

4.4 售后服务承诺

我方作为“长葛市 2026 年中央财政农业防灾减灾资金项目”的投标供应商，在深入研读招标文件、全面踏勘项目现场并充分理解采购人需求的基础上，深刻认识到本项目不仅是一项农业生产技术服务，更是保障国家粮食安全、落实中央财政惠农政策的政治任务。秋粮“一喷多促”作业具有时效性强、技术要求高、社会关注度大的特点，单纯的施药作业结束并不代表服务的终结。为确保 5.2 万亩秋粮稳产增产目标顺利实现，切实保障财政资金发挥最大效益，我方本着“对政府负责、对农户负责、对作物负责”的原则，就本项目的售后服务与后期跟踪工作，向贵单位做出如下郑重、全面、不可撤销的承诺。

一、总体服务承诺与责任界定

- 全生命周期服务承诺：**我方承诺，售后服务期自合同签订之日起，至 2026 年秋粮收获测产验收合格之日止。在此期间，我方提供 7×24 小时不间断的技术支持应急响应服务，确保“作业不停、服务不中断”。
- 防效兜底责任承诺：**若经第三方权威机构或贵单位组织的专家组鉴定，因我方提供的药剂质量问题原因，导致病虫害防治效果未达到招标文件及合同约定的标准（即虫害防效低于 80%、病害防效低于 80%），我方承诺无条件承担全部责任。
- 快速响应时效承诺：**我方设立专属售后服务热线，实行专人值守。接到贵单位或农户的任何咨询、投诉、异常情况反馈后，承诺做到：15 分钟内电话响应并记录；30 分钟内给出初步技术指导方案；2 小时内专业技术人员抵达现场（长葛市全域）；24 小时内出具书面处理意见或解决方案。对于紧急突发事件（如疑似药害、人员中毒等），启动“绿色通道”，项目负责人直接指挥，特事特办，绝不推诿拖延。
- 数据真实完整承诺：**我方承诺所有售后服务记录、防效调查数据、测产报告、影像资料等均真实、准确、完整、可追溯。绝不伪造数据、篡改记录或隐瞒问题。所有原始数据保存期限不少于 3 年，随时接受贵单位及审计、财政部门的查阅与核查。如因数据造假导致验收不合格或产生不良社会影响，我方愿承担一切法律后果及经济损失。
- 人员团队稳定承诺：**项目作业结束后，我方将保留不少于 10 人的专职售后服务团队常驻长葛市，直至项目最终验收完成。团队成员包括高级农艺师 2 名、植保技术员 4 名、数据分析师 1 名、客服专员 1 名。未经贵单位书面同意，我方不得

针对售后服务期可能出现的各类风险，我方承诺建立完善的应急响应机制，确保问题早发现、早处置、早解决：

- 药害纠纷处置承诺：**若发生疑似药害事件，我方承诺 2 小时内到场勘查，24 小时内邀请第三方权威机构取样检测。确属我方责任的，立即采取喷施缓解剂、补种改种等补救措施，并承担全部直接经济损失；非我方责任的，积极配合贵单位查明原因，协助农户争取其他救济渠道，绝不激化矛盾。所有药害事件处置全程留痕，形成闭环档案。
- 极端天气应对承诺：**若施药后遭遇暴雨冲刷、持续高温干旱等极端天气导致药效降低，我方将根据气象部门证明和田间实测数据，科学评估影响程度。
- 舆情与社会稳定维护承诺：**我方高度重视项目社会影响，承诺建立舆情监测机制，及时发现并妥善处置负面信息。对于农户合理诉求，做到“件件有回音、事事有着落”；对于不实言论，配合贵单位及时澄清事实。绝不因服务不到位引发群体性上访、媒体曝光等事件。如因我方原因造成重大负面舆情，我方愿承担相应违约责任并接受行政处罚。
- 物资与设备应急储备承诺：**售后服务期内，我方在长葛市前置仓常储备用药剂（氯虫苯甲酰胺、唑虫·戊唑醇、芸苔素内酯、氨基酸水溶肥）各不少于合同总量的 5%，专用运输车辆 2 辆。确保补喷、应急防控等任务下达后，2 小时内人员、设备、物资全部到位，不因资源短缺延误处置时机。

