

话务员工作手册

邮电部电信总局 编 人民邮电出版社



7N916/100

话务员工作手册

邮电部电信总局编

人 民 邮 电 出 版 社

话务员工作手册

邮电部电信总局编

*

人民邮电出版社出版

北京东长安街27号

人民邮电出版社激光排版

河北省邮电印刷厂印刷

人民邮电出版社发行

*

开本: 787×1092 1/32

1988年10月第一版

印张: 8 8/32 页数: 132

1988年10月河北第1次印刷

字数: 187千字

印数: 1—85 000册

ISBN7-115-03838-4/Z·215

定价: 2.75 元

前 言

为了提高话务人员的业务技术水平,达到技术业务等级标准规定的应知应会的要求,适应电话通信发展的需要,我局根据电话通信特点和话务工作的需要,编写了《话务员工作手册》,供各局话务人员学习和应用。

《手册》分为五章,分别叙述邮电职业道德、电话业务知识、地理知识、学习普通话和百家姓字义解释,请各局结合《电话业务》、《电话通信基础知识》等教育用书,有计划的组织话务人员学习业务、技术,进行职业道德教育,使他们成为既熟悉业务又有丰富的社会知识,自觉履行职业责任和职业纪律的合格的邮电职工。

1982年12月21日,教育部、文字改革委员会和邮电部等十五个单位,联合提出了“大家都来说普通话倡议书”,要求全国各行各业工作人员学习普通话,把普通话作为工作用语。在邮电系统中,特别是话务人员工作中经常直接与用户联系,会讲普通话是做好话务工作的必要条件,为此,《手册》把学习普通话单列一章,分为“汉语拼音讲座”和“普通话的辨音”二节,各局要认真组织学习,掌握要领,学会汉语拼音、讲好普通话。

话务工作涉及的内容很多,《手册》只是其中主要部分,各局在组织学习中有什么问题和意见,请及时反映我局,以便今后补充和修改。

邮电部电信总局

1988年9月

目 录

第一章 邮电职业道德

- 第一节 什么是邮电职业道德····· (1)
- 第二节 电话通信服务要求····· (2)
- 第三节 话务人员工作守则····· (3)

第二章 电话业务知识

- 第一节 电话业务范围····· (5)
- 第二节 国内长途电话业务····· (8)
 - 一、业务种类和通话种类····· (8)
 - 二、特别业务····· (9)
 - 三、接续顺序····· (9)
 - 四、销号、退号及注销····· (11)
 - 五、计费····· (11)
- 第三节 国际电话业务····· (15)
 - 一、业务种类和通话种类····· (15)
 - 二、特别业务····· (16)
 - 三、计费····· (17)
 - 四、港澳电话业务····· (17)
- 第四节 长途自动电话业务····· (17)
 - 一、业务种类····· (17)
 - 二、使用手续及拨叫方法····· (18)
 - 三、计费····· (18)
- 第五节 市内电话业务····· (19)
 - 一、营业区域和基本营业区域····· (19)

二、业务种类	(19)
三、用户种类	(21)
四、计费	(21)
第六节 农村电话业务	(24)
一、区内电话业务	(24)
二、区间电话业务	(26)
三、特别业务	(27)
四、计费	(28)
第七节 会议电话业务	(28)
一、业务种类	(28)
二、使用手续	(29)
三、计费	(29)
第八节 移动通信业务	(29)
一、业务种类	(29)
二、无线移动电话业务	(30)
三、无线寻呼业务	(30)
第九节 记录单填写方法	(31)
一、填写记录单要求	(31)
二、记录简写字	(32)
三、阿拉伯数字书写方法和读法	(34)

第三章 地理知识

第一节 全国行政区划及省、自治区、直辖市简称	(36)
第二节 全国县以上地名	(38)
第三节 易错易混地名	(82)
一、同省同音地名	(82)
二、同音、近音地名	(83)

三、字音颠倒地名	(88)
四、同一省内相同地名	(89)
五、难认的地名	(93)

