

邮电部职工培训系列教材
生产人员用书

市话营业

天津市电话局 编



人民邮电出版社

邮电部职工培训系列教材
生产人员用书

市 话 营 业

天津市电话局 编

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

市话营业/天津市电话局编. —北京:人民邮电出版社 1998. 12

邮电部职工培训系列教材 生产人员用书

ISBN 7-115-0 7418-6

I. 市… II. 天… III. 市内电话—邮电业务 IV. R626.12

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 32802 号

邮电部职工培训系列教材

生产人员用书

市 话 营 业

◆ 编 天津市电话局

责任编辑 滑 玉

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

北京朝阳隆昌印刷厂印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本:787×1092 1/32

印张:4.375

字数:96 千字

1998 年 12 月第 1 版

印数:1~5 000 册

1998 年 12 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-115-07418-6/TN·1416

定价:7.50 元

内 容 提 要

本书为原邮电部职工培训生产人员教材。书中主要介绍市内电话的服务范围、业务种类、处理规定、营业窗口受理的业务和处理流程、电话收费标准及规定、公用电话管理规定、帐务处理程序、帐册的种类、各类业务报表、查询、无线寻呼、号簿编印及管理等内容。本书根据原邮电部“邮电通信行业职业技能标准(试行)”对市话营业员知识、技能要求,提供了复习参考题,以供学员复习参考。

前 言

市内电话是电信的重要组成部分,是通信的基础。在现代通信中,绝大部分通信方式,如长途电话、用户电报、传真通信、数据通信、智能业务都是以市内电话为基础。市内电话机线设备与各种通信网连接,为用户提供各种现代化的通信手段。随着社会主义市场经济的高速发展,市内电话面临着前所未有的挑战与竞争,这就要求我们必须适应市场高速发展的需要,努力提高服务水平与国际化服务标准接轨,而其关键在于提高市话营业队伍的业务素质,提高营业人员的业务管理水平。因此,我局编印了全国统一的“市话营业培训教材”,其目的在于加强对在职营业人员的培训教育,适应当前市话业务的快速发展。教材中比较系统地阐述了办理市话业务的各项规定操作流程并根据“邮电通信行业职业技能标准(试行)”中对市话营业员知识、技能要求,提供了复习参考题,以备全国市话营业人员培训和继续教育使用。教材中所介绍的业务知识和制度如与原邮电部颁发的文件不一致时,一律以原部颁文件为准。

参加本书编写的有孙晓捷、李雪辉、李佳力、王冠华、陆钧。在教材的编写过程中召开了初次审定会,会上对教材内容提出修改意见,经过反复修改最后通过终审。教材修改过程中得到天津市电话局武秀兰主任及部分省、市局专家的指导和大力协助,在此表示忠心感谢。

由于时间仓促,水平有限,书中必有不妥之处,恳请广大读者批评指正。

天津市电话局

1998 年 10 月

目 录

第一章 市内电话的服务范围	1
第一节 市话营业区域的基本概念.....	1
第二节 市话营业区域的划定.....	1
复习参考题.....	2
第二章 市内电话的业务种类及其处理规定	3
第一节 市话业务种类及处理的一般规定.....	3
第二节 普通电话与临时电话.....	6
第三节 电话副机及附件.....	7
第四节 无绳电话.....	9
第五节 用户交换设备及其相关业务	11
第六节 专线与临时专线	14
第七节 公用电话	15
第八节 用户终端复用设备与租杆挂线及代维设备	17
第九节 程控电话服务项目	19
第十节 移机	23
第十一节 改名、过户及其它.....	24
复习参考题	26
第三章 营业窗口受理业务及处理流程	27
第一节 新装普通电话及临时电话	27
第二节 新装中继线	33
第三节 装专线及临时专线	35
第四节 装公用电话	38

