

郵電叢書

郭秀雲操作法



人民郵電出版社



前 言

在偉大的愛國增產節約運動中，全國各地郵電職工爲了更好地完成郵電通信任務，在提高通信效率、縮短傳遞時間和消滅工作差錯方面進行了許多新的改革，其中天津電信局長途台話務員郭秀雲同志所創造的先進操作法，更是一個重大的貢獻。

一九五二年七月，中央人民政府郵電部與中國郵電工會全國委員會爲了總結郭秀雲操作法，組成十六個幹部和優秀話務員的工作組，在蘇聯先進經驗原理指導下，經過三個月的技術測定，反覆觀察，並與各大城市優秀話務員進行對比，肯定了郭秀雲操作法的優越性。十月二十二日到十一月一日在北京召開了「郭秀雲操作法」全國推廣會議，決定首先在二十個大中城市中同時大力推廣，使全國長途電話的工作效率大大地提高一步。

郭秀雲同志在一九五二年才二十二歲，當時已是一個優秀的青年團員。由於她在黨的教育下，不斷提高階級覺悟，樹立了新的勞動態度，熱愛工作，努力鑽研技術，終於打破了腐朽的舊的操作習慣，創造出一套完整的先進操作法。

郭秀雲操作法不僅具有高度的政治性和思想性，而且在技術上具有顯著的優越性。她運用自己所創造的操作法，工作於四條電路時，接通每個電話的平均處理時間爲八十一點七八秒，比全國一般優秀話務員快二點九倍；工作於三條電路時，接通每個電話的平均處理時間爲五十八點八秒，比一般優秀話務員快三點二九倍，創造了全國最高的新記錄，接近了蘇聯優秀話務員的技術水平。

郭秀雲操作法的基本精神是：大量縮短接通長途電話的處理時間，顯著提高電路有效利用率；既能保證電話迅速接通，滿足軍、政、企業機關和一般用戶的需要；又能發揮現有機、綫設備的潛力，降低企業的成本。它的四個特點，都是相互關聯的：一、實行「預報、預估」，使電話迅速接通；二、密切配合對方局，使工作緊密銜接；三、有規律地組織交叉的操作程序，使話務處理工作很少佔用電路；四、以最短的時間、最快的動作，經常反覆監聽，既加強了保密工作，又能主動支配電路。四個特點都是爲了使長途電話暢通。而它的監聽使「預報、預估」的時機和分量做得恰當和適時，使雙方話務員配合得當、工作協調，使交叉的動作條理分明。這是全部操作法的精髓，也是提高電路利用率的中心環節。

長途電話是國家的各級軍、政、企業機關及時反映情況、指導工作、傳達政策的重要通信工具。隨着我國社會主義工業化的建設，長途電話的重要性更會日益增強。郭秀雲操作法的推廣，對於人民郵電企業更有效、更及時地爲國家的國防、政治、經濟、文化建設事業服務，具有重大的政治意義；同時，它使長話電路有效利用率得到顯著的提高，如果全國二十多個大、中城市的話務員很好地掌握了「郭秀雲操作法」，就等於增加現有長途機綫設備和人員總數的百分之二十二點六二的潛在力量，僅是綫路建設費用一項，就能爲國家節省出三千八百七十三億元。因此，全國各地的長途台必須首先掌握郭秀雲操作法，全體長途話務人員要做到人人通曉，個個熟練的程度。我們在推廣郭秀雲操作法中，必須進一步團結起來，加強自己的集體主義思想和整體觀念，提高話務操作水平，學習郭秀雲同志那種「分秒必爭」的負責精神和那種全心全意爲用戶着想、爲對方着想、爲提高電路利用率而貢獻自己一切精力的優良

