



# 我们小组的工会生活

中国邮电工会全国委员会组织部整理 刘文兰讲

工人出版社

## 內 容 提 要

“团结人，关心人，給落后者以同志般的帮助”这是太原市邮电局市話第一值机小組工会工作的最大特色。她們根据生产和群众的需要，通过“互助对”和“技术研究組”学习和推广先进經驗，帮助落后者赶上先进者的水平；根据工会工作是做人的工作的特点，深入細致地解决群众在生产和生活中的問題。这个小組的小組長刘文蘭在这本小册子里，生动具体地介绍了她們的經驗。

## 我們小組的工会生活

刘 文 蘭 講

中国邮电工会 整理  
全国委员会組織部

\*

工人出版社出版（北京西总布胡同30号）

北京市書刊出版業營業許可証出字第009号

工人日报社印刷厂印刷 新华書店發行

\*

开本：787×1092 1/32

字数：22,000字 印张：1 印数：1—12,000

1956年11月北京第1版

1956年11月北京第1次印刷

\*

統一書号：3007·130

定价：（7）0.11元

## 写在前面

太原邮电局市話值机第一小組是个优秀的工会小組。这个小組的組員都是普通的話务員。开始，小組長刘文蘭和小組的干事也都不知道怎样进行工会工作。但是，經過基層和部門工会組織的帮助和实际工作的鍛煉，她們懂得了工会工作是做人的工作。她們关心小組的每一个同志，經常注意帮助同志們提高技术、搞好生产，热情地关怀同志們的生活和进步。

为了完成集体合同的要求，滿足国家和人民对市内電話通訊的需要，她們組織技术研究組和“互助对”(互助合同)，召开生产會議和經驗交流会，具体地帮助同志們學習先进經驗，提高技术；对生产上落后的同志不是片面地指責批評，而是耐心地給以帮助。因此，这个小組的年輕的話务員們，原来的技术水平虽然低，但經過小組的帮助和自己的努力，每个人都进步得很快，到1956年8月，小組的生产質量已成为該局市話值机小組中的第一位。

她們热情地关怀群众的生活，看望和慰問生病与产假休息的同志。对于組員的生活、居住、婚姻和教养小孩的問題，都主动了解情况，及时給予帮助，或反映給工会委員會，請求合理解决，不讓一个同志因为生活問題而苦惱，把帮助同志解决生活上的困难和苦惱問題和小組的生产工作結合起来。

另外，这个小組还注意开展批評和自我批評，發揚民主。在工作方法上，不是消極地等待上級布置工作，而是主动、切实地

發現和解決小組里存在的問題；充分發揮了小組積極分子的作用；不是光依靠開會進行工作，而是把小組的大部分工作同積極分子的日常活動結合起來。這些，都是值得學習的。

當然，這個小組的工作還不是十全十美的，在完成生產任務上還有時高時低的現象，文化生活還不夠多樣、經常，還需要作進一步的努力。

為了帮助大家做好小組工作，我們願意把她們的經驗介紹給大家。希望讀者在學習這一經驗的時候，根據本單位的實際情況更好地豐富她們的經驗，把工會小組工作做得更好。

●  
中國郵電工會全國委員會組織部

## 目 录

|                |    |
|----------------|----|
| 年輕的小組·····     | 2  |
| “互助对”的活动·····  | 5  |
| 切合实际的保証条件····· | 9  |
| 学习先进經驗的热潮····· | 10 |
| 具体的帮助·····     | 13 |
| 思想上的团結·····    | 15 |
| 热情的关怀·····     | 18 |
| 活躍的文化生活·····   | 22 |
| 积极分子的成長·····   | 25 |
| 对我们的支持和鼓舞····· | 28 |

## 年 輕 的 小 組

我們是太原市郵電局市話務室第一值機小組，全組21個人都是年輕的女話務員。小組里有五個青年團員，一個共產黨員。我們年輕勇敢，熱情肯幹，就像百米賽跑時起跑綫上的運動員一樣，一聲信號槍響，就像飛一樣地沖上前去，任什麼困難也都阻擋不住。



