

4.5 服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

致：鄱陵县农业农村局（采购人）

我方作为本项目投标供应商，始终秉持“诚信履约、质量为本、服务至上、高效便民”的核心宗旨，严格遵循国家农业相关法律法规、行业标准及本次招标文件的全部要求，针对小麦机械化收获服务，郑重作出以下承诺，愿接受招标单位、服务对象及社会各界的监督，若违反下述任何一条，自愿承担相应责任并接受处罚。

一、服务资质与实力承诺

我方系具备独立法人资质、合法经营资格的农业服务企业，已取得相关资质，经营范围涵盖农业机械化作业服务，严格符合农业社会化服务生产服务规范中对服务组织的基本要求，具备完善的规章制度和规范的服务程序。我方拥有一支专业、高效的服务团队，操作人员均经过系统培训，熟练掌握小麦机械化收获的操作技能、安全规范及应急处理方法，持有相应的操作资质证书，定期接受业务培训，具备良好的职业道德和专业素养，能够精准完成各项收获作业任务。

在设备保障方面，我方投入的小麦联合收割机均符合农业机械运行安全技术条件要求，性能优良、状态良好，全部经过专业检修和调试，配备齐全的安全防护设施及作业辅助设备。所有设备均定期进行维护保养，建立完整的设备档案，确保作业期间无重大故障、无安全隐患，能够满足大规模、高效率小麦收获的需求。同时，我方配备充足的备用设备和维修人员、配件，应对突发设备故障，保障收获作业

连续进行，绝不因设备问题影响作业进度。

我方过往已承接多项小麦机械化收获服务项目，积累了丰富的作业经验，熟悉不同地块、不同品种小麦的收获特点，能够根据实际情况优化作业方案，确保收获质量和效率，可提供过往服务业绩证明及验收报告，无任何违法违规经营记录、服务质量投诉及安全事故记录。

二、服务质量承诺

我方严格按照国家及行业相关标准、本次招标文件要求及双方约定，规范开展小麦机械化收获服务，确保作业质量达到以下标准：

1. 收割质量：小麦收割干净，无漏割、无丢穗，漏割率不超过 0.5%；割茬高度控制在 15 厘米以内，符合后续耕作要求，若服务对象有特殊要求，可在合理范围内调整；脱粒干净，籽粒损失率不超过 2%，破碎率不超过 1%，无明显未脱粒穗粒。

2. 清选质量：清选后的小麦籽粒干净，含杂率不超过 1.5%，无明显泥土、杂草、碎秸秆等杂质，确保籽粒品质。

3. 秸秆处理：按照招标单位及服务对象要求，对小麦秸秆进行粉碎还田或收集堆放，粉碎还田时秸秆切碎长度控制在 2-3 厘米，抛撒均匀，切碎合格率不低于 90%；收集堆放时，堆放整齐、有序，不占用农田作业通道，不影响后续农事活动。

4. 作业规范：操作人员严格按照操作规程作业，匀速行驶、规范操作，避免因操作不当造成小麦损失或农田损坏；作业过程中，及时清理设备中的杂物、堵塞物，确保设备正常运行，保证作业质量稳定。

作业完成后，我方主动配合招标单位及服务对象进行质量验收，

验收标准严格按照双方约定及行业规范执行。若验收不合格，我方无条件在规定时间内进行返工，返工费用由我方承担，直至验收合格；若因我方作业质量问题造成服务对象经济损失，我方依法承担相应的赔偿责任。

三、服务效率承诺

我方充分考虑小麦收获的季节性特点，严格按照招标单位要求的时间节点，科学制定作业计划，合理调配人员、设备，确保按时、高效完成小麦机械化收获服务任务，绝不延误农时，保障小麦及时收获、颗粒归仓。

1. 提前筹备：作业前 3-5 天，我方安排专业人员对作业区域进行实地勘察，了解小麦成熟度、地块面积、地形地貌、田间道路等情况，结合小麦成熟进度，制定详细的作业方案，明确作业顺序、人员分工、设备调度及时间安排，提前与服务对象沟通，确认作业需求及注意事项。

2. 高效作业：根据作业区域面积及小麦成熟情况，合理调配联合收割机、转运车辆等设备，确保设备利用率达到最大化；操作人员实行轮班作业，缩短作业间隙，提高作业效率，正常天气情况下，单台联合收割机每日作业面积不低于 80 亩，确保在约定时间内完成全部收获任务。

3. 应急保障：针对小麦收获期间可能出现的恶劣天气、设备故障等突发情况，我方制定完善的应急预案，提前做好防范措施。若遇恶劣天气，及时调整作业计划，在天气好转后第一时间组织人员、设备

