

市內電話磁石式交換機 話務員值機規則

人 民 郵 電 出 版 社

目 錄

第一章 總 則	(1)
第一節 郵電企業的性質和市內話務員的任務	(1)
第二節 對於話務員的基本要求	(2)
一 確保通信機密	(2)
二 完成優良的工作質量	(3)
三 嚴格遵守勞動紀律	(5)
四 樹立社會主義的服務態度	(6)
第二章 市話交換機件設備及使用方法	(8)
第一節 市話交換機設備	(8)
第二節 交換的類別	(9)
第三節 機件名稱及使用方法	(11)
第三章 交換用語及通阻標誌	(22)
第一節 交換用語	(22)
第二節 通阻標誌	(29)
第四章 機上操作方法	(31)
第一節 基本動作方法	(31)
一 接應答塞子(簡稱堵)	(31)
二 應 答(簡稱問)	(32)

三 推上號牌（簡稱推）	(33)
四 接呼叫塞子（簡稱接）	(34)
五 振 鈴（簡稱振）	(35)
六 按通知鈕（簡稱按）	(35)
七 撤 纜（簡稱撤）	(36)
八 查 聽	(37)
第二節 自席（局）接綫法	(38)
第三節 中繼接綫法	(42)
第四節 唧接接綫法	(45)
第五節 交叉接綫法	(47)
第六節 回 叫 法	(49)
第七節 連要連接法（機上處理方法）	(52)
第五章 人工市內電話局話務工作的質量指標	(54)
附錄：（一）通話事故的處理與電氣測試	(57)
（二）一般規則	(62)

第一章 總 則

第一節 郵電企業的性質和市內話務 員的任務

我國郵電企業是整個國民經濟組成的一部分。是社會主義性質的國營企業。

郵電企業不僅是廣大勞動人民日常必不可缺的通信工具，而且也是直接地服務於國家的政治、經濟、文化教育的建設事業。其根本任務：就是迅速的、準確的、安全的傳遞信函、報刊、財物、電報及接通電話；最大限度地滿足國家機關、國民經濟部門和人民羣衆日益增長着的物質文化生活需要。

人工市內電話是郵電企業的一部份，是城市通訊的主要工具之一。從全國範圍講，它又是國家通信網的一部分。在其通信區域以內的各部門，都需要市內電話去配合。因此人工市內電話話務員除應絕對保守通信機密外，其任務：是迅速、準確地接通電話，更好地爲國家管理機構的通信需要服務並滿足一

般用戶的通話要求。每一話務員應該深切地體會話務工作的重要性，充分發揮政治性及思想性，不斷改進操作方法，提高接線能力，以保證此項任務的完成。

第二節 對於話務員的基本要求

一、確保通信機密

市內電話是國家通信網的一部分。從為國家政權服務上講，市話工作是帶有機要性的通信部門；從普遍性上講，市話又是廣大人民最信賴的通信工具。話務員就是以國家機要員及人民通信手的身份來從事通信工作的，因此對於話務員的第一個要求，就是必須將確保通信機密作為頭等重要的責任和首要的政治任務。

話務員在工作中必須記住：無論在什麼時候，都不准用任何方法，竊聽用戶通話內容；因工作需要必須查聽時，也要掌握一個原則，就是剛開電鍵或電鍵開後，聽有說話聲音便立即關上電鍵。在值班時，即使無意中聽到一句半句，也不准洩漏。至於必須進行處理的接續，也應在雙方開始說話立即關上

電鍵。並且要求互相監督檢查，任何人不准違犯，人人都要養成良好的保密習慣。

在話務管理方面，也是將確保通信機密作為衡量一個話務員工作好壞的先決條件。一個話務員無論操作方法如何先進，話務工作定額完成得怎麼好，如果不能確保通信機密，都不能算作先進的話務員，也不能算是完成了工作任務。

