

单一来源采购论证纪要

一、项目概况：

1. 项目名称：合肥经开区 12345（民声呼应）热线业务服务外包

项目预算：118.4 万元

2. 论证时间、地点：

论证时间：2025 年 6 月 19 日下午 14:30

论证地点：合肥经济技术开发区管委会 2105 会议室

3. 论证小组成员人员：

序号	姓名	单位及职称	备注
1	马翔宇	安徽日报报业集团（安徽商报社）主任记者	
2	殷年	合肥市测绘设计研究院有限公司正高级工程师	
3	许一云	安徽睿正律师事务所一级律师、律所主任	

二、论证背景说明：

1. 项目简介

合肥经开区12345（民声呼应）热线主要承担市12345转办件、群众电话及民声呼应诉求处理，在引导群众办事，反映民情民意，解决群众合理诉求，促进社会和谐稳定方面发挥了重要作用。2022年7月，我区经过“合肥经开区12345热线受理业务整体服务外包单一来源采购论证”，采用单一来源方式采购

服务单位，承接单位：中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司，通过三年的整体外包服务运营，服务期间整体运营良好，为保证经开区12345项目的延续性和稳定性，现对我区12345（民声呼应）热线进行新一轮整体服务外包采购。

2. 项目内容

合肥经开区12345（民声呼应）热线业务服务外包项目，包括但不限于12345统一管理平台（含电话受理中心、网络受理中心、督办中心、办理中心以及电子监察、举报受理办理等系统，以及其他因工作需要实时满足并实现与其他各类系统的数据对接、互通等功能）软件开发升级、硬件设施建设维护；通讯电路及电话受理中心人员选用、培训、管理以及12345热线电话的受理、分派、审核、质检、回访、知识库内容更新、各类数据统计分析等，以及其他相关工作。

3. 单一来源对象

中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司

三、论证结论

1. 项目的特殊性

（1）作为合肥市12345热线服务的区级分平台，需要与合肥市12345统一管理平台进行无缝对接，数据接入、整合、共享等须同步，可以与市12345热线形成合力，能够同步复用市12345服务平台的呼叫系统、知识库、数据报表等功能，节省开支，提高效率。

(2) 为了确保本项目的统一性、兼容性和连续性，实现与原系统无缝对接，减少重复建设，降低成本，合肥经开区12345（民声呼应）热线业务拟单一来源采购对象中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司，符合与合肥市12345热线服务的一致性要求。

2. 市场调研和分析

合肥市12345便民服务热线自2008年起一直由中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司承接，通过调研了解到，目前肥西县、长丰县、肥东县、高新区、新站区等均由其承接，且均通过单一来源采购方式，同时中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司作为合肥市12345的热线服务单位，对接听事项接受统一培训和管理，市区一体，有利于区级接听业务办理质量的提高。

3. 相关法律、政策及文件依据

引用的法条根据《中华人民共和国政府采购法》第三十一条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十七条规定，符合下列情形之一的货物或者服务，可以依照本法采用单一来源方式采购：“只能从唯一供应商处采购的，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。”

4. 其他理由

该项目现有服务由中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司承接运营服务，该公司在运营团队建设、话务员业务熟练

度和工作经验积累以及对区情的熟悉了解等方面具有明显优势。

综上，合肥经开区12345（民声呼应）热线业务服务外包项目符合《政府采购法》第三十一条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十七条规定，符合下列情形之一的货物或者服务，可以依照本法采用单一来源方式采购：“只能从唯一供应商处采购的，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。”论证小组一致建议本项目采用单一来源谈判方式采购，由中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司组织实施本项目服务。

四、拟定的唯一供应商名称、地址及提供的服务说明

供应商名称：中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司

地址：合肥市蜀山区长江西路99号

内容说明：合肥经开区12345（民声呼应）热线业务服务外包项目，包括但不限于12345统一管理平台（含电话受理中心、网络受理中心、督办中心、办理中心以及电子监察、举报受理办理等系统，以及其他因工作需要实时满足并实现与其他各类系统的数据对接、互通等功能）软件、通讯电路及电话受理中心人员选用、培训、管理以及12345热线电话的受理、分派、审核、质检、回访、知识库内容更新、各类数据统计分析等，以及其他相关工作。

五、采购单位联系地址、联系人和联系电话

采购单位：合肥经济技术开发区党政办公室

地址：翡翠路398号A座1207室

联系人：李占胜

联系电话：0551-63679360

论证小组成员签名：

许-云

2025.6.19

马-平

2025.6.19

殷-年

2025.6.19

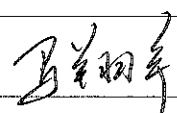
2025年6月19日

单一来源采购方式专业人员论证意见

专业人员信息	姓名：殷年	
	职称：正高职称	
	工作单位：合肥市测绘设计研究院	
项目信息	项目名称：合肥经开区12345（民声呼应）热线业务服务外包	
	供应商名称：中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司	
专业人员论证意见	1. 合肥市12345便民热线由中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司承接，作为区级平台，与市级平台保持无缝对接，共享市级数据、知识库与安全防护设备功能，能节省开支，提高效率。 2. 市级管理平台、软硬件维护及其他各类各类系统对接，市级在方面共享区级平台使用，减少重复建设。 3. 合肥分公司在服务过程中，培训了一批经验丰富、专业素质高，对经开区区情了解的队伍，能更好地服务新区建设。	
专业人员签字	殷年	日期2018年6月19日

注：本表格中专业人员论证意见由专业人员手工填写。

单一来源采购方式专业人员论证意见

专业人员信息	姓名：马翔宇	
	职称：副高职称	
	工作单位：安徽日报报业集团（安徽商报社）	
项目信息	项目名称：合肥经开区12345（民声呼应）热线业务服务外包	
	供应商名称：中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司	
专业人员论证意见	1. 中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司系中国移动12345便民服务热线的承建单位，在打造5级平台以及市、县平台在数据、技术、人员对接方面具有特殊优势，在专业性上具有唯一性。 2. 该公司在上一期服务过程中已形成专业的服务团队，熟悉经开区的工作，且对经开区的实际情况具有独特优势。 3. 经多年合作，可与之前的系统无缝衔接，避免重复建设以及因技术壁垒带来的成本浪费。 综上，建议本项目采用单一来源采购方式。	
专业人员签字		日期 2015 年 6 月 19 日

注：本表格中专业人员论证意见由专业人员手工填写。

单一来源采购方式专业人员论证意见

专业人员信息	姓名： 许一云	
	职称： 一级律师、律所主任	
	工作单位： 安徽睿正律师事务所	
项目信息	项目名称： 合肥经开区12345（民声呼应）热线业务服务外包	
	供应商名称： 中国移动通信集团安徽有限公司合肥分公司	
专业人员论证意见	1. 作为合肥市12345热线服务的区级分平台，需要与合肥市12345统一管理平台无缝对接，在数据接入、平台共享等方面，从而复用市12345服务平台的呼叫系统、知识库等功能，节省开支，提高效率。 2. 保持接听事项统一培训管理，利于区级接听业务办理质量提高。	
专业人员签字	许一云	日期 2025年6月19日

注：本表格中专业人员论证意见由专业人员手工填写。