



单一来源采购（公示）项目论证意见表

采购单位：阿拉善盟 12345 政务服务便民热线保障中心

论证时间：2023 年 11 月 19 日

一、项目信息			
采购项目名称	阿拉善盟 12345 政务服务便民热线运行服务	预算金额	4174900.00 元
采购单位	阿拉善盟 12345 政务服务便民热线保障中心	联系人	马辉
		联系电话	13514831115
拟定供应商 (全称)	中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司	联系人	周昌盛
		联系电话	18648314567
二、论证意见	<p>论证意见一：</p> <p>阿拉善盟 12345 政务服务便民热线项目于 2020 年 10 月运行以来，3 年来平台不断进行扩容优化及维护，相关技术和人力投入持续跟进，进行 7×24 小时的不间断服务。合作过程中服务质量良好，中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司投入人力和财力，用于提升 12345 热线相应速度和工作效率，增加话务坐席，新招聘话务人员，提升薪资，强化培训等工作。根据《中华人民共和国政府采购法》和《内蒙古自治区财政厅关于规范单一来源政府采购管理工作的通知》（内财购[2022]701 号）认为此次采购项目符合单一来源采购，继续使用该系统中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司具有唯一性。</p> <p>签字：</p> <p>论证意见二：</p> <p>盟 12345 便民热线由中国电信阿拉善盟分公司承建并提供服务，系统开通运行以来效果良好，中国电信提供了相应的话务硬件设备和维护服务，并且该系统已对接了盟内多个软件平台，在服务合同到期再次进行采购时，如使用其他单位服务，会造成系统软件重新开发、各软件平台重新对接、重新配备话务硬件。为保证系统运行的连续性，避免因更换服务商造成系统建设再次投入，建议采用单一来源方式采购，由中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司承担服务。</p> <p>签字：</p>		

论证意见三：

阿拉善盟 12345 服务便民热线由中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司承建并负责热线运营，系统运行三年以来，各项情况均良好。同时本系统已与自治区 12345、阿拉善盟住房公积金等多个系统进行对接，若更换系统成本较高，接口开发难度大，且全盟各级业务处理人员 600 余人及热线工作人员，均需重新学习各个系统，本次“阿拉善盟 12345 政务服务便民热线运行服务”的采购，需保证系统运行的稳定性，系统服务的配套性、延续性，同时不增加系统开发的费用。考虑以上，中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司具有符合采购条件的唯一性。本采购项目适用单一来源采购。

签字：马晓梅

论证意见四：

阿拉善盟 12345 政务服务便民热线保障中心，2020 年 10 月 27 日，根据阿拉善盟行政公署第 12 次常务会议精神，建立了阿拉善盟 12345 政务服务便民热线平台，并委托中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司负责阿拉善盟 12345 政务服务便民服务热线平台的搭建及运营管理工作。中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司于 2020 年 12 月 28 日正式服务于阿拉善 12345 热线平台，具有丰富的建设和运营经验。运行期间，平台各项指标及系统运行稳定，服务情况良好，热线工单响应率、解决率、回访满意率排名均居自治区前列。为了避免项目重复建设和投入，确保技术标准和服务质量的一致性和连续性，“按照统一号码、集中支撑、分级管理、本地运营”的指导原则，实现与自治区 12345 政务服务热线的联网运营。鉴于以上原因，建议中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司作为唯一采购服务企业，采用单一来源方式采购。

签字：王四臣

论证意见五：

1. 中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司为中标供应商，负责阿拉善盟 12345 政务服务热线建设，包括软件系统的开发和满足热线正常运营的专业话务人员接线服务，并设置特色蒙汉双语坐席及企业服务专席。通过热线受理情况及各项数据，反映出目前阿拉善盟 12345 服务专线运行良好、提供服务满足平台各项要求。

2. 通过阿拉善盟 12345 政务服务热线 2023 年 1 月-10 月运行数据中当即答复 66435 件，占有效办件 84.4% 的较高占比，反应中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司培养的话务员有较高的专业素养，具备政务服务方面专业知识的充足储备，同时较高的满意率体现了话务员良好的服务态度。

3. 12345 政务服务热线话务员，应当具备较高的专业素养、灵敏的反应

能力，方可快速、有效、准确的答复群众及企业诉求，而这些素质需要长期专业性培训方可具备。这是目前其他供应商短期内不可提供的服务要件。

4. 中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司作为阿拉善盟 12345 政务服务热线平台系统供应商，近三年多来对平台各功能进行多轮迭代以满足 12345 热线服务要求，并与自治区、盟内各部门相关平台联动及数据对接，如更换系统供应商，不但造成系统开发成本的巨大浪费，并且短期内无法开发出满足平台各项功能需求的新系统，同时各方用户需要大量时间适应新系统，势必会影响 12345 平台正常运转。

5. 阿拉善盟 12345 政务服务热线平台经过近三年的运行，话务员、系统目前配合良好，运行顺畅，通过各项办件量、满意度等数据均反应出中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司目前提供的系统及服务质量较高，可满足阿拉善盟 12345 政务服务热线平稳、高效运转，阿拉善盟 12345 政务服务热线已成为阿拉善盟对外政务服务的重要载体，不宜因更换供应商造成阿拉善盟 12345 政务服务热线平台暂停服务或导致服务能力下降。

6. 综上，阿拉善盟 12345 政务服务热线话务员及平台系统是阿拉善盟 12345 政务服务热线提供对外服务不可或缺的要件，在不影响阿拉善盟 12345 政务服务热线平台对外服务前提下，中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司应作为阿拉善盟 12345 政务服务热线服务要件提供方，具有其他供应商无法替代性，建议中国电信股份有限公司阿拉善盟分公司应作为阿拉善盟 12345 政务服务热线系统及服务的单一来源供应商。

签字：

王晖

三、参加论证的专业人员

序号	姓名	工作单位	专业技术职称	电话
1	刘建军	阿拉善盟公安局	计算机/中级工程师	13804733938
2	杨超	阿拉善盟盟域社会治理中心	电子工程/正高级工程师	18804875688
3	马晓梅	阿拉善盟节能监测中心	电子工程/正高级工程师	13948002208
4	周林元	阿拉善盟商务局	通信工程/中级工程师	18947436011
5	王晖	阿拉善盟人社综合服务中心	计算机/副高级工程师	18648306532