

商务英语实用教程系列

Practical English for Transportation Services

# 交通服务 英语

涉外服务的新挑战，  
怎样面对？  
国际服务的新变化，  
怎样适应？  
外宾纷至的新局面，  
怎样服务？  
从容自如的巧应对，  
怎样做到？

## 实用教程

主 编 李洪涛

天津出版传媒集团

天津科技翻译出版有限公司

商务英语实用教程系列

Practical English for Transportation Services

# 交通服务 英语

## 实用教程

主 编 李洪涛  
编 者

李洪丰 苗新萍 徐继宁  
尹晓洁

天津出版传媒集团

天津科技翻译出版有限公司

-----  
图书在版编目(CIP)数据

交通服务英语实用教程 / 李洪涛主编. —天津:天津科技  
翻译出版有限公司,2013. 1

(业务英语实用教程系列)

ISBN 978-7-5433-3155-6

I. ①交… II. ①李… III. ①交通运输—客运服务—  
英语—教材 IV. ①H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 289144 号  
-----

出 版:天津科技翻译出版有限公司

出 版 人:刘 庆

地 址:天津市南开区白堤路 244 号

邮政编码:300192

电 话:022-87894896

传 真:022-87895650

网 址:www.tsttpe.com

印 刷:唐山天意印刷有限责任公司

发 行:全国新华书店

版本记录:700×960 16 开本 12 印张 210 千字

2013 年 1 月第 1 版 2013 年 1 月第 1 次印刷

定价:22.00 元

(如发现印装问题,可与出版社调换)

# Preface 前言

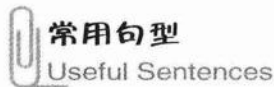
在日常生活中,上下班、旅游、外出等都离不开交通,交通已成为一个城市发展的重要支撑。然而,在全力打造基础建设的同时,我们的服务行业也要积极营造一个高质量、高标准的“软件服务系统”。

《交通服务英语实用教程》就是以提高交通服务人员的英语口语水平为目的,在编写上力求“口语规范、情景细化、即学即用”。本书的出版对进一步提高交通部门在职人员及交通服务人员的英语水平具有积极的作用,并能为出国人员提供有力的帮助。

本书共分机场服务、空中乘务、公共交通服务、列车服务、出租车服务和海上邮轮服务6个部分,每部分又分若干单元,其中包括:



精选文字描述,帮助您熟练掌握新趋势。



精挑常用句型,帮助您迅速摘取,流畅表达。



精心打造职业场景,帮助您在国际交流中沟通无障碍。



精巧设计,拓展知识,帮助您在英语学习中举一反三。巧妙编排职业规范,帮助您在规划中运筹帷幄。



精细词汇分类,帮助您在工作中即查即用。

本书具有较强的专业性和实用性,既可作为培训新招交通服务人员的英语会话教材,也可用做在岗乘务员自学教材。

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,体验更多英语学习带来的成果和快乐。本书试图履行“实务”的宗旨,但由于资料和编者的水平有限,还有诸多不尽如人意的地方,欢迎各位专家、同仁以及读者批评指正。

# 目 录

## Contents

### Chapter 1 机场服务 Airport Service

- Unit 1 Booking the Ticket 预订机票 ..... 2
- Unit 2 Purchasing Tickets & Refunding Tickets 购票与退票 ..... 9
- Unit 3 Flight Connections 航班中转 ..... 16
- Unit 4 Flight Delay 航班延误 ..... 23
- Unit 5 The Customs at the Airport 机场海关 ..... 31
- Unit 6 Checked Baggage 托运行李 ..... 38

### Chapter 2 空中乘务 In-flight Service

- Unit 1 Eating and Drinking Service 饮食服务 ..... 46
- Unit 2 Medical Service 医疗服务 ..... 53
- Unit 3 Entertainments Service 娱乐服务 ..... 59
- Unit 4 Other Services 其他服务 ..... 65

