



SHIYIWU ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI

“十一五” 职业教育航空专业规划教材

航空服务实用英语

主编 刘 桦 魏全斌 刘 忠



职业教育航空专业教材编委会 编



四川出版集团
四川教育出版社

**SHIYIWU ZHIYE JIAOYU
HANGKONG ZHUANYE GUIHUA JIAOCAI**

“十一五”职业教育航空专业规划教材

航空服务实用英语

职业教育航空专业教材编委会 编

四川出版集团
四川教育出版社
· 成 都 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

航空服务实用英语 / 刘桦等编. — 成都: 四川教育出版社, 2008.8 (2009.6 重印)

职业教育航空专业规划教材

ISBN 978-7-5408-4958-0

I. 航… II. 刘… III. 民用航空-商业服务-英语-职业教育-教材 IV. H31

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 113869 号

策 划 侯跃辉

责任编辑 林 立 陈 静

封面设计 何一兵

版式设计 顾求实

责任校对 左倚丽

责任印制 黄 萍

出版发行 四川出版集团 四川教育出版社

地 址 成都市槐树街 2 号

邮政编码 610031

网 址 www.chuanjiaoshe.com

印 刷 四川福润印务有限责任公司

版 次 2008 年 8 月第 1 版

印 次 2009 年 6 月第 2 次印刷

成品规格 184mm×250mm

印 张 15.25

字 数 333 千

印 数 5001-8000 册

定 价 28.00 元

如发现印装质量问题, 请与本社调换。电话: (028) 86259359

编辑部电话: (028) 86259381 邮购电话: (028) 86259694

编委会

刘 桦 魏全斌 刘 忠 边 英
张奇志 李问军 唐乙裴 王大勇
李 灵

前言

“十五”期间，我国的国民经济保持了持续快速的增长，伴随产业的重组，我国民航业进入了第二个高速发展期，逐步呈现出迅猛发展的趋势。根据中国民航总局的规划，“十一五”期间我国民航机队规模将大幅度的增大。许多国外航空公司开辟了中国航线，对中国航空服务人才的需求也在不断增加。这些因素都使民航专业人才的需求呈现上升趋势。中国民航迎来了前所未有的发展和机遇，但同时，中国民航业也面临着市场经济的严峻挑战和竞争的激烈。在硬件技术差距越来越小的航空市场，市场的竞争也不再是单一的价格与技术的竞争，服务的竞争逐渐成为竞争的主要内容。航空服务成为决定航空企业服务质量与经济效益的一个极其重要的因素。只有拥有最完美服务的企业才是客人值得永远用行动和货币去支持的企业。只有让航空旅客满意，航空企业才能获得良好的发展。

民航业的快速、多样化发展，对航空服务人才的大量需求，使民航业人才培养的模式也从原来单一依靠民航系统院校培养，发展成为多层次的职业学校的培养模式。

为了贯彻“以就业为导向、以服务为宗旨”的职业教育办学方针，适应职业院校人才培养和素质教育的需要，同时适应中等职业学校课程设置要求，我们组织了一批在职业教育战线多年从事教学，研究工作的教师和行业的技术骨干编写了这套面向中等职业学校航空服务专业的教材。

《航空服务实用英语》是一门用英语传授民航地面与空中服务知识、讲授操作程序以及处理民航运输事务的专业英语口语教程，是针对有一定英语基础，但又对民航服务用语不很熟悉的学生和自学者而编写的一本专业英语学习用书。本教程编写原则旨在使学生在贴近实际工作的情景中，准确地掌握和使用民航英语口语的各种表达功能，通过语言的大量实践，从而达到能够准确和熟练地运用民航服务英语进行交际目的。本书强调民航知识的专业性和民航专业英语的口语运用能力。该书以英语为媒介，以专业化和口语化为主要特色，系统而全面地展示了民航服务流程的各主要环节（包括航班信息咨询、机票预订与销售、出入机场的地面运输方式、值机服务与行李收运、安检、登机、舱内餐饮与娱乐服务、客舱安全、免税商品销售、非正常航班处理等）中所需要的专业基础知识及常见场景处理方式。使初学者能够通过地道的专业英语学习民航专业知识，了解航空服务中应具备的服务常识，掌握民航专业词汇和常用专业句型，提高民航专业英语的应用能力。通过学习本书，航空服务与管理专业的学生、民航从业人员以及其他志愿投身民航服务的人员有望达到民航运营服务所应有的、既细致周到又专业化的英语服务水准。

