

一标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2024】005号
项目名称：长葛市市场监督管理局2024年食品质量监督抽查项目（不见面开标）
位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
河南中方质量检测技术有限公司	大写：叁拾伍万贰仟叁佰壹拾元整 小写：352310.00	合同签订后到2024年12月31日	我司为小型企业
...			

供应商名称：河南中方质量检测技术有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：韩树苹

日期：2024年 04 月 22 日

(一) 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2024】005 号

项目名称：长葛市市场监督管理局 2024 年食品安全监督抽检项目（不见面开标）

序号	名称	技术参数	单位	数量	单价	总价
1	长葛市市场监督管理局 2024 年食品安全监督抽检项目（不见面开标）	详见第二章采购需求 求 一、2024 年长葛市食品安全抽检计划表， 我司承诺完全响应并满足招标文件第二章所有内容	批	490	719.00 元	352310.00 元
2	/	/	/	/	/	/
...	/	/	/	/	/	/
合计		大写：叁拾伍万贰仟叁佰壹拾元整				小写：352310.00 元

供应商（并加盖公章）：河南中安质量检测技术有限公司

(五) 售后服务能力承诺（本项目不提供）

1. 承诺自觉接受监督检查、现场考核、能力比对等考核工作

河南中方质量检测技术有限公司承诺无条件服从项目委托方提出的关于监督检查的各项要求，自觉接受项目委托方的监督检查、现场考核、能力比对等考核工作；对于检查过程中项目委托方发现和提出的相关问题，我公司将高度重视，及时与项目委托方进行沟通和汇报，及时完成问题整改并启动公司预防控制机制，杜绝问题的再次发生。

我公司严格按照《检验检测机构资质认定管理办法》（质检总局 163 号令）、《检验检测机构资质认定监督管理办法》（质检总局 39 号令）、《食品检验机构资质认定管理办法》（质检总局 165 号令）、《关于实施检验检测机构资质认定管理办法的若干意见》、《食品安全抽样检验管理办法》（质检总局 15 号令）、《食品检验工作规范》、《食品安全监督抽检和风险监测工作规范》、《食品安全监督抽检和风险监测承检机构工作规定》、《国家食品安全抽检实施细则》，组织实施本次食品抽检任务，并郑重做出如下承诺：

1.1 监督检查

对于项目委托方将对我公司开展的监督检查工作，我公司坚持实事求是的原则，积极配合项目委托方开展工作。

坚决以虚心诚恳的态度接受监督检查，以严肃认真的态度对待发现的问题。对检查出的问题，能够立行立改的，将现场整改到位；不能立行立改的，我公司将迅速制定整改方案，加快整改。

我公司将从以下几方面体现监督检查的要求：

(1) 人员问题

我公司承诺依据法律法规进行抽样检测，杜绝超范围开展检测工作，关键岗位人员（包含：最高管理者、技术负责人、质量负责人、授权签字人、内审员、监督员等）均有正式任命文件，

检验检测相关人员均经过严格的人员选择、人员培训、岗位考核评价、项目授权等程序进行持证上岗，并且人人建有技术档案，人员选择、培训、考核等记录一并归档，从事检验检测的人员条件均符合相关法律、法规规定。

(2) 仪器设备问题

我公司仪器设备齐全，能够满足本项目检验检测需求，相关检测设备均经过检定/校准，并进行校准结果确认，按规定进行仪器设备期间核查。我公司定期对仪器设备进行检查维护，确保环境设施条件符合设备和相关法律法规的要求。

(3) 标准使用问题

我公司严格按照相关法律法规规定定期进行标准查新工作，保证使用的检测标准均现行有效，禁止使用过期作废的标准进行检测，杜绝超范围出具报告。

(4) 虚假和不实报告问题

我公司严格按照《检验检测机构资质认定监督管理办法》（质检总局 39 号令）开展工作，保证杜绝出现虚假和不实报告；从样品登记开始、样品保存、流转记录、设备使用记录、原始记录，到检验检测报告出具各个环节均严格把控；通过检测报告对应台帐的检查、检测报告对应原始记录、检验报告对应检测时间、检验报告对应使用的标准、通过检验报告核对授权签字人等方法进行控制。

(5) 标准物质问题

我公司对标准物质进行有效管理，具备用于所有抽检食品种类检验的全部标准物质，且所有标准物质均具有标准物质证书，均在有效期内。标准物质储存、配置、使用、期间核查记录，以及菌株管理记录等均登记在册。

(6) 国家食品安全抽检监测问题

我公司严格按照《食品安全监督抽检和风险监测承检机构工作规定》《食品安全监督抽检

和风险监控工作规范》等相关文件开展工作。针对抽检任务制定相关制度、规范管理，严格按照《食品安全监督抽检实施细则》进行抽样、检验、判定、填报数据等。

1.2 现场考核

我公司承诺积极接受现场考核，在思想上高度重视，切实增强接受考核的政治自觉；在行动上积极配合，严格按照要求，真实无误地提供相关材料；强化保障，为考核提供便利条件。针对考核中发现的问题、差距和短板，逐项落实整改措施，坚决迅速整改到位。

我公司将积极配合监管部门展开的现场考核，将从以下几方面进行工作准备：

(1) 我公司具有企业制工商登记营业执照，取得有各级管理部门的批准文件，业务经营范围包括检验检测、技术服务等相关内容，质量手册和程序文件中规定有确保检验检测公正性、独立性、数据和结果真实客观的文件、程序或相关规定。公司质量手册、程序文件、法人授权文件、营业执照及其它能够反应企业公正性、独立性的文件和支撑材料。公司人员、设备设施、场地环境等信息全部属实，如若不实，自愿承担一切法律责任及后果。公司员工签署有本机构从业的自我承诺声明；所有正式员工均签订有劳动合同、社会保险等，证明该员工仅在本机构执业；公司业务量与员工人数相匹配；检测人员档案齐全；食品相关法律法规、质量管理和有关专业技术等培训和考核记录齐全；检质量手册中建立有申投诉制度，程序文件中建立有申投诉程序。

(2) 我公司严格按照相关规定开展检验检测活动，所有检测服务均在资质认定的范围内；不存在超出资质认定证书规定的的能力范围、地址范围、时间范围（空档期）以及授权签字人签字范围出具报告的情况；实施分包的检验检测项目事先取得委托方的书面同意，分包给具有取得相关项目资质的检验检测机构；在检验检测报告的显著位置明确标注分包的相关情况；与分包方签署分包合同，分包方提供的完整报告全部归档，并妥善保存。

(3) 我公司所检技术参数均配备了正确的检验设备设施或标准物质，仪器设备计量检定

或校准证书有效，标准物质储存均符合要求，期间核查记录齐全；原始记录与检验报告之间有可追溯的关联编号，可追溯原始记录、设备设施使用记录、标准物质使用记录、样品流转记录及可能存在的实物样品和其编号等；主要试剂耗材使用量与检验相关需求相匹配。我公司制定有资质认定标志、检验检测专用章的使用规定，有检验检测专用章的授权文件；在检验检测报告中正确使用资质认定标志（CMA）以及加盖检验检测专用章。未加盖资质认定标志出报告时，注明“内部参考，不具有对社会的证明作用”字样。所有授权签字人均满足规定的技术能力要求，且在其授权范围内签发报告，不存在非授权签字人签发报告的情况。