### Chapter 3 公共交通服务 Public Transportation Service

- Unit 1 Route Inquiry 线路咨询 ..... 74
- Unit 2 Buying Tickets 购买车票 ..... 80
- Unit 3 Serving Passengers 为乘客服务 ..... 86
- Unit 4 Tickets at the Subway Station 在地铁站买票 ..... 90
- Unit 5 Taking Subway 乘地铁 ..... 95

## Chapter 4 列车服务 Train Service

Unit 1	About the Tickets 票务情况	104
Unit 2	At the Train Station 在火车站	111
Unit 3	Check Tickets and Aboard 检票上车	118
Unit 4	Service on the Train 车上服务	124
Unit 5	Get One's Baggage 行李领取	131

## Chapter 5 出租车服务 Taxi Service

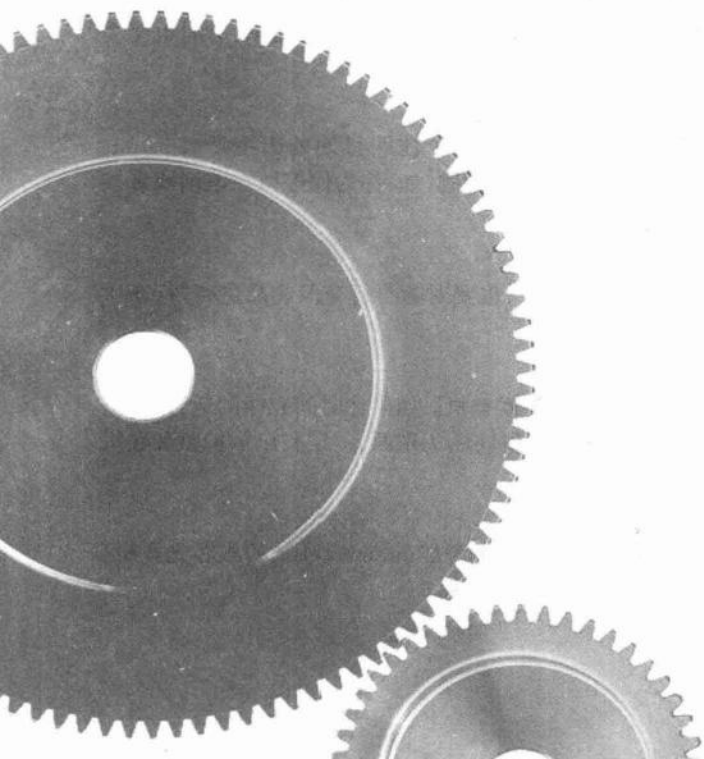
Unit 1	Booking a Taxi 预约出租车	138
Unit 2	Arranging the Baggage 安排行李	144
Unit 3	Taking a Taxi 乘出租车	151
Unit 4	Taking a Short Cut 抄近路	158

## Chapter 6 海上邮轮服务 Cruise Service

Unit 1	Booking Ferry Ticket 订船票	166
Unit 2	On the Ship 乘坐邮轮	173
Unit 3	The Customs Examination 海关检查	180

# Chapter 1

## Airport Service 机场服务



# Unit 1

## Booking the Ticket

## 预订机票

### 背景说明 Background Note

初次出国难免会有些紧张,有时甚至会不知该如何是好,若能了解出境流程就可缓和一下紧张情绪。

#### 柜台划位(check-in counter)

机场有两个不同的大厅,分别是出境大厅(Departure Hall)和入境大厅(Arrival Hall)。出国时应前往出境大厅,找到要搭乘的航空公司划位柜台(check-in counter)即可办理手续。航空公司未必都有自己的划位柜台,但无柜台的航空公司一定会委托另一家航空公司代为处理,这时只查看一下标示就可以找到正确的柜台。

一般来说,出国旅游需在飞机起飞前2个小时到达机场,办理下列手续:

