

剑桥商务英语应试辅导用书

新编剑桥商务英语证书

考试指南 (高级)



SUCCESS WITH **BEC**
HIGHER

丛书主编 郑维
主审 李中 Benjamin J. Edelman
高级分册主编 李冰冰



经济科学出版社
Economic Science Press

剑桥商务英语应试辅导用书

新编剑桥商务英语证书

考试指南 (高级)



SUCCESS WITH **BEC**
HIGHER

丛书主编 郑维
主审 李中
高级分册主编 李冰冰

Benjamin J. Edelman

 经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目(CIP)数据

新编剑桥商务英语证书考试指南：高级/李冰冰主编. —北京：经济科学出版社，2009.8

剑桥商务英语应试辅导用书

ISBN 978-7-5058-7757-3

I. 新... II. 李... III. 商务-英语-自学参考资料
IV. H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第079992号

版权所有 翻印必究

责任编辑：龚 勋 范 励

技术编辑：王世伟

新编剑桥商务英语证书考试指南（高级）

高级分册主编 李冰冰

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲28号 邮编：100142

总编部电话：88191217 发行部电话：88191540

网址：www.esp.com.cn

电子邮件：esp@esp.com.cn

北京天宇星印刷厂印刷

永明装订厂装订

880×1230 16开 15.25印张 480000字

2009年8月第1版 2009年8月第1次印刷

ISBN 978-7-5058-7757-3

定价：39.00元（本书附MP3光盘）

（图书出现印装问题，本社负责调换）

（只限在中华人民共和国境内销售）

丛书主编简介

郑维（女），福建长乐人，1953年出生。1990年毕业于北京教育学院英语系，1996年毕业于首都师范大学英语教育专业硕士研究生班，2005年毕业于英国伦敦三一学院—舍菲尔德哈莱姆大学英语教育硕士研究生班。现为北京市民进东城区教育咨询委员会副主任，中国教育学会外语专业委员会会员，北京市东城区英语兼职教研员、高级教师，剑桥大学考试委员会商务英语口语考试考官、培训教师，曾多次参加英国剑桥大学考试委员会商务英语考试培训。

郑维老师编著有《新编剑桥商务英语考试手册（初级）》、《新编剑桥商务英语考试手册（中、高级）》、《商务英语考试成功之路》、《商务英语速成》、《商务英语词汇手册》等16本书；其撰写的论文《关于商务英语教学的探索与研究》获得全国教育科学“十五”规划课题优秀成果一等奖，另有多篇论文获国家级、北京市级、北京市东城区教育科研“九五”、“十五”成果一、二、三等奖。

编写人员名单

丛书主编：郑 维

主 审：李 中 Benjamin J.Edelman

高级分册主编：李冰冰

编写组成员：郑 维 戴晓静 毛进贲 李冰冰
沈建颖 秦 简 王 强 李 强
浙 溪

前 言

随着中国加入WTO，中国社会经济的各个方面加速与世界接轨。劳动力作为生产力的首要因素，面临新的机遇和竞争，对劳动力的素质和水平的鉴定与世界同步接轨，已成必然。

剑桥大学考试委员会（University of Cambridge Local Examinations Syndicate，简称 UCLES）成立于1858年，经过一百多年的发展，已成为世界上最有权威的考试机构之一。目前，在世界上许多国家设有考点，每年参加UCLES考试的考生多达300多万。

教育部考试中心和剑桥大学考试委员会，自1993年起在中国合作举办剑桥英语考试。根据中国的实际需要所设计的商务英语证书考试（BEC），具有高度的实用性和权威性。现在，BEC考试已被各类经济部门特别是涉外经济部门，作为招收职员时对其英语能力进行考察的证明，也被商务工作人员或英语学习者作为自身提高英语水平的验证。对录用者来说，BEC为求职者提供权威的、统一的英语能力证明；对在校学生或社会青年来说，BEC证书是就业、求职的重要砝码。

