

內 容

- (一) 電話作業过程綜合工作經驗 1
- (二) 廣州、南昌電話所長途電話集戶編組作業
工作經驗 5
- (三) 榮欣威長途電話准备用戶的工作方法 11
- (四) 電報作業过程綜合工作經驗 11
- (五) 聶德珍簡易換指拍報法 16

電話電報先進經

1956年全國鐵路先進生產者代表

人民鐵道出版社出版

(北京市霞公府十七號)

北京市書刊出版營業許可證出字第零壹號

人民鐵道出版社發

人民鐵道出版社印刷

(北京市建國門外)

一九五六年五月初版第一次印刷

平裝印1—6,000册

書號：502 開本：787×1092 $\frac{1}{2}$ 印張 $\frac{1}{2}$ 12千字 定價(9)0.08元

電話電報先進經驗

(一) 電話作業过程綜合工作經驗

按語：幾年來全國各局的電話工作者，在工作中創造了許多先進工作方法，這對改進我們的工作有極重要的作用，特別在推行中長路的「電話集戶呼喚法」以後，更啓發了各局電話工作者的創造性，湧現出許多先進工作者。例如：安東電話所領班王靜彬同志，在敵機瘋狂地轟炸下，堅持工作崗位，帶動全所人員，保證完成了緊急通話的任務，並創造了「六三制」；鐵道部電話所榮欣威同志，按照改裝的自動電話設備的性能，在執行集戶呼喚法中創造了準備用戶的方法，解決了準備用戶的困難，縮短了接轉時分；南昌電話所徐民華同志等與廣州包台，互相了解，密切配合，做到了雙方動作一致，認真地執行了接前預告，計劃插票，有重點地溜綫，利用用戶找人找材料的時間報組，因而操作迅速，接轉時分（未包括報組時間）平均11.1秒，大大地提高了運用效率；林口電話所王萍玉和呼和浩特電話所王秀英等同志，學習蘇聯里沃夫管理局電話員昆特的工作方法以後，對用戶總是保持耐心和藹，工作中處處為用戶着想，對當時不能接通的地區通話，運用了「主動接綫」，不等用戶再

要，就主动給接通，受到了用戶的表揚。

到現在为止，有徐民華（南昌）、王秀英（呼和浩特）、蔡玉琴（哈爾濱）、張延燕（新鄉）、王靜彬（安東）、榮欣威（鐵道部）、沈文昭（杭州）、王萍玉（林口）、曲淑琴（安東）、王淑琴（齊齊哈爾）、陳顏珍（長春）、顧芷菁（天津）、孫惠云（保定），以及太原電話所第三小組等個人和集體，在工作中先後創造了一些先進經驗。現在把他們的先進經驗綜合加以整理，以供各局電話所學習推行。

一、准 备 工 作

1. 接班前把送話器、鉛筆、必要的紙張等准备好，放在固定的地方，避免臨時現抓而耽誤時間；
2. 上台前，了解本台接轉電話上的變動情況；
3. 上台后確認台上工作進展情況，如：哪條綫接着那個用戶的電話？哪條綫快要到點等情況，以便準備用戶和避免接錯用戶；
4. 上台后與對方電話員對表，雙方時間不一致的時候，下行電話所要依照上行電話的時間校正；不能校正的時候，將差數記下來，以便雙方動作一致。

二、長途電話接轉作業

1. 準備用戶電話：

甲、撥完號碼，自動送出信號的台：先將用戶電話的前兩個號撥好，在前次通話約差鐘半分，再將最後一個號撥出，以便迅速接通用戶，縮短接轉時分；

乙、撥完號碼，需要另按電鍵送信號的台：先將電話號碼全部撥好，在前次通話約差半分鐘到點時，再送信號以便迅速接通；

丙、共電台和磁石台，在前次通話剩一分鐘左右，把外邊的塞子綫插進下次通話用戶號碼的塞子孔，約過半分鐘送出信號。同時，把前次通話終了的外塞子綫撤下半截，再雙開電鍵，在不同的塞子綫上接通長途電話，然後撤掉已撤半截的塞子綫，最後，搗換里边塞子綫，恢復正常狀態。