- 核对证件:机票(ticket)、护照(passport)和签证(visa)。
- 托运行李:过磅(weigh)、检查、发行李牌。行李若超重(overweight),则须支付行李超重费(excess baggage charge)。若没有太多手提行李(carry-on luggage),则可随身携带部分行李。
- 选座位:靠窗座位(window seat)、走道座位(aisle seat)和中间座位(middle seat)。
- 领取登机牌(boarding pass):若需托运行李,则将行李牌一并交回,或是直接贴在机票上。登机牌上会注明班机号码(flight number)、登机门(boarding gate)、座位号码(seat number),有时也要会上登机时间(boarding time)。

#### 检查护照(passport inspection)

将护照及登机牌交付查验后,工作人员会在护照上盖一个注明日期的出境章(departure stamp),表示已经出国。有时机场工作人员会问一两个简单的问题,如:你为何停留在该国或者接下来要去哪个国家等等。

#### 安全检查(security inspection)

这里会对旅客进行“金属探测器”(metal detector)检查,也要对随身行李及物品进行“行李X光”(baggage x-ray)检查。

#### 进入登机门(boarding gate)

凭着登机牌找到正确的登机门后,在候机室(lounge)等候登机。如果你时间充裕的话,还可以到免税商店(duty-free shop)逛逛。需要提醒的是:如果在免税商店买东西,一定要出示护照和登机牌才能购买。

#### 登机(boarding)

到了登机时间,航空公司会开始广播请大家登机。通常商务舱(business class)的旅客先登机,之后是老人和小孩,接着是经济舱(economy class)的旅客依序登机。



## 常用句型 Useful Sentences

## 乘客用语

1. I'd like to book a ticket from Beijing to Shanghai. 我想预订一张从北京到上海的机票。
2. Which plane arrives earliest in New York? 哪班飞机最早到纽约?
3. We would like to charter a flight to go back to Paris. 我们想乘机返回巴黎。
4. Where can I charter a flight? 我去哪儿办理包机呢?
5. Do you have a discount? 有折扣吗?
6. What time should I be at the airport? 我什么时候要到机场?
7. What time does the plane land at Kennedy Airport? 飞机什么时候在肯尼迪机场着陆?
8. I would like to reconfirm my reservation. 我想再确认我的订位。

## 职员用语

1. How many people are there in your team? 你们组一共有多少人?
2. You'd better make your reservation two or three weeks earlier.  
你最好提前两三周预订机票。
3. Please hold on. I'll check the availability. 请不要挂断,我查一下订座情况。
4. There is a flight from here to London every three hours.  
从这儿到伦敦的航班每隔 3 个小时一趟。
5. First class or economy class, please? 请问是要头等舱还是经济舱?
6. A window seat or an aisle seat? 座位要靠近窗户的还是靠近过道的?
7. When do you plan to leave? 你们计划什么时候离开?
8. It's hard for you to charter a flight at such short notice.  
你在这么短的时间里包租到飞机很难。
9. I'm sorry, but everything is taken. 对不起,已经没票了。
10. I can give you a reservation on Flight number 005. 我可以为你预定 005 航班的机票。
11. We haven't any discount available as it is high season. 因为是旺季,没有折扣。
12. I'm sorry, first class for the 15th is fully booked. Only economy class is available.  
很抱歉,15 日头等舱的票已经售完了,现在只有经济舱的票。
13. I do wish I could help, but it is a busy season, you know.  
我的确希望能帮上忙,但你知道,现在是出行旺季。
14. Your ticket is in order now. 你的票现在完全办妥了。

15. Do remember to bring your passport with you. 切记带上你的护照。  
 16. Please remember to confirm your flight. 请记得确认你的航班。  
 17. Thank you for calling to reconfirm. 谢谢你打电话再次确认你的机位。  
 18. We have you on our records. 我们的预定记录里有你的名字。  
 19. Is there anything I can do for you? 还有什么我能为你做的吗?