本书以民航运营流程为序，而非语言学习的递进顺序。三大部分分别以“航空服务基本

知识”、“旅客乘机服务主要流程”和“客舱服务主要流程”为题，系统体现了从基础知识到服务流程、从地面服务到空中服务的延展顺序。

本书共分四章，地面服务（一、二章）由张奇志老师负责编著，机上服务（第三章）由边英老师编著，行李与酒店服务（第四章）由唐勇、徐晓琦老师共同编著。

全书在编写过程中，得到相关行业专家的指正，得到四川西南航空专修学院，成都航空旅游职业学校，成都礼仪职业中学，成都华夏旅游商务学校，成都经济技术学校，成都华盛航空港职业学校的大力支持和指导，在此，谨向给予本书支持帮助的专家，同仁，致以衷心的感谢。编写中我们参考、采纳了国内外专家学者多种论文专著，在此我们一并对他们表示衷心的感谢。由于编写时间仓促，我们在参考引用某些文献时未能征得原作者的同意，原作者见书后，请与我们联系，以便我们寄奉稿酬或样书，并在重版时对书稿相关事项予以弥补。

全书内容力求专业、全面。但鉴于编者时间和精力有限，难免挂一漏万，不足之处恳请各方面专家和读者批评指正。编者在此表示衷心感谢。

编者

2008年6月

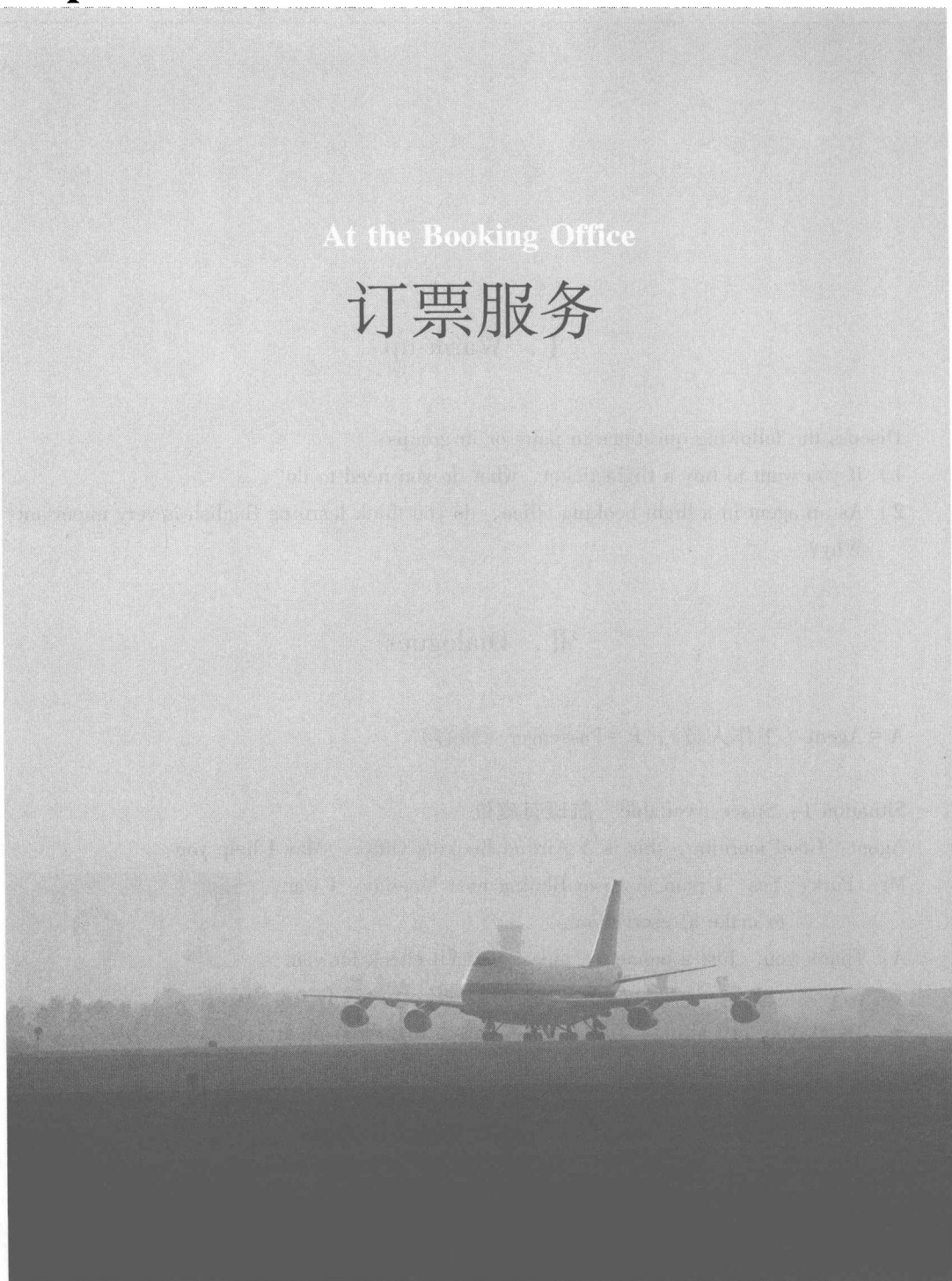
目 录

Chapter 1	At the Booking Office 订票服务	/ 1
Unit 1	Reserving a Flight 预订航班	2
Unit 2	Confirming Reservations 确认预订	11
Unit 3	Ticketing Service 客票服务	21
Unit 4	Requesting Special Service 要求提供特殊服务	31
Unit 5	Telephone Information 电话问询	38
Chapter 2	At the Airport 机场服务	/ 45
Unit 1	At the Check-in counter I 在值机柜台 I	46
Unit 2	At the Check-in counter II 在值机柜台 II	55
Unit 3	At the Check-in counter III 在值机柜台 III	65
Unit 4	Immigration & Customs 入境和海关	72
Unit 5	Passenger Enquiries 机场旅客问询	82
Chapter 3	Conversations in the Cabin 乘务服务	/ 97
Unit 1	Welcome Aboard 欢迎登机	98
Unit 2	About Flying 关于飞行	108
Unit 3	Delay 延误	117
Unit 4	In-Flight Meal Service 飞行中的餐饮服务	126
Unit 5	In-flight Service(I) 飞行中的服务(一)	139
Unit 6	In-flight Service(II) 飞行中的服务(二)	147
Unit 7	In-flight Service(III) 飞行中的服务(三)	155
Unit 8	Landing at an Alternate 备降	164
