

# 专家论证意见书

项目名称: 12345政务服务便民热线回拨服务

疫情防控期间市12345政务便民热线话务量增加,话务坐席有限,会发生热线接通率低的问题同时为进一步畅通群众诉求反映渠道,将在政务服务网和手机移动端都开通疫情服务平台,需配备专人对群众反映的问题进行解答或移交有关部门办理,市12345政务服务便民热线工作量大幅增加,现有人员已无法保障工作正常运转。所以增加6名话务员,年工资、保险及管理费总计305280元。2022年1月烟台市营商环境建设监督局与中国联合网络通信有限公司烟台市分公司已签订12345政务服务便民热线合作协议,建议该项目采用单一来源采购方式采购。

专家签字: 齐立

时间: 2023.1.13