丁、需要同時準備兩個以上用戶電話的時候，可以根據前兩項辦法，提前一些時間做準備，以便保證同時到點的通話，能迅速接通。

2. 預告：

甲、接前預告：作接前預告的目的是通知用戶準備人、準備材料通話，特別是在工間操、學習、午休等時間內通話的，要提前向用戶做預告，以便留人；對於調度所、電報所等經常有人值班和沒有必要做預告的用戶，可不做預告；做接前預告後，因故不能在預定時間接通者，應通知用戶，以免用戶白白地等待；

乙、終話預告：抓住用戶談話中的間隙通知用戶，語句要簡短，避免影響用戶通話。

註：始話預告，按規則辦理。

3. 利用辦公時間外用戶通話的空隙時間報組。雙方電話員有目的地溜綫來發現用戶通話中找人、找材料等間斷的空隙時間報組和聯繫其他事情，並在溜綫過程中互相督促，在一方已聽到話尾，另一方尚未聽到就告知對方注意。因此每當終話都能立即出來，對方一叫即能及時應答出會，但應注意不要妨礙用戶通話。

4. 接撤綫:

甲、先撤里邊的塞子綫（接長途綫的塞子綫），然后再撤外邊的塞子綫（接用戶電話的塞子綫），以便下次通話接綫迅速，並可防止撤錯綫；

乙、在接、撤綫的時候，應當確認塞子孔、塞子綫后再行接撤；對於同時有二個以上的終話，應從小號開始處理撤綫手續，以便雙方動作一致。

丙、熟習和掌握電話號碼、主要用戶的電話設備、用戶的姓名，哪些用戶接電話快、哪些接的慢等情況，以利接轉迅速；

丁、有意識地了解用戶什麼時間要哪個地方處理有關行車業務或每日行車報告（如：報告列車確報等），以便保證按時接通。

三、雙方電話所互相聯系和密切配合

1. 遇到不熟習的同志對班時，先將自己的代號或姓名告訴對方；同時問對方代號，以便互相了解。

2. 經常注意對方的操作技術特點，對方的操作緩慢時，不緊催，盡量做到雙方一致；接轉中特別重視對方的來話。

3. 主動地介紹本台的特性和用戶的情況，以便互相了解；互相交換個人保證條件，以便共同配合工作。

4. 利用回綫空閒時間，互相交換意見。交換意見必須有目的地進行，預先準備意見和解決問題的方法。

四、做好電話所與用戶聯系

1. 中斷地區電話的時候，應當向用戶說明原因，如果用戶向電話所聲明地區電話非常重要，而同室內又有其它電話，

可以尽量轉接。

2. 在人工交換台的地区通話，做好「主动接綫」。

3. 訪問用戶。首先要檢查自己工作上存在的缺點，並且制定改進這些缺點的措施後，再重點地訪問有關用戶，了解用戶通話情況和自己工作中的缺點，以便改進工作。根據需要，可將意見本留給用戶，以使用戶隨時記錄意見，在一定時期收集意見本。

4. 在工作當中必須耐心、和藹，在執行規章制度中，如果用戶不了解，應向用戶解釋清楚。如果是自己的缺點，應當承認錯誤，並加以改正。

(二) 廣州、南昌電話所長途電話

集戶編組作業工作經驗

按語：「集戶呼喚法」是組織長途通話接轉作業上的重要改革，這一辦法是用最快的速度接轉長途電話。實行以後，因為各台經常同時互佔用戶電話，影響按照計劃接轉。自從推行了「玻璃板編組審查辦法」，把各綫的通話，統一組織起來，使各長途綫對所有用戶的通話時間互不衝突，「集戶呼喚法」才得以保障徹底實行。

廣州、南昌兩電話所，由於實行編組作業，徹底執行集戶呼喚法，1955年抽查的結果，廣州南昌綫的回綫運用效率平均達到 93.9%，接轉時分為22.3秒。經調查，編組作業方法，在管理局、分局電話所，或其它大電話所除了個別情況外，都能應用。

