

鐵路先進工作方法
電話電報先進工作方法

鐵道部電務局編



人民鐵道出版社



電話電報先進工作方法

鐵道部電務局編

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零壹零號

新華書店發行

人民鐵道出版社印刷廠印

（北京市建國門外七聖廟）

一九五五年十一月初版第一次印刷

開本：787×1092 $\frac{1}{32}$ 平裝印 1—2,030冊

書號：382 印張 $\frac{3}{4}$ 18千字 定價（8）0.13元

目 錄

榮欣威長途電話操作方法.....	1
曲淑琴始話通告、接前預告的工作方法.....	5
蔡玉琴長途通話迅速操作法.....	9
王萍玉學習昆特式電話員的工作經驗.....	15
徐州電務段蕭克珍的發話——聯合預約限時通話法.....	21
楊志通著.....	23

榮欣威長途電話操作方法

鐵道部直屬通信段電話員榮欣威同志，將蘇聯鐵路電話員的先進經驗——集戶呼喚法與鐵道部電話所的設備和業務情況結合起來，創造了自己的完整的操作方法，使長途電話接轉時間由一九五四年二月平均每次四四·八秒，到一九五四年十月縮短到平均每次一〇·五秒，最快的甚至到一·三秒，從而保證了用戶通話的正點和滿點，有效的提高了回綫運用率，發揮了現有設備的潛力。

榮欣威長途電話操作方法的主要特點如下：

一、上台前後細緻的準備，為提高回綫運用效率、接綫操作準備有利條件：

1. 充分休息：上班前做好精神準備不做其他工作，真正做到充分休息，使值台時精神飽滿，思想集中，消除了因值台時精力不足而影響工作效率的提高和發生人為的錯誤。

2. 準備和整理好全部用品：~~接台前~~削好鉛筆，整理好通話票、收話統計表等，放在固定地方，以便隨時現抓，耽誤時間。

3. 上台後：

(1) 對錶：上台後與對方電話所校對時間，有差數而對方不能很快校正時，可將差數記下，並確定以一方面為準，以便雙方接綫動作一致。

(2) 隨時注意按回綫及調度台編組時間整理通話票，將每組通話票錯開排列，右端露出用戶號碼種類及調度台編組時

間，以便隨時根據情況有計劃的主動地安排通話，避免顧此失彼或疏忽遺漏等。

2.2.3. 操作中間緊密的銜接，保證了回綫有效運用，除很好完成前項操作並為後一工序做好準備。

1. 對正在通話中的用戶（以下簡稱前一用戶）做完終話預告後即準備後一用戶（收發話同）；將空塞綫插好撥完後一個用戶電話號碼的第二、三字，即填記收話統計表或定時通話統計表的電話號碼、綫號、個人代號等項（通話票除不填記電話號碼外其他都相同）；在前一用戶終話前半分鐘時，撥後一用戶電話號碼最末一字待呼出用戶後，做接綫預告（如：「××同志要的××電話來了」或「××來電話」）然後看錶，已到正點即通知前一用戶「到點」並用裏綫與後一用戶的裏綫互換接通，一邊進行監聽，一邊填記前一用戶終話時分，監聽確認後一用戶已正常通話時即填記開始說話時分。

2. 同時準備三個用戶時，在通話前一分半鐘，把三個空塞綫按回綫順序插好依次聽一下，確認情況正常後，即開始分別回綫填記收話登記表及定時統計表的電話號碼、綫號、個人代號等項（通話票除不填記電話號碼外都相同），填記後，開始對前三個用戶做終話預告，同時撥好後三個用戶的電話號碼第二、三字，在通話前半分鐘即按前三個用戶終話的先後情況，撥後三個用戶中相應的用戶電話號碼的最末一字，同時注意終話表示燈，根據後三個用戶接電話先後次序做接綫預告，並互換裏綫接通。

