pm, please.
给我换成16:40的航班吧。

② You need to pay 5% commission if you want to change your ticket once more.
如果要在航班起飞前再次变更航班的话, 就需要交5%的变更手续费了。

② Here is the refund and your ticket.
这是退给您的钱, 这是您的机票。

② Do you want to change to that one?
您想改签吗?

② We have to charge RMB 1,500 yuan for each person upgrading from economy class to business class.
从经济舱升级到公务舱每人要加收1500元。

② We do have some space left in our first-class section. I can change your ticket if you like.
我们头等舱还有空位, 如果您想坐头等舱, 我可以帮您换票。

交通服务英语常用句

交通服务英语常用句

① 依照本书的结构框架做成的侧标。

② 本页内容的主题。

③ 读者可在口中打勾, 标出自己喜欢的句子, 形成个人的口语句库。

④ 英汉对照, 通俗易懂。同时也可作为一种英汉互译的自测手段。

查询方法: 先由①侧标找到用语的分类, 再用②去搜寻用语的主题, 这

样就可以轻松找到您所需要的口语练习句子了。

CONTENTS



本书导读

Section 1

航空服务

Airline Service

Part 1 机场服务

01. 预订机票 I	2
02. 预订机票 II	3
03. 变更机票	4
04. 确认机票	5
05. 退票 I	6
06. 退票 II	7
07. 机场问讯处 I	8
08. 机场问讯处 II	9
09. 寄存服务处	10
10. 托运行李	11
11. 通过安全门	12
12. 随身物的检查 I	13
13. 随身物的检查 II	14
14. 护照检查	15
15. 团体签证查验	16
16. 检验检疫	17
17. 预防接种	18
18. 引导旅客登机	19

19. 办理登机手续	20
20. 包机服务 I	21
21. 包机服务 II	22
22. 旅客误机	23
23. 航班延误	24
24. 安置旅客	25
25. 安排其他航班	26
26. 失物招领处 I	27
27. 失物招领处 II	28
28. 找回失物	29
29. 补贴与赔偿 I	30
30. 补贴与赔偿 II	31

乘务服务

31. 欢迎乘坐	32
32. 引导入座 I	33
33. 引导入座 II	34
34. 引导入座 III	35
35. 行李安排	36
36. 机内广播 I	37
37. 机内广播 II	38
38. 用餐服务 I	39
39. 用餐服务 II	40
40. 医疗服务 I	41
41. 医疗服务 II	42
42. 娱乐服务	43
43. 语言问题	44
44. 机上失物	45
45. 晚点	46
46. 起飞前提醒	47

47. 飞行途中 I	48
48. 飞行途中 II	49
49. 快降落时 I	50
50. 快降落时 II	51
51. 抵达时的建议	52
52. 乘客下机 I	53
53. 乘客下机 II	54
54. 转机	55
55. 紧急情况	56

机场海关

56. 旅行检查 I	57
57. 旅行检查 II	58
58. 旅行检查 III	59



列车服务

Train Service

前台服务

01. 通知车次	62
02. 回应旅客询问	63

票务服务

03. 订票购票 I	64
04. 订票购票 II	65
05. 列车出入站时间 I	66
06. 列车出入站时间 II	67
07. 列车站点情况	68
08. 介绍广播通知内容	69

准备上车

09. 告诉旅客如何上车	70
--------------------	----

10 检票上车	71
11 托运行李	72

在列车上

12 帮乘客拿行李	73
13 帮乘客找座位	74
14 介绍列车情况	75
15 车上服务 I	76
16 车上服务 II	77
17 餐厅和茶座 I	78
18 餐厅和茶座 II	79
19 查票	80



公交服务

Public Transportation Service

01 介绍北京公交	82
02 建议乘客乘车	83
03 提供有关乘车情况 I	84
04 提供有关乘车情况 II	85
05 提供有关乘车情况 III	86
06 报站	87
07 上车、下车	88
08 售票	89
09 找零	90
10 刷卡和无人售票车	91
11 检票	92
12 提醒乘客到站 I	93
13 提醒乘客到站 II	94
14 劝导乘客与道歉	95

15. 提供帮助	96
----------------	----



出租车服务

Taxi Service

日常业务

01. 电话预约 I	98
02. 电话预约 II	99
03. 迎接	100
04. 问候	101
05. 招呼客人	102
06. 帮乘客放行李	103
07. 询问目的地	104
08. 行车时间	105
09. 行车路线 I	106
10. 行车路线 II	107
11. 抄近路 I	108
12. 抄近路 II	109
13. 带乘客去购物	110
14. 面对乘客称赞	111
15. 要求乘客勿抽烟	112
16. 车内温度	113
17. 未听清乘客的话	114
18. 乘客询问是否到达	115
19. 抵达目的地 I	116
20. 抵达目的地 II	117
21. 车费	118
22. 开发票	119
23. 解释计费方式	120

24. 出租车出问题	121
25. 出问题商议车费	122
26. 交通堵塞	123

与乘客聊天

27. 询问来客的国籍	124
28. 了解乘客的家乡	125
29. 询问乘客停留的时间	126
30. 询问乘客预定行程 I	127
31. 询问乘客预定行程 II	128
32. 谈论北京的天气 I	129
33. 谈论北京的天气 II	130
34. 询问乘客是否来过北京	131
35. 询问乘客对北京的印象	132
36. 为乘客提建议	133
37. 询问乘客的爱好	134
38. 闲聊开出租车的感受	135



