## 服务承诺书

致：禹州市市场监督管理局

响应禹州市市场监督管理局发出的 禹州市市场监督管理局创建国家食品安全城食品抽样检测项目（采购编号：YZCG-G2019080）招标活动，在此郑重承诺：

我司河南中测技术检测服务有限公司**服务承诺满足招标文件要求，**详见 **4.2.1 与采购单位提供咨询、食品安全风险评估、合理化建议及对本次项目重视程度等全方位服务；4.2.2 与采购人及相关单位建立定期或不定期的沟通服务及方案**，在此愿意接受贵单位监督，若发现我公司不具备此能力。我公司将无条件地退出本次招标，并承担因此引起的一切后果。

特此承诺

投标人：（盖单位公章）河南中测技术检测服务有限公司

法定代表人或其委托代理人：（签字或盖章）

2019年5月8日

### 4.2.1 与采购单位提供咨询、食品安全风险评估、合理化建议及对本次项目重视程度等全方位服务

#### 4.2.1.1 为采购人提供咨询

河南中测技术检测服务有限公司拥有成熟稳定的大型试验室，具有完善的实验室管理制度及各类食品抽检经验，如禹州市市场监督管理局在食品质量管理工作中遇到相关技术难题，需要技术支持，中测检测将提供技术顾问尽最大可能及时向禹州市市场监督管理局提供相关咨询服务。中测检测还拥有一支专业、高素质的研究生培训讲师团队，分别具有各个领域的专业背景，可以为禹州市市场监督管理局提供对内和对外的两大类专业培训，培训课程可以根据需求量身定制，充分满足个性化需求。

河南中测技术检测服务有限公司将与禹州市市场监督管理局建立完善的沟通机制，有效促进服务质量提升和管理。在每次接到下达的食品检测任务后，都将就重要问题与禹州市市场监督管理局随时交流，虚心接受监督及意见，及时改进工作方法和服务方式，提高服务水平。同时建立特定的回访制度，认真做好回访前的准备工作，回访前要精心策划，确定人员、主题及内容，列明提纲，做好日程安排，提出回访要求；回访过程中，要认证做好笔录工作，对反映的问题记录要真实、详细。

#### 4.2.1.2 食品安全风险评估

我司将定期收集国际及国内的食品安全风险预警信息，及时输送并提供有效的预防性措施。抽样前，对禹州市市场监督管理局的抽检项目做风险评估并及时传达禹州市市场监督管理局；抽检任务完成后，技术指导组将汇总所有数据并进行统计分析，同时结合抽检任务的范围、种类等特点，向禹州市市场监督管理局提供每次抽检任务的质量分析报告。

为满足食品抽检工作节奏快、检测周期短、信息通报及时的要求，中测检测严格依据检测标准进行数据控制，保证出具的每份检测报告的准确性、可靠性、公正性，检测报告经三级审核，确认无误后才能出具。中测检测的数据汇总和结果报送人员按照规定及时将不合格产品信息上报，并将所有检测数据汇总，进行分析评估，最终形成专项报告提交禹州市市场监督管理局。

河南中测技术检测服务有限公司多年来一直协助各地食药监局、工商部门及食安办等政府食品监管部门进行生产环节、流通领域及餐饮环节的食品抽样检验工作，积累了丰富的检测经验及大量的各类数据情况，并熟知食品污染及食品中的有害因素，了解潜在的食品安全风险隐患。基于既往大量的基础性工作进行，中测检测将在第一时间将出现的关键点预警及可能发生的食品安全危害因素等，及时反馈给禹州市市场监督管理局，协助禹州市市场监督管理局进行食品安全风险评估工作。

#### 4.2.1.3 合理化建议

我司建议禹州市市场监督管理局在抽检任务下达前与省、市局食品监督部门做好沟通协调，统筹安排抽检计划，确保大宗食品抽检工作顺利完成；结合食品的季节性特点，合理安排专项抽查；检验报告：合格报告报一份，不合格报告报三份。

对于抽样检测项目，可围绕是否符合食品安全标准进行选取。抽样检验项目不建议完全选择质量指标项目，还应当选取与食品安全相关、强制性的卫生指标项目和相关行业标准项目。同时，中测检测还建议适当增加风险性监测项目，个别项目可不做判定，了解该类产品的安全状况。

由于禹州市市场监督管理局委托的抽检任务属调研性质，后期职能部门二次执法抽检，会遇到找不到抽检商户或者对应产品的问题。中测检测建议采样现场要告知被采样人。现场填写采样单、收据、现场封样，并要求被采样人在采集单及数据上签字。这样虽然增加了采样难度，但是样品信息会更完整，后期追溯也有据可查。

#### 4.2.1.4 对本次项目重视程度

我司按照专业操守尽职尽责，根据国际国内的相关标准进行样品的抽样、检验及判定工作，并且按当次抽检方案约定日期出具检验报告；在采购人与第三方同等的条件下，我司承诺优先完成对采购人的抽检和监测任务。食品安全抽检监测工作遵照国家总局制定的最新工作规范执行。

技术指导组组长要求365天24小时手机开机，保持联络通常，时刻准备应急检测服务。禹州市市场监督管理局如需技术咨询，包括委托要求、过程查询、结果疑问、热点咨询、信息统计、合理化建议等，公司将全力提供技术服务或解决方案。

公司承诺与禹州市市场监督管理局及相关单位建立定期的沟通机制，配合到位，初步定为每月的月初，项目组负责人带领项目组与禹州市市场监督管理局及相关单位就食品抽检相关问题进行相互答疑，并汇总实际遇到的问题。我公司将组织各部门负责人并邀请相关专家针对所有问题进行会谈，并及时提出解决方案，为今后的抽检工作铺平道路，为禹州市食品安全贡献全部力量。

