

沃龍涅什長途電話局
話務員質量優秀小組

人 民 郵 電 出 版 社

沃龍涅什長途電話局 話務員質量優秀小組

蘇聯 К. Я. 普列斯梁科娃 著

人 民 郵 電 出 版 社

К. Я. ПРЕСНЯКОВА
БРИГАДА ОТЛИЧНОГО КАЧЕСТВА
МЕЖДУГОРОДНЫХ ТЕЛЕФОНИСТОК
НА ВОРОНЕЖСКОЙ МТС

СВЯЗЬИЗДАТ 1950

內 容 提 要

具體而生動地敘述了一個話務員小組在參加社會主義競賽過程中成爲全蘇最優秀的話務員小組的經過，極細緻地介紹了小組中的工作方法，並簡明地談到了作爲一個話務員小組長如何進行工作的經驗和體會。

沃龍涅什長途電話局話務員質量優秀小組

著 者:	蘇聯 К. Я. 普列斯梁科娃
譯 者:	錢 忠 浩
出版者:	人 民 郵 電 出 版 社 北 京 東 四 六 條 13 號
印刷者:	郵 電 部 供 應 局 南 京 印 刷 廠 南 京 太 平 路 戶 部 街 15 號
發 行 者:	新 華 書 店

書號: 1065 1955年11月南京第一版第一次印刷 1—2,500 冊
787×1092 1/36 18頁 印張 1 字數18,000字 定價(9)0.22元

★北京市書刊出版業營業許可證出字第〇四八號★

目 錄

長途電話通信——技術上的重大成就·····	(1)
難忘的日子·····	(3)
小組的建立·····	(6)
時間因素·····	(11)
對區局話務員的幫助·····	(16)
爲質量而鬥爭·····	(18)
爲計劃而鬥爭·····	(23)
廣泛推廣先進經驗·····	(26)
提高思想政治水平·····	(29)

長途電話通信——技術上的重大成就

我時常在想，長途電話通信是技術上多麼重大的成就呵，它使人們能夠沿導綫聽到與他相隔數十、數百以至數千公里之外的對話者的聲音，與之進行談話。

我想到，在幾個斯大林五年計劃期間在我們廣闊無垠的偉大祖國建立起來的巨大的電話網。這是多麼強大的迅速通信的工具呵！它連接着城市和鄉村，連接着遙遠的邊疆和莫斯科——全蘇聯的中心，全國的心臟。

成天到晚每一分鐘都有成千上萬的話務員在接續長途電話。我不禁地想起她們，就像斯大林同志在勝利檢閱參加者招待會上曾經說道的那些小螺絲釘一樣，斯大林同志曾說：“我舉杯祝賀那些普通的、平凡的、謙遜的人們，祝賀那些“小螺絲釘”，他們在科學、經濟、軍事各部門使我們偉大的國家機構保持着活動狀態”。

進行長途電話通信要運用複雜的機械設備和長距離的綫路設備，而建立這些設備是要蘇聯人們付出無數的創造性的勞動的。

由於話務員的生產活動，就把長途電話局的“產品”提供給用戶，這種“產品”就是通話。如果在話務員的工作中造成長時間的等待，接不通電話或其他的缺陷，便會反映到本企業的工作上——反映到計劃的完成情況和

用戶的利益上。長途電話通信是在需要緊急的通信時才使用的，所以，話務員的勞動生產率和工作質量在長途電話局整個的工作成績上是一個重要的因素。

難忘的日子

當郵電部和郵電工會中央委員會的獎狀隆重地授給我們時，我們小組的組員們都非常興奮。

——我們被稱為蘇聯質量優秀的長途話務員最優秀小組了。現在我們應當工作得更好，以不辜負這個崇高的獎賞——這是我們小組裏一個最年輕的組員、女青年團員華麗雅·梁本柯說的話。

而我，我們小組裏年齡最大的人，不禁回想起自己從一個學生到小組長的這一段經歷。

1931年三月，當我第一次踏入沃龍涅什長途電話局交換室的時候，我對話務員的工作連一點概念都沒有。那時，一位有經驗的話務員阿芙先涅娃以師傅帶徒弟的形式來帶我。她一開始便給我簡短地講了一下全長途局的工作情況。

