

2. 服务承诺

食品安全检验检测是增强食品安全保障能力，提高食品安全质量水平的一项重要工作。我公司对此次招标高度重视，并在此承诺：如果我公司能中标，将根据国家规章及招标人要求，坚决保证抽检工作质量，遵守职业道德，全力配合济南市市场监督管理局的工作。针对济南市市场监督管理局提出的时限、质量等要求，我公司将全力配合，做好抽检实施方案并严格落实，按时保质保量完成抽检工作，并为采购方提供最优质的服务。包括但不限于以下内容：

2.1 任务响应承诺

▶任务接收响应时间

自接到任务通知后即时响应，0.5 小时内做出任务实施部署。销售经理的手机保证 24 小时开机，发生食品安全紧急事件时，以最快速度响应，抽样完成后确保当日送达实验室，提供从抽样到出具检测报告的全程绿色检测通道，保证在第一时间出具应急检测报告。

▶制定抽检实施方案

在接到招标方委托任务要求后，根据任务要求，将制定具体的抽检实施方案，成立项目组，项目组负责人确定各环节分工及负责人，并对抽检实施方案进行宣贯，保证公司各部门对项目的充分理解和执行，为了避免出现问题，派专人跟踪此任务各个流程，确保此项目顺利完成。

▶到达现场时间

正常情况下根据任务要求的时间，提前到达现场待命，对于特殊情况（发生应急食品安全事件或临时性抽检任务等）我公司承诺接到通知后，根据抽检地点的远近可在 0.5 小时内到达抽样地点配合开展抽样等相关工作。

▶送检时间

山东拜尔检测股份有限公司在接到取样信息后可即时出发，并在 2 小时内完成全部任务的取样工作。



拜尔到博山区市监局导航图



博山市监局到拜尔导航图

➤样品情况汇总、统计

样品接收员根据抽样单信息认真填写样品情况汇总表，1 天内完成样品信息的详细汇总及统计，汇总表信息包含抽样日期、样品接收日期、样品编号、抽样单编号、样品名称、样品状态、样品接收人、样品分类、受检企业名称、标示生产企业名称、规格型号、商标、生产日期、抽检指标、抽样人员、买样费、检测费及抽检环节等详细信息。

2.2 抽样保障承诺

➤抽样技术及运输保障

为该项目组建专门抽样队伍，任命抽样队长，定期汇总项目抽样完成情况并做下一步抽样安排。

抽样队长积极跟相关部门联系人沟通以确定抽样时间，严格按照方案要求的时间进行抽样和汇总，根据项目要求，可派充足的抽样人员、抽样车辆和冷藏设备（车载冰箱

等），同时提供样品运输、交接服务。

▶抽样质量保障机制

每次抽检任务均有相应技术客服人员提供抽检过程中的技术支持，对抽检过程中遇到的各种特殊状况，给予及时答复解决，确保抽样顺利进行，并保证所抽取的产品符合抽检方案要求。

此外，我公司抽样人员多次承担市场局及农业、畜牧、渔业、林业等抽样工作，具备丰富的抽样工作经验。且抽样培训机制完善，确保抽样人员接受良好的、完整的抽样法规，抽样技术培训。

2.3 检验保障承诺

▶检验方案承诺

我公司技术人员根据任务委托方下发（提出）的任务要求及抽样样品情况，或特殊情况（发生应急食品安全事件或临时性抽检任务等），根据方案制定检验项目或为样品量身定做最合适的检验项目。

▶质量认证体系承诺

根据样品检测项目，将样品进行前期处理制样后，分别送至不同的检测实验室进行检测。根据确定的检测方法对产品进行检测，并进行一定的质量控制。确保检测结果准确、科学、公正，保证检验质量。

为了保证实验室质量控制水平，保证实验室检测结果的准确性。实行严格的质量控制，严格按照《质量手册》、《程序文件》、《作业指导书》的要求运行，每个环节都有一套运作成熟的标准化操作规程，将发生人为失误或外界污染的风险降至最低。质量负责人，监督所有保障环节的顺利运作。

▶检验周期承诺

我公司承诺如中标本项目，严格按照每期任务方案时间要求完成检测并出具检测报告。

承诺优先保障本项目的顺利实施，服务周期在承诺的日期内予以最大可能提前。

出具报告的时间：一般样品进实验室后 5 日内出具检验结果报告（特殊检验项目按检验时限要求出具报告）；如有紧急需要，在确保检验结果合法有效前提下，可在 2-3 天出具检验结果报告。

