

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政窗口英语

王小平 万素素 等编



 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政窗口英语

王小平 万素素 等编

人民邮电出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

邮政窗口英语 / 王小平, 万素素等编. — 北京: 人民邮电出版社, 2005.3

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

ISBN 7-115-13245-3

I. 邮... II. ①王...②万... III. 邮政业务—英语—技术培训—教材
IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 020854 号

邮政职工培训教材建设委员会推荐教材

邮政窗口英语

◆ 编 王小平 万素素 等

责任编辑 刘雁斌

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京密云春雷印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 850×1168 1/32

印张: 11.625

字数: 301 千字

2005 年 3 月第 1 版

印数: 11 501—13 500 册

2006 年 3 月北京第 3 次印刷

ISBN 7-115-13245-3/TN · 2447

定价: 23.00 元 (其中包含光盘定价 6.00)

读者服务热线: (010) 67170985 印装质量热线: (010) 67129223

内 容 提 要

本书以邮政窗口营业英语为主,详细介绍窗口业务的各个环节,包括窗口接待、业务咨询、各类国内国际函件、包裹邮寄、邮政储蓄、国内国际汇兑、邮件封装、购买邮品、窗口投递、揽收、查询、报刊订阅、邮政礼仪、代办业务、营销业务等。

本书还对邮局以及邮政设施进行了介绍,并结合 2008 年北京奥运会的需要,增加了中国文化、外国文化以及奥运会知识等内容。

本书附有邮电业务常用词汇,国家名称及首都、货币名称,阅读材料及总词汇表,供读者参考。本书同时还配有两张光盘,A 盘的曲目 1~曲目 14 对应书中 1~14 单元课程内容,B 盘的曲目 1~曲目 14 对应书中 15~28 单元课程内容。

全书以单元形式出现,每个单元分课文、词汇和短语以及相关句型替换练习和情景对话练习。本书结构安排合理,内容详尽、实用,针对性强,适用于全国邮政窗口营业人员,同时可为广大邮政工作者参考使用。

前 言

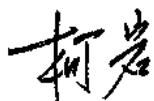
迈入 21 世纪，中国邮政面临着更趋激烈的市场竞争，加入 WTO、邮政经济结构调整和现代化建设都对邮政的生存与发展提出了新的挑战。这就要求中国邮政必须拥有一支高素质的职工队伍去应对挑战、驾驭市场，走出一条中国特色邮政的发展道路。教育培训是提高职工队伍素质的有效方法和手段，而教材建设是做好培训工作的基础，是提高培训质量的重要保证。一本好的教材不仅能提高培训效果，也有利于职工在自学中拓展业务知识、提高职业技能。

多年来邮政职工培训教材短缺问题一直困扰着培训工作，影响职工素质的提高。为此国家邮政局专门成立了邮政职工培训教材建设委员会，并组织开展了邮政职工培训教材的编写出版工作。

在组织教材编写的过程中，从确立选题、遴选主编到审核编写提纲及书稿，每一步都由专家们严格审核确定，确保了教材质量。教材的编者大都来自邮政企业一线的专家和培训中心的老师，他们熟悉企业生产实际和职工的需求，了解成人的教学特点。可以说，教材不仅汇集了编者们成功的经验和成熟的做法，也渗透了全国邮政各个领域专家的心血，是邮政发展和职工培训的宝贵财富。在此，邮政职工培训教材建设委员会向付出辛勤劳动的教材编写人员表示亲切的慰问，向为教材编写出版默默奉献的同志们表示崇高的敬意，向支持教材出版的人民邮电出版社表示衷心的感谢。

在组织编写这套邮政职工培训教材的过程中，我们力求达到“求新、求实、求精”，紧密结合邮政发展的需要，体现实

用性、针对性、现实性和一定的超前性，便于广大邮政职工在培训或自学时使用。但由于经验不足，书中难免有不妥之处，希望各地在使用中及时把意见反馈给我们，以便今后改进。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of two characters: '柯' and '岩'.