品質。郭秀雲同志已經帶了頭，給我們打開了一條路，樹立了一個人民通信戰士的光輝榜樣。

郭秀雲操作法在各地長途台推廣以來，全國長途通信部門呈現了生氣勃勃的新氣象，並引起了一系列的生產改革。全國二十個中等以上城市長途台的話單處理時間到一九五三年止，已較前縮短了一半以上；蘭州等局長途站配合郭秀雲操作法的推廣，改進了長途交換設備；上海電信局長途台並創造了實行長途話務技術定額的初步經驗。這是長途台走向計劃管理的良好開端。

郭秀雲操作法的先進思想和精神實質，是值得全國各工種的郵電職工學習的。郭秀雲操作法是標誌我國郵電企業生產改革的路標，它指引着我們走向社會主義的大路。

目 錄

前言

把郭秀雲操作法推廣到全國去	(1)
郭秀雲先進操作法全國推廣會議總結	(5)
推廣郭秀雲操作法的價值和意義	(12)
郭秀雲操作法的內容	(18)
總結郭秀雲操作法的經驗	(37)
電路寫實的方法	(51)
我是一個話務員	(71)
上海電信局長途台推廣郭秀雲操作法的工作報告	(78)
從電路寫實中體會郭秀雲操作法的優越性	(86)
學習郭秀雲操作法的一些心得	(91)
配合推廣郭秀雲操作法長途台交換設備的改進	(98)
英式長途交換機的改進	(109)

把郭秀雲操作法推廣到全國去

——郵電部朱學範部長在郭秀雲操作法全國推廣會議上的講話

郭秀雲操作法的創造成功，在郵電企業是件大事。郵電企業有幾十年的歷史，在過去就不曾出過、也不可能出過郭秀雲。其原因正如郭秀雲同志在大會上的報告中所說的：在敵偽與國民黨反動統治時期，工人處處被人瞧不起，成天就心失業，哪兒談得上搞生產。解放後，在工人階級領導的政權下，情況就完全不同了。勞動成為最光榮的事，工人到處受人重視，在這個基礎上，工人才能發揮積極性與創造性，才能打破舊的操作習慣，創造先進工作方法，為國家節省或創造財富。郭秀雲操作法的創造成功，說明了人民民主國家的優越性。

郭秀雲操作法具有顯著先進性。她接通每個電話的速度，平均較一般話務員快一百五十多秒鐘；她的電路有效利用率較一般話務員高百分之二二·六二。這個操作法的推廣，不僅在經濟方面給國家節省了鉅大財富，而且在滿足用戶通話要求，使我們能更好地為人民服務這個意義上，具有更大價值。過去由於電路不夠用、由於增設綫路，需要很多資金和較長時間，用戶通話，常受影響。郭秀雲同志這一創造，替這個問題的解決，提供了條件。

今年九月，中華全國總工會在加強增產節約運動，迎接國慶節的指示中，號召我們深入地推廣先進生產經驗，為經濟核算制打下基礎，並指出通過增產節約運動為國家增產大量財富，是很重要的；更重要的，是積累經驗，為大生產運動準備好主觀條件。郭秀

雲操作法的推廣，就是我們爲響應這個號召作了一個良好開端。新中國成立三年來，在毛主席的英明領導下，郵電建設曾獲得不少成績，也曾出現過不少創造發明與合理化建議及先進工作者，但由於郵電部在總結推廣先進經驗這個問題上，沒有給予最大重視，所以成績還不顯著。今後我們必須重視先進生產經驗的總結和推廣工作，祇有這樣，才能使郵電企業在即將到來的大規模經濟建設高潮中起到良好的配合作用。

郭秀雲操作法的推廣，對長途電話部門說來，是一個很大的改革。希望這次會議，能把這一操作法加以好好討論、總結，使它能在全國推廣，使它發揮更大的作用。

工人階級的智慧是無窮的。由郭秀雲操作法的推廣作爲開端，將來會有更多的發明和創造出現。在這樣條件下，我們一定能把郵電企業建設好，使社會主義社會很快到來。

（原載〔人民郵電〕一九五二年十一月三卷一期）

郭秀雲先進操作法全國推廣會議總結

郵電部副部長王子綱

郭秀雲操作法全國推廣會議開了十天，今天結束了。這次會議開得很好，很成功，很圓滿，得到很大收穫。大家不僅提高了技術水平，而且，更重要的，是普遍提高了階級覺悟與思想認識。現在，我把大會的收穫與今後如何推廣郭秀雲操作法的問題，向大家做報告。