（4）我公司严格按照规定建立检验检测档案，留存检验报告和原始记录，保证原始记录具有可追溯性；不存在未经检验检测出具报告，擅自篡改数据、结果，出具虚假数据和结果，伪造、变造检验报告结果等违法行为；原始记录与检验检测报告之间具有可溯源性。

（5）严格按照食品安全抽检监测计划进度要求完成抽检监测任务。抽样人员在执行抽样任务时应当出示监督抽检通知书、委托书等文件及有效身份证明文件，并不少于2人，抽样务必支付费用，并向被抽样单位支付样品购置费并索取发票（或相关购物凭证）及所购样品明细，通过拍照、录像、留存购物票据等方式保存证据；样品应当现场封样，复检备份样品应当单独封样，由抽样人员、被抽样食品生产经营者签字或者盖章确认；抽样人员应当使用规范的抽样文书，详细记录抽样信息，字迹工整、清楚，容易辨认，不得随意更改。如需要更改信息应当由被抽样单位签字或盖章确认。被抽样品在5个工作日内送至实验室，对有特殊贮存和运输要求的样品，采取相应措施，保证样品贮存、运输过程符合国家相关规定和包装标示的要求；

（6）我公司建立有食品抽样管理制度，明确岗位职责、抽样流程和工作纪律，加强对抽（采）样人员的培训考核，熟悉食品安全法律、法规、规章和标准等的有关规定；严格依照《国家食品安全监督抽检实施细则》制定抽（采）样计划，明确技术要求，规范抽（采）样流程。依据食品安全抽检监测实施细则制定的检验方法和判定方法进行检验和判定；建立有检验结果

复验程序，在检验结果不合格或存疑等情况时进行复验并保存记录；抽检样品自收到样品之日起 20 个工作日内出具检验报告，食品药品监督管理部门与承检机构另有约定的，从其约定；我公司规定未经组织监督抽检和风险监测的食品药品监督管理部门同意，不得分包或者转包检验任务，接收食品安全监督抽检的样品时，应当查验、记录样品的外观、状态、封条有无破损以及其他可能对检验结论产生影响的情况，并确认样品与抽样文书的记录相符，对检验样品和复检备份样品分别加贴相应标识后，按照相关要求入库存放。

（7）我公司对于检验结论合格的样品，自检验结论作出之日起 3 个月内妥善保存复检备份样品，复检备份样品剩余保质期不足 3 个月的，应当保存至保质期结束，检验结论不合格的，自检验结论作出之日起 6 个月内妥善保存复检备份样品，复检备份样品剩余保质期不足 6 个月的，应当保存至保质期结束。我公司建立样品保管制度，由 2 人以上负责样品的保管，严禁样品被随意调换、拆封。对于复检备份样品的调取或使用，应经相关负责人签字后方可进行；对于检验结论合格的样品，在检验结论作出后 10 个工作日内将检验结论报送组织或者委托实施监督抽检的食品药品监督管理部门。检验结论不合格的，在检验结论作出后 2 个工作日内报告组织或者委托实施监督抽检的食品药品监督管理部门；

（8）我公司规定不得瞒报、谎报、漏报数据结果等信息，不得泄露、擅自使用或对外发布食品安全抽检监测结果和相关信息。

1.3 能力比对

数据是检验检测机构的产品，保证检验检测数据的真实、准确、客观是检验检测机构永远追求的目标。为了达到对质量结果的控制，我公司制定有内部质量控制计划、外部质量控制计划、质量监督方案和实施计划，积极参加实验室比对、测量审核和能力验证，并且均取得满意结果。其详细的质量控制方案如下：

（1）确保质量体系持续、充分和有效地运行

河南中方质量检测技术有限公司依据 RB/T 214-2017《检验检测机构资质认定能力评价-检验检测机构通用要求》、RB/T 215-2017《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》、《食品安全抽样检验管理办法》、《食品安全法》等相关法律法规建立了完善的质量管理体系。公司管理组织架构合理，部门职能明确，岗位职责清晰。各层级管理文件对抽样、样品运输、样品接收、样品留样、样品分发、样品制备、样品检测至报告出具整个流程中各项工作的实施、质量标准做了明确、详细的规定。公司质量体系的有效运行，是检测工作有序开展、操作规范、记录可追溯的保障，是确保检测结果真实、有效、可靠和准确的前提。

(2) 能力比对及质量控制计划

通过参加外部能力验证和内部制定的质控计划来监控检测过程人员能力、试剂耗材、环境等关键因素是否满足技术标准要求，从而确保检测结果的准确、可靠。

(a) 本年度参加外部质量控制。公司依据国抽实施细则、CNAS 相关要求制定了年度外部质量控制计划。选择参加了国家市场监督管理总局组织的（A 类能力验证）、河南省市场监督管理局组织的（食品能力验证）、农业农村厅组织的（农产品、畜禽产品的能力验证）、具备 CNAS 能力验证提供者组织的能力验证以及实验室间比对。检测项目涵盖农药残留、兽药残留、重金属元素、非法添加物、毒素、营养元素、添加剂及微生物等，覆盖了食品安全抽检任务中的检测对象和项目检测领域。

(b) 本年度内部质量控制。质量技术中心制定本年度内部质量控制计划。计划覆盖本次抽检中涉及的检测对象、项目。并根据实际工作制定月度内部质量控制计划，质控手段包括平行样、密码样、人员比对、仪器比对、加标回收、留样再测、盲样考核等手段监控检测过程状况和人员的技术能力，从而保证检测过程中各种因素满足检测技术规范要求。

2. 对本次项目重视程度以及支持服务

（一）成立项目小组

我公司对本次抽检任务非常重视，接到本次项目的同时成立专门的项目小组，以项目负责人为组长，成员包括公司技术负责人、质量技术中心负责人、质量检验中心负责人、食品领域负责人、抽采样负责人、样品管理负责人、授权签字人及相关技术责任人等，按照实际抽检工作的需要，配置、相应的抽样人员、检验人员。项目组负责承担政府部门下达的抽检任务及食品安全突发事件应急检验任务。

针对本次项目，特别是抽样、检验、不合格结果复检确证、质量控制、数据上报等关键环节，项目组实行分管领导下的专人负责制，各个环节紧密联系，确保项目完成的质量与效率。

为了保障项目顺利圆满完成，设置技术负责人专门对接采购方提供各项技术服务；负责向本机构上层领导传达政府部门有关抽检方面重要信息、政策等方面工作情况；传达政府部门关于抽样、检验、数据报送等相关方面工作通知；及时响应政府部门的服务需求，负责与政府部门的对接任务，并按照要求提供查阅原始检验记录、调取样品、复检等服务。在抽检工作开展过程中，确保通讯畅通，每日 24 小时开机。项目组负责整体项目运行工作，将项目工作按照抽样、样品交接登记、样品备样留样、样品下发、制样、检测、记录审核、报告编制和审核批准、记录报告归档等工作流程，分别制定工作要求，由专人负责监督管理。并按照要求提供查阅原始检验记录、调取样品、复检等服务。

（二）根据项目要求，项目组迅速做出响应

进行抽样前的方案部署，针对抽检任务制定详细的抽检实施方案，对全体抽样人员进行任务传达、动员和培训，对抽检区域覆盖率、食品大类和细类、样品抽样量等参数进行培训，以保证抽检质量。食品安全抽样人员应当熟悉《食品安全监督抽检和风险监测工作规范》、《食品安全抽样检验管理办法》、《国家食品安全监督抽检实施细则（2020 年版）》等食品安全

