

## 夜間・休祭日及び年末年始における、電話の対応について

電話対応方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・「<b>県南水道 ポンプ室です。</b>」と電話対応をする。</li></ul>
対処方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・閉庁後の対応は、緊急的な事案以外は対応を行わず、企業団職員がいる時間帯に連絡を促し、再連絡を御願います。</li><li>・必ずポンプ運転操作者で、企業団職員ではないことを伝えての対応をする。 (料金・検針等の場合、ポンプ運転者であるためわからない、権限がないことを伝える。)</li><li>・(中止開栓の場合ネット申し込み、または翌朝での対応を伝える。)</li><li>・対応した内容は、詳細かつ簡潔に受付メモへ記入する。</li></ul>
平日夜間	<ul style="list-style-type: none"><li>・17:15～18:15の間は企業団職員が待機を行い、基本的に18:15～翌朝8:30の間電話対応を行う(待機者以外の企業団職員が残業等で事務所に残っていても同様)。</li><li>・緊急的な事案(漏水事故・濁水・水が出ない・緊急と認められる事案)の場合については、<u>各担当課管理職</u>に電話連絡を行う。 (事故通報→担当課管理職→夜間待機者)</li></ul>
休日昼間	<ul style="list-style-type: none"><li>・企業団職員2名が日直業務を行っているが、緊急的な事案により、2名とも不在時においては、応援職員(主に待機当番管理職)が到着までの間、電話対応を行う。</li></ul>
休日夜間	<ul style="list-style-type: none"><li>・閉庁～翌朝8:30まで、電話対応を行う。</li><li>・緊急的な事案(漏水事故・濁水・他緊急と認められる事案)の場合については、<u>待機当番管理職</u>に電話連絡を行う。 (事故通報→待機当番管理職→夜間待機者)</li></ul>
事務の引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"><li>・電話対応等を行った場合、企業団職員が庁舎の鍵を受け取りに来た時点で対応内容を説明し、引継ぎを行う。</li><li>・その際、引継ぎを行った配水場運転員の名前を庁舎鍵受け渡し簿へ記入する。</li></ul>