

## （九）服务承诺

### 1、针对本项目制定服务承诺

#### 承诺书

致：南乐县市场监督管理局

我公司承诺，能够提供优质服务、保证检测质量、按时完成检测任务、尽最大可能满足用户要求等完整的服务，具体如下：

#### 一、整体实力

##### 1. 专业资质与认证

公司拥有 CMA、CNAS 等多项权威资质认证，这标志着我们在食品检测领域具备了国家认可的管理水平和检测能力。我们的实验室严格依据 ISO/IEC 17025 标准建设，确保检测结果的科学性与准确性，能够为客户提供具有法律效力的检测报告，满足客户在不同场景下的需求，无论是产品质量控制、市场监管还是贸易证明等。

##### 2. 先进检测设备

我们投入大量资金引进国际一流品牌和性能先进的食品检测仪器设备，如岛津高效液相色谱 - 质谱联用仪、安捷伦气相色谱 - 质谱联用仪、赛默飞电感耦合等离子体质谱仪等，这些设备具备高灵敏度、高特异性、高准确度和高通量的特点，可对食品中的各类指标进行精准检测，涵盖食品添加剂、农药残留、兽药残留、重金属、微生物、营养成分等多个领域，为客户提供全面的检测服务。

##### 3. 专业技术团队

我们汇聚了一批在食品检测领域深耕多年、经验丰富、专业知识扎实的专家学者和技术人员，多人拥有高级职称和专业认证。团队成员精通各类检测标准、方法和技术规范，能够熟练操作先进检测设备，准确解读检测结果，并为客户提供专业的技术咨询和解决方案。同时，公司注重人才培养和团队建设，定期选派员工参加国内外学术交流和专业培训，及时掌握行业前沿动态和技术发展趋势，不断提升团队整体实力。

#### 二、检验质量

##### 1. 严格的质量控制体系

公司建立了完善的质量管理体系，涵盖从样品采集、运输、制备、检测到数据处理、报告编制的全过程。在样品采集环节，我们严格执行相关标准和规范，确保样品具有代表性、均匀性和完整性；样品运输与流转过程中，采取妥善的包装和保存措施，保证样品在规定时间内送达实验室，并保持其原始特性；样品制备严格遵循标准化操作流程，避免交叉污染和误差引入；检测过程中实施多重质量控制手段，包括人员比对、设备比对、标准物质和质控样的使用、加标回收率实验、平行样检测等，对检测结果进行严格审核和把关，确保数据的准确性和可靠性。

## 2. 结果准确性保障

我们承诺检测结果的准确率不低于 99%，对于每一个检测项目，我们都采用经过验证的标准方法或权威机构认可的方法，并定期参加外部能力验证和实验室间比对活动，以确保检测结果的准确性和可比性。如客户对检测结果有异议，我们将在第一时间启动复检程序，核查原因并及时反馈结果。若因我们的责任导致检测结果错误并给客户造成损失，我们将承担相应的赔偿责任，并采取措施加以纠正和改进，确保类似问题不再发生。

## 三、职业道德

### 1. 独立公正立场

我们秉持独立、公正、客观的检测立场，不受任何来自内部或外部的不正当压力和利益干扰，确保所有检测工作都严格依据相关标准、法规和合同要求进行。我们深知作为第三方检测机构，公正性是我们的生命线，我们将始终维护检测结果的真实性和客观性，为客户和社会提供可信的检测数据。

### 2. 保密原则

对在检测服务过程中知悉的客户商业秘密、技术秘密和检测结果等信息，我们将严格保密，未经客户书面同意，绝不向任何第三方披露或使用。我们与每一位员工都签订了严格的保密协议，并建立了完善的信息安全管理制度，采取加密传输、访问控制、数据备份等技术手段，防止客户信息泄露或被不当利用，切实保护客户的合法权益。