第四章 学习普通话

第一节 汉语拼音讲座	(97)
第一课 声母(上)	(97)
第二课 声母(下)	(98)
第三课 单韵母	(100)
第四课 声调	(103)
第五课 复韵母	(105)
第六课 鼻韵母(上)	(108)
第七课 鼻韵母(下)	(110)
第八课 介音	(112)
第九课 整体认读的音节	(114)
第十课 总复习	(116)
第二节 普通话的辨音	(124)
一、翘舌音和平舌音	(125)
二、鼻音和边音	(130)
三、齿唇音和舌根音	(135)
四、送气音和不送气音	(139)
五、前鼻音和后鼻音	(143)
六、齐齿呼和撮口呼	(150)

第五章 百家姓字义解释

第一节 字义解释的几种方法	(155)
第二节 百家姓解释	(157)
第三节 几个读音特殊的姓	(256)

第一章 邮电职业道德

第一节 什么是邮电职业道德

什么是邮电的职业道德，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。它与邮电的职业责任和职业纪律，既有区别又有联系。作为社会意识形态的职业道德具有相对的独立性，它是通过人们的内心信念、传统习惯和社会舆论而起作用的。它象无声的命令那样，成为人们评判是非、辨别好坏的标准，促使人们坚持正确的东西，追求美好的事物，抵制各种精神上的腐蚀和污染，自觉地履行职业责任和职业纪律，从而质量良好地保证邮电通信任务的完成。

邮电通信是社会的基础结构，是国民经济的重要组成部分，公用性、服务性很强。邮电部门要为社会主义物质文明和社会主义精神文明的建设服务，不仅要有现代化的通信手段，而且要有良好的服务思想和职业道德，邮电通信的服务网点遍布广大城乡，联系千家万户，绝大多数邮电职工要同群众打交道。从这个意义上来说，邮电部门是社会的一个“窗口”。邮电职工在自己的工作中讲究职业道德，以高昂的革命精神和崭新的社会主义思想风貌，热情服务，虚心听取用户意见，处处为群众着

想，那么人民群众在使用邮电的过程中，就会心情舒畅，具体地感受到社会主义大家庭的亲切和温暖，从而受到良好的熏陶和感染。相反，如果不讲职业道德，工作不负责任，对用户态度冷漠，就会引起用户的反感，给邮电信誉带来损害。因此，讲不讲职业道德，不仅关系着邮电部门工作的好坏，而且还关系着国家的声誉和对社会的影响。

邮电职工有着光荣的革命传统，有忠于邮电事业，坚守工作岗位，严守通信纪律，确保通信秘密，保证通信质量，热情为用户服务以及廉洁奉公等优良品质，赢得了社会的良好信誉。但是，由于十年内乱的破坏和各种腐朽思想的污染，邮电部门的许多规章制度和传统的道德规范被搞乱了，加上多年来新职工大量增加，而思想教育却远远没有跟上，以致在职工中特别是在青年职工中，出现了不少违反职业道德和通信纪律，败坏优良传统的现象。因此，进行职业道德教育，恢复和发扬邮电部门的优良传统，克服目前在职工中存在的某些不讲职业道德的行为，改善服务，提高职工的政治、业务素质，培养一代有理想、有道德、有文化、守纪律的职工队伍，是邮电部门一项必须经常进行的思想政治工作。

第二节 电话通信服务要求

电话通信的特点是，在生产过程中话务员经常直接与客户进行联系，直至用户通话完毕。为此要求话务员熟悉业务，熟练掌握操作技术，迅速、准确接续处理每一个电话，同时又要特别注意服务态度和服务用语，做到四要、四不、四个一样、三不计较和五不讲：

四要——服务态度要耐心和蔼，有礼貌，做到开口先问好，

请字开头，好字结尾；拆线要通告，话毕报分钟；查询要认真，做到有查必答，百查不厌；移后电话要勤催，勤问。

四不一——任何情况下都要做到骂不还口，有理让人；不刁难用户和对方局；不训斥用户；不抢先通报电话。

四个一样——情绪好坏一样和蔼；有人检查与无人检查一样认真；忙时与闲时一样周到；生人与熟人一样热情。

三不计较——不计较用户语气是否爱听；不计较用户态度是否生硬；不计较用户要求是否合理。

五不讲——不讲粗话、脏话、讽刺话、训斥话、与服务无关的话。

第三节 话务人员工作守则

一、服从指挥调度，在任何情况下，都必须坚守工作岗位，保证通信工作不间断进行，不得人为中断通信。

二、严格执行规章制度和保密制度，确保党和国家的通信秘密。在接续电话过程中需要进行监听时，必须遵守有关规定。在工作中偶然听到的通信内容，必须保守秘密，不得泄露。

三、自觉遵守通信纪律和劳动纪律，认真执行交接班制度。在值班时间内不闲谈，不传递与业务无关的事项，上一班与下一班之间，必须严密交接手续，交接清楚，未经许可不得离开工作座席。