恢复作业，最大限度减少农时损失；若设备出现故障，维修人员立即到场处理，备用设备及时补位，确保作业不中断。

四、安全生产承诺

我方将安全生产作为服务的首要前提，严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《农业机械安全监督管理条例》等相关法律法规，全面落实安全生产责任制，确保作业期间无安全事故发生。

1. 人员安全：作业前，对所有操作人员进行安全生产培训，重点讲解操作规程、安全注意事项及应急处理方法，确保操作人员熟练掌握安全知识和技能，持证上岗、规范操作；作业期间，操作人员必须佩戴安全防护用品，严禁违规操作、酒后作业、疲劳作业。

2. 设备安全：我方定期对所有作业设备进行安全检修、维护保养，重点检查设备的制动系统、转向系统、安全防护装置等，及时排除安全隐患；作业前，对设备进行全面调试，确保设备处于安全运行状态；作业期间，安排专业维修人员全程待命，及时处理设备故障，严禁设备“带病作业”。

3. 现场安全：作业现场设置明显的安全警示标志，严禁无关人员、车辆进入作业区域；合理规划作业路线，避免与其他农事活动发生冲突，防止意外事故发生；针对田间高压线路、障碍物等，提前做好排查和处理，确保作业安全。

4. 应急处置：我方配备齐全的应急救援设备和物资（急救箱、灭火器等），制定应急救援预案，若发生安全事故，立即启动应急预案，组织人员开展救援工作，并第一时间向招标单位及相关部门报告，主

动配合事故调查处理，承担相应的安全责任。

五、服务态度与沟通承诺

我方始终坚持“服务至上、客户满意”的服务理念，树立良好的服务形象，主动、热情、周到地为服务对象提供服务，耐心解答服务对象的疑问，及时处理服务过程中的各类问题。

1. 沟通对接：作业前，安排专人与招标单位、服务对象进行对接，明确作业需求、质量标准、时间要求等，建立畅通的沟通渠道；作业期间，每日向招标单位汇报作业进度、质量情况及存在的问题，及时反馈服务对象的意见和建议，根据实际情况调整作业方案。

2. 服务规范：操作人员严格遵守服务规范，尊重服务对象的意愿，文明作业、礼貌待人，不与服务对象发生争执、冲突；作业过程中，爱护服务对象的农田、农作物及周边设施，不损坏、不浪费，若因我方操作不当造成损坏，我方承担相应的赔偿责任。

3. 投诉处理：我方建立完善的投诉处理机制，公布投诉电话和联系人，接受服务对象的投诉和监督。对收到的投诉，我方在 24 小时内响应，3 个工作日内完成调查处理，及时将处理结果反馈给投诉人，确保投诉得到妥善解决，直至服务对象满意。

六、价格与收费承诺

我方严格按照本次招标文件约定的价格标准收费，收费透明、合理，无任何乱收费、变相收费行为，不得擅自提高收费标准、增加收费项目。作业前，向服务对象明确收费标准、收费方式，出具详细的收费清单；作业完成后，按照实际作业面积结算费用，结算过程公开、

公正，接受招标单位和服务对象的监督。若我方存在乱收费行为，自愿退还多收费用，并承担相应的违约责任。

七、履约与违约承诺

1. 我方严格遵守本次招标文件的全部要求，履行投标文件中的全部承诺，按时签订服务合同，全面履行合同义务，不得擅自变更、解除合同，不违约、不毁约。

2. 若我方未按约定的时间、质量、效率完成小麦机械化收获服务任务，或违反本承诺中的任何一条，自愿接受招标单位的处罚，扣除相应的履约保证金；若造成严重后果或经济损失，我方依法承担全部赔偿责任，同时自愿放弃本次项目的服务资格，并纳入不良合作名单，今后不再参与类似项目的投标。

3. 作业期间，我方严格遵守国家及地方的相关法律法规，尊重当地的风俗习惯，积极配合招标单位及相关部门的监督检查，主动接受管理，确保服务工作有序开展。

八、售后服务承诺

小麦收获作业完成后，我方不立即撤离人员和设备，继续提供后续售后服务，及时处理作业后出现的质量问题、设备遗留问题等。若服务对象在收获后发现籽粒损失、秸秆处理不达标等问题，我方在接到通知后 24 小时内到场核实，确系我方责任的，无条件进行补救处理，直至服务对象满意。同时，我方建立服务档案，对服务情况进行跟踪回访，收集服务对象的意见和建议，不断改进服务质量，提升服务水平。

我方深知，小麦机械化收获服务关系到农户的切身利益和农业生产的顺利开展，也关系到招标单位的信任与支持。我方将以高度的责任感、严谨的工作态度、高效的服务水平，履行好本次服务承诺，全力以赴完成小麦机械化收获服务任务，为农业社会化服务事业贡献力量，不辜负招标单位和服务对象的信任与期望。

投标人名称（并加盖公章）：许昌正沃农业发展有限公司

日期：2026年04月23日