Unit 9	Landing 降落	174
Chapter 4	Baggage and Hotel Service 行李与酒店服务	/ 205
Unit 1	Compensating for Lost Baggage 赔偿丢失的行李	206
Unit 2	Deal With Disputes 解决争端	215
Unit 3	Hotel Reservation 住宿预订	227

chapter 1

At the Booking Office

订票服务



Unit 1 Reserving a Flight 预订航班

I . Warm-up

Discuss the following questions in pairs or in groups:

- 1) If you want to buy a flight ticket, what do you need to do?
- 2) As an agent in a flight booking office, do you think learning English is very important? Why?

II . Dialogues

A = Agent (工作人员); P = Passenger (旅客)

Situation 1: Space Available 航班有座位

Agent: Good morning, this is A Airline Booking Office. May I help you?

Mr. Park: Yes, I plan to go to Beijing next Monday. I want to make a reservation.

A: Thank you. Just a moment, please and I'll check for you.

...

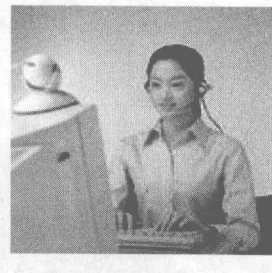
Thank you for waiting. The A Airline has a flight leaving at 10: 00 a. m., and the B Airline has a flight leaving at 4: 00 p. m. Which flight would you like to take?

P: The flight leaving at 10: 00 a. m. suits me all right. I'll book that.

A: OK. May I know your name?

P: John Park.

A: Do you want to fly first class or economy class?



P: First class. By the way, what's the fare?

A: It's 1,500 *yuan*.

P: OK. Thank you. Goodbye.

A: Thank you for your flying Air China. Have a nice trip!

