

## 质量保证及服务承诺

### 1、抽检响应计划

#### 1) 抽检周期事项

抽检工作分为以下六个阶段：1) 抽样；2) 检验、检验报告出具以及检验结果的确认；3) 异议处理工作；4) 汇总材料及上报；5) 后处理（后处理由执法部门处理）；6) 公告。

#### 1.1) 抽检时间进度安排

我司始终把客户利益放在第一位，针对采购方食品安全抽检工作设立了“绿色通道”。凡是与采购方食品安全例行监测抽检工作相关，无论人员、部门、仪器、设备、耗材、车辆、后勤等一切事项，均秉持团队合作，快速响应抽检要求，服务至上的原则，必要时安排加班加点，7天24小时不间断运作，保证完成采购人的服务需求，保证抽检周期。

#### 1.2) 响应时间明白表

响应类别	响应时间
服务响应时间	针对采购方的抽检任务，我公司接到通知后1小时内做出响应回复，接到采购方抽检通知后第一时间，组织安排相关人员及车辆，负责抽样。  (应急原因或采购方认为确有必要的，我公司会以最快的时间内到达现场展开抽样工作)
到达现场及取样时间	(1) 接到采购方任务通知后，我公司每期任务提供2组以上采样人员(或与委托方沟通协商)和采样工具(包括车辆、冷藏运输工具，执法记录仪)，提供样品采集、运输、交接服务，完成采样。根据当次任务的抽检方案可安排抽样人员提前一天到达抽检所在区域。  (2) 保证抽样当日提前1小时到达抽样地点附近，确保正式开展取样工作。
运输	样品采集完成后快速送检(次日达顺丰邮寄或专车运送)，并配有冷藏冷冻专用设备，能够保证抽样样品的新鲜度。
样品情况汇总、统计时间	我公司采样完成后及时将有关信息录入抽检信息系统，5日内汇总出样品采集情况统计表。(或与委托方协商确定)

实验室复验 响应时限	<p>(1) 当出现检测结果超过该指标限量值 (不合格); 检测结果达到该指标限量值临界点附近; 离散数据、不符合标准规定的检测结果时, 我公司 1 小时启动实验室复验程序。</p> <p>(2) 检验过程中发现被检样品含有非食用物质以及可能对身体健康和生命安全造成严重危害的, 应在发现问题并确认无误后 24 小时内填写《食品安全抽样检验限时报告情况表》, 将问题及有关情况报送抽检组织部门相关科室。</p>
检验周期	一般样品进实验室后 5-7 天出具检验结果报告 (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, 在 2-3 天出具检验结果报告。
出具报告时间 及 (国抽 发送)	实验室样品检验检测完成后, 第一时间流转记录等材料, 报告组于 0.5-1 天时间内将检验检测数据上报国抽系统, 并由审核人、批准人审核批准通过, 经过多轮数据筛查无问题后, 第一时间进行报告的发送。
报告发放时间 (纸质报告)	<p>(1) 对于检验结论不合格产品, 应于 2 个工作日内, 将检验结果录入省抽系统, 并将《检验报告》6 份、《抽样单》第 1 联原件报送抽检组织部门相关科室;</p> <p>(2) 对于检验结论合格产品, 应在检验结论做出后 10 个工作日内, 将检验结果录入国抽系统, 并将《检验报告》3 份、《抽样单》第 1 联原件报送抽检组织部门相关科室;</p> <p>(3) 纸质报告份数与发放方式或与委托方协商一致。</p>
检测结果汇总、研判、 分析承诺时间	<p>(1) 检测工作结束后, 我公司承诺 5 日内汇总检测结果统计报表, 报抽检组织部门。</p> <p>(2) 并结合实际工作和检验情况开展研判和分析, 形成相关分析报告, 7 日内报抽检组织部门。</p>
结果公示时间	我司按照相关的法律法规, 如实出具检验报告后, 承诺自检验报告出具完成之日起 10 日内, 按照公示规范及要求在省及以上相关网站进行检测结果公示。(公示时间或与委托方协商一致)
应急响应时间	我司承诺应急突发情况抽检, 响应回复时间 1 小时, 应急检测的领导小组上报并公布 7*24 小时值班电话, 相关检测人员须保持 7*24 小时手机畅通, 应急检验领导小组成员通讯录上报备案并保证与上级主管部门通讯畅通。联系电话变更随时通报。
备注	各项工作严格按照招标文件及采购方要求执行。