

# 质量保证及服务承诺

## 1. 响应时间承诺

为全面保障本项目各项抽检工作高效衔接、即时响应，杜绝任何指令延误、无人对接等问题，我公司专门建立“三级对接、全天值守、即时响应”的专属服务机制，为本次高青县食品安全监督抽检项目配备固定项目总对接人1名、专职业务联络员2名、应急值守专员3名，实行24小时轮值在岗制度，全年无节假日、无休息日、无工作时间与非工作时间区分，始终保持手机、办公微信、线上业务对接平台、专用工作电话全天候畅通无阻，确保采购人各类指令、需求能够第一时间接收、第一时间处置。

针对采购人日常常规工作需求，包括常规抽检任务下达、月度及年度抽检计划安排、专项抽检部署、工作咨询、业务协调、检测资料调取、数据疑问答复、流程咨询等常规事项，我公司严格承诺：工作日（上午8:30-12:00、下午13:30-17:30）30分钟内完成指令接收、登记备案、需求确认、初步反馈，第一时间核实任务核心内容（抽检区域、食品品类、抽检批次、时间节点、特殊要求等），同步向内部采样、检测等相关小组下达工作安排，形成《任务接收登记表》，明确责任人和完成时限，确保工作衔接无断层；针对夜间、周末、法定节假日（春节、中秋、国庆等）采购人临时指令、突发工作安排，我公司承诺1小时内完成响应对接，迅速调度相关人员到位，明确工作部署，绝不出现拖延、搁置、无人应答、电话无法接通等情况，确保各类工作指令不遗漏、不延误。

针对食品安全群体性突发事件、网络舆情关联食品安全事件、重大活动（大型展会、校园开学、节日庆典）食品安全保障、群众集中投诉举报关联抽检等应急紧急任务，我公司实行“即时秒级响应”机制，接到指令后无需层层汇报，值守专员即刻启动应急预案，第一时间调度采样人员、检测人员、后勤保障人员及专用车辆、设备，做到指令下达即有人对接、即刻部署、马上行动，全程保障响应时效满足项目最高要求，无任何响应滞后、处置拖延等瑕疵，全力配合采购人快速控制风险、处置隐患。同时，建立响应台账，详细记录每一次指令接收时间、响应时间、处置内容、完成情况，便于采购人核查考核。

## 2. 到达现场时间承诺

为确保现场工作及时开展，我公司提前对高青县全域地理分布、乡镇街道村居布局、城乡道路通行条件、重点点位（大型商超、农贸市场、校园周边、农村集市、食用农产品种植养殖基地）分布进行全面摸排，绘制高青县全域采样路线图、应急通行路线图，明确各片区、各点位的最优通行路径，提前规避通行拥堵、道路施工等潜在延误因素。同时，配备10台专用采样车辆（均配备冷链保温设施、采样工具箱、应急设备），每台车固定配备2名采样人员，

实行常态化在岗待命，车辆燃油、设备、耗材提前足额配备，无需临时召集人员、无需临时调配设备，确保接到指令后可立即出发。

正常工作情况下，接到采购人现场采样、现场核查、点位踏勘、现场配合、问题处置、样品复核等指令后，我公司严格承诺：高青县城区及周边重点区域（田镇街道、芦湖街道、青城路沿线、高青经济开发区等）4.5小时内抵达指定现场，抵达后立即开展前期准备工作，不浪费任何时间；高青县偏远乡镇（青城镇、黑里寨镇、木李镇、常家镇等）、农村集市、偏远村居及田间地头食用农产品种植养殖点位，考虑到道路通行条件，承诺不超过5小时抵达现场，提前规划备选路线，若遇道路拥堵、恶劣天气等特殊情况，及时与采购人沟通反馈，同时启动备选路线，最大限度缩短抵达时间。

遇到重大食品安全应急事件、重大活动食品安全驻点保障、紧急投诉核查、不合格样品现场溯源等紧急任务，我公司承诺1小时内人员、车辆、设备全部整装出发，以最快速度赶赴现场，不受上下班、节假日、天气因素（高温、雨雪、暴雨等）影响，绝不以路况、天气、人员调配等为理由延误到场时间。抵达现场后，第一时间向采购人汇报到场情况，迅速开展相关工作，全程服从采购人调度安排，确保现场工作高效推进，完全满足项目现场时效要求，同时建立现场抵达台账，详细记录出发时间、抵达时间、现场工作内容，便于采购人核查。

### 3. 取样时间承诺

我公司严格遵照高青县市场监督管理局年度、季度、月度抽检计划及临时专项抽检任务安排，结合高青县各区域业态分布特点，科学划分 5 个采样片区（城区片区、青城片区、黑里寨片区、木李片区、常家片区），实行“分片包干、分组同步、责任到人”的作业模式，每个片区配备 1 组固定采样队伍（2 名采样人员），同时配备1组机动采样队伍，用于支援高峰期、偏远区域采样工作，合理配置人力、物力，确保采样工作高效推进。

接到正式抽检任务并确认实施方案后，我公司承诺 3 个工作日内完成对应片区、全部点位、所有品类的现场取样工作，严格按照《食品安全抽样检验管理办法》《山东省食品安全监督抽检实施细则》要求，执行随机抽样规范，明确抽样基数、抽样数量、抽样方法，不缩减采样点位、不遗漏食品品类、不选择性抽样、不规避高风险点位，确保抽样工作科学、规范、公正。采样过程中，严格执行现场封样规范，使用统一封条，标注样品编号、采样日期、采样人员等信息，现场由被抽检单位负责人签字确认，同步拍摄采样现场照片、封样照片，留存影像资料，确保采样过程可追溯、可核查。

针对春节、中秋、国庆等节日专项抽检，开学季校园食品专项抽检，夏季冷饮、夏季熟食等时令食品抽检等高峰期集中抽检任务，我公司提前增派2组采样人员、1台专用采样车辆，优化采样路线，错峰安排采样时间（避开商户经营高峰、群众消费高峰），在不影响商户正