四、技术培训与知识转移承诺

为实现“输血”变“造血”，助力长葛市植保技术能力提升，我方承诺免费提供以下培训与知识转移服务：

- 基层农技人员赋能培训：**项目结束后 1 个月内，联合贵单位举办 2 期“秋粮绿色防控与‘一喷多促’技术复盘培训班”，每期培训乡镇农技站长、植保员、科技示范户不少于 50 人。培训内容涵盖项目实施经验总结、关键技术要点、新型药剂特性、病虫害识别与应急防控实操等。培训结束后颁发结业证书，并提供配套教材《长葛市秋粮“一喷多促”技术手册（2026 版）》。
- 种植大户定向指导：**针对项目实施区内规模化经营主体，我方承诺提供为期 1 年的免费“一对一”技术顾问服务。包括定制化下一季植保方案、关键农时上门巡

擅自更换核心售后人员；确需调整的，须提前 5 个工作日提交书面申请，并确保接替人员资质不低于原标准，且完成无缝交接。

二、后期跟踪与效果验证专项承诺

为确保“一喷多促”技术效果可量化、可验证，我方承诺建立科学的后期跟踪监测体系，免费提供以下技术服务：

- 四节点动态防效监测：**我方将在施药后第 3 天、第 7 天、第 14 天、第 21 天，按照国家标准《农药田间药效试验准则》开展系统性防效调查。每个乡镇设立不少于 2 个固定监测点，全市累计监测点不少于 30 个。调查内容涵盖玉米螟/棉铃虫虫口减退率、锈病/大小斑病情指数、叶片叶绿素含量（spad 值）、绿叶面积保持率等关键指标。每次调查结束后 24 小时内提交《防效动态监测简报》，为贵单位掌握田间实况提供第一手资料。
- 科学测产与效益评估：**在秋收初期，我方将联合贵单位及第三方检测机构，严格按照农业农村部《粮食作物测产技术规范》开展理论测产与实割测产。选取代表性地块不少于 10 个，在地区与村组间同步测产，科学计算增产率。收获后 15 日内，提交《长葛市 2026 年秋粮“一喷多促”综合效益评估报告》，内容包括防灾减灾成效、增产增收数据、投入产出比分析、生态效益评价及技术推广建议，为财政资金使用绩效评价提供坚实支撑。
- 异常情况主动巡查：**售后服务期间，我方技术团队每周对全市作业区域进行不少于 3 次的全覆盖巡查，重点关注边缘地块、敏感作物毗邻区、历史重发区。一旦发现病虫害反弹、次生病害发生、作物生长异常等情况，无论是否属于我方责任，均第一时间向贵单位预警并提出专业处置建议。对于非我方原因导致的突发灾害，我方亦愿免费提供技术咨询与应急支援，彰显企业社会责任。
- 农户回访与满意度调查：**项目结束后 10 个工作日内，我方将对不少于 30% 的作业农户进行电话或入户回访，了解服务体验、效果感知及意见建议。回访结果形成《农户满意度调查报告》提交贵单位。对于满意度低于 80% 的乡镇或村组，我方将成立专项整改小组，15 日内完成原因分析与改进措施落实，并向贵单位提交书面整改报告。

三、应急处置与风险兜底承诺

诊、新技术引进示范、政策项目申报咨询等。帮助农户提升自主防控能力，培育本土化技术骨干。

- 数字化档案移交：**项目验收后 30 日内，我向贵单位移交全套数字化+纸质版项目档案，包括：作业轨迹 km1 文件、配药记录表、防效调查原始数据、测产报告、影像资料、农户回访记录、应急处置档案等。所有电子数据按贵单位指定格式整理，支持导入市级农业大数据平台，为今后项目管理与技术优化提供数据资产。
- 长期技术支持承诺：**本项目结束后 3 年内，我方承诺继续为长葛市提供免费技术咨询与支持。包括年度植保方案制定、重大病虫害预警信息共享、新技术新品种引进推荐、科研项目合作申报等。若长葛市未来遭遇突发性农业灾害，我方承诺 24 小时内调集资源驰援，提供低成本应急服务，做长葛农业发展的长期伙伴。