二、完成優良的工作質量

市內電話通信不是一種新的物質的產品，也不是一般的商品，而是將語言消息從甲戶（甲地）傳遞到乙戶（乙地）去所發生的效用。這種效用也不是單獨存在的消費品，而是與生產過程不可分離地結合着。因此它本身就要求必須迅速與準確。這種【迅速】和【準確】，就是市內話務工作的質量。如果話務工作離開了【迅速】和【準確】，則不僅會大大地降低了效用，也往往會給國家及人民帶來不可估計的損失。又迅速和準確應該二者併重不可偏廢，話務員在處理接撤綫過程中，如果單純求快不求準確，就可能產生差錯；反之，如果單純強調準確不重視迅速，也就會遲延接續耽誤事情，任何輕此重彼的作法都是不正確的。

人工市內電話局話務工作質量指標有以下幾項：

(一) 迅速指標：

- (1) 平均應答時間(即用戶等待話局應答的平均時間)。
- (2) 不超過規定應答時限的次數。
- (3) 平均接綫次數。
- (4) 接綫時間。
- (5) 撤綫控制時間。

(二) 準確指標：

- (1) 不錯號。
- (2) 不接重綫(共電式交換機或複式磁石交換機)。
- (3) 不撤錯塞綫。

(三) 暢通指標：

呼叫損失率。

以上(一)(二)兩項是話務員必須保證完成和爭取超額完成的指標(三)項是觀察電局對用戶服務效果的指標。根據話務工作的特點及質量要求，話務員應努力不斷地學習蘇聯先

進經驗及先進話務員的操作方法，提高技術水平，以保證不斷地提高工作質量及勞動生產率。

三、嚴格遵守勞動紀律

嚴格遵守勞動紀律是勝利完成市話工作任務的基礎，也是完成優良的工作定額的保證。

我國憲法第一〇〇條規定：『中華人民共和國公民必須……遵守勞動紀律……』，由此可見，勞動紀律是大家必須遵守的。交換室是局的一個生產單位，對局負責完成生產任務，任何人不好地遵守勞動紀律，都影響全交換室生產任務的完成都影響話務工作的正常進行，假使有些人經常遲到曠工，班上就必須臨時抽調人員補充，勢必造成工作中的混亂；有些人在機台上自由散漫，隨便聊天，就可能造成接綫的遲延和差錯；有些人不按照規定使用機件，就會造成機件的損毀。以上這些工作混亂、遲延、差錯以及損毀機件的產生，都是由於不遵守勞動紀律所致。在這樣的情況下，就不僅不能完成行政任務，而且也直接地影響工作質量。

交換室的勞動紀律主要表現在以下幾方面：

(一)精確而絕對地執行職務，保證完成及超額完成生產計劃。

(二) 迅速、確切地執行上級的指導及對工作的調度。

(三) 一貫地遵守各項規章制度。

(四) 值班時精神集中，不聊天、不打鬧。

(五) 按照規定方法接綫及使用機件，並且愛惜機件。

(六) 嚴格遵守作息時間準時上班，不曠工、不無故請假、不隨便離開工作席位。

話務員嚴格遵守勞動紀律，不僅是關係自己的利益，而且也是和整個社會共同利益有關係的。這種紀律，不是出於強制，而是有了覺悟的話務員自覺自願遵守的。只有對於個別屢教不改的分子，才不得不加以強制。因此，希望大家懂得遵守勞動紀律的重要意義，從而自覺地、切實認真地遵守。