BEC设计完毕后，迅速受到国内外企业的欢迎，国内许多大型企业或行业主管部门已表示承认剑桥商务英语考试，美国摩托罗拉公司、中国欧共体农业技术中心等外资企业及组织亦表示承认剑桥考试。剑桥商务英语证书考试自1994年起，每年分5月、11月在全国各大中城市全面展开，学习剑桥商务英语已成为时尚。

从2002年开始，剑桥商务英语证书考试由过去的BEC 1、BEC 2、BEC 3改为商务英语初级（Preliminary）、中级（Vantage）、高级（Higher）。考试类型除原来的阅读、写作和听力以外，增加了口语部分，并将口试成绩计入总分，考试内容也有所变化。

目前，有关商务英语的参考书很多，但专门的关于BEC考试的应试听力、阅读理解及口试和写作的参考书尚不多见。本书即是这样一本提供剑桥商务英语考试所需全部技能的应试实用参考书。根据2002年最新修订的剑桥商务英语考试大纲，应广大考生的迫切要求，我们根据剑桥大学考试委员会口试、阅读、笔试的最新要求，及时编写了听力、阅读、写作、口试的样题和参考答案，并加以中文讲解，供广大参加BEC考试的读者使用，参加其他各类英语考试的人员亦可参考使用。内容涉及广告业、银行业、金融业、商业、工业、法律等诸行业，并配有大量适合商务英语考试的精选句型，以利于在语境中学习英语，提高学习效果。

《新编剑桥商务英语证书考试指南》分为初级、中级和高级三册，《新编剑桥商务英语证书考试指南》（高级）是在郑维于2003年编著的《新编剑桥商务英语考试手册（中、高级）》的基础上重新编写的，并增加了听力部分。本册书由李冰冰（山西原平农学院）担任主编，负责内容审核等工作，并参与部分内容的撰写。各位编者的具体分工如下：听力部分由戴晓静负责；阅读部分由毛进贵、王强负责；写作部分由李冰冰、沈建颖负责；口语部分由秦简、李冰冰负责；附录部分由李冰冰负责。中译文的审校由李中等负责；英文的审校由Benjamin J. Edelman负责。在此我们还感谢杨振同志对此书的参与及给予的极大帮助。

书中内容难免有疏漏或不妥之处，敬请读者和同行批评指正。

《新编剑桥商务英语证书考试指南（高级）》

编写组

2009年3月

C 目 录

CONTENTS

新编剑桥商务英语证书高级考试说明 / 1

听力篇 / 5

- 一、简要说明 / 6
- 二、听力练习 / 8
 - 第一部分 (PART ONE) / 8
 - 第二部分 (PART TWO) / 20
 - 第三部分 (PART THREE) / 35

阅读篇 / 53

- 一、简要说明 / 54
- 二、阅读练习 / 57
 - 第一部分 (PART ONE) / 57
 - 第二部分 (PART TWO) / 69
 - 第三部分 (PART THREE) / 78
 - 第四部分 (PART FOUR) / 89
 - 第五部分 (PART FIVE) / 100
 - 第六部分 (PART SIX) / 108

写作篇 / 117

- 一、简要说明 / 118
- 二、写作指导 / 119
- 三、高级写作5分作文例文分析 / 128
- 四、高级写作中常考应用文范文 / 130
- 五、写作练习 / 145
 - 第一部分 (PART ONE) / 145
 - 第二部分 (PART TWO) / 164

口语篇 / 187

- 一、简要说明 / 188
- 二、口语样题 / 192
 - 第一部分 (PART ONE) / 192
 - 第二部分 (PART TWO) / 196
 - 第三部分 (PART THREE) / 200
- 三、口语专题练习 / 202

附录 / 230

- 一、BEC口试中的常用短语 / 230
- 二、BEC考试常见问题汇总 / 231

参考文献 / 234

(说明) 商务英语证书高级

目录

新编剑桥商务英语证书高级

(* 说明) 高级

高级

高级

说明

目录

考试说明

说明

说明

目录

说明

说明

一、测试内容说明

考试项目	考试内容	考试时间
阅读	6个部分/25道题	60分钟
写作	两项写作任务	70分钟
听力	3个部分/30道题	40分钟 包括誊写答题纸的时间
口语	3个部分	16分钟 (2: 2形式*)

