

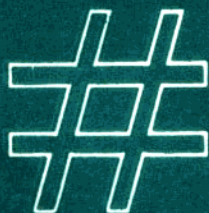
长途 话务



程控半自动查询台



本书编写组 编



人民邮电出版社



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,及时将意见反馈给我司,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、高级工的等级培训。

本工种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、人工长途接续台、查询台)由傅学敏、史秀云同志编写,并由傅学敏同志统编。程控部分(程控半自动长途接续台、“174”查号台、程控半自动长途查询台)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,并由王建华同志统编,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,并对教材提出了宝贵意见,在此表示感谢。

由于编写时间仓促,作者水平有限,教材中有不足之处恳请读者批评指正。

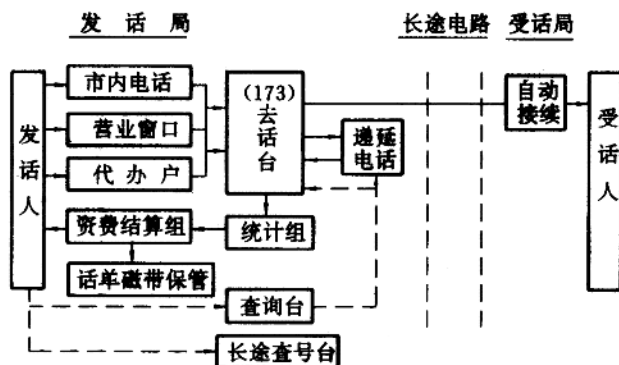
编者

1992. 8.

目 录

“173”半自动台业务处理程序图	(1)
程控半自动查询台教材大纲	(2)
程控半自动查询台生产流程图	(3)
模块一 班前准备及交接班	(4)
学习单元 2—1—1 班前准备及交接班	(4)
模块二 受理查询	(7)
学习单元 2—2—1 汉语拼音基本知识	(7)
2—2—2 英文单词缩写及词义	(11)
2—2—3 业务知识	(16)
2—2—4 机台构成、各部件功能及使用	(70)
2—2—5 受理查询	(92)

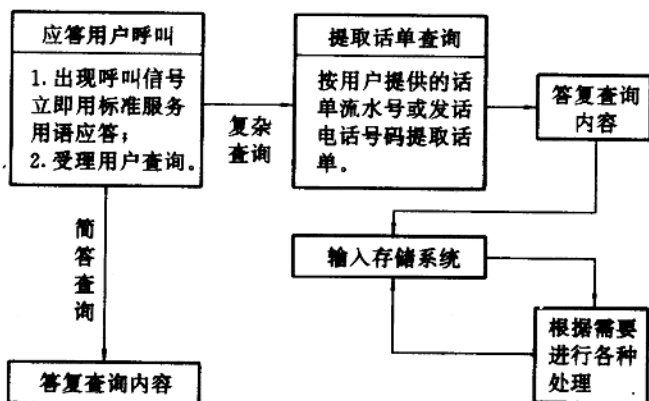
“173”半自动台业务处理程序图



程控半自动查询台教材大纲

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	2-1~1
受理查询	掌握汉语拼音基本知识	汉语拼音基本知识	2-2~1
	熟悉机台英文单词缩写及词义	英文单词缩写及词义	2-2~2
	掌握业务知识	业务知识	2-2~3
	掌握机台各部件功能及使用	机台构成、各部件功能及使用	2-2~4
	受理查询	受理查询	2-2~5

程控半自动查询台生产流程图



模块一 班前准备及交接班

学习单元 2—1—1 班前准备及交接班

学习目标 完成本单元学习后,能够:

掌握班前准备事项及交接班内容、方法,按规定进行交接班。

所需设备、材料、工具和辅助物

名 称	数 量
耳机、机台	各 1
台务记录本、铅笔	各 1
工作鞋	1

相关学习单元:机台构成、各部件功能及使用

学 习 内 容

一、班前准备

1. 话务员在接班前换好工作鞋,拿好台务记录本、铅笔和耳机,接班前十分钟到达换班室,列队参加班前点名。

2. 认真听取值班长的班前通知。班前通知主要内容有:

- (1) 电路通阻、设备障碍情况;
- (2) 人员座席安排及机台业务性能增减情况;
- (3) 服务质量和通信质量存在的问题;
- (4) 临时性业务通知等。