這是我們小組的全體成員

太原市是擁有近百萬人口的新興工業城市，在國家社會主義建設和社會主義改造高潮中，各方面都有突飛猛進的發展。全市的電話通訊任務，都是由市話務室擔任的。我們小組的人數，就佔了全局市話話務員總數的 $\frac{1}{4}$ ，承擔了整個太原市 $\frac{1}{4}$ 的電

話通訊任務。這對我們來說，是很繁重的。

1953年2月，我被選為小組的文教幹事。當時，我不知道文教幹事該做些什麼，也不知道怎樣做群眾工作。逢到俱樂部組織大家看电影，就代大家買票；逢到小組開會，就提筆作記錄，很少關心到旁的事。可是，我想：既然大家選我作文教幹事，就應當把工作做好。就說買電影票吧，我常和俱樂部聯繫，了解要看哪些電影，向大家宣傳影片內容，使她們能看到好的電影。俱樂部組織戲劇、跳舞晚會時，也多給同志們要票。這樣，我同全組同志的關係都搞得很好。1954年2月，工會小組改選時，同志們選我作小組長。这下，我可着了急，當小組長可不像買電影票那樣簡單，要負責小組的全面工作呀！不過，既然大家選舉了我，我也沒有推辭。小組長到底該干些什麼呢？怎樣做呢？却是擺在面前的難題。不久，工會委員會把“怎樣做好工會工作”“小組長、幹事職責條例”等小冊子發給了我們學習。這些小冊子給我很大啓發，我不但從那些小冊子裡知道了小組長應該干什么，也知道了各個幹事的職責。學習以後，按照“小組長、幹事職責條例”的精神，我和兩個幹事分了工，建立了碰頭會制度，在碰頭會上交流情況，解決問題。在實際工作中，慢慢地摸到一些經驗。但是，當時小組工作仍有很多缺點，很少了解組員的思想情況，幫助組員解決思想問題和工作中的困難，也沒有積極地有計劃地幫助組員提高技術，對組員的生活、學習、家庭婚姻等問題也不夠關心。大家對這些很有意見，在一次小組會上同志們批評了小組的兩個幹事和我。我當時心裡很生氣，想不通，覺得有一肚子委屈沒處向人說。我想：當工會小組長，真是“找氣受”。一下班，大家伙走的走，散的散，回的家，學的學技術，自由自在。可我呢，當了個工會小組長，犧牲了自己的業餘時間來做小組工作，反倒被大家批評一頓。既然現在要批評我，為什麼那時

候要选举我呢？于是，我就消極起来，盼望改选。

1955年2月，工会小組改选。我心里怪高兴，心想：“这下該不会再选着我了吧！”因此，我在小組会上說：“过去，我的工作做得很不好，这次請大家另外选一个真正能为大家办事的小組長吧！”可好，大家又批評了我的換班思想，帮助我分析了思想上的錯誤，还又选举了我，兩個干事也沒有換。

同志們說：“你們的工作有不少缺点。有些事情沒有做好，有些事情只开了个头，有些事情還沒有做。但是，比起以前来，有很大进步，所以，还选举你們，希望你們好好努力，做好工作。”最后，大家还劝我好好休息，注意保养身体。她們說：“文蘭对大家的事倒很关心，但常不注意自己的身体，今后該好好注意。”同志們的話，正打在我的心坎上，使我又感动又慚愧，一肚子的悶气，都被吹到九霄云外去了，又下决心搞好小組工作。在会上，我向大家提出要求：这次大家又选举了我，我一定改正缺点，做好工作。但是，單靠我和兩個干事是做不好小組工作的，希望大家都注意反映情况，都要担任小組的一項具体工作。同志們都說：“好！”从此，我們就把每一項具体工作分攤給組員了，这样既減輕了小組干事的事务工作，又發揮了群众的智慧。

会后，我和兩個干事又开了个分会。我們都很激动：工作沒做好，大家还这样信任我們，这是我們的光荣，也需要我們在工作中積極努力，克服缺点。我們觉得过去的分工負責和定期碰头会很有效果，决定繼續巩固下来。

