

国家职业技能标准

铁路报话员

中华人民共和国人力资源和社会保障部 制定
中华人民共和国铁道部

中国铁道出版社出版发行

(北京市西城区右安门西街8号 邮政编码:100054)

*

中国铁道出版社印刷厂印刷装订 新华书店经销

850毫米×1168毫米 32开本 1印张 16千字

2011年9月第1版 2011年9月第1次印刷

统一书号: 15113·3562

定价: 8.00元

读者服务部电话: 010-63549493(市), 021-73174(路)

发行部电话: 010-51873172(市), 021-73172(路)

出版社网址: <http://www.tdpress.com>

版权专有 侵权必究

说 明

根据《中华人民共和国劳动法》的有关规定，为了进一步完善国家职业技能标准体系，为职业教育、职业培训和职业技能鉴定提供科学、规范的依据，人力资源和社会保障部、铁道部组织有关专家，制定了《铁路报话员国家职业技能标准》（以下简称《标准》）。

一、本《标准》以《中华人民共和国职业分类大典》为依据，以客观反映现阶段本职业的水平和对从业人员的要求为目标，在充分考虑经济发展、科技进步和产业结构变化对本职业影响的基础上，对职业的活动范围、工作内容、技能要求和知识水平都作了明确规定。

二、本《标准》的制定遵循了有关技术规程的要求，既保证了《标准》体例的规范化，又体现了以职业活动为导向、以职业能力为核心的特点，同时也使其具有根据科技发展进行调整的灵活性和实用性，符合培训、鉴定和就业工作的需要。

三、本《标准》依据有关规定将本职业分为五个等级，包括职业概况、基本要求、工作要求和比重表等四个方面的内容。

四、本《标准》是在各有关专家和实际工作者的共同努力下完成的。参加编写的主要人员有：庞洁、张丽华、孙凯；参加审定的主要人员有：周万江、肖建蓉、王磊、贾利华、陈蕾、李克。本《标准》在制定过程中，得到有关铁路局的大力支持，在此一并致谢。

五、本《标准》业经人力资源和社会保障部、铁道部批准，自 2011 年 6 月 27 日起施行。

铁路报话员

国家职业技能标准

1. 职业概况

1.1 职业名称

铁路报话员。

1.2 职业定义

操作铁路专用通信设备,为铁路运输和调度指挥提供电报、电话服务的人员。

1.3 职业等级

本职业共设四个等级,分别为:初级(国家职业资格五级)、中级(国家职业资格四级)、高级(国家职业资格三级)、技师(国家职业资格二级)。

1.4 职业环境条件

室内,常温。

1.5 职业能力特征

有获取、领会和理解外界信息以及分析和判断的能力;有以语言和文字方式进行交流、表述的能力;有一定计算能力;心理及身体素质较好;手指、手臂灵活;听力正常。

1.6 基本文化程度

高中毕业(或同等学历)。

1.7 培训要求

1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育,根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限根据《铁路特有职业(工种)培训规范》确定。

1.7.2 培训教师

培训初、中、高级的教师应具有本职业技师及以上职业资格证书或相关专业中级及以上专业技术职务任职资格;培训技师的教师应具有本职业技师职业资格证书满1

年或相关专业高级专业技术职务任职资格。

1.7.3 培训场地设备

满足教学需要的标准教室、技能培训基地、演练场或作业现场,有必要的设备等。

1.8 鉴定要求

1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

1.8.2 申报条件

——初级(具备以下条件之一者)

(1) 经本职业正规专业培训,并取得结业证书。

(2) 本职业学徒期满。

——中级(具备以下条件之一者)

(1) 取得经人力资源和社会保障行政部门审核认定的,以中级(四级)技能为培养目标的中等及以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

(2) 取得本职业初级(五级)职业资格证书后,连续从事本职业工作4年及以上。

——高级(具备以下条件之一者)

(1) 取得高级技工学校或经人力资源和社会保障行政部门审核认定的,以高级(三级)技能为培养目标的高等及以上职业学校本职业(专业)毕业证书。

(2) 取得本职业中级(四级)职业资格证书后,连续从事本职业工作5年及以上。

——技师(具备以下条件者)

取得本职业高级(三级)职业资格证书后,连续从事本职业工作2年及以上。

1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。

理论知识考试采用闭卷笔试方式,技能操作考核采用实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制,成绩皆达60分及以上者为合格。技师还须进行综合评审。

1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为1:15,每个标准教室不少于2名考评人员。技能操作考核考评员与考生配比为1:5,且不少于3名考评员。综合评审委员不少于5人。

