

全国职场英语考试大纲（一级）

为适应经济全球化趋势，推进我国对外交流与合作，满足企业、事业单位选拔国际化人才的需求，促进我国职业英语教学水平的提升，特开发职场英语考试。

一、考试目的

本考试是对职场英语应用能力的测试。考试结果可作为用人单位和教育培训机构评价相关人员职场英语能力的参考依据。

二、考试对象

有意提高职场英语应用能力以适应国际化需求的企业、事业单位在职人员、职业技术类院校在校学生以及其他社会人员。

三、考试性质

本考试是职场英语应用能力考试，是一种标准参照性考试，评价被测试者在日常办公、公务旅行、客户服务等典型工作情景下应用英语听、说、读、写、译技能完成工作流程中相关任务的能力。

四、英语语言知识与技能要求

本考试所包含的主要英语语言知识与技能具体要求如下表：

序号	项目	英语语言知识与技能
1	词汇	掌握 3,000 个左右英语单词以及由这些词构成的常用词组。
2	听力	能够听懂语速为 120 词/分钟左右的职业场景中的会话或陈述，能掌握其要点和相关细节，并领会说话人的态度、感情和真实意图。
3	口语	能够较好地运用会话策略，在职场活动中基本完成交际任务。
4	阅读	能运用有效的阅读技巧，读懂职场活动中常见的书面材料，掌握中心意思，理解主要事实和相关细节，并能够进行归纳推理。阅读速度不低于 60 词/分钟。
5	写作	能够运用基本的写作技巧，在 30 分钟内完成不少于 100 词的常用应用文写作任务。
6	翻译	能够运用翻译技巧，完成职业场景中简单的翻译任务。

五、职场英语应用能力要求

本考试所要求的主要职场英语应用能力如下表：

序号	典型工作情景	主要工作任务及工作流程	职场英语应用能力
1	求职与招聘	获取招聘信息 => 准备应聘 => 参与面试=> 询问面试结果	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够理解招聘广告 ◆ 能够撰写简历 ◆ 能够介绍个人信息 ◆ 能够听懂面试提问 ◆ 能够表达就业意向和待遇要求 ◆ 能够询问面试结果
2	组织机构概述	介绍背景、架构及文化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够简要介绍历史及发展 ◆ 能够描述组织架构及主要部门职能 ◆ 能够理解岗位描述 ◆ 能够理解企业文化
3	日常办公	进行内部沟通 进行外部联络 处理文档	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够得体、有效地进行电话沟通 ◆ 能够指示工作地点 ◆ 能够撰写简单的应用文 ◆ 能够理解常见办公设备操作说明 ◆ 能够安排简单的工作日程
4	公务旅行	安排日程 => 办理预订 => 准备旅行 => 办理旅行手续	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够听懂公共场所的广播信息 ◆ 能够读懂公共场所的指示信息 ◆ 能够安排旅行日程 ◆ 能够办理票务、食宿等预约或预订 ◆ 能够办理入住和结账手续 ◆ 能够问讯与求助 ◆ 能够兑换货币 ◆ 能够办理出入境手续
5	来访接待	邀请来访 => 安排日程 => 迎接客人 => 款待客人 => 送行	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够发出、接受或拒绝邀请 ◆ 能够制定活动计划 ◆ 能够得体地与客人进行寒暄 ◆ 能够读懂菜单和介绍常见的菜式 ◆ 能够安排参观与休闲活动 ◆ 能够得体地表达感谢
6	会议安排	准备会议 => 处理会中事务 => 处理后续事务	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够安排会议日程 ◆ 能够制作简单的会议议程 ◆ 能够拟定会议通知 ◆ 能够读懂会议纪要 ◆ 能够整理会后相关信息
7	产品与销售	熟悉产品或服务 => 销售 产品或服务 => 完成交付	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够读懂简单的生产或业务流程介绍 ◆ 能够理解客户咨询 ◆ 能够简单地描述产品的外观、功能和特点 ◆ 能够读懂简单的设备及软件说明 ◆ 能够谈论产品价格

序号	典型工作情景	主要工作任务及工作流程	职场英语应用能力
			<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够理解简单的产品广告 ◆ 能够讨论货物运输方式 ◆ 能够填写运输单据中的通用信息 ◆ 能够跟踪货物运输过程
8	客户服务	维护客户关系： 问候客户 => 提供信息 => 搜集反馈 投诉： 发起投诉 => 提出要求 处理投诉： 接受投诉 => 了解情况 => 提供解决方案或转交相关部门 => 表达歉意并进行承诺 => 跟踪回访	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 能够得体地表达问候、祝贺、慰问等 ◆ 能够提供产品及服务信息 ◆ 能够收集整理反馈信息 ◆ 能够就产品或服务缺陷进行投诉 ◆ 能够提出合理的补偿要求 ◆ 能够解释公司政策 ◆ 能够根据调查结果提出恰当的解决办法

六、考试项目

本考试为笔试，包括听力、阅读、翻译与写作四大模块。各个题型、题数、计分和考试时间等如下表：

序号	模块	计分	时间(分钟)	题型	题数	计分
1	听力	30	25	职场单句信息捕捉	5	5
				工作场景识别	5	5
				职场短对话补全	5	5
				职场短对话理解	10	10
				工作流程短篇理解	2	5
				合 计	27	30
2	阅读	40	40	单句信息匹配	5	5
				图表信息判断	5	5
				职场短篇理解	15	30
				合 计	25	40
3	翻译	15	25	职场单句翻译	5	10
				职场段落翻译	1	5
				合 计	6	15
4	写作	15	30	应用文写作	1	15
合计		100	120		59	100

七、考试组织机构

由常设的“全国国际商务英语考试中心”负责组织考务培训、命题、考试、阅卷和认证工作。由来自相关行业和高校的专家组成专家委员会，指导考试和认证工作。

通过考试中心资质认证的各地高校和培训机构可以申请设立考点。考试中心对各地考点实行年审和动态管理。

八、考试时间

每年六月和十二月的第一个星期日各组织一次考试。

九、考试成绩和认证

考试总分为 100 分，成绩 60 分以上（含 60 分）为通过。考试通过者可获得商务部中国国际贸易学会颁发的全国职场英语证书。