如遇到中繼不夠用，不能同時準備三個用戶，待前一用戶講完話立即利用「切斷電鍵」切斷前一用戶電話號碼，再撥叫後一用戶電話號碼。

3. 接滿綫後即開始進行報組的準備，或整理備票，或向

用戶預約時分、做第一預告等等，並掌握用戶通話規律進行有目的溜綫監聽，掌握住每一用戶的通話情況，注意用戶的話尾，根據話尾進行下一戶通話的準備。

例如：用戶雖未到點，但已經在說：「好吧，好吧」「就這樣吧，還有別的事嗎」等等，就準備後一用戶，撥好後一用戶的電話號碼的第二、三字，但仍注意溜綫監聽，因有時用戶還可能繼續說下去，或又找他人說話，待用戶已肯定終話時即將後一用戶接通。

4. 準備轉話時根據調度台編緝向對方電話所證明「轉話請你注意」，同時在接通前三分鐘與本所轉話台聯系，促使他們注意並和他們約定使用第幾個「台間中繼塞孔」，以免臨時現要延長接轉時分。

5. 對方臨時插票時首先用裏綫報調度台審核，但同時用外綫撥叫用戶電話號碼至第末字不放手，待調度台同意後即放手接通。

6. 注意和掌握定時定次用戶的通話規律（有的用戶經常不講滿點）和其他的空綫情況，主動找特種或備票中的甲乙種用戶進行台上預約，和用戶磋商是否願意利用現有的空綫時間，如用戶同意，即插空接通。

三、針對個別情況充分發揮每項操作的作用，熟悉業務根據不同情況靈活處理問題。

1. 撤綫時先撤裏綫，再撤外綫，可以充分發揮回綫效率並防止撤錯綫，如遇到點撤綫，我方用戶不滿意時不忙於解釋，首先接通後一用戶然後再向前一用戶進行解釋，說明每一用戶都有預定的通話時間，到點不撤綫就會妨碍其他用戶通話的道理，免得先解釋浪費回綫。

2. 在預知用戶可能離開辦公室（如聽報告，做工間操或

其他活動時)就提前做第一預告,通知用戶:「×時×分×地電話可接通,請作準備」,事先留住用戶,免得臨時因沒人接電話浪費回綫。

3. 對記錄台已經預約好時間的通話,在做第一預告及接綫預告的當時,再次提醒用戶原約定的時分,以便用戶事先組織好自己的通話內容避免到點說不完。

4. 遇塞綫均已佔滿時掌握機械性能可利用裏綫(用間隔電鍵分開)向用戶做第一預告或台上預約工作。

5. 對星期三、六下午學習時間有定時定次通話的用戶,就在事先利用空隙時間徵求用戶意見,是否需要通話,若雙方都不需要通話,即可利用空綫插票,如對方用戶有事在向我方用戶接綫時要說明:「對方有事請你講話」免得我方用戶誤會。

6. 電話員中斷市內通話時注意態度和語氣,並簡單說明道理如:「×地長途電話來了,請掛一下電話,先講長途」,使用戶易於明瞭,免得反覆詢問耽誤時間甚至造成誤會,使用戶不滿。

四、樹立整體觀念,雙方密切配合互相交底並善於向對方學習,在雙方互相了解和信任的基礎上取得行動一致。

1. 樹立整體觀念,互相介紹情況主動配合對方,經常關心和幫助解決對方工作中存在的問題和困難,以求雙方一致,縮短接轉時分;對收發話綫同等重視,對每個來話除臨時插票外都和發話一樣,一律做好準備工作,對對方臨時插票所要的電話號碼因須經調度台審核,可能延長接轉時分,對方有意見就向對方詳細介紹我方工作的程序,並盡量設法快接,一邊用裏綫報調度台,一邊用外綫撥用戶,一經調度台同意用戶就同時接通了。

2. 虛心的向對方學習，勇於進行自我批評並接受對方批評，學習對方優點，在工作中與對方發生誤會，當時作詳細記載，不忙解釋，免得佔用回綫，在行政辦公時間外或約定回綫空閒時間虛心的和對方交換意見，首先指出自己的缺點及個人的保證，然後適當的提出對對方的要求，共同研究今後改進工作的辦法，在批評和自我批評的基礎上，相互加強團結，提高業務。