四、樹立社會主義的服務態度

話務員就是郵電企業的主人。應該以郵電企業的主人翁的態度從事生產工作。

話務員的社會主義服務態度，應該集中表現在「處處為用戶着想，為用戶的通話需要而服務」，具體表現有以下幾點：

(一) 高度負責的工作態度；提前接通重要軍、政、機關及國營企業的通話，認真執行回叫、連要接續，清楚地報出自己

的工作號碼。

(二) 充分利用工作時間、積極工作，不斷改進操作方法，迅速、準確地接通電話。

(三) 有堅強的整體觀念，主動互助隣席接綫，並提前互助紅綠牌及久叫的牌。

(四) 用語和藹誠懇。

(五) 模範地遵守勞動紀律。

國家在過渡時期，優良的服務具有十分重要的意義，話務員必須充分發揮社會主義的勞動態度，積極工作，勇於克服困難，用實際行動以加速祖國大規模的經濟建設。

第二章 市話交換機件設備及使用方法

第一節 市話交換機設備

市內電話有人工交換機和自動交換機，屬於人工交換機方面的，有共電式及磁石式二種，每一種又分單式的及複式的設備。磁石式交換機有電鍵振鈴及手搖振鈴二種接綫手續不方便，僅適用於小居民點的城市鄉鎮或作為機關企業內部的小交換機用。共電式交換機有電鍵振鈴及自動振鈴二種接綫手續較磁石式便利，在現在適用於中等及中等以下的城市。由於二者性能不同，裝設時須考慮需要情形而決定。

人工市話交換機，由於用途不同，區別為以下各種：

(一)交換台：

(1)用戶台：（又稱甲台）是容納用戶號位，隨時接受用戶要號要求，經過話務員的接續手續接通電話。

(2)市內中繼台：（又稱乙台）是在同一的市話區域設有二個以上的電話局時，甲局用戶叫接乙局用戶必須經由此中

繼接轉。

(3) 長途中繼台：是長途台接通市內用戶經由此中繼接轉。

(4) 測量中繼台：是測量台測試用戶機綫障礙，經由此中繼接轉。

(二)業務台：

(1) 障礙台：受理用戶機綫障礙的通知。

(2) 查號台：應答用戶查詢號碼。

(3) 服務台：應答用戶查詢郵政、報、話業務規章、價目、手續和接受用戶申告及建議。

(4) 報時台：報告時刻。

(三)監察台：是市話管理人員監督檢查話務員工作及與用戶間應對情況的台。

(四)處理台：是處理用戶申告及局間聯系的台。

第二節 交換的類別

根據用戶間通話的需要，通過接續手續，而把雙方話綫接通的，叫做電話交換。市內人工交換方式，無論是共電或磁石式交換機，都分爲自席或自局交換和中繼交換兩種。自席或自

局交換是叫號用戶和被叫用戶都在同一個座席內或在同一局內，由一個話務員接通綫路，完成通話。中繼交換是叫號用戶和被叫用戶在不同的座席間，或在同一個城鎮以內而在不同的局所間，由兩個話務員經由席間或局間中繼綫接通綫路，完成通話的。磁石式和共電式機械的簡單接續情況如下：

(一)磁石式交換機：使用這種機械的用戶呼叫電話時，首先搖轉話機上的磁石發電機，電局內交換機上的該號號牌就受手搖發電機電流作用而掉下，表示要號。話務員發現信號便應答接綫。用戶說話完了，也須搖轉磁石發電機，局內回鈴牌掉下表示話終，話務員即可撤斷其電路。此項話機用戶說話所用的電流是由用戶話機內或話機旁附裝的乾電池供給的。

(二)共電式交換機：使用這種機械的用戶在呼叫電話時，只要將電話耳機摘下，局內交換機上的號燈就亮，表示要號。話務員發現信號後，便應答接綫。用戶說話完了，耳機仍放回原處，局內機台上監視燈就亮，表示話終，話務員就可撤斷綫路。此項話機用戶通話及機上信號所用的電流都是由電局統一供給的。

此外，還根據用戶通話的需要，接通甲一個城市、鄉鎮的用戶和乙一個城市、鄉鎮的用戶互相間的通話。由於通話的雙方不在同一個市區以內，而是遠距離的通話，因此叫它長途電話。目前我國長途交換機的裝置情況有以下兩種：

(1) 在市話用戶數不多，長途綫路也少的小居民點，一般長途綫路是接入市話交換機上的，普通叫市長話合設台。這種裝備的交換機，在話務員接通外局來話時，就可直接地或通過席間中繼綫接到市內用戶去。

(2) 在市話用戶數多而長途綫路也較多的大居民點，長途與市內交換機分開裝置在不同的建築物裏（或雖在同一的建築物內而分在兩處裝置的），這種交換機，在外局來話接通市內用戶時，是採用中繼台來聯系的。中繼台裝置在市話交換機方面，長途台與市內台間設有專用中繼綫若干對，經由此項中繼綫接通長途電話。

