

三个话务员的 值机经验

A. E. 巴拉朔娃
苏联 C. П. 巴略維切聶著
Л. Г. 加夫利洛維奇

人民邮电出版社

三個話務員的值班經驗

A·E· 巴拉胡娃

苏联 С·П· 巴略維切聶 著

Л·Г· 加夫利洛維奇

魏 建 輝 譯

人 民 郵 電 出 版 社

А.Е.БАЛАНОВА,С.П.БАЛЯВИЧЕНЕ,
Л.Г.ГАВРИЛОВИЧ
НАШ ОПЫТ ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ
МЕЖДУГОРОДНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СТАНЦИИ
СВЯЗЬИЗДАТ МОСКВА 1955

內 容 提 要

这本小册子是由苏联三位优秀話务員寫成的，她們分別介紹了自己在值長途接續台、記錄台时的交叉操作方法，以及如何謙虛而灵活地对待用戶、关心用戶、相互配合和鑽研業務，从而完成通話任务的經驗。

三个話务員的值班經驗

著 者: 苏联 А. Е. 巴拉朝娃
С. П. 巴略維切聶
Л. Г. 加夫利洛維奇
譯 者: 魏 建 輝
出 版 者: 人 民 郵 電 出 版 社
北京东四区6条胡同13号
印 刷 者: 人民邮电出版社南京印刷厂
南京太平路戶部街15号
發 行 者: 新 華 書 店

1957年5月南京第一版第一次印刷 1—1215册

787×1092 1/32 8頁 印張 $\frac{1.6}{3.2}$ 印刷字數 10,000字 定價 (10)0.10 元

★北京市書刊出版業營業許可証出字第〇四八号★

統一書号: 15045·总613—有89

前 言

長途電話為居民服務的質量，在很大程度上取決於長途話務員的工作。話務員能精通本身業務和忠誠地完成本身職責，乃是提高通信電路有效利用率及改進服務質量的最重要條件。本書作者——維爾紐斯長途電話局先進話務員們的范例，就有力地說明了這一點。

長途話務員安娜·叶果洛夫娜·巴拉朔娃在郵電部門已工作十五年了，其中在維爾紐斯電話局就工作了八年。她不止一次地榮獲‘優秀長途話務員’的稱號。巴拉朔娃經常完成生產定額125—127%。在值五條電路時，巴拉朔娃處理用戶接續的時間消費極小。巴拉朔娃的名字已經登入了該局的光榮榜。

長途接續台話務員柳波娃·格利果李耶夫娜·加夫利洛維奇也曾多次榮獲‘優秀長途話務員’的稱號。她消滅了差錯並完成了生產定額120%以上。加夫利洛維奇在值守莫斯科方面最繁忙的電路時，能在最短時間內保證每個用戶通話，並且音質良好。

記錄台話務員斯塔薩·普拉諾·巴略維切聶連續三十一個月榮獲‘優秀長途話務員’的稱號。她消滅了差錯並完成生產定額115%。巴略維切聶的名字已登在維爾紐斯局的光榮榜上。

巴拉朔娃、加夫利洛維奇和巴略維切聶永遠謙虛而靈活地對待用戶，關心他們的需要。這些話務員具有為用戶服務的高度素養。

維爾紐斯長途電話局是許多先進郵電企業中的一個。在全蘇郵電工作者社會主義競賽中，維爾紐斯長途電話局的全體職工在去年一年當中曾連續四次榮獲全蘇工會中央理事會和蘇聯郵電部的流動紅旗。根據1955年第三季度的工作總結，維爾紐斯長途電話局又獲得了全蘇工會中央理事會和蘇聯郵電部的流動紅旗。

維爾紐斯長途電話局先進話務員們的經驗，應該極廣泛地推廣。

蘇聯郵電部長途報話總局

速度和質量

安·叶·巴拉謝娃

維爾紐斯長途電話局在郵電工作者社會主義競賽中不止一次地榮獲冠軍稱號。這種成就是我們全體職工努力的結果，使我自豪的是，在其中也有我自己的一份勞動。

我當了十五年多的郵電女工，最近八年是在維爾紐斯局當長途話務員。我親眼看到我們的企業改進了機械設備。由於建立了附加電路，使得共和國內的通話量增大，此外，同維爾紐斯晝夜進行通話的區中心也增設了許多新電路。絕大部分通話已改為立即接續制了。由於提高了為用戶服務的質量，使得居民能夠更廣泛地利用長途通信。