这次改选过后，工会委員會举办了小組長訓練班，具体告訴我們小組長应当做什么，怎样做；还交流了几个工会小組的点滴工作經驗，并且还讓我介紹了我們小組組長、干事分工負責进行工作的經驗。我兴奋地把在訓練班学到的东西和介紹經驗的事，告訴了全組同志，大家也都覺得光荣。說：“咱們可要更加努

力改进工作，爭取做一个优秀的工会小组。”

后来，工会又举办了劳保、文教积极分子训练班。我们小组的两个干事都参加了学习，她们才进一步明确了自己应当做的事和一些工作方法。1955年10月，基层工会又帮助我们推行小组活动计划，每月除做好日常工作外，还有重点地抓几件具体的事，加强了小组工作的计划性，这样做起事来不但有准备有秩序，效果也很好。

经过全组同志的努力，大家的帮助，我们小组有了一些进步。在业务激增、机械设备不足、小组人员经常调动的情况下，大家提高了社会主义觉悟和劳动热情，提高了工作效率。拿1956年7月和1955年7月相比，平均应答时限缩短了8%，1956年8月，缩短平均应答时限的成绩，在三个值机小组中占了第一位。1955年第四季度市内话务室被评为全局的先进单位，其中也包含着我们的劳动在内。另外，在关心群众生活方面，我们也做了些工作，帮助组员解决了一些生活上的困难问题。

下面，我就谈谈我们小组工作的具体情况吧。

## “互助对”的活动

1955年第一期集体合同要求我们应答、接线、拗线的时限达到15.44秒，重线差错逐月下降。这对我们来说，是很困难的。1955年初，全组有18个值机员，10个是新入局的，技术很差，连20秒的总需时定额也达不到。这怎么能达到集体合同对我们的要求呢！我就向部门委员会主席要求给我们组调换几个技术好的话务员来。部门委员会主席没有答应这个要求，我着急地说：“那末，我们可没办法达到集体合同的要求，请你换一个能干的小组长吧！”部门委员会主席安慰、鼓励我说：“冷静一点，好好想想，

你們要調換技術好的，別人也要技術好的，那末，技術差的分配到哪里去呢？帮助大家提高技術是工會小組的責任。再說，如果集體合同的要求不費勁就能達到，還算什么先進指標呢！”

听了部門委員會主席的話，我知道自己的想法錯了，不能只顧自己的小組。怎樣帮助大家提高技術呢？我和行政班長一起研究，決定加強技術研究組的活動。

1953年春天，市內話務室的3個值機小組都組織了技術研究組。我們小組的技術研究組是由5個技術比較好的積極分子組成的。最初，是話務員們為了提高技術、消除操作上的毛病自發地組織的。後來，市內話務室行政上領導了這個組織，有關技術操作上的問題，都通過技術研究組貫徹執行。1955年初，我們明確了技術研究組是群眾性的組織，才改由工會領導。它的任務不僅研究技術，還要觀察、測听全組話務員的操作情況，幫助技術差的話務員提高技術。

我向技術研究組長說明了集體合同的要求和幫助話務員提高技術的迫切性，決定加強技術研究組的工作，訂出具體計劃，經常觀察、測听，帮助大家糾正操作上的毛病。隨着，又召開了小組會，一面說明不積極學習、不提高技術就不能適應國家建設的需要；一面講清了小組要採取的措施。全組同志誰也不願落后，都希望很快提高技術，一致同意採取這些措施。

技術研究組活躍起來了，她們利用夜班、幫班和公休時間，輪流站在值機同志的身旁，測听操作情況，進行記錄。下班後，把測听記錄告訴她們。有時，工作較閑，就當時指出操作上的毛病，幫助值機同志改正。

“四〇號(工號)接拿綫平穩，連接帶下配合好；但用語生硬，電鍵交叉串音；連號記得少，有頂揪綫。”“六六號下綫慢，工號報不清；下綫不能帶接綫。”……這些，都是技術研究組測听時記

录下来的。她们把每个同志操作上的优缺点记得简单明了。大家对这些记录非常关心，经常向测听的人发问：“请你告诉我，我操作上有些什么毛病？”