A: 早上好。这里是 A 航空公司售票处。我能为您效劳吗?

P: 是的。我打算下周一到北京。我想预订机票。

A: 好的。请您稍等。我为您查一下。

.....

让您久等了。上午 10 点有一个 A 航航班, B 航空在下午 4 点有一个航班。您打算搭乘哪个航班呢?

P: 上午 10 点的航班很合适我。我要预订。

A: 好的。请问您的姓名?

P: 约翰·帕克。

A: 您想订头等舱还是经济舱?

P: 头等舱。请问价格是多少?

A: 1500 元(人民币)。

P: 谢谢。再见。

A: 谢谢乘坐本次航班。祝您旅途愉快!

Situation 2: Space not Available 航班座位已满

A: Good afternoon, this is A Airline Booking Office. Is there anything I can do for you?

P: Yes. I'd like to fly to Chengdu. Can you book a ticket for me?

A: When do you want to leave Beijing?

P: Friday on flight CA4563.

A: Well, wait a moment, please. Let me check for you.

...

Thank you for waiting. I'm afraid there is not a single seat left on that flight.

P: Not even a single seat?

A: No, I'm afraid not. May I suggest you take the flight CZ1513 leaving at 10:30 a. m. on Friday?

P: OK. That's all right.

A: Your name, please?

P: John Park.

A: OK. Thank you. You can pick up your Itinerary of E-ticket for Air Transportation tomorrow morning.

P: Thank you.

A: 下午好。这里是 A 航空公司售票处。我能为您效劳吗?

P: 好的。我打算到成都。我想订机票。

A: 您打算什么时候走?

P: 我想要搭乘周五的 CA4563 航班。

A: 请您稍等。我查一下。

.....

让您久等了。真不巧, 这个航班没有空位。

P: 连一个位子也没有了吗?

A: 是的。我建议您搭乘 CZ1513 航班。离港时间是周五上午 10:30。

P: 好的。

A: 请问您的名字?

P: 约翰·帕克。

A: 好的, 谢谢。您可以明早来取您的航空运输电子客票行程单。

P: 谢谢。

Situation 3: Booking a Ticket at the Ticket Office 在售票处预订机票

P: Good morning. Is that A Airline?

A: Good morning, Sir. This is A Airline Booking Office. May I help you?

P: Yes. Are there flights from Beijing to Paris?

A: Yes.

P: I plan a trip to Paris next week. Are there direct flights for Paris?

A: Yes, twice weekly. If you'd like to hold for a second, I will check the exact schedule for you.

...

A: Thank you for waiting. A Airline CA 933 is due on Wednesday and Friday. It leaves Beijing at 10:40 a.m. and arrives in Paris CDG Airport at 2:40 p.m. on the same day. All times are local.

P: What's the flying time between Beijing and Paris?

A: It's about 10 hours.

P: I see. How much should I pay?

A: RMB 4410.

P: By the way, is that a Boeing flight?

A: No, it is A340. It is a fine aircraft. May I make a reservation for you?

P: Yes.

P: 早上好。是 A 航空公司售票处吗?

A: 早上好。是 A 航空公司售票处。能为您效劳吗?

P: 有从北京到巴黎的航班吗?

A: 有。

P: 我打算下周去巴黎。有直达航班吗?

A: 我们每周有两个航班。请您稍等一下, 我查一下航班时刻表。

.....

让您久等了。A 航 933 航班, 周三和周五。离港时间上午 10: 40, 到达巴黎戴高乐机场的时间是当天下午 2: 40。所有的时间都是当地时间。

P: 从北京到巴黎需要花多长时间?

A: 大约 10 个小时。

P: 哦。价格是多少?

A: 4410 元人民币。

P: 顺便问一下, 是波音飞机吗?

A: 不是, 是空客 340。它是很好的飞机。要为您预订吗?