经典对话 Typical Dialogues

1

C=Clerk 职员

A=Acheson 艾奇逊

C: Good morning, this is Fly Away Travel. How may I help you?

A: I would like to inquire about a ticket to Detroit.

C: When would you be leaving, sir?

A: September 15th. Could you tell me the cost?

C: Yes, since you are calling early, that cost would be only \$300.

A: I assume the cost would be more if I called just a day or so before I left.

C: That's right. If you didn't have an advance purchase, the price would be \$552. Of course, by calling early you also guarantee there will be space available.

A: I guess I'm very glad I called today.

C: Would you like a morning or afternoon flight?

A: I would prefer a morning flight, but not too early.

C: We have a flight that leaves at 9:00 a.m.. How would that be?

A: That's perfect.

C: I can hold this reservation until September 10th. If you want to guarantee this price you must pay for the ticket at least one week before your departure date. How will you be paying for the ticket?

A: I will be using a credit and we may as well take care of that right now.

C: Will you be needing a car while you're there? We can make arrangements for that now also.

A: That is nice to know for future information, but I won't be needing one this time. Someone will be picking me up and taking care of my transportation needs.

C: 早上好。这里是飞翔旅行社。我能帮你吗?

inquire

[in'kwaiə]

v. 咨询

.....

assume

[ə'sju:m]

v. 断定

.....

guarantee

[gʊə'ren'ti:]

v. 保证

.....

available

[ə'veiləbl]

adj. 可获得的

.....

perfect

['pɜ:fɪkt]

adj. 完美的

.....

reservation

[,rezə'veiʃən]

n. 预订

.....

transportation

[trænzpɔ:'teɪʃən]

n. 交通

- A: 我想问一下去底特律的飞机票。
- C: 先生,你打算什么时候动身?
- A: 9月15日,你能告诉我价格吗?
- C: 既然你提前订票,价格只要300美元。
- A: 我想如果我到动身前一两天才打电话订票的话,价格会高一些吧。
- C: 是的。如果不提前订票,票价是552美元。当然,因为提前预订,也能保证你有位置。
- A: 我很高兴今天给你们打了电话。
- C: 你想坐上午的还是下午的航班?
- A: 我想坐上午的航班,但别太早。
- C: 有一趟9点起飞的班机,你觉得怎么样?
- A: 好极了。
- C: 我可以把这个预定保留到9月10日。如果你想确保这个票价,你必须在动身前至少一星期付款。你打算怎样付款呢?
- A: 我用信用卡付款。我们干脆现在就把这件事办完吧。
- C: 你到了那儿需要一辆车吗?我们现在也可以把这个安排好。
- A: 知道这个情况对以后很有好处。不过这次我不需要车了。有人会接我并为我解决交通问题。

## 2

C=Clerk 职员

P=Peter 彼得

flight

[flaɪt]

n. 航班

cancellation

[kænsə'leɪʃən]

n. 取消

waiting list

候补名单

chance

[tʃɑ:ns]

n. 机会

- C: Air China Shanghai Booking Office. Can I help you?
- P: Yes. I'd like to make a reservation for Flight MU0017 to Beijing this Sunday.
- C: I'm sorry. We've all booked up for Flight MU0017.
- P: Then, how about another flight that day?
- C: I'm afraid I can't get you on any flight this Sunday. However, there may be a cancellation. May I put you on the waiting list?
- P: What are the chances?
- C: I can't say for sure at the moment, but we'll see what we can do for you.
- P: All right. Put my name on the waiting list.
- C: Just in case there are no chance on cancellations, can I put you on our earliest flight for next week?
- P: Yes, please do.
- C: May I have your name, please?

P: Jack Brown.

C: May I also have your telephone number in Shanghai?

P: I am staying at Hilton Hotel. My room number is 305.

C: Thank you. Good-bye!