## 四、创新能力

### 1. 技术创新投入



公司高度重视技术创新，每年投入大量资金用于技术研发和设备更新，积极跟踪和引进国际前沿的食品检测技术和方法，结合国内食品行业特点和客户需求进行优化和改进。我们设有专门的研发团队，致力于探索新的检测技术和解决方案，提高检测效率、降低检测成本、拓展检测范围，以更好地满足市场和客户不断变化的需求。

## 2. 服务创新实践

除了提供常规的食品检测服务，我们还注重服务创新，致力于为客户提供一站式的质量解决方案。我们能够根据客户的特殊需求，定制个性化的检测方案和质量控制计划，涵盖从原材料采购、生产过程监控到成品检验的全过程，帮助客户优化质量管理体系，提升产品质量水平。同时，我们还提供食品安全培训、技术咨询、标准解读等增值服务，助力客户增强质量意识和管理能力，共同推动食品行业的高质量发展。

## 五、遵守国家相关行业管理规定

### 1. 法律法规遵循

我们严格遵守国家有关食品检测的法律法规和行业管理规定，包括《中华人民共和国食品安全法》《检验检测机构资质认定管理办法》等，确保所有检测活动都在合法合规的框架内进行。我们密切关注法律法规的变化和更新，及时调整和优化内部管理流程和检测服务内容，保证公司运营和服务始终符合最新要求。

### 2. 行业自律与规范

作为食品检测行业的从业者，我们积极参加行业协会组织的各项活动，遵守行业自律规范和职业道德准则，自觉维护行业秩序和声誉。我们秉持公平竞争的原则，杜绝任何形式的不正当竞争行为，与同行建立良好的合作关系，共同促进行业的健康发展。同时，我们积极配合监管部门的监督检查和管理工作，主动接受社会监督，对发现的问题及时整改，不断提升自身的服务水平和行业形象。

特此承诺！

山东海达检测技术有限公司

日期：2025 年 07 月 09 日

## 2、监督考核承诺

### 承诺书

致：南乐县市场监督管理局

我公司承诺自觉接受监督检查、现场考核、能力比对的考核工作并及时完成问题整改，需明确事项。

1、每期任务须提供 2 组（含）以上采样人员和采样工具（包括车辆、冷藏运输设备、各项工具等），提供样品运输、交接服务；采样完成后，须在5日内汇总出样品采集情况统计表，并安排专人录入抽检监测系统。

2、按照采购人的时限要求，保质保量完成抽样、检验任务；检验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，须在24小时内将有关情况报告采购人。

3、检验工作结束后，须在 5 日内汇总检验结果统计报表，并安排专人录入抽检监测系统。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；分析报告须在5日内报采购人。

4、根据日常工作情况，积极为采购人提供预警信息服务。

5、一般样品进实验室后 20 个工作日之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 日出具检验结果报告。

6、严格遵守工作制度和保密规则，不得接受被抽检单位的馈赠，不得利用监督抽检结果开展有偿服务活动、牟取不正当利益；不得滥用权力。

7、现场检验的抽样人员必须配备相应的采样工具和设备，积极配合采购方工作安排。

8、服务期内，须独立完成委托任务，不得以任何形式将委托任务进行转包或分包；已接受的委托任务，必须按照采购人要求按时按质完成；否则采购人有权采取扣减抽检费用、取消成交人资格、追究其他经济责任等处罚措施。

9、采购人负责对协议单位的抽检质量、现场工作等进行监督管理和考核，有权要求协议单位调换抽检质量和工作态度反映不佳的工作人员。

10、本项目根据采购单位实际工作需要，在服务期内，采购单位有权对检测批次增量或减量，对协议单位实施动态管理考核，对服务质量较差的协议单位，采购单位有权解除协议合同，对已经造成采购单位损失的，责任协议单位须予以赔

偿。

11、符合国家规定的承担食品安全抽检监测工作的其他要求  
特此承诺！

山东鼎达检测技术有限公司

日期 2025 年 07 月 09 日

