

Н. К. П. и Т.

У. С. М. О.

МОСКОВСКАЯ ГОРОДСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СТАНЦИЯ

Я 57
75
927

ИНСТРУКЦИЯ

для

ДЕЖУРНЫХ ТЕЛЕФОНИСТОК

МЮЛЬТИПЕЛЬНОГО И
РАСПРЕДЕЛИТЕЛЬНОГО
СТОЛОВ

Москва

1930 г.

ТИПОГРАФИЯ
Промысл.-Кооперативн. Арт.
„МОСКОВСКИЙ ПЕЧАТНИК“
МОСКВА,
Милютинский пер., д. 3.
Тел. 5-86-86.
Мособлит Тир. 3000.

22033-0

ИНСТРУКЦИЯ

для дежурных телефонисток мультитипального и распределительного столов.

Общие положения.

1. Настоящая инструкция должна быть твердо усвоена всеми телефонистками и принята к строгому руководству во время дежурства на станции. За невыполнение инструкции телефонистка подвергается административному взысканию.

2. Телефонистка должна являться на работу и пользоваться перерывом на отдых в точно установленное по расписанию время.

3. В случае опоздания на дежурство телефонистка по приходе на Станцию должна в этом заявить инструктору и расписаться в журнале опаздывающих.

4. В случае невозможности по каким-либо уважительным причинам выйти на работу, телефонистка должна предупредить накануне или перед началом работы завзалом по телефону и обязательно представить об'яснение на следующий день причины неявки.

5. В случае заболевания, телефонистка до начала своего дежурства должна заявить на аппарат заведующей о невыходе на работу и о каждой отсрочке врача сообщать на контрольный стол. Сдать больничный листок телефонистка обязана в первый же день по выходе на работу.

6. Перемена дежурств между телефонистками может производиться лишь с разрешения заведующей залом.

7. Во время дежурства телефонистка не должна оставлять своего стола; при исключительной необходимости она может сняться с места лишь только с разрешения инструктора.

8. Во время дежурства телефонистка не должна разговаривать как с соседними телефонистками, так и с абонентом.

9. Вступающая на дежурство телефонистка должна всячески избегать задержки

обслуживания абонентов и занимать место таким образом, чтобы смена дежурных не отражалась на правильной работе зала и не нарушала тишины. Телефонистка, вступающая на дежурство на мюльтипльном столе предварительно надев аппарат и подняв рупор микрофона подает свой гребень заменяемой телефонистке и открывает ключ, если горит вызывной сигнал. Сменяющая телефонистка сейчас же должна отвечать этому абоненту.

10. Если место окажется занятым, — заявить об этом инструктору, но не вступать в пререкания с занявшей место телефонисткой.

11. При соединении и раз'единении абонентов, телефонистка должна держать штепсель концами пальцев, не касаясь шнура и пружинки, как указано на рисунке. При включении штепселя не проводить по шнуру рукой, при снятии шнура не бросать его, а аккуратно ставить на место.

12. Разрешается снимать шнуры только с полным отбоем (когда сигнал показывает окончание разговора абонентов) и стараться обходиться без помощи рядом сидящей дежурной.

13. Воспрещается иметь при себе на дежурстве сумки, ридикюли и прочие предметы, класть их на стол и портить облицовку рабочего стола.

Порядок работы мюльтипльных телефонисток.

14. При получении сигнала о вызове, телефонистка нажимает ключ в сторону вызывной лампы (от себя) и опрашивает абонента, говоря: „станция“.

15. Узнав требуемый номер, талефонистка повторяет этот номер и, оставляя ключ в положении опроса, пробует штепселем гнездо этого номера в многократном поле.

16. Если требуемый № свободен, телефонистка вставляет штепсель и получив от абонента подтверждение правильности повторенного № говорит: „готово“; если абонент не говорит „да“ или подобнсе, то спросить абонента „правильно повторяю“, повторив № его еще раз; если и на этот раз подтверждение не последует, то снять шнур и закрыть ключ не соединяя №.

17. Для вставления штепселя помощь соседних телефонисток категорически воспрещается. Если № далеко, следует вставать, но вставив штепсель в гнездо, сейчас же отнимать руки от него, чтобы не мешать соседкам. Соединяя №, — стараться не касаться свободной рукой мюльтипльного поля.