P: Good-bye!

telephone

number

电话号码

C: 这里是国际航空公司上海售票处,我能为你效劳吗?

P: 我想在星期天去北京的 MU0017 航班上订个座。

C: 很抱歉, MU0017 航班上的座位已经全部售出。

P: 那么那一天还有其他航班吗?

C: 恐怕这个星期天没有了。不过,可能有人会取消订座,我可以把你列入等候名单吗?

P: 有多大可能?

C: 现在我不能肯定,但我们会尽力而为的。

P: 好的,那就把我的名字列入等候名单吧。

C: 如果没有人取消订座,我可以把你安排到下星期最早的一次航班上吗?

P: 可以。

C: 你的姓名?

P: 杰克·布朗。

C: 你在上海的电话号码?

P: 我住在希尔顿饭店。我的房间号是 305。

C: 谢谢,再见!

P: 再见!

## 知识加油站 Knowledge Field

### 过境与转机(Transit and Transfer)

乘飞机时,常会碰到过境(transit)或转机(transfer)的情况。如果是过境,也就是原班机要停留在第三地加油或载客,有些航空公司会要求乘客先下飞机休息。下机时,航空公司会给要继续搭乘该班机的乘客一张贴纸,并要求贴在身上,又或是给乘客一张过境牌。这样,乘客可以到转机候机室等候(Transit Lounge),并利用短暂的时间,舒展一下筋骨又或逛逛免税商店。到了下次登机时间,按航空公司的指示回到原机上即可。如果过境时间长达六个小时以上,可要求航空公司安排过境旅馆。

## Chapter 1 Airport Service 机场服务

如果要转机,而航空公司得知有后段班机需要过境时,航空公司通常会在乘客于第一个出发地划位时,直接发给后段班机的登机证,乘客等到要转机时,只要在转机候车室看航班表,找到指定的登机门即可。但如果航空公司不是在乘客于第一个出发地划位时给后段班机的登机证,则乘客就要带机票至转机候车室内的航空公司柜台再次划位。若遇到原班机误点或是后段班机取消,亦可到该柜台询问。

每位旅客入境前,必须填写两种表格:

1. 出入境登记表(Disembarkation Card)
2. 海关申报表(Custom Declaration Form)

一般情况下,空中乘务员会在飞机降落前提供这些表格,所以如果不会填写,可以询问空中乘务员。填表格时,应尽量提供详细资料,并以印刷体书写。许多国家甚至会要求以大写方式书写,这是为了便于易读。所以填写前,一定要先看清楚说明。

美国出入境登记表解说

Family (Last) Name 姓

First (Given) Name 名字

Birth Date 出生日期

Country of Citizenship 国籍

Sex 性别

Male 男性

Female 女性

Passport Number 护照号码

Airline and Flight Number 航空公司和班次

Country Where You Live 居住国

City Where You Boarded 登机的地点

City Where Visa Was Issued 发照地

Date Issued 签证的签发日期

Address While in the United States (Number and Street) 旅居美国的地址

City and State 城市名称及州名

## 词汇分类 Vocabulary

### ❖ 与机场设施有关的词汇

airport fire services 机场消防部  
 animal quarantine 动物检疫  
 arrival lounge 到达大厅  
 baggage claim area 行李认领区  
 coffee shop 咖啡室  
 connection counter 联运柜台  
 departure lounge 出境旅客休息室  
 duty-free shop 免税商店  
 emergency service 急救站  
 emigration control 出境检查  
 entrance 入口  
 exchange and tax payment 兑换及付税  
 flight information board 航班显示板  
 information counter 问讯处  
 main lobby 主厅  
 maintenance area 维修区  
 medical center 医疗中心  
 parking bay 停机位置  
 passenger route 旅客通道  
 passport control 护照检查柜台  
 plant quarantine 植物检疫  
 public address 广播室  
 runway 跑道  
 security center 保安中心  
 security check station 安全检查站  
 seeing-off deck 送客台  
 snack bar 快餐部  
 special waiting room 特别休息室  
 taxiway 滑行道  
 terminal building 机场大厦