*2名考官考查2名考生的形式 (如有需要, 口语考试的最后一组可采用2名考官考察3名考生的形式)。

二、语言技能要求

听说能力

能够记录并转述在日常工作中常见的信息; 能够参与日常例会或研讨会, 通过问答或接收指令与他人交换信息; 能够表达自己的观点并在一定范围内陈述理由。

阅读能力

能够理解标准文体函件, 如: 定单、投诉信、邀请函及询价信等, 并将信函转送相关人员; 能够理解有关建议、情况等报告的内容; 能够理解本职范围内的各项指令、程序等。

写作能力

能够书写陈述事实或情况的非日常信函; 能够书写有关事实真相的报告, 当此报告需要提交到公司外部时, 能够进行审核和修正; 能够直接起草指令、规程等。

三、评分准则

阅读与听力评价

阅读与听力部分主要以正确和错误作为判断依据, 每个题目1分。答案一般要求拼写正确。考生以英式英语或美式英语作答都可以。

写作评价

写作部分有总体印象评价标准和具体评价依据可供参考。对于第一个写作任务, 主要评价任务的完成情况; 对于第二个写作任务, 除评价任务的完成情况外, 还要评价语言质量。写作总分为30分。

总体印象评价标准根据任务一和任务二的要求不同, 各设六个档次, 如表1和表2所示。

表1 总体印象评价标准 (任务一)

档次	任务完成质量
5	完全达到任务要求, 所有内容要点均已涉及
4	较好地达到任务要求, 所有内容要点均已涉及
3	尚能达到任务要求, 所有内容要点均已涉及但是表述不是很清晰, 或者只涉及两项要点
2	未能完全达到任务要求, 只涉及一项要点, 出现大量不切题的表述
1	未能达到任务要求, 内容要点无一涉及, 大量内容不相关
0	无切题的表述或字数不足无法评价质量

表2 总体印象评价标准 (任务二)

档次	任务及语言完成质量
5	完全达到任务要求 · 四个要点都已涉及; · 语言运用自信、流畅, 错误量少, 且均属小错; · 良好的语言结构和词汇量; · 结构组织效果好, 注意关联词等的运用; · 语域和格式适当; 给读者的印象极佳
4	较好地达到任务要求 · 涉及三四个要点; · 语言运用自信、流畅, 大体准确; · 语言结构和词汇量较丰富; · 结构总体组织较好, 注意逻辑关系; · 语域和格式总体适当; 给读者的印象良好
3	尚能达到任务要求 · 涉及三四个要点; · 出现一些错误, 但不妨碍交流; · 结构和词汇掌握范围符合要求; · 结构组织总体符合要求; · 语域和格式尚可, 但存在一些问题; 给读者的印象较好
2	未能完全达到任务要求 · 只涉及两三个要点; · 错误较多, 影响交流; · 结构、词汇掌握范围有限; · 内容条理不清、不连贯, 造成理解困难; · 语域和格式不适当; 给读者的印象不佳
1	未能达到任务要求 · 只涉及一两个要点; · 语言掌控能力差, 经常出现基本错误; · 任务要求的结构和词汇几乎没有涉及; · 缺乏结构组织, 导致交流受阻; · 语域和格式混乱; 给读者的印象极差
0	无法实现任务要求, 字数少于规定字数的25%, 字迹完全不能辨认或完全不切题

口语评价

标准的口语考试形式是2名考官考查2名考生, 其中一名考官为主持者, 另一名考官为评审者。每位考官独立评分, 主持者与考生交流并就考生的表现给出总体印象分。除总体表现分外, 评审者根据考生在