安·叶·巴拉謝娃

但是通信工作的好壞並不僅僅決定於機械設備，而且在很大程度上還取決於話務員本身。分配我掌握的有五條電路，並在不同的時間分別按延緩接續制和立即接續制工作。三年中我連續地超額完成定額和計劃任務。譬如今年八月，我消滅了差錯，並完成了生產定額127%。我是怎樣達到較好指標的呢？
每一個話務員都知道迅速地接通用戶通話具有何等意義。

話務員接通用戶電話花費的時間愈少，电路有效利用率就愈高，因而每班的通話量就愈大。

拿值夜班來說，每一個話務員需要照顧好几条电路。因此每個話務員都需要很好地熟習这些电路在复式塞孔盤上所在的位置，以便不看地名标牌就能很快地辨認每条电路。此外，話務員还需要記住电路號碼，因为这在填寫記錄單时就可以節省時間。

我們長途台需要完成不少的轉話（特別是在夜間）。在直达电路較繁忙或發生故障時，如具有迂迴通信的知識就可以對迅速地完成通話有所幫助。我對迂迴通信的知識並不是馬上就學會的。但是從我初來長途台工作的日子起我就對迂迴通信感到興趣，如今當我查找迂迴电路時已很少請教話務班長了。

我現在來舉一個接通轉話的例子。譬如卡烏那斯台需要和列寧格勒通話。首先我看一下記錄單并計算一下一小時內是否可以空出电路來。如果根據已有的記錄單概算出在五十分鐘之內直达电路還不會空下來，而且考慮到還可能有通話超過通常的時長六分鐘，我就決定可以進行迂迴轉接，即在至列寧格勒的某些迂迴电路中，選擇一條這時與列寧格勒通話可能最少的迂迴电路，以完成卡烏那斯台至列寧格勒台的轉話。

因此，話務員除具備了迂迴通信的知識以外，還需要熟習迂迴通信中相鄰各台的工作時間表和繁忙程度。

讓我再來說一談我在實際工作中曾遇到的一件有趣的事情。有一天我正和索契局工作時，該局值班話務員對我說她們同列寧格勒通話的那條电路空閑了，并問我是否需要用這條电

路。听到了她的話后我真有点不相信自己的耳朵了，因为我剛剛为了里加和加里宁格勒到列宁格勒的轉話叫了好几分鐘也未叫通。我是多么感謝索契局的話务員呵，于是就在音質良好的情况下保證了这个不平常的接轉任务。長途接續台話务員的工作量的計算，与接通轉話有很密切的关系，因为在登記工作量时这种通話是要加倍計算的。轉話一是每个長途電話局工作中的一个重要指标。但是如果沒有迂迴通信的知識，那就不可能迅速和很好地为用户服务了。

交叉动作，即同时完成两种生產操作，乃是提高話务員劳动生產率的巨大潛力之一，但要作到这一点，需要話务員养成一定的習慣和注意力的高度集中。

必須指出，在按立即接續制通話的电路上工作时不用交叉动作是难以做好工作的。例如，当受理掛号时我一面用右手登記分戶帳號、用戶代号和姓名，一面就用左手接通檢查台以便核對帳號和代号。此后，在登記手續未完成时我就开始呼叫卡烏那斯向对方話务員通報受話人的電話號碼和姓名。同时通知我的發話用戶：一請不要放下听筒，我馬上接通。

再讓我举另外一个交叉动作的例子。当我通報卡烏那斯查号電話时（例如，用戶不知道受話人的電話號碼时），我就一面用另外一根塞繩通过中繼綫接通市話台報出下一个通話用戶的電話號碼，同时并在另一条电路上接通另一个用戶。当通知用戶‘請和卡烏那斯講話’时我就暫時切斷接通卡烏那斯話务員的电路。还有下述的一些交叉动作也是常常采用的，即当話畢信号出現时一面拆綫，一面又接通另一些用戶；在用戶开始講

話時一面開動計時器，一面又呼叫某對方局。

我還充分利用對方台撥受話人電話號碼時的這段等待時間。在這個時間內我登好記錄單（記下電路號碼和我的代號），答复市營業處或區電話局的詢問。只要能把這些微少的以秒計算的時間節省下來，就可以積累成幾分鐘，從而就有助於充分地利用電路和超額完成生產定額。

