

单一来源采购专家论证意见表

采购单位	温州市特种设备检测科学研究院
项目名称	96333 热线服务外包
项目金额	人民币 112 万元整
单一来源采购 原因	<p>温州市特种设备检测科学研究院现需启动“96333 热线服务外包”项目，其项目背景包括 96333 语音系统租赁和 96333 话务服务外包，并拟采用单一来源方式进行采购，根据采购法相关规定，特组织专家对本项目的唯一性进行论证：</p> <p>一、中国电信股份有限公司温州分公司租赁给院方的整套呼叫中心语音系统，包括了应急中心全部的语音话务平台和话务数据传输以及呼叫中心语音专线，其主要的系统功能模块包括：智能排队机软交换系统、SCM 服务器、CTI 服务器、DB 服务器、媒体资源服务器、BGW、WEB 服务器、语音中心服务器、统计服务器等，而且目前框架提供 Web services 接口，与院方第三方业务系统具有很好的兼容性，例如：如语音界面嵌入、账号单点登录、来电数据弹屏、外呼接口调用、物联网话务数据大屏展示都做到了很好的对接；另外语音平台上所有的录音留存、呼入呼出双向数据存储等方面均做到了电信云端存储。因此若更换承接主体，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或者服务配套要求，同时呼叫中心语音专线也需重新布线将会导致服务成本大幅增加和原有投资损失。</p> <p>二、96333 热线属于温州市特种设备检测科学研究院电梯应急处置中心的电梯安全故障接警热线，该热线的任务是为全市市民提供及时快速高效的接警及处置电梯安全故障的话务服务，避免发生损害人民群众财产生命的安全事故，因此该热线对接警话务人员业务的专业性、熟练性和接警话务队伍的稳定性有着很高的要求。中国电信股份有限公司温州分公司经 2016 年 1 月中标该项目后，经过不断的努力，在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，为 96333 热线提供了比较稳定和优良的接警服务。为了确保 96333 电梯应急处置中心接警工作平稳顺利的开展，避免因更换承接主体而导致的接警人员业务专业性熟练性的降低、话务接听处置环节出现差错，造成人民群众财产生命的损失，继续由中国电信股份有限公司温州分公司承担处置中心话务外包服务采购项目最符合电梯接警服务的工作要求。</p> <p>综上所述，根据“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 号文件第四条“（一）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，申请采用单一来源方式向原承包单位中国电信股份有限公司温州分公司进行采购。</p>

由于该项目业务需求特殊性和持续服务能力要求，为确保业务开展的稳定和时效，建议采用单一来源采购方式

论证专家意见:

论证专家签字: 胡萍

该项目符合浙财采监中2号规定，同时由于该项目的特殊性和连续性，如更换主体将与原项目产生冲突，造成服务成本增加及原有投资的损失，所以建议采用单一来源方式采购。

论证专家意见:

论证专家签字: 盛凤如

根据浙财采监(2021)2号文件第四条规定，该项目符合其规定，建议采用单一来源方式采购。

论证专家意见:

论证专家签字: 陈永强

日期: 2024年12月12日