

4.5 售后服务承诺

(供应商根据谈判文件要求自行编制)

一、技术服务与培训承诺

科学用药指导

提供专业的农药使用技术手册，包括适用作物、施药方法、安全间隔期等关键信息。

针对不同病虫害情况，提供定制化的用药方案，确保农药使用效果最大化。

技术培训与推广

定期组织农药安全使用培训，面向农技人员、种植大户等开展专题讲座，提高科学用药水平。

提供线上+线下咨询服务，如设立专家热线、微信群答疑等，确保农户能够正确使用农药。

抗药监测与管理

协助采购单位建立农药抗性监测体系，提供轮换用药建议，延缓病虫害抗药性发展。



二、售后服务与应急响应承诺

质量投诉处理

如发现农药质量问题，承诺在 24 小时内响应，48 小时内提供解决方案，必要时可进行退换货或经济补偿。

设立专门的售后服务热线，确保农户和采购单位的问题能够得到及时解决。

突发事件应急支持

针对农药使用过程中可能出现的药害、环境污染等问题，提供应急预案和技术支持，

最大限度降低损失。

配合采购单位进行事故调查，并提供专业分析报告和改进建议。

包装废弃物回收

倡导环保理念，配合采购单位建立农药包装废弃物回收机制，减少农业面源污染。

三、合规管理与廉政承诺

阳光采购与廉洁自律

严格遵守政府采购廉政规定，杜绝商业贿赂、围标串标等违规行为。

接受采购单位及纪检监察部门的监督，确保项目执行过程公开透明。

数据安全与保密

对采购单位提供的需求信息、采购数据严格保密，未经许可不得向第三方泄露。

绩效评估与持续改进

定期向采购单位提交项目执行报告，接受绩效评估，并根据反馈不断优化服务。

四、长期合作与发展承诺

技术升级与创新支持



持续关注农药行业最新技术发展,为采购单位提供新型高效农药的引进和试用支持。

探索数字化农药管理方案,如智能施药设备、农药使用大数据分析等,助力现代农业发展。

战略合作机制

希望与贵单位建立长期稳定的合作关系,共同推动绿色农业、精准农业的发展。

五、优惠措施

一、价格优惠的灵活体现

在严格遵守招投标法规的前提下,我公司承诺通过优化供应链管理和规模化采购优势,最大限度压缩中间成本,确保报价在合理范围内具备显著竞争力。具体措施包括:

3. 阶梯式价格让利: 根据实际采购规模设置弹性价格机制,采购量达到特定阈值时,自动触发额外折扣,且不设置上限,用量越大优惠幅度越显著。
4. 动态调价响应: 如合作期间原材料市场价格波动下行,我公司可主动提出价格调整协商,共享成本下降红利。
5. 长期合作返利: 建立年度合作评估机制,若连续合作达到一定周期,将以服务费返还或下一阶段订单专项优惠等形式回馈客户。

二、质量保障与技术支持体系

农药产品的质量直接关系到农业生产安全和生态环境,我公司将通过以下措施确保产品优于国家标准:

牛建超

4. **全流程质量追溯：**从原料采购、生产加工到仓储物流，严格执行 ISO9001 质量管理体系，每批次产品附带第三方检测报告，并提供二维码溯源查询服务。
5. **差异化质量承诺：**针对高敏感作物或特殊气候条件，可提供定制化配方改良方案，并承诺如因产品质量问题导致损失，先行赔付并承担技术介入费用。
6. **农技服务配套：**免费提供作物病虫害防治手册，并派驻专业农技人员配合农业农村局开展用药培训，每年至少组织 4 次田间指导活动。

三、物流与应急服务优化

考虑到农药使用的时效性特点，我公司构建了覆盖全县的敏捷配送网络：

4. **分级仓储布局：**在长葛市半径 50 公里内设立 3 个应急储备库，确保常规订单及时送达，紧急需求及时响应。
5. **灾害应急保障：**如遇洪涝、干旱等自然灾害，启动优先保供通道，无条件调配库存支援灾区，且价格维持灾前水平。
6. **包装回收服务：**推行环保包装回收计划，对返回的空容器按件给予补贴，助力农业农村局落实农药包装废弃物回收政策。



四、金融与结算支持方案

为缓解采购单位资金压力，我公司设计多元化财务支持方式：

4. **账期弹性化：**基础账期可延长至行业惯例的 1.5 倍，对重大农业项目可申请更灵活的分期付款方案。

5. **银行合作通道：**联合金融机构开发专项供应链金融产品，协助采购单位获得低息贷款，
我公司承担部分贴息费用。
6. **票据结算便利：**全面支持电子承兑汇票结算，并接受多种票据组合支付方式，降低现金流压力。