這次會議得到那些收穫呢？

第一個收穫是：大家領會了郭秀雲操作法的高度政治性和思想性，使我們提高了為人民服務的思想水平。會議期間，大家圍繞郭秀雲操作法的基本精神與特點，聯系自己的工作和思想，進行深入討論；檢查了過去在工作中存在的正確的和缺點，解決了長途部門所存在的一系列的思想和問題。

首先，大家嚴格地批判了資本主義的經營思想，明確了為國家和人民需要的經營方針。目前，各地部分領導幹部和某些職工羣衆，在業務經營上，有比較嚴重的資本主義的經營思想，缺乏高度為人民服務的思想。他們還沒有像郭秀雲同志那樣樹立起認真負責為軍政、企業服務，為用戶的方便與節約打算的服務態度；他們單純地為了完成生產任務，有濃厚的營利觀點。例如：他們不願多接軍政、企業電話，認為多接商話能多增加收入。他們為了完成生產任務，不讓人家銷號，硬勸用戶打加急電話，對方若不同意，就說

意把他的電話慢些接等等，不願多接軍政、企業電話，這是不明瞭我們究竟爲誰服務，違反了國家政策。軍政機關、國營企業是我們國家的命脈，儘快接通軍政、企業的電話，關係着人民羣衆最大的利益。這一點，我們過去在思想上是不够明確的，不讓用戶銷號，硬勸人家打加急電話，希望用戶浪費，使自己多賺錢，這都是資本主義的經營思想，自己降低了自己的信譽，違反了人民郵電企業社會主義的性質。如果讓這種資本主義的經營思想一天天地擴張和氾濫，那末，我們工人階級思想就會一天天被腐蝕。因此我們必須堅決地、及時地糾正這種思想，否則就會造成嚴重的後果。

其次，我們打破了「以去話爲主」的本位主義思想，樹立了工人階級的整體觀念。

在過去，話務員中存在的「以去話爲主」的思想，是相當普遍的。這一思想，在資本主義經營思想的支配下，得到發展與滋長。他們不明確每個長途電話只有雙方密切配合，才能順利接通，才能提高電路利用率。郭秀雲同志不是這樣，她對來、去、轉話都同等看待。她的這種堅強的整體觀念，密切與對方配合的作法，解決了長話生產中從未解決過的互不協調的問題。

去話爲主思想，不僅浪費了電路，更嚴重的還影響了軍政、企業電話的及時接通。有的同志爲了先發自己的普通電話，甚至不惜把對方的軍政電話移後，把不是軍政電話冒充是軍政的；把沒有講完的轉話隨便拆掉，而接自己的去話。所有這些，都是違反人民利益的，是一個很嚴重的問題。在反動統治時期，電報有特快的，長話也有特快的，只要有錢，電報、電話就能得到很快接通。我們現在處理報話的次序是先軍政、企業，後普通用戶。爲什麼要這樣排呢？這是因爲我們站在無產階級立場。個人最重要的事也沒有國家

大事重要。

去話爲主要的思想是只爲自己單方面打算的，沒有整體觀念。這種思想造成了個人與個人，小組與小組，甚至長途台與長途台間互不信任，互相埋怨，這就影響了相互的團結，耽誤了雙方的工作。通過這次會議，大家學習了郭秀雲同志的集體主義思想，摒除了以去話爲主的本位思想，這對解決話務員內部的團結問題，提高電話的有效利用率，起了重大作用。