18. Переводя ключ от опроса к звонку, — обращать внимание на отбойную лампу вызываемого абонента (3 лампа), каковая при среднем положении ключа должна гореть. Если эта лампа не горит, то вызывающему абоненту сказать — „дайте отбой“ и снять шнур.

19. При посылке звонка к абоненту, — обращать внимание на зеленую лампу (должна гореть). Если этого сигнала нет, то проверить шнур, послав звонок по проверочному номеру, при чем если и в этом случае нет сигнала, попросить абонента „дайте отбой“. Если же во втором случае сигнал получится (зеленая лампа горит) сказать абоненту: „номер испорчен“.

20. При подаче звонка наклонить ключ к себе до отказа и обязательно отпустить его, если же ключ сам не возвращается

в среднее положение, то закрыть его рукой.

21. Если при открытом ключе слышится шум от звонка, сказать абоненту „Вам звонят“ и закрыть ключ.

22. Если после соединения абонента с вызываемым номером мелькает отбойная (2-я лампа), лампа вызывающего абонента, то телефонистка выждав когда лампа погаснет, должна открыть ключ и спросить: „что вам угодно?“

Примечание: Если открыть ключ, когда эта лампа горит,—получается полный отбой.

23. Открывать ключ и давать им звонок надлежит лишь плавными движениями и отнюдь не дергая ключа.

24. Повторять требуемый абонентом номер ясно с особой выразительностью, разделяя его следующим образом: 3-05 три-ноль-пять 41-72; сорок-один-семьдесят-два; 1-08-23 один-ноль-восемь-двадцать-три, делая ударения на каждой отдельной части номера; 1-01-20 один-ноль-один-двадцать и т. д.

25. Обращать особое внимание на повторение цифр: 2-9, 7-8, 12-13, 19-90, 17-18,

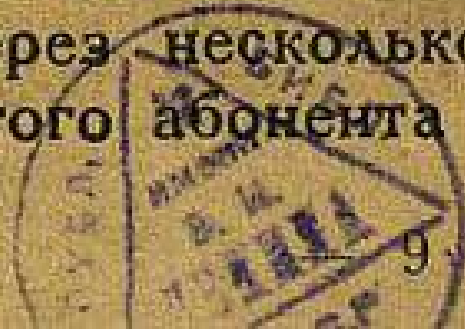
50-60, 70-80. Повторяя эти цифры, делать ударение на первых слогах, так как они часто путаются. Телефонистка является ответственной за правильность соединения.

26. Если абонент меняет последние цифры требуемого номера, то следует повторить только эти цифры с особым ударением и вопросительной интонацией.

27. Телефонистка должна говорить прямо в рупор ровным голосом, ясно, отчетливо, чтобы абонент невольно вслушался в то, что повторяет телефонистка, но настолько тихо, чтобы не мешать работающей рядом дежурной и чтобы не было слышно ее другому абоненту через соседний микрофон.

28. В разговоре с абонентом телефонистка должна быть вежливой, при чем воспрещается также делать какие-либо замечания абоненту.

29. Если вызывающий абонент сразу не отвечает, сказать: „станция“, „отвечает станция“, ни в коем случае „да“, „да“, „слушаю“, „алло“ или подобное. Если абонент все-таки не отвечает,—закрывать ключ, через несколько секунд спросить снова этого абонента и при не получении



ответа оставить его и обслуживать другие вызовы.

30. Телефонистка должна работать с нормальной скоростью, как в большую, так и в малую работу, открывать ключи и соединять абонентов с одинаковой быстротой, причем скорость открытия ключа считается нормальной от 1 сек. до 2 сек. Скорость соединения № считается нормальной, когда к концу повторения № штепсель вставлен в гнездо.

Примечание: Если телефонистка отвечает одному абоненту, а другой ждет, то скорость ответа другому абоненту берется с момента закрытия ключа первого абонента.

31. Если вызываемый абонент занят, — сказать „занято“, но при этом ключ закрыть только тогда, когда телефонистка услышит от абонента подтверждение того, что абонент принял к сведению, или же он опустил микрофонную трубку.