第五节	移机	40
第六节	改名、过户	43
第七节	装、拆程控电话服务项目	45
第八节	选号	46
第九节	装、拆电话副机、附件及复用设备	48
第十节	租杆挂线	50
	复习参考题	52
第四章	市内电话资费标准及规定	53
第一节	市话初装费	53
第二节	装费、移费	54
第三节	月租费	55
第四节	公用电话的收费	58
第五节	其它费用及出租代维费	59
第六节	资费表	60
	复习参考题	69
第五章	公用电话管理规定	70
第一节	公用电话通话费结算方法	70
第二节	代办户的公用电话业务手续费	70
第三节	公用电话管理人员管理职责	71
第四节	公用电话代办户应符合的条件及职责	72
	复习参考题	73
第六章	帐务处理程序	74
第一节	表底处理	74
第二节	客户帐的检测及核对	75
第三节	其它数据整理	78
第四节	系统设置	78
第五节	数据合帐	79

第六节 票据处理	80
第七节 销帐处理	81
第八节 催费处理	83
复习参考题	84
第七章 市内电话营业帐册的种类	85
第一节 营业帐册的分类	86
第二节 各类帐册的概念及内容	86
复习参考题	90
第八章 各类业务报表	91
第九章 查询	113
复习参考题	117
第十章 市内电话业务资料管理	118
复习参考题	118
第十一章 无线寻呼	119
第一节 无线寻呼的服务范围和对象	119
第二节 无线寻呼的服务方式	119
第三节 无线寻呼的服务内容	120
第四节 无线寻呼的服务项目	121
复习参考题	122
第十二章 号簿编印及管理	123
第一节 电话号簿的编印规定	123
第二节 电话号簿的主要内容	124
第三节 号簿的编排	126
第四节 电话号簿资料的管理	128
第五节 电话号簿的出版发行	129
复习参考题	130

第一章 市内电话的服务范围

第一节 市话营业区域的基本概念

市话营业区域(即市话服务范围),是指已经开放市话业务的地区。按照各地的具体情况和技术条件,一般以城市市区行政区划为范围。在一个城市中,原则上只有一市话营业区域,但市辖郊区作为独立市话网的,可以单独划定其市话营业区域。

市话营业区域的服务半径原则规定为:单局制市话网的服务半径应不大于 5 公里,如果因城市发展需要扩大全网服务半径时,应考虑改为多局制市话网。多局制市话网的全网服务半径应不大于 10 公里,最大服务半径(指当地城市地形不规则的市话网中心至最远边界的距离)应不超过 15 公里。

第二节 市话营业区域的划定

为了把市话通信网组织得既科学,又经济有效,市内电话局必须正确合理地划定市话营业区域。在划定市话营业区域时,应综合考虑下列因素:

(一) 市内电话是城市市区以内(包括县或相当县级人民政府所在地的城镇区域以内)的电话通信,在划定市话营业区域时,要考虑城市市区的行政区划和自然地形,并且允许市话营业区域小于城市市区行政区划的范围。

(二)要考虑现有用户的分布和经过业务预测掌握的将来用户发展情况。

(三)要考虑必须达到市内电话传输标准及信号传输限值的规定。

(四)要考虑符合市话网全网服务半径的规定。

(五)要考虑节省建设投资和投产后的经济效益。

对属于市话营业区域内的近郊区,有的可设交换点或分局,有的则不设。设与不设要根据用户密度和业务预测来确定。用户在100户以上的近郊区,其中本区内交换占50%以上的,可考虑设交换接续方式,可采用直接与市区邻近的市内分局相连接,或经过汇接局接入市区局。

对属于城市市区,但已超过市话营业区域的远郊城镇,应作为郊区服务区,另组织郊区电话网。

大中城市的市辖县和远郊区电话交换点(所),不应纳入该城市的市内电话网,与市区的通信应通过组织长途自动、半自动电话等通信方式来解决(市话本地网已经形成的城市,则可直接通过市话自动拨叫)。县城城镇以外原则上属于农村电话通信服务范围,一般不要把它划为市话营业区域内。

复习参考题

简述市话营业区域的概念及划定方法。

第二章 市内电话的业务种类及其处理规定

第一节 市话业务种类及处理的一般规定

市内业务种类按照用户装用的设备和市话局提供的服务项目分为18项。分别是：普通电话、电话副机及附件、无绳电话、用户交换机与集团电话、分机、中继线、专线、临时电话及临时专线、公用电话、用户终端复用设备、租杆挂线、代维设备、程控电话服务项目、电话查号、移机、改名过户、代办工程和选号。