我司对检验结果的真实性负责，并承担责任及相应法律责任。涉及抽样的全部情况包括数据及结果，我司必须对抽检监测的结果及数据等信息保密，不向除采购人外的任何单位与个人透漏。我司会积极配合并承诺采购人开展抽检及后续工作，安排专人与禹州市市场监督管理局联系，并提供手机、QQ、邮箱等联系方式，必在2小时内及时响应采购人需求。

我司对其抽样的样品负责，检验结果反映送检样品的真实情况。我司针对每次任务提供承接项目的质量保障计划、措施和结果，保证原始记录规范完整，并接受郑州高新技术产业开发区组织的专家检查及评估。在开展抽检监测过程中不弄虚作假，积极配合采购人开展相关工作。

### 4.2.2 与采购人及相关单位建立定期或不定期的沟通服务及方案

**1.建立定期和不定期沟通机制**

河南中测技术检测服务有限公司将与禹州市市场监督管理局建立完善的沟通机制，有效促进服务质量提升和管理。在每次接到下达的食品检测任务后，都将就重要问题与禹州市市场监督管理局随时交流，虚心接受监督及意见，及时改进工作方法和服务方式，提高服务水平。同时建立特定的回访制度，认真做好回访前的准备工作，回访前要精心策划，确定人员、主题及内容，列明提纲，做好日程安排，提出回访要求；回访过程中，要认证做好笔录工作，对反映的问题记录要真实、详细。对于禹州市市场监督管理局创建国家食品安全城食品抽样检测项目，我公司成立的服务工作组中，专门成立了客户回访小组，协助项目负责人与禹州市市场监督管理局之间的沟通和协调。同时，我公司还承诺建立以下具体客户回访与联络机制：

（1）抽样安排通报机制

每次与禹州市市场监督管理局沟通确定抽样具体地点和时间后，将抽检计划对禹州市市场监督管理局及相关单位进行通报，以及时掌握和了解抽样工作进度安排；

（2）产品预警信息报送机制

根据国家食安委、卫生部及各级地方政府公布的国内食品质量安全预警信息；国际组织或国外政府、出入境管理部门公布的国际食品安全预警信息；食品质量监督抽查和执法打假中发现的风险信息；违反食品安全有关法律法规、被相关部门依法查处的重大、典型事件；以及各类媒体披露的食品质量安全信息；和消费者对食品质量安全的申诉、举报信息等，制定产品预警信息，及时报送禹州市市场监督管理局。

1. 定期组织进行能力验证机制

由于此次禹州市市场监督管理局创建国家食品安全城食品抽样检测项目涉及不同检测机构，为避免不同检测机构对相同样品检测结果出现较大差异性，可以安排进行定期的能力验证，我公司可承担相关组织工作和服务工作。

1. 视察和观察机制

由于抽检工作周期较长，我公司将建立定期或不定期到郑州高新技术产业开

发区管委会环保安监局进行见面沟通，反映抽检工作总体情况、工作中遇到的问

题等内容，协商解决办法。

此外，我公司还将邀请禹州市市场监督管理局工作人员和相关专家，到我公司实验室进行视察，或作为观察员跟随采样人员到相关场所进行抽样，确保各项工作有序进行。

1. 客户满意度调查和质量改进机制

客户满意使我公司最大的宗旨。为保证服务质量，项目部将依托我公司信息反馈渠道，由专人定期进行满意度调查，并设置专门客服负责申诉及投诉处理工作。

同时，根据客户满意度调查和投诉情况，对禹州市市场监督管理局抽样检测工作的质量不断进行改进，以期最大程度符合相关各方的满意。

针对禹州市市场监督管理局的抽样检测工作，我公司还将定期进行技术、投入及控制等各方面的评估，对可能出现的问题进行预防，为顺利开展各项工作奠定基础。

我公司具备多年的政府合作经验，与多地政府部门的沟通和合作，包括山东省农产品质量安全中心、河北省食药局、郑州市食药局、安阳市食药局等，并在后期工作中不断完善，总结出了一套高效细致的工作流程，包括制定抽检计划、执行抽检任务、结果汇总及分析。涉及人员包括服务工作组全部工作人员，即项目负责人员、质控负责人员、技术负责人员、应急小组人员、客户回访小组人员、采样组人员等，在流程中明确了不同工作人员的工作职责和上下游接口人员，理清了工作职责，理顺了工作流程。

**2.其它服务**

针对中秋、国庆以及元旦、春节这两个双节期间的专项检查，我们将合理安排人员、车辆，结合局里的时间控制，尽量安排在3天时间内做完现场采样。为合理安排时间，在签订合同后，即安排公司相关人员到所里拜访，了解清楚各个所的具体位置、负责人等相关信息，并在公司记录在案。

我公司设有网络部，有专职人员负责每天上网了解食品安全事件动向，关注社会舆论，并记录食品安全事件，加上我公司实验室专家多年来食品检验工作的经验，对食品中经常使用的添加剂、蔬菜种植过程中经常使用的农药等具备丰富的经验，结合以上两点，我们将对贵局每批次的采样品种及检测项目提出建议，力争每批次抽检多发现问题，为人民的餐桌上的安全提供绵薄之力。

我们将定期邀请禹州市市场监督管理局相关人员来我公司考察参观，以便及时了解我公司的工作动向；并将定期组织公司专家及合作院校专家教授，与贵局的相关人员安排座谈会，了解禹州市市场监督管理局对食品抽检工作的意见和建议，及时的改进工作方法。