

## 五、服务承诺

(格式自拟)

致：辉县市市场监督管理局（采购人）

为了提高服务质量，维护客户合法权益，保证客户对本检测机构中心的良好信心，在从事中心的一切检测工作中，要做到：

### 一、服务承诺

1、遵守国家有关法律、法规和标准、检验规范的规定，尊重科学，遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任，保证向社会出具的检验数据和结果客观、公正、准确和可追溯，不出具虚假数据，对出具的检验数据负责；

2、保证不与从事的检测活动以及出具的数据和结果存在利益关系；当与检验委托方有利害关系时，保证回避；

3、保证不参与任何有损于检测判断的独立性和诚信度的活动；

4、保证不参与和检测项目或者类似的竞争性项目有关系的产品设计、研制、生产、供应、安装、使用、或者维护活动；

5、保证不受来自外部的不正当商业、财务、和其他方面的压力和影响，保证不接受商业贿赂。

6、对在检测活动中获取的国家秘密、商业秘密、技术秘密和客户秘密予以保密，禁止任何形式的泄露行为；不得使用检测对象拥有的知识产权进行任何形式的侵害检测对象利益的行为；

7、保证认真学习业务，努力达到与检验活动相适应的检验能力和技术水平，并符合国家有关检验人员（包括食品检验人员）资质要求的规定。

### 二、服务标准

1、方法科学：遵守国家有关法律、法规，依据检测标准，选用先进的检测设备，确保检测方法的科学性和适用性。

(1) 使用“国家食品安全抽样检验信息系统”抽样 APP 在线抽样以及出具电子版检验报告。严格按照时限要求将抽样检验信息录入“国家食品安全抽样检验信息系统”。

(2) 如采购人出现需要应急抽检的项目，我公司将无条件配合采购人的要求。

(3) 保证不将检验任务分包或转包给其他检测机构检验。

(4) 保证检验任务一定由其响应文件中载明的实验室负责检验。如我公司拥有多个实验室时，只选择其中一个实验室（以 CMA 证书地址为准）参与评审，不综合和累计多个实验室的人员、设备、资质等数据参与评审，亦不使用非食品实验室的相关资料投标，否则视为无效投标。

(5) 如发生事业单位改革或者公司合并、分立等情况，不能以原机构名义履行合同的，拟继续履约的检验机构将及时以书面方式报告采购人、提供相关证明材料，经采购人审查并报有关部门同意后继续履约。

2、行为公正：不受来自商业、财政等方面的干扰和其他内部和外部的行政压力，确保检测行为的公正性。

3、结果准确：检测报告应准确无误，不得有数据或结论性差错，其他方面的差错要降低到 1%以下，确保检测结果的准确性。

4、工作高效：客户要求的检测时间确定后，要在规定的时间内完成检测，如有特殊情况，双方协商确定，确保检测工作的高效性。

5、收费合理：认真执行收费标准，做到收费规范合理，对于有特殊要求的检测项目，与客户协商解决。

6、客户满意：热忱提供优质服务，对客户的咨询要热情、细致地给予解答，对客户的申诉投诉要及时受理、认真调查、客观分析、

明确责任，要在规定的时间内作出令客户满意的答复。

7、遵守国家有关法律、法规和标准、检验规范的规定，尊重科学，遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任，保证向社会出具的检验数据和结果客观、公正、准确和可追溯，不出具虚假数据，对出具的检验数据负责。

8、保证不与从事的检测活动以及出具的数据和结果存在利益关系；当与检验委托方有利害关系时，保证回避。

9、保证不参与任何有损于检测判断的独立性和诚信度的活动。

10、保证不参与和检测项目或者类似的竞争性项目有关系的产品设计、研制、生产、供应、安装、使用、或者维护活动。

11、保证不受来自外部的不正当商业、财务、和其他方面的压力和影响，保证不接受商业贿赂。

12、对在检测活动中获取的国家秘密、商业秘密、技术秘密和客户秘密予以保密，禁止任何形式的泄露行为；不得使用检测对象拥有的知识产权进行任何形式的侵害检测对象利益的行为。

13、遵守国家相关法律法规的规定，遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任。

14、本机构及其人员独立于出具的检验检测数据、结果所涉及的利益相关各方，不受任何可能干扰技术判断因素的影响，确保检验检测数据、结果的真实、客观、准确。

15、坚决抵制出具虚假报告、不实报告及其它违法违规的行为发生。

16、定期审查和完善管理体系，保证基本条件和技术能力能够持续符合资质认定条件和要求，线上线下检验检测活动同时纳入管理体系，并确保管理体系有效运行。

17、在资质认定证书规定的检验检测能力范围内，依据相关标准或者技术规范规定的程序和要求，出具检验检测数据、结果。

18、对出具的检验检测数据、结果负责，并承担相应法律责任。

19、从事检验检测活动的人员，不同时在两个以上检验检测机构从业。非授权签字人不得签发检验检测报告。

20、不转让、出租、出借资质认定证书和标志。

如有弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司承担。

特此承诺

供应商：辉县市共城检验检测有限公司(电子签章)

法定代表人：\_\_\_\_\_ (电子签章)

日期：2024年6月4日