她說道：一個話務員，如果她想當一個本局真正的、好的工作人員，必須瞭解全局的工作情況，而每一個蘇維埃的話務員是應該這樣來想的。

阿芙先涅娃給我介紹了交換室的情況後，就帶我去看那些正在工作的話務員怎樣在利用電話電路給用戶接長途電話。

她說：我們的職責就是更好地利用這些電路。

話務員每天要與許多用戶交往。雖然她看不見這些用戶，但這沒有什麼關係，這是些生氣勃勃的人們，必須正確無誤地為他們服務。

機械的複雜使我感到驚奇。但是，這種工作使我非常感到興趣，我懂得了它的重要意義。



B·T·萊本河

從開始學習的頭幾天起，我就知道了時間因素在話務員工作中的重大作用。不僅每一分鐘，甚至每一秒鐘，都要計較到的。用戶掛了號，等着話務員給他接

通。話務員的第一個職責，便是縮短用戶等待通話的時間。這一點也同時解決話務員的另一個重要任務——接通儘可能多的電話。

怎樣達到這一點呢？

我仔細觀察了我們局裏優秀話務員的工作，得出了一條結論，就是說，要達到這一點，要靠高度的業務水平和自覺的工作態度。

過了兩個月，經過測驗之後，我開始進行獨立工作。經過了四個月，我第一次得了獎。

從那時起過去十九年了。蘇聯人們在這些年代裏湧現出了無數社會主義勞動態度的榜樣。1935年斯大哈諾夫運動開始了。斯大哈諾夫工作的重大意義，不僅在於斯大哈諾夫工作者個人取得的成就上，而且，更重要的是在於推廣了先進經驗。蘇聯人們正是這樣來瞭解這一點的。

社會主義競賽開始採取了新的形式。馬特洛索夫、洛西斯基和楚特基以自己的榜樣鼓舞了人們，召喚他們不要限於個人的成就，而要竭力把自己的成就變為集體所有。沃洛申的創議號召我們為工作的優良質量而鬥爭。所有這一切都是社會主義勞動態度的榜樣。我經常認為學習他們就是我的職責。

小組的建立

在1949年4月長途局的全體職工大會上我們知道了郵電部和郵電工會中央委員會號召全體郵電工作人員學習楚特基同志的榜樣——開展爭取質量優秀小組稱號的社會主義競賽。長途局的黨組織、工會組織和領導上給我們解釋了這種新形式競賽的重大意義。

在這以前，我們局裏的話務員們都是“單幹戶”。雖然以前我們當中也有很多人都希望交流經驗，互相幫助，但這都是沒有組織地進行，時斷時續。我們全體人員在討論了郵電部和郵電工會中央委員會的號召之後，決定組織爭取質量優秀小組稱號的競賽。我被委託來領導一個小組。

我們小組裏包括四位話務員：沙弗諾娃、布列也娃、巴拉巴金娜、梁本柯，另一個便是我擔任小組長。我們參加爭取質量優秀小組稱號的競賽後，提出了下列保證條件：

1. 達到我們局裏最高的勞動生產率，
2. 保證接通通話有良好的和優良的聽音度，
3. 保證在用戶掛號後至遲一小時以內接通通話，
4. 保證不出差錯和對小組工作的申告，
5. 保證不出由於本小組的過失而沒有接通的電

話，

6. 保證對長途電話局業務規則的考試成績至少“良好”。



П. П. 沙弗諾娃

從1949年4月起；我們一貫完成了所有上述保證條件。我們小組五個組員裏有兩位組員——梁本柯和巴拉巴金娜——在斯大哈諾夫學校跟我學習。在我們小組成立以前，本來大家都是各幹各的，就是說，每個人只關心

自己的工作崗位，只關心她負責的那些電路。每個人只願提高自己的業務水平，掌握技術，只顧自己的成績。

我的首要任務，便是在勞動中把集體主義精神貫輸給全體組員，貫輸給她們每個人對整個小組工作的責任感。起初這個工作是很困難的。當我們下班後討論工作結果，我指出這個或那個缺點說是我們整個小組的過失時，話務員們都感到不滿說：“這只是一個話務員的過失，與整個小組有什麼關係呢”？



З. Я. 布列也娃

我曾不止一次地解釋，說小組是一個集體，這個集體的每個組員都要對大家的工作負責。

與其說是我的解釋，倒不如說是我自己以身作則地去關心每個組員的工作而取得了應有的成績。例如，布列也娃同志怪電路工作不好。我檢查後發現問題並不在這裏。她情緒不好是因為與她的配手合不來。於是我與交換室主任阿巴庫莫娃同志講好並取得她的准許後把布列也娃同志換到梁本柯同志的座席上去。事情就搞好了。總而言之，我儘可能給每個話務員創造更好的工作條件。

以前我們的座席相隔很遠。這樣很不方便，妨礙我觀察我們小組所有組員們的工作怎樣，不得不多費些時間來找出缺點的原因；往往也不能離開自己的座席跑到交換室另一端去。

長途局行政上解決了我們的困難。現在我們小組的五個座席都放在一排挨着，我的座席在當中。這給我當小組長的解決任務很大方便——我總是非常瞭解小組每個組員的工作情況。如果我看到話務員情緒不安定，事情進行得不好，便立刻找出原因，找話務班長或技術員，以便檢查這一電路。

話務員的首要職責便是儘可能快地讓用戶能夠通話，縮減等待時間。我們曾經談到這個問題：

——用戶需要迅速通話，把重要的消息、指示、指令告訴另一城市。他掛長途電話，等着我們給他接通。如果等待很久，會使他不滿，用戶就有意見。如果設身

處地替這個用戶想一想，便會感到我們要盡一切可能來縮短等待通話的時間。

有的人反駁我說：

——並不是一切都決定於話務員呀。

——很多都是決定於話務員的。甚至在某種程度上設備的良好與否也是如此。

——克拉芙吉雅·雅科芙列芙娜（註），你未免說得太過火了，設備的良好與否是技術員的事，而不是我們的事。

——完全正確。可是我們和技術員都是一個集體。必須與技術員協同一致，共同合作。而要做到這一點很多都靠我們，靠我們的勞動態度。如果我們盡我們所應做到的來縮短等待時間，技術人員必然會不落後於我們來配合我們。我們為爭取質量優秀小組的稱號而競賽。很明顯地，我們應當起模範作用。

