

铁路话务员手册

T I E L U H U A W U Y U A N S H O U C E



重慶省圖書館

人 民 铁 道 出 版 社

铁路话务员手册

铁道部电务局编

人 民 铁 道 出 版 社

1979年·北京

内 容 提 要

本手册是铁路话务人员学习技术业务的工具书。主要内容包括应知应会、操作方法、工作用语、记录略号,以及一般业务知识等。

本书供铁路话务人员自学用。

铁路话务员手册

铁道部电务局编

人民铁道出版社出版

责任编辑 李 骥

封面设计 赵敬宇

新华书店北京发行所发行

各地新华书店经售

人民铁道出版社印刷厂印

开本: $787 \times 1092 \frac{1}{32}$ 印张: 1 字数: 22 千

1979年3月第1版 1979年3月第1次印刷

印数: 0001—26,000 册

统一书号: 15043·4054 定价: 0.10 元

编写说明

为了对全路话务人员有一个统一的技术业务的基本要求，提高话务人员技术业务水平，做到高质量、高效率地完成电话接转任务，根据广大话务人员的需要，特编写《话务员手册》做为全路话务人员技术业务学习资料。

本手册是在一部分铁路局编写的报话技术业务资料的基础上，结合全路现有设备情况，并收集了当前大练基本功的部分经验，经过整理、归纳、汇总而成。

希望全路话务人员，为革命苦练基本功，努力钻研技术业务，不断攀登新的高峰！

由于编写时间短促，水平不高，难免有缺点和错误，欢迎在使用的过程中，提出意见，以便进一步充实、完善。

铁道部电务局

一九七八年十月

目 录

一、应知应会标准	1
(一) 应知	1
(二) 应会	1
二、综合技术业务操作方法	2
(一) 交换机主要操作部件及其作用	2
(二) 塞子及电键的操纵	6
(三) 操作程序	8
(四) 摸盘拨号方法	10
三、工作用语	11
(一) 记录台	11
(二) 服务台	12
(三) 查号台	13
(四) 长途台	13
(五) 地区台	15
四、记录略号	16
(一) 说明	16
(二) 机关单位组装式略号使用方法	17
(三) 记录机关单位组装略号	19
(四) 记录现场单位固定式略号	23
五、业务知识	28
(一) 汉语拼音字母及其发音	28
(二) 练“四功”内容要求	28

一、应知应会标准

(一) 应知

1. 电话规则、岗位责任制(包括岗位专责制)、话务员手册和电话业务有关规定措施。

2. 铁路长途通话权、通话种类、通话范围和首长通话的职称与姓名。

3. 铁道部、铁路局、铁路分局及主要站段的组织机构、业务性质和领导关系。

4. 了解有关部局间、本局和连接邻局间及本局管内电话网路构通情况。

5. 本局和邻局的分界站,以及本局管内各分局的分界站。

6. 熟记汉语拼音字母与发音。

7. 交换机上主要机件的功能。

8. 简单电工知识。

(二) 应会

1. 熟练掌握交换台的机械性能和操作方法。

2. 熟练地按照通话种类和急缓情况,安排与接通通话。并做好工序衔接、交叉动作、报收组、两预告、溜线,掌握通话和音质音量情况,保证用户正常通话,提高话路运用效率。

3. 会说普通话,能听懂当地方言和熟练正确地使用工作用语。

4. 熟记电话号码。按总机设备门数分为:1000门(包括1000门)以下全部;2000门(包括2000门)以下70%;3000

门（包括3000门）以下60%；不足300门的所，要记有关邻所及本分局、路局的主要电话号码共300个。

5. 熟记局管内及邻局有关的转话径路和本所各站、养路呼叫符号。

6. 会处理突然发生的敌情、灾情等紧急电话。

7. 会使用记录略号，并熟记处理通话的各种记号，正确处理通话票。

8. 按规定正确填记各项原始记录、统计编制业务报告和计算各项电话指标。

9. 高等级的话务员，要求熟练地处理电话技术业务的全面工作。

二、综合技术业务操作方法

（一）交换机主要操作部件及其作用

有绳路式

1. 塞子线（又名塞绳）：它的作用是，用以将发、收话用户连接起来进行通话。塞子线分为里线和外线，在操作中，一般用里线应答，用外线呼叫用户。

2. 通话电键：通话电键起转换开关作用。定位时，只将发、收话用户接通；反位时，向里推，可将话务员的送受话器接到里、外线塞子线与发、收话用户对讲，同时还将拨号盘接到外线塞子线上，可以呼叫收话用户；向外扳，只将话务员的送受话器通过里、外线塞子线接入发、收话用户的话路里，此时话务员只能受话，不能送话。