曲淑琴始話通告、接前預告的工作方法

一、向王靜彬學習

曲淑琴同志是抗美援朝期間站在國防前綫的安東電話所裏繼續了王靜彬的精神，模範執行先進經驗消滅錯誤的一個電話員。

雖然她一九五一年入路時才十六歲，但却在黨的教育下，從多少次在敵機轟炸中，英勇完成緊急通話任務的考驗裏，使自己熱愛祖國的意志鍛鍊得非常堅強，她深刻地認識到自己崗位的重要性和無比的光榮。因此在一九五二年末被批准為青年團員。

一次在雨夜中，萬惡的美國空中強盜，把殺害我國同胞的炸彈投下後，還盤旋在安東上空的時候，她勇敢地接受了上級給的任務，冒着雨，踏着漆黑泥濘的路，奔到距離×公里的××電話所完成了緊急通話任務，因此受到管理局長的獎勵。她回憶當時情況答覆別人說：「那時我只是想一定要把任務完成，所以一點也不知道害怕，因為我也想過，真的萬一犧牲那也是光榮的。」

她自己常講，我一想起王靜彬英勇的工作精神，自己就覺

得沒有什麼克服不了的困難。所以她在工作中遇到問題首先是「鑽研鑽研看看」，搞不通再提。她在貫徹長途通話集戶呼喚法當中，由於作到了「六三制」，並經過自己有效的實驗，提出了「長途通話全面實行始話時分通告制」和「集中接前預告法」的合理化建議，解決了作「接前預告」中的困難，幫助了用戶縮短通話時分。在安東——哈爾濱間通話效率逐月提高（七月份平均小時次數比二月份提高三〇%）當中，起到了很大作用，並因她能「摸准用戶好要哪」，堅持了確認制和「接前檢查」，所以在九十三天中，完成了萬次通話無錯誤，並一直繼續下去。

她的工作一貫是活潑愉快，坐台時，總是精神集中；休班時，一定保持適當的休養，並積極參加體育活動。所以入路將近兩年半以來，從沒請過病、事假或欠勤。在學習上她掌握了勤學勤問和老實的學習態度，不懂的從來不裝懂，並還非問出個究竟不可，因此政治和業務學習的考試成績，總是在四分以上。

二、把用戶意見作為合理化建議的課題

1. 每個通話都作「始話時分通告」

由於她認識到蘇聯先進經驗「集戶呼喚法」的第一步，不僅是提高回綫運用效率，同時還必須如何由電話員來幫助用戶縮短通話時間，好利用節省下來的時間，多多地給那些等得好久的用戶，儘速掛通電話。所以在「接前預告」方面，別人一般僅完成七〇%，而她經常完成八〇%到九〇%。另外她却經常發現有些用戶，一開始說話時不太抓緊，但作完「終話預告」撤了綫時却說：「看！就剩兩句話你們就給撤了。」結果又記錄一次，反而造成浪費。她也有時聽到用戶反映電話所說：「沒到點你們為什麼給撤綫了？！」她見到這裏邊確是有

的電話員因監聽制度作的差，給用戶的通話時間記多了而產生的。所以她想，除了收費通話以外，如果把所有的通話，都能在通話剛一開始時，就使用戶思想上有個準備，把開始通話時間向用戶交代清楚，另外電話員再根據這個通告來填記通話票，是可以解決這些問題的。因此她開始在安——哈台上試作，她每次把雙方用戶接通後，在進行「十秒監聽」當中，聽到用戶剛開始搭話，就立刻通告「×點×分開始」，然後再聽幾秒關上閘，照通告的鐘點寫上「始話時分」，必要的把撤錢時間也通告給用戶，起初有的錯過了時機，用戶已經說過去好幾句話才通告，所以有的用戶說：「沒聽見說話嗎？淨搗亂！」後來糾正了這個缺點，受到用戶多數的讚揚。如：調度所反映：「這樣作太好了，使我們心中有了數。」這樣一般用戶一聽要撤錢就放下了電話也不重記錄了，因此使「集戶呼喚法」得到順利執行，「平均小時通話次數」逐月上升。如：以二月份為一〇〇，三月份完成是一〇九%，四月份是一一二%，到七月份已經達到了一三〇%，並且也先後推廣了全所。特別是根據七月份的「寫實」記錄的調查，在她接轉的十次通話中，通話時分一〇〇%和通話票相符；另一個人在九次通話中，沒向用戶通告始話時分，結果僅二二%相符，其餘的不是多就是少。這一作法對於保證作好「預約限時通話辦法」，也起到了很大作用。