法律、法规、规章和标准等的相关规定。检测人员依照法定的检验项目、检验方法、判定标准和技术规范等实施检验和结果判定，确保工作质量和进度，保证检验结果的真实性和准确性。抽检数据严格按照政府部门规定的时限和规范要求进行报送。发现不合格样品中含有违规添加或其他可能存在较高风险或急性健康风险的，在确认检验结果后 24 小时之内报告。

(三) 抽检过程准备完善

我公司配备足够的抽样人员和运输车辆，24 小时待命，随时接收采购方抽样工作安排，并合理安排抽样时间，当天样品当天发回，并配备保温冷藏箱，防止高温易变质样品改变性状影响结果，根据抽样先后顺序和运输距离，以及抽检样品的项目不同，保证抽取的样品在当天之内送入实验室。

样品运输过程中，采用独立包装、独立封存，样品之间不会相互干扰，采样车留出足够运输空间，增加货架，保证样品不堆积、不挤压，确保样品在运输过程中不会受到污染。

公司通过以上种种技术手段和措施，保证样品在最科学合理的时间内送到实验室实施监督抽检监测，每组采样人员不少于 2 名，指定一名组长负责抽样工作管理，负责与业主方进行抽样工作的共同协调，负责抽样工作各种事物的处理。

食品检验中心实验室严格按照合同规定项目和检验方法开展检验工作，提前备好开展检验工作需要的试剂、耗材、标准物质等。不得擅自增加或者减少检验项目，不得擅自修改合同中确定的检验方法。

检验过程中如遇有样品失效或者其他情况致使检验无法进行的，实验室须如实记录有关情况，提供充分的证明材料，并将有关情况上报政府部门。

检验人员应当遵守相关保密规定，抽检结果未经许可，不得向任何单位和个人泄露。

检验原始记录如实填写，保证真实、准确、清晰；不得随意更改，更改处应当经检测人员签字或盖章确认。

质量技术中心采取加标回收、人员比对、设备比对或实验室间比对等多种质控方式确保数据的准确性。

样品在检验时做好质控措施，每个项目保证双人同时检验，并同时处理平行样，样品加标回收，确保实验结果的准确性。

检验结果一旦出现异常数据，则立即启动不合格调查程序，对试剂有效期、标准品溶液有效期、仪器设备使用状态、检验方法等进行再确认。如果一切正常，那么就对该批样品重新复测，如果复测结果同样不合格，则将检验结果如实上报，并保留复测记录。

报告组严格按公司规定的报告格式出具检验报告，检验报告内容真实齐全、数据准确，保证在收到样品之日起 20 个工作日内出具检验报告。

发现不合格样品中含有违规添加或其他可能存在较高风险或急性健康风险的，在确认检验结果后 24 小时之内报告。

3. 其他服务

(1) 市场监督管理局可以根据法律规定和检验检测实施情况决定终止或解除委托。

(2) 我公司在委托范围、委托权限内依法行使被委托事项，已承担的检验检测任务我公司不会再进行转包。

(3) 服务保障体系

我司将为本次检测任务成立专项服务小组，公司尽最大努力配合市场监督管理局进行检测工作，做到响应及时快速、考虑周密、服务周到。公司设立绿色通道，保证市场监督管理局检验方案执行享受优先待遇，确保检测任务高效完成。

(4) 检测费用

(a) 公司认真执行收费标准，做到收费规范合理，对于有附加要求的检验项目，公司将给与不高于投标价格的同等折扣。

(b) 如果我公司不能满足本地区市场监督管理局的超范围要求，有特殊的应急要求，公司将采取免费加急测试服务。

(5) 重大节日或活动服务

如果在重大节假日活动期间市场监督管理局有检验计划，无论节假日与否，我公司将会安排项目组正常进行检验任务。



资源交易平台投标专用
080020779EC372D07

二标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2024】005号

项目名称：长葛市市场监督管理局2024年食品安全监督抽检项目（不见面开标）
位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
河北恒一联华检测科技有限公司	大写：叁拾壹万柒仟贰佰肆拾元整 小写：317240	合同签订后到2024年12月31日	我公司完全符合并满足招标文件要求
...			

供应商名称：河北恒一联华检测科技有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：申俊峰

日期：2024年 04 月 23 日

峰申
印俊

四、供应商证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2024】005 号

项目名称：长葛市市场监督管理局 2024 年食品安全监督抽检项目（不见面开标）

序号	名称	技术参数	单位	数量	单价	总价
1	长葛市市场监督管理局2024年食品安全监督抽检项目(不见面开标)	详见附件	批次	440	721元	317240元
2	/	/	/	/	/	/
...	/	/	/	/	/	/
合计		大写：叁拾壹万柒仟贰佰肆拾元整 小写：317240元				

供应商（并加盖公章）：河北恒一检测技术有限公司



三、服务承诺

致：长葛市市场监督管理局

河北恒一联华检测科技有限公司一向恪守“质量第一、客户至上、科学严谨、准确高效”的务实质量方针，以其质量过硬的检测能力和良好的服务赢得了广大用户的信赖与支持。如我公司在本次投标中中标，公司全体员工将以极大的热情和高度 的职责感，以严谨、认真、负责的工作态度，一丝不苟的按相关要求执行，严加监督，确保所做检测的质量完全满足相关标准和业主要求，为此，我们做出如下服务承诺：

1、技术质量保证

1.1 我方严格按需方要求，选派有经验数量充足的技术和工作人员，按时到达现场开展工作，并及时向业主反馈工作进展情况。同时公司办公室做好后勤工作，做好充足的人力和物力的准备工作，应对突发情况的发生。在检测过程中，如发现由我方原因造成数据失真，我方保证在第一时间找到原因并解决，事后及时向业主提交情况分析 及预防措施报告。

1.2 严格执行供需双方签订的技术合同，保证按时按质量完成采购人委托的检测任务，并且项目小组各个部门的人员安排专门人员负责对接采购人，为提供优质的服务提供保障。

2、质量信誉保证

我公司坚持“科学公正，准确高效”的宗旨，保证每次检验检测从每次抽样结束到最后形成报告的整个过程，各项内容均贴合相关国家标准，确保检验检测的准确及有效性。工作流程各个环节，配置完善工作制度，为工作安全准确高效的执行提供有效保障，为整个工作流程提供完善的制度保障。

3、检测结果质量保证承诺

我公司将严格按照国家检测标准和检测程序，认真负责的按照检验技术要求做好样品

检测工作，如实、准确、完整、及时地填写检验原始记录，保证检验工作的科学、独立、客观和规范，不得隐瞒、修改检测结果。涉及抽样的全部情况包括数据及结果，我公司不会向除采购人外的任何单位或个人透露情况；对检测结果发现存在严重安全隐患和重大安全风险，我公司会及时向采购人进行通报。

4、销售服务及响应时间保证

我们将为用户带给优质的服务，设置了 1526901066 专用电话，24 小时服务，除提供咨询业务外，还将公司技术人员对外公开，疑难问题在接到电话后，在 0.5 小时之内做出响应派出专业人员赴现场解决问题。

5、检测周期保证

我公司具有大量先进的检测设备，高效的技术人员，能确保严格按合同及行业规范规定的周期完成每个检测项目交付（服务、完工）时间；合同签订后到 2024 年 12 月 31 日。

6、响应时间保证

我单位承诺在接到业主项目委托后，1 小时内回复工作安排部署情况，及时安排人员赶赴现场进行抽检，如出现质量问题，1 小时内由专用人员与之沟通，确定双方认可解决方案，并第一时间解决问题。

