

八、服务承诺

8.1、服务期内承诺

(1) 服务承诺

我公司成立本项目技术团队，样品在采样当天运回实验室，实验室检测分析后，出具报告。同时对关键服务环节制定相应的保障措施。

(2) 时效承诺

1、我公司将严格按照甲方要求，提前准备试剂、耗材进行现场采样，并尽快安排实验室人员进行分析测试， 准时出具检测报告。

2、为保证样品的有效性，根据样品的特性添加固定剂并低温保存，样品采集当天运送至实验室。

3、保证接到客户投诉，24小时内给予回复，24小时内处理完毕。服务热线：0371-86581856；18339915435。

(3) 质量承诺

1、项目检测分析按国家有关规定及我公司质控要求进行质量控制，所选方法检出限小于质量控制限值。

2、服务内容包括本项目的采样工作计划、样品采集、样品分析检测报告的出具，出具的报告符合技术要求。

3、我公司承诺对本项目工作中形成的记录、资料（文字、图表、声像、电子及实物等）、成果进行控制管理。

4、服务期内，免费提供技术咨询、合理化建议等服务内容。

5、我公司承诺如我公司成为中标人，就本项目做出如下保密承诺：由采购人收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本项目项下工作有关的所有资料在提供给我公司时，均被视为保密的，不得泄露给除采购人或指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本项目合同因何种原因终止，本条款一直约束我公司；我公司在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经采购人同意，不得向第三方泄露；我公司实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标号招标文件、我公司投标文件、国家和行业有关规范、规程和标准。

(4) 服务进度承诺

服务期内，我公司根据甲方监测计划及要求，制定本单位监测方案、质量

控制方案、服务进度管控方案及相关进度表，由专人负责各项监测任务的分配，保证在服务期限内提前完成各项监测任务，为甲方提供优质的服务。

8.2、实质性优惠承诺

(1) 服务方式

1、公司成立专门的客户服务团队，配备技术人员和质量控制人员，便于解答客户的疑问，利于客户服务的及时响应。同时对本项目的服务全流程所产生的资质和电子资料均经档案管理员采取特殊保密措施保存，便于客户的监督检查和回访复查。

2、公司配置有档案管理员，对本项目的资料，我公司也采取了特殊的措施。

3、参与本项目人员均签订保密协议，本项目所有资料不经客户同意，除项目负责人和环保主管单位外，档案管理员不得泄露给任何人查看。

4、本项目存档内容必须包括，参与人员保密协议，委托合同（或协议）、样品采集、分析、数据上报全过程的记录及照片、质控控制表等。

(2) 服务保障

①人员培训

分析前进行技术交底培训，培训内容包括任务时间节点、分析方法选择、质控措施要求、分析注意事项等。

②物资与设备保障

若我司中标分析所用耗材、试剂，由实验室负责人于2023年5月20前安排物资保障部门完成采购，每批次关键试剂都进行验收并记录。

样品制备及提取设备，安排设备管理员，每周检查设备状态，并准备有备用方案。

分析仪器，由仪器保管人每周检查设备状态，核查仪器的有效期，确保所用仪器设备在检定/校准有效期内并状态良好。

③技术保障

我公司质控部人员定期对资质认定范围的所有方法进行查新，如有环境保护部发布新方法，先由分析人员做方法验证，再由质控部向河南省市场监督管理局申报变更，得到批准后，分析人员方可使用，保证检测方法持续有效性。公司所有技术人员均经过技术培训，并通过相应的考核，考核合格后持证上岗。

由项目负责人总体负责项目技术管理工作，负责对整个项目的全过程技术指导 and 数据的审核。项目质量控制由质量负责人实施全过程质量控制，包括样品采集、保存及流转以及实验室样品分析测试过程的监督和管理。

(3) 后续服务

我公司保证在合同期内遵守合同中的质量和时间节点要求，合同结束后，我公司在合同结束2年内，出现以下问题，仍然给予客户解释或者实际意义的工作支持。

1、合同结束2年内客户对原合同中出具的报告有异议时，我公司技术和质量人员仍保证48小时内给予合理解释。

2、合同结束一年内，客户存疑的数据可免费复测一次。

(4) 其他服务承诺

1、本项目实施工作严格按照相关技术规定进行。

2、本项目实施工作产生的所有记录、方案、报告等采取严格的保密措施，同时公司参与人员均签订保密协议，接受保密规定的培训。

3、本次工作所出的所有成果技术要求和涵盖信息均满足国家和河南省标准要求。

4、对本项目工作中形成的记录、资料（文字、图表、声像、电子及实物等）、成果进行控制管理。

5、公司出具的所有数据、报告均严格执行三级审核制度。

6、严格按照标准要求制定质量控制措施，并进行自审，同时接受外部质控单位或监督部门的现场监督。

供应商：河南省万隅环境技术有限公司 (电子签章)

法定代表人：余林强 (电子签章)

日期：2025年3月19日