为了找出技术较差的话务员操作上的主要缺点，技术研究组就有重点地对这些同志的操作轮流进行测听。王俊兰的应答时限很长，为什么呢？技术研究组观察、测听了她的操作，发现时限长的主要原因是她在推开电键时停了一下，没有马上报工号，因此，拖长好几秒。怎样帮助她克服这个缺点呢？一时大家都想不出办法来。班长和技术研究组的人就经常站在她的身边，提醒她在推开电键时报工号，让她慢慢地养成及时报工号的习惯，应答时限也就缩短了。

高爱莲下线配合不好，插塞孔插得慢，每小时接线次数很低，总是300次左右，她很苦恼。技术研究组就帮助她找出操作上的缺点。本来应用三个指头平拿塞绳的，她却用满手握。技术研究组就经常利用下午6点到7点的休息时间，把着她的手做实际练习，她的接线次数慢慢地就达到了每小时400次。

但是，技术研究组每天还只能抽出一两个人帮助技术较差的同志提高技术，指出操作中的缺点，还不能帮助全组普遍提高技术。

为了满足普遍提高技术的要求，我们进行了研究，征求群众的意见。有人提议把技术好和技术差的两个话务员的座席编在一起，针对她们的优缺点，组织互助，随时纠正操作中的缺点。我们觉得这个意见很好，就先组织了几对。杨贵云动作慢，常淑文动作快，组织了一对。高爱莲重线差错多，李宝山很少出重线差错，也组织了一对。韩丽馨交叉和下线动作不好，就组织温彩云着重教会她这些操作。这种互助形式我们管叫“互助对”。每个“互助对”都订了互助计划，并且把计划中规定的要求看作是

兩個人的共同責任。一星期內，她們都有兩三天在同一時間上下班，有了充分的時間互相觀察測听，指出各人操作上的缺點和改正意見。實行不久，就取得了顯著成效。楊貴云、韓麗馨的接綫次數由300次提高到400次，高愛蓮的重綫差錯顯著減少，有時還做到全月無重綫差錯。

這樣做還能夠及時發現技術差的同志的優點，也能夠發現技術好的同志的缺點。比如楊貴云值機時精神集中，高愛蓮用語態度好，都是這樣發覺的。

“互助對”取得了成績，受到了同志們的歡迎，大家要求擴大互助範圍，部門委員會也認為這是普遍提高技術的好辦法。於是，我們就把全組同志都組織起來了，也都訂了互助計劃。可是月末一檢查，有的卻沒有什麼成績。我們分析了失敗的主要原因是：“互助對”組織起來後，沒有向每個“互助對”講明互學互助、取長補短、共同提高的意義；對有些“互助對”中存在的缺點和思想問題，沒有發現，沒有進行幫助；有的“互助對”沒有觀察、測听，也沒有檢查督促，不少“互助對”流於形式。我們便在小組會上專門討論了這個問題。對互助得好的“互助對”進行表揚，批評了互助得不好的“互助對”，使大家明確了團結互助共同提高的重要意義。會上，大家都表示願意搞好“互助對”，按互助計劃辦事。

不久，我們的工作取得了成績，全組達到了應答、接綫、撿綫平均總需時15.18秒的標準，實現了集體合同的要求。

1956年7月，領導上組織我們學習全國郵電先進生產者代表、江蘇蘇州郵電局朱素珍市內電話共電式交換機操作經驗，舉辦了短期脫產訓練班。我們小組先後有8個話務員參加了學習。後來，因為別的工作，訓練班暫時停辦了。這時，其餘的組員迫切要求學習，學習回來的組員也需要把學到的東西運用到實際工作中來，鞏固學習成績。針對這種情況，我們就按話務員的座席

和工作班次把学过和沒学过的組織成7对“互助对”，訂出計劃，利用業余時間傳授先進經驗，有时也在工作時間指導實際操作。訂了計劃以後，每个“互助对”都積極地進行，在傳授中反復練習和作出記錄，不久，全組基本上掌握了朱素珍的先進經驗。