7、投诉体系保证

7.1 如果您对我们的服务有意见，请向现场中心调度室或公司总部投诉，现场投诉电话：1503386657，公司总部电话 13315009389，投诉电话 24 小时开机。

7.2 对用户所投诉的问题，核实是我们责任的，将对管理人员及经办人员进行不同程度的惩处，并向用户赔礼道歉。如不是我司的责任，相关人员也将向用户解释，希望用户能给予我们最大的支持。

8、其他事项

8.1 我公司承诺严格按照《中华人民共和国食品安全法》《食品安全抽样检验管理办法》及市局下达的抽样计划要求进行抽样检验。

8.2 服务标准按照采购标的的执行标准进行检测，服务期限从接到采购单位书面通知起至提供合格报告止。服务效率要求需按采购进度，并做到及时对接。

8.3 验收由采购人成立验收小组按照采购合同约定对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同约定对每一项技术指标、服务安全标准的履约情况进行确认，并出具长葛市市级政府采购验收报告。

8.4 我公司具备检验检测所需的实验室环境设施、仪器设备、检验人员和专业技术能力；具备较强的组织管理能力，能够满足承检机构相关职责的要求；能在法定的时间内完成全部检验任务，并按要求出具检验报告及评价报告。

8.5 我公司负责取样，对有特殊要求和运输要求的样品，采取相应措施，保证样品贮存、运输过程符合国家有关规定和包装标示的要求，不发生影响检验结论的变化。

8.6、我公司保证本着服务客户，为客户着想宗旨，来完善产品及技术要求，不以未尽心宜为由来降低采购服务的质量。若采购项目中物品质量及相关规格要求出现不合理或不完整的问题时，我会提出建议方案并予以说明

9、增值服务承

9.1 为招标人提供免费抽检技术培训

对于本项目相关单位或人员，如有食品检测相关技术培训需求，我公司将安排专人进行专业技术的培训（包含食品相关知识培训和检测设备的使用培训等），该培训免费，不收取任何费用。如相关部门有需求，我公司可根据多年的检验经验，对每期抽检产品及检测项目进行免费推荐和咨询，以提高问题检出率，更好保证当地食品市场的安全和质量。

9.2 及时提供结果分析服务

检测任务完成后，我公司将对本次检测服务各项工作（抽样、检验、报告结果）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，5 日内报抽检组织部门。对抽样地点、范围、区域等进行总结，分析各种因素对检验结果的影响，分析检测标准和检测依据的可行性和适用性。对检测结果进行分析，形成统计报表，并结合实际工作和检测情况，对本次的检验品类、项目、合格率情况、区域合格率情况等进行分析，形成总结和分析报告。当批次检测任务完成后，负责技术的项目组长应完成检测结果的统计表及不合格原因分析表，并随检测报告一并上报相关部门，为后续食品安全抽检工作提供参考。我公司内部已形成食品安全相关信息平台，如当地相关人员和部门有需求，我公司相关信息可形成共享，进一步促进食品市场的良好、有序发展。

9.3 其他增值服务

- （一）新闻发布、舆情应对、应急处置等相关工作中的技术支持。
- （二）安排专家接受咨询、参加研讨、提出建议等。
- （三）按规定汇总报送抽检结果信息。
- （四）协助起草市场监督管理局抽检监测统计分析报告。
- （五）根据采购人工作需要，安排人员协助相关工作。
- （六）其他根据工作提出的技术服务。

供应商名称（并加盖公章）：河北联华检测科技有限公司

日期：2024 年 04 月 23 日



三标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2024】005号

项目名称：长葛市市场监督管理局2024年食品安全监督抽检项目（不见面开标）
位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
山东标准检测技术有限公司	大写：叁拾壹万陆仟捌佰元 小写：316800.00	合同签订后到2024年12月31日。	完全响应招标文件要求
...			

供应商名称：山东标准检测技术有限公司（公章），

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：刘建洋

日期：2024年 04 月 23 日

4.1 投标分项报价表

投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2024】005号

项目名称：长葛市市场监督管理局2024年食品安全监督抽检项目（不见面开标）

序号	名称	技术参数	单位	数量	单价	总价
1	长葛市市场监督管理局2024年食品安全监督抽检项目（不见面开标）	详见投标文件资格审查部分：3.10.5.对招标文件采购要求响应情况，我方完全响应招标文件要求	批	440	720.00元/批	316800.00元
2	/	/	/	/	/	/
...	/	/	/	/	/	/
合计		大写：叁拾壹万陆仟捌佰元，小写：316800.00元				

供应商（并加盖公章）：山东标准检测技术有限公司

4.3.3.4、售后服务

山东标准检测技术有限公司实验室地处济南市高新区，属于济南市本地第三方检测机构，我公司 24 小时积极响应长葛市市场监督管理局的任务安排，抽样联络人：秦彬，联系电话 18615501386, 24 小时开机，随时配合长葛市市场监督管理局抽检。

4.3.3.5、大批量检测

山东标准检测技术有限公司仪器设备配备有国际先进的高效液相色谱仪 (HPLC) 16 台、气相色谱仪 (GC) 8 台、超高效液相色谱仪 (HPLC) 1 台、IC (离子色谱仪) 2 台、气相色谱/质谱联用仪 (GC/MS/MS) 3 台、液相色谱/串联质谱联用仪 (LC/MS/MS) 7 台, 其中 2 台为双塔双柱、电感耦合等离子体质谱仪 (ICP-MS) 3 台、原子荧光分光光度计 (AFS) 2 台、原子吸收光谱仪 (AAS) 4 台、离子色谱仪 (IC) 2 台、紫外可见分光光度计 (UV) 3 台、微波消解仪 2 台、凝胶渗透色谱仪 (GPC) 1 台、荧光定量 PCR、普通 PCR、形态分析仪、酶标仪等仪器设备 130 余台套, 价值约 3800 余万元。其中, 液相色谱仪配备紫外吸收检测器、光电二极管阵列检测器、荧光检测器、示差折光检测器、蒸发光散射检测器; 气相色谱仪配备氢火焰离子化检测器 FID、热导检测器 TCD、电子捕获检测器 ECD、火焰光度检测器 FPD、氮磷检测器 NPD; 同时具备火焰原子吸收光谱仪和石墨炉原子吸收光谱仪, 具备 CI 源的气相色谱/质谱联用仪 GC/MS, 具备 EI 源的气相色谱/质谱联用仪 GC/MS。山东标准检测技术有限公司实验室具有固定并满足承检任务需要的仪器设备和标准物质。实验室仪器设备运行良好, 有完整的仪器设备档案。

山东标准检测技术有限公司参加各级主管部门组织的历次能力验证考核工作, 全部项目均一次性合格。目前, 公司共取得专利 29 项; 参加制定国家行业标准 8 项, 出版学术著作 4 部。2016 年公司被认定为国家高新技术企业, 董事长刘建洋被授予“泉城特聘专

