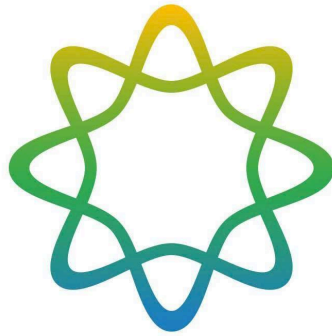


IELTS Listening

Recent Actual Test | Test 16 - Section 1

Incident Report

Bài nghe



Incident Report | Audio

[Click to play](#)

Câu hỏi

Questions 1 - 10

Complete the notes below.

Write ONE WORD AND/OR A NUMBER for each answer.

INCIDENT REPORT

Example

Name: Anna Lumley

Telephone: (1.....)

Date of arrival: (2.....)

Address: 235 (3.....) Road, East Sea

The total value of insurance: (4 \$.....)

Missing items:

- lamps and chairs (not expensive)
- furniture and (5.....)
- a rocking horse, some (6.....) and fruit bowls

Items ordered:

- a clock
- a (7.....)

Damaged items:

- the (8.....) needs to be replaced
- a (9.....) of one of the dining chairs is split
- four (10.....) were broken

Đáp án

Bảng tổng hợp nhanh đáp án bài nghe Incident Report

1. 077876345	2. 27 February	3. Akendale
4. 3,450	5. books	6. paintings
7. mirror	8. desk	9. leg
10. plates		

Question 1

Question 1	Đáp án
Telephone: (1.....)	077876345

Đề bài và đáp án Question 1

Giải thích: Trong Part 1, cách đọc số điện thoại trong tiếng Anh thường được phát âm khá rõ ràng. Hãy lưu ý số **0** có thể đọc là **zero** hoặc **oh**.

- **Từ khóa trong đề:** Telephone, contact number.
- **Loại từ cần điền:** Dãy số (Number).
- **Trích đoạn hội thoại:** My mobile phone number is 077876345.

Question 2

Question 2	Đáp án
Date of arrival: (2.....)	27 (th) February/Feb.

Đề bài và đáp án Question 2

Giải thích: Người nói đề cập đến ngày đặt hàng là ngày 20, nhưng ngày dự kiến giao hàng (**arrival**) là ngày 27. Bạn cần nghe kỹ để không điền nhầm ngày 20.

- **Từ khóa trong đề:** Date of arrival.
- **Loại từ cần điền:** Ngày tháng năm tiếng Anh (Date).

- **Trích đoạn hội thoại:** I ordered a large number of items from you last week on the 20th of Q2 February and was expecting them to be delivered on the 27th.

Question 3

Question 3	Đáp án
Missing items: Address: 235 (3.....) Road, East Sea	Akendale

Đề bài và đáp án Question 3

Giải thích: Khi gặp tên riêng lạ, audio sẽ luôn đánh vần tiếng Anh danh từ riêng đó. Hãy chuẩn bị sẵn bút để ghi lại từng ký tự một cách nhanh nhất.

- **Từ khóa trong đề:** 235, Road.
- **Loại từ cần điền:** Danh từ riêng (Proper Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** 235 Akendale Road. A-k-e-n-d-a-l-e.

Question 4

Question 4	Đáp án
Missing items: The total value of insurance: (4 \$.....)	3,450

Đề bài và đáp án Question 4

Giải thích: Đây là câu hỏi yêu cầu tính toán đơn giản. Bạn nghe thấy con số tổng 34,500 nhưng đáp án phải là 10% của số đó (**3,450**) theo lời nhân viên tư vấn.

- **Từ khóa trong đề:** Total value, insurance.
- **Loại từ cần điền:** Con số (Number).
- **Trích đoạn hội thoại:** They cost me 34,500 dollars

Question 5

Question 5	Đáp án
Missing items: furniture and (5.....)	books

Đề bài và đáp án Question 5

Giải thích: Từ books được liệt kê ngay sau furniture. Cần chú ý thêm s vì đây là danh từ số nhiều.

- **Từ khóa trong đề:** Missing items, furniture.

- **Loại từ cần điền:** Danh từ số nhiều (Plural Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** Those aren't very valuable. However, there was a large item of antique furniture, and a bag for a first edition book, which were among the first ever to be printed on a press.

Question 6

Question 6	Đáp án
Missing items: a rocking horse, some (6.....) and fruit bowls	paintings

Đề bài và đáp án Question 6

Giải thích: Paintings là thông tin nằm trong danh sách các món đồ bị thất lạc cùng với fruit bowls.

