## 售后服务方案

### 售后服务响应承诺函

致：许昌市市场监督管理局

我司领导高度重视本次投标采购项目，公司领导主持成立了本次项目管理会，对于本次招标项目，我单位郑重承诺如下：

（1）我司承诺按客户要求，检测报告必须真实有效，不得弄虚作假，中标人不得对外泄露和公布检测数据和结果；检测过程中未经委托单位授权，不得与当事人联系。如发现中标人有以上行为的，一经查实，采购人将视情况提请罚没履约保证金，终止合同，并报行业行政主管部门通报处罚，给采购人造成损失的，中标人须承担赔偿责任。

1. 在检测项目期间，确保7×24小时即时响应用户的服务需求，针对许昌市市场监督管理局的突发执法事件，华研检测指定出一整套完整的响应方案，方案明确紧急联系人和联系方式。在指定时间内到达客户指定采样地点，同时通知检测部提前做好紧急检测准备。现场采完样后，立即将样品送回实验室。样品到达实验室后，由检测人员安排第一时间进行检测，样品达到实验室后可保证在指定时间内出具检测数据，告知检测结果。并在指定时间内出具检测报告。
2. 在合同有效期内，采购人提出服务要求时，承诺在指定时间内到场。
3. 在合同有效期内，如果出现检测结果疑问，我司保证七天之内完成，并提供免费的复检程序。
4. 对于客户的需求，我司针对客户提出的新要求、提供自最科学、最经济的方案。
5. 与本项目有关但不属于本项目内容的，若需要技术支持是，我们将免费提供技术支持。

服务中心地址：西安市高新区丈八一路1号1幢1单元11层

服务电话：029-89191366

### 交通情况说明

华研检测在检测服务期限内，确保即时响应用户的服务需求，针对本项目的突发执法事件，华研检测指定出一整套完整的响应方案，方案明确紧急联系人和联系方式。

华研检测位于西安市高新区，拥有一流的检测实验室和办公设施，各实验室皆配备了以数据库技术和信息管理技术的LIMS实验室信息管理系统。华研检测现拥有进口设备百余套，是一个软硬件皆成熟稳定的，值得信赖的第三方检测机构。

