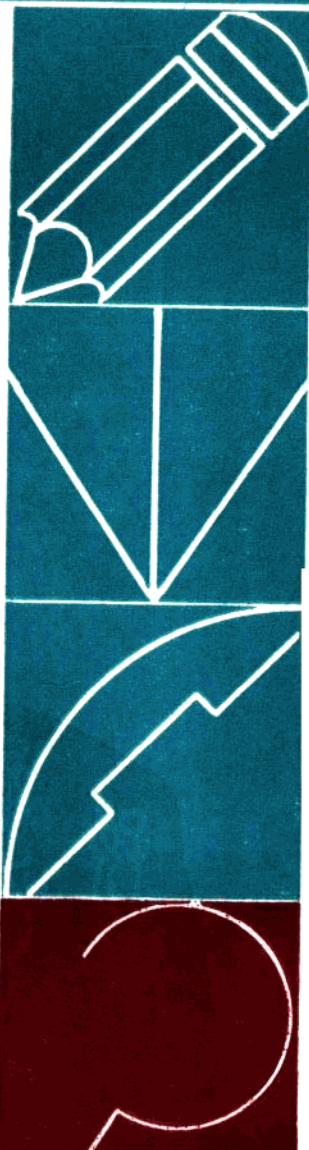


长途 话务



查询台

本书编写组 编



前 言

为适应邮电职工学习和提高技术、业务水平的需要,我司组织编写了邮电通信企业生产人员模块式技能培训教材。

这套教材借鉴了国际劳工组织开发的新的模块技能培训方式(简称MES)。以部劳资司制定的《邮电通信企业生产人员技术业务等级标准》和电信总局、邮政总局颁发的技术业务规定、规程为依据,采用工作技能分析法编写而成。该教材突出技能,图文并茂,通俗易懂,具有应用性、针对性强的特点。经我司组织审定,认为是一套较好的岗位培训教材,适宜组织教学和职工自学,适用于邮电通信企业生产人员技术等级培训和岗位培训,也可作为短训班教材和参考书。

因这套教材是为促进我国邮电职工培训工作的改革,探索突破传统教学模式而编写的,加之成书仓促,书中难免有许多缺点和不足之处,恳请各地在使用过程中,及时将意见反映给我司,以便今后修订和提高;由于各地情况不一,还希望各地在使用中结合实际对此教材加以修改和第二次开发。

在教材的编写过程中,得到各地专家的支持,借此机会,我们向所有给予热情支持和帮助的同志表示衷心的感谢。

邮电部教育司
一九九二年八月

编者的话

为适应成人教育改革的需要,我们吸取了国际劳工组织开发的模块式技能培训方式,并结合邮电行业的特点,在邮电部教育司的统一领导、组织、规划下,编写了长途话务员工种的模块式技能培训教材。

本教材以长途话务员的岗位规范为基础,对本工种的工作任务、所需技能及必需的知识进行了详尽的分析,由工作任务确定本教材中的模块,根据技能要求和必备的知识编写学习单元。教材中集规程、规则、操作于一体,对读者一次给出,适用于本工种的岗位培训和初、中、高级工的等级考核。

本教材由北京市电信管理局牵头,天津市邮电管理局、河北省邮电管理局参加,石家庄邮政高等专科学校杨毓华、李秀芹同志指导编写与审稿。人工部分(记录台、检查分发台、长途接续台、查询台)由傅学敏、史秀云同志编写,并由傅学敏统编。程控部分(程控半自动长途接续台、程控半自动长途查询台、“174”查号台)由王建华同志编写,其中F—150型程控接续台由俞晓红同志编写,并由王建华统编,邮电部电信总局贾淑琴同志对该书进行了全面审定。

在编写过程中,得到了北京市长途电话局、天津市长途电话局、石家庄市电信局长话科的帮助,并提出宝贵意见,在此表示感谢。

由于编写时间仓促,作者水平有限,教材中有不足之处请读者批评指正。

编者

1992年8月

目 录

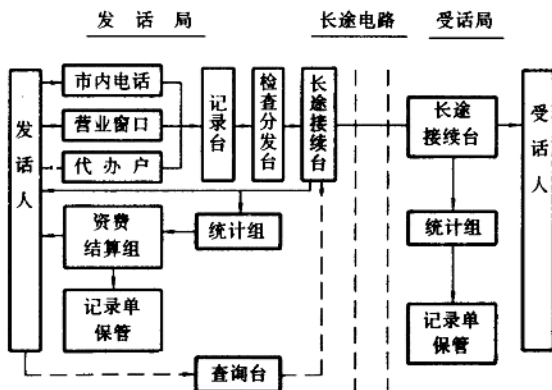
长途电话人工台业务处理程序图.....	1
查询台教材大纲.....	2
查询台生产流程图.....	3
模块一 班前准备及交接班.....	4
学习单元	
4—1—1 班前准备及交接班	4
模块二 受理查询.....	7
学习单元	
4—2—1 我国行政区划及常用地名	7
4—2—2 百家姓及字义解释方法.....	21
4—2—3 查询台业务知识.....	26
4—2—4 查询台服务用语.....	31
4—2—5 查询台机台各部件的作用及使用方法.....	34
4—2—6 受理查询.....	38
模块三 传呼来话的通报与回叫	51