2.4 结果上报承诺

▶检测结果汇总、研判、分析

严格按照方案要求进行检测结果的汇总，对各个产品的检测结果进行准确无误的判定，确保后期执法部门顺利进行执法。在此基础上，提供检测后期数据分析服务，提供分析报告。对此次任务进行整体分析，并根据此次抽检所产生问题，提供改进办法，及

后期的改善方案，为采购单位后期检测数据的运用及更好的开展抽检工作提供强有力的分析保障。

检验结果及时通过系统提交，提交后第一时间通知局方相关人员接收。

➤结果报送承诺

按照招标方的要求发送检测报告，并确认送达情况：检测报告及汇总表如《样品信息登记表》、《检验结果汇总表》、《不合格信息登记表》等将及时寄送或派人员送达指定接收人员。

检测过程中发现被检样品存在严重安全问题或较高风险问题的，将在 24 小时内将问题或有关情况报告抽检组织部门。

➤系统录入承诺

报告及汇总表发送后，系统录入小组将检测数据等及时录入国抽和省抽系统确保在规定的时间内保质保量的完成系统录入工作。

➤服务期限承诺

我公司完全响应招标文件要求，合同签订之日起至完成预算金额内的工作时间内，为局方提供优质、快捷的服务并承诺完全按照招标文件要求执行。

➤风险预警提示

拜尔检测长期担任各级政府部门组织的监督抽检和风险监测工作，具有明确的工作机制和强大的风险数据支撑体系，针对本项目抽检任务，设立有专门的食品安全预警机制，通过历年承接任务的经验积累数据及各部门之间的有效配合沟通，及时发现、识别、预警和监测食品安全风险，并由专人定期将风险评估和预警信息形成相应报告，通过联络人员反馈给任务委托方，以最大程度上保障食品安全监督工作的有效进行。

2.5 质量控制承诺

山东拜尔检测股份有限公司依据《食品安全法》、《农产品质量安全法》、ISO 17025《检测及校准实验室能力通用要求》、RB/T 214-2017《检验检测机构资质认定能力评价检验检测机构通用要求》、《食品检验检测机构资质认定条件》、《农产品质量安全检测机构考核办法》等的要求建立了实验室质量管理体系。实验室质量管理体系的架构包括四部分内容，分别为质量手册，程序文件，作业指导书及质量记录和技术记录，确保质量监控到位，保障检测任务优质快速的完成。

2.6 工作制度承诺

为确保本项目的顺利进行，我公司专门制定了相关工作制度，确保从投标到检测报告出具的全流程可管可控，保障每个环节都能顺利、高效的完成本职工作。

2.7 档案合理保存的承诺

由该任务所形成的的任何材料由全部交于档案管理员进行归档整理留存。档案管理

员对抽检原始记录、留底检验报告、相关资料档案，将按照抽检任务品类、下达日期先后次序分类编目，存放有序，便于存取、检索和借阅，以备后期查询，保存期限不少于6年。

电子媒体记录应按期刻盘并进行分类存放，采取有效措施，避免原始信息或数据的丢失和改动。

2.8 职业道德及保密措施承诺

服务过程中拜尔检测人员会严格遵守纪律和保密规定，不接受被抽检单位的馈赠，不利用监督抽检结果开展有偿服务活动、牟取不正当利益，不滥用权力。

拜尔检测将按照职业操守约束员工，根据国内法律法规及标准要求对样品的抽样、检测及判定工作。自觉遵守职业道德和法规规范。会对抽取的样品负责，并对检验结果的真实性负责，由于虚假、错误检验数据和结论而给被检验人造成损失的，或者给社会带来不良影响的，我方会承担相应的法律责任。

我公司承诺严格做好保密工作，并制定程序严格要求公司员工。在每次抽检任务结束后，按要求及时将检测结果及相关资料报至采购人，有特殊要求的按照特殊要求办理。在未获得允许的情况下，不得将抽检商品、抽样时间、受检单位、检验结果等内容向任务委托单位以外的单位及人员泄露。

2.9 良好沟通机制的承诺

我公司承诺将建立良好的与客户沟通的机制及公司内部各部门沟通机制。为了解客户对检测的要求并及时得到客户对检测活动的意见和建议，切实维护客户的合法权益，向客户提供更佳优质服务。

2.10 随时接受检查的承诺

我公司承诺自觉接受采购人组织的质控考核、盲样考核、现场检查和能力比对、异议复核等对第三方机构的考核工作。