- **Từ khóa trong đề:** Missing items, fruit bowls.
- **Loại từ cần điền:** Danh từ số nhiều (Plural Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** Yes, I also purchased a Victorian rocking course for my daughter. Some large oil paintings originating from the Edwardian period, and a few decorative fruit bowls.

Question 7

Question 7	Đáp án
Items ordered: a (7.....)	mirror

Đề bài và đáp án Question 7

Giải thích: Người phụ nữ muốn đặt thêm đồ mới. Bên cạnh chiếc đồng hồ (clock) đã có sẵn trong đề, món đồ thứ hai là mirror.

- **Từ khóa trong đề:** Items ordered, a.
- **Loại từ cần điền:** Danh từ số ít (Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** There was a gold clock and a golden-framed vintage mirror.

Question 8

Question 8	Đáp án
Damaged items: the (8.....) needs to be replaced	desk

Đề bài và đáp án Question 8

Giải thích: Cụm need a new one trong bài nghe đồng nghĩa với needs to be replaced trong đề bài.

- **Từ khóa trong đề:** Damaged items, replaced.
- **Loại từ cần điền:** Danh từ số ít (Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** A draw is missing from the antique mahogany desk, and there is also a dent on one of the corners, so it's unusable.

Question 9

Question 9	Đáp án
Damaged items: a (9.....) of one of the dining chairs is split	leg

Đề bài và đáp án Question 9

Giải thích: Từ split là từ khóa quan trọng giúp bạn xác định bộ phận bị hỏng của chiếc ghế chính là chiếc chân (leg).

- **Từ khóa trong đề:** Dining chairs, split.
- **Loại từ cần điền:** Danh từ số ít (Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** I also purchased a set of dining chairs with navy leather padding. However, the color is faded, and one of the legs has completely split down the middle.

Question 10

Question 10	Đáp án
Damaged items: four (10.....) were broken	plates

Đề bài và đáp án Question 10

Giải thích: Trong tiếng Anh, smashed đồng nghĩa với broken. Số lượng four khớp với thông tin trong đề bài, vì vậy đáp án là plates.

- **Từ khóa trong đề:** Four, broken.
- **Loại từ cần điền:** Danh từ số nhiều (Plural Noun).
- **Trích đoạn hội thoại:** Yes, I purchased a set of Chinese Crockery to furnish my dining room table. However, when I opened the box, I found that a cup was missing and that some plates had smashed, four actually.

Transcript và dịch nghĩa

	Transcript	Dịch nghĩa
Man	Hello, you are through to the complaints department at Clifton Antiques.	Xin chào, bạn đã kết nối tới bộ phận khiếu nại của Clifton Antiques.
Man	Before we begin, I'll just need to take a few details from you.	Trước khi bắt đầu, tôi cần ghi nhận một vài thông tin từ bạn.
Man	Is that okay?	Như vậy có được không?
Woman	Yes, of course, no problem.	Vâng, tất nhiên rồi, không vấn đề gì.
Man	Okay, can I please have your full name?	Được rồi, cho tôi xin họ và tên đầy đủ của bạn nhé?
Woman	My name is Anna Lumley.	Tên tôi là Anna Lumley.
Woman	That's Anna L-U-M-L-E-Y.	Đánh vần là A-N-N-A L-U-M-L-E-Y.
Man	Right, and could you give me a contact number?	Vâng, và bạn có thể cho tôi một số điện thoại liên lạc không?
Man	Which we can use to reach you during the week.	Số mà chúng tôi có thể dùng để liên lạc với bạn trong tuần.
Woman	My mobile phone number is 077876345.	Số điện thoại di động của tôi là 077876345.
Man	Okay great.	Tuyệt vời.
Man	How can I help you today, y Anna?	Hôm nay tôi có thể giúp gì cho bạn, Anna?
Woman	I ordered a large number of items from you last week on the 20th of February.	Tôi đã đặt mua một số lượng lớn đồ từ cửa hàng của bên anh vào tuần trước, vào ngày 20 tháng 2.
Woman	And was expecting them to be delivered on the 27th.	Và dự kiến chúng sẽ được giao vào ngày 27.
Woman	However, only half of the shipment has arrived.	Tuy nhiên, hiện tại chỉ có một nửa đơn hàng được giao.