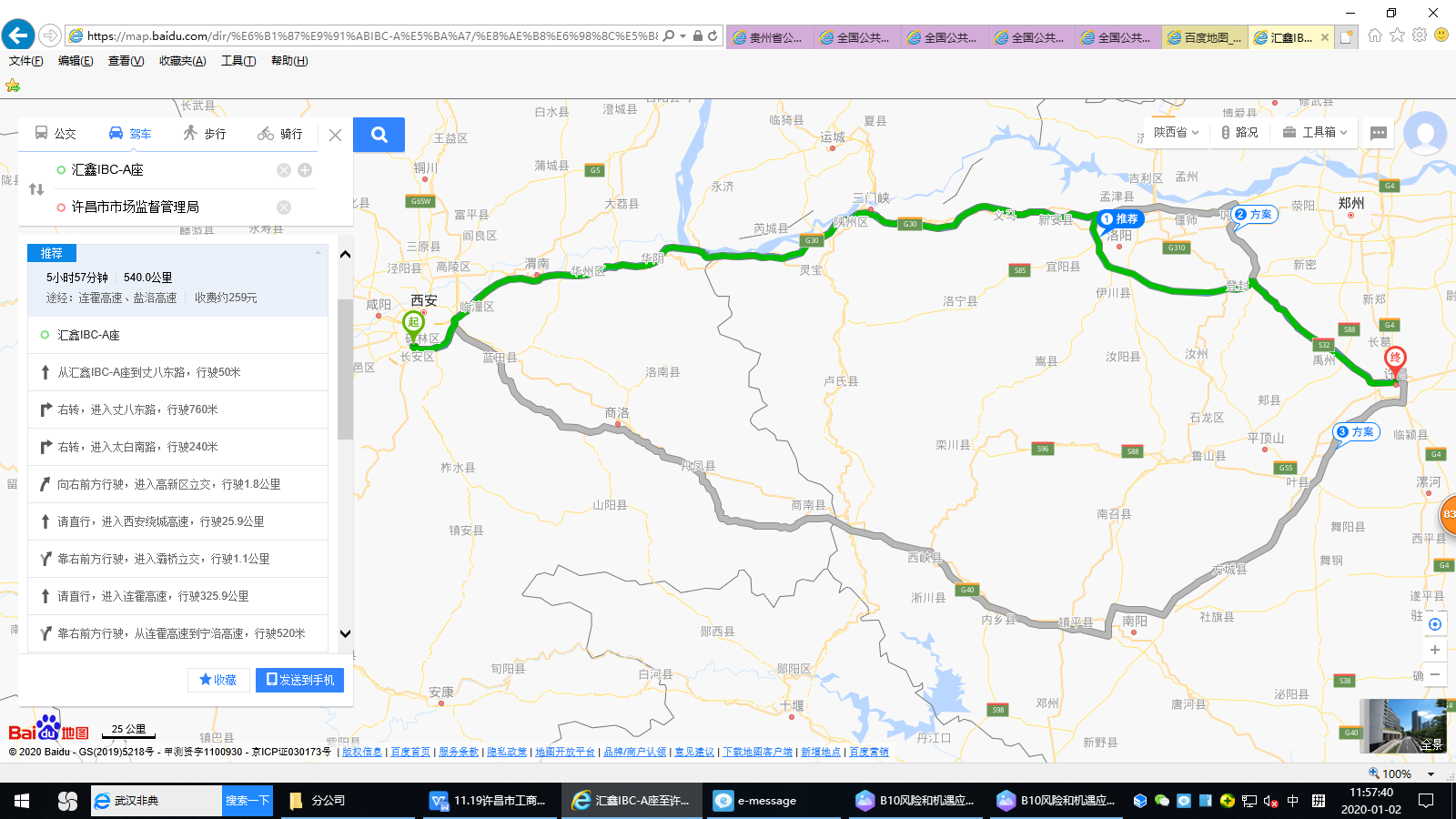
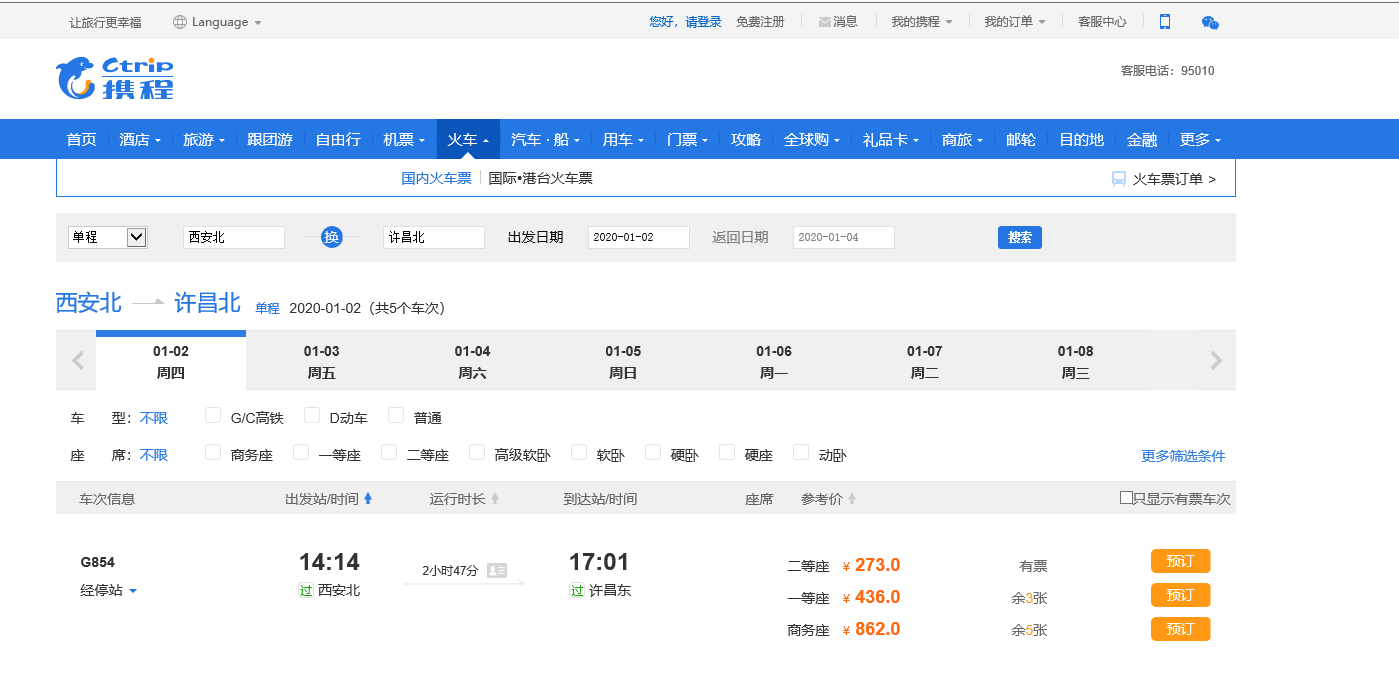
我公司距许昌市500多公里，驾车可在6小时内到达许昌市市场监督管理局，高铁仅需3小时，在收到许昌市市场监督管理局紧急采样检测的通知后，华研检测可确保立即响应，准备好采样工具，安排好采样人员在6小时内到达客户指定采样地点，同时通知检测部提前做好紧急检测准备。遇紧急抽检任务时，我公司采用高铁运输，可保证样品抽取后6小时内进入实验室。因检测项目较多，我公司采取实验室员工三班倒工作制，可保证“人换机不停”，最多20天出具检测报告。涉案样品需要配合司法机关调查、取证的我公司绝对积极配合。我公司配备有专门的售后客服团队，保证甲方要求传达、抽样安排、样品到司流转、检验进度监督、报告数据出具进度、结果核验、汇总表编制、国抽系统录入、报告寄送等工作的保质保量、按时进行