邮政职工培训教材建设委员会
2003 年 5 月

编 者 的 话

《邮政窗口英语》是全国邮政职工培训教材建设委员会确定的、邮政窗口管理人员和一线员工的学习、培训教材。编写本书的目的是为了对全国邮政窗口营业人员进行系统培训，全面提高他们的业务水平和综合素质。同时，本书也是一本窗口营业人员随时查阅、学习的业务工具书。

参加本书编写的人员有王小平、万素素、杜昱伟、张薇薇。其中王小平参加编写了第一~二十九单元、第三十一单元、第三十二单元、附录1部分；万素素参加编写了第三~三十单元、第三十二单元、附录2、3、4部分；杜昱伟参加编写了第三~二十九单元、第三十二单元部分；张薇薇参加编写了第三~二十九单元、第三十三单元、附录3部分。配套光盘由张威、王小平朗读。

在本书的编写过程中，我们得到了国家邮政局人事教育司、全国邮政职工培训教材建设委员会、国家邮政局国际合作司国际业务处以及石家庄邮电职业技术学院有关领导的大力支持。国家邮政局国际合作司国际业务处杨金处长、武永田处长，云南省邮政局培训中心罗利芳老师对本书进行了认真的审阅并提出了修改意见。广州市邮政局流花支局局长助理梁琦玲在业务方面也提出了宝贵意见。北京市邮政局、上海市邮政局、广东省邮政局的领导、业务主管和一线员工为本教材原始资料的收集提供了方便。新西兰邮政业务发展经理 Paul Logan 先生和澳大利亚专家 Paul Glasson 先生对英文内容进行了审校。在此一并表示感谢。

编 者

2004 年 12 月

目 录

第一单元 日常用语 (Daily English).....	1
课文 1 日常礼貌用语 (Daily Courtesies).....	1
课文 2 日常问询 (Daily Enquiry).....	3
第二单元 服务用语 (Postal Service Daily English).....	8
课文 3 服务礼貌用语 (Service Courtesies).....	8
课文 4 业务问询 (Service Enquiry).....	10
课文 5 请求与建议 (Making Requests and Suggestions).....	11
第三单元 交寄国内信函 (Mailing Domestic Letters).....	15
课文 6 交寄平常信函 (Mailing Ordinary Letters).....	15
课文 7 换信封 (Changing an Envelope).....	16
第四单元 交寄港澳台信函 (Mailing Letters to Hong Kong, Macao and Taiwan).....	19
课文 8 交寄香港信函 (Mailing Letters to Hong Kong).....	19
课文 9 交寄台湾信函 (Mailing Letters to Taiwan).....	20
课文 10 交寄全球优先函件 (Mailing Global Priority Mail).....	21
课文 11 业务咨询 (Consulting Services).....	22
第五单元 交寄国际信函 (Mailing International Letters).....	25
课文 12 交寄航空信函 (Mailing Airmail Letters).....	25
课文 13 交寄全球优先函件 (Mailing Global Priority Mail).....	26
课文 14 享受减低资费 (Getting the Reduced Postal Rate).....	28
课文 15 使用国际回信券寄信 (Mailing Letters with International Reply Coupons).....	29
课文 16 业务咨询 (Consulting Services).....	30