学习单元

4—3—1	传呼来话的通报与回叫方法·····	51
-------	-------------------	----

长途电话人工台业务处理程序图

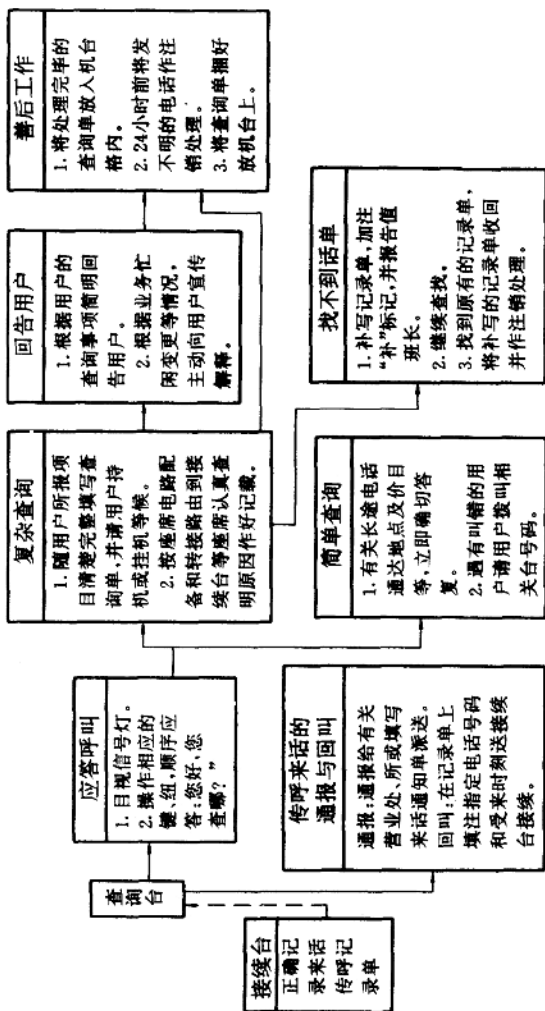
长途电话人工台实行迟缓接续方法，即用户挂号后要挂机等候，并由接续台按照规定的接续顺序通报和接续，找到受话人后再回叫用户接通通话的接续方法。人工台业务处理程序图示如下：



查询台教材大纲

工作任务	技能	学习单元	编号
班前准备及交接班	能按交接班规定交接班	班前准备及交接班	4—1—1
受理查询	掌握我国行政区划	我国行政区划及常用地名	4—2—1
	背记百家姓并正确解释百家姓字义	百家姓及字义解释方法	4—2—2
	掌握查询台业务知识	业务知识	4—2—3
	掌握长途话务员服务用语	服务用语	4—2—4
	掌握机台各部件功能及使用	查询台机台各部件的作用及使用方法	4—2—5
	受理查询	受理查询	4—2—6
传呼来话通报与回叫	会处理传呼来话通报和回叫事项	传呼来话的通报与回叫方法	4—3—1

查询台生产流程图



模块一 班前准备及交接班

学习单元 4—1—1 班前准备及交接班

学习目标 完成本单元学习后,能够:

1. 掌握班前准备及业务通知主要内容。
2. 掌握交接班内容能按交接班规定交接班。

所需设备、材料、工具和辅助物

名 称	数 量
查询记录台	1
头戴送、受话器	1
圆珠笔	1
工作鞋	1

学 习 内 容

一、班前准备

1. 话务员要按规定的时间到达换班室,换好工作鞋,准备头戴送、受话器和笔,列队参加班前点名。

2. 认真听取班前通知,班前通知由班长发布,主要内容:

(1)电路通阻(指长途电话电路障碍情况)、座席变动(是话务员座席位置的变动)、人员变更(指生产人员调动情况,如:某话务员从一班调入三班)的情况。

(2)业务变更及临时性业务通知(如:市内电话号码的更改及临时保证某种大型会议或重点通信的一些措施和要求)。

(3)服务中存在的问题和差错发生情况(在为用户服务中出现的不同引起用户不满及在记录和接续中发生的质量问题等)。

(4)上班重点电路疏通、积压情况。

(5)人员出勤和补班情况(指本段班内生产人员请假及补座席情况)。

二、交接班

1. 交接班必须严肃认真,手续清楚,由于漏交、错交而发生的问题由交班人负责,由于错接、漏接而产生的问题由接班人负责。交接班时,由接班者和交班者在生产现场进行交接。