## 切合实际的保証条件

市話第一值机小組每月都要修訂个人和小組的競賽保証条件。

最初，我們的小組競賽保証条件是和小組活動計劃訂在一起的。条文很多，除了对生产任务的保証外，还有“加强團結”“搞好环境衛生”等等。訂完了，就忘了，不容易檢查。同志們說：“这样的保証条件是写在本子上的空文，不起什么作用”。

1955年10月，工会委員會帮助我們改正了这个缺点，把小組的工会活動計劃和競賽保証条件分开。競賽保証条件只訂应答时限、接綫次数、消灭差錯和服务态度等。这样，競賽保証条件只有三四条，簡單明了，每个人都能記住。实现保証条件的措施，也經大家討論，記錄在本子上，由行政班長和工会小組長分別掌握执行。

1955年11月，市話务室貫徹新業務制度，邮电部規定人工值机的指标是：应答五秒，每小时接綫400次。开始我們要每个話务員都保証达到五秒400次。但是，我們的实际技术水平和这个指标相差很远，結果，許多指标都达不到。后来，我們改变了这种做法，都实事求是地按技术好坏和已达到的成績提出保証条件，在現有的基础上稍加提高。技术好的保証达到五秒或比五秒更短，技术差的也可以保証达到七八秒……。制訂競賽保証条件后，每个人都关心保証条件的完成情况，經常留心競賽圖表上

的活动。为了实现保证条件，我們組織全組互相學習互相帮助，有计划有步骤地推广先进經驗。到后来，大部分同志接綫都达到每小时400次了。

## 学习先进經驗的热潮

行政、工会领导上都很重視总结推广先进經驗的工作。每期集体合同都对要推广的先进經驗作了原則規定。

领导上曾經总结了操作最快的話务員赵桂珍的經驗，定名叫“快速接綫法”。經過全体話务員討論、提意見，又充实了这个經驗的內容，改名“市話操作法”。1955年內，整个市話部門都在

推广这个操作法。

“市話操作法”把全局优秀話务員的經驗都集中起来了。大家認為学习和掌握“市話操作法”，是提高技术水平实现集体合同要求的重要方法，学习情緒很高。在話房里，經常可以看到在座席后面有些話务員在观察、測听值机話务員的动作。这是学习，也是对操作法执行情况的檢查。

为了帮助全組同志迅速掌握“市話操作



在座席后面观察、測听值机話务員的动作

法”，便根据每个同志的技术水平，提出具体进度。要求在1955年底全組每个人都能了解操作法的基本內容，初步掌握操作法的各項动作。

技术研究組的同志們一次又一次地給大家講解操作法的內容，观察大家实际运用的情况。是不是每个人都認真學習了呢？我們采用測驗、抽問和互問的方法进行了檢查。从測驗中，我們發現練習生王素琴学得很好，她把操作法的全部內容記得很熟，在实际工作中也努力运用。在小組会上表揚了她，介紹了她的學習方法。其余的人也檢查了學習态度，改进了學習方法，年底，全組都学会了“市話操作法”。

1956年，全国邮电先进生产者朱素珍的先进值机經驗傳播到我們局来了。朱素珍的經驗比我們的市話操作法更全面、更具体，并且还包括有她的先进思想。

市話務室决定举办脫产訓練班，組織話務員分批學習。参加學習的都很虛心、認真，在很短的時間內，掌握了先进經驗的基本精神。

學習朱素珍的先进經驗的最大收获是提高了話務員的思想，朱素珍互助鄰席的集体主义精神和为用户着想的服务态度深深地感動了我們。从邮电部規定应答五秒、每小时接綫400次的指标以来，我們強調了每个人都要突破部定指标，忽視了互助鄰席，这对完成全室平均指标是有影响的。學習了朱素珍的先进經驗后，李宝山激动地說：“現在咱們市話務室只有少数几个人能达到部定指标，我們一定要加强互助團結，使全組都能达到部定指标。”以后，她就主动地幫助鄰席，并积累了一些工作經驗，在群众中起了良好的影响。她的主要經驗是：在鄰席電話忙的时候，帮助鄰席接通靠近自己机台的電話，以免打乱鄰席的工作秩序，影响自己机台的接綫。在鄰席不忙时，就不必代接电

