

## 四、服务承诺

为切实履行环境保护社会责任，助力新乡市打好净土保卫战，我公司郑重承诺，将充分发挥专业技术优势，为新乡市土壤污染重点监管单位周边土壤、地下水污染状况调查和防治工作提供全方位、高质量、可依赖的技术支撑服务。

### 1. 项目实施过程中的服务承诺

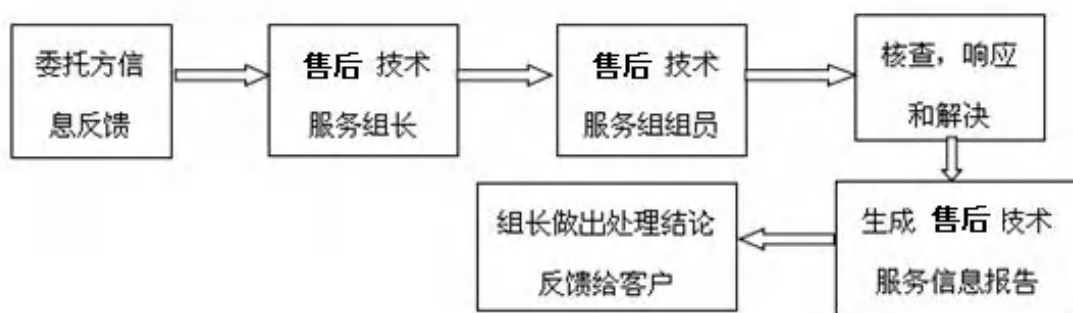
#### (1) 成立服务小组

如我公司中标，我公司承诺按照以下要求开展本项目：

我司针对本项目设专门服务组，负责处理服务期间及服务后的相关事宜或其他紧急情况，及时响应和解决；当出现质量和监测后服务问题时即刻进行核查和解释，必要时进行免费复测。具体要求如下：

- ①及时跟进项目进度，保证良好沟通，积极配合采购人，提供快速、专业的服务；
- ②提交项目结果后，进行质量跟踪，定期回访，征求采购人意见；
- ③采购人如有需求，将安排人员进行检测数据统计、检测结果分析；
- ④在质保期内无偿向委托方提供监测相关的原始分析、质控记录的扫描件或复印件用于核对数据或存档。

设技术服务程序：



#### (2) 全流程质控方案设计与优化支持

##### ① 定制化质量控制计划

依据《工业企业周边土壤和地下水监测技术指南（试行）》、《建设用地土壤污染状况调查技术导则》、《建设用地土壤污染风险管控和修复监测技术导则》等规范，结合企业生产工艺、