五、服务保障与监督机制承诺

为确保上述承诺不折不扣落实，我方建立内部刚性约束机制：

- 专项资金保障：**我方已预留项目合同总额的 3% 作为售后服务专项资金，专款专用，覆盖补喷、检测、培训、调研、维修等全部售后支出。该资金由贵单位与我方共管，使用需经贵单位审核同意，确保资金用在刀刃上。
- 绩效考核挂钩：**售后服务团队绩效工资 50% 与防效达标率、农户满意度、档案完整性、响应时效等指标直接挂钩。连续两个月考核不合格的，自动触发人员调整程序；造成重大失误的，予以辞退并追究法律责任。
- 外部监督畅通：**我方承诺在项目公示牌、技术资料、微信公众号等渠道公开售后服务专线、投诉举报渠道及项目负责人联系方式。每月主动向贵单位报送售后服务月报，每季度召开一次由贵单位、农户代表、媒体参加的座谈会，坦诚接受各方监督批评。对于贵单位提出的整改要求，3 个工作日内反馈整改方案，7 个工作日内完成整改并提交验收。

- 违约责任承担：**若我方未履行或未完全履行本承诺书所列义务，贵单位有权采取以下措施：扣除履约保证金；暂停支付尾款；列入政府采购不良行为记录名单；依法追究违约责任及经济损失。我方对此无异议，并自愿放弃抗辩权利。

六、特别承诺事项

除上述常规服务内容外，结合本项目特殊性，我方额外做出以下特别承诺：

1. **关于农药包装废弃物回收的延伸服务：**虽然招标文件未强制要求，但我方承诺在售后服务期内，继续协助各乡镇做好农药包装废弃物回收宣传与临时归集点管理，直至本年度回收任务全面完成。免费提供回收袋、标识牌等物资，助力长葛市

2. **关于数据安全与隐私保护：**我方严格遵守《个人信息保护法》，对所有采集的农户信息、地块数据加密存储，仅用于本项目服务。项目结束后，除依法需留存备查的资料外，其余敏感数据彻底删除或脱敏处理。未经贵单位书面授权，绝不向任何第三方泄露、出售或滥用项目数据。

3. **关于廉洁从业承诺：**我方承诺在售后服务全过程中，严格遵守廉洁自律规定，绝不向贵单位工作人员、村干部、农户等赠送礼金、有价证券、贵重物品或提供宴请、旅游等不正当利益。如发现我方人员有违纪违法行为，贵单位可随时终止合同并追究法律责任，我方绝不姑息包庇。

七、 承诺效力与法律声明

1. 本承诺书是我方投标文件的重要组成部分，与投标文件具有同等法律效力。如投标文件与本承诺书不一致的，以本承诺书为准。

2. 本承诺书自签字盖章之日起生效，至项目最终验收合格且所有售后服务义务履行完毕后失效。

3. 本承诺书一式三份，贵单位执两份，我方执一份，具有同等法律效力。

4. 我方确认，在签署本承诺书前已充分阅读、理解并接受全部条款，系真实意思表示，不存在欺诈、胁迫或重大误解情形。

我们深知，一份承诺书的重量，不在于文字的华丽，而在于行动的坚决。长葛市 2026 年中央财政农业防灾减灾资金项目，承载着国家对粮食安全的殷切期望，寄托着万千农户对丰收的热切期盼。我方将以敬畏之心对待每一亩田地、每一瓶药剂、每一份数据，用扎实的后期跟踪验证技术实效，用真诚的售后服务赢得群众口碑，用长远的战略协作助力长葛农业高质量发展。我们坚信，唯有将服务做到田间地头、做到农户心坎、做到颗粒归仓，方能不负重托、不辱使命，让“一喷多促”真正成为守护秋粮丰收的“定心丸”与“增产钥”。

请贵单位放心，我们将以最严谨的态度、最专业的团队、最务实的作风，兑现每一项承诺，交出一份经得起历史、人民和实践检验的满意答卷！