Woman	I just want to make sure that they haven't been lost in transit.	Tôi chỉ muốn chắc chắn rằng số hàng còn lại không bị thất lạc trong quá trình vận chuyển.
Man	Right, okay, I'm sorry for the inconvenience.	Vâng, tôi hiểu, tôi xin lỗi vì sự bất tiện này.
Man	Let me track the parcel and see if I can find out when you should expect to receive the rest of your items.	Để tôi kiểm tra kiện hàng và xem khi nào bạn có thể nhận được số đồ còn lại.
Man	And what did you list as a delivery address?	Và bạn đã đăng ký địa chỉ giao hàng là ở đâu?
Woman	I arranged for the parcel to be delivered from your Warehouse on Ardell Road to my work address at 235 Akandale Road.	Tôi sắp xếp để kiện hàng được gửi từ kho của bên anh trên đường Ardell Road đến địa chỉ nơi làm việc của tôi tại số 235 đường Akendale.
Man	What was it, sorry?	Xin lỗi, địa chỉ là gì ạ?
Woman	235 Akandale Road.	235 đường Akendale.
Woman	A-k-e-n-d-a-l-e.	Đánh vần là A-K-E-N-D-A-L-E.
Man	East C.	Thuộc khu East C?
Woman	Yes, East Sea.	Vâng, East Sea.
Man	Right okay.	Được rồi.
Man	I found your parcel here on our system.	Tôi đã tìm thấy đơn hàng của bạn trên hệ thống.
Man	I can see that you've received your shipment.	Tôi thấy rằng bạn đã nhận được kiện hàng.
Man	However, nothing is mentioned about the missing items.	Tuy nhiên, không có ghi chú nào về các món đồ bị thiếu.
Man	I would advise that you wait for two days.	Tôi khuyên bạn nên chờ thêm hai ngày.

Man	And if the other items don't arrive, then it may be necessary for you to claim insurance coverage for the value of the items.	Và nếu các món còn lại vẫn chưa đến thì có thể cần làm thủ tục yêu cầu bảo hiểm cho giá trị số hàng bị mất.
Man	How much are the missing items worth?	Các món đồ bị thiếu trị giá bao nhiêu?
Woman	They cost me 34,500 dollars.	Chúng có giá là 34.500 đô la.
Man	Well, the insurance company will cover you for ten percent of the value.	Vâng, công ty bảo hiểm sẽ chi trả cho bạn 10% giá trị.
Man	So you could claim 3,450 from them, just fill in the form on our website.	Vì vậy, bạn có thể yêu cầu bồi thường 3.450 đô la, chỉ cần điền vào mẫu đơn trên website của chúng tôi.
Man	And when the loss is confirmed, you'll receive the money within one week.	Khi việc mất hàng được xác nhận, bạn sẽ nhận được tiền trong vòng một tuần.
Man	We will refund the rest of the money to you within a month.	Phần tiền còn lại chúng tôi sẽ hoàn lại cho bạn trong vòng một tháng.
Man	So you won't suffer a financial loss.	Vì vậy, bạn sẽ không bị thiệt hại tài chính.
Woman	That sounds fine.	Như vậy thì ổn rồi.
Man	I'll just need to take a list of the missing items from you.	Tôi cần bạn cung cấp danh sách các món đồ bị thiếu.
Man	So we can check it against our records.	Để chúng tôi đối chiếu với hồ sơ.
Man	Is that okay?	Như vậy được chứ?
Woman	Sure, no problem.	Được thôi, không vấn đề gì.
Woman	Unfortunately, I lost the items that are one of a kind and therefore Irreplaceable.	Đáng tiếc là các món đồ bị mất đều là độc nhất và không thể thay thế.
Woman	There were some small items, such as lamps and chairs, that weren't very valuable.	Có một số món nhỏ như đèn và ghế, không quá giá trị.

Woman	However, there was a large item of antique furniture.	Tuy nhiên, có một món đồ nội thất cổ kích thước lớn.
Woman	And a bag for the first edition books, which were among the first ever to be printed on a press.	Và một túi chứa những cuốn sách ấn bản đầu tiên, những cuốn đầu tiên từng được in bằng máy in.
Man	Right, okay.	Vâng, được rồi.
Man	Is there anything else?	Còn gì nữa không?
Woman	Yes, I also purchased a Victorian rocking course for my daughter.	Có. Tôi còn mua một chiếc ghế bập bênh thời Victoria cho con gái tôi.
Woman	Some large oil paintings originating from the Edwardian period, and a few decorative fruit bowls.	Một vài bức tranh sơn dầu lớn từ thời Edward và một số bát đựng hoa quả trang trí.
Man	Right, okay.	Được rồi.
Man	I've taken a list of your missing items, so I'll phone the warehouse to see if any of them are lying around.	Tôi đã ghi lại danh sách các món đồ bị thiếu, tôi sẽ gọi cho kho để xem có món nào còn sót lại không.
Woman	Ah, I almost forgot.	À, tôi suýt quên.
Woman	There were a couple of other pieces that I've spotted on your website and would like to order.	Có một vài món đồ khác tôi thấy trên website của bên anh và muốn đặt mua thêm.
Woman	Can I do that now?	Tôi có thể đặt ngay bây giờ không?
Man	Of course, no problem.	Tất nhiên rồi, không vấn đề gì.
Man	Can you give me a description of the items that you're looking to purchase?	Bạn có thể mô tả các món đồ bạn muốn mua không?
Woman	There was a gold clock and a golden-framed vintage mirror.	Có một chiếc đồng hồ bằng vàng và một chiếc gương cổ có khung mạ vàng.
Man	Okay perfect.	Tuyệt vời.

