

2026年人保科技95518通信服务采购项目 单一来源论证

一、项目背景

（一）项目名称

人保科技95518通信服务采购项目

（二）核心采购内容

本项目拟选定中国移动通信集团有限公司（以下称“中国移动”）、中国电信股份有限公司（以下称“中国电信”）、中国联合网络通信有限公司（以下称“中国联通”）共3家电信运营商（以下称“三家通信运营商”或“三家运营商”），为我公司95518业务提供周期为2年的以下通信基础类服务。核心包括中继线租用服务、电话呼入服务、电话呼出服务。

（三）技术标准及要求

1. 中继线租用技术标准及要求

（1）各运营商提供的线路服务须满足稳定的95518报案、咨询、回访和投诉等人工和自助服务开展，满足全国范围内固话及移动电话客户与集团内95518客服中心双向联络的需求。服务商须能保证其承接范围内全国各地终端用户拨打95518号码实现我司呼入业务需求，并提供必须的通信标识满足呼入电话在坐席多中心设置模式下的准确分配；同时实现坐席外呼全国各地终端用

户并统一外显95518号码。

(2) 服务商在收到明确需求后对部分中继线路开通港澳呼出权限。

(3) 服务商保证中继线路需将95518呼出结果中客户未接通的特殊场景如“空号”、“错号”、“停机”、“不在服务区”等状态以信令及语音提示的形式返回。

(4) 服务商应定期提供准确的我公司移动/固定电话号码归属规则，及本公司内各省及计划单列市归属规则，满足我司通过95518中继线呼出时，自动选择对应运营商中继线路和自动确认是否需要加拨数字0。

2. 电话呼入及呼出服务技术标准及要求

(1) 服务商能灵活对主叫或被叫号码进行策略配置，实现对不同地市接入的呼入具有不同的接入标识，在客户拨打区号+95518号码时，呼叫可正常接入95518中心，且主叫或被叫号码需带入客户加拨的区号标识。如当前客户位于湖南长沙拨打“95518”时，来电被叫号码可显示为955180731或其他清晰标识；如当前客户位于湖南长沙拨打“01095518”时，来电被叫号码可显示为95518010或其他清晰标识。

(2) 服务商须保证廊坊、佛山两地接入话务可在单点出现故障时，按照预设规则，快速切换实现原有话务由另一点接入。

(3) 服务商的服务保障标准不应低于前期最高标准。

(四) 项目预算综述

95518通信相关服务2024、2025年度预算分别为2,800万元、2,900万元。结合2024年度实际费用支出情况和本年度一、二季度费用趋势，充分考虑业务规模的增长预期，综合测算后，本次项目预算金额约为3,050万元，并将纳入2026年预算（预算核算详情见需求论证文件）。

二、单一来源选定原因及专项论证意见

拟推荐中国移动、中国电信、中国联通为本项目建设的单一来源采购厂商，原因如下：

（一）符合公司采购管理实施细则相关规定

根据《人保信息科技有限公司采购管理实施细则（试行）》第十八条第三款：“必须保证原有采购项目一致性或者服务配套的要求，需要再次向原供应商采购”，符合该条款规定的采购事项，可采用单一来源采购方式。本次采购需求与95518业务运营强关联，须延续与原合同相同的服务标准、达到与原服务配套的所有要求，切实保障电话呼入及呼出业务正常运转，建议以单一来源采购方式采购三家通信运营商。

（二）须同时签约三家供应商的论述

95518客服中心电话线路采用移动、电信、联通“三网覆盖”的设计，核心是为了最大化保障服务可用性、覆盖全用户群体、降低单一网络风险，本质是从“用户体验”和“业务连续性”两大核心目标出发的系统性规划。具体为以下4个关键原因：

1. 应对政策要求与行业合规，规避运营风险

(1) 银保监会对银行客服的要求中，明确“客服热线需具备至少2个不同运营商的线路接入，接通率需达到95%以上”。对企业而言，三网覆盖不仅是“提升体验”，更是满足合规要求、规避监管风险的必要措施。

(2) 保险业对“服务连续性”要求极高，相关监管政策明确要求“关键服务线路需具备冗余备份能力”，避免因单一故障导致公共服务中断。

2. 降低单一网络故障风险，保障业务连续性

(1) 任何运营商的网络都可能因不可抗力（如台风、地震导致基站受损）、技术故障（如核心交换机故障、光缆被挖断）、计划性维护（如线路升级）而中断。若95518依赖单一线路，一旦该运营商网络出问题，将导致“客服全线瘫痪”，直接影响用户服务和人保声誉。