32. Если абонент задерживает станцию по незнанию №, — сказать: „узнайте №“, закрыть ключ. Если абонент вызывает подряд несколько №№ по случаю того, что они заняты, а другой ждет, то про-

верив 3 №, а коммутаторов 2, сказать: „больше не соединяю“, закрыть ключ.

33. Если абонент говорит: „почему долго не отвечаете“, нужно сказать: „отвечаю на сигнал“.

34. Если абонент говорит, что № постоянно занят,—сказать „№ занят“ но ни в коем случае „звоните чаще“ или подобное.

35. Если абонент говорит, что его раз'единили—спросить: „с каким № говорили“ и если № свободен, соединить его, если же № занят, не соединяя абонента, сказать: „№ занят“. Если абонента раз'единили на ее же столе, то спросить с каким № он разговаривал, сейчас же соединить его сказав „продолжайте“.

Примечание: На станции „Д“ воспрещается раз'единенного абонента опрашивать через 4-ю линию.

36. Если абонент вызывая станцию не называет №, а называет фамилию, или наименование учреждения, то нужно спросить „какой №“, если абонент говорит, что он № не знает, сказать „узнайте №“ закрыть ключ, не предлагая справочной конторы.

37. Если абонент задает вопросы или требует разъяснения, тотчас же соединить его с аппаратом заведующей, предупредив его об этом словами „даю аппарат заведующей“, не вступая с ним в разговор.

38. Если абонент заявляет, что его аппарат испорчен, сказать „даю Бюро Повреждений“.

39. Если абонент, при открытии ключа вызывает проверочный стол, сказать: „какой № проверяете?“ и, проверив действительно ли № занят, соединив его с свободным проводом, сказать „готово проверочный“. Если провода заняты, сказать „занят проверочный“. Если абонент вызывает вперед №, а потом проверочный, то сказать просто „готово“ или „занято“ ни добавляя „проверочный“. Предлагать проверочный стол воспрещается. Если проверяемый абонентом № свободен сказать „№ свободен готово“, если № испорчен, сказать „№ испорчен, даю Бюро Повреждений“, если абонент настойчиво требует проверочный стол, а № не занят, соединить с аппаратом заведующей.

40. Если абонент требует № закрытый какой-либо кнопкой переспросить у него

этот № еще раз и дать ответ соответствующий значению кнопки.

41. Если абонент вызывает № закрытый „темной“ кнопкой, то переспросив № сообщить: „№ не включен“ и закрыть ключ. Если № закрыт „белой“ кнопкой сказать „№ переключен на автоматическую“ и закрыть ключ. Если № закрыт „желтой“ кнопкой сказать „такого № нет“.

42. Если абонент называет только добавочный № не говоря основного, то нужно спросить „какой основной №“. Если абонент говорит и основной и добавочный, нужно повторить основной № и сказать „добавочный скажите после“.

43. Строго воспрещается перекрывать кнопки и закладывать в гнезда №№ какие-либо предметы, как-то: бумагу, булавки и проч.

44. Телефонистка должна знать и соединять на память некоторые №№ МГТС— как проверочный стол, справочную контору и другие, и некоторые коммутаторы учреждений особой важности, как-то ОГПУ, Кремль и другие, перечисленные на карте. Если абонент вызывает Междугородную,—

соединив свободный провод, говорить „готово“.

45. При соединении Междугородной станции или узловых п/станций, как-то: Благуша, Черкизово и других, необходимо давать короткие звонки. При соединении п/станции Замоскворечье звонок посылать нельзя: нужно, вставив штепсель, закрыть ключ.

45а. При соединении абонентов с автоматическим оборудованием (абонент вызывает „автоматическая“) посылка звонка воспрещается: вызов дается вставлением штепселя после пробы на „занято“ и закрытием ключа (как и в § 45).

46. Если абонент требует номер, покрашенный на мюльтипле красным и номер этот окажется занятым, необходимо пробовать покрашенные номера, расположенные рядом с первым номером и давать для соединения первый свободный. Говорить „занято“ только в том случае, когда все эти расположенные рядом номера заняты.