目前各處通話繁多，部分回綫經常有不少通話不能接通，因此各電話所，應即認真學習貫徹，改進工作方法，提高回綫運用效率，以滿足通話需要。

一、編組方法

1. 按方向、種類（預約時間）、受理時間順序編組，通話與通話之間不留空隙。

2. 編組表上只寫發話用戶號碼，對中轉電話只寫發收電話所名（附圖一）。

編組完了的通話票，填寫預定通話時分。

3. 同一用戶有兩個方向以上的長途通話時，將各個方向的通話時間錯開編組（附圖二）。

4. 編組人員應在正常工作開始以前進行工作，並應經常了解供給各長途台的通話票是否合適、預備票的需要數量，以便供應及時。

5. 因特急、特種、回綫障礙打亂編組時，應將被佔用時間的通話票抽出，退回調度台另行編組（見附圖三）。

6. 編組的時候，對於不能提前或錯後的通話票，應用適宜記號註明不能提前或錯後。

二、報、收組

1. 報組。盡量利用空閒時間，或抓住用戶通話中的空隙時間提前報組。如無法利用空隙時，可以在前組通話的最後一張以前報組，以便給對方審查的機會。

報組的語句要簡明扼要。每組第一張報始話時間，其餘的只報預約時分。

2. 計劃插票。

甲、調度台根據長途台需要供給各票(不忙的用户號碼);

乙、長途台當編組的通話有了空隙時，將預備的通話票報給對方審查，同時報調度台審核。調度台同意後即與一般編組通話同樣準備用戶通話。

丙、按照原來編組的通話，有空餘時間，而雙方已做了插票的聯繫工作，將插票的通話接通，如果雙方沒有聯繫，就將原來編組的通話提前接通。

丁、收話所對計劃插票的順序變更應按照發話所的意見改變，避免堅持意見佔用時間。

3. 對方報來的組，將號碼、預定接通時間寫清，交調度台審核。

審核後再交長途台按時接通。如有時間變更應再通知對方。

三、對班包台

1. 雙方電話所固定人員座席(最好雙方班次一致)。

2. 配備時充分考慮雙方電話員的技術業務水平。

3. 雙方電話員互相了解，並主動地介紹自方用戶，和本台機械的特性，盡量做到了解對方主要用戶的通話情況。

編組表

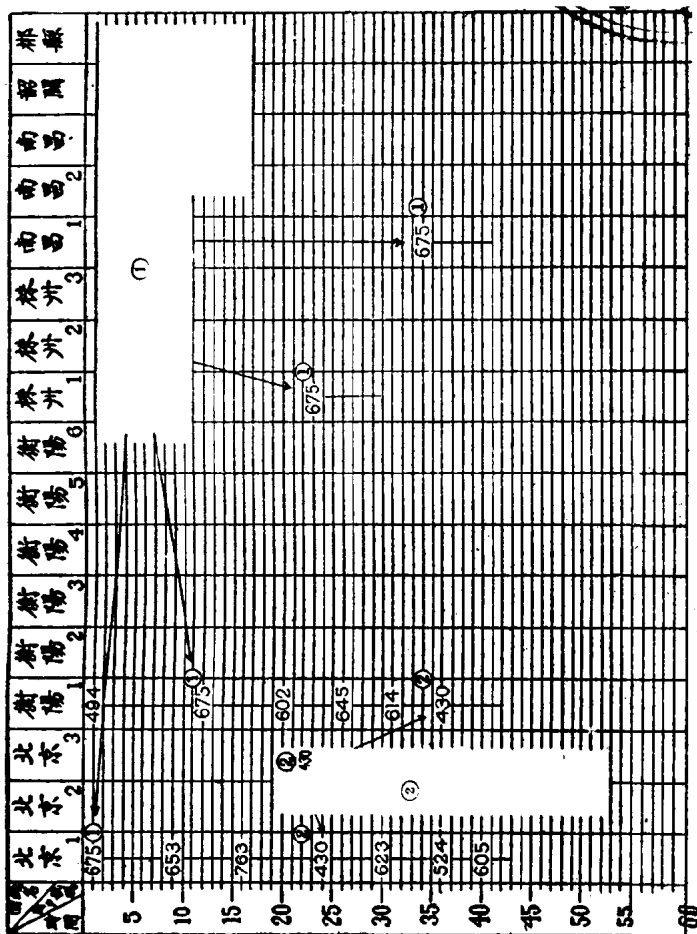
(圖一)