2. 集中進行「接前預告」，給用戶更充分的準備

實行「調度告」以後，有一次她因忙於處理回錢，把下一個機務科的通話的「接前預告」漏作了，結果用戶說：「妳可沒預告，這回找人的時間應該算妳的！」當時急的她說一句話也沒說出來，但是因為她善於虛心地把用戶意見當作「課題」來琢磨，所以回到宿舍一想：「今天這個事不怨機務科那樣說，

誰叫我把預告忙忘了呢！」可是又一想：「事實上的確一忙就容易忘，再不就是錯過了時機，要是趕上用戶電話機佔用也是不好作，特別是要趕上『預約』兩三分鐘的通話，對下一個作『接前預告』所起作用更不大」。最後她想出了辦法，就是把接通頭一個、預告下一個的辦法，改成一起集中多預告幾個，作法是把編好的通話組，報給對方以後，處理完回綫，立即監聽各個回綫的通話進展情況，作到心中有數。如果沒有「話尾」（用戶即時說完的尾語）就根據電話機佔用不佔用的情況，在不延誤監聽長途綫的條件下，從容地按照「預定接綫時分」一一向用戶作「接前預告」，一回作不完可分兩回作。經過試驗以後，結果不但保證了編組的通話一〇〇%作到「接前預告」，而且她把「預備通話票」還利用對上一個通話「監聽話尾」的辦法，也作到了一部分「接前預告」，對用戶來說更加提前得到準備通話的通知。因此如監察室反映：「你們的預告工作提高了，告訴的早，來的還正點。」又如二三九一號有陳同志反映：「方才我沒在屋，多虧你告訴的早，我回來正趕趟。」

三、團結對方電話所

曲淑琴同志在本所裏，不但對新老工友團結的好，而且和對方電話所聯系得也很好。她說：「我覺得我們要完成任務，就必須和對方電話所團結好。」她一接班先說：「我是二六號，你是多少號啊，請你多幫助。」她特別關心對方的發話綫，對方電話員也同樣地關心她的發話綫，雙方面都怕給對方接撒慢了，或怕給對方打亂了編組，因此都勤監聽，並及時給對方準備好用戶。如哈爾濱的張淑蘭說：「咱倆一坐台我的回綫運用率就完成九〇%之多。」（部定指標八〇%）她也回答說：

「我也是超過任務，這都是你的幫助啊！」她經常向對方徵求意見和用口頭及寫信交流經驗，她們約定在通知接轉「預備票」順序時只說：「1」或「2」，既準確、又省時間，現正有效地實行着。

曲淑琴同志的模範行動帶動了全班，因此六月份全班得到軍運處來信表揚預告作的好。在七月份裏全班完成生產指標一〇五%，榮獲了段的優勝紅旗。

蔡玉琴長途通話迅速操作法

電話交換工作是細緻複雜、機動、緊張，和分秒作鬥爭的工作。蔡玉琴同志在電話業務中，由於善於學習鑽研，熱愛工作，發揮高度的責任感，不斷的提高操縱技術，成了優秀的電話工作者。

蔡玉琴同志幾年來在黨的不斷培養和教育下，以及一系列的社會改革運動，不斷地提高了政治覺悟和思想認識，特別是經過抗美援朝運動，更大大地提高了階級覺悟，在英雄電話員喬佩蘭、丁淑芬和模範電話員陳顏珍在國防建設與經濟建設事業中，創出卓越事蹟與優異成績，給了她工作上很大的鼓舞，使她深刻的認識到電話事業，不論在國防建設或經濟建設中，都起到神經作用，特別是祖國進入有計劃地大規模社會主義經濟建設第一個五年計劃時期，責任的重大和任務的光榮。於是她認真的貫徹了蘇聯先進經驗——長途電話集戶呼喚法，創出了長途通話迅速操作法。