发音、准确性、流利程度以及交流能力四个语言技能方面的表现分别给每个考生评分。分数分别为3分、2分、1分。具体标准如下:

发音 (包括声音大小、重音、语调、语气)

3分, 尽管有些读音错误, 并且有受母语影响的迹象, 但比较容易听懂且抑扬顿挫较流畅。

2分, 由于发音受母语影响使某些词不易听懂, 有一些读音错误, 受母语影响严重。

1分, 考生的发音很难听懂。经常出现读音错误, 受母语影响明显, 语调不对且断断续续, 给听者造成麻烦。

准确性 (包括语法、用词及说话方式)

3分, 尽管有错误, 但基本上能把意思表达清楚。所采用的句子结构规范, 但处理复杂句子比较困难。对所熟悉的话题词汇较充分, 但表达有欠缺。

2分, 有的意思表达不清。所采用的句子结构多为基本句式且有语法及用词错误, 对所熟悉的话题有一定词汇描述能力。

1分, 表达令人费解, 基本句子结构出现错误, 缺乏用于交流的词汇。

流利程度 (包括语速、长短句搭配)

3分, 听者感觉不错, 尽管有停顿, 但较流利, 能组织语言, 用较长的句子表达, 但有些句子不够完整。

2分, 听者需要耐心, 尽管有停顿但基本流利, 句子比较短。

1分, 听者需要非常耐心。经常中断且间隔较长。

交流能力 (包括独立性、灵活性以及对谈话方式的把握)

3分, 基本具有独立性。只是有时需要在其他考生的帮助或提示下表达。在与其他考生的交流中占主导地位, 回答其他考生所提问题较迅速。

2分, 有时需要依靠别人的帮助完成表达。在交流中有不妥之处, 不能很快回答其他考生所提问题。

1分, 需要经常依靠别人的帮助才能完成表达。掌握了一些句式但使用不当, 对其他考生的提问, 反应慢, 甚至没有反应。

口语考试成绩按1、2、3级评定, 其中1、2级成绩为及格以上成绩, 3级为不及格成绩。

四、成绩认定与报告

高级测试总分为160分, 听、说、读、写四个部分各占总分的25%, 以考生在上述四个部分获得的总分作为评定最终成绩的依据。成绩分为四个等级 (表3), 证书颁发给获得优、合格以及A2级的考生, 证书终生有效。另外, 每个考生均会获得成绩报告, 对考生在听、说、读、写四项技能中的表现予以简要评价。

表3

成绩认定等级

等级		正确率范围
Passing Grades 通过等级	Pass with Merit (优)	80% and above
	Pass (合格)	65%–79%
Failing Grades 未通过等级	Level A2 (A2级)	45%–64%
	Fail (不及格)	44% and below

听力篇

听力篇 (一)

听力篇 (一) 听力篇 (一) 听力篇 (一)

01	(同每个时区不同)	白昼短而夜长	冬季来临	冬季来临
02	冬季来临	白昼短而夜长	冬季来临	冬季来临
03	冬季来临	白昼短而夜长	冬季来临	冬季来临

听力篇 (二)

听力篇

听力篇 (三)

一、简要说明

(一) 考试时间与考试形式

时间：大约40分钟（包括10分钟填写答题纸时间）

试题组成	考试重点	内容	考试形式	试题数
第一部分	听懂并记录具体信息	简短的对话或独白	填空（不超过3个单词）	12
第二部分	听并辨认话题、语境、功能、说话人意见等	5段简短独白	多项选配	10
第三部分	听懂要点、具体信息、态度等	两人或多人间的对话、访谈或讨论	有3个备选答案的选择题	8

(二) 考试内容

第一部分：信息填空

本部分由简短对话或独白构成，内容是时间长度为2分钟或3分钟的真实信息。录音放两遍。主题主要涉及说明、更改安排或指示、工作计划或各种会议以及组织事件的细节等内容。题目的语境可能是某人通过电话传达信息，也可能是某人在讲话或在上培训课。试卷上有一系列记录，其中有12处空缺信息需要考生填写完整。答案包括词汇或数字等。