四、树立全网一盘棋、全线一条心的全局观念，主动协作，密切配合，保证全程全网通信工作的协调和畅通。

五、树立全心全意为人民服务和对人民负责的思想，努力改善服务态度，做到热情、和蔼、亲切、周到，学会讲普通话，改进服务用语，做到简练、清楚、有礼貌。

六、努力学习业务技术，正确执行操作方法，合理使用各种通信设备，不断提高业务技术水平。

第二章 电话业务知识

第一节 电话业务范围

电话通信，是利用电话电路和用户的电话机，双方用户直接进行通话的一种通信方式。电话的使用，为人们提供更为方便的通信联络手段，应用的面日益广泛，已经深入到社会生活的各个领域。现在，各国都把电话普及率（平均每一百人拥有的电话机部数）作为衡量一个国家经济发达和物质文化生活水平的重要标志之一。建国以来，我国电话通信有了很大的发展，业务量大幅度增长，通信方式也正从人工、半自动逐步向自动化过渡，已经能够为用户提供多种服务。现在，各地邮电企业办理的电信业务，有国内长途电话、国际电话、长途自动电话、市内电话、农村电话、会议电话和移动通信，随着通信技术的发展，将不断开放新业务，办理新的服务项目，开拓和发展电话通信。

1. 国内长途电信业务

国内长途电信业务，是国内县、市以上全国各地用户相互间通话的电话业务，由长途台用人工或半自动方式组织接续。接续方式分为迟缓接续和立即接续两种，采用迟缓接续方式的，用户挂号后要挂机等候，长途台按照规定的接续顺序，叫到受话用户或找到受话人，再回叫发话人接通通话；采用立即接续方

式的，用户挂号后不要挂机，由长途台立即呼叫受话用户或找到受话人接通通话。国内长途电话的计费方法，是根据通话距离和通话时间按照规定的价目计算收费，三分钟起算，加急电话加倍收费。

国内长途电话简称长途电话。

2. 国际电话业务

国际电话业务，是我国各地用户与各国和地区各地用户相互间通话的电话业务，由国际台用人工或半自动方式组织接续，接续方式也分为迟缓接续和立即接续两种，用户挂号和接续方法与国内长途电话相同。国际电话的计费方法，是按照两国规定的价目和通话时间计算收费，三分钟起算，加急电话加倍收费。

3. 长途自动电话业务

长途自动电话业务，是自动市内电话用户直接拨叫国内外各城市的电话用户进行通话的电话业务，由长途自动交换设备自动接续，自动计费设备自动记录和计费。长途自动电话的计费方法，是根据通话距离和通话时间按规定的价目计算收费，一分钟起算。

4. 市内电话业务

市内电话业务，是市、县城市区域内，或相当于县级的城镇区域内，电话用户相互间用人工或自动方式接通通话的电话业务。目前全国各城市装设的市内电话交换设备，大中城市基本上是自动设备，小城市基本上是人工设备。市内电话月租费的计费方法，分为包月、单式计次和复式计次三种，目前大多

数局的计费方法是包月制。

5. 农村电话业务

农村电话业务，是县境以内，以县城为中心（市话用户除外），联通县、乡、镇和广大农村用户相互间通话的电话业务。农村电话根据不同的通话范围，分为区内电话和区间电话两种业务，区内电话主要是采取按月收取月租费的计费方法，区间电话主要采取按通话距离和通话时间收费的计费方法。

6. 会议电话业务

会议电话业务，是不同地点的用户之间，利用电话电路召开会议的电话业务。会议电话根据不同的通话范围，分为长途会议电话和农村会议电话两种业务。会议电话的计费方法，根据每一受话地点的通话距离和通话时间，按照长途电话或农村电话价目计算收费，30 分钟起算。