第三，明確了長話工作在國家各種建設中的特殊重要地位，增加了工作上的責任心。

我們長途電話是國家軍政、企業機關的重要通信工具，它在國防建設與經濟建設上都有極重要的地位。我們國家的各級軍政、企業機關，及時反映情況，指導工作，傳達政策，不是用電報，就是用長途電話。過去，國家機關利用長話的只佔全部長話業務的較小成份，現在已上昇到四倍以上，今後的比例，一定要一天天上昇。從國家軍政、企業利用電話比例不斷增加的這個事實裏，可以看出，我們所負的責任是相當重要的。因此，我們應該提高自己的政治覺悟，更好地爲國家軍政企業機關服務。在這方面，我們過去也是認識不夠的。

在過去，有些同志不明瞭自己工作的重要性，不明瞭自己是站在國家的「要害部門」工作，因此，產生了各種錯誤思想。他們認爲話務工作不重要，沒有前途，因而鬧情緒，不想幹，責任心不強，作風飄浮。遇到困難，就情緒低落；發生差錯，就悲觀消極，認爲自己不適宜做話務工作。所有這些思想，和不踏實的勞動態度，都是錯誤的、要不得的。通過這次會議，所有到會代表，特別是話務員同志們，把上述思想情況，對照郭秀雲同志的高度階級覺

悟、熱愛自己工作的主人翁勞動態度，作了非常深入的討論。有的同志說：幾年共產主義理論學習，自己沒有解決思想問題，經過這次郭秀雲操作法的討論，一下子解決了我的思想問題，因而提高了政治認識。許多代表說：我們不僅要學習郭秀雲操作法，更重要的，是要學習郭秀雲為人民服務的精神，熱愛自己工作，積極鑽研生產，使自己的工作獲得新的成就。像這樣聯繫實際檢查思想的方法，是正確的。我們必須摒棄這種輕視自己工作的思想和不踏實的工作態度，這樣，才有可能像郭秀雲同志那樣，創造先進操作法，做一個模範工作者。

會議的第二個收穫是：郭秀雲操作法，替長途話務部門找到了競賽的正確道路。

過去，各地優秀話務員也創造出許多較好的操作法，但都沒有像郭秀雲操作法那樣有系統，那樣完整，特別是沒有像它那樣的富有政治性和思想性。過去，有的地區曾總結過「五來五往」、「三來三往」的預報、預估的經驗，但不像郭秀雲同志的預報、預估靈活；有的預報不預估，有的預報預估不適時，這樣不但效果不够大，而且使用戶有意見。在密切與對方配合這個問題上，由於「去話為主」思想的影響，所以很少有所創造。在交叉動作上，也沒有像郭秀雲同志運用得靈活而有規律，特別是裏外開的運用上，還沒有被別的話務員所發現。而且，由於存在本位思想，一上機台，就很容易鬧意見，因此，也不可能有很好的交叉動作。在監聽問題上，有些先進話務員也監聽得還好，也起一定作用。但在通過監聽工作，使各項動作達到緊湊啣接的目的性上，保證用戶順利通話和大量消滅電路浪費的思想性上，與郭秀雲比較，相差很遠，上面這些情況，是到會代表，特別是話務員同志們所得出的共同的結論。

在這次大會裏，我們由內行的同志組織研究組，對郭秀雲操作法進行了非常深入細緻的研究，作了若干修正與補充，因而使它更加充實和更加完善。

由於大家深入地討論了郭秀雲操作法，認識了過去存在的許多不正確思想，因而也解決了長話部門所存在的一系列生產問題，使長話部門今後競賽運動有了正確的方向。

長話部門競賽的方向，應該是接得快，提高電路的有効利用率。但在過去，不少地區對這個問題的認識是模糊的。有的單純搞消滅錯、退號，有的把準確與迅速看成是對立的。說要迅速，就會出差錯，要不出差錯，只有慢慢接；有的地區不把減少錯、退號建築在提高電路利用率的基础上，不把內部業務與外部營業相結合。我們過去只知道長話的主要要求是迅速，但却不知道如何着手。郭秀雲操作法使我們解決了這個問題。推廣這個操作法，可以大量縮短長話接通處理時間，顯著提高電路使用率。這樣，就增多了用戶利用電路的時間，不但滿足軍政企業機關和一般用戶的需要，而且為發展長話業務提供了條件。不僅如此，這一操作法的推廣，並且還能基本上消滅了長話的差錯，和由於積壓所造成的錯、退號。因此，推廣郭秀雲操作法，就是長話部門競賽運動的正確方向，是響應毛主席號召的實際行動。