这一部分的考试重点是一般词汇、名字的拼写等。答案要求拼写正确。每题不超过3个词。

第二部分：多选项搭配

第二部分共10道题，测试考生捕捉大意和具体信息的能力。以5篇摘录为基础，由5个不同的人说的独白，有共同的主题或论题。录音长度3-4分钟，录音放两遍。考生必须听5段相关发言，完成两组题目，包括从发言中识别说话者身份、话题、职责、观点或感觉。

第三部分：多项选择

本部分大约持续3分钟，通常是两人或多人之间、类似访谈或讨论形式的谈话。但一般来说以访谈出现的最多，即一个人提问，另一个人回答。录音放两遍。试卷上有8道试题，每个题目备有3个选项。

本部分主要测试考生对较长文章要点的理解能力，提取试题涉及的细节及具体信息的能力，也可能涉及有关谈话人观点的问题。

(三) 备考策略

听力是对考生语言技能要求较高的考试形式。备考时，考生需要使用广泛的听力材料来进行常规性的练习。建议考生尽可能多地收集适合渐进式练习、长度适中的听力材料。英语为母语的人说话语速各不相同，清晰程度各异，如果能够收集大量经认真选择的真实材料，或者使用针对初级水平特别设计的听力材料进行练习，对考生颇有助益。

剑桥商务英语听力的各组成部分是经过认真筛选的。第一部分考查考生短篇短文的信息提取能力，以便其能够逐步进入口语语境并提高其听力技能。对于第一部分来说，考生在备考时应该尝试提取简短的摘

要，重点是理解听力内容大意和要点。

对于第二和第三部分来说，备考时应该在练习听的同时做要点记录。涉及商务话题的磁带和音频材料应该是首选，考生应主要听懂并记录那些有助于确认所需信息点的关键词或提示性词汇。当听长篇的听力材料时，应集中精力记录如下信息：讲话或对话的目的；讲话者的角色；讲话者的观点；所使用语言的作用；实际细节；结论等。

（四）解题技巧

第一部分

- 在听力开始之前仔细阅读第一项文字部分，预览试卷上已知的信息，并从已知信息中预测要填写的信息内容；尤其是缺口部分前的字句，要理解其意思，不要指望说话人会在提及缺口内容之前说出与缺口部分前的字句完全一致的字句。说话人往往说出与缺口部分前字句意思相同的其他表达，包括使用近义词，近义句等。
- 快速记录下要填写的信息内容，如果记不全或没有把握，也要记下若干个字母。
- 力争在第一遍就完成80%以上的缺口，在第二遍时完成并校对所有缺口。
- 不要将宝贵的时间放在单词拼写上，只要你写的答案能看清楚就能得分。
- 听第一遍时如果漏下某些内容或没有写下来，是很正常的，不要着急，因为还有第二遍听录音机会。
- 即使你对填写的答案不是很有把握，也尽量不要留有空缺。
- 缺口顺序完全按照行文顺序。
- 缺口部分包括：
 - 缺口是名词（或名词结构）的标志是：缺口前有介词的出现。
 - 缺口是形容词的标志是：缺口后有名词的出现。
 - 缺口是动词（或动词结构）的标志是：缺口后有介词的出现。
 - 缺口是数词（或数词结构）的标志是：缺口前后有number、percentage等提示词的出现。
- 当清楚了缺口处单词的中文意思但又想不出英文时可以用同义词代替。

第二部分

- 掌握每一选项的中文意思，设想在每一选项表达或描述的情形下说话人可能使用的字句。
- 两组题目通常前半部分讲话内容与第一组题目有关，后半部分讲话内容与第二组题目有关，因此建议听完一段讲话后，两组题目一起做，在听第二遍时确认自己做的是否正确。
- 若听到文中内容与某选项完全一致，一般大胆排除该选项。
- 正确选项中的表述与文中某部分内容存在同义关系。（某部分内容或者只是一个单词或词组，或者是一个句子）
- 注意说话人语气。（该方法尤其适用于判断说话人的态度）