家”。独立进行或与其他科研机构共同进行的项目 12 项，与多所大中专院校签订战略合作协议，在人才培养、科学实验、定向就业等方面开展全方位合作。

山东标准检测技术有限公司现有 93 名专业技术人员组成的团队，全部为大专以上学历，其中硕士以上人员 15 人、高级职称 5 人，中级工程师 20 人，另配专职抽样人员 20 人。所学专业包括分析化学、生化技术、食品科学、微生物学、食品质量与安全、食品质量与检测、农药学、环境科学、农学等。山东标准检测技术有限公司食品检验人员稳定性强，能保证食品抽检工作的连续性和稳定性。山东标准检测技术有限公司承担本次投标任务的检验人员，应具有较为丰富的食品检验工作经验。山东标准检测技术有限公司食品检验人员岗位职责、分工明确，设置有独立的技术管理人员、业务管理人员、检验人员、抽样人员以及统计分析人员等食品检验人员，可分别承担抽样、检测、数据汇总、结果报送、分析评估等工作，能按照时限要求汇总上报检测相关信息，食品检验人员总体数量与承担任务要求相匹配。山东标准检测技术有限公司食品检验人员职称结构良好，具有稳定的、高水平检验和技术管理人员，并且在食品质量安全、食品检验方法、食品生产工艺等专业方面具有专家人才。山东标准检测技术有限公司所以检验人员都经过培训考核，持有检验人员上岗证，能够熟练掌握食品安全标准、法规，能按照国内现行有效的标准方法从事食品检测工作。山东标准检测技术有限公司具有专门从事抽样工作的人员，经过培训考核，熟悉和掌握样品采集方法和相关技术要求，以及相关法律法规

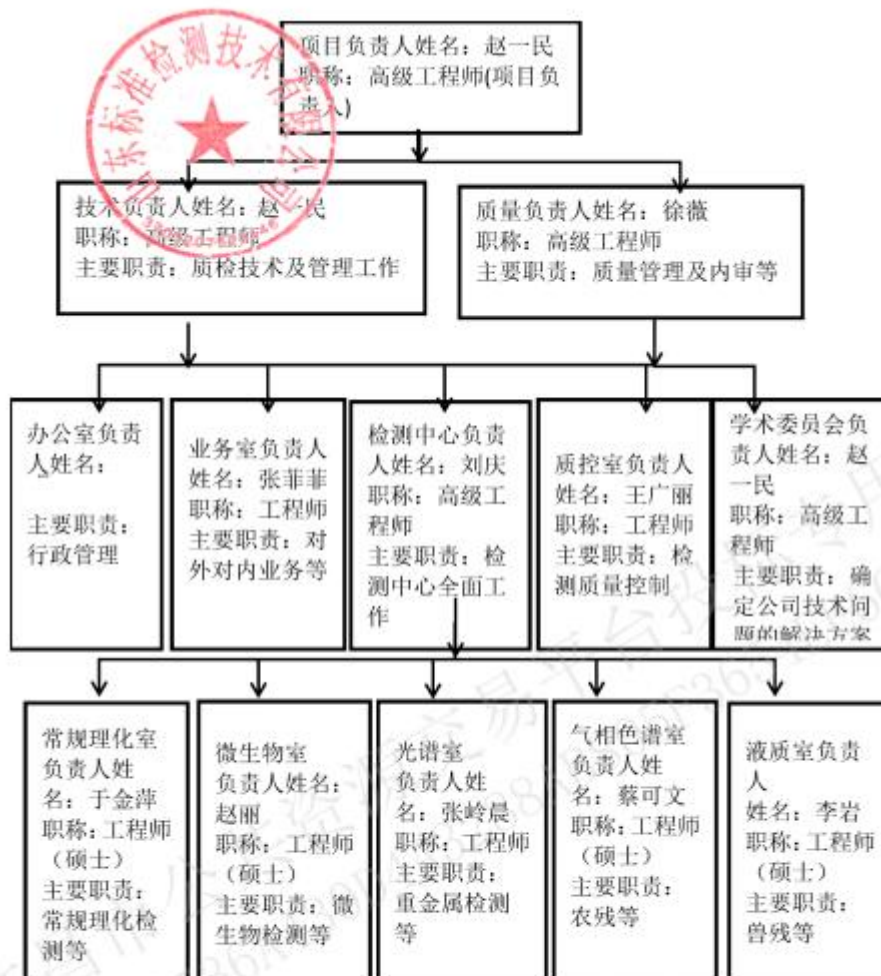
规定。山东标准检测技术有限公司具有专门从事统计分析的人员，能够按要求完成食品安全抽检监测数据统计分析工作。

山东标准检测技术有限公司仪器设备数量充足且运行良好，技术人员工作经验丰富，满足多批次检测要求。

4.3.4、组织结构及管理制度

4.3.4.1、组织结构

为保证工作如期、保质、保量完成，山东标准检测技术有限公司将根据项目成立专门的项目组，负责整个工作的统筹安排全面开展及与长葛市市场监督管理局的联系。项目组由技术负责人、质量负责人、业务办公室主任、质控室主任、抽样室主任和各检测室主任组成，联络为业务办公室。各科室协调分工，高效完成检测任务。



四标包

报价一览表

项目编号：长招采公字【2024】005号

项目名称：长葛市市场监督管理局2024年食品安全监督抽检项目（不见面开标）
位：元（人民币）

供应商名称	投标报价	交付（服务、完工）时间	备注
河南中标检测服务有限公司	大写：叁拾万零捌仟柒佰肆拾元整 小写：308740.00	合同签订后到2024年12月31日	我公司为小型企业

供应商名称：河南中标检测服务有限公司（公章）：

供应商法定代表人（单位负责人）或授权代表签字：贾松涛

日期：2024年 04 月 23 日

贾松涛



四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价表

项目编号：长招采公字【2024】005号

项目名称：长葛市市场监督管理局 2024 年食品安全监督抽检项目（不见面开标）

序号	名称	技术参数	单位	数量	单价	总价
1	四标包 单批次 平均报价	满足招标文件要求 具体见 2024 年长葛 市食品安全抽检计 划表	批次	430	718.00元	308740.00元
2	/	/	/	/	/	/
...	/	/	/	/	/	/
合计		大写：叁拾万零捌仟柒佰肆拾元整，小写：308740.00元				

供应商（并加盖公章）：河南中标检测服务有限公司

4.5 售后服务能力承诺（本项目不提供）

为了体现本公司对此次项目的重视程度，河南中标检测服务有限公司在此承诺：如我公司能中标，将坚决保证执业质量，遵守职业道德，全力配合长葛市市场监督管理局的工作，结合食品抽样检验范围广、时间紧、任务重的特点，高效率、高质量安排抽检工作，保证按时保质保量完成检验工作，为采购方提供更优质的服务，将工作做到精益求精，为行政执法提供最有力的技术保障和支撑。

1、针对本项目详细的进度保障

为满足样品到达实验室后 5 至 7 个工作日内完成（微生物或其他特殊检测项目视具体情况而定），在制定抽样检验指导细则时制定好各工作计划和事件安排，保障满足检测周期的要求。

同时，根据各项工作实际进展情况，根据与采购人协商一致的检测周期，对未开展的工作实行定时倒推的制度明确各项工作最终时间节点。

2、售后服务措施承诺

（1）严格遵守国家和我省有关食品检验工作规范和管理规定

为了确保食品安全检测项目工作的顺利开展，按照《中华人民共和国食品安全法》、《食品安全监督抽检和风险监测工作规范》、《食品安全抽样检验管理办法》、《食品安全抽检实施细则》等要求，结合公司实际情况，特制订了《食品安全检测工作制度》，并随着工作开展情况不断加以完善，将严格遵守该制度，所有工作人员按照制度规定的标准规范顺利、有效的开展工作。

（2）保证检验质量，提高创新能力

我司随时查阅更新所用标准，技术团队完成检测任务需求的同时，积极探索新型食品添加成分的检测方法，研究新型农药残留检测方法，公司定期组织学术研讨会，交流研究心得，提高创新能力。