會議的第三個收穫是：大家學會了技術測定，不僅便於推廣郭秀雲操作法，而且為今後定員定額工作打下了科學的基礎。

蘇聯的先進經驗告訴我們：「對郵電部門，廣泛普及斯大哈諾夫先進工作經驗的迫切問題，只有藉助於技術定額，才能得到順利解決。」推廣郭秀雲操作法，如果只是進行思想教育，沒有技術測定的配合，是推廣不好的。沒有技術測定，就不能得到統一的標準。

長話部門技術測定的方法，一是電路寫實，一是工作日寫實。我們這次只是學會了電路寫實，工作日寫實的經驗，還希望各地在推廣郭秀雲操作法的過程中去創造。

我們學習電路寫實的同志，在開始時雖有不願學的情緒，但一懂得技術測定的重要性，就馬上掀起了學習熱潮，經過講課，結合着實習，只六、七天工夫，就都學會了。這些同志將在郭秀雲操作法的推廣中起重大作用。

會議的第四個收穫是：學到了總結經驗的經驗，使到會的行政、工會幹部在總結先進經驗的水平上，得到若干提高。這次到會的同志，都學會了總結經驗的經驗，用這個經驗來總結其他工作，同樣可以適用。只要認真研究總結郭秀雲操作法工作組的總結經驗，就可能使我們今後在總結先進經驗這個工作上，少走一些彎路。

總結先進經驗，對生產改革有重大作用。今後還需大家繼續努力，把總結先進經驗的水平提高一步。

郭秀雲操作法的創造成功，是我們郵電企業生產戰綫上一個重大勝利，我們必須把這個操作法大力推廣，以擴大戰果。下面我想談一下如何推廣的問題。

一、推廣步驟：

1. 領會郭秀雲操作法的精神，解決思想問題。首先要掌握、熟練郭秀雲操作法；學習技術測定的同志，也要熟練自己的技術測定。只會說郭秀雲操作法如何如何好，而自己却不能掌握，那是推廣不開的。

2. 派有代表來出席這次會議的二十個大、中城市的長途台，必須同時大力推廣。

3. 當推廣工作在這二十個城市取得顯著成績和經驗後，再由各省管理局在各該省較大的城市推廣。

4. 在推廣郭秀雲操作法取得顯著成績，提高了話務員技術水平後，就要搞出全國長途台的定員定額。必須通過技術測定，然後根據業務量進行定員定額工作。這樣，我們才能有預見地、有計劃地進行工作；才能實行科學的定員定額，做到計劃經濟。

二、回去後如何進行工作？

1. 首先要向首長彙報，使各級首長了解郭秀雲操作法的意義和價值，以及它的重要性，取得首長們對推廣工作大力支持。

2. 做好傳達工作，主要是傳達郭秀雲同志的先進思想、主人翁的勞動態度和郭秀雲操作法的基本精神，使職工提高政治思想水平，鑽研業務，創造先進經驗和先進操作法。長途台話務員，除傳達大會精神外，還應該耐心地、反覆地教授操作法的具體內容，要做到人人通曉，個個熟練。

3. 行政和工會幹部：除了傳達大會的精神外，要注意傳達郭秀雲操作法是怎樣總結出來的經驗，要使各地領導幹部懂得如何總結先進經驗。

三、要結合推廣郭秀雲操作法，在幹部和羣衆中進行一系列的思想教育，提高爲人民服務的思想水平。

1. 在幹部和職工羣衆中，我們要進行許多思想教育，以提高大家爲人民服務的思想水平。在長途台，進行思想教育的重點，是肅清資本主義的經營思想、以去話爲主的本位思想。要使每個話務員認清自己工作對國家各種建設的重大政治意義，懂得自己工作的重要性，以克服不安心工作的思想情緒。這些問題解決後，保守思想必然也受到嚴重打擊，組織學習操作法具體內容時，就能順利進