7. 移动通信业务

移动通信业务，是双方用户均在移动状态，或一方用户在移动状态一方用户在固定地点，用无线通信方式相互通话或联络的电话业务。移动通信业务现在办理无线移动电话和无线寻呼二种业务，无线移动电话是移动用户之间直接进行通话，也可以通过市内和长途电话交换网，与各本市和各地用户进行通话，采取按次计费或按次按时的计费方法。无线寻呼是用无线广播方式寻找外出人员和与外出人员联系，按月收取服务费。

第二节 国内长途电话业务

一、业务种类和通话种类

国内长途电话按照不同的服务对象，分为代号电话、特种电话、紧急调度电话、政务电话、普通电话和公务业务电话：

1. 代号电话是指特定的机关，因处理特殊重要事项所挂发的长途电话。

2. 特种电话是指防汛机构、地震机构、气象机构、森林和工矿企业机构、交通运输机构、卫生防疫机关因处理危及国家财产，人民生命安全的特急事项所挂发的长途电话。

3. 紧急调度电话是指航空、电力、航运、防汛、地震机构，负责人工降雨、防雹机构，相互间因处理紧急性生产调度事项所挂发的长途电话。

4. 政务电话是指党、政、军等领导机关首长因公挂发的长途电话。

5. 普通电话是指机关、企业、团体和个人挂发的长途电话。

6. 公务、业务电话是指经指定的邮电机构因公挂发的长途电话。

国内长途电话按照不同的处理手续，分为叫号电话、叫人电话和传呼电话：

1. 叫号电话是发话人与指定的某地某号电话通话的长途电话；

2. 叫人电话是发话人与指定的某地某号电话的某人或某一分机，合用电话、同线电话的某一用户通话的长途电话；

3. 传呼电话是受话人没有安装电话，由邮电局或公用电话站派人通知受话人前来接话的长途电话。

受理传呼电话挂号时间，规定为 7 时至 19 时，新疆、西藏自治区内各地之间按当地时间处理，传呼区域范围按照电报投送区域同样办理。

二、特别业务

国内长途电话办理预告电话和预约电话特别业务：

1. 预告电话是指发话人预定通话时间，由邮电局预先通知对方受话人按时接通通话的长途电话业务。使用预告电话要在预定通话时间三小时以前向当地邮电局办理挂号手续。预告电话的预告内容以十个字为限。预告电话只办理叫人，不办叫号和传呼业务，同时，为保证预告电话准时通话，目前暂在直达电路上开放。

2. 预约电话是指由两地发受话用户预先约定通话日期和时间，按时接通通话的长途电话业务。使用预约电话的用户，必须在三天前向当地邮电局办理预约手续。预约电话使用期至少一个月，每月通话要在三次以上，如需变更预约内容或停止预约，要提前 24 小时通知邮电局。预约电话只办理叫号、叫人，不办理传呼业务。

三、接续顺序

为了保证重要电话优先接通，长途电话根据业务种类和计费等级排列接续顺序，按照顺序依次接续电话，同一接续顺序的按挂号时刻先后排列。长途电话接续顺序分为 6 类，列表于下：

接续顺序	业务种类
第 1 类	防空情报电话
第 2 类	特种电话
第 3 类	紧急调度电话 特急公务、业务电话
第 4 类	政务电话
第 5 类	加急普通电话 加急公务、业务电话
第 6 类	普通电话 公务、业务电话

接续处理中几种特定顺序：

1. 接续台收到一类电话，可拆二类及二类以下的电话，收到二类电话，可拆四类及四类以下的电话，其他各类电话一律不得拆线。拆线时应向用户说明有紧急电话，话毕后立即将被拆的电话接通。

2. 两局间交换电话的原则是，同一类的互相进行交换，不同类的应将上一类电话接完后，再交换下一类电话。

3. 转话、传呼电话应排列在同种类电话之前通报给对方局。移后电话再接、传呼电话和转话回叫插在同种类电话之前接续。

4. 预告电话应在预定时间两小时前通报，必要时可提在四类电话之后五类电话之前通报。