

关于平湖市 12345 政务热线受理服务外包项目采购方式采用单一来源采购的论证会评审纪要

会议地点：平湖市漕兑路 13 号总商会大厦 D 座 22 楼会议室

会议时间：2025 年 2 月 25 日 14 时 00 分

论证人员： 1、平湖工业区开发有限公司 周熹
2、平湖市新仓镇人民政府 张诚杰
3、平湖建投集团 封佑林

平湖市 12345 政务服务热线中心，作为市政府与群众紧密相连的关键桥梁，是政民互动不可或缺的重要渠道。其主要承担着平湖市 12345 政务服务热线中心转派的群众来电的全流程工作，包括来电受理、精准分流、及时派送、妥善处理以及后续回访等环节。市政府对群众诉求处理工作极为重视。项目预算金额 178 万元（服务期为一年），拟通过单一来源采购方式，委托中国电信股份有限公司平湖分公司组建队伍建设并由其负责运行管理，主要基于以下理由：

政务热线受理服务涉及政府与公众的沟通，具有高度的专业性，对服务人员的业务操作能力，均有着极高的要求。中国电信股份有限公司平湖分公司自 2017 年起，便一直作为平湖市 12345 政务热线的业务外包服务承接方，为平湖市 12345 政务服务提供了优质、高效且稳定的支持，考虑项目的延续性和稳定性，且更换供应商会导致成本大幅增加。综上所述，建议该项目向中国电信股份有限公司平湖分公司进行单一来源采购。

评审人员建议：本项目实施方案可行，建议拟定单一来源供应商为中国电信股份有限公司平湖分公司。

评审人员签名：

张诚杰 封佑林 周熹

2025 年 2 月 25 日