

中国铁路总公司

铁路电报电话管理规则

中国铁道出版社

TG/TX 101—2015

中国铁路总公司

铁路电报电话管理规则

中国铁道出版社

2015年·北京

中国铁路总公司
铁路电报电话管理规则

*

中国铁道出版社出版发行
(100054,北京市西城区右安门西街8号)

出版社网址:<http://www.tdpress.com>

北京大兴县新魏印刷厂印

开本:880 mm×1 230 mm 1/32 印张:3 字数:63 千

2015年3月第1版 2015年3月第1次印刷

统一书号:15113·4363 定价:16.00元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社发行部联系调换。

联系电话:路(021)73174,市(010)51873174

中国铁路总公司文件

铁总运〔2015〕76号

中国铁路总公司关于印发 《铁路电报电话管理规则》的通知

总公司所属各单位，各铁路公安局，各铁路公司：

现将《铁路电报电话管理规则》(技术规章编号：TG/TX 101—2015)印发给你们(单行本另发)，自2015年4月1日起施行。原铁道部印发的《铁路电报管理规则》《铁路电话管理规则》(铁运〔1999〕168号)和《国际铁路公务电报细则》《国际铁路公务电报细则补充办法》(〔82〕铁电务字1633号)同时停止执行。

本规则是办理电报、电话业务的依据，各单位要组织有关人员认真学习，遵照执行。

本规则由中国铁道出版社出版发行。



前 言

为适应铁路管理体制变革和运输生产、经营管理的需要，在原铁道部印发的《铁路电报管理规则》《铁路电话管理规则》（铁运〔1999〕168号）和《国际铁路公务电报细则》《国际铁路公务电报细则补充办法》（〔82〕铁电务字1633号）的基础上，结合技术发展和铁路生产布局，中国铁路总公司组织制定了《铁路电报电话管理规则》。

《铁路电报电话管理规则》包括总则、综合管理、电报业务、电话业务、附则五部分。铁路报话通信人员和使用铁路报话业务的单位、个人均应遵守本规则。

本规则主要编写人员：周万江、姜秋妍、张丽华、王磊、肖建蓉、张贤、于玉华、孙巍、陈冬梅、张红艳、刘俊芬、武凤香、杨青柳、桂梅玲。主要审查人员：马芳、姜永富、闫永利、王国君、张新苗、庞洁、周重阳、朱志云、王蕾、孙建江、李春花。

目 录

第一章 总 则	1
第二章 综合管理	3
第一节 保密纪律与信息安全	3
第二节 管理职责	4
第三节 报话网路活动	6
第四节 用户申告及处理	7
第三章 电报业务	9
第一节 基础管理	9
第二节 铁路电报略号和电报系统数据库	9
第三节 用户制发电报	11
第四节 发报权、发报范围和电报等级	13
第五节 受理电报	15
第六节 终端译电发报	18
第七节 终端收报译电	22
第八节 传真通报	22
第九节 电报投递	23
第十节 用户收报	25
第十一节 电报质量管理	26
第十二节 统计报告和原始资料保管	29

第十三节	国际铁路公务电报	31
第四章	电话业务	38
第一节	基础管理	38
第二节	长途通话	39
第三节	应急通信	40
第四节	电话记录	42
第五节	长途接转	42
第六节	转话和迂回通话	43
第七节	电话查询	44
第八节	电话质量管理	45
第九节	统计报告和原始资料保管	48
第五章	附 则	52
附件 1	铁路传真电报格式	53
附件 2	铁路电报证印样式	54
附件 3	通报用语、电报终端机命令语(字)及附注 略号	55
附件 4	电报终端文字译电格式及说明	57
附件 5	MS 报和 CS 报发报译电格式	59
附件 6	报话业务通用表格	61
附件 7	电报业务专用表格	67
附件 8	国际电报业务资料	80
附件 9	电话业务专用表格	83
附件 10	报话业务表格印刷规格尺寸	86