話，使鄰席能按正常秩序操作。她的經驗，在小組里普遍推廣，對提高小組的接綫率有很大幫助。後來，部門委員會又召開同工種生產會議，介紹了她的經驗。

在為用戶着想、主動“回叫”方面，我們過去也有一些缺點。有的話務員常常答應了給用戶“回叫”，可是後來卻忘了，妨礙了用戶通話，影響了工作，因此常常受到用戶“申告”。朱素珍的先進經驗幫助我們克服了這個缺點，她隨時為用戶着想，主動為用戶“回叫”的精神，很使我們感動。現在，我們為用戶“回叫”的情況也比以前好了。

全國先進生產者代表大會閉幕後，山西省忻縣局的先進話務員連淑英來了。我們熱烈地歡迎她，爭着要聽她的傳達報告。有的說：“她是咱們這一行的榜樣！”有的說：“我們一定好好學習她的先進經驗！”連淑英向我們傳達了全國先進生產者代表大會的精神，話務員們听了她的報告，非常感動，都下定決心爭取做先進工作者。

除了部門統一推廣的先進經驗外，我們還根據小組的具體情況組織經驗交流會，介紹本組優秀話務員的點滴經驗。

我和行政班長經常研究生產記錄和技術研究組的觀察、測听記錄，從這些記錄中發現先進經驗和關鍵問題，然後有計劃、有準備地召開生產會議或經驗交流會，由先進工作者介紹經驗。會前，我和行政班長還幫助介紹經驗的同志做好準備。會後，由技術研究組負責檢查經驗的執行情況，進行實際指導。

比如我們從技術研究組的測听記錄中發現蘇秀蓮是接綫最快的一个，她下綫快，其他動作也熟練，用語簡要。組內有些同志像高愛蓮、楊貴云等接綫速度慢，影響小組的平均接綫次數。我就請她把經驗介紹給大家。最初，她不肯答應，客氣地說：“喲，我有什么經驗，你要我介紹什么呢？”我說：“你接綫不是接得很

快嗎，你就介紹你是怎樣接綫的吧。”她想了一想說：“可是你得告訴我到底該怎樣介紹。”我就告訴她介紹經驗要抓住接綫操作中的要點，針對大家在操作上存在的問題，用實例說明自己是怎樣做的。我又幫助她做好介紹前的准备工作。等一切都准备好了，我們才在小組經驗交流會上請她介紹了經驗。她介紹得簡要、具體，很受大家歡迎，她說，她在沒有來電話時，也雙手拿着塞繩，把機台處理得很有秩序。電話一來，就可以接。不像有些同志沒有電話時就把塞繩放在一邊，一有電話就手忙腳亂。她的做法，大家都覺得很好，會後，全組都學習了她的經驗。

1955年6月，全組出了十多個重綫差錯，比另外兩個組發生的都多。我和行政班長商量了一下，決定召開一次生產會議，討論怎樣消滅重綫差錯。會前，我和行政班長統計了當月發生重綫差錯的人數、次數，分析了發生重綫差錯的原因。還幫助很少出重綫差錯的李寶山準備好介紹經驗的提綱。會上，行政班長作了報告，檢查了領導工作中的缺點，對大家的缺點也作了批評，號召大家學習李寶山的先進經驗。接着，由李寶山介紹不出重綫差錯的經驗。大家听了李寶山的介紹都進行了檢查：“有時思想不夠集中，值機的時候又想起別的事來。”“為了圖快，第一個接綫的占綫音還沒有听准，又搬第二個電鍵，結果，造成重綫差錯。”……發生重綫差錯的原因都找出來了，防止重綫差錯的辦法也有了，大家立即在工作中學習、改進，到下個月重綫差錯就減少了一半。

這種經驗交流會很受群眾歡迎，我們有許多點滴經驗都是這樣推廣的。

## 具體的幫助

張傳英要調到我們小組里來，她人還沒有到，小組的同志一