她認識到要貫徹好集戶呼喚法，作好聯合勞動，提高操縱技術，精通業務，是先決條件。

一、作好聯合勞動

她深刻的體會到作好電話工作，必須要搞好聯合勞動，傾聽用戶意見，糾正缺點，一切是面向用戶，爲用戶服務。因此在工作中必須作好聯合勞動。

1. 對試驗方面

經常取得密切聯系，配合消滅故障，遇有回線或用戶電話質量不好，就及時的通知試驗，及時改善和恢復。由於她這樣的關心和有效的配合，不斷的受到試驗方面的表揚。

2. 對用戶方面

她認識到電話員的工作，主要是要作好爲用戶服務，也就是爲整個運輸工作服務，電話工作完成的好壞，是對祖國經濟建設，起着極大作用的。因此她端正了服務態度，經常和顏悅色，細心沉着，主動的團結用戶，搞好用戶關係，建立了工作上的聯系，從而熟悉用戶使用通話要求，掌握了通話規律、性質按照用戶不同的特點，設法保證用戶通話及時。在執行交換工作中，特別注意自己和用戶說話的態度，如：聲音的高低、言語間避免急燥、不惹起用戶反感等等。她一貫的用和藹商量的口吻和用戶講話，她以批評與自我批評的精神，和用戶交換意見，特別是多表揚對用戶正確使用通話的優點，然後提出缺點，要求用戶糾正，而用戶對自己提出的意見，都能立即克服糾正，因此受到了廣大用戶們的讚揚。

3. 對對方電話員方面

他認識到電話工作是一種聯合勞動，單靠一方面作的好是不可能的，必須與對方電話員加強聯系，使得互相間在工作上密切配合，方能完成整體通話任務。如果和對方耍態度、發急燥佔用回線通話時間，爭吵蠻橫，不但是剝奪了用戶的通話時

間造成回線不應有的損失，而且表現了一個人不文明、不禮貌、不道德，嚴重的喪失了青年人的共產主義道德品質。因此她與對方電話員一貫保持謙虛和靄、謹慎，她經常的利用回線空隙時間及午休、夜間和對方電話員交換意見，共同提出在執行工作當中，存在的缺點和問題，及時加以糾正和改善。因此有效地均衡地完成各項指標，她經常說 100% 或超額完成任務，對我個人來說只是完成 50%，而那 50% 是對方電話員完成的。由於他有這樣認識和作風，一向未曾受到對方電話員的不良反映。

二、提高技術精通業務

蔡玉琴同志擔當哈——藩間發話台，操縱着五對回線，工作很忙，如果沒有高度的操縱技術是很難完成任務的。因此她經常不厭不倦的學習技術和業務，她熟記用戶電話號碼，不但知道了用戶名稱、職名、姓名、通話種類、通話範圍，就是用戶的業務性質，辦公室週圍的電話設備情況：共有幾台電話，都是哪些號碼，也都能一一記清，這樣可以靈活運用，從而保證了用戶的通話，防止打亂編組，浪費回線通話時間的現象，作到了迅速接線。她善於根據話流情況「抓重點、找規律、摸性質」使通話有組織有步驟的，按順序進行。

1. 抓重點——在不違反規程的原則下，確保有關行車部門的通話（車、機、工、電、車輛、調度、行車安全監察室等），在可能範圍內，設法給予及時接通。

2. 找規律——根據時期、季節、中心工作的不同，如：各個部門，一般在上旬佈置工作，下旬檢查、總結工作，所以上下通話較多，或季度、年度佈置、總結生產財務計劃、技術組織措施等，上下通話也較多，找準規律，掌握情況，進行處

理通話。

3. 摸性質——根據各部門的工作性質和任務。隨着工作性質和任務的不同，在通話辦理上，合理的運用（如：行車調度、軍運調度、機車調度等），加以靈活、機動的掌握執行通話。