五、可持续合作的长效机制

超越单纯买卖关系，我公司致力于构建战略合作伙伴关系：

3. **数据共享平台：**开发农药使用效果监测系统，定期向农业农村局提交用药数据分析报告，
为区域病虫害防治决策提供依据。
4. **联合研发创新：**每年提取营业额的固定比例作为专项研发基金，根据作物结构特点，合
作开发生物农药等环境友好型产品。
5. **社会责任联动：**赞助当地新型职业农民培训项目，捐赠部分农药用于扶贫示范田建设，
强化项目的社会效益。



服务响应时间承诺：

在参与农药供应项目的过程中，我公司深刻认识到农药使用的时效性和技术指导的重要性。为确保项目顺利实施，保障农业生产安全，我公司承诺提供高效、专业的技术支持与售后服务，具体服务响应措施如下：

一、7×24 小时全天候响应机制

1. 服务热线保障

设立专属服务热线，由专业农药技术团队值守，每周 7 天、每天 24 小时提供咨询与应急响应服务。设置 AI 智能语音助手，记录紧急需求并自动触发值班工程师电话回访机制，确保 30 分钟内响应。

2. 分级响应体系

一般咨询（如用药配比、存储条件等）：5 分钟内提供专业解答；

技术故障（如喷雾设备兼容性问题）：30 分钟内远程诊断，2 小时内提供解决方案；

紧急事故（如药害、误用等）：立即启动应急响应流程，2 小时内抵达现场。

数字化报修平台

开发微信小程序“农药服务通”，支持农户、合作社一键提交问题，自动匹配 GPS 定位并推送就近技术员，实现工单实时追踪与满意度评价。

二、24 小时现场技术支持承诺

覆盖范围与到达时效

以长葛市农业技术服务中心所在地为中心，划分 3 个应急服务半径：

核心区（县城 20 公里内）：承诺 2 小时内抵达；

扩展区（20-50 公里）：4 小时内抵达；

边远乡镇（50 公里以上）：协调当地合作网点先行处置，4 小时内补充技术支持。

现场服务标准化流程

初步诊断：携带便携式检测设备，1 小时内完成土壤、作物样本快速分析；

应急处置：针对药害、抗性等问题，提供临时补救方案（如解毒剂调配、叶面肥喷施等）；

后续跟踪：72 小时内回访，确保措施有效性。

极端情况预案

如遇自然灾害（洪涝、干旱）导致交通中断，将联合当地农业合作社启用无人机配送应急物资，并通过视频连线指导临时处置。

三、预防性服务与长效保障

定期巡检与培训

季度对重点种植区开展免费巡检，提前排查农药存储、使用隐患；

配合农业农村局举办“安全用药大讲堂”，每年至少 6 场次，覆盖所有乡镇。

数据化监测预警

部署物联网传感器监测田间病虫害动态，结合气象数据提前 7 天推送防治建议，减少突发问



申建超

题发生率。

四、服务团队与资源保障

专业化人才配置

- 组建 10 人本地化服务团队（含 2 名高级农艺师），均持《农药经营许可证》及《植保无人机操作证》；
- 与省农科院建立专家库合作，针对复杂病例启动“1 小时远程会诊”。

交通工具与装备

配备 4 辆服务专车（含 1 辆移动实验室），随车携带 pH 计、溶解仪等 20 类便携设备，满足 90%现场检测需求。

服务监督机制

开通局长信箱直通渠道，每月提交服务报告，接受农业农村局全程质量抽查。

五、违约责任与补偿措施

超时赔付条款

若未按承诺时效响应，按延误时长阶梯式补偿：

- 超时 2-8 小时：免除当次服务费用；
- 超时 8-24 小时：赠送下次采购 5%折扣；
- 超时 24 小时以上：赔偿合同金额 1%/日。

- 服务质量保障



牛建超

所有技术建议均附带《责任承诺书》，如因指导失误导致损失，经第三方评估后全额承担经济赔偿。

我公司将以“零距离服务、零延迟响应”为目标，通过体系化服务网络、专业化人才梯队和智能化管理工具，确保农药供应项目的技术保障无忧。本方案所有承诺均写入合同附件，接受法律约束，期待以优质服务助力当地农业现代化进程。

投标人名称（并加盖公章）：许昌粮优农业开发有限公司

日期：2026 年 7 月 10 日



牛建超