（一）从受理申请方面来看，市话局办理市话业务，一律由市话局营业部门统一受理。用户要求安装或迁移电话、用户交换机中继线、专线等业务应向市话局索取登记卡，按局方要求填写各项内容。各局应积极创造条件，采用电话受理登记的方式。用户要求拆机、室外移机、加装用户终端复用设备、改名过户等，可以向市话局提交书面申请。

（二）在装移机方面，用户装移电话所需材料由市话局提供，并按规定收取费用。话机可由用户自行选购，也可以由市话局提供，话机费由用户负担。用户自行选购的话机，须符合原邮电部的进网规定，并具有原邮电部颁发的进网标志。

（三）用户的电话号码由市话局核配，如用户要求使用指定的电话号码，且局方具备条件，可按选号办理，并按规定收取选号费。用户跨局移机或选号等需改变原电话号码时，为不影响对外联系，用户要求局方采取措施，在原电话号码上播放录音，提

示号码改动情况,市话局可为用户办理改号通知业务,并按规定收取费用。“改号通知”最长不超过三个月。市话局因机械设备或业务技术上需要时,有权变更用户电话号码,但应书面通知用户。

(四)在装移机过程中,如果需要新设线路,对于新设线路的产权有如下规定:

1. 市话营业区域以内的新设线路,其产权应归市话局所有,统一由市话局维护管理。个别特殊用户的专用线路,经市话局同意,用户可以保留其产权。

2. 对于个别远距离用户和跨市县自架的线路,因特殊需要,用户本身具备维护力量,并能按照原邮电部规定技术标准维护线路的,经市话局同意,可以允许用户保留营业区以外部分自架线路的产权,并由用户自行维护管理。市话局因业务需要,在不妨碍用户通信的前提下,可以在用户保留产权的杆路上加挂线条、电缆或做局部改建。

3. 如市话局扩大营业区域,原划在营业区域以外,由用户保留产权的线路,已在新营业区域以内的应同时划归市话局所有。

4. 营业区内用户新设市话线路,产权归市话局后,市话局应本着联合建设,互惠互利的原则在初装费上给予用户一定的优惠。

(五)用户电话设备在安装时,装设地点可由用户指定,但潮湿、易受风吹、雨淋、日晒或靠近电源线、火炉、暖气管、易燃物及其它容易发生危险和损害电话设备、影响通信质量的地点不能装设。用户终端设备必须符合技术标准及入网规定,必须是经部批准、具有部颁发的进网标志的定型产品。不符合进网规定的终端设备不得接入电话网使用。市话局应加强对用户终端设

备的巡视检查,并向用户做好业务宣传,指导用户正确使用。应按有关规定及时进行处理。最后,用户如果需要室内移机可以自行办理,无条件施工的,可电话通知市话局派员办理。

(六) 在拆机方面,用户如需要拆除电话设备,须事先书面通知市话局,以便如期派员拆除。市话局可以根据用户的要求即予以停止通话。用户因故暂时不需要使用电话时,可向市话局提出暂拆。市话局可根据用户要求暂时办理拆机,电话号码仍予保留。暂拆期间照收月租费或基本月租费。用户需要恢复时,应事先通知市话局,复装电话时不收费用。如因故需变动装机位置的,按移机处理。因局方原因造成的暂拆免收月租费或基本月租费。

(七) 在办理装移机业务时,根据用户的性质,按照先重点后一般、先公用电话后普通电话、先迁移后装机,同类用户按登记时间先后顺序的原则进行处理。重点用户是指党政军、气象、防汛等用户,具体范围由各局自定。为重点用户装移电话,营业下发的工作单应有明显标志。其中对重点急办户装机,应按照领导指定的时限实行全天候服务。

(八) 市话营业部门开发的工作单,是业务处理的主要依据,从受理申请、组织施工到建帐收费,它贯穿始终,是市话局下达通信任务的指令性文件,各单位必须严格执行,不得擅自改变工作单内容。

(九) 市话局根据用户的通信需要和书面要求,可为用户预占号码,即预先保留电话号码和用户线对,并按规定收取初装费、月租费或基本月租费。预占号线,除特殊情况外,一般应不超过六个月。

