

单一来源采购专家论证意见表

采购单位	中共温州市鹿城区委温州市鹿城区人民政府信访局
项目名称	鹿城区 12345 政务服务中心购买服务项目（2025 年度）
项目金额	人民币 110 万元
专家论证意见	一、项目情况 提供 2025 年中共温州市鹿城区委温州市鹿城区人民政府信访局 12345 政务服务热线中心持续性技术服务。 二、单一来源申请理由 温州市鹿城区 12345 政务服务热线中心是政府联系群众的主要桥梁，是政民互动的主要途径，主要的工作内容是受理、分流、派送、处理、回访来自温州 12345 政务热线的各类咨询、投诉工单。由于 12345 政务服务的特殊地位和作用，对服务人员业务操作能力的专业性、熟练性、连续性，队伍建设的稳定性及工作经验等均有较高的要求。中国移动通信集团浙江有限公司温州分公司自 2020 年承建我区 12345 政务服务项目以来，在人员队伍建设及热线运营服务等方面建立了一整套完整的较为成熟的运行管理和应急服务机制，培养了一批专业、优秀、具有丰富经验的 12345 热线服务人员，提供了优质、高效、稳定的服务，为 12345 政务服务热线平台的建设和发展发挥了积极的作用。在此背景下，选择中国移动作为 12345 热线购买服务商为单一采购供应商。该项目建议采用单一来源采购方式向中国移动通信集团浙江有限公司温州分公司进行采购。 三、专家论证意见 论证专家对本项目基本情况及单一来源供应商进行了解，认为中国移动通信集团浙江有限公司温州分公司具有以下唯一性： 鹿城区 12345 政务服务热线办理和系统维护全部由移动运营商负责，中国移动通信集团浙江有限公司温州分公司依托中国移动通信集团的强大后台优势，在人员招募、培训、“传帮带”和相互调剂等方面更加顺畅，减少人员管理成本，保障鹿城区 12345 政务服务热线建设顺利推进和高效、顺畅运行。 综上所述，若更换供应商，将无法保证服务质量的一致性且会导致服务成本大幅增加，采购单位的单一来源申请理由符合《浙江省财政厅关于进一步规范政府购买服务采购管理的通知》（浙财采监〔2021〕2 号）第 11 条“公共服务项目符合以下情形之一的，可以采用单一来源采购方式：”中第（1）点“在现有的经济和技术条件下，更换承接主体将无法保证与原有项目的一致性或者服务配套要求，且导致服务成本大幅度增加或者原有投资损失；”的规定，建议采用单一来源采购方式进行政府采购活动。 拟定单一来源供应商为中国移动通信集团浙江有限公司温州分公司。
论证专家人员签字： 胡志 王光亮 沈江松	

论证时间：2025 年 6 月 10 日