我盡量縮短非生產性的時間消耗，但是在和對方台話務員通報記錄時我從不匆忙。向對方通報受話人姓名和電話號碼時我保持正確發音，以使對方話務員不致反復詢問。雙方話務員密切地配合工作也是很重要的。例如卡烏那斯台經常和我對台工作的是34號話務員。她怎樣呼叫用戶，怎樣發問，我都很清楚。有時，特別是在緊張的值班完畢後我常對她說：

—我很高興和您一起工作。我是21號。

她和我在電話中相互間進行的這種熱誠問候，使我感到這種簡率的鼓勵並不是無關緊要的。

我們把立陶宛許多區局的話務員班長召集到維爾紐斯長途電話局來加以訓練。這樣做在改善共和國內通信服務方面起了良好的影響。此外，用函授方式指導下面局的工作也起了不小的作用。

值班後用電話進行同志式的交談並且認真地分析工作中的缺點，據我看比雙方工作人員相互間偶然說幾句尖銳辛辣的話語要有效得多。例如，有一天我曾聽到卡烏那斯台36號話務員在呼叫我所需要的用戶時被一種工作以外的談話分散了她的注意力。

—應該注意些—我曾这样提醒她。

于是这种批評收到了效果：这位話务員就迅速地接通了電話。

在保證通話音質良好方面長途接續台話务員的作用是很重要的，所以單只指望通信电路的預先測試那是不够的。無論多忙我認為不僅用戶始話時自己一定要監听，就是在通話过程中也要監听。为了不影響通話，我悄悄地把監听电鍵倒向監听側，如果一切都正常的話那就又把电鍵慢慢地扳回去。

有时在經過檢查音質良好的电路上再度監听時，你也可能發現音質不良的現象。在这种情况下我立即檢查我的插塞在塞孔中是否插牢，并設法判斷用戶話机是否發生故障。

如果我認為是局內設備發生了故障，那末我就把交換机上的塞繩和中繼綫都調換一下。

我也建議對方話务員檢查一下她的塞繩，如果她的塞繩也是好的，那就可能是用戶話机坏了。

当再次監听开始时我即向用戶說：‘請等一下，我正在檢查为什么听不好’。

假如用戶不能換用另一部話机講話（如在机关中），我即問一問他是否可以推迟通話，倘若用戶不同意的話，我就問他是否同意在这样的声音下繼續通話。

假如用戶同意改变時間通話，我就立即請班長通知市話局障礙台檢查用戶的話机。

每当接到用戶掛号記錄單后，我就尽可能使用戶正常而准時地進行通話。而这也就是我只要完成通話，無論多忙也不覺

得煩累的原因。

有时由于不同原因而將通話時間改到另外的時間，例如从12点改到14点。假如在这時間內正是我值班，那么为了减少分發台工作人員及按座席分送話單的傳送員的工作負擔，我就自己保留这个記錄單。不过一定要記住这个記錄單，不要超过了規定的时限。我認为这样做即使增加一些額外負擔也是对的，因为这关系着全台的工作。也基于同样的道理，我在完成查号電話时，尽量將用戶所要其他城市的電話號碼告訴他，以便他下次掛号时可直接报出電話號碼。

長途話務員如何登記記錄單，也是評定其工作質量的重要指标。不正确的記錄應該看作是差錯。假如記錄單記得很仔細准确，那末就很容易查明接續電話时为什么会有迟延或改变。

我尽量把所需要的情況准确地記在記錄單上。假如所叫的其他城市的用戶正占着綫（照章在未得市話用戶的同意時不許切斷市內通話），我就將呼叫時間和对方話務員的代号記在記錄單的反面。如果本市用戶拒絕中斷當地通話，我也記明某号占綫及改移某時通話。

在記錄單上簽證分戶帳號和代号的作用是不言而喻的。过去我曾發生过不經簽證就通話的情況，但終于產生了不良的后果。現在我們都做到了較正确地登記記錄單，因之，也已不發生任何誤會了。

我局所以能够順利地進行工作，在一定程度上是由于全局工作人員的業務比較熟練。几乎每一个話務員都可以做好其他任何路由和任何接續制的工作，同样也能够良好地負起記錄台、

檢查分發台、營業處和呼叫台工作人員的職務。

例如，在夜間，有時記錄台的工作很多而長途接續台的工作則較清閑，那我就幫助記錄台話務員巴略維切聶工作；而當長途接續台業務繁忙時，巴略維切聶也同樣幫助我完成接續工作。

