

電話交換業務 仕様書

1 業務概要

本業務は、市民等からの電話に対し、親切・丁寧・迅速・確実に電話交換業務を行うことにより、本市のイメージアップ及び業務全般の円滑な運営を図るものである。

2 業務従事者の配置

(1) 勤務時間：原則、平日午前8時30分～午後5時15分まで

(2) 勤務場所：1階 電話交換室

(3) 人員配置：2ポスト（電話交換室）※交換機は2台（2座席）

※業務に支障のないように必要な人員を配置すること。

※食事休憩等一時的に1ポストになる際は、極力、業務に支障のないよう配慮すること。

※選挙事務や災害時等、特に発注者が必要と認める場合、業務日及び業務時間を変更することができる。

(4) 電話交換設備

交換機 NEC UNIVERGE SV9300

局線中継台 2台

3 業務従事者の資格

心身ともに健康であり、市民その他の来庁者に対して懇切・丁寧に応対ができる能力を有する者を配置すること。

4 基本事項

① 受注者は、関係法令、条例、規則及び本仕様書等を遵守し、誠実に業務を履行すること。

② 通話内容を外部に漏らさないよう、情報管理を徹底すること。

③ 電話を受けた際は、「五條市役所 電話交換の〇〇です。」と相手に名前を伝えること。

④ 他の交換手と協調性を保ち、通信の相手方に不快の念を与えないこと。

⑤ 機器類は丁寧に扱い、清潔に努めること。

5 業務内容

① 電話による対応及び案内業務

② 発着信電話の取次ぎ

- ③ 総合庁舎における手続き、行事、会議等の情報提供
- ④ 本業務を実施するために必要な総合庁舎及び行政関連の情報収集・整理
- ⑤ 電話交換室内の清掃

6 特記事項

選挙事務、災害時等における時間外勤務の必要が生じた場合の費用については、受注者は別途請求できるものとする。

7 参考

一日あたりの発着信電話の取次ぎ数 約 800 件