第三部分

- 先快速阅读选择题，从而了解录音中对话或独白的背景、大意，以便听录音时有一个大致的方向。
- 所有问题均按照行文的先后顺序进行提问。
- 听录音时要认真将主要内容抓住，对于每一个问题，说话人都有明确的提示性的阐述，所以解题的关键是发现和听懂这些提示。另外，决不能因为某一个没听懂就停下来。
- 听录音的过程中可以针对每一个问题做些快速记录，记下录音者的身份、讨论的问题，以及不同的观点；如果是独白，对独白的主题，涉及到的人或物等则要尽可能弄清楚。
- 某些词语与答案中的词语为同义词。
- 将答案放在所举的例子前面。

- 提示性词语的使用。一般说话人所使用的提示词有: but; but I think; really...; fact is that...; ...not the case; it is... which / that...;
- 说话人对于听者的迷惑包括:
 - 开头提出一些所谓的原因, 而将真正的原因放在最后。
 - 说话人会以较快的速度, 让听话人听到一些“提示”, 通常是一些只言片语, 用来迷惑听者。这些“提示”中的文字往往直接出现在选项中。

二、听力练习

第一部分 (PART ONE)

TEST 1 (测试一)

Questions 1-12 (1-12题)

- You will hear the new director of a railway company giving his staff a talk on the future of the company. (你将听到的是一段铁路公司新领导对员工发表的关于公司未来发展的讲话。)
- As you listen, for questions 1-12, complete the notes using up to three words or a number. (请听录音, 在1-12个空格内填空, 完成以下笔记内容, 每个空格最多填3个词或1个数字。)
- You will hear the recording twice. (每段录音放两遍。)

Present situation

1. The main present strengths of the company are _____.
2. and _____.
3. The company is keeping the current _____.

This year

4. There will be _____ on trains between the capital and the coast.
5. The company needs to increase the number of passengers by _____.
6. The director intends to make trains _____.
7. and also to put in _____.
8. He wants to improve the standard of _____.

Next year

9. The company will begin a _____ program of rebuilding.
10. It will involve spending more than _____.
11. In trains, all the _____ and carpets will be replaced.
12. A new _____.

Suggested answers (参考答案):

1. safety (安全)。
2. efficiency (效率)。

解析：这两个空明显要填的是名词。这两题谈的是公司目前主要的优势（strengths），从讲话第二段的“...that's shown that we're already highly rated on safety”（这表明乘客对我们在安全方面的评价已经很高。句中的rate是动词，意思是“评价、打分”）可以得知第一个空应填safety；第二段又说“Not only that, but we don't need to make any changes there, and in fact we'll be maintaining the existing timetable.”（不仅如此，而且我们也不必作任何变动，事实上我们将保留现有的时间表）。从这句话可以推断该公司的运营效率是很高的，因此第二个空应填efficiency。

3. timetable（时刻表）。

解析：在录音中我们听到“...and in fact we'll be maintaining the existing timetable.”（……事实上我们将保留现有的时间表）。keeping the current与文体中maintaining the existing同义，由此可知应填timetable。

4. more / extra coaches（更多节车厢）。

解析：在录音中我们听到“...between the capital and the coast we'll put extra coaches on the trains...”（……我们会在首都和沿海城市一线的列车上增加车厢）。本题是there be句型，考生一定很熟悉，要填的必然是名词。

5. 15%。

解析：在录音中我们听到“We've got to bring passenger business up by fifteen percent.”（我们将会扩大15%的乘客市场）。increase与文体中bring up同义，要填的应该是一个表示“number（数量）”或“increase（增长）”的数字。依次判断好词性，在听的时候就可以抓住关键词。

6. cleaner（更整洁）。

解析：在录音中我们听到“I want to see the trains cleaner, and this might involve putting the contracts out for tender.”（我想要看到列车更整洁，此事可能会通过招标的方式承包出去）。intend与文体中want to同义。