P: 是的。

III. Language Points

agent	<i>n.</i> 工作人员
book	<i>vt.</i> 预订
booking office	<i>n.</i> 售票处
economy class	<i>n.</i> 经济舱
even	<i>adv.</i> 甚至
fare	<i>n.</i> 运费; 车费; 费用
first class	<i>n.</i> 头等舱
flight	<i>n.</i> 航班, 班机; 飞行
left	<i>adj.</i> 剩下的
make a reservation	<i>v.</i> 预订
pick up	取, 拿
reservation	<i>n.</i> 预订
single	<i>adj.</i> 单一的, 单独的
suggest	<i>vt.</i> 建议
suit	<i>vt.</i> 适合

IV. Functional Sentence Patterns

1. I'd like to book a flight to Beijing for the ninth of June, please.
我想预订6月9日飞北京的航班。
语境：乘客想要预订机票时。
2. I want a ticket out of Chengdu at 9: 50 a. m.
我想买一张上午9: 50离开成都的机票。
语境：乘客想买机票时。
3. Good afternoon. What can I do for you?
下午好。我能为您做什么吗？
语境：工作人员接待乘客时。
4. For when, please?
请问要什么时间的机票？
语境：工作人员询问乘客想预订航班的时间。
5. If you'll excuse me for a second, I'll find out for you.
请稍等片刻，我为您查一下。
语境：工作人员接待顾客时，查询航班资料。
6. Let me look up the time-table for you.
让我查一下时刻表。
语境：工作人员接待顾客时，查询航班资料。
7. Are there any planes to Shanghai next Monday?
有下周一去上海的飞机吗？
语境：乘客问询航班情况。
8. Could you tell me about flights to Chengdu, please?
请问到成都的航班情况？
语境：乘客问询航班情况。
9. How many flights are there to Guangzhou?
有多少航班到广州？
语境：乘客问询航班情况。
10. We have flights at 8: 30 a. m. and 4: 00 p. m.
我们在上午8点半和下午4点有航班。
语境：工作人员接待乘客时，回答乘客对航班次数的提问。
11. I'm sorry. All today's flights for London are fully booked.
很抱歉，今天到伦敦的所有航班已经预订完了。

语境：工作人员接待顾客时，航班已满。

12. May I put your name on the waiting list?

我可以把您列入等候名单吗？

语境：工作人员接待顾客时，航班机票已售时，给乘客提出建议。

13. I can't say for sure at the moment, but we'll see what we can do for you.

现在我不肯定，但我们会尽力而为。

语境：工作人员接待顾客时，表明自己的态度。

14. I'd like to make a reservation for one for tomorrow.

我想预订一张明天的机票。

语境：乘客想要预订机票时。

15. I'm going to fly to San Francisco on March 18th.

我3月18日要飞到旧金山。

语境：乘客想要预订机票时。

16. I have to get back to Shanghai as soon as possible.

我得尽快回上海。

语境：乘客预订机票，想要尽快离开。

17. Which plane arrives earliest in New York?

哪班飞机最早到纽约？

语境：乘客想要预订机票时。

18. What time does it leave?

什么时候起飞？

语境：乘客想要预订机票时，询问起飞时间。

19. What time should I be at the airport?

我什么时候到机场？

语境：乘客想要预订机票时，询问乘机时到达机场的时间。

20. What time does the plane land at Kennedy Airport?

飞机什么时候在肯尼迪机场着陆？

语境：乘客想要预订机票时，询问搭乘班机的到达时间。

V. Language Practice

1. Complete the Dialogues



P: Hello. Is this _____ Booking Office?

A: Yes, _____?

P: I'd like to fly to Nanjing sometime next week on flight CA1234. Can you arrange (安排) it for me?

A: Certainly. _____?

P: Next Thursday, October 15th.

A: OK. Just a moment. _____. I'm afraid _____ on flight CA1234 next Thursday.

P: Oh, it's too bad. What should I do?

A: May I suggest _____?

P: Oh, good. _____.

A: OK.



A: Good morning, _____ Booking Office, _____?

P: Yes. _____.

A: Excuse me, let me check my computer...

We do have seats on 3U4203 on Friday.

P: Good. Please book one ticket for me.

A: OK. _____?

P: Jacky Steward.

A: _____?

P: S-T-E-W-A-R-D.

A: Thanks. I've reserved your ticket on flight SZ 4203 on Friday.

P: By the way, _____?

A: It's 1200 *yuan*.

P: I see, thank you.

2. Group Role-play

①Mr. Will wants to make a trip to Hong Kong. He wants to book a return ticket. He calls the ticket office to make the reservation.