第一章 总 则

第一条 铁路电报、电话是铁路运输生产、经营服务的通信工具。为满足中国铁路总公司(以下简称总公司)运输生产和经营管理需要,规范铁路电报、电话业务管理,制定本规则。

第二条 铁路电报、电话(以下简称报话)工作必须坚持用户至上、质量第一的方针,坚持全心全意为用户服务的宗旨,以准确、迅速、保密、畅通为目标,为用户提供优质、高效的报话服务。

第三条 各级电务部门要建立健全报话业务安全保密、质量管理、统计分析、网路交流等工作制度,明确岗位职责,落实管理责任。加强与各级公文管理部门的联系,完善业务管理,提高工作质量。

第四条 铁路电报、电话工作人员(以下简称报话通信人员)应树立爱岗敬业、优质服务的责任意识和全程全网观念,遵守规章制度,落实作业标准,努力学习技术业务,不断提高业务水平。

第五条 铁路报务员、话务员应达到铁路报话员国家职业技能标准要求,并经培训考试合格后持证上岗。

第六条 各铁路局、通信(电务)段应设报话专兼职管理人员,负责报话业务管理工作,监督检查报话业务工作质量。

第七条 电报所、电话所设置应与铁路经营管理、运输组织和站段布局相适应。电报所、电话所的设立及布局调整由

铁路局业务主管部门商劳资部门按照管理权限批准。涉及国际电报业务的,还应征得外事部门同意。

第八条 铁路电报原则上供总公司及所属单位、铁路公安各单位、各控股铁路公司使用。其他单位因工作需要办理铁路电报业务时,应向所在地铁路局提出申请,可由申请单位自行设立电报所(或配备电报终端),也可委托铁路电报所办理电报业务,双方协商一致后签订服务协议。协议中应明确其制发电报的主要业务内容和主送、抄送单位范围。

第九条 电报日常业务量较大(每日 10 封及以上)、经常发送单封较大电报(单封 10 页及以上)的单位以及路途较远收发电报不便的单位,可配备用户电报终端接入铁路电报网,用户和电报所之间通过电子传递办理电报业务。用户电报终端按照管辖范围由所在地铁路电务部门统一管理。

第十条 铁路电报系统相关设备及网络应保持状态良好,原则上铁路电报网不得与外网互通。

第十一条 本规则适用于总公司及所属单位、铁路公安各单位、各控股铁路公司等单位非涉密铁路电报、电话业务的使用和管理,铁路报话通信人员和办理、使用铁路报话业务的单位、个人均应遵守本规则各项规定。涉及国家机密的电报、电话使用和管理严格按照中国铁路总公司相关规定执行。

第二章 综合管理

第一节 保密纪律与信息安全

第十二条 各级电务部门要落实报话通信保密纪律与信息安全制度,经常开展通信保密与信息安全教育,增强报话通信人员自觉遵守和严格执行通信保密纪律与信息安全制度的责任意识,落实有关工作制度,确保报话通信信息安全。

第十三条 报话通信人员必须遵守下列规定。

- (一)报务员不得私编电报、符号、密语、密码;
- (二)话务员值机时应使用普通话和标准工作用语;
- (三)严禁话务员在机上进行私人谈话、窃听电话;
- (四)非报话通信人员不得擅自动用设备;
- (五)不得在报话终端上使用与工作无关的存储介质,不得进行与工作无关的操作,不得擅自调整网络接口;
- (六)值机时要加强协作,严禁争执或从事与工作无关的事情;
- (七)不得在公共场所、私人通信中谈论工作情况,不得与无关人员谈论工作情况,不得带引无关人员进入工作间;
- (八)妥善保管各种原始资料和文电并按规定定期销毁。

第十四条 对于通信保密与信息安全取得显著成绩的单位和个人,铁路局应给予表彰和奖励;对于因失、泄密或违反通信保密纪律与信息安全制度造成损失的,铁路局应视情节轻重给予处理。

第二节 管理职责

第十五条 铁路报话工作实行总公司、铁路局、通信(电务)段三级管理。

第十六条 总公司运输局电务部是报话业务主管部门,依据部门职责,主要负责以下工作。

(一)提出铁路报话业务发展规划和报话业务管理规章,监督检查执行情况,指导全路报话业务工作;