三、創出迅速操作法

蔡玉琴同志每當坐台時，都切實的以集戶呼喚法來進行通話工作——報組、預告、監聽、溜線、應答、撤線、呼出，都是採取了集戶方式進行的。在報組時，是採取一線編組全線發（大集戶），在用戶通話中找材料的空隙時間，進行報組，在報組時，如：一個發話用戶，要對方同一地區兩個以上單位時，她能在報編組當時，通知對方「是一個用戶要的」免得重新接轉，在不撤線的情況下，作到接通一次通話，每當報組後，都是有順序的進行準備用戶和預告，並利用兩對浮餘塞子，準備三個用戶（外線兩個，裏線一個），以便達到縮短接轉時分，防止浪費回線，如：「××同志要的××快要來啦，請準備材料吧！」等，到按次序臨到通話時，又告訴用戶說：「××同志要的××來啦，請講話吧！」，當雙方用戶開始通話時，便監聽一下通話回線的音質如何，是否清楚，然後就通知用戶的開始通話的時間。如：「11點58分開始談話」然後再在通話票上記入始話時分（或寫在寫實記載上），當用戶通話，已將快到規定通話時間，前一分鐘時，她便事先通知用戶：「請快說吧！再過一分鐘，就要撤線了！」然後到規定時間時，就進行撤線，如用戶還要求有一句或兩句話沒完，同時因線又不忙，又沒有別的用戶等待着通話時，她仍然給用戶以繼續談話的機會，所以向來未曾因為通話處理不當，遭受用戶的反映，

反而由於她善於機動靈活，而受到用戶們的表揚，因而有效的完成並提高了各項指標，回線運用率由91，提高到了94.5%，並創出了長途通話迅速操作法。

長途通話迅速操作法

一、編 組

一線編組全線發，報組簡捷規律化，
經常準備三用戶，防止打亂總計劃。

二、操 縱

兩手分工合作化，充分利用切斷押，
一押往裏一押外，寫實記載找空暇。

三、預 告

掛號準確並應答，監聽溜線組織化，
作好通話三預告，貫徹始話通告法。

四、聯合勞動

談話態度要融洽，聯合勞動如一家，
掌握通話三特點，經常注意話尾抓。

一、長途通話迅速操作法解說

一、編 組

一線編組全線發——即「大集戶」，利用一條回線，或用戶通話中找材料等空隙時間，進行報組（同對方電話員，作好聯合勞動，利用分隔電鍵，在用戶不覺查情況下進行），等前組通完，隨即將報過去的通話全線發。

報組簡捷規律化——由於即時掌握接撤線，作到發線掌握種類負責制，報組時只報收話用戶名稱（電話號碼），如：一個發話用戶要受話所，同一地區兩個單位以上時，在報時通話

對方電話員是一個用戶要的。

經常準備三用戶——按照報組順序，利用兩對浮餘塞子（因她操縱哈——藩發話台是五對回線，所以剩有兩對浮餘的塞子）準備三個用戶（裏外線都能準備，裏線準備一個，外線準備兩個），如：五個用戶接通通話時，同時有兩個以上用戶同時說完，她能按着準備用戶順序及回線號碼順序有秩序的接通。

防止打亂總計劃——認真執行調度編組命令，按計劃報組處理通話，避免整個通話打亂現象。

二、操 縱

兩手分工合作化——左手動作：

（1）利用小指撥分隔電鍵，可以靈活的和送受話用戶通話；

（2）利用中姆指往裏推信號電鍵可以和對方用戶通話和送信號；

（3）用無名指往外推信號電鍵可以給發話用戶通話送信號。

右手動作：

（1）掛號迅速，正確自動迴轉，不帶號不錯號；

（2）找塞子孔接線時，注意接觸良好，用適宜的力量防止塞子折斷及磨耗；

（3）隨時進行寫實工作或通話記載工作。

充分利用切斷押——在不撤掉塞子線的情況下處理通話減少操縱時分和機械磨耗。

一押往裏一押外——在同一時間情況下，一面處理通話又能監聽抓話尾，節省操縱時分。

寫實記載找空暇——利用接撤線空隙時間，進行寫實記載工作。