

专家论证意见表


产品类别: 服务	
招标项目负责人: 曹武宁/卢燕	职 务: 处长/项目经理
联系电话: 010-62108007	传 真: 010-62108074
专家姓名: 喻 13 忠	工作单位: 国务院扶贫办信息中心
联系电话: 13661028338	传 真:
论证产品清单	电话咨询服务
具体论证意见	<p>北京市人力资源和社会保障局电话咨询服务中心12333电话咨询外包服务主要是面向市民与用人单位免费提供人力资源、劳动就业、社会保障、劳动关系、劳动工资等政策法规咨询和办事指南服务,接受社会监督与举报等;利用电话、传真、互联网、自动语音等现代化信息技术,构筑一个多层次、全方位、立体型的政策咨询服务体系。本项目具有如下:</p> <p>1、对电话咨询员的特殊要求。12333热线咨询员要能准确回答群众和用人单位提出的各类问题及诉求,需经过6个月人力社保政策培训,考试合格方能上岗。目前100多名咨询员均有1-5年的工作经验,基本达到了保证热线畅通即80%以上的电话接通率和90%以上的解答准确率,为国内解答北京市人力社保政策唯一的专业技术人员。</p> <p>2、对12333热线电话系统特殊要求。目前使用的电话系统是现服务商投资用半年左右时间开发建设的,并负责运营维护,系统各项功能符合12333热线业务需求,将交换技术、CTI技术、多媒体技术、计算机网络技术有机结合起来,该项目属于全国唯一专利技术。</p> <p>3、对工作连续性的特殊要求。按照市政府的要求,12333热线实行7*24小时、不间断为群众提供人工服务,节假日无休息。若更换服务商,造成电话系统重新开发建设,热线为民咨询服务业务中断,势必影响劳动关系和谐稳定。保持不间断为民提供咨询服务,要求服务商的稳定和唯一。</p>

	<p>综上所述，根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十七条“政府采购法第三十一条第一项规定的情形，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。”的规定，本项目符合服务使用不可替代性，公共服务项目具有特殊要求，导致只能从特定供应商处采购的情况，因此建议采用单一来源方式采购。</p>
专家签字：喻以忠	签字日期：2018.7.13

注：本页不够可加附页，并请专家逐页签字。
请按包分别填写此表。

专家论证意见表

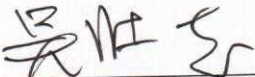
产品类别: 服务	
招标项目负责人: 曹武宁/卢燕	职 务: 处长/项目经理
联系电话: 010-62108007	传 真: 010-62108074
专家姓名: 曹晓云	工作单位: 实验二小
联系电话: 13161268980	传 真:
论证产品清单	电话咨询服务
具体论证意见	<p>北京市人力资源和社会保障局电话咨询服务中心12333电话咨询外包服务主要是面向市民与用人单位免费提供人力资源、劳动就业、社会保障、劳动关系、劳动工资等政策法规咨询和办事指南服务,接受社会监督与举报等;利用电话、传真、互联网、自动语音等现代化信息技术,构筑一个多层次、全方位、立体型的政策咨询服务体系。本项目具有如下:</p> <p>1、对电话咨询员的特殊要求。12333 热线咨询员要能准确回答群众和用人单位提出的各类问题及诉求,需经过6个月人力社保政策培训,考试合格方能上岗。目前100多名咨询员均有1-5年的工作经验,基本达到了保证热线畅通即80%以上的电话接通率和90%以上的解答准确率,为国内解答北京市人力社保政策唯一的专业人员。</p> <p>2、对12333热线电话系统特殊要求。目前使用的电话系统是现服务商投资用半年左右时间开发建设的,并负责运营维护,系统各项功能符合12333热线业务需求,将交换技术、CTI技术、多媒体技术、计算机网络技术有机结合起来,该项目属于全国唯一专利技术。</p> <p>3、对工作连续性的特殊要求。按照市政府的要求,12333热线实行7*24小时、不间断为群众提供人工服务,节假日无休息。若更换服务商,造成电话系统重新开发建设,热线为民咨询服务业务中断,势必影响劳动关系和谐稳定。保持不间断为民提供咨询服务,要求服务商的稳定和唯一。</p>

	<p>综上所述, 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十七条“政府采购法第三十一条第一项规定的情形, 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。”的规定, 本项目符合服务使用不可替代性, 公共服务项目具有特殊要求, 导致只能从特定供应商处采购的情况, 因此建议采用单一来源方式采购。</p>
专家签字: 	签字日期:

注: 本页不够可加附页, 并请专家逐页签字。
请按包分别填写此表。

专家论证意见表

产品类别: 服务	
招标项目负责人: 曹武宁/卢燕	职 务: 处长/项目经理
联系电话: 010-62108007	传 真: 010-62108074
专家姓名: 吴壮志	工作单位: 北京航空航天大学
联系电话: 13681254212	传 真: 010-82339797
论证产品清单	电话咨询服务
具体论证意见	<p>北京市人力资源和社会保障局电话咨询服务中心12333电话咨询外包服务主要是面向市民与用人单位免费提供人力资源、劳动就业、社会保障、劳动关系、劳动工资等政策法规咨询和办事指南服务,接受社会监督与举报等;利用电话、传真、互联网、自动语音等现代化信息技术,构筑一个多层次、全方位、立体型的政策咨询服务体系。本项目具有如下:</p> <p>1、对电话咨询员的特殊要求。12333 热线咨询员要能准确回答群众和用人单位提出的各类问题及诉求,需经过6个月人社政策培训,考试合格方能上岗。目前100多名咨询员均有1-5年的工作经验,基本达到了保证热线畅通即80%以上的电话接通率和90%以上的解答准确率,为国内解答北京市人社政策唯一的专业人员。</p> <p>2、对12333热线电话系统特殊要求。目前使用的电话系统是现服务商投资用半年左右时间开发建设的,并负责运营维护,系统各项功能符合12333热线业务需求,将交换技术、CTI技术、多媒体技术、计算机网络技术有机结合起来,该项目属于全国唯一专利技术。</p> <p>3、对工作连续性的特殊要求。按照市政府的要求,12333热线实行7*24小时、不间断为群众提供人工服务,节假日无休息。若更换服务商,造成电话系统重新开发建设,热线为民咨询服务业务中断,势必影响劳动关系和谐稳定。保持不间断为民提供咨询服务,要求服务商的稳定和唯一。</p>

	<p>综上所述, 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十七条“政府采购法第三十一条第一项规定的情形, 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。”的规定, 本项目符合服务使用不可替代性, 公共服务项目具有特殊要求, 导致只能从特定供应商处采购的情况, 因此建议采用单一来源方式采购。</p>
专家签字: 	签字日期:

注: 本页不够可加附页, 并请专家逐页签字。
请按包分别填写此表。