第六单元 交寄挂号信函 (Mailing Registered Letters)	36
课文 17 交寄国内挂号信函 (Mailing Domestic Registered Letters)	36
课文 18 交寄国际挂号信函 (Mailing International Registered Letters)	37
课文 19 交寄附回执的挂号信函 (Mailing Registered Letters with A. R.)	38
课文 20 业务咨询 (Consulting Services)	40
第七单元 交寄明信片 (Mailing Postcards)	45
课文 21 交寄国内明信片 (Mailing Domestic Postcards)	45
课文 22 交寄国际明信片 (Mailing International Postcards)	46
课文 23 交寄邮资明信片 (Mailing Prepaid Postcards)	47
课文 24 业务咨询 (Consulting Services)	48
第八单元 交寄印刷品 (Mailing Printed Matter)	51
课文 25 交寄印刷品 (Mailing Printed Matter)	51
课文 26 超出重量限制 (Overweight)	52
课文 27 印刷品专袋 (M Bags)	53
课文 28 业务咨询 (Consulting Services)	54
第九单元 交寄小包与合封函件 (Mailing Small Packets and Combined Mail)	58
课文 29 交寄小包 (Mailing Small Packets)	58
课文 30 交寄合封函件 (Mailing Combined Mail)	59
课文 31 业务咨询 (Consulting Services)	60
第十单元 交寄国内包裹 (Mailing Domestic Parcels)	64
课文 32 交寄普通包裹 (Mailing Regular Parcels)	64
课文 33 交寄过大包裹 (Mailing Bulky Parcels)	65
课文 34 更换包装箱 (Changing the Packaging Box)	66
课文 35 邮寄粉状物 (Mailing Powder)	67
课文 36 邮寄易爆物品 (Mailing Explosives)	68

课文 37	业务咨询 (Consulting Services).....	69
第十一单元	交寄港澳包裹 (Mailing Parcels to	
	Hong Kong and Macao).....	71
课文 38	交寄水陆路包裹 (Mailing Surface Parcels).....	71
课文 39	交寄航空包裹 (Mailing Airmail Parcels).....	72
课文 40	业务咨询 (Consulting Services).....	73
第十二单元	交寄国际包裹 (Mailing International Parcels).....	75
课文 41	交寄水陆路包裹 (Mailing Surface Parcels).....	75
课文 42	交寄空运水陆路包裹 (Mailing SAL Parcels).....	77
课文 43	交寄航空包裹 (Mailing Airmail Parcels).....	79
课文 44	邮寄化学物品 (Mailing Chemical Substances).....	80
课文 45	邮寄古董 (Mailing Antiques).....	81
课文 46	分开邮寄 (Mailing by Several Bags).....	81
课文 47	业务咨询 (Consulting Services).....	83
第十三单元	交寄特快专递邮件 (Mailing Items by EMS).....	88
课文 48	交寄国内特快专递邮件 (Mailing Domestic Items by EMS).....	88
课文 49	交寄港澳特快专递邮件 (Mailing Items to Hong Kong and Macao by EMS).....	90
课文 50	交寄国际特快专递邮件 (Mailing International Items by EMS).....	91
课文 51	业务咨询 (Consulting Services).....	92
第十四单元	邮政储蓄 (Postal Saving).....	97
课文 52	开账户 (Opening an Account).....	97
课文 53	取款 (Withdrawing Money).....	98
课文 54	转账 (Transferring Money).....	99
课文 55	提取转到账户上的钱 (Withdrawing Money Transferred to the Account).....	100
课文 56	挂失 (Reporting the Loss).....	101

课文 57	业务咨询 (Consulting Services)·····	101
第十五单元	国内汇兑 (Internal Remittance)·····	106
课文 58	电子汇款 (Electronic Remittance)·····	106
课文 59	实时电子汇款 (Instant Electronic Remittance)·····	107
课文 60	业务咨询 (Consulting Services)·····	109
第十六单元	国际汇兑 (International Remittance)·····	113
课文 61	寄汇款 (Sending Money)·····	113
课文 62	无证件寄汇款 (Sending Money without ID Card)·····	115
课文 63	汇款时的钞票与姓名问题(Sending Money with Problems of Banknote and Name)·····	116
课文 64	取汇款 (Receiving Money)·····	117
课文 65	取款额不正确 (Receiving Incorrect Amount of Money)·····	119
课文 66	取款人姓名不正确 (Receiving Money with Incorrect Name)·····	120
课文 67	取款人姓名地址不正确 (Receiving Money with Incorrect Name and Address)·····	121
课文 68	取款币种受限 (Receiving Money with Limitation for Kind of Currency)·····	121
课文 69	取款时忘记监控号码 (Receiving Money without Control Number)·····	122
课文 70	业务咨询 (Consulting Services)·····	123
第十七单元	购买邮品 (Buying Philatelic Products)·····	127
课文 71	普通邮票 (Ordinary Stamps)·····	127
课文 72	纪念邮票 (Commemorative Stamps)·····	128
课文 73	明信片 (Postcards)·····	129
课文 74	其他邮品 (Other Philatelic Items)·····	130
第十八单元	邮件的封装 (Mail Packaging)·····	134
课文 75	挂历的包装 (Packaging of Wall Calendars)·····	134