區	北京 1	北京 2	北京 3	衡陽 1	衡陽 2	衡陽 3	衡陽 4	衡陽 5	衡陽 6	株州 1	株州 2	株州 3	高島 1	高島 2	高昌	招蘭	郴縣
5	4250			4340													
10	484			353													
15				675	442												
20	353			635	465												
25																	
30	664			623													
35																	
40	498			785													
45	603			615													
50	622			610													
55																	
60																	

說明

- ① 先編定時通話。
- ② 再編中轉電話並填雙方電話所略号。
- ③ 再接通話种类、受理順序，在上下左右不冲突的情况下按各用戶預約時分填各用戶所需的通話時分。
- ④ 本表內均填本所用戶号碼。

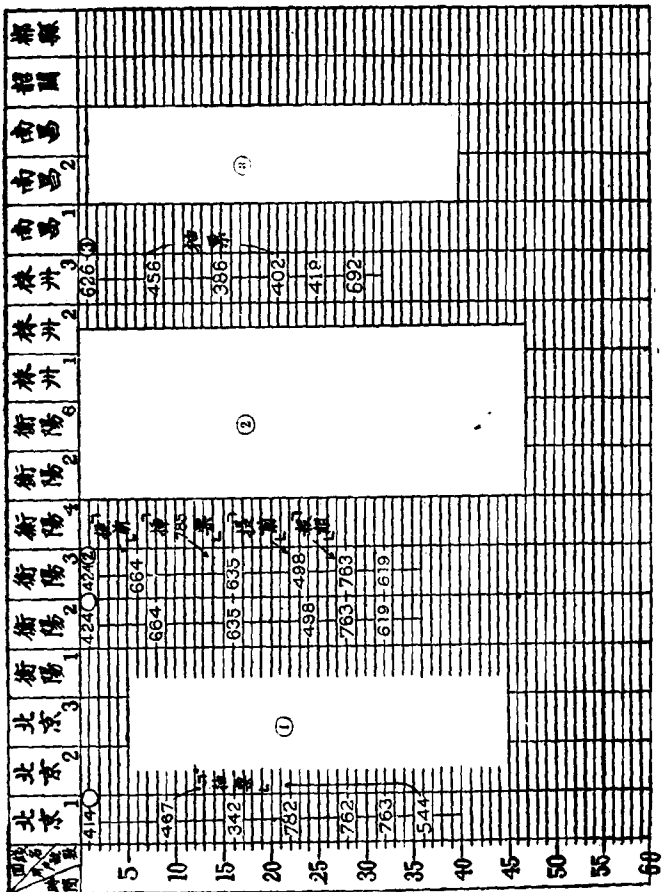
組網表



- ① 登記三个地点兩次通話時間必須相隔几分鐘以便擇票或提前、錯后，避免發生冲突無法接通。
- ② 乙种通話衝一回線上因与北京、收話冲突，因此必須与两种 乙种 对調改变通話順序。

編組表

(圖三)



① 自 5 分 5 秒開始，因為特種打亂所佔用時間為 5 分，自 5 分以下全部抽出另行
 優先編組。

② 自 8 分 0 秒開始，因為特種打亂所佔用時間為 8 分，自 8 分以下全部抽出另行
 優先編組。

③ 如特種打亂，佔用時間為 5 分，則抽出 5 分以下全部抽出另行優先編組，5 分
 以下各票仍按時接通。

④ 如特種打亂，佔用時間為 5 分，則抽出 5 分以下全部抽出另行優先編組，5 分
 以下各票仍按時接通。

(三) 荣欣威長途电话准备用戶的工作方法

铁道部电话所改装自动交换机以后，新装机械是撥号完了自动送出信号（苏联的和民主德国的产品），不能預估用戶的电话，因此對於接轉長途电话上就要延長時間。

荣欣威同志在工作中積極鑽研，想出了適應新装机械的接轉長途通話准备用戶的办法：前一个用戶还在通話时用另外的塞子綫，撥好下一个应当接通的用戶的电话號碼的前两个字（號碼），在前一个用戶的終話時間約30秒时，再撥最后一个字（號碼），自动送出信号，用戶鈴响时正好前一个用戶通話完了，一搗里边的塞子綫就可以立即溝通第二个長途通話。这样就解决了接轉長途电话准备用戶的困难，因此縮短了接轉時分。