(2) 三网设计相当于为线路加了“双重备份”——某一运营商线路故障时，用户呼入可自动路由到其他正常线路，实现“零感知切换”，保障服务不中断（行业内称为“冗余备份机制”）。

3. 优化接通率与通话质量，提升用户体验

(1) 不同运营商的网络在“通话稳定性、延迟、杂音”等维度存在差异，且受“网间传输距离”影响较大（同运营商内通话质量通常优于跨运营商）。对于跨网通话问题，若用户是移动，客服是电信，通话需经过移动核心网-网间关口局-电信核心网”，传输链路更长，可能出现“延迟1-2秒”“偶尔杂音”；而同网通

话（移动用户→移动线路客服）链路短，质量更优。

（2）三网覆盖可通过“智能路由技术”实现“用户与客服线路同网匹配”系统自动识别用户的运营商归属，将呼入请求分配到对应运营商的客服线路，从技术上降低跨网传输的损耗，提升通话清晰度；同时，多线路可分散呼叫压力，避免单一线路因“呼叫量过载”导致的“占线忙音”，间接提高接通率（尤其在“呼叫高峰期”效果显著）。

4. 覆盖全用户群体，避免“网络壁垒”导致的服务盲区

不同用户群体因地域、资费、习惯等差异，会选择不同的运营商（移动用户规模最大，电信在南方固网优势显著，联通在北方及部分城市信号覆盖有特色）。若客服中心仅接入某一运营商线路，可能因“网间互联互通限制”导致特定用户无法接通，形成服务盲区三网覆盖可彻底消除这种“运营商绑定”的限制，确保无论用户用哪家运营商的手机/固话，都能平等、顺畅地接入客服。

（三）中国广电未达到本项目参选条件的论述

目前我国持牌通信运营商共四家分别为：中国移动、中国电信、中国联通、中国广播电视网络集团有限公司（以下简称“中国广电”），均具备提供中继线服务、电话呼入/呼出服务的基础能力。其中，中国广电于2022年9月27日启动商用，其网络运营依赖与中国移动的基站、网络及系统平台共享（有偿使用），无自有核心平台系统，且尚未积累大型金融行业总部呼叫中心服

务经验，当前不具备承接本项目的服务条件，故不纳入本次采购范围。具体为以下4个关键原因：

1. 网络覆盖与稳定性不足

广电网络覆盖主要集中在部分省市，偏远地区存在信号弱或无信号情况，影响热线接通质量。其采用与移动共建共享基站模式，网络稳定性不如三家运营商，话务高峰可能出现通话中断、卡顿等问题。

2. 服务体系与用户体验待提升

广电客服体系尚不完善，响应效率与专业知识可能无法满足95518高标准服务需求。此外，广电号码归属地随机，可能影响本地服务开展和客户信任；线上服务功能也不如三家运营商便捷，增加业务管理负担。

3. 终端兼容性未达标

部分手机可能存在与广电网络不兼容的情况，尤其是一些小众品牌机型或老款机型。如果人保95518客服中心的工作人员使用的手机不兼容广电网络，就会影响热线电话业务的正常开展，如出现无法正常呼入呼出、通话质量差等问题。

4. 品牌认知度有限

三家通信运营商在通信市场深耕多年，品牌知名度和美誉度较高，客户对其信任度也相对较高。而广电在移动通信领域起步较晚，品牌影响力相对薄弱，可能会让人保95518客服中心在与客户沟通时，客户对其使用的广电通信服务产生不信任感，影响

业务的顺利进行。

（四）选择三家通信运营商全面签约的论述

1. 全部签约的理由

以“零中断服务”为目标，规避两家合作的不可控风险。

95518作为7×24小时服务热线，“用户随时能接通、服务绝不中断”是底线要求。选择三家运营商，本质是通过“三重冗余”解决两家合作无法覆盖的四类关键风险，具体如下：

2. 两家合作的短板与三家合作的优势

（1）区域覆盖，消除“双盲区”隐患，保障业务运营

没有任何两家运营商能实现全国覆盖无重叠盲区。三家全签通过覆盖互补，最大限度消除全国接入死角。

（2）故障抵御，避免“双故障”停机，保障业务运营

极端天气（如台风）、光缆中断等事故可能同时影响某区域两家运营商网络。若仅合作两家，该区域服务会完全中断（用户无法及时报案）；三家合作时，即可实现“故障无感知切换”，保障服务不停摆。