3. 终话表示灯：它设于交换机的操作台面上，分前后两排。每一塞子线设有一个终话表示灯，其设置位置与所属

塞子线相对应。它的显示表示用户已经通话完毕并已放下电话，示意话务员撤线。

4. 转换电键：为本台主示塞孔与本台或邻台复示塞孔相互转换之用。

5. 台间电键：为值台话务员进行台间通话联系之用。

6. 振铃电键：为发送铃流信号之用。这是在呼叫对方电话所或各站、养路线用户时使用。即用里线呼叫时则向里推此键，用外线呼叫时则向外扳此键。

7. 分隔电键：为话务员与进行通话中的任何一方用户进行单独对讲时使用。若话务员与里线所接用户单独对讲时，此键向外扳；若话务员与外线所接用户单独对讲时，此键向里推。

8. 拨讲电键：为话务员进行交叉操作之用。当话务员正在进行拨号呼叫地区某用户的同时可推倒此键，另行接线，应答另外一个对方呼叫；或在应答某一对方的同时推倒此键进行拨号呼叫某一其他用户。

此键只能向里推，不能往外扳。

9. 强拆电键：遇有被呼叫用户进行地区通话时，可根据需要强行拆断其通话，使其接受电话所的呼叫。

使用强拆电键，必须首先问明被呼叫用户是否正在进行地区通话，如果用户正在进行长途通话（包括长途自动），不得使用强拆电键。

10. 后拨电键：当话务员使用里线拨号呼叫用户时，须将此键推倒方能呼叫，使用此键可免去话务员调换塞子线的麻烦。但使用外线拨号呼叫用户时，则无须动用此键。

此键只能向里推，不能往外扳。

11. 切断电键：当话务员进行拨号呼叫某一用户时，如发现错拨或由于机械原因造成串号、听不到回铃音时，可用此

键切断重拨（可不必拆下塞子线重接或更换塞孔）。

此键扳动的方向要依所使用的塞子线来确定。使用里线时向里推，使用外线时往外扳，即可切断。

12. 中继线：为两电话所之间接转长途电话的回线。

13. 出中继：为电话所呼叫和接通地区自动电话用户的设备。

14. 表示器：设于中继线、出中继塞孔上方，当话务员接线时，白牌即上升表示占用（参看下图）。



无绳路式

1. 板式电键

（1）通话电键：用以将发、收话用户连接起来进行通话，它起转换开关作用。

（2）分隔电键：为话务员与进行通话中的任何一方用户进行单独对讲时使用。

（3）台间电键：为值台话务员进行台间通话联系之用。

(4) 振铃电键：此键直立时，对方、邻台呼叫本台时，响铃。

(5) 集中电键：为分台需要集中操作时使用。

2. 按钮

(1) 呼出按钮：为拨叫用户、邻台号码前使用。

(2) 信号按钮：为呼叫对方时使用。

(3) 插入按钮：所拨叫的用户正在通话，需要插入时使用。

(4) 切断按钮：为切断用户通话时使用。

3. 表示灯：设于长途台台面“通话电键”上方为通话表示灯，显示通话状态；下方为受信表示灯，显示对方呼叫。

4. 打字键盘：与拨号盘的作用相同，必须按照所要号码的顺序按键盘，最后在号码尾字下方按“○”号键，键盘右上方选号表示灯即亮，用户接电话后，该表示灯即灭。

键盘左上方表示灯，与本台受信表示灯的作用相同（参看下图）。



(二) 塞子及电键的操纵

塞子的操纵方法

1. 接线

(1) 用靠近于塞孔的塞子应答，要做到左右手都善于操纵。

(2) 提取塞子时，用拇指和食指拿住塞子的绝缘壳，以中指辅助〔如图 1 (甲) 所示〕垂直提起。不要象图 1 (乙) 那样拿塞子头。

向塞孔插入时，将塞子变为水平方向与所接塞孔成一直线 (如图 2 所示) 全部插入，一次到底。不要象图 3 或图 4 那样用手心或手指推线尾巴。



(甲)



(乙) (不正确)

图 1



图 2

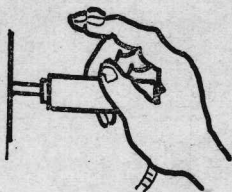


图 3 (不正确)

