

八、服务承诺

(格式自拟)

(一) 合同期内的服务承诺

- 1、我司将严格按照招标文件和有关规定及合同认真履行我们的责任和义务。
- 2、我司将严格按照项目方案中确定的质量控制措施，严格进行质量控制，确保检测服务的高质量和高水平，确保检测结果的准确可靠和科学。
- 3、我司将严格按照国家法律法规、委托合同及行业技术标准、规范、规程为工作依据，独立公正地开展工作，并服从质量监督机构和发包人的共同管理，接受交通主管部门及行业管理部门的监督管理。
- 4、按照甲方要求工作日提交成果。
- 5、采样单原始记录应当经过被检测单位确认签字（或第三方见证人确认签字）。
- 6、对委托项目按照国家相关标准进行独立的、实事求是的、客观公正地开展，不受任何个人或外来压力的干扰。
- 7、对开展工作中所接触或知晓的甲方文件、资料或其它涉及甲方的商业秘密保密。

(二) 与客户方建立工作相关的协调工作承诺

- 1、我司中标以后，即派项目组环境监测人员进驻到现场履行环境监测服务合同。与客户建立工作联系。
- 2、根据时间进度计划，主动与客户对接，提供专业的技术指导，协助客户指导其对现场，符合检测条件并完成检测，共同研究解决环境监测以及监测配合中出现的各种问题，保证项目按时、按质、按量高效完成。
- 3、我公司承诺派专人协调发包人协调项目环境监测过程中各方面的问题。

(三) 协调合同纠纷的承诺

我司承诺，在项目实施的过程当中，如果出现合同纠纷，我方将派代表积极与客户就合同问题，与客户进行积极磋商。

(四) 项目人员承诺

- 1、职业道德：我公司检验人员严格遵守国家的法律、法规和我省有关行业管理规定，对所有客户一视同仁，检验过程和检验质量不受任何来自商业、财政等方面的干扰及其它内部、外部的行政干预，严格履行我公司发布的“公正性声明”和管理体系文件的规定。
- 2、方法科学：严格执行国家有关法律法规，严格按标准、规范、规程检验，选用先进的检测仪器设备，确保检测的科学性。

3、检测质量：严格遵守检验操作规程，精心操作，认真记录，严格审核，杜绝数据及结论性差错，最低限度减少其它差错，确保结果准确，报告无误。

（五）我公司提供的其他保证措施

1、免费开放实验室

琢磨检测研究院可向合作客户提供免费参观实验室活动，琢磨检测研究院实验室设置参观流程，为客户更深入了解琢磨检测研究院及测试项目的流程提供交流的平台。同时随时接受客户的监督及检查。

2、提供全年 24 小时服务

客户可以通过不同方式向客户服务响应中心提出服务申请，如：通过电话、传真、E-mail、来访。另外客户还可以登录我公司的网站，在“在线咨询”处提交服务请求。客户还可以直接拨打项目联系人或客户服务响应中心负责人手机，我们保证客户的问题在任何时间都能得到及时的响应。

服务电话：0373-5826777

服务手机：19931255234

3、即时电话响应

我公司在接到客户电话需求时，即时安排技术人员与客户电话具体联系，确定提供服务需求。

4、现场服务

我司在接到客户现场突发事件时，在半小时内到达现场提供服务。

5、及时通知服务

我司在检测过程中发现任何异常情况，及时通知客户，使客户防患于未然。

6、客户咨询

如果客户遇到相关的问题需要咨询，可以选择以下方式：

①拨打技术人员电话：0373-5826777

②拨打项目负责人电话：19931255234

供应商：河南琢磨检测研究院有限公司（电子签章）

法定代表人：刘昌（电子签章）

日期：2025 年 03 月 19 日