**4.2.2抱怨和投诉**

I.导入+文化背景知识

同学，你好！出门在外，不能事事如意。由于游客对国外的宾馆和酒店不太了解，入住后可能会遇到不如人意的情况，因此很多游客会对此进行投诉。对于国外酒店的投诉，大多是因为酒店房间及服务与宣传内容不相符。那么我们怎样面对这个问题呢?

首先，不要轻易相信酒店的广告宣传或者旅行社的口头描述，不要被“准X星级“、“豪华”等不确定性用语所误导。在确定国外酒店时，最好先到网上查清楚，要重视以前入住客人的评价，这会让你对酒店有个清楚的认识。在和旅行社签订合同时，一定要看清楚合同细则。

其次，如果是通过网站预订的国外酒店房间与宣传内容不符，你可以凭详细交易单据，要求退款或换房。

最后，要养成保全证据的习惯，如保存房间介绍截图、与客服电话沟通的录音文件等，以便出现纠纷时作为证据使用。

那么入住酒店后，怎样才能更好地维护自身权益呢？让我们跟随Peter一起来看一下他是怎样投诉的吧。

III.语言讲解

看完视频，再让我们一起来学习一下投诉时常用到的表达方式吧。

Peter对客房不满意，对酒店前台接待员说“

I'm not at all happy with my room．（我对我的房间一点也不满意。）

句中 “be happy with”表示“对……感到满意”，例如：I'm very happy with your service．我对你们的服务感到非常满意。

在投诉时，你还会用到以下类似的表达：

I have a complaint．=I want to make a complaint．（我要投诉。）

I'm going to complain to your manager about this!（我要向你们经理投诉这件事! ）

I want to talk to the manager．（我要和经理谈谈。）

接待员在听到Peter的投诉后，说What seems to be the problem?（有什么问题吗? ）

处理投诉时，接待员也可能这样说：What's the problem？Can I be of any assistance?（发生了什么问题?我能帮上忙吗? ）

Peter告诉接待员“I can't get the air conditioner to work properly and one of the desk lamps is broken．（我无法让空调正常运行, 一个台灯还坏了。）

在表示空调出故障时，你还可以这样说：There's something wrong with the air conditioner．=The air conditioner doesn't work properly．

在表示灯有故障时，你还可以用以下类似的句子来表达，例如：

One of the lights seems broken．（有个灯好像坏了。）

对于Peter投诉网速慢这一问题，接待员说

Let me call the computer technician and see what is going on there．（我会给计算机技术人员打个电话，看看是怎么回事。）

句中“what's going on?”在口语中经常用来询问发生了什么事，意思相同的表达方式还有：What's up?／What's the matter?／What happened? 句中“go on”表示“发生，进行”。例如：There is a party going on at the beach．海滩上正在举行一个派对。

Peter不想在这个房间住了，对接待员说

Actually I'm wondering if I could just move rooms instead? （实际上我想知道我能否换个房间? ）

当你想要换个房间时，可能会用到以下类似的句子：

I want to change a room．（我要换个房间。）

Can I move to another room? （我能不能搬到别的房间住? ）

Could you please change the room for me?（您能给我换个房间吗? ）

The room isn't worth the price．（这个房间不值这么多钱。）

Everything is not as good as I expected．（所有的东西都没有我想象中好。）

一般来说顾客提出换房间，接待员的回答可能是：

No problem,sir．（没问题，先生。）

We'll manage it， but we don't have any spare room today.（我们会尽力办到，但是今天我们没有空房间了。）

Could you wait till tomorrow? （等到明天好吗? ）

接待员在查看了电脑后说

Yes, we have another room available on the next floor．（是的，我们在上一层楼还有一个空闲的房间。）

因为楼层是从下往上数的，所以句中“on the next floor”表示“在上一层楼”。

除了视频中客人投诉时所用的表达用语，在现实生活中，对酒店房间进行投诉时，还会用到哪些常用的表达方式呢？让我们一起来学习一下吧：

当房间的门窗打不开时，你可以用以下类似的表达用语：

I can't open the door with the room key．=The key card fails to work．（这个房卡打不开房门。）

句中fail [fei]：vi.失败、未能(做到)。fail to do sth：未做成某事。

The window won't open．（窗户打不开。）

有些动词作不及物动词用时，在表示主语的内在品质或性能时，其主动形式表被动意义，比如句中的open。其他类似的动词还有：sell、write、wash、read、lock、wear、cook、clean、ride等。例如：The book sells well．这书很畅销。The pen writes poorly．这钢笔不好用。

当房间内的物品、网络等不好用时，你可以用以下类似的表达用语：

The TV set has sound but no picture．（电视机只有声音，没有图像。）

The remote control doesn't work．（遥控器不管用了。）

My call won't get through.（电话打不通。）

句中get through：接通电话

Most of the power sockets aren't working．（大多数插座都不能用。）

句中socket ['sɒkɪt]：n.插座

I can't get online．（我不能上网。）

The Internet keeps dropping its connection．（网络总是掉线。）

当房间卫生很差，物品很脏时，你可以用以下类似的表达用语：

There is a bad smell in the bathroom．=The bathroom is stinky．（卫生间有股臭味。）

The toilet is blocked．（马桶塞住了。）

The sheets are dirty．（床单很脏。）

The pillow has a stain．（枕头上有块污渍。）

句中stain [stein]：n.污渍，污点

当房间环境很吵时，你可以用以下类似的表达用语：

It's very noisy next door.（隔壁房间很吵。）

It's too noisy outside．（外边太吵了。）

The room isn't soundproof at all．（房间一点也不隔音。）

当房间用水出现问题时，你可以用以下类似的表达用语：

There is no warm water.（没有热水。）

The water is too cold for me to have a shower．（水太凉了，我洗不了淋浴。）

当客房提供服务不好或服务出现问题时，你可以用以下类似的表达用语：

The staff has a very poor attitude．=The staff treats me poorly．（宾馆员工服务态度不好。）

The service for guest room is too slow．（客房服务太慢。）

I have called housekeeping several times，but no one has come to fix it．（我给客房部打了几次电话。但一直没人来修。）

I've been waiting for my bags for one hour．Where are they?（我已经等了一个小时了。我的行李哪去了? ）

My suit came back and it looks terrible!（我的西装送回来了，它看起来太糟糕了！）

I haven't received my laundries yet．（我还没有收到我送洗的衣物。）

I checked my returned laundry, and found a piece was lost．（我检查了一下送还的衣服，发现少了一件。）

本次课我们学了关于国外酒店的投诉注意事项和投诉时常用的英语表达方式，当你在住宿方面遇到问题时，希望你能够更好地维护自身权益。