2. 接班人按规定座席将头戴送、受话器二芯塞子插入相应塞孔,如交班人正在处理业务时,应待处理完毕或告一段落时再进行交接。

3. 交接班内容

- (1)电路通阻及业务积压情况；
- (2)未处理完的查询事项及用户嘱托；
- (3)座席变动及有关业务变化情况；
- (4)交清业务资料和机台使用情况。

进 度 检 查

一、简答题

- 1. 班前准备工作有哪些内容？
- 2. 班前通知的主要内容是什么？
- 3. 交接班交接内容有哪些？

二、现场演练交接班。

模块二 受理查询

学习单元 4—2—1 我国行政区划及常用地名

学习目标 完成本单元学习后,能够:

1. 掌握全国行政区的划分范围。
2. 掌握全国各省名简称及省会所在地和沿海开放城市。
3. 掌握易错易混地方。

所需设备、材料、工具和辅助物

名 称	数 量
全国行政区划图册	1
话务员工作手册	1

学 习 内 容

邮电通信与地理关系密切,我国的邮电通信网路,是按国家的行政区划组建的有机整体,邮电通信业务的资费标准,大多按地理区域远近来制定的。因此,话务员在处理工作中,都要具备我国行政区划以及常用地名等方面的地理知识,以提高业务水平。

一、我国的行政区域划分

全国分为直辖市、省、自治区;
省、自治区分为市、自治州、县、自治县;
县、自治县分为乡、民族乡、镇;
直辖市和较大的市分为区、县;
自治州分为县、自治县、市。

1. 省、自治区、直辖市简称

3 个直辖市

市名称	简称
北京市	京
天津市	津
上海市	沪

5 个自治区

自治区名称	简称	省会
内蒙古自治区	蒙	呼和浩特
广西壮族自治区	桂	南宁

续表

自治区名称	简称	省会
宁夏回族自治区	宁	银川
西藏自治区	藏	拉萨
新疆维吾尔自治区	新	乌鲁木齐

23 个省

省名称	简称	省会
河北省	冀	石家庄
山西省	晋	太原
辽宁省	辽	沈阳
吉林省	吉	长春
黑龙江省	黑	哈尔滨
江苏省	苏	南京
浙江省	浙	杭州
安徽省	皖	合肥
福建省	闽	福州
江西省	赣	南昌
山东省	鲁	济南
河南省	豫	郑州
湖北省	鄂	武汉
湖南省	湘	长沙
广东省	粤	广州

续表

省名称	简称	省会
海南省	琼	海口
四川省	川、蜀	成都
贵州省	黔、贵	贵阳
云南省	云、滇	昆明
陕西省	陕、秦	西安
甘肃省	甘、陇	兰州
青海省	青	西宁
台湾省	台	

2. 我国大区的划分

我国共有六个大行政区,即华北区、东北区、华东区、中南区、西南区和西北区。

华北区:北京市、天津市、河北省、山西省、内蒙古自治区。

东北区:辽宁省、吉林省、黑龙江省。

华东区:上海市、江苏省、山东省、浙江省、安徽省、江西省、福建省、台湾省。

中南区:湖南省、湖北省、河南省、广东省、海南省、广西壮族自治区。

西南区:云南省、贵州省、四川省、西藏自治区。

西北区:陕西省、甘肃省、宁夏回族自治区、青海省、新疆维

吾尔自治区。

3. 沿海开放城市

天津、秦皇岛、大连、上海、连云港、南通、宁波、温州、福州、
青岛、烟台、威海、广州、湛江、北海。

二、部分省的地名原名与现名对照表

省 份	原 名	现 名
河北省	涿 县 定 县	涿 州 定 州
山西省	解 店 朔 县 忻 县	万 荣 朔 州 忻 州
内蒙古自治区	呼鲁斯太 喜桂图旗 阿巴哈纳尔旗 乌敦套海 布特哈旗	胡芦司太 牙克石 锡林浩特 红山 扎兰屯
辽宁省	复 县 旅 大	瓦房店 大 连
湖北省	均 县 宜 都	丹江口 枝 城
河南省	汲 县 伊 阳 临 汝 禹 县	卫 辉 汝 阳 汝 州 禹 州
山东省	潍 县 益 都 掖 县 胶 县 滨 县	寒 亭 青 州 莱 州 胶 州 滨 州

续表

省 份	原 名	现 名
云南省	永建 凤仪 巴坡 昆阳镇 六村	大仓 凤鸣 独龙江 晋宁 绿春
江苏省	清江 沙州	淮阴 张家港
江西省	清江 浮梁 兰田	樟树 景德镇 涟源
广东省	江高镇 崖县 红旗镇	江村 三亚 什
广西壮族自治区	龙津 全县 石龙 大苗 大瑶山	龙州 全州 象州 融水 金秀
安徽省	太平	黄山区
湖南省	永丰 永明 所里 双江 永绥 桃花坪	双峰 永首 吉道 通垣 花回 隆
贵州省	大定 贵筑	大方 花溪