

別紙8 電話交換業務に係る実施要領

(1) 外線（市役所本庁舎等からの転送電話を含む。）電話の応対及び取り次ぎ

- ① 水道部以外の問い合わせを受けた際は、担当部署を案内すること。
- ② 水道部に係る問い合わせで相手方から応対相手を指定された場合には、改めて相手方の氏名及び用件を確認し、担当部署に取り次ぐこと。ただし、用件の内容が水道部以外の場合には担当部署を案内すること。
- ③ 水道部の業務に係る苦情等の場合には、改めて用件を聞き取り担当部署に取り次ぐこと。また、相手方から責任者（部長・課長など）への取り次ぎを指定されても応じず、担当者に取り次ぐこと。
- ④ 水道部の業務に係る苦情は、受注者の責任において解決できるよう応対すること。また、受注業者の事業所名を問われたときは回答し、責任者に代わるよう求められた場合には、受注者における業務責任者、副責任者又はそれに準ずべき者が対応すること。
- ⑤ 必要に応じ、水道庁舎の所在地又はアクセス方法を案内すること。

(2) 緊急時対応

電話応対の要件が爆破予告、脅迫及び不当要求など、人体・生命に危険かつ危害が及ぶ可能性がある場合には可能な限り周囲の業務従事者に状況を周知し、情報共有に努めること。また、通話終了後は録音した通話内容を確認し、発注者に状況を報告すること。