

市庁舎電話交換業務委託仕様書

業務委託契約書第1条第3号に規定する業務は次のとおりとする。

1 業務時間等

- (1) 業務時間 午前8時30分から午後5時15分まで
- (2) 休日 日曜日・土曜日及び国民の祝日に関する法律に規定する休日、並びに12月29日から1月3日まで(年末年始)
- (3) 業務場所 須坂市役所 本庁舎電話交換室

2 業務従事者の人員及び人材要件

- (1) 従事者は2名とする。
- (2) 電話交換業務の経験を有し、一定の接遇、案内業務に精錬、精通した人材とする。
- (3) 法令、規範遵守できる者

3 業務内容

- (1) 着信通話の応答、内線への接続
- (2) 内線の呼び返しの応答、接続替え
- (3) 取扱通話の苦情処理
- (4) 簡易な庁舎フロア、市業務、市施設及び催し物等に関する問い合わせに対する案内
- (5) 庁内放送
- (6) 電話交換機器の日常メンテナンス等
- (7) 電話交換機器の故障時における対応及び報告
- (8) 交換室の整理整頓
- (9) その他、本業務に関する諸用務

4 受託者の一般注意事項

- (1) 受託者は、受託業務に従事させる従事者を選定し、あらかじめ市に届け出るものとする。なお、従事者を変更するときも同様とする。
- (2) 受託者は、勤務予定表を、勤務させる月の前月末日までに市に提出するものとする。
- (3) 受託者は、従事者の服装、勤務態度、風紀、衛生等について、万全の監督を行うものとする。
- (4) 受託者は、従事者の労働管理、労働災害の全てについて一切の責任を持ち、受託業務を遂行するものとする。
- (5) 受託者は、従事者と通話者との間のトラブル等、緊急事態が発生したときは、直ちに総務部総務課に連絡するものとする。

5 従事者の一般注意事項

- (1) 従事者は、業務上知りえた情報等について、他に漏洩してはならない。契約期間終了後においても同様とする。
- (2) 従事者は、直ちに業務に従事できるよう、その準備可能な時間までに交換室に入室するものとする。
- (3) 従事者は、服装を来庁者に不快感を与えない清潔なものとし、須坂市作成の名札を常時着用すること。なお、須坂市では年間を通じてクールビズ・ウォームビズを実施している。