Man	I'll charge the items to the payment card that you used before.	Tôi sẽ tính tiền vào thẻ thanh toán mà bạn đã sử dụng trước đó.
Man	And they should be delivered to you within the next week.	Và các món đồ sẽ được giao cho bạn trong vòng một tuần tới.
Man	Is there anything else that I can do for you today?	Còn điều gì tôi có thể hỗ trợ bạn hôm nay không?
Woman	Yes, the items that I received in the shipment are damaged.	Có. Những món đồ tôi đã nhận được trong đợt giao hàng bị hư hỏng.
Woman	So I need to make a claim for a partial refund.	Vì vậy, tôi cần làm thủ tục yêu cầu hoàn tiền một phần.
Man	Oh, I'm sorry to hear that.	Ồi, tôi rất tiếc khi nghe điều đó.
Man	I need to take down a few details of the actual damage over the phone.	Tôi cần ghi nhận một vài chi tiết về mức độ hư hỏng qua điện thoại.
Man	Before you put in a full report, can you tell me which pieces are damaged?	Trước khi bạn gửi báo cáo đầy đủ, bạn có thể cho tôi biết những món nào bị hư không?
Woman	A draw is missing from the antique mahogany desk.	Một ngăn kéo của chiếc bàn làm việc cổ bằng gỗ gụ bị thiếu.
Woman	And there is also a dent on one of the corners, so it's unusable.	Và một góc của bàn bị móp, khiến nó không thể sử dụng được.
Man	I see.	Tôi hiểu.
Man	Any idea of the price of repairing it?	Bạn có biết chi phí sửa chữa là bao nhiêu không?
Woman	No, well, I don't think it can be repaired.	Không, tôi nghĩ là không thể sửa được.
Woman	I will need a new one.	Tôi sẽ cần một chiếc mới.
Man	Okay, I'll make a note of that, and we'll see what we can do.	Được rồi, tôi sẽ ghi chú lại và xem chúng tôi có thể làm gì.
Man	Anything else?	Còn gì nữa không?

Woman	I also purchased a set of dining chairs with navy leather padding.	Tôi cũng mua một bộ ghế ăn bọc da màu xanh navy.
Woman	However, the color is faded, and one of the legs has completely split down the middle.	Tuy nhiên, màu da đã bị phai và một trong các chân ghế đã bị nứt toác hoàn toàn ở giữa.
Man	Okay, are there any other damaged pieces?	Được rồi, còn món nào khác bị hư hỏng không?
Woman	Yes, I purchased a set of Chinese Crockery to furnish my dining room table.	Có. Tôi mua một bộ đồ gốm sứ Trung Quốc để bày trên bàn ăn.
Woman	However, when I opened the box, I found that a cup was missing and that some plates had smashed, four actually.	Tuy nhiên, khi mở hộp ra, tôi phát hiện một chiếc tách bị thiếu và một số chiếc đĩa bị vỡ — thực tế là bốn chiếc.
Man	And is that all of the items?	Và đó đã là tất cả các món đồ chưa?
Woman	Yes, I think that's all.	Vâng, tôi nghĩ là vậy.
Man	Right.	Được rồi.
Man	I'll calculate the value of the damaged items, and we'll issue you a refund.	Tôi sẽ tính toán giá trị của các món đồ bị hư hỏng và sẽ hoàn tiền cho bạn.
Woman	Okay, thank you so much for your help.	Vâng, cảm ơn anh rất nhiều vì đã giúp đỡ.
Man	No problem at all, it was my pleasure.	Không có gì, rất hân hạnh được hỗ trợ bạn.
Man	Goodbye.	Tạm biệt.