

## 業 務 仕 様 書（電話交換業務）

この業務仕様書（電話交換業務）は、公立大学法人大阪府立大学羽曳野キャンパスの電話交換業務の内容を示すものである。

ただし、本仕様書に記載されていない事項でも、これに付随して必要と認められる軽微な部分は、契約金額の範囲内でこれを実施するものとする。また、業務の実施内容の一部について軽微な変更があった場合は、甲乙協議の上、契約金額の範囲内でこれを実施するものとする。

### 1 電話交換業務に関する共通事項

#### (1) 履行場所

羽曳野キャンパスL棟（管理講堂棟）一階 電話交換室（2座席）

#### (2) 作業員の勤務時間及び人数

電話交換業務に従事する作業員（以下「電話交換員」という。）の勤務時間等については、以下のとおりとする。

毎 日 9：00～17：00

・ 9：00～14：00 2名（うち休憩1時間ずつ）

・ 14：00～17：00 1名

但し、土曜日、日曜日、祝休日および12月29日～1月3日（以下「休日等」という。）は除くものとする。

#### (3) 電話交換員

配備する交換員は、本業務に相応しい能力や品位を有する健康な者で、業務遂行上必要な知識及び技術を習得した者とする。

電話交換員が、病気・事故・有給休暇等により欠勤となる場合は、本業務に支障をきたさないよう、別途交換員を補充配置すること。

### 2 電話交換主任者及び名簿の提出

(1) 本業務に従事する電話交換員の氏名、住所を速やかに書面で甲に提出すること。

以後、交換員に異動がある場合も同様とする。

(2) 本業務の履行にあたり、交換員の中から必要な知識・経験・技能を有した者を電話交換主任者として選任し、(1)と併せて提出すること。

(3) 電話交換主任者は、業務内容に遺漏がないよう甲との連絡を密にし、業務内容に適切な指示を行うこと。

### 3 人員配置表の提出

(1) この仕様書に基づく人員配置表（ローテーション表）を、毎月作成し、前月末日までに甲に提出すること。

(2) 人員配置表に変更が生じた場合は、事前に書面により甲に提出すること。ただし、

緊急の場合は、口頭により通知し、速やかに書面を提出するものとする。

#### 4 業務報告書の提出

- (1) 毎日の業務終了時に、甲が別に定める業務報告書を作成し、甲に提出すること。

#### 5 留意事項等

本業務についての指導教育は、大学の概要等基本的な事項については甲が行い、接遇態度については乙が行うこととし、不都合のある場合は、甲の指示により再教育又は交替等の措置をとること。

なお、乙は次の事項を留意のうえ、教育を行うものとする。

- ① 通話の秘密を守り、必要以上に通話の内容に関与しないこと
- ② 通話の取り扱いは、親切丁寧、迅速、正確にすること
- ③ 協調性を保ち、相手方に不快の念を与えないこと
- ④ 機械類は丁寧に扱い、不調の場合は速やかに甲に報告すること

#### 6 その他

- (1) 勤務終了時において、電話交換業務を警備員に引き継ぐものとし、また、勤務開始時には警備員より引継ぎを受けることとする。
- (2) 勤務時間内において、警備員とは相互に連携し、電話交換業務を中断することなく円滑な業務運営につとめることとする。
- (3) 本業務において疑義のある事項については、甲乙協議のうえ解決を図るものとする。