课文 76	易碎物品的包装 (Packaging of Fragile Articles)	135
课文 77	流质物品包裹 (Parcels Containing Liquid Substances)	136
课文 78	业务咨询 (Consulting Services)	137
第十九单元	窗口投递 (Delivery at Postal Counters)	140
课文 79	替朋友代领包裹 (Claiming a Parcel for a Friend)	140
课文 80	不愿领取包裹 (Unwilling to Claim a Parcel)	141
课文 81	信件存局候领 (Held Letters)	143
课文 82	包裹存局候领 (Held Parcels)	143
课文 83	业务咨询 (Consulting Services)	144
第二十单元	上门投递和揽收 (Door Delivery and Pick-up)	147
课文 84	特快专递邮件的投递 (EMS Item Delivery)	147
课文 85	没有证件 (Certificates Not Available)	148
课文 86	礼品投递 (Gift Delivery)	149
课文 87	船票投递 (Boat Ticket Delivery)	150
课文 88	特快专递邮件的揽收 (EMS Item Pick-up)	150
课文 89	业务咨询 (Consulting Services)	152
第二十一单元	查询 (Inquiries)	154
课文 90	查询水陆路包裹 (Making an Inquiry about Surface Parcels)	154
课文 91	查询空运水陆路包裹 (Making an Inquiry about S.A.L. Parcels)	155
课文 92	查询特快专递邮件 (Making an Inquiry about EMS Items)	156
课文 93	包裹索赔 (Compensation for Parcels)	158
课文 94	小包索赔 (Compensation for Small Packets)	159
第二十二单元	11185 客户服务中心 (11185 Postal Call Center)	162
课文 95	查询包裹 (Parcel Inquiry)	162
课文 96	拨区号查询 (Dialing the Area Code for Inquiry)	163

课文 97	正在办理清关手续 (Under the Customs Clearance)	164
课文 98	上门揽收 (Door Pick-up)	165
课文 99	预约取款 (Making an Appointment for Withdrawal)	166
课文 100	预定球票 (Booking Football Tickets)	167
课文 101	受理投诉 (Handling Complaints)	167
第二十三单元	报刊订阅(Subscribing to Newspapers and Periodicals)	171
课文 102	订阅报纸 (Subscribing to Newspapers)	171
课文 103	业务咨询 (Consulting Services)	172
第二十四单元	邮政礼仪业务 (Postal Etiquette Services)	175
课文 104	礼仪鲜花 (Etiquette Flowers)	175
课文 105	礼仪蛋糕 (Etiquette Cakes)	176
课文 106	业务咨询 (Consulting Services)	177
第二十五单元	邮政商店 (Postal Shops)	180
课文 107	购买光盘 (Buying CDs and VCDs)	180
课文 108	购买饮料 (Buying Drinks)	181
课文 109	购买工艺品 (Buying Handicraft Articles)	182
课文 110	购买当地风光明信片 (Buying Postcards with Local Scenery)	182
课文 111	购买报刊 (Buying Newspapers and Periodicals)	183
第二十六单元	代办业务 (Agency Services)	186
课文 112	礼仪电报 (Etiquette Telegram Services)	186
课文 113	无法办理礼仪电报 (Etiquette Telegram Services Not Available)	187
课文 114	代收话费 (Collecting Telephone Fees)	188
课文 115	代收水电、煤气费 (Collecting Fees for Water, Electricity and Gas)	188
课文 116	发传真 (Sending Faxes)	189