技术过硬、流程合理、认真负责的检测工作团队

样品入库，信息登记完成，综合科根据样品项目下达检测任务，检验部根据任务流转单安排检测人员进行检测。

样品制备完成，添加样品标签，标签一般含有样品编号、样品单号、送样日期、检测周期、待检项目等内容，送入实验室复检。

公司检测部拥有并培养了大量的经验丰富、专业技术过硬的一线检测人员，建立了完善的实验室管理制度，并由资深技术负责人把控整个试验流程，对

结果进行审核分析，保证实验结果准确而迅速。

（3）信息全面、合法溯源、模板专业的报告出具部门

检测部将检测结果、判定结果等汇总后交接给综合部报告组，检测报告出具小组根据工作性质和客户要求选定专用专业的报告模板，保证检测报告准确专业、信息完整、形式合法。

从样品进入实验到报告出具，整个检测周期不超过 15 天，并将《样品信息登记表》、《检验结果汇总表》和《不合格信息登记表》以及结果分析报告等报送采购方，按照相关法律法规对进行样品保存，在复验期内随时接受异议样品复议。

（4）专业资源、经验丰富、谨慎细致的技术审核顾问

由资深技术负责人作为技术顾问建立专项技术支持团队，义务为客户提供提供技术支持服务，随时为客户答疑解惑，讲解实验，分析结果，并提供必要的合理化建议供客户参考。

（5）按照规定的食品抽样检验工作程序开展工作

食品安全抽检工作专业性、技术性要求高，非行业内人员由于专业限制对其不甚了解，抽检工作各个环节的工作安排、技术要求以及重点难点各不相同，本公司将抽检工作分类分节，逐级安排、分类推进，发现问题，解决问题，总结经验，不断完善食品抽检任务。

积极参与长葛市市场监督管理局组织的突发性食品安全事件的应急处理的技术支持，高速度、高效率、高质量完成应急抽检任务。

河南中标检测服务有限公司一直为公安、食药局等政府监管部门组织的突发食品安全事件应急处理提供专业技术支持，协助食药局、工商、质检、农业、食安办等，针对食品安全事件，进行市场流通环节的质量监督抽检工作，并长期承担食药监流通环节风险监测、工商流通领域应急风险监测、农业部门畜产品质量安全风险监测等多个政府部门风险监测任务，在执行应急抽检任务方面积累的丰富经验，由此建立起来的一套完善的应急预案措施，确保我们有能力参与招标人组织的突发食品安全事件应急处理，并提供专业检测技术支持。

（6）建立专门的检测项目服务工作组

针对长葛市市场监督管理局委托的检测，中标建立专门的检测项目服务工作组，配备充足的人员，其中包括抽样团队、检测专家、质量管理人员、报告审核人员、数据汇总人员等，所有项目组成员均具有相关专业背景及多年检测相关经验，经由培训方可上岗，明确分工，各司其职，保证每次任务科学高效地进行。

(7) 配备专门抽样团队及抽样车辆和设施, 严格按照规范要求实施抽样

中标检测承诺配备专职抽样团队配合长葛市市场监督管理局进行食品抽样检验工作, 对抽样人员完成公司质量手册、程序文件、保守客户秘密、现场取样规范、取样安全作业、食品安全法及相关法规、样品保存要求、抽样单记录填写、承担政府部门委托食品抽样检验的工作制度等方面的培训并考核合格的颁发上岗证, 取得上岗证后方可参与抽样工作。中标检测根据长葛市市场监督管理局下发的抽检计划中列明的产品品类、数量以及抽样区域、样品的数量进行人员安排, 并配备专用于食品抽样活动的车辆及冷藏设施。取样作业结束后, 抽样组长组织样品运输工作, 保证样品在运输过程中保持原有属性。运输途中避免挤压碰撞。需低温保存的样品如酸牛奶采用冷藏保温箱, 保温箱使用前先用酒精棉球擦拭, 待水分全部蒸发后, 将样品有秩序的摆放, 避免相互挤压。采完后以最快的速度送到实验室进行检测。

(8) 配置先进的仪器装备, 提供科学确定的检测支持

中标检测为本项目配置了先进、成熟、稳定、可靠的实验室硬件设施, 拥有电感耦合等离子体质谱仪 (ICP-MS)、气相色谱质谱联用仪 (GC-MS)、安捷伦气相色谱仪 (GC) 及液相色谱仪 (HPLC)、原子吸收光谱仪 (AAS)、原子荧光光谱仪 (AFS) 等知名厂商生产的各类仪器设备, 达到本领域国际先进、国内领先水平。先进的仪器装备能够保证数据科学与稳定, 为长葛市市场监督管理局食品抽检工作保驾护航。

(9) 咨询合理化建议

河南中标检测服务有限公司自成立以来, 不断优化内部程序和质量控制手册, 为政府部门的抽检工作及日常咨询提供全面的技术服务。此项目是长葛市市场监督管理局保障该区域食品安全、提升居民生活品质的重大举措。我公司将全力配合长葛市市场监督管理局开展食品安全检验检测服务, 针对本次项目, 我公司提出以下合理化建议:

(1) 加强食品抽检专业培训

针对本次任务, 我公司提议组织食品监管执法人员进行比较系统的专业培训, 增强其现场抽检和质量鉴别的能力, 培养一批业务精、素质高的执法人员。

(2) 合理制定食品抽样计划

要注意做好抽样检测方案的设计工作, 包括合理确定抽样食品的种类和检测指标, 及时反馈人民群众咨询反映的问题, 并且给出切合实际的解决方案或者是

作问题问询时, 不能以“不清楚”或“不知道”等话语答复, 态度要积极。属于本职工作范围内的, 应在了解相关信息后尽快给予回复。

3、为客户提供优质服务, 树立公司对外良好形象。

相关人员要及时跟进所负责的项目, 当发生客户投诉时, 业务员或客服人员应在第一时间将客户投诉问题反馈至公司, 走内部处理流程, 及时将处理结果通报给客户, 树立公司对外良好的良好形象。

4、建立快速响应机制考核制度。

针对各部门工作中出现的问题响应是否快速及时, 公司实行“首问制”, 造成工作延误、内部投诉或不良后果的, 须追究部门主管及相关岗位人员责任, 并与其个人绩效考核挂钩, 保证快速响应机制得到有效执行。

3、配备相应的售后服务人员

该项目联络人员有我公司大区经理虞海涛负责, 在服务过程中由资深技术负责人 (刘寿长、陶京朝、马丽萍、武和平) 作为技术顾问建立专项技术支持团队, 义务为客户提供技术支持服务, 随时为客户答疑解惑, 讲解实验, 分析结果, 并提供必要的合理化建议供客户参考。

4、具体、可行、全面合理完善并满足招标人服务的多种需求

(1) 提供技术咨询

食品安全抽检工作专业性、技术性要求高, 非行业内人员由于专业限制对其不甚了解, 抽检工作各个环节的工作安排、技术要求以及重点难点各不相同, 本公司将抽检工作分类分节, 逐级安排, 分类操作, 发现问题, 解决问题, 总结经验, 在这个过程中积累了丰富的经验可供采购方咨询使用, 答疑解惑。抽检基本分为以下几个环节:

抽检计划制定——抽检工作开始前要先制定工作计划, 抽什么、在哪儿抽、谁去抽、怎么抽都要提前制定清楚计划, 我公司根据以往的经验将为采购方提供多种方案以供咨询, 为采购方节省不必要的开支, 避免资源浪费。