②Mrs. Yang wants to reserve a flight to New York. She calls the ticket office. The agent asks her about the time and date for her departure. But the Saturday flight to New York is fully booked. Therefore, she agrees to be put on the waiting list.

3. Self-test

—请问是民航售票处吗?

- 是的，有什么事吗？
—我想订一张下周去上海的 SZ4356 航班的机票。
—好，请稍候。对不起，恐怕那个航班已经没有座位了。
—是吗？那怎么办呢？
—我建议你乘坐 3U4321 航班，它周三下午 3 点起飞。
—那好，就订一张吧。

VI. Supplementary Reading

The principal job of a reservation agent is to make a sale—that is, to confirm space on his own airline that is as close as possible to the passengers' needs and desires. However, the airlines receive a large number of calls that do not result in sales. These calls for general information must be handled with the same efficiency and courtesy as calls that end with confirmed reservations. Again, we must stress the fact that many passengers consider the voice on the other end of the phone as the voice of the airline itself.

- a) Flight Information. This may include requests for information about arrival and departure time, weather conditions, delays, flight cancellations, incoming passengers, and many other items.
- b) Fares. Airline fares can be very complicated. The reservations agent will, of course, be familiar with the fares on his own airline. In addition, there are manuals from which he can work out fares. For a complicated case, it is sometimes necessary to take the caller's phone number and call him back.
- c) Confirmations. Passengers may call in to confirm their ongoing or return reservations. This is no longer usually required within the United States, but it is customary and advisable on international flights.
- d) Cancellations. Many passengers will call to cancel space because of changes in their plan. These calls are encouraged by the airlines so that they can resell the space. Airlines measure the profit and loss on their flights by the load factor, which is the percentage of seats that are paid for on each flight.
- e) Complaints. Probably the most unpleasant kind of call that an agent has to handle is from a passenger with a complaint against the airline.

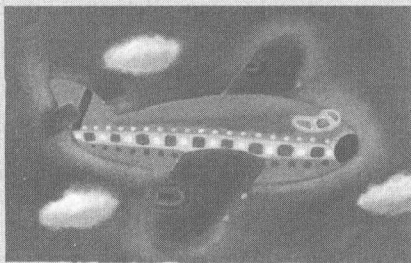
VII. Backgrounds

Do you know?

What is e-ticket?

An e-ticket (i. e. electronic ticket) is the abbreviation for the Itinerary of E-ticket for Air transportation. It is a paperless electronic document used for ticketing passengers, particularly in the commercial airline industry.

电子客票是航空运输电子客票行程单的简称。它是一项新的机票购买形式，不需要顾客持纸质机票，也不必为可能丢失而担心。当您购买一张电子客票，不需要取得纸票作为购买凭证，航空公司订座系统中有您的电子客票购买记录。



●订票方式

订票方式有两种：一种是电话订票，一种是网上订票。

●订票流程

1. 电话查询
2. 确定乘机航班
3. 记录乘客信息
4. 订座
5. 出票
6. 送票
7. 查验乘客有效身份证件

什么是电子客票

8. 票款支付

●网上购票流程说明

1. 进行网上购票前，首先须注册成为网上售票系统的用户并遵守《用户购票服务协议》。

2. 用户登录后，先要进入到“航线选择”页面选择航班始发、到达城市及航班日期，之后在“航班选择”页面确定具体的航班、价格、旅客人数。

3. 将乘机旅客的姓名、有效证件号码及联系人资料在“输入旅客信息”页面提交，请确保您输入信息的正确性，以便航班发生变动能及时通知您。

4. 进入“订座完成”页面时，确认行程资料无误后，您务必在 15 分钟内完成票款支付，否则系统将自动取消您的交易。

5. 成功完成网上支付后，表示购票已经完成，您可以在“订票记录”页面里查询出您的订票信息，确认出票成功后，方可退出网上售票系统。

6. 若您需申请修改旅客姓名、退票、修改联系资料等，可以进入“订票记录”页面依照相关提示进行网上操作。

7. 在出发机场的航空公司电子商务柜台，旅客可凭本人有效证件于航班起飞时间 90 分钟内、30 分钟前办妥乘机手续。

●运输凭证

在办理搭机登记手续时，要将此运输凭证 (passenger voucher) 交出，以换取登机证 (boarding pass)，办事员撕去一张后，还给您。