由於改進了工作方法，提高了回綫运用效率，由1954年2月平均每次44.8秒到1954年10月縮短到平均每次10.5秒。

(四) 电报作業过程綜合工作經驗

按語：全國铁路电报工作者在党的正确領導下不断地提高了政治覺悟，認識到电报工作的重要性，因而工作中積極鑽研業務、技術，發揮了主人翁的劳动态度。几年来湧現出大批先進人物，創造了許多先進經驗与工作方法。到現在为止，計有：丁家珍（齐齐哈尔）、聶德珍（哈尔滨）、楊志（吉林）、尙先鑫（石家庄）、周明道（徐州）、郎樹棠（安东）、孙福增（铁道部）、王濤（邯鄲）、山海关电报所等个人和集体的先進經驗。

这些同志在工作中完成了数万个十字詞而从未發生差錯。

質量良好地完成了生產任務。他們的先進經驗與工作方法，有的已編入電報規則，有的在局部推行，在實際工作中都收到了良好的效果。如：周明道同志在工作中抓住了每一工序的關鍵，摸索出一套工作方法。在貫徹執行這些工作方法後，已有三年零四個月未發生任何甲乙類差錯。丁家珍同志發報時能掌握速度，遇到對方詢問次數多，或符號短的字母連續在一起時，就把速度降低些，對方不詢問時再一點點地提高速度。由於速度適合對方抄收，減少了詢問時間。雖然她是二等電報員，技術效率平均小時也達到了67.3十字詞。尙先鑫同志積極鑽研業務，熟記有關規章及轉報經路，及時的修改略號，在工作中經常注意各單位的名詞術語，所以他能很好的把「收發報人」和「電文」聯繫起來進行分析防止差錯。山海關電報所對天津電報所的轉業軍人電報員，抱著正確的幫助的態度，耐心地將就通報，不但避免了發生錯誤，而且使對方得以在實際工作中提高技術。

上述許多先進工作方法，對保證電報質量和提高電報勞動生產率方面，起了極其顯著的作用，不斷地推動鐵路電報工作大踏步前進。

這些先進工作方法，都有着共同之處，為了便於全面推廣，特彙總整理成「電報作業過程綜合工作經驗」，供各局學習運用。

一、受理電報

1. 受理電報有疑問的地方，把所有疑問集中一起，一次向用戶問明白。

2. 對於乘務、出差人員發給當地投遞的電報，在發報原稿上註明投遞份數。

3. 對於時間緊急電報，用帶色紙條作一標記，引起有關人員注意，防止超過時限。

二、机上發報

1. 首先確認是否本台應發的電報，看清字跡，對文長詞密的電報用手指着行拍發，中途停止拍發時在停止處划一記號，以便繼續拍發時起點位置不錯。

2. 發報點划清楚，速度適合對方的抄收程度，避免訂正。對相似的或點划短的符號、生疏詞句，和在技術上不易抄收的字母，應適當降低速度或有意識地運用「改正差錯冒號」復拍一次，以便於對方抄收，避免往返詢問，浪費時間。

3. 邊發邊順文，遇有生疏或疑問的地方，在本詞下面划一記號，發完後立即處理。

4. 接到對方提出疑問時一定要認真對照原稿，弄清問題迅速答復，絕不馬虎應付，給對方造成困難。

5. 對校對報注意聽，必要時可用筆指着，逐字確認，不放过一個不正確符號，起到校對作用，防止差錯。

6. 發報後，不催要「R T」，以減輕收報員精神上的緊張。

三、机上收報

1. 抄報前準備好工具（電報紙、復寫紙、削好鉛筆等），免去臨時現抓，保證不間斷地抄收工作。

2. 抄報時精神集中，聽不清就問，不早抄（即未拍先抄）、不空字（晚抄）、不隨便加填漏抄的字，作到打啥抄啥，電文與原稿完全一致。

3. 當聽見改正錯誤符號時，當時就改，避免事後忘改。

4. 边抄边顺文，确认电文，遇有生疏地方或疑问，可在本词下面划上横道（——）抄完后询问。

5. 抄报字体要清楚，遇对方发报速度慢的时候可作练习字体的机会。

四、译 电

1. 译发报，首先概括看一遍全文，有无不清的字，转到报，先看一下收发报人（注意需要另纸译写的电报用另纸译写），了解电文属于哪个部门的事情，作到心中有数。不清的地方一次询问清楚，避免零星询问，耽误时间。