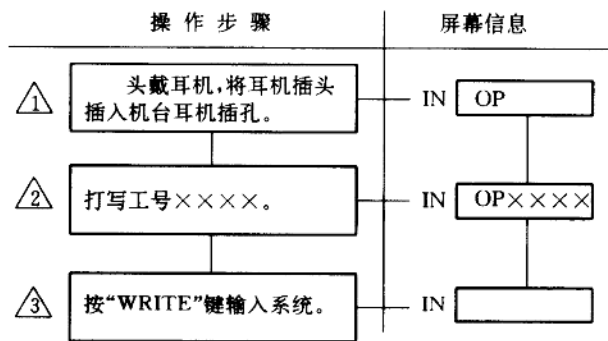
二、交接班方法及内容

1. 接班话务员先将台务记录本和笔放在机台资料盒内,戴好耳机准备接班。

2. 交班话务员将自己的耳机插头从机台拔出,待交班话务员将耳机插头插入机台输入工号后进行交班,如交班人此时正在受理用户查询,应在完成处理工作之后再拔出耳机插头交班。

当交班话务员将自己的耳机插头从机台拔出后,机台处于工作停止状态。接班话务员输入工号后变为工作状态,可开始进行接续。

输入工号操作方法:



注:同时工作的话务员不能输入相同的工号,否则话务员不能进行接续。

3. 交接班内容

- (1)各塞绳电话中的查询内容和情况;
- (2)主要方向电路的忙闲情况及用户反映的问题;
- (3)机台障碍情况;
- (4)其它机台有无业务性能变更等。

进 度 检 查

1. 简答

- (1)班前应做好哪些准备工作?
- (2)交接班的主要内容是什么?

2. 写出输入工号的操作步骤。

3. 模拟操作:

两人一组,按规定完成交接班。

模块二 受理查询

学习单元 2—2—1 汉语拼音基本知识

学习目标 完成本单元学习后,能够:
准确使用汉语拼音大写字母,按使用规定熟练拼写字音。

所需设备、材料、工具和辅助物

名 称	数 量
笔	1

学 习 内 容

程控半自动长途台的话单,在机台的显示器屏幕上显示。发、受话人姓名及科室名称等均用汉语拼音拼成,经话务员操作键盘将其打写在显示器话单的相关栏目。因此,话务员必须熟练掌握并准确使用汉语拼音,才能进行查询。

一、汉语拼音基本知识

1. 字母表

汉语拼音字母共有 26 个。

大写 小写	大写 小写	大写 小写	大写 小写	大写 小写	大写 小写	大写 小写
A a	B b	C c	D d	E e	F f	G g
H h	I i	J j	K k	L l	M m	N n
O o	P p	Q q	R r	S s	T t	U u
V v	W w	X x	Y y	Z z		

2. 声母

声母是字音开头的音,如:妈、哈,这两个字的读音不同,就因为开头的声音不同,“妈”m—,“哈”h—,m、h 就是声母。声母共有 23 个:

Bb 玻 Pp 坡 Mm 摸 Ff 佛 Dd 得

Tt 特 Nn 讷 Ll 勒 Gg 哥 Kk 科

Hh 喝 Jj 基 Qq 欺 Xx 希 ZHzh 知

CHch 吃 SHsh 诗 Rr 日 Zz 资 Cc 雌

Ss 思 Yy 一 Ww 屋

3. 韵母

韵母就是字音除去开头的声母以外的声音。如：妈、哈两个字，声母是 m, h, 除去以后剩下的 a 就是韵母。韵母分单韵母、复韵母、鼻韵母三类。单韵母是一个单纯的、响亮的声音；复韵母是由两个单韵母复合而成的；鼻韵母就是在单韵母的后面带上鼻音。

单韵母：Aa 阿、Oo 喔、Ee 鹅、Ii 衣、Uu 乌、Üü 迂；

复韵母：AIai 哀、ELei 欸、AOao 熬、OUou 欧、IEie 耶、ÜEue 约、IUiu 优、UIui 威；

鼻韵母：ANan 安、ENen 恩、INin 因、UNun 温、ÜNün 晕、ANGang 昂、ENGeng 亨的韵母、INGing 英、ONGong 轰的韵母。