我想指出，如果一個話務員熱愛本身的事業，那末工作越多，她越感到高興。無所事事會使她感到厭倦無聊，而當工作來了時她會感到時間過的是那麼有趣和迅速呵。

節省每一秒鐘

柳·格·加夫利洛維奇

接續迅速和通話音質良好是以長途電話通信為用戶服務的兩個最主要的指標。在我作長途台話務員多年的工作經驗中体会到，如果忽視其中的某一個都會直接影響總的工作指標。

我一共值守五條電路，但是如果有一條不夠好，那麼我認為寧可用四條電路工作也比用音質不良的電路強。技術員交付的電路中那怕只有較小‘噪音’，那末我就拒絕接受這電路。維爾紐斯局的技術員們對話務員的這種要求已習慣了，所以他們只把音質良好的電路交出來。



柳·格·加夫利洛維奇

但有时在通話时电路的工作情况也会变坏的。这时我照例不僅在始話和終話时進行監听，而且無論工作多忙我都在接通用戶通話一分半或兩分鐘后就要監听一次。假如音質不良，我便尽量更換用戶电路或在取得用戶同意后進行复述以幫助用戶完成通話。

發現話終信号后，我总叫出用戶，問他是否已通話完畢。假如用戶是有通話券的，我就通知他總款總額的盈余情况：还有剩余的話費或是已全部用光。

我常常向在營業处通話的用戶或記帳電話用戶建議延長通話（当然也應該預先告知通話時間还剩若干分鐘）。这一建議很少遭到用戶拒絕。

这一建議不僅改善了服務質量，而且也能提高通信电路的有效利用率。但只有在不耽擱其他用戶通話的条件下才允許延長通話。話務員應該充分估計到自己的一切可能情况，不要讓用戶等待通話的時間超过一小时。

当某些电路有故障并且不能改由迂迴电路接續时，我認為應該立即通知用戶。同时要 and 用戶協商改到其他時間通話。假如估計到电路故障能提前消除的話，我就問用戶是否希望早些通話。当然，只有在分配給我的其他电路都已接通之后，我才進行以上的談話。

大家知道，長途接續台話務員劳动生產率的提高，在很多方面是和对方局、記錄台及營業話務員的互相配合有关的。因此，我積極地和所有話務員建立工作上的友誼，依靠她們來準確地完成通話任务。

有一个时期我們和莫斯科台的一位話务員工作得不够順利。我注意到，如果莫斯科的電話因为用戶不在家或是話机發生故障等而長時間叫不出時，對方話务員却仍在那里反復地撥号而听任長途电路空在那里。按照我的作法，在这种情况下應該改接其他的電話，而当电路都接通再來檢查該号電話。我就將這意見告訴莫斯科的話务員了，她接受了我的意見，因而我們大大地減少了非生產性的時間消費。

莫斯科話务員梅德維傑娃的工作已得到一致好評。当你和她对台工作时，她能給你最大的方便：任何詢問那怕是最複雜的，她也能明確地回答你。她准時地查出用戶的電話號碼。和她工作时無須使用任何多余的業務用語。我和梅德維傑娃照例每人先准备好三到五個用戶，当某一個通話剛一結束時我們立即就接通下一個通話。我們兩人對台工作的工作寫實證明，我們的業務處理時間消費都很小。

話务員座席的布置和進行交叉操作對提高勞動生產率有着不小的作用。當我和用戶講話時，如果無須做記錄，那我就登好記錄單，同時還一面整理記錄單一面又察看計時器的讀數。可以說，我沒有只忙一件事的時候。

為了節省時間，我總不從我掌握的电路塞孔中拔掉塞繩。這有什麼好處呢？如果拔掉塞繩，工作时還要把塞繩再插回所需要的複式塞孔中，但是如插有塞繩，那麼我就可以馬上打開電鍵和對方台通話了。這樣做我還能較快地應答呼叫。當對方發出呼叫而我方指示燈還不亮時，如果塞繩插在塞孔中，那末一扳電鍵就馬上可以聽到對方在呼叫我。

我覺得把將要通話的記錄單放在交換台小桌的右邊比較方便。這樣就易于用右手記時和登記記錄單，而左手便可空出來做其他的事。檢查分發員們也習慣了我的這種規矩，他們現在總把新記錄單放在我的交換台左邊一張張地放在那兒，然後我再按話類把它們排列好。我們話務員的每一個動作都要估量好，以便能夠節省時間和提高電路利用率。