transit lounge 过站大厅

VIP room 贵宾室

waiting room 休息室

weather office 气象站

### ❖ 与机场车辆有关的词汇

commisary truck 补给车  
 drinking-water supply truck 饮水供应车  
 emergency service vehicle 紧急救援车  
 fork lift truck 装卸货叉车  
 fuel tanker 燃料车  
 ground power unit 地面动力装置  
 insurance meeting 保险会议  
 passenger bus 乘客班车  
 passenger step 登机梯车  
 rubbish truck 垃圾车  
 tug 拖车

### ❖ 与海关有关的词汇

Customs formalities 海关手续  
 dutiable articles 应上税物品  
 health certificate 健康证书  
 identity card 身份证  
 luggage declaration 行李申报单  
 passport 护照  
 to declare something 申报  
 to fill in a form 填表  
 to go through one's entry formalities 办理入境手续  
 to go through one's exit formalities 办理出境手续  
 travel permit 旅行证  
 vaccination certificate 预防接种证书

# Unit 2

## Purchasing Tickets and Refunding Tickets

### 购票与退票

#### 背景说明 Background Note

退票(refunding tickets)分为自愿退票(voluntary refund)和非自愿退票(involuntary refund)两类。由于旅客的原因而引起的退票为自愿退票;不是由于旅客原因而引起的退票成为非自愿退票。旅客应凭客票或客票未使用部分的“乘机联”和“旅客联”办理退票。

国内航班(domestic flight)退票只限在出票地、航班始发地、终止旅行地的航空公司或其销售代理人售票处办理。票款只能退给客票上列明的旅客本人或客票的付款人。

国际航班(international flight)退票应在原购票地点或者经航空公司同意的其他地点办理,并须符合原购票地点和退票地点国家的法律及其他规定(other regulations)。

自愿退票,除凭有效客票外,还应提供旅客本人的有效身份证件。革命伤残军人和因公致残的人民警察要求退票,免收退票费。持婴儿客票的旅客退票,免收退票费。持不定期客票的旅客要求退票,应在客票的有效期限内到原购票地点办理退票手续。旅客在航班的经停地自动终止旅行,该航班未使用航段的票款不退。

因航空公司原因造成航班取消(cancellation)、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时,旅客要求退票,始发站应退还全部票款,经停地应退还未使用航段的全部票款,均不收取退票费。

旅客因病(包括患病旅客的陪伴人员)要求退票,需提供医疗单位的证明,始发地应退还全部票款,经停地应退还未使用航段的全部票款,均不收取退票费。

#### 常用句型 Useful Sentences

#### 购票

1. I'd like to buy a ticket from Beijing to Cairo on May 20th.

我想买一张 5 月 20 日从北京到开罗的机票。

2. I'd like to buy a ticket to Paris. 我想买一张去巴黎的机票。

3. I need a round trip ticket. 我需要一张往返机票。

4. What can I do for you? 你有什么需要帮忙的吗?

5. I'll check for seats. Let me check for the availability.

我来查看一下有没有舱位。

6. I'm sorry. All the flights to London today are fully booked.

很抱歉,今天到伦敦的所有的航班都已经预订满了。

7. Sorry, all the flights are already full. 抱歉,所有的航班都已经客满了。

8. Sorry, there was no seat to Beijing. 抱歉,到北京的航班已经客满了。

9. You will have to change planes at Beijing Capital International Airport.

你将必须在首都国际机场转机。

10. We have only one flight a day for Frankfurt. 我们每天只有一班到法兰克福的航班。

11. There's a 10:30 ten thirty. flight to Beijing tomorrow morning.

明天上午 10 点半有到北京的航班。

12. I beg your pardon? 请你再说一遍好吗?

13. Do you want a one-way ticket or round-trip ticket? 你要单程票还是往返票?

14. What date and what number of the flight do you want to book?

你想订哪一天、哪次航班的机票呢?