1.8.5 鉴定时间

理论知识考试时间不少于120 min,技能操作考核时间不少于60 min,综合评审时间不少于45 min。

1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试在标准教室进行。技能操作考核在职业技能鉴定基地、演练场或作业现场进行,场地条件及设备应满足实际操作需要,可酌情配设辅助工作人员。

2. 基本要求

2.1 职业道德

2.1.1 职业道德基本知识

2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法,严格执行法律、法规和规章制度
- (2) 爱岗敬业,具有优质服务责任意识
- (3) 刻苦学习,不断提高思想、文化和技能素质
- (4) 文明生产,高度重视作业安全、报话质量
- (5) 团结协作,具有良好的团队合作精神和全程全网观念
- (6) 用户至上,坚持全心全意为用户服务的宗旨
- (7) 着装整洁,用语规范,体现良好精神风貌

2.2 基础知识

2.2.1 基本知识

- (1) 铁路电报管理知识
- (2) 铁路电话管理知识
- (3) 国际铁路公务电报管理知识
- (4) 汉语拼音知识
- (5) 国际电报外语知识

- (6) 电报作业标准、安全操作知识
- (7) 电话作业标准、安全操作知识
- (8) 电报标准电码编制、使用知识
- (9) 铁路电报站名略号编制、使用知识
- (10) 铁路电报统称语通电略号及各电报所投递范围编制、使用知识
- (11) 智能电报终端、智能电话人工台操作知识
- (12) 全面质量管理基础知识
- (13) 铁路运输基础知识及名词术语
- (14) 铁路通信概论基础知识
- (15) 铁路安全管理知识
- (16) 电工常识
- (17) 计算机基础知识

2.2.2 设备、工具的使用与维护知识

(1) 专用设备的种类、名称、规格、用途和使用维护保养知识

(2) 常用工具的名称、规格、用途、使用维护保养知识

2.2.3 相关法律、法规和规章知识

(1) 《中华人民共和国劳动法》相关知识

(2) 《中华人民共和国安全生产法》相关知识

(3) 《中华人民共和国铁路法》相关知识

(4) 《铁路运输安全保护条例》有关规定

(5) 《铁路电报管理规则》有关规定

(6) 《铁路电话管理规则》有关规定

(7) 《国际铁路公务电报细则》有关规定

3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级、技师的技能要求依次递进,高级别涵盖低级别的要求。

本职业初、中、高级包含“一、发报作业”,“二、收报作业”,“三、报务质量检查”,“四、电话接转作业”,“五、电话查号作业”“六、话务质量检查”等六个职业功能,其中一至三为“报务”模块,四至六为“话务”模块。技师在上述六个职业功能基础上,增加“管理与培训”职业功能。

本职业初、中、高级职业技能培训和等级鉴定按模块进行,技师职业技能培训和等级鉴定时,“管理与培训”职业功能为必考内容,其余部分按模块进行。

3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、发报作业	(一)受理	1. 能确认铁路单位和单位负责人是否有权拍发电报 2. 能确认收电单位是否明确 3. 能确认发报范围、电报内容、电报等级是否符合规定	1. 报务通信纪律与保密制度 2. 铁路单位及其负责人发报权、发报范围、电报内容、电报等级的规定 3. 受理作业程序及要求

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、发报作业	(二)译电	1. 能使用统称语通 电略号、特定略号、100 个站名略号加发传输指 导行 2. 能使用局尾代字, 组装收报单位 3. 能根据标准电码 本以每分钟 45 个汉字 和每分钟 110 个汉拼字 母的速度进行译电	1. 智能终端机 操作方法 2. 译电的规定 3. 四码 1 000 组
	(三)拍发	1. 能在电报终端机 上进行发报 2. 能根据传送方向 单发往的电报所名,按 照电报等级、受理时间 顺序进行传真发报	1. 发报作业程 序 2. 站名略号、特 定略号、统称语略 号、电报通报用语、 附注略号的使用知 识 3. 铁路电报统 称语通电略号及各 电报所投递范围的 查找、使用方法
二、收报作业	(一)到报 处理	1. 能按收报作业程 序收报 2. 能填写收报日志 3. 能核对流水号 4. 能对收到的电报 按规定给收据 5. 能按急缓程度匹 配收电单位	1. 收报作业程 序 2. 电报作业机 上日志的填写方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、收报作业	(二) 到报投递	1. 能根据收报单位填写电报投递簿 2. 能按投递范围投递电报 3. 能复查收报人签时、签名(盖章) 4. 能使用人工取送、传真方式投递电报	1. 本所投递范围 2. 投递作业程序 3. 电报投递方法
三、报务质量检查	(一) 发报检查	1. 能对传输指导行与该报的收电单位进行检查 2. 能检查核对发报收据与该报的电报号码是否一致	1. 传输指导行与收电单位的规定 2. 核对发报收据与电报号码的知识
	(二) 收报检查	1. 能对电报收电单位与投递单位进行检查 2. 能对所收电文进行规范性检查	1. 收电单位与投递单位的规定 2. 对电文进行规范性检查的知识
四、电话接转作业	(一) 记录	1. 能操作智能电话记录台,在 10 s 内完成电话记录 2. 能在 12 s 内完成应答 3. 能使用姓氏代码、记录略号、100 个站名略号完成通话票的记录	1. 姓氏代码、记录、站名略号 2. 智能电话记录台操作方法 3. 记录台工作用语