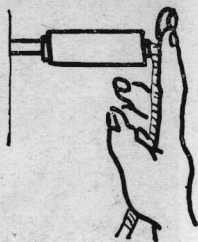


图 4 (不正确)

(3) 在塞子大量占用时，须注意不要造成塞子线相互交叉或互相缠绕。

2. 撤线：用拇指、食指及中指拿住塞子的绝缘壳，将塞子从塞孔中水平拔出（如图 5 所示）。不要象图 6 那样拽塞子尾巴。将塞子撤下后，轻放原位，不得中途抛掷。



图 5

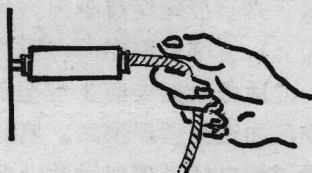


图 6

3. 在接、撤线时，应尽量避免用手接触塞子的金属部分或塞子线绳，以免造成混线、断线或时混时断等故障。

4. 塞孔或塞子因故障不能使用时，须附以标记，并立即通知试验或维修人员及时修复。

电键的操纵方法

1. 电键是转变回路的重要关键，它起着接触、切断或转换的作用。操纵时，须有规律地进行，不得粗略地以似扳而非扳或扳而不实或猛扳、乱扳等不正常的动作进行。

2. 不论任何电键均须在插好塞子后方能扳用。扳用时，须注意电键位置和扳动方向不与所使用的塞子发生错误。并应做到左右手都善于操纵电键。

3. 电键应以拇、食、中三指扳动（如图 7 所示），但



图 7



图 8（不正确）

不得象图 8 那样用手掌或其它不正确的方法进行操作。

4. 操纵电键时，不得接触其金属部分。

5. 不准同时扳开两个以上的通话电键。

(三) 操作程序

1. 准备工作

话务员应提前 3 ~ 5 分钟到达工作岗位，做好准备工作，如送受话器消毒、填写通话票日期、整理工具等。并注意了解电话号码变动及设备、业务事项。

2. 交接班

交接班话务员，应交接清楚下列事项：

(1) 设备状况和音质音量是否正常。

(2) 未接通通话和重点通话是否清楚。

(3) 与本台有关的业务事项。

(4) 对方所的要求和双方配合情况。

3. 值台操作

长途台

(1) 姿势端正、精神集中，左手置于通话电键附近，右手置于拨号盘附近，随时准备应答和接转电话工作。

(2) 接转通话顺序，应按先急后缓、种类高低（同种类按受理时间先后）等顺序接通。

(3) 实行双手操作

① 右手拨号（可采用摸盘方法），同时左手可以进行溜线或接线应答。

② 右手接、撤塞子线，同时左手可以送信号。

③ 右手填写、整理通话票，同时左手可以操纵电键注意通话状态（如音质音量、溜线、抓话尾等）。

④ 实行双手操作，要注意表示灯的显示，做到应答、操作互不影响。

(4) 接转直通发话, 可与呼叫对方的同时, 拨号叫出发话用户。但对“首长通话”(除上级机关首长), 应先将对方用户叫出后, 再拨叫首长电话。

接转转话时, 在确定接线时间后, 应与有关台进行联系要线, 问清线号, 呼叫构通(复示台除外), 然后向发、收话所预告, 主动帮助呼叫共同接通转话。

(5) 实行编组作业

① 在业务量集中时, 可将同一方向通话, 按先急后缓、种类高低(同种类按受理时间先后)进行编组作业。

② 报组: 对已编组通话, 可利用通话空隙, 双方联系进行报收组。报组要用语简明, 如一个用户要对方两个以上用户时, 可报“二连”、“三连”; 两个以上用户要对方同一单位时, 可报“两个”、“三个”, 然后依次接通。