污染物特征及新乡市水文地质条件，科学设计监测全流程质控方案，明确各环节（信息采集、布点、采样、保存、运输、分析、数据审核）的质控要点。

## ② 质控措施动态优化

基于历史数据分析和现场勘查，针对高风险环节（如挥发性有机物采样、深层地下水取样）强化质控设计；

根据阶段性质控数据评估结果，及时调整质控策略，确保靶向性控制。

## （3）现场采样环节质控技术支撑

### ① 标准化操作培训与监督

提供 HJ/T166（土壤）、HJ164（地下水）采样规范的实操培训，确保采样人员掌握防交叉污染、深度校准、原位参数检测等关键技术。

### ② 现场质控措施落地保障

指导规范实施 10%现场平行样、5%运输空白、全程序空白等强制性质控措施；

提供 VOCs 专用无扰动采样设备使用及地下水低速采样技术支持，防范样品失真。

## （4）实验室分析环节质控技术支撑

### ① 分析方法合规性审核

审核实验室是否采用国标/HJ 标准方法，验证方法检出限（MDL）、定量限（LOQ）是否符合项目要求；

指导实验室完成方法验证报告（精密度、准确度、线性范围等）。

### ② 实验室内部质控督导

设计 10%~20%实验室平行样、10%加标回收、每批 1~2 个有证标样（CRM）的质控体系；

审核实验室质控数据（如校准曲线  $R^2 \geq 0.999$ 、空白值  $< MDL$ ）。

## （5）数据质量评估与审核支持

### ① 三级数据审核机制构建

提供数据审核清单，明确各级审核要点（如采样-分析链一致性、质控达标率、结果逻辑性）。

### ② 质控数据可视化评估

运用统计工具（如控制图、回收率分布图）动态监控全流程质控指标，识别系统偏差；编制质控数据评估报告，量化数据质量等级（如：合格率>95%为 A 级）。

## （6）质控偏离整改与持续改进

### ① 不符合项闭环管理:

建立质控偏离快速响应流程（如现场平行样超差→复测→原因追溯→纠正措施）；提供根因分析工具，确保整改措施精准有效。

### ② 质控体系迭代升级:

每季度开展；质控措施有效性评估，优化薄弱环节（如增加深层土壤采样质控频次）；引入外部能力验证（PT）和 实验室间比对，持续提升数据可比性。

## （7）质量与责任承诺

### ① 坚守质量生命线

所有提供的技术支撑服务，均严格遵守国家和地方标准规范，执行最严格的质量控制与质量保证体系，确保技术成果的科学性、准确性可靠性和法律符合性。

### ② 恪守职业道德

坚持独立、客观、公正的原则，提供专业判断和技术建议，不受任何不当商业或行政干预。

### ③ 强化保密意识

严格遵守保密协议，对在服务过程中获取的重点单位商业信息、未公开的监测调查数据及其他敏感信息履行保密义务。

## （8）服务保障

### ①强化培训，全面提升项目参与人员技术水平

项目参与人员全员进行相关技术培训，确保项目全员参训，持证上岗，全面提升项目参与人员的技术水平，保证项目工作质量。

### ②优先保障，开通项目绿色通道

本项目时间紧、任务重，工作质量要求高。根据此特点，实验室将提高项目优先保障等级，规范内缩短室内流转周期及检测周期，同时根据任务周期安排，必要时，进行人员 7×

24 小时项目保障。

### ③注重质量，加强实验室内外质量控制

此次工作对样品的制备、流转、保存、检测、及数据上报均有明确的技术规范和质量控制要求。实验室原有要求的基础上，将增加室内密码平行和中心质量监控，并在内部质量控制结果满意后将数据上报采购人，确保样品制备的代表性和规范性、结果真实和可靠性。

### ④专人负责，节点跟进数据上报进度

根据此次工作的特点：时间紧、任务重，工作质量要求高。实验室制定项目负责人黄飞全程跟进项目实施进度，并形成工作日报表。根据项目开展进度，及时统筹协调人员排班工作机制，确保工作最终成果能够按照采购人时间要求进行数据上报与成果提交。

### ⑤严格保密，强化数据保密管理

按照采购人要求，任何单位和个人不得利用数据进行相关科研、创作、宣传等。公司作为保密二级机构，将切实加强数据保密责任，强化数据保密管理，严格执行国家信息安全制度，建立并落实工作保密责任制，确保信息安全。

## （9）建立沟通机制

我公司承诺与采购人及相关单位建立定期的沟通机制。初步定为每月的月初，项目组负责人带领项目组与采购人及相关单位就环境监测相关问题进行相互答疑，并汇总实际遇到的问题。我公司将组织各部门负责人并邀请相关专家针对所有问题进行会谈，并及时提出解决方案，为今后的检测工作铺平道路，为环境监测贡献全部力量。

## （10）个性化服务方式

公司保持高效的市场化运作机制，不断创新服务方式，构建一流服务体系，针对该项目不同的检测因子、不同的检测任务，根据贵局需求，可提供上门服务、样品接送、定时定点预约服务、晚间和节假日加班服务、加急特快服务等个性化服务方式，打造特色服务。

## （11）应急服务

专门设置了应急服务组，由项目负责人调动安排人员，全力协助招标人完成突发任务和重大检查等任务。应急服务组组长要求 24 小时手机开机，保持联络通常，时刻准备应急服务。

## （12）客户回访制度

为了提供客户对我公司服务的满意度，全面了解客户的服务需求，制定了针对本项目的

客户回访计划，采取电话或上门等回访的方式，在回访时发现了问题，一定要及时给予解决，并做好对客户解释工作。做好客户回访记录，有效处理回访资料，找出工作中存在的问题，以利于不断地改进工作、改进服务。

## 2. 今后新乡市土壤污染重点监管单位周边土壤、地下水污染状况防治工作提供技术支撑方面的承诺

公司拥有一支环保检测的高素质专业技术队伍，若新乡市生态环境局在新乡市土壤污染重点监管单位周边土壤、地下水污染状况防治工作过程中遇到相关问题，我司环保专家将竭诚提供环保动态分析、风险评估、业务咨询等全方位技术交流和服务。采购人如需技术咨询，包括委托要求、过程查询、结果疑问、热点咨询、信息统计、合理化建议等，公司将全力提供技术服务或解决方案。

### ① 技术培训与宣贯：

面向重点单位环保负责人及技术人员，定期组织土壤与地下水污染防治政策法规、标准规范、调查评估技术、风险管控与修复技术、监测质控要求等方面的专业培训和学术交流，提升本地技术力量与管理水平。

### ② 政策咨询与技术审查

积极参与新乡市土壤地下水相关政策研究、技术指南/规范制定（或修订）的咨询工作，为管理部门提供基于实践的专业建议。接受委托，承担重点单位提交的技术报告的第三方技术评估审查工作。

### ③ 前沿技术引进与示范

密切关注国内外土壤地下水污染防控与修复领域的新技术、新方法、新材料发展动态，结合新乡市实际需求和典型场地特点，积极推动先进适用技术的本地化应用示范。

投标人： 河南广电计量检测有限公司 （电子签章）

法定代表人： 史142 （电子签章）

日 期： 2025 年 06 月 30 日