课文 117	代售交通卡 (Selling Transportation Cards)	191
课文 118	业务咨询 (Consulting Services)	192
第二十七单元	营销业务 (Marketing Services)	197
课文 119	一般性介绍 (General Introduction)	197
课文 120	同类业务比较 (Comparison of Same Services)	198
课文 121	赔偿问题 (Compensation)	200
课文 122	新业务介绍 (Introduction to New Services)	201
课文 123	商函业务介绍 (Introduction to the Direct Mail)	202
第二十八单元	邮局简介 (Brief Introduction to the Post Office)	208
课文 124	邮局机构 (Organizations of the Post Office)	208
课文 125	邮局业务 (Services in the Post Office)	209
课文 126	邮局营业设备 (Equipment in the Post Office)	210
第二十九单元	邮件处理 (Mail Processing)	213
课文 127	邮件处理中心 (Mail Processing Center)	213
课文 128	邮件处理过程 (Mail Processing Steps)	215
第三十单元	中国文化 (Chinese Culture)	220
课文 129	中国概况 (Aspects of China)	220
课文 130	中国节日 (Chinese Festivals)	222
课文 131	中国美食 (Chinese Food)	226
课文 132	中国工艺、美术 (Chinese Arts and Crafts)	227
第三十一单元	外国文化 (Foreign Culture)	232
课文 133	节日 (Holidays)	232
课文 134	宗教 (Religions)	238
课文 135	习俗、忌讳 (Customs and Taboos)	240
第三十二单元	奥运会 (The Olympic Games)	245
课文 136	奥运会简介 (Brief Introduction to the Olympic Games)	245
课文 137	北京奥运会简介 (Brief Introduction to Beijing Olympic Games)	248

课文 138 邮政与奥运 (Post and the Olympic Games)·····	250
第三十三单元 体育英语 (Sports English) ·····	253
课文 139 比赛项目 (Games Items)·····	253
课文 140 精彩一瞬 (A Wonderful Glimpse)·····	256
附录 1 邮电业务常用词汇 (Common Words and Expressions of Post and Telecommunication Services) ·····	259
附录 2 国家名称及首都、货币名称 (Names of the Countries, Capitals and Currency) ·····	279
附录 3 阅读材料 (Reading Materials)·····	307
附录 4 总词汇表 (Glossary)·····	333

第一单元 日常用语 (Daily English)

本单元学习重点：通过本单元的学习，重点掌握日常礼貌用语中的问候、感谢、道歉；日常问询中的询问姓名、价钱等表达方式。

课文 1 日常礼貌用语 (Daily Courtesies)

问候 (Greetings)

初次见面：

A: How do you do? 您好。

B: How do you do? 您好。

(It's) nice to meet you. 见到您很高兴。

(I'm) pleased to meet you. 见到您很高兴。

较正式：

A: Good morning! 早上好!

B: Good morning! 早上好!

A: Good afternoon! 下午好!

B: Good afternoon! 下午好!

A: Good evening! 晚上好!

B: Good evening! 晚上好!

较随便:

Hello! 您好!

Hi! 您好!

Morning! 早!

问候 (打招呼后的)

A: How are you? 您好吗?

B: (I'm) fine, thank you. (And you?) 很好, 谢谢。(您怎么样?)

A: (I'm) very well, thank you. 很好, 谢谢。

感谢 (Thanks)

A: Thanks. 谢谢。

Thank you. 谢谢(您)。

Thanks a lot. 多谢。

Thank you very much. 非常感谢。

Thank you very much indeed. 非常感谢。

It's very kind of you to help us. 感谢您的帮助。

B: You are welcome. 不客气。

My pleasure. 不用谢。

It's a pleasure. 不用谢。

That's OK. 不客气。

Not at all. 不客气。

道歉 (Apologies)

A: Sorry. 抱歉。

I'm sorry. 对不起。

I'm very sorry. 非常抱歉。

I'm awfully sorry. 十分抱歉。

I'm very sorry about ... 我对……感到非常抱歉。