抽样工作培训——抽样工作一般包括人员安排、车辆安排、设备安排、文书准备与填写、工作技术要求等, 本公司拥有专业的市场抽样队伍, 经验丰富。在为采购方进行市场抽样工作服务的同时, 义务为采购方提供抽样工作咨询服务, 随时解答、解决抽样工作中存在或已出现的问题。

检测工作培训——检测工作专业技术要求高, 环节多, 本公司拥有专业的检测技术团队, 随时为采购方提供检测工作方面问题的咨询服务。

合理的意见, 结合当下社会生活中发生的食品安全事件, 给予人民群众警醒。

(3) GB 29921-2013 食品安全国家标准食品中致病微生物限量

GB 29921-2013 食品安全国家标准食品中致病微生物限量已于 2014 年 7 月 1 日实施, 本标准适用于预包装食品, GB 29921 规定了肉制品、水产制品、及时、即食蛋制品、粮食制品、即食豆类制品、巧克力类及可可制品、即食果蔬制品、饮料、冷冻饮品、即食调味品、坚果籽实制品等 11 类食品中沙门氏菌、单核细胞增生李斯特氏、大肠埃希氏菌 O157:H7、金黄色葡萄球菌、副溶血性弧菌等五种致病微生物限量规定。本标准规定了二级或三级采样方案, 涉及 11 类产品抽检需要抽检 5 个独立包装, 这给预包装食品微生物监控带来一定困难, 需要提前做好准备。

(4) 合理安排抽检对象

不仅要大型超市、大型餐馆进行重点排查, 还要兼顾分布于农村地区的小超市、小型餐馆、小吃店、食品店、农贸市场, 点面结合, 扩大食品安全监管覆盖面。

(10) 优惠措施

最低价格的承诺——河南中标检测服务有限公司全力为长葛市市场监督管理局提供检测技术支持, 并承诺在河南中标检测服务有限公司具有满足检测需求的检测能力的条件下, 接受以评标基准价为基础, 长葛市市场监督管理局临时或加急委托的检测任务, 保质保量完成工作。

最强技术队伍的承诺——河南中标检测服务有限公司成立以郑州大学为依托的技术保障团队, 集合公司业务骨干、技术专家成立专门的项目组, 全面负责项目实施、沟通、协调, 确保长葛市市场监督管理局食品抽检项目工作的顺利实施。

最快速及时响应的承诺——为了加强公司内部各部门之间的工作衔接与配合, 提高公司运作效率, 为长葛市市场监督管理局提供更优质的产品与服务, 特建立快速响应机制, 具体要求如下:

1、明确部门与岗位职责, 切实履行本职工作。

各部门员工应了解本部门职责, 并知晓自身岗位职责, 在日常工作中, 严格要求自己, 按岗位要求做好本职工作, 部门主管可通过岗位考核加强内部员工管理。

2、加强部门间的沟通配合, 做好关联部门的客户服务支持。

各部门在与其他部门的工作配合过程中, 要做好服务支持, 当其他部门因工

本公司承诺向采购方提供免费咨询服务, 为采购方提供多种可行性参考方案, 制定工作计划, 做到随时有问必答, 全力配合解决问题, 不让采购方心存疑虑开展工作。

(2) 提供食品安全风险评估服务

现代社会发展迅速, 日新月异, 新的食品添加剂、农药药、非法添加物层出不穷。这些潜在的食品安全隐患, 随时可能引发社会食品安全危机, 食品安全抽检工作刻不容缓, 不容懈怠。然而在实际工作中, 我们显然不能不分轻重缓急, 对市场上食品安全监督抽检项目一把抓, 这样不但需要投入大量人力物力财力, 还可能导致工作中无用功和重复性工作增加, 浪费社会资源。所以, 食品安全抽检工作应该有目的性、针对性的开展, 合理制定抽检项目和抽检计划。

本公司通过对多年来市场上存在的食品安全问题的研究, 并总结以往抽检工作的经验, 以目前社会上食品安全情况的大数据为依托, 将不同样品、不同项目根据时间、区域的不同做出安全风险等级评估, 将不同样品在不同时间、区域中所具有的不同的潜在安全风险进行评估分类, 一般分为高、较高、一般等评估等级, 并将此评估结果无偿提供给采购方使用, 作为其制定抽检项目的参考依据。

配合长葛市市场监督管理局积极回应社会关切, 消费者关注, 开展食品安全宣传活动。

在食品检测领域, 河南中标检测服务有限公司具备多项监管部门认可资质, 除了承担各类质量监督抽检任务, 在协助政府回应消费者、媒体等关切, 开展多种形式食品安全宣传方面, 也积累了丰富的经验。河南中标检测服务有限公司将参考以往成功案例, 依据长葛市市场监督管理局的要求, 提供专业客服电话解答、新闻发布会回答媒体提问、食品安全宣传活动现场给予技术支持, 进行科普宣传等方式为食品安全做好宣传服务。

(3) 合理化建议

对于抽样检测项目, 可围绕是否符合食品安全标准进行选取。抽样检测项目不建议完全选择质量指标项目, 还应当选取与食品安全相关、强制性的卫生指标项目和相关行业标准项目。同时, 还建议适当增加风险性监测项目, 个别项目可不做判定, 了解该类产品的安全状况。

食品抽检的目的不能只放在抽检工作本身, 抽检工作最大的目的是起到监督管理作用, 让小部分商户不采购来路不明的产品, 不销售不合格食品; 同时要及时发现有问题, 做到有的放矢, 针对容易出问题的产品种类, 进行专项治理, 加大

抽检力度。我们相信，在长葛市市场监督管理局的组织及领导下，食品安全抽检工作必将有序、有效的开展，让广大人民群众吃到放心安全的食品。

最低价格的承诺——河南中标检测服务有限公司全力为长葛市市场监督管理局提供检测技术支持，并承诺在河南中标检测服务有限公司具有满足检测需求的检测能力的条件下，接受以评标基准价承担长葛市市场监督管理局临时或加急委托的检测任务，保质保量完成工作。

最强技术队伍的承诺——河南中标检测服务有限公司成立以郑州大学为依托的技术保障团队，集合公司业务骨干、技术专家成立专门的项目组，全面负责项目实施、沟通、协调，确保长葛市市场监督管理局抽检项目工作的顺利实施。

最快速及时的响应承诺——为了加强公司内部各部门之间的工作衔接与配合，提高公司运作效率，为长葛市市场监督管理局提供更优质的产品与**服务**，特建立快速响应机制，其具体要求如下：

1、明确部门与岗位职责，切实履行本职工作。

各部门员工应了解本部门职责，并知晓自身岗位职责，在日常工作中，严格要求自已，按岗位要求做好本职工作，部门主管可通过岗位考核加强内部员工管理。

2、加强部门间的沟通配合，做好相关部门的**服务**支持。

各部门在与其他部门的工作配合过程中，要做好**服务**支持，当其他部门因工作问题询问时，不能以“不清楚”或“不知道”等话语答复，态度要积极，属于本职工作范围内的，应在了解相关信息后尽快给予回复。

3、为客户提供优质**服务**，树立公司对外良好形象。

相关人员要及时跟进所负责的项目，当发生客户投诉时，业务员或客服人员应在第一时间将客户投诉问题反馈至公司，走内部处理流程，及时将处理结果通报给客户，树立公司对外良好形象。