第二节 普通电话与临时电话

一、普通电话

(一) 普通电话业务在市话业务中的地位

普通电话业务是市内电话业务中最主要和最基本的一种,很多种市话业务是在普通电话业务的基础上承办的或者与普通电话业务有关,掌握普通电话业务是学习其它市话业务的必要基础。同时,普通电话用户数是代表一个地区市话发展水平的重要指标。

(二) 普通电话的概念

普通电话(正机)是指一个用户单独使用并占有一个独立的电话号码的电话。使用普通电话的单位和个人,称为普通电话用户。

(三) 普通电话的种类

根据电话装设位置的不同和用户使用电话业务量的大小,普通电话用户种类分为甲乙两种。概括地讲,甲种用户是指电话安装在个人住宅的电话用户(包括公费住宅用户和自费住宅用户);乙种用户是指甲种电话用户规定范围以外的所有用户。具体地说,对于普通电话用户种类的划分是有严格规定的,不是所有的住宅电话用户都属于甲种电话用户,如,电话安装在单位集体宿舍院内,供职工和家属共同使用的,应按乙种用户处理;有些用户的住宅兼作办公或业务生产的,应按乙种用户处理;个体工商户住宅处或其他地点开业经营业务,申请安装的电话也按乙种用户处理。

(四) 普通电话用户应承担的义务

普通电话安装后,用户不得擅自转让电话租用权,不得擅自将普通电话改为中继线或公用电话,不得在普通电话上擅自装移副机等用户终端设备。

二、临时电话

临时电话这项市话业务主要是为了方便电话用户开展一些临时性的重要活动而设立的通信服务项目,是一项传统的很重要的市话业务,虽然业务量不是很大,但能够满足用户的特殊要求,往往解决的都是用户重要的通信问题。例如,电话用户在某一场所召开大型的重要会议或举办为期一个月的商品展销,如果这一场所没有电话,用户便可以申请临时电话解决通信问题。再如,某些重要的临时办公机构、市政和建筑部门在一个月内完工的短期工程的建设工地、工商企事业单位举办的现场办公、咨询服务等均可使用临时电话解决通信问题。所以说,临时电话就是根据用户在短期内的特殊需要而安装的电话。

临时电话的安装是有限制要求的,租用时间以六个月为限。另外,临时电话不能办理过户和外移。

第三节 电话副机及附件

普通电话用户为了方便使用电话和提高电话的使用效果,可以向电话局申请在普通电话(正机)的线路上加装电话副机及附件。

一、电话副机及附件的概念

电话副机及附件是指在正机之外加装的话机和分铃、电子开关、答录机等设备,用户加装电话副机应向市话局提出,并由

局方派员安装。

二、电话副机的开放对象及装设要求

电话副机主要对住宅用户开放,单位电话一般不办理。每部电话正机只能加装一部副机。电话副机仅限同一用户,装设在同一宅内使用。电话正机与副机以及电话正机与附件之间的线路长度一般不超过100米。安装电话副机一般应加装扳闸(或电子开关)。正、副机在同一房间的可以不装。安装扳闸的,扳闸应装在正机线路上,受正机控制,同时正副机之间应装设通知信号装置。一副插扑是指一个插头和两个插座。一部普通电话只能装设一副插扑,正、副机上不能同时装用。个别(如交通岗亭、公用电话等)因特殊需要只装设一个插座的,必须加装分铃,以防话机取走后造成话机线路开路,影响测试和维护。

三、关于附件的解释说明

(一) 扳闸

电话扳闸的原理和铁路上的扳道岔一样,其作用是将电话线路与一部话机相连,同时断开与另一部话机的连接线路。需要时可扳动电话线路扳闸任意切换电话线路与话机的连接。按照电话使用常规,扳闸一般应装在正机线路上,受正机控制,同时正副机之间还应装设通知信号装置。随着电子技术的应用,手动控制电话扳闸如今已被电子自动开关所代替。安装电子自动开关后的电话正副机,使用起来很方便,当电话呼入时,两部话机同时振铃,只要首先拿起任何一部话机的听筒接听电话,电子开关会立即断开另一部话机的线路。同样,向外拨叫电话时,只要一部话机先拿起电话听筒,另一部话机的线路便会被同时隔开。由于电子开关的作用与扳闸相同,根据人们习惯上的叫法,将电