(二)拟订铁路报话技术装备标准;

(三)参与制定铁路报话员国家职业技能标准;

(四)组织全路报话网络组网和网络调整工作;

(五)组织编制铁路电报站名略号和总公司所属单位统称语、通电略号、投递范围,组织编制全路电话号码簿;

(六)指导开展报话业务培训,组织总公司报话业务职业技能竞赛。

第十七条 北京铁路通信技术中心(以下简称通信中心)在运输局电务部领导下,协助开展报话业务管理,主要承担以下工作。

(一)监督检查铁路报话相关规章制度的执行和落实情况,对服务质量及设备质量进行抽查;

(二)承担铁路电报站名略号和总公司所属单位统称语、通电略号、投递范围等技术业务资料的编制、修订和总公司电报系统数据库管理工作,承担全路电话号码数据库管理和全路电话号码簿编制工作;

(三)协助总公司开展报话业务培训;

(四)组织开展全路报话网路活动；

(五)负责全路报话业务年度统计分析工作，向总公司提出年度重点工作和业务质量提高措施、建议；

(六)组织分析长途电话流量流向，提出干线话路、转话径路调整建议。

第十八条 铁路局电务处是铁路局报话业务的主管部门，主要负责以下工作。

(一)贯彻总公司有关报话业务管理规章和技术标准，结合本局实际情况制定细化措施或补充规定；

(二)组织开展全局报话业务工作，制定本局报话重点工作计划，监督检查报话业务服务质量；

(三)根据总公司部署和铁路局管内生产组织、经营管理需要，优化管内报话所生产布局，提出调整建议；

(四)编制、修订管内所属单位统称语、通电略号、投递范围，负责铁路局电报系统数据库的管理，承担管内电话号码库管理和电话号码簿编制工作；

(五)负责管内非铁路单位电报收发业务申请审批，组织签订服务协议；负责管内用户电报终端的设置审批和管理，组织制定管内用户电报终端的操作、使用和管理等制度；

(六)组织分析管内长途电话流量流向，制定管内转话径路方案，提出铁路局至总公司长途话路、转话径路调整建议；

(七)组织制定报话业务作业标准，指导铁路局报话业务培训和职业技能竞赛，开展报话网路交流学习活动，提高报话服务质量；

(八)负责报话业务年度统计分析工作，掌握各项指标完成情况，提出报话服务质量改进措施。

第十九条 通信(电务)段报话管理主要工作。

(一)贯彻落实总公司、铁路局报话管理规章,建立健全岗位责任制度,组织开展全段报话工作,准确、迅速传递电报、接转电话,优质、高效地完成报话通信任务;

(二)根据上级布置的重点工作,制定本段报话工作计划,按时提出月、季、年度工作总结和统计报告;

(三)组织分析管内长途电话流量流向,提出话路调整建议;

(四)组织开展报话所间劳动竞赛,检查报话服务质量,总结推广先进经验,提高报话工作质量;

(五)按照国家职业技能标准和报话作业标准的要求,组织报话人员和用户电报终端使用人员的技术业务学习培训;

(六)开展报话网路活动,组织报话所访问用户、邻所,征求意见,改进工作,不断提高服务质量;

(七)承担非铁路单位电报业务服务协议签订工作;

(八)建立管内电话号码台账,及时更新号码数据;

(九)掌握管内电报所业务范围和投递单位变化情况,及时上报上级主管部门;

(十)处理用户申告并及时向用户反馈。

第二十条 报话网路调度工作由铁路总公司报话所和各铁路局局报话所主任(工长)负责。

第三节 报话网路活动

第二十一条 报话网路活动要贯彻落实总公司有关报话管理规章,监督检查规章执行情况,按照网路架构,组织开展

全程全网的质量检查工作,提出服务质量改进措施建议。通过网路活动,增进相互了解,加强沟通协调,促进联劳协作。具体工作如下。

(一)制定网路活动实施计划,组织开展网路活动;