第三節 機件名稱及使用方法

（一）話務員用送受話器：

話務員用送受話器是供話務員工作之用，目前各局使用的主要有兩種程式：

一、頭戴胸掛式；二、頭戴懸掛式。第一種使用方便，適用於話務量較大的局。第二種只有話務量較少的局才能使用。本節亦以第一種舉例說明：

(1) 戴掛送受話器時，以左手姆、食指中間夾住受話器的鋼絲襪及話機塞繩靠近塞子部分（話機綫在下，鋼絲襪在上）然後再用該兩手指捏住送話器，右手將項帶圍繞脖頸扣好，將送話器懸掛胸前，膠嘴位置應在距離口部五分——一寸之間。然後再用兩手將受話器平戴在頭上，緊緊貼住耳朵。

卸下時，先將送話器卸除，繞好項帶後再將受話器解下。如果不再繼續使用，應將綫繩繞好並將耳機震盪片從圓孔處擦乾淨，放置架上或箱內。

(2) 預備接班時，話務員戴好送受話器後，左手拿好揸肖，如果綫繩過長，可在距離揸肖半尺左右處將綫繩繞一結扣，不使綫繩着地。

(3) 使用話務員用送受話器應注意事項：

- 1、不得使用帶遮蓋物的送話器工作。
- 2、送話器膠嘴應該注意充分消毒。
- 3、送受話器均不得拋擲撞碰。
- (4) 戴卸送受話器均應注意將膠嘴按固不使落地。
- (5) 發現送受話器音度不良時應及時報修。

(二) 手搖發電機

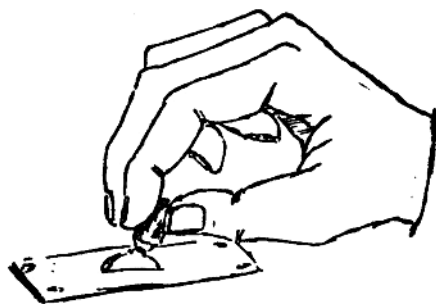
手搖發電機是供話務員振鈴呼叫用戶用的，裝在交換機的

右下方。使用手搖發電機是先用手扳電鍵到振鈴位置，右手握住發電機柄，按照鐘錶指針的行走方向輕手搖轉。

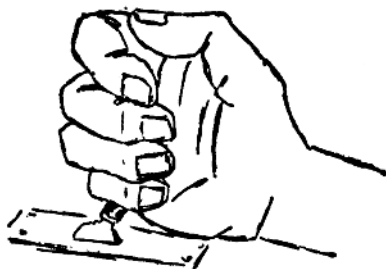
搖轉手搖發電機時，發覺電機柄沉重，即應停止搖轉，並不得空搖手搖發電機。

(三) 電 鍵

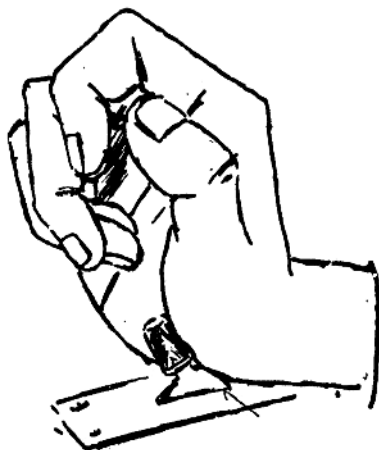
電鍵是供話務員對用戶說話及呼叫被叫用戶電話用的，裝在機台的外面。使用電鍵時，應使左右手均能熟練。單獨操縱電鍵的姿式是用姆、食、中三個指頭握住膠柄，手背自行彎曲，輕手推扳（附圖一、二、三）



圖一 單獨使用電鍵的姿勢



圖二 使用電鍵的不良姿勢



圖三 使用電鍵的不良姿勢

無論說話或振鈴，用完電鍵後必須及時放回原位。