

4.5 服务承诺

为切实保障广大小麦种植农户的合法权益，有效提升小麦种植的产量与品质，进一步规范小麦一喷多促服务的全流程操作，明确我方（服务提供方）的服务责任与义务，切实破解农户在小麦种植过程中面临的技术储备不足、田间管理不便、病虫害防治不精准、作业效果不佳等实际难题，我方就小麦一喷多促服务工作，作出如下郑重承诺，自觉接受广大农户、当地农业农村管理部门及社会各界的全程监督，绝不违背承诺、敷衍履职、推诿责任，以专业的技术、规范的操作、贴心的服务践行服务初心，全力助力农户实现小麦丰产、收入增收的美好愿景。

一、服务理念

我方始终秉持“科学服务、精准施策、提质增产、诚信为本”的核心理念，深刻立足小麦种植农户的实际需求，坚持以农户利益为根本出发点和最终落脚点，依托一支由资深农业技术专家、专业作业人员组成的专业团队，建立标准化、规范化的作业流程，筛选优质、安全、高效的产品供应体系，搭配贴心周到的全程服务保障，为小麦种植户提供一体化、全方位的一喷多促服务。我们始终坚守“技术赋能农业、服务惠及农户”的初心使命，全力助力农户降低种植成本、提升种植效益，精准破解小麦生长过程中的分蘖不足、灌浆不饱满、病虫害频发等各类难题，最终实现小麦丰产、农户增收的双重目标，用专业的技术能力和诚信的服务态度，赢得农户的信任与长期支持。

二、服务范围与内容

1. 服务范围：明确覆盖与农户提前签订的服务协议中约定区域内的所有小麦种植地块，无任何遗漏。作业开展前，我方将专门安排 2 名及以上专业工作人员，与农户共同实地核对地块的具体位置、实际种植面积、地块边

界、地形地貌（如平原、丘陵、洼地等）等关键信息，详细记录地块的土壤肥力等级、灌溉条件（自流灌溉、抽水灌溉等）、小麦当前生长基础、过往种植情况等细节，为每一块地块建立完善、详实的专属档案，严格做到“一地一档、全程可追溯”，确保地块信息精准无误。作业过程中，作业人员将严格按照地块档案开展标准化作业，精准把控作业范围，确保无遗漏地块、无错喷区域、无重复作业，全面覆盖约定服务范围，不出现任何推诿、遗漏、敷衍应付的情况，切实保障农户的合法权益不受侵害。

2. 服务内容：严格遵循小麦生长的自然规律和不同生长周期的生理特点，针对小麦拔节期、孕穗期、灌浆期等三个核心生长阶段，结合当地气候特点、土壤肥力状况、小麦生长实际情况以及病虫害发生趋势，精准制定差异化的一喷多促作业方案，开展精准作业，重点实现“促分蘖健壮、促籽粒灌浆饱满、促作物早熟提质、防病虫害滋生蔓延、防植株倒伏、防后期早衰”的多重核心目标。作业所用的农药、叶面肥、助剂等各类产品，均经过我方专业技术团队的严格筛选和多重质量检测，优先选用高效、低毒、低残留、环保型的优质产品，所有产品均符合国家农业农村部门相关标准及行业规范，具备完整的产品合格证明、第三方检测报告等相关资质文件，坚决杜绝使用假冒伪劣、过期失效、不合格的产品，从源头保障作业安全与作业效果，全力守护小麦品质安全，助力农户收获优质小麦。

三、服务标准

1. 人员标准：所有参与一喷多促作业的人员均经过系统、专业的岗前培训和定期常态化考核，培训内容全面覆盖小麦生长习性、一喷多促核心技术要点、农药使用规范、安全生产操作流程、应急处置方法（如药害应急、设备故障应急等）、农户沟通技巧等，确保每一位作业人员都能全面掌握相关知识和实操技能。所有作业人员均需取得相应的农业作业资质证书，具备丰

富的田间作业实操能力，上岗前需通过专项考核，考核合格后方可上岗作业，坚决杜绝未培训、未考核、无资质人员参与作业，确保每一位作业人员操作科学、规范、熟练，杜绝因操作不当影响作业效果、造成小麦药害或安全事故，保障作业全过程安全有序。