在記錄台上

斯·普·巴略維切甫

我當記錄台話務員已經六年了。和在長途接續台一樣，這里也應該珍惜每一秒的工作時間。這一點對於完成生產定額和更好地為用戶服務都是很重要的。



斯·普·巴略維切甫

在值班時記錄台的工作量變化很大：忽兒台子上出現五—六個呼叫信號，忽兒幾分鐘也沒有一個呼叫信號。根據上述情況，我就把那些在繁忙時需要消耗多余操作和時間的工作盡量先做好。

例如在記錄單上，有日期和話務員代號兩欄。這很快地就可以把它們填好，雖然這只能節省幾分之一秒的時間。但是在業務繁忙時，就是這幾分之一秒也很重要。因此我總把三百張記錄單（這是每日的定額）上的這兩欄事先填

好。在我手边总有几枝削尖了的鉛筆和查詢用的必备資料：內部用的分戶帳、加盟共和國內已采用立即接續制通信的城市手冊、本台同國內各台工作的時間表。

我向用戶詢問的第一个問題就是：‘您要什麼地方？’。因為，假如在立即接續制通信的城市手冊中有這個城市時，我可以立即把該用戶轉接到長途接續台去，由那兒的話務員親自受理掛號。至於第二個問題，那就是問‘帳號’。如果發話機關的預付話款已經用完了，那末也就不必再填寫記錄單了。

通常最繁忙的時間是上午9點至12點。儘管幾個話務員同時接受用戶的掛號，但每個話務員隨時都有2至3個呼叫信號在等着。但是每個話務員必須在最短的時限內去應答每一個呼叫。交換機的呼叫設備在收到呼叫信號以後15秒鐘，信號燈就開始閃爍，表示應答用戶已經遲緩了。必須指出，我們應答遲緩的現象是很少有的。

由於記錄台話務員實行了各種交叉操作，因而節省了很多時間。例如，我在填寫上一個記錄單快完時，我就已開始應答下一個用戶了。利用這片刻時間我寫上記錄時間和寫好受話地名（如果原先只寫上簡稱時）。我和某一用戶的交談快要結束時，立即就把應答下個用戶的塞繩接好。

在處理一連串的掛號時（如糧食采購機關、國營農場托拉斯和其他機關均同時叫接幾個地區的電話），我同用戶講話就只記受話地名，然後利用比較空閑的時間再登全記錄單。假如業務過於繁忙，我就把記錄單遞給班長，請他叫較空閑的話務員代為填寫。

無論多忙，我也不会忘記能否實現通話是和記錄單的填寫情況很有關係的：如果記錄不准甚至發生了錯誤，則用戶的通話就要耽擱，有時通話任務竟不能完成。所以，我總是準確地填寫記錄單，使人一看就很清楚。這樣就會節省長途接續台話務員的時間，也可以避免多餘的詢問，而更主要的是能夠更快地實現通話。

長途接續台有些話務員常常誇獎我，他們說我的書法很漂亮。其實並非如此。我不過是寫得清楚而已，寫好後我還要很快地看一遍，如發現有不清楚的字母或數碼，我馬上就把它改好。

無論可聽度如何，我總緊跟着用戶的答話之後大聲地復述一遍，其中包括地名、帳號、電話號碼、暗號和受話人姓名。在復述受話人電話號碼時如該號碼數字在50以內，我就聯起來讀（如號碼1—23—45我讀作：1, 23, 45），若號碼數字在50以上我就分開讀（如號碼1—76—84我讀作：1, 7, 6, 8, 4）。如果用戶說不清電話支局的名称，我就請他用報人名的辦法來復述字母如：Д—ДМИТРИ—И（讀做：德米特利），Б—БОРИС（讀做：波利斯）等等。

用戶要不要通話或者干脆不打長途電話等情況，有時是記錄台話務員造成的。以形式主義的態度對待用戶，就會嚇跑用戶。例如，有時用戶要求通話的城市和維爾紐斯通話的時間分配在晚間，而用戶聲明這個時間對他不大合適。這時，可能單純地只談這個問題，但我在這種情況下一定建議這個用戶改發預告或傳呼電話（如果收話人沒有電話時）。如果根據時間表

在長途接續台工作的時間內用戶無暇時，我就介紹他掛發‘預約’電話。因而用戶往往就改變了自己的主張而掛發電話了。

記錄台話務員是和長途電話用戶發生關係的第一個通信工作人員。這個話務員如何對待本身的工作，會給用戶留下一個很深的印象，甚至關係着用戶對整個電話局工作評價的好壞。因此，我牢記着這一點，當我在值班時總盡量又快又好地完成受理掛號的工作。