46а. Серии номеров, принадлежащие различным коммутаторам разделяются желтыми кнопками. При вызове какого либо №, находящегося между двумя желтыми

кнопками, — следует давать соединения по любому открытому номеру, заключенному между этими же желтыми кнопками. При этом пробу на „занято“ можно начинать с любого номера этой серии, но говорить абоненту „занято“ лишь после испытания всех № серии, открытых на этой экспедиции.

47. Телефонистка обязана по первому требованию абонента немедленно сказать свой рабочий № не вступая с ним в пререкания.

48. Если абонент говорит дерзость, телефонистка должна, не закрывая ключа, заявить об этом инструктору.

49. О всех замеченных повреждениях как стола, шнура, ключа, лампы, телефонистка должна заявить инструктору.

ПРИМЕЧАНИЕ:

При вызове абонентом:

Лосино-Остревская	повторять	„Лосинка“.
Ново-Гиреево	„	„Гиреево“.
Замоскворецкая п/ст.	„	„Замоскворечье“.
Московский Совет	„	„Моссовет“.
ЦК ВКП (б)	„	„ЦК Партии“.
Справочная Контора	„	„Справочная“.
Проверочный стол	„	„Проверочный“.

50. В случае неправильного названия абонентом номера, в частности, если абонент называет автоматический номер, прибавляя к основному какую либо букву (К, В и т. п.),—следует соединять его с инструкторским столом, где ему будут даны указания, как правильно вызывать абонентов.

Порядок работы телефонисток на распределительном столе.

1. Соединение абонентов с белыми лампами телефонистка должна производить по возможности в порядке вызовов.

Особое внимание обращать на красные и зеленые лампы. В первую очередь соединять №№ с красной лампой, во вторую №№ с зеленой лампой.

2. Для производства соединений телефонистка должна ставить вызывающих абонентов на шнуры, отмеченные светлым глянецром и лишь за неимением таковых — на шнуры с зеленым глянецром.

3. Ставить абонентов на шнуры с красным или темным глянцером строго воспрещается.

Примечание: При поднятии шнура со светлого и зеленого глянца, последний должен сделаться темным.

4. При одинаковом глянце, в первую очередь ставить абонентов на добавочные столы.

5. Во избежание задержки при нормальной работе, телефонистка должна держать штепсель концами пальцев. При снятии отбоев, телефонистка должна браться концами пальцев не за шнур, а только за штепсель. При снятии отбоев ни в коем случае не бросать шнура, а ставить на место.

7. Запрещается пользоваться для соединения абонентов шнурами, на которые надеты деревянные пластинки или кольца.

8. Если на своем распределительном столе работы мало, то свободная телефонистка должна помогать соседней телефонистке, обремененной работой, т.-е. соединять ее абонентов.

9. Строго следить за снятием отбоев и не раз'единять разговаривающих абонентов.

10. Ни в коем случае не ставить шнура в №№ без вызова (лампа не загорелась).

11. Ни в коем случае не задерживать свободные шнуры в руках.

12. Если случайно № будет поставлен на красный глянецер и телефонистка при вставлении штепселя это заметит,—необходимо немедленно снять его со шнура. При этом следует обратить внимание—загорится-ли вновь вызывная лампа этого номера и в случае незагорания (испорчен на сопротивление),—сообщить о том инструктору, не ставя его вновь на шнур. При вторичном загорании лампы,—поставить этот № на правильный глянецер.

13. Если при соединении абонентов вызывная лампа не гаснет, телефонистка должна проверить шнур постановкой его на другого вызывающего абонента, если же лампа и второго абонента не гаснет, то заявить инструктору о повреждении шнура.

14. Телефонистка должна работать с такой быстротой, чтобы абоненты отнюдь

не задерживались на столе, причем необходимо работать обеими руками.

15. Во время работы телефонистка должна обращать внимание на правильную работу глянцеров.

16. Необходимо раньше ставить вызывающих абонентов, а затем снимать отбой, если не представляется возможным сделать это одновременно.

17. О всех замеченных повреждениях немедленно заявлять инструктору.

ИНСТРУКЦИЯ

пользования гарнитурами (нагрудный микрофон и головной телефон) телефонисток.

