嘉兴市12345政务热线中心

运营管理升级服务项目运营评定情况

2021年经市财政、政数办、发改审批同意，嘉兴市12345政务热线中心运营管理升级服务项目向社会公开采标，采取竞争性磋商，由嘉兴移动公司中标，于2021年9月签订第一年合同，时间自2021年9月1日至2022年8月31日。

根据项目运营特殊性，2021年9月至12月为项目启动期，2022年1－8月为考核期。在考核期内，嘉兴移动在承运期限内话务工作接听为134.713万通（项目公采标的物为160万通/年，折算1－8月话务量应为106.6667万通）嘉兴移动超额完成任务。同时，嘉兴移动在运营期内，按照合同较好地完成了除话务服务外的网上信访、数据分析、智能场景维护、政务知识库、政务好差评、人民建议征集等与信访工作相关的保障工作，经核定服务履行成绩合格，评定为优良。

嘉兴市信访局

2022年9月1日