2. 设备标准：作业所使用的喷雾设备均经过提前全面检修、调试和试运行，安排专业设备维护人员对设备的喷头、管路、压力系统、动力系统、药液箱等关键部件进行逐一检查，及时更换老化、损坏、失灵的零部件，确保设备性能良好、运行正常，无任何故障隐患。喷雾设备的雾化效果严格达到行业作业标准，能够实现药液均匀喷洒，雾滴大小适中、分布均匀，有效避免漏喷、重喷、滴漏等现象，既减少农药、叶面肥的浪费，切实降低农户种植成本，又能防止因局部药液过量造成的小麦药害，切实保障作业质量和小麦生长安全，确保每一寸麦田都能得到均匀喷施。

3. 时间标准：安排专业技术人员专人负责，实时监测小麦生长进度，每天跟踪小麦叶片、茎秆、麦穗的生长情况，结合当地气象部门发布的精准天气预报，精准把握各生长阶段的最佳作业时间，坚决避开雨天、大风天（风力超过 3 级）、高温强光（气温超过 30℃）、低温霜冻（气温低于 5℃）等不适宜作业的天气，避免因天气因素导致药液流失、药效降低，或造成小麦药害等问题。合理规划每日作业时段，优先选择清晨（6:00-9:00）、傍晚（17:00-20:00）等气温适宜、风力较小、光照柔和的时段开展作业，确保作业效果最大化。若因特殊天气（如突发降雨、大风、极端高温）需调整作业时间，我方将第一时间通过电话、微信等方式与农户沟通确认，重新规划作业方案，明确新的作业时间，绝不擅自拖延或提前作业，确保作业效果不受影响。

4. 用量标准：严格按照为农户制定的个性化一喷多促技术方案，结合

小麦生长情况、地块肥力等级、病虫害发生程度、气候条件等多种因素，精准计算并严格控制农药、叶面肥的稀释比例和喷洒用量，做到“科学配比、精准喷施、按需用药”，杜绝盲目用药、过量用药。作业过程中，专门安排 1 名技术监督员现场监督用量配比情况，全程跟踪作业过程，及时纠正不规范的配比、喷施行为，杜绝随意增加或减少用药量，既充分保证病虫害防治与作物促长效果，有效破解小麦生长过程中的各类难题，又能避免过量使用农药、叶面肥造成的土壤、水源环境污染以及小麦药害，实现绿色、高效、环保的作业目标，助力农业生态可持续发展。

四、责任保障

1. 质量责任：我方将严格把控作业质量和产品质量，建立“事前检测、事中监督、事后回访”的全流程质量管控体系，确保服务质量达标。若因我方作业操作不规范、所用产品质量不合格，导致小麦出现药害、病虫害防治不力、生长异常、减产、品质下降等问题，经当地农业农村部门或第三方专业鉴定机构鉴定确认，明确责任在我方后，我方将主动承担全部相应责任，不推诿、不扯皮、不拖延。第一时间安排专业技术人员赶赴现场查看情况，全面分析问题原因，制定针对性、可落地的补救措施，最大限度降低农户损失；同时，根据农户的实际经济损失（包括小麦减产损失、品质下降导致的价格损失、后续补救投入等）进行合理、足额赔偿，切实保障农户的合法权益，全力弥补农户损失。

2. 安全责任：作业全过程严格遵守安全生产相关法律法规及农业行业安全规范，牢固树立“安全第一、预防为主、综合治理”的理念，将安全责任落实到每一位作业人员、每一个作业环节。作业人员全程做好个人安全防护措施，统一佩戴防护口罩、耐酸碱手套、专业防护服、护目镜等防护用品，避免作业人员自身受到农药伤害；同时，作业时妥善避让周边其他作

物、畜禽及过往人员，在作业区域周边设置明显的作业警示标识（如“正在作业，请勿靠近”），防止造成二次伤害。作业结束后，及时收集、妥善处理农药包装（瓶、袋）、废弃药液等废弃物，统一运至当地农业农村部门指定的废弃物处理点进行无害化处理，坚决杜绝随意丢弃、乱堆乱放，防止环境污染和安全隐患，守护田间生态环境。