**指定联系人姓名：郭磊**

**联系电话：029-89191366**

**联系邮箱：[chinatest@china-test.cc](mailto:chinatest@china-test.cc)**

我方承诺未经采购单位同意，将不会随意变更相关联系人员，如因我方人员服务质量问题，我方可根据采购单位意愿无条件更换服务人员。



### 服务承诺

#### 检测结果质量保证承诺

致：许昌市市场监督管理局

针对许昌市市场监督管理局“成品油及车用尿素抽检”项目，我单位对该项目做出如下承诺：

在我单位的服务工作过程中，我们将严格执行国家的有关法律法规，尊重并贯彻甲方的意见，维护甲方的利益，严把质量关，把向甲方提供优质服务，作为我们工作目标。

我单位本着想甲方之所想，急甲方之所急。在项目服务过程中与甲方密切配合，随时随地提供全过程、全方位的服务，保证各项工作的顺利进行。具体措施如下：

(一)成立专门项目组，专人专职负责此项工程。

(二)严格执行国家制订的规范和地方法规，贯彻设计终生责任制的质量要求。

（三）我方有具体的质量监督人员，采用有效的监控措施，确保所出具检测结果的准确可靠。

#### 拟派人员未经采购单位同意中途不得更换人员承诺书

致：许昌市市场监督管理局

针对许昌市市场监督管理局“成品油及车用尿素抽检”项目，我单位对该项目做出如下承诺：

1、一旦我方成交，我方拟派人员未经采购单位同意中途保证不更换人员。

2、一旦我方成交，我方将严格按照采购文件的所有要求，向许昌市市场监督管理局提供所需检测服务，认真履行合同规定的责任和义务，并按照合同相关规定完成项目。

#### 所提供服务在服务期限内因人员服务质量问题无条件更换服务人员承诺书

致：许昌市市场监督管理局

针对许昌市市场监督管理局“成品油及车用尿素抽检”项目，我单位对该项目做出如下承诺：

1、一旦我方成交，我方所供服务在服务期内因人员服务质量问题我方负责无条件更换服务人员。

2、一旦我方成交，我方将严格按照采购文件的所有要求，向许昌市市场监督管理局提供所需检测服务，认真履行合同规定的责任和义务，并按照合同相关规定完成项目。

### **完成检验任务时限承诺函**

致：许昌市市场监督管理局

针对许昌市市场监督管理局“成品油及车用尿素抽检”项目，我单位对该项目做出如下承诺：

1、若我司中标，在合同生效后12个月内，按照采购人的工作安排，对全市范围内车用油和非道路移动机械用油进行质量检测，并按照规定工作流程出具抽检报告；对市内高速公路、国道和省道沿线的加油站点销售的车用尿素进行质量检测，并按照规定工作流程出具抽检报告。

2、按照采购人的工作安排，在检验任务下达后1个月内完成检验任务。

3、项目实施过程中，我司按照采购人的要求，配备足够的人、财、物同时满足许昌几个县（市）、区同时抽检的需求。在面对突发事件时，我司确保能够按照采购人要求第一时间安排人员到达现场进行抽检。并在抽检结束后及时提供抽样单、抽检清单、质检报告。

投标人名称：陕西华研检测技术有限责任公司

日期：2020 年 01 月 15 日