

徐州市  
单一来源采购方式专家论证意见

热线外包服务项目

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 一、基本情况                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| 项目名称                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 热线外包服务         |
| 论证地点                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 徐州市数据局 437 会议室 |
| 专家组成员                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 陆江、刘鹏、黄新建      |
| 纪检部门                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 刘巍             |
| 二、申请理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                |
| <p>原因阐述：</p> <p>1. 徐州市 12345 政务服务便民热线（以下简称“12345 热线”）平台号码落户在中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司，热线话务相关系统均由中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司开发、承建并提供服务。12345 热线自 2012 年 1 月开通以来，作为政民、政企重要互动平台，年均办理诉求 260 余万件。12345 热线在提升政府服务效能、文明城市创建、公共服务、营商环境建设等方面发挥了积极作用，受到了社会公众的广泛认可；</p> <p>2. 12345 热线按照国办发〔2020〕53 号文件要求完成了政府服务类 25 条热线的整合归并工作（主要包括 12319 数字城管热线、12328 交通服务热线、12348 司法援助热线、12369 生态环境举报热线等），这些热线的码号均落户在中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司。如变更运营商，需省、市多级多部门审批且要不同通信运营商间反复割接调测，影响 12345 热线的及时性、稳定性和延续性；</p> <p>3. 12345 热线开通 13 年以来，一直由中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司组建的高素质、专业化的团队，团队成员对现有热线业务、系统操作和客户需求有着深刻的理解和把握，能够高效准确地处理各类诉求，2023 年荣获全省首届政务热线行业职业技能竞赛团队一等奖、囊括</p> |                |

个人前3名。若更换供应商，重新组建一支同等水平的团队，存在业务中断，影响服务质量和满意度的风险。继续由该团队承担12345热线外包服务能最大程度地提高政府行政效能和公共服务水平。

4. 中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司目前已将安全管理、AI智能服务、智能回访、智能移车、智能坐席助手等专有技术融入12345热线系统，有效提升热线服务效能，降低运营成本。

综上所述，本项目符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十七条规定：“政府采购法第三十一条第一项规定的情形，是指因货物或者服务使用不可替代的专利、专有技术，或者公共服务项目具有特殊要求，导致只能从某一特定供应商处采购”的情形，申请采用单一来源方式从中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司处采购本项目。

### 三、专家论证意见

鉴于12345热线的重要性、特殊性及服务要求的稳定性和延续性，若更换承接单位，将导致在现有的经济和技术条件下，无法保证与原有项目的一致性及服务配套要求，且会导致服务中断，对企业群众带来不便，服务成本也将大幅增加等不良影响。单一来源采购理由充分，依据《中华人民共和国政府采购法》第三十一条第一项规定，该项目符合采用单一来源方式采购要求，建议由中国移动通信集团江苏有限公司徐州分公司继续承接12345热线外包服务。

专家组成员（签字）：

徐仁 刘鸣 黄新 董

2025年5月6日