在小組剛成立的時候，經常要進行這樣的談話。現在像這樣的解釋就用不着了。大家都在實際工作中體會到，集體的工作和互助對個人的生產也起着良好的影響。我們小組成了一個友愛的、緊密配合的集體。

（註）即本書作者普列斯梁科娃同志的名字和父名——譯者。

時間因素

我是在班前十五分鐘上班。先瞭解電路情況，與技術員談，與向我們交班的班長談，瞭解還有哪些掛號沒有接通。

我們小組組員們都約定好大家在工作開始前十分鐘到班，她們也真的在我來了不久一會就來了。我就給她們介紹情況，我們就討論這一天的計劃。進行分配話務量。每個人都想多分配些掛號。這種愿望也是很自然的——話務量不足就會反映到個人的生產上，因為每個人都有自己個人的登記本。可是，如果給話務員分配話務量不均就會影響用戶的利益。如果一個話務員坐着沒有事情，而另一個太忙，用戶就只好久等。因此，我是把話務量均勻分配的。整個工作日過程中我始終注意這一點。

如果我發現有一個話務員的掛號快完了，就從另一個座席上拿些給她，首先從自己的座席上拿些去，以傑作出榜樣給那些不願把分到的掛號拿給別人的話務員看。均勻地分配話務量——這是縮短等待時間的有效方法之一。

在縮短用戶等待通話的時間上，話務員的業務水平，及相應地她的勞動生產率具有很大意義。

不管機械和電路怎樣好，只要話務員的勞動生產率不高，每小時通話次數還是會比可能達到的少。

話務員在給掛發長話的用戶接續通話時，自己要先佔用電路一點時間來和接續用戶的對方局話務員進行業務談話。這就是所謂生產性的損失。必須儘可能地縮短業務談話，使它減到最小。因為如果你哪怕是每次業務談話縮短幾秒鐘，那末在一整個工作日的過程中，便可多使幾個用戶能夠通話。如果不只是一個話務員，而是一個小組都這樣做，那末給用戶通話的次數便與小組組員的人數成比例地增加了。

我們把業務談話縮減到了最少。學會了有意識地“除掉”所有多餘的話。

和藹地、態度禮貌地給使用通信的勞動人民服務，這是蘇聯郵電工作者的義務。和藹的態度可以很快地得出應有的效果，花的時間比爭吵少，而爭吵也完全是我們工作中絕不容許的。

如果話務員態度和藹，用戶就會不滿，話務員再一同樣對待，很多寶貴時間都會被白白浪費掉，時間的耗費反對工作造成不利。如用戶再申告，行政上要話務員解釋，又要浪費寶貴的時間，這種花費時間絕不會被認為是充分利用工作日的。

有時也會發生另一極端現象：話務員想表現態度和藹，和用戶多說很多話。與用戶的談話也是話務員生產操作的一部分。在每一個操作上我們都尋找合理的方法。想出這些方法。態度既要和藹，談話又要簡短，準確。

依收到用戶掛號的時間先後並按不同的通話種類遵守嚴格的次序來接續電話，這也會幫助等待時間的縮短。要做到這一點，話務員在座席上應經常把掛號記錄單仔細整理好：根據通話種類、話費和掛號時間。

使座席上整齊以不致花費多餘的幾秒鐘去尋找鉛筆或其他需要的文具，這點驟然看來雖是“小事”，却也有很大意義。幾秒鐘對我們來說也是生產工作中重要的一段時間：由幾秒鐘湊成幾分鐘，再由幾分鐘湊成幾小時，這就是超額完成計劃的寶貴潛力。

我們工作中花費時間最多的是通報掛號。一批一批地通報掛號這並不是一個新方法，可是我們通過了決定——在按定時開放時間表工作兩小時的地區，每次通報十張掛號。

這給我們節省了不少時間。

我們小組廣泛採用的交叉操作，也節省了很多時間。我們從區局話務員那裏接受了掛號後，一面呼叫用戶，同時也進行業務談話，填寫記錄單。舉個具體例子來說吧：例如，我受理了波布洛夫城的掛號後，即隔斷電路，叫通沃龍涅什市話局，請她接我所要的號碼，講明是哪根中繼綫並呼叫被叫用戶。然後再叫波布洛夫城：“用戶接好了”並請波布洛夫城的話務員替我準備接好我的掛號的號碼——沃龍涅什和波布洛夫通話。同時我又填寫記錄單。當叫沃龍涅什的波布洛夫城用戶一開始通話，我立刻就監聽。當然，我並不監聽整個通話，但一定監聽始話和終話，以便準確計算通話時長，把正