3. 诚信责任：坚持诚信经营、透明服务的原则，在作业开展前，公开透明公示服务价格、作业流程、所用产品的名称、规格、厂家、生产日期、保质期、合格证明、检测报告等相关信息，制作公示牌张贴在作业区域显眼位置，做到明码标价、公开透明，让农户清晰了解每一项服务内容和收费标准，明明白白消费。不隐瞒、不欺诈农户，不得擅自提高服务价格、减少服务内容、降低服务标准，不搞隐形消费、强制消费，不诱导农户增加不必要的服务项目。建立专门的咨询响应机制，设立 24 小时咨询电话和专属服务专员，及时解答农户关于作业进度、技术要点、注意事项、产品信息等方面的咨询；主动定期向农户反馈小麦生长情况及作业进度，积极接受农户的合理建议并及时整改，不断提升服务质量，树立诚信服务的良好形象。

五、服务流程与售后

1. 前期对接：作业前，安排专业技术人员与农户进行一对一全面沟通，深入了解地块具体信息、小麦当前生长状况、农户的种植需求及预期目标，结合当地气候、土壤条件、病虫害发生趋势等因素，为农户量身定制个性化的一喷多促服务方案。方案中明确服务时间、服务价格、服务内容、作业标准、双方权利及责任、赔偿标准等关键信息，与农户进行充分沟通、逐条确认，确保农户完全理解并认可后，签订正式的服务协议，明确双方权利义务，留存双方签字（盖章）凭证，确保双方权益得到充分保障，从源头避免后续纠纷。

2. 现场作业：作业前，组织作业人员对所有喷雾设备、所用产品进行再次全面检查、调试，逐一排查设备故障和产品质量问题，确认设备正常、产品合格后再正式开展作业，杜绝因设备故障或产品问题影响作业效果。作业过程中，严格按照个性化方案及操作规范执行，安排专人做好详细的作业记录，详细记录作业时间、地块编号、用药种类、用量、稀释比例、操作人员、作业效果等信息，做到全程可追溯、可核查。作业结束后，作业人员及时向农户详细告知后续注意事项，包括避雨要求（作业后 4 小时内避免降雨）、后续田间管理要点、药剂间隔期、异常情况（如小麦出现发黄、枯萎等）处理方法等，耐心指导农户做好后续养护工作，助力提升作业效果，确保小麦正常生长。

3. 售后跟踪：建立完善的售后跟踪服务体系，明确售后责任分工，确保售后响应及时、处置高效。作业结束后 7-15 天内，安排专业技术人员对小麦生长情况进行上门回访，实地查看作业效果，仔细排查小麦生长过程中出现的各类问题，针对农户提出的疑问和遇到的难题，及时提供专业的技术指导和切实可行的解决方案。建立完善的售后档案，详细记录农户反馈的各类诉求、处理过程、处理结果及农户满意度，对农户反馈的各类诉求，实行 24 小时快速响应机制，确保接到诉求后 24 小时内联系农户，3 个工作日内给出具体、可行的解决方案，全程跟踪落实，直至问题得到彻底解决，确保农户满意，用贴心的售后服务赢得农户认可。

六、其他承诺

1. 严格遵守国家农业农村部门关于小麦种植、农药使用、农业安全生产、环境保护等方面的各项法律法规及相关规定，坚决杜绝违规操作、违规用药、污染环境等行为，自觉接受农业管理部门的监督检查，积极配合相关部门的工作，主动提供作业记录、产品检测报告、地块档案等相关资料，不

隐瞒、不谎报相关信息，全力配合监管工作。

2. 持续加强技术研发与人员培训，定期组织作业人员开展专业技能培训、安全培训及新技术、新方法学习，邀请农业领域资深专家进行现场指导和授课，不断提升作业人员的专业素质和实操能力；同时，积极引进先进的作业设备和优质产品，持续优化服务流程，完善服务体系，不断提升服务质量和专业水平，为农户提供更优质、更高效、更贴心的一喷多促服务，助力农业现代化发展。

特此承诺

投标人名称（盖章）：焦作市瑞宝丰生化农药有限公司

日期：2026 年 4 月 23 日