1. В нерабочее время гарнитуры телефонисток должны храниться в одежных шкафах правильно свернутыми и повешенными за тесьму на крючок или лежать на шкафной полке.

2. Беря из шкафа гарнитур телефонистка должна проверить № аппарата во избежание пользования чужим гарнитуром.

3. Во время перехода из раздевальной в коммутаторный зал или обратно, телефонистки должны носить гарнитур в правильно свернутом виде, держа в руке за тесьму или одетым на грудь причем телефончик должен лежать дужкой (головной пружин-

ный ободок) на плече или на шее, но не висеть на шнуре, а штепсель (гребень) телефонистка должна держать в руке, а не опускать его на шнуре.

4. Перед началом работы у входа в зал гарнитуры должны быть развернуты, одетый на грудь рупор микрофона должен быть опущен (повернут вниз), телефончик должен лежать дужкой на плече или на шее, а штепсель должен находиться в руке.

5. Подходя к своему рабочему месту телефонистка надевает на голову телефончик, поднимает рупор микрофона, а штепсель (гребень) кладет осторожно на стол, если сменяет другую телефонистку, или осторожно вставляет в розетку (в гнездо) если занимает свободное место.

6. По окончании работы, осторожно вынув штепсель из розетки и опустив рупор микрофона, телефонистка, отходя от рабочего места, снимает телефончик с головы и кладет его на плечо или на шею и держа штепсель в руке выходит из коммутаторного зала.

Примечание: Способы носки гарнитура от коммутаторного зала до раздевальной указаны в пункте № 3, причем для несения гар-

нитурa в правильно свернутом виде телефонистка при выходе из зала на площадку отстегивает нагрудный аппарат, складывает его с телефончиком (головной пружинный ободок накладывается на нагрудный щиток огибая снизу микрофон, а телефончик поворачивается к внутренней стороне нагрудного щитка) и затем ободок телефончика и крылья щитка обматываются шнуром штепселя до конца, так чтобы штепсель не болтался на шнуре, а был уложен к внутренней стороне нагрудного щитка, после чего рупор микрофона поворачивается вверх, а тесьма застегивается на петлю.

7. Перед свертыванием гарнитура по окончании работы телефонистка должна протереть рупор микрофона и мембрану телефончика во избежание порчи их от влажности, образующейся от дыхания и пота.

8. При пользовании гарнитуром запрещается производить следующие действия:

а) Во время работы вынимать штепсель и стучать им об стол.

б) Стучать ногтем пальца по мембране телефончика.

в) Вкладывать в рупор микрофона бумагу или вату.

г) Вертеть в воздухе штепселем (гребнем) за шнур.

д) Носить не свернутый аппарат за шнуры.

е) Вешать за шнуры не свернутый аппарат в шкаф.

ж) Оставлять болтающийся на шнуре телефончик при надетом нагрудном аппарате: нужно класть его дужкой на плечо или на шею, но не зацеплять за микрофон.

з) Передавать свой гарнитур другой телефонистке.

и) Брать с собой гарнитур идя вниз: нужно оставлять его у заведующей аппаратами или инструктора.

к) Брать с собой в шкаф после работы запасной аппарат, а нужно сдавать его заведующей аппаратами или инструктору.

л) Оставлять без присмотра гарнитур в раздевальной не убрав его в шкаф.

м) Брать самовольно запасный аппарат в отсутствии заведующей аппаратами, нужно спросить его у инструктора и по окончании работы бережно свернуть, сдать, и расписаться в журнале.

н) При отсутствии ключа от своего шкафа не убирать аппарат в чужой шкаф, а нужно сдавать его заведующей аппаратами или на контрольный стол.

о) Производить какую-либо разборку аппарата, отвертывать крышку (ушную раковину) телефончика, рупор микрофона, винты, отгибать контактную пружину микрофона и прочее.

п) Производить какие либо исправления в аппарате в случае его порчи, самой без ведома технического персонала или мастерской.

На нарушающих эти правила будут налагаться административные взыскания. Все повреждения аппарата, происшедшие по вине и неаккуратности телефонистки, будут исправляться за ее счет.