4. 整体认读的音节

整体认读的音节有 16 个：

ZHIzhi 知 CHIchi 吃 SHIshi 师 RIRi 日

ZIzi 资 CIci 疵 SIsi 思 YIyi 衣

WUwu 乌 YUyu 迂 YEeye 噎 YUEyue 约

YINyin 音 YINGying 英 YUNyun 晕 ERer 儿

5. 声调

声调指的是字音的高低升降，共有四个：

第一声(阴平声) ā ō ē ī ū ū

第二声(阳平声) á ó é í ú ú

第三声(上 声) ǎ ǒ ě ĭ ü ü

第四声(去 声) à ò è ì ù ù

例如：bā 巴 bá 拔 bǎ 把 bà 罢

6. 介音

介音，是介于声母和韵母之间的声音，实际上是韵母的一部分，由 i、u、ü 充当。例如：j—i—ā 家 d—i—ào 掉 x—i—ōng

胸

7. “儿化韵”的表示法

er 用在一个词的末尾表示“儿化韵”的时候,去掉 e 只写 r。

例如:chàng gē 唱歌 jīn yú 金鱼。

8. 韵母自成音节

一部分韵母可以自成音节,它们是 a、o、e、ai、ei、ao、ou、an、en、ang。例如:āyí 阿姨、ángyáng 昂扬。

二、使用汉语拼音规定

1. 显示器屏幕的发、受话人姓名以及科室名称等拼音,是话务员经过操作机台上的字母键盘和数码键盘打写出来的,由于字母键盘上的字母均为大写,所以,在使用汉语拼音时全部用大写字母,拼音后面用数码标声。例如:张、王、李、赵,拼写成 ZHANG1 WANG2 LI3 ZHAO4。

2. 由于键盘上没有字母 Û,因此,拼音遇到韵母 Û 时,用 YU 代替。例如:LYU3 吕, NYU3 女。

进 度 检 查

按照使用汉语拼音规定要求拼写下面内容:

邮电的职业道德,概括地说,就是从事邮电通信的干部和职工,在长期的工作实践中,在履行国家所赋予的社会职能中,逐步形成的体现着社会主义邮电事业的性质、任务,保证通信服务质量,维护和提高邮电部门信誉而共同遵循的行动规范。

要求:每 3 分钟拼写 45 个字,准确率 95% 为合格;拼写 55 个字,准确率 98% 为较好;拼写 65 个字,准确率 100% 为优。

学习单元 2—2—2 英文单词缩写及词义

学习目标 完成本单元学习后,能够:

对机台上显示器屏幕及各键标注的英文单词缩写会读、并掌握词义。

所需设备、材料、工具和辅助物

名 称	数 量
机台	1

相关学习单元:机台构成、各部件功能及使用

学 习 内 容

B—ASC 型机台显示器屏幕、键盘以及功能键、塞绳电路键,标有英文单词缩写,话务员要会读、理解词义,才能正确使用进行查询处理。

一、显示器屏幕英文单词缩写及词义

显示器屏幕英文单词缩写如表 2—1 所示。

表 2—1 显示器屏幕英文单词缩写

单词缩写	单词及音标	词义
O/I	Outgoing ['autgəuit̩]/Incoming ['inkʌmɪŋ]	去话/来话
S/P	Station ['steɪʃən]/Person ['pɜːsn]	叫号通话/叫人通话
SPCHG	Special Charge ['speʃəl] ['tʃɑːdʒ]	计费
SVC	Service ['səːvɪs]	服务
PNT	Pre—notice Tone [pri'naʊts] [toun]	预告音
CLS	Class [klɑːs]	类别
CUT	Cut [kʌt]	定时
WTD	Wanted ['wɒntəd]	预约
DLY	Delay [di'lei]	递延
CLK	Collect [kə'lekt]	受付
CHK TEL	Check Telephone [tʃek] ['telɪfoun]	核对电话
CHK CR	Check Credit [tʃek] ['kredit]	核对信用卡
ATEL	A Telephone ['telɪfoun]	A 用户电话

续表

单词缩写	单词及音标	词义
SRL	Seridl['sɪəriəl]	流水号
ARMK	A Remark['ri'mɑ:k]	A 用户备注(名称)
BOP	Booking Operator['bʊkiŋ][ˈɒpreɪtə]	挂号话务员
BTEL	B Telephone(同 ATEL)	B 用户电话
BKT	Booking Time[taim]	挂号时间
BRMK	B Remark(同 ARMK)	B 用户备注(名称)
TOR	Traffic Operator['træfɪk][ˈɒpreɪtə]	接续话务员
DUR	Duration[diʊə'reɪʃən]	持续时间
ANT	Answer Time['ɑ:nsə][taim]	应答时间
OUT	Output['aʊtput]	输出
SP	Specific[speɪ'sɪfɪk]	备注
IN	Input['ɪnput]	输入

二、塞绳电路键英文单词缩写及词义

塞绳电路键英文单词缩写如表 2-2 所示。

表 2-2 塞绳电路键英文单词缩写

单词缩写	单词及音标	词义
S	Start[stɑ:t]	开始
A	A Side[said]	A 侧
B	B Side(同 A)	B 侧
E	Engage[in'geɪdʒ]	接入
M	Monitor['mɒnɪtə]	监听
T	Talk[tɔ:k]	讲话