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、电话接转作业	(二)接转	1. 能在 60 s 内完成一次长途接转 2. 能根据电话通话种类按电话顺序完成电话接转	1. 通话种类的规定 2. 话务通信纪律和保密制度
五、电话查号作业	(一)专网查号	1. 能操作智能电话查号台,在 10 s 内报出所查电话号码 2. 能在 12 s 内完成专网查号应答	1. 智能电话查号台操作方法 2. 查号台工作用语
	(二)公网查号	1. 能操作智能电话查号台,在 15 s 内报出所查电话号码 2. 能在 12 s 内完成公网查号应答 3. 能提示所查专网号码的公网自冠	专网号码的公网自冠
六、话务质量检查	(一)记录检查	1. 能对通话票录入完整性进行检查 2. 能对通话票准确性进行检查	通话票录入内容
	(二)查号检查	能反查确认所查号码的准确性	电话反查的操作方法

3.2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、发报作业	(一)受理	1. 能受理话传电报 2. 能受理乘务和出差人员拍发的电报	1. 电报业务规则及规章制度 2. 电报作业程序、安全操作知识 3. 受理话传电报的方法及要求 4. 受理乘务、出差人员拍发电报的方法及要求
	(二)译电	1. 能使用统称语通 电略号、特定略号、200 个站名略号加发传输指 导行 2. 能根据标准电码 本以每分钟 55 个汉字 和每分钟 150 个汉拼字 母的速度进行译电 3. 能对受理电报中 未规定四码的汉字译电 4. 能对电报的复杂 收电单位组装译电	1. 四码 2 000 组 2. 未规定四码 的汉字译电方法
	(三)拍发	1. 拍发改条,进行改 报 2. 填写国际联运电 报规则规定的报头	1. 条的拍发方 法 2. 国际电报进 口增填项目标准

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、收报作业	(一) 到报处理	1. 对收电单位已迁移的电报,能使用附注略号变更收报所 2. 能使用常用的外文词汇接收国际电报	1. 处理收电单位已迁移的电报的方法及要求 2. 国际报外文词汇和通报用语
	(二) 到报投递	1. 能使用话传方式投递电报 2. 能使用车递方式投递电报	话传、车递方式投递电报的规定
三、报务质量检查	(一) 发报检查	1. 能对受理、发报作业进行检查 2. 能处理发报过程中的错误 3. 能判断使用中的电报终端机、打印机等设备的故障,并提出报修申请	1. 电报终端机、打印机等设备工作原理、操作方法及故障的识别方法 2. 发报作业检查标准
	(二) 收报检查	1. 能对收报、投递作业进行检查 2. 能处理收报过程中的错误 3. 能判断使用中的传真机、复印机等设备的故障,并提出报修申请	1. 传真机、复印机等设备工作原理、操作方法及故障的识别方法 2. 收报作业检查标准

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、电话接转作业	(一)记录	1. 能在 10 s 内完成电话应答 2. 能操作智能电话记录台,在 9 s 内完成电话记录 3. 能使用姓氏代码、记录略号、200 个站名略号完成通话票的记录 4. 能按照电话通话种类完成各类电话的记录工作	1. 通话种类分类及代字 2. 局尾代字
	(二)接转	1. 能按照通话种类接通紧急、首长、调度通话 2. 能接转住招待所、公寓用户的长途通话 3. 能接转转话和迂回通话	1. 电话转话径路 2. 长途台工作用语 3. 各类通话的接转方式
五、电话查号作业	(一)专网查号	1. 在 10 s 内完成专网查号应答 2. 能操作智能电话查号台,在 9 s 内报出所查电话号码 3. 能为用户提供铁路专网长途区号	铁路长途区号代码