15. I can give you a reservation on Flight number 065. 我可以为你预订购 065 次航班的机票。

16. You are welcome. I'm happy to serve you. 不客气,很高兴为你服务。

## 退票

1. I want a refund for my ticket. 我想退票。

2. Could I change the flight and date for you? 我可以给你更改航班和日期吗?

3. Do I have to pay for the refund? 我要交退票手续费吗?

4. Yes. You have to pay RMB 128. 4 for the refund. 对,你需交 128. 4 元的退票费。

5. Your cancellation fee is 10% of the original fare because you ask for a refund 24 hours before the departure time.

因为你是飞机起飞 24 小时以前申请退票,所以按原票价的 10% 收取退票费。

6. If you ask for a refund of your ticket within 24 hours and 2 hours before the departure time, you have to pay 20% of the original fare.

如果你在飞机起飞 24 小时以内两小时之前退票,你得按原票价的 20% 交退票费。

7. This is your change and the refund receipt. 这是找给你的钱和退票收据。

8. Please keep them. 请收好。

9. In that case, you can get a refund with a certain percentage of the original fare deducted as the service charge.

那样的话,你仍然可以拿到你的退票费,不过将会按原价扣除一定比例的服务费。

10. Let me see your ticket please. It is a discounted round-trip ticket and you are not encouraged to refund it. However, if you persist, you'll have to pay a cancellation fee.

让我看看你的机票。对不起,你购买的是一张往返折扣票,原则上不能退票,如果你坚持退票的话,需要收取一定的手续费。

11. It is 10% of the original fare. RMB 450 yuan in your case.

按照规定,需要收取客票价格的 10%,也就是 450 元人民币。

12. Here is the receipt and the balance between the ticket and the service charge. Please sign



your name here.

这是退给你的票与服务费间的差额和收据,请在这里签个字。

13. Then, please refund my ticket for me. 如果是这样的话,请给我退票吧。

14. OK, wait a minute. Please sign here... Here is the money. And I feel sorry for the inconvenience it has created for you.

好的,请等一下。请你在这里签个字……这是给你的钱。我们对给你造成的不便表示歉意。

15. I'm sorry. You can't change your flight dates. Your ticket is a special fare.

抱歉,你不能更改航班日期。你买的是特价机票。

16. I'm sorry, but I can't help you to change the ticket.

十分抱歉,但是我不能帮你换票。

17. Excuse me, where can I refund this ticket? 打扰一下,请问我该去哪里退票呢?

18. Our airline is sorry for the mistake, and we will refund your ticket at its original price.

我们航空公司对此项失误深感抱歉,我们会按照原价为你退票。

19. If you want to change your flight, you should come to us earlier.

如果你想改签的话,你应该早点来找我们。

20. Thanks for your good service for changing my ticket.

感谢你们在我换票时提供的优良服务。

21. When is the deadline for refunding? 请问退票的最后期限是什么时候?

22. I'm sorry to tell you that we can't change any words written on the ticket. According to CAAC's regulations, when a passenger wants to change his flight date, route or his name to another's, his ticket will be handled as refund ticket.

我很抱歉地告诉你,我们不能更改飞机票上写的任何字。根据中国民航的规定,旅客要求变更日期、航线或其他旅客的姓名,该机票按退票处理。

## 经典对话 Typical Dialogues

1 C=Clerk 职员

D=David 大卫

C: Hello, can I help you?

D: Yes. I'd like to buy a ticket from Beijing to Cairo on July 13th.

C: Flight CA9501 departs at 13:10 on July 13th. Is that OK?

D: Yes.

C: Do you want a first class, business class or economy class ticket?

D: First class, please.

C: One-way or return?

D: One-way. What is the air fare?

depart

[di'pɑ:t]

v. 离开

air fare

票价