

单一来源采购专家论证意见表

采购单位	温州市住房公积金管理中心
项目名称	温州市 12329 住房公积金服务热线后台处置服务
项目金额	50 万元人民币
专家论证意见	根据温州市统一政务咨询投诉举报平台管理办公室有关热线整合的工作要求，市公积金中心运营中的 12329 服务热线话务部分已整合并入 12345 政务热线（市政务咨询投诉举报平台）。为确保 12329 热线归并后，相关服务工作能平稳运行，2020 年组建了 12329 热线后台处置服务团队，承接原 12329 热线话务部分以外工作内容，并对接响应 12345 热线住房公积金工单处理日常工作。温州市公积金 12329 服务热线自 2012 年建成正式运营以来，由中国电信股份有限公司温州分公司承接服务，服务内容包括：（1）政策咨询；（2）正确指引市民办事流程、提高市民办事效率；（3）住房公积金归集、贷款的业务对账查询；（4）记录来电群众的投诉建议；（5）对咨询投诉的统计和分析；（6）承接微信的日常运营工作，回答市民的日常办事问题、每周定期推送主题内容等；（7）承接微博的日常运营工作，回复市民的办事流程、问题咨询、投诉反馈等；（8）负责对公积金用户进行满意度回访，并按中心要求以回访情况、回访建议、回访数据来源等参数按时提交服务满意度报表。 12329 后台处置服务团队具体工作包括：（1）承接 12345 热线分派的各业务类、咨询类、投诉类、建议类工单的受理、分派和回复。（2）承接省平台的咨询投诉、网络问政和疑难工单的受理、分派和回复。（3）承接对 12345 话务员日常的业务指导、政策解释。（4）承接群众来电的业务查询、账户对账等的电话服务。（5）报送住建部、省厅关于服务热线的各类统计。（6）承接微信的日常运营和业务咨询工作。（7）微信推文的采编、定期推送工作。（8）完善语音咨询服务，推行智能自助服务。（9）其他 12329 新增的工作要求。 确保公积金 12329 后台处置服务及其相关工作顺利开展，队伍的稳定性和业务的熟练性至关重要，而住房公积金业务是一项专业相对独立单一的部门专业领域，相关团队需要长期的业务积累和专业培训。变更承接主体，一是将会降低处置队伍的稳定性持续性，造成后台处理业务的人为断续，严重降低工作质量；二是后台处置人员从培训到上岗、到业务受理环节需要半年多时间，还需要重新招聘和数据平台搭建等，存在着较大的泄密风险，不利于本单位管理工作，不利于我市住房公积金服务热线服务的接续，且会导致服务成本大幅增加或原有投资损失；三、市统一政务咨询投诉举报平台服务也是电信温州分公司承担，服务团队的一致性，便于工作的对接和延续。 综上所述，根据“浙江省政府购买服务采购管理暂行办法”浙财采监[2014]28 号文件第十一条（一）“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，且会导致服务成本大幅增加或原有投资损失的”的规定，专家组建议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。
论证专家签字: 	

日期：2021 年 4 月 21 日