2. 译电必须看清——字体，并确认是否联名电报，以免多译或漏译。对非联名电报，如果只译有关的收报单位，收报人收到后无法处理，这种情况可以全部译电。

3. 随译随检，克服用眼一瞥、图快等不正确思想，树立第一遍出手无错的观点。

4. 看清原字不猜着译，要记不清就查本，先查后写，无把握的不往上写，同时要保持字体清楚并准确。

5. 在一条线上的各地名略号，不查A、B、C、……索引，在姓名内查找，以便节省时间。对生疏的略号和四码一遍查准。

6. 译电中途，有事停止时，在停止处划一记号，以便继续译电时不错位置。

7. 经常细心钻研各部门电文中名词语彙，以便很好地利用收发报人，联系电文意思进行分析防止错误。

8. 译转发报时，应根据具体情况，照顾到回线开关机时间，先译开机回线的电报，减少电报在回线上的积压时间。

五、話傳電報（話發話收）

1. 話發前將要話傳的電報切實看懂電文的詞句，對生碼要先查好，避免話傳中途現查生字，使對方等待。

2. 對難懂或容易混淆的字句，要先找出妥當的詞句，解說和舉例說明。

3. 各站同時抄收時，在話傳開始前找出一個抄收較為熟練的車站進行復誦，以提高工作效率。

4. 話收時，對聽不懂的字句，要求發報人多加解釋，或告知寫法，對音同字不同的字必要時進行復誦。對生字，不熟的略寫，先寫上譯字，事後譯寫以免迂扯用戶等待。

5. 抄收完了後要徹底了解電文內容，保證電文明白。

六、投遞工作

1. 編制送報「投遞電報經路圖」，在一般情況下使用，減少送報員的重复和繞灣的道路，以達到合理運用工時。

2. 送報員出發前，要對照電報上記載的投遞單位（用紅筆或文字標明）與投遞簿記載的收報人是否相符，以防止錯誤。

3. 電報在交用戶前要對照來到的處所與電報上記載的投遞單位是否相符。

4. 投遞完了的電報，應及時地檢查投遞簿收報人的簽字，蓋章和簽收時，是否正確。

七、雙方團結、互相幫助

1. 互相了解報流情況，作到心中有數，靈活傳送，避免盲目爭搶發報，延長電報停留時間。

2. 主動幫助對方將生疏名詞、難懂的字句，耐心地給對方

解釋，以達到互相團結，互相防止錯誤。

3. 對方查找電報時，應即查找，建立互相信任的作風，要求改正時，盡力作到。

4. 發、收報中取消不必要的「問號」。

(五) 聶德珍簡易換指拍報法

哈爾濱局通信段電報所電報員聶德珍同志，認真地學習了蘇聯專家瑪莎巴奪電報機的「快速拍報法」，經過自己的鑽研，運用了「輕抬手、少換指」的簡易換指拍報方法，減少了拍發中手指的疲勞，使拍報能達到穩、准、快。

巴奪電報機發報操作方法通常是拍按一個字，手指全部抬起，然後再繼續拍發第二個字。「輕抬手、少換指」的拍發方法是：

1. 拍報中遇有相同的字，連續接着電鍵不抬手，以電鍵音節的節奏，連續現字，等需要的字現出後，再轉換手指。

2. 拍報中如遇有與下一個字相同的某一個手指時可不抬起。如：發「4」用1、3手指，下邊是：「5」可不抬1、3手指，只把第2手指按下即可。

3. 與第二項相反時，拍發：「5」用1、2、3手指，如：下面是：「4」1、3手指不動只把第2手指抬起。