7. air-conditioning（空调系统）。

解析：在录音中我们听到“Something else I want to phase in is installing air-conditioning.”（此外，还要逐步安装空调系统。phase in意思是“逐步引入”）。put in与文体中phase in同义。

8. customer service（乘客服务）。

解析：在录音中我们听到“I'd like to see the quality level raised in customer service.”（我希望我们的客服务水平有所提升）。improve与文体中raise同义，the standard与文体中the quality level同义。

9. 3-year。

解析：在录音中我们听到“Next year will see the start of our three-year program of major restructuring right across the entire network.”（明年，我们将在整个铁路系统中开始一个为期三年的结构大调整）。rebuilding与讲话中的restructuring同义。

10. £ 20 million。

解析：这句话的意思是：“该项目将耗资超过……”。在录音中我们听到“This development will be very significant and represent pretty heavy investment—we're talking about over twenty million pounds.”（该项目非常重要，将会有高达两千万英镑的投资）。第9题和第10题一定要注意听录音中的数字。

11. Seating / seats。

解析：在录音中我们听到“Customers are going to benefit from improvements, with all the seats and carpets changed for new designs.”（车厢内所有的座位和地毯都会被更换，都将重新设计，乘客将受惠于此）。replace与文体中change for new designs同义。本题要找出与carpets并列的一个名词。

12. ticket / fare / pricing systems / structure。

解析：在录音中我们听到“...we'll be able to bring in a new ticket structure.”（……我们将引进一个全新的票务系统）。

第二部分 Tapescripts (录音材料):

Hello everybody and thank you for coming. I know some of you have had pretty long trips up from the regions—so I hope none of our trains was late!

Right, well, to start with, I want to say that we're looking good. The first thing I did when I was appointed was to commission a major customer survey, which I think most of you will know about, and that's shown that we're already highly rated on safety, which is of course of primary importance in any transport service. Not only that, but we don't need to make any changes there, and in fact we'll be maintaining the existing timetable.

Now, in terms of development, and looking over the next twelve months, one thing we'll need to do is upgrade capacity on some services, so between the capital and the coast we'll put extra coaches on the trains—run longer trains, the demand is there and in some cases we're failing to meet it, simply because we haven't got the capacity. We've got to bring passenger business up by fifteen percent.

The survey wasn't all good news, and some of the negatives that came out of it need to be addressed, which to some extent sets our agenda for us. For one thing, I want to see the trains cleaner, and this might involve putting the contracts out for tender.

Customers really don't want a dirty traveling environment. Something else I want to phase in is installing air-conditioning. There's no reason why our customers should be uncomfortably hot on our services and some of the cost be reflected in fare prices.

Another thing that came out in the survey which needs addressing relates to staffing. I'd like to see the quality level raised in customer service—and that means both on trains and in stations.

Well, we've got long-term plans, too. Next year will see the start of our three-year program of major restructuring right across the entire network. This development will be very significant and represent pretty heavy investment—we're talking about over twenty million pounds. The result will be the transformation of our image, in and out of station. On the trains themselves, customers are going to benefit from improvements, with all the seats and carpets changed for new design.

Now, all this as I said, won't come cheap but I've been looking at purchasing patterns and I think there's quite a bit of room for maneuver there, which should enable us to mobilize some operational capital. So plans are being drawn up for changes and we'll be able to bring in a new ticket structure, introducing more rational prices, which will be, I'm convinced, of benefit to customers and our business.

TEST 2 (测试二)

Questions 1–12 (1–12题)

- You will hear a sales executive presenting a computer system for electronic meetings. (你将要听到的内容是一位销售主管正在介绍一个用于网络会议的电脑系统。)
- As you listen, for questions 1–12, complete the notes using up to three words or a number. (请听录音, 在1–12个空格内填空, 完成以下笔记内容, 每个空格内最多填3个词或1个数字。)
- You will hear the recording twice. (每段录音放两遍。)