行。

2. 結合操作法的推廣，應深入地進行一次保密教育，加強長話的保密工作。郭秀雲操作法的中心環節，是掌握每條電路的使用情況，假如話務員同志不明瞭自己工作崗位的重要性，要想作好保密工作，是不容易的。進行保密工作，對長途部門來說，顯得特別重要，它是長話部門的根本問題。假使我們不能做到保密，則國家又何必辦郵電企業呢。

四、組織領導問題：

出席會議的二十個城市的長途台，要建立以到會代表為主，吸收熟練話務員和長途機務站技術人員參加的郭秀雲操作法推廣委員會或推廣組，並且要有一人到三人的專職幹部在競賽委員會或企業管理委員會的領導下，專門負責推廣工作。

五、根據機械設備的不同情況，根據郭秀雲操作法原理，倚靠羣衆，發揮自己的智慧，使郭秀雲操作法能完全適用。在領導上必須發動機務站的技術人員，改進那些必需改進而花錢不多，輕而易舉的機械設備，只要有技術人員的幫助，我們和他們結合起來，發揮他們的積極性，是可以解決問題的。

六、目前必須以推廣郭秀雲操作法縮短接通長話處理時間，提高電路有效利用率為競賽的中心內容。只要我們解決了這個中心問題，那末用戶對我們的意見就會逐漸減少，以至沒有的。檢查競賽的方法，一是由代表性的重點測定進到較普遍的技術測定；二是建立科學的精確的統計登記制度。兩者且須配合。

七、要把郭秀雲操作法的基本精神和原理，不僅在長途台推廣，並且要貫徹到郵電企業各部門中去，使成為每一個郵電職工的財富，要結合郭秀雲操作法的推廣，肅清郵電各個業務部門所存在

的單純任務觀點、營利思想和強迫攤派的現象，把增產節約運動引向完全健康的道路。要克服目前許多領導幹部對總結推廣先進生產經驗不重視或不够重視的現象，提高總結和推廣先進經驗工作的水平。只有這樣，才能使郭秀雲操作法的精神和原理由點到面，由本部門到其他部門的普遍推廣。

（原文載〔人民郵電〕一九五二年十一月三卷一期）

推廣郭秀雲操作法的價值和意義

——中國郵電工會全國委員會秘書長向明華同志
在郭秀雲先進操作法全國推廣會議上的講話。

我們的人民郵電企業，負有滿足國家機關、國家企業和人民羣衆在傳達各種通信方面的需要之責任。因此，改進郵電工作，縮短郵電通信時間，消滅郵電工作差錯，更好的滿足國家機關、國家企業和人民羣衆在通信方面的要求，是我們郵電職工的光榮任務。

長途電信是國家政權、軍事機關和國營企業的重要通信工具，它的效率提高，對國家的各種建設將直接起着良好的配合作用。所以話務員做好自己的工作，就具有重大的政治意義。長途電信的迅速接通是軍、政、企業機關和一般用戶的主要要求。因此，不斷提高長途電話的迅速性和長途電路的利用率，就成為長途話務員的中心任務，也是長途話務員主要的競賽條件。

郭秀雲同志在黨的教育和培養下，在天津長途台許多話務員的幫助下，加上他自己的努力，圍繞着長話的迅速接通，發揮自己的智慧，打破了腐朽的舊的操作習慣，創造出一套科學的先進操作法。

郭秀雲操作法確實是先進的，她的長話處理時間在四條電路上比一般技術熟練話務員快二點九倍，電路利用率高百分之二十二點六二，在三條電路上處理時間比一般技術熟練話務員快三點六四倍，電路利用率高百分之二十三點八六，創造了全國的新記錄，同