（3）话务承载，应对高峰不拥堵

节假日、恶劣天气等时段，95518呼入量会暴涨3-5倍。三家分流可分散承载压力，确保高峰时段接通率稳定，避免因资源过载影响用户体验。

（4）合作博弈，掌握服务主动权

两家合作时，运营商议价筹码强，故障响应、资费谈判易被

动；三家全签可通过竞争倒逼服务升级（如更快故障排查、更低资费），同时适配不同运营商技术迭代节奏（如VoLTE部署、云网融合），避免因某家技术滞后影响热线功能升级。

3. 成本可控的必要投入

选择三家而非两家，并非冗余，而是用可控成本规避“服务中断”的高风险，对95518而言，哪怕一次区域停服，都可能导致用户损失扩大、品牌信任下降，而三家合作能从根本上杜绝这类风险，是保障全国用户顺畅接入的“最优解”。

综上，采用单一来源方式采购中国联通、中国电信、中国移动公司的通信服务，在满足银保监会合规要求的前提下，最大限度的规避了网络故障的风险，保证了服务的延续性、一致性和系统的稳定性。

三、供应商名称及简介

（一）中国移动通信集团有限公司

中国移动通信集团有限公司是于2000年组建成立的中央企业，注册资本3000亿元人民币，资产规模2.1万亿元人民币，是全球网络规模最大、客户数量最多、盈利能力和品牌价值领先、市值排名前列的电信运营企业。连续十八年获国资委中央企业负责人经营业绩考核A级，连续两次获评国资委科技创新突出贡献企业，连续二十二年入选财富世界五百强企业，2022年列第57位。

（二）中国电信股份有限公司

中国电信股份有限公司是一家全球大型的领先的全业务综

合智能信息服务运营商，主营业务为提供综合性固定通信业务、移动通信业务等基础电信业务、以及互联网接入服务业务、信息服务业务等增值电信业务以及其他相关业务。

（三）中国联合网络通信有限公司

中国联合网络通信有限公司在国内31个省(自治区、直辖市)和境外多个国家和地区设有分支机构，拥有覆盖全国、通达世界的现代通信网络，公司在2021年《财富》世界500强中位列第260位，是北京2022年冬奥会和冬残奥会，唯一官方通信服务合作伙伴。

四、供应商履约情况

当前执行中的合同采购内容为中继线服务、电话呼入服务、电话呼出服务，合同金额单价如下表：

中国移动		
合同生效时间为2024年1月1日起至2025年12月31日止。		
服务名称		单价
呼入话务服务	长途呼入	0.066 元/分钟
	本地呼入	0 元元/分钟
呼出话务服务	长途呼出	0.066 元/分钟
	本地呼出	0.066 元/分钟
中继线路		1000 元/条/月

中国电信		
合同生效时间为2024年1月1日起至2025年12月31日止。		
服务名称		单价
呼入话务服务	长途呼入	0.065 元/分钟

	本地呼入	0.065 元/分钟
呼出话务服务	长途呼出	0.065 元/分钟
	本地呼出	0.065 元/分钟
中继线路		2500 元/条/月

中国联通

合同生效时间为 2024 年 1 月 1 日起至 2025 年 12 月 31 日止。

95518 通信费用

呼入		呼出	
承诺花费(分钟/年)	单价	承诺花费(分钟/年)	单价
0-2000 万 (含)	0.09 元/分钟	0-400 万 (含)	0.09 元/分钟
2000 万-4000 万 (含)	0.08 元/分钟	400-600 万 (含)	0.08 元/分钟
4000 万 (以上)	0.065 元/分钟	600 万 (以上)	0.065 元/分钟

中继线路费用

1500 元/月/条

95518 专属云平台建设运营服务费

75000 元/月

2024年度通信服务总预算为2,800万元。年度实际支付金额为2,609.6万元,其中,中国移动呼入呼出量占比为43%,年通话量为4,028万通;中国电信呼入呼出量占比为35%,年通话量约为3,279万通;中国联通呼入呼出量占比为22%,年通话量为2,060万通。其中,中国联通为阶梯报价,在24年9月份通话费已达到阶梯报价最低标准,即年呼入量超过4,000万分钟,呼入通话费用为每分钟0.065元;年呼出量超过600万分钟,呼出通话费用为每分钟0.065元;2025年1-6月账单金额约为1,290万元,实际发生金额为三家运营商按季度发送账单,确认无误后开具发票进行结算。

论证时间及人员

论证时间：2025年8月29日

序号	姓名	所属公司	部门	职务	意见	签名
1	张宇	人保科技	综合部		同意	张宇
2	周淼	人保科技	法律合规部		同意	周淼
3	王新伟	人保科技	规划部		同意	王新伟
4	宋金珏	人保科技	财务会计部		同意	宋金珏
5	朱魁	人保科技	95518 共享服务部		同意	朱魁

人保信息科技有限公司

2025年8月29日