(二)每半年向上级网路组提出网路简报和改进工作的建议;

(三)掌握网路工作的日常情况,做好组织协调工作,处理网路工作中存在的问题;

(四)抽查报话工作质量,了解各报话所的通信纪律,贯彻落实规章制度、服务质量等情况,发现问题及时提出整改措施;

(五)完成领导交办的其他工作。

第二十二条 根据全路报话业务及报话网路构成,由总公司、铁路局分别组织全路和铁路局管内的报话网路活动,北京铁路局总公司报话所承担全路报话网路活动组织工作。

第四节 用户申告及处理

第二十三条 用户对其交发或收到的电报、记录或接听的电话,认为存在缺失、错误或延误的,有权向相关报话所或报话所上级主管部门提出书面或口头申告。

第二十四条 用户申告实行首问负责制。不论是书面或口头申告,接到用户申告的报话所均应立即处理。非本所发生的问题应牵头和协调有关报话所给予处理,并在五日内向用户反馈处理结果。用户申告时,报话所应在《报话差错、错情、不良反映统计簿》进行登记。

第二十五条 报话所收到上级主管部门转来的用户申告,应及时查明原因答复用户,并及时将相关情况和处理结果向上级主管部门报告。

第二十六条 对于重点用户的申告以及影响重要业务的用户申告,由报话所主任(工长)负责组织处理,并及时向上级主管部门报告。

第三章 电报业务

第一节 基础管理

第二十七条 电报所应具备有下列有效、完整的业务资料。

(一)总公司、铁路局有关电报业务规章制度文件和管理文电；

(二)铁路电报站名略号、铁路电报统称语通电略号及各电报所投递范围、标准电码本、局属单位统称语通电略号表；

(三)电报作业标准、本所投递范围表、发报印鉴登记表、新华字典、列车时刻表；

(四)全国铁路客、货运站名示意图。

第二十八条 电报所应配备电报终端、传真机、复印机、扫描仪、录音电话及秒表、计算器、文件柜、材料柜等，根据投递需要配备交通工具。

第二节 铁路电报略号和电报系统数据库

第二十九条 铁路电报略号分为站名略号、所名略号、统称语通电略号和附注略号，一般采用大写汉语拼音字母(特殊情况允许使用英文字母)、数字和字符组成。站名略号、所名略号、附注略号由总公司业务主管部门组织编制、核配，统称语通电略号由总公司、铁路局业务主管部门按照管辖范围分

别核配。

第三十条 站名略号是铁路电报系统标识车站(含线路所,下同)名称的代码,由三个字母组成,其中第1~2位字母标识车站名称,第3位字母标识车站所属的铁路局(下称局尾代字)。站名略号依据总公司公布的车站名称进行编制,每个车站核配一个站名略号,站名略号具有唯一性。

第三十一条 所名略号是标识电报所名称的唯一代码,由2~4个字母或数字组成。总公司、铁路局、铁路办事处电报所所名略号使用特定略号;总公司、铁路局所属其他电报所所名略号原则上使用站名略号,无站名略号时,可单独核配所名略号;其他单位的电报所所名略号除可使用特定略号外,与铁路车站同城设置时,可在站名略号后标注数字1~8作为所名略号;国际电报所所名略号在站名略号后面加9。

第三十二条 统称语通电略号是铁路电报系统标识同一类别收报单位名称的代码,由3~6位字符组成,其中首、末位采用字符“一”标识,其他字符(1~4位不定长)表示电报统称语,采用字母标识。电报统称语分为总公司所属单位统称语和局属单位统称语,分别由总公司和铁路局按公文管理有关单位统称语名称规范进行编制,原则上局属单位电报统称语采用“总公司所属单位统称语+局尾代字”表示,非铁路单位的统称语由总公司或铁路局根据需要规定。

第三十三条 电报附注略号是铁路电报系统在业务办理过程中电报所间传递相关信息所使用的标注性代码,由2位字母组成。附注略号包括隔日(GR)、重号(CH)和限定时间到达(XS)。

第三十四条 站名略号、所名略号、统称语通电略号和各