③ 收组: 将对方报来的编组通话收组后(其中“几个”或“几连”的通话要注明), 按编组次序进行准备用户和组织接转工作, 尽量在双方不碰头的情况下倒线接通。

④ 插票: 在进行编组通话的接转中, 遇有时间性比较急的通话, 发话所预告对方“插票”, 然后在一次通话完了, 组织接通插票通话。

⑤ 实行编组作业的双方话务员, 必须统一方法、密切配合、协调动作, 接转通话。

⑥ 接通每次通话要做好接线预告和终话预告。并进行溜线、掌握通话时间和下一个通话的准备工作。

⑦ 动作迅速衔接, 抓空隙及时, 正确记载通话票的各项内容。

查号(查询)台

(1) 姿势端正、精神集中, 左手置于电键附近, 注意灯亮及时应答; 右手随时做好查号准备。回答用户口音清

楚、号码准确（必要时复诵一次）。

（2）对难查的号码，通知用户：“请您等一下”，待查明后立即答复用户。

（3）遇有市内用户查询铁路号码时，应告知市内电话拨叫铁路电话的方法及号码。

（4）用户查询开通长途自动地区的电话号码时，如不能直接答复，可首先告知拨叫方法，然后让用户向有关电话所查号台查询。

（5）用户查询首长号码时，应按本局规定执行。

记录台

（1）姿势端正、精神集中，左手置于电键附近，注意灯亮及时应答；右手执笔随时准备记录。

（2）灯亮（或开键）报“记录”后，听清记准发话用户号码、姓及收话用户地名、单位或号码等项内容。遇用户口音不清，应重点重复，记完报代号。

（3）记录清晰、书体清楚、项目完整、使用记录略号。熟悉常用电话用户的通话种类、声音、通话规律等情况。

（4）记录首长、紧急通话和收费通话，要有特殊标记，并分别按规定及时处理。

（5）遇有用户查询电话，可告用户：“请挂查号台（或服务台）。”

（四）摸盘拨号方法

用右手的四指（食指、中指、无名指、小指）按照号码距离和位置进行摸号，以食指为主，其他三指围绕食指转。

占、倒、滑、跳要根据号码的位置，灵活运用手指，为下一步做好准备。

拨完时要手离开快，让号盘自动复原，以保证准确。

摸盘时四指占字位置：

前占：小指占“1”无名指占“2”

中指占“3”食指占“4”

食指占“4”向前滑一孔为“5”

食指占“4”向前跳一孔为“6”

后占：小指占“0”无名指占“9”

中指占“8”食指占“7”

食指占“7”向前滑一孔为“6”

食指占“7”向前跳一孔为“5”

倒手：食指拨“0”回转小指倒“7”

食指拨“9”回转小指倒“6”

食指拨“8”回转小指倒“5”

食指拨“7”回转小指倒“4”

食指拨“0”倒手无名指跳“7”拨“6”

摸盘的方法较多，无论采用哪一种方法，主要达到摸号准，解放出眼睛，便于做交叉操作。

三、工 作 用 语

(一) 记录台

序号	业务情况	对象	方法	话务员用语（……代表用户、邻所答话）
1	用户登记长途电话	话务员对用户	先应答，后报代号	“记录！您要哪？”“……” “电话多少号？” “……”“贵姓？”“……” 报代号
2	招待所的出差人员登记长途电话	话务员对用户	问清发话用户的房间号	“记录！您要哪？”“……” “电话多少号？” “……”“贵姓？”“……”“住几号房间？”“……”报代号

续上表

序号	业务情况	对象	方法	话务员用语 (……代表用户、邻所答话)
3	小总机登记长途电话	话务员对邻所	问清分机号	“记录! 您要哪?” “……” “电话多少号?” “……” “分机多少号?” “……” 报代号
4	登记长途电话的收话用户住招待所	话务员对用户	问清收话用户房间号、单位、职称或姓名	“记录! 您要哪?” “……” “电话多少号?” “……” “贵姓?” “……” “收话用户住几号房间?” “……” “哪个单位? 姓啥?” “……” 报代号
5	登记转话	话务员对邻所	问清发话方向	“记录! 您是哪?” “……” “要哪?” “……” “还有吗?” “……” 报代号
6	用户登记超越通话范围的电话	话务员对用户	说明原因, 拒绝受理	“您登记的电话, 超过通话范围, 不能受理”
7	用户登记长途电话需要找收话人时	话务员对用户	问清收话人的职务、姓名	“记录! 您要哪?” “……” “电话多少号?” “……” “贵姓?” “……” “需要找谁?” “……” 报代号
8	用户重复登记	话务员对用户	说明原因, 拒绝受理	“您已经登记了, 不用再记”

(二) 服务台

序号	业务情况	对象	方法	话务员用语
1	用户催问长途电话 (经判明, 很快能接来的)	话务员对用户	向台上了解话路、话流情况后, 进行判明	“您要的××电话, 稍等一会就来” 或 “大约××分钟能来”
2	用户催问长途电话 (经判明, 短时间或办公时间内来不了)	话务员对用户	了解情况, 判明原因	“您要的××电话, 因某某原因暂时来不了” 或 “在办公时间内来不了”