4、建立快速响应机制考核制度。

针对各部门工作中出现的问题响应是否快速及时，公司实行“首问制”，造成工作延误、内部投诉或不良后果的，须追究部门主管及相关岗位人员责任，并与个人绩效考核挂钩，保证快速响应机制得到有效执行。

(4) 完善的投诉受理机制

1 目的

为维护客户的利益，确保来自客户的意见能得到有效处理、合理解决，正确

4.1.1 客户**服务**部负责接待客户，接收来电及其他方式（传真、书信、电子邮件等方式）的投诉，尽可能详细询问情况并做好记录，详细填写《客户投诉登记与处理表》，并保存好相关资料。

4.1.2 客户**服务**部应将受理的有关材料进行分类登记、汇总，并向质量负责人汇报，由其将已登记的投诉告知相关负责人，并组织人员进行调查，在规定时间内查明原因，向客户做出如何处理的答复。一般投诉应在三个工作日内给予答复，紧急情况应在 24 小时内给予答复。

4.1.3 如对检验检验报告存在异议，客户应于收到报告七个工作日内以书面形式提出。

4.1.4 凡涉及检验报告的质量投诉，由技术负责人负责调查，记录调查结果，并立即提交至质量负责人。

4.1.5 凡涉及对工作程序、合同的执行、检测时限提出异议的投诉，由质量管理部门负责调查，记录调查结果，并立即提交至质量负责人。

4.1.6 凡涉及工作人员的职业道德、工作作风、遵章守纪、保守机密等方面的投诉，由质量管理部门负责调查，记录调查结果，并立即提交至质量负责人。

4.1.7 接收投诉后，对所有必要信息进行验证，以便确认投诉的有效性。经调查为非有效投诉的，客户**服务**部向投诉人说明原因并进行解释。

4.1.8 有效投诉应查明投诉涉及的责任人，提出纠正要求，有关岗位落实纠正措施。有关责任人负责纠正，质量管理部门跟踪监督并将处理结果及时通知投诉人。因公司责任已对客户造成损害的投诉，在处理时，首先要尽量挽回客户的损失和影响。

4.2 有效投诉的处理

4.2.1 经验证确认投诉有效时，根据调查原因分别处理：

4.2.1.1 报告表述的投诉处理

对报告表述有异议的，是本公司失误造成的，由相关责任人进行更正，重新发出正确的检验报告，同时收回原检验报告。

4.2.1.2 因检测方法依据错误、仪器设备不正常或其他原因造成检测结果错误的，则由客户**服务**部通知实验室对留存的样品按样品检测的要求重新进行检测，收回原检验报告，重新发出正确的检验报告，并做好登记记录。重新检测所需要的费用均由本公司承担，必要时需赔偿客户由于错误检验报告蒙受的损失。

4.2.1.3 如果是因样品的状态不符合要求，则由双方协商解决。

处理、虚心接受来自客户及其他各方面的投诉、批评、意见，及时调整和完善本公司的质量管理体系，不断提高检测工作质量和管理水平；加强公司自身建设，提高公司信誉，特制订本程序。

2 适用范围

适用于客户对本公司及工作人员公正行为、**服务**质量、检测结果质量以及合同履行情况等检测工作相关的投诉处理。

3 职责

3.1 客户**服务**部负责接待客户，通过不同方式（电话、传真、书信、电子邮件等方式）接收客户提出的意见和建议与投诉，并填写相关记录。

3.2 质量负责人贾松涛负责组织质量管理部门对客户投诉内容进行调查、验证、确认，确认投诉是否与本公司检测活动有关及投诉的有效性，如果相关，确认投诉有效后应及时组织处理，督促相关责任人采取有效的纠正措施。质量管理部门负责对纠正措施监督和结果处理，必要时组织管理体系的审核，对投诉过程中所有有关资料整理、归档。

3.3 技术负责人李梦雨负责组织解决及投诉处理过程中涉及的技术难题。

3.4 质量负责人负责投诉的处理。

3.5 投诉所涉及的部门和人员负责对投诉中相关内容进行自查、纠正或进行复验。

3.6 总经理负责来自上级监管机构转来的投诉材料和客户再投诉的处理。

3.7 可能时，公司应告知投诉人已经收到投诉，并向其提供投诉处理进程的**报告及结果**；投诉处理结束后，可能时，应正式通知投诉人。

3.8 公司对处理投诉过程中的所有决定负责。

4 程序

4.1 投诉受理、登记、调查和处理

与客户投诉相关的人员、被客户投诉的人员，应采取适当的回避措施。对投诉人的回复决定，应由与投诉所涉及的检验检测活动无关的人员做出，包括对该决定的审查和批准，需要时，可请外部人员实施。

4.3 复核投诉的处理

4.3.1 客户对检测结果有异议，要求复检时需提供本公司已发出的检验报告，客户**服务**部受理后，在告知相关检验部门负责人后，才能进行复验。客户申请复检应在收到报告之日起七个工作日内提出，微生物检测结果不做复检。

4.3.2 经复检确认原检测结果正确的，客户应缴纳复检费用，经复检确认检测结果有错误时，由客户**服务**部经理代表本公司向客户说明原因，并负责赔偿客户由于错误检验报告蒙受的损失。

4.3.3 复检应重新发出一份检验报告。

4.3.4 对于投诉涉及结果报告的准确性，而双方又各自坚持各自结果时，可与客户本着友好协商的态度，共同商定选择第三方进行仲裁检测，以求得一个公正的结论。

4.4 当投诉工作涉及管理体系的重要修改及属重大质量事故时，质量管理部门应及时向质量负责人报告，质量负责人应立即决定是否对相关领域内的工作和职责进行附加审核，或建议总经理进行管理评审；确认属于不合格工作范畴时，应立即根据《不符合检测工作控制程序》进行处理。

4.5 不满意处理结果

4.5.1 如投诉方对投诉的处理有疑问或不满意时，质量负责人应告知客户进一步可向公司的上级监管部门申诉或投诉的程序。

4.5.2 总经理负责接受来自于上级监管机构转来的投诉材料和客户再投诉的材料，并认真答复和处理。如客户还不满意，应告知客户进一步可向公司的上级监管部门申诉或投诉的程序。

4.6 有属下列情况之一的，要制定和实施纠正措施，

a. 管理体系适应性和有效性方面的问题；

b. 检测工作质量方面的问题；

c. 责任人职业道德方面的问题；

d. 计量器具、仪器设备失准方面的问题。

4.7 有属下列情况之一的，要制定和实施预防措施，

a. 客户有其他方面的期望、要求；

b. 通过调研发现的其他潜在的不符合倾向。

4.8 客户反馈统计分析

4.8.1 客户服务部通过《客户满意度调查表》的方式每年对客户的满意度进行调查。调查的内容包括以下方面：

- a) 结果报告的及时性
- b) 结果报告的正确性
- c) 客户沟通的充分性
- d) 工作流程的规范性
- e) 检测收费的合理性

4.8.2 调查的结果由客户服务部负责进行顾客满意度统计，并根据以往调查结果进行对比分析。同时针对客户提出的意见要求提交相关部门进行改进，具体按纠正措施控制程序和预防措施控制程序执行。客户满意度的统计分析作为管理评审输入内容每年提交管理评审活动。

4.9 投诉资料的保管

与投诉有关的记录 and 材料由质量管理部负责归档保管，保存期 6 年。在管理评审时，可作为改进管理体系的依据。

5 记录

《客户投诉登记与处理表》

ZBJC-QR05-013

《不符合工作及纠正措施报告》

ZBJC-QR05-014

