

川崎市交通局サービス相談員制度運営要綱

平成10年3月31日

9川交庶第1715号

最近改正 平成18年6月30日(18川交庶第325号)

(目的)

第1条 この要綱は、川崎市交通局企業職員サービス規程（平成18年交通局訓令第1号。以下「サービス規程」という。）第10条第2項の規定に基づき、サービス相談員の種別及び職務等について規定する。

(サービス相談員の種別)

第2条 川崎市交通局（以下「局」という。）に置くサービス相談員は、総括サービス相談員及びサービス相談員とする。

2 総括サービス相談員は、交通局長をもって充てる。

3 サービス相談員は、人事担当職員をもって充てるものとし、総括サービス相談員がその他必要に応じ1名以上を指名する。

(総括サービス相談員及びサービス相談員の職務)

第3条 総括サービス相談員は、サービス規程の遵守及びサービス規律の確保を徹底するため、局のサービスに関する事項を統括するとともに、サービス相談員と緊密な連携を図り、必要に応じてサービス相談員に助言又は指示を与えるものとする。

2 サービス相談員は、次の各号に掲げる事務を行うものとする。

(1) サービスに関する職員からの相談に応じ、必要な助言又は指示を与えること

(2) サービス規程第8条第3項に規定する届け出を受理し、了承又は必要な指示を与えること

(3) 総括サービス相談員に職員のサービスに関する事項を報告すること

(4) 局不祥事防止委員会、管理職会議等において、サービスに関する情報提供又は注意喚起を行うこと

(5) 服務規程第8条第1項各号に規定する事項について、職員からの報告に基づき、関係業者等に必要な注意を与えること

(6) その他服務規律を確保するための必要な措置を行うこと

3 総括服務相談員及び服務相談員は、その職務の遂行に当たっては公正を旨とするとともに、職員のプライバシーの保護に十分配慮しなければならない。

第4条 その他必要な事項は、局長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成10年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成18年7月1日から施行する。