海上邮轮

Cruise Service

01. 预订船票服务	138
02. 介绍邮轮 I	139
03. 介绍邮轮 II	140
04. 领游客上船	141
05. 船上服务	142
06. 途中停靠	143
07. 给养与加油	144
08. 抵达目的港	145
09. 救落水者	146

日常业务

01 基本服务	148
02 指路	149
03 介绍交通法规	150
04 交通执法	151

执勤拦检

05 一般拦检 I	152
06 一般拦检 II	153
07 拦检酒后开车	154
08 例行路检	155

处理交通事故

09 接到报警	156
10 了解详情	157
11 询问伤者	158
12 医疗协助	159
13 讯问肇事者 I	160
14 讯问肇事者 II	161
15 保持事故现场	162

Section 1

航空服务

Airline Service





预订机票 I

- ☐ Good morning. Can I help you?
早上好,我能帮您吗?
- ☐ I'd like to book a ticket from Beijing to London.
我想预订一张从北京到伦敦的机票。
- ☐ Please hold on. I'll check the availability.
请不要挂断电话,我查一下座位情况。
- ☐ I'm sorry. All today's flights from London are fully booked.
很抱歉,今天从伦敦飞来的所有航班都已经预订满了。
- ☐ It's a pity that I can't get you on any flight to London today.
很遗憾,今天没有别的航班飞往伦敦。
- ☐ May I put you on the waiting list?
我可以把您列入等候名单吗?
- ☐ What are the chances?
有多大可能?
- ☐ I can't say for sure at the moment, but we'll see what we can do for you.
现在我不能肯定,但我们会尽力而为的。
- ☐ What date and what number of the flight do you want to book? 您想订哪一天、哪次航班的机票?
- ☐ Please wait a moment. I'll check.
请稍等,我查一查。
- ☐ There is a flight from here to Hongkong every two hours.
从这儿到香港的航班每隔两小时一趟。





预订机票 II

- ☐ The air fare is five hundred dollars please.
票价为 500 美元。
- ☐ First class or economy class?
请问是要头等舱还是经济舱?
- ☐ A window seat or an aisle seat?
座位要靠近窗户的还是靠近过道的?
- ☐ Here is your ticket.
这是您的机票。
- ☐ Please remember to confirm your flight.
请记得确认您的航班。
- ☐ I'm sorry, but everything is taken.
对不起,已经没票了。
- ☐ I'm sorry, but the economy class seats on that flight have already been sold out.
噢,对不起,那次航班经济舱的座位已售完了。
- ☐ I do wish I could help, but this is a busy season, you know.
我的确希望能帮忙,但您知道,现在是出行旺季。
- ☐ I can give you a reservation on Flight number 017.
我可以为您预订 017 航班的机票。
- ☐ Do remember to bring your passport with you.
切记带上您的护照。
- ☐ Do you want a one-way ticket or round-trip tickets?
您是要单程票还是往返票?



变更机票

- ☐ OK, give me your ticket please. Let me first check the status of flights. There are 4 flights leaving for Beijing tomorrow afternoon, taking off at 1:50 pm, 3:30 pm, 4:40 pm, and 5:50 pm, respectively. Which one do you prefer?

好的,请把机票给我。让我先看看明天下午到北京的航班情况,13:50,15:30,16:40 和 17:50,共有四班,您想换乘几点的航班?

- ☐ Hmm. . . 4:40 pm, please.

给我改为 16:40 的航班吧。

- ☐ You need to pay 5% commission if you want to change your ticket once more.

如果您在航班起飞前再次变更航班的话,就需要交 5% 的变更手续费了。

- ☐ Here is the refund and your ticket.

这是退给您的钱,这是您的机票。

- ☐ Do you want to change to that one?

您想改签吗?

- ☐ We have to charge RMB 1,500 *yuan* for each person upgrading from economy class to business class.

从经济舱改到公务舱每人要加收 1500 元。

- ☐ We do have some space left in our first-class section. I can change your ticket if you like.

我们头等舱还有空位。如果您想坐头等舱,我可以给您换票。





确认机票

Section

奥
运
服
务
英
语

航
空
服
务

- ☐ May I know your flight number, please?
请问您的航班号是多少?
- ☐ What is your name, please?
请问您的姓名?
- ☐ How do you spell it?
是怎么拼的?
- ☐ Could you tell me your flight number, please?
请告诉我您的航班号?
- ☐ Is there any change?
有变化吗?
- ☐ No delays. It will go as planned.
不会延迟, 飞机将会按原计划起飞。
- ☐ You are flying economy class, is that correct?
您是坐经济舱, 对吗?
- ☐ OK. Your ticket is in order now.
好的, 您的票现在完全办妥了。
- ☐ Thank you for calling to reconfirm.
感谢您打电话再次确定您的机位。
- ☐ That's our regular flight to Los Angeles.
这是我们飞往洛杉矶的定期航班。
- ☐ We have you on our records.
我们的预订记录里有您的名字。
- ☐ Is there anything I can do for you?
还有别的事吗?