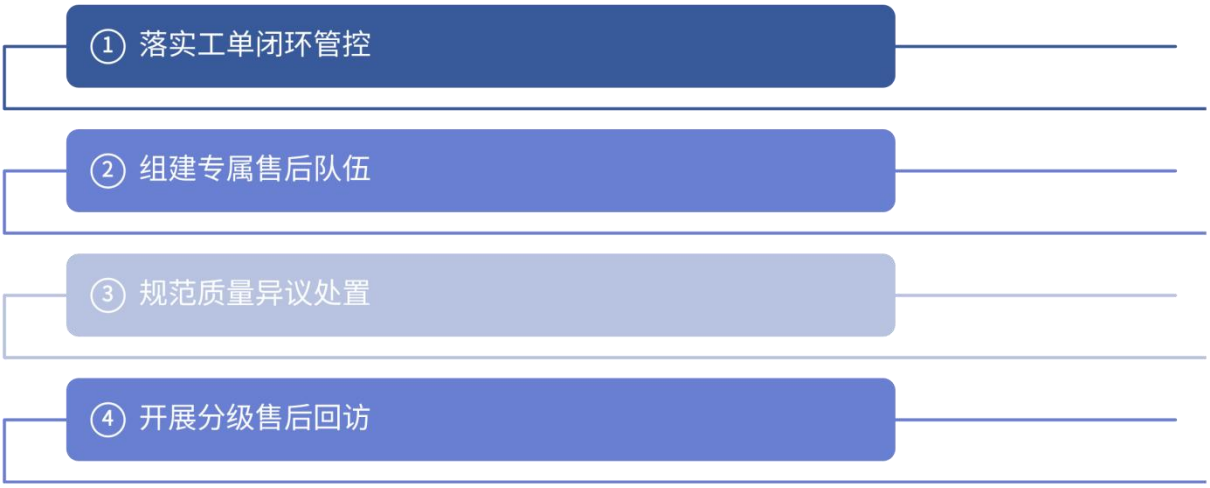


第二节 售后服务承诺

一、质保期服务相关承诺

所有供货的药肥产品自交付验收合格之日起，统一执行1年质保期约定，若国家相关法规明确规定该类产品的质量保证期高于1年，将依照国家规定的最长时限执行，确保所有产品在质保周期内完全符合国家及行业强制性标准。我司将协同对应生产厂家建立全批次产品的质量溯源台账，对30000亩规模所涉及的全部药肥物资的生产批号、检验报告与出库记录逐一留存备案，随时配合采购人开展质量核查。

质保范围内，除人为故意损坏的情形外，所有出现质量问题的产品均提供全免费保修或免费更换服务，相关物流、人工等全部费用均由供应链体系内的合作方共同承担，不会向采购人收取任何额外费用。对于采购人日常使用过程中提出的质量核验需求，安排对应技术支撑人员配合开展抽样送检、参数复核等工作，及时出具清晰明确的核查结论，保障小麦绿色高产高效行动的植保作业不受任何物资质量因素干扰。

二、响应时效相关承诺

开通全天候无间断的服务热线通道，任何时段都有专人值守记录采购人反馈的各类问题，确保诉求传递无延迟、无遗漏。收到采购人反映的产品使用相关问题后，24小时内完成响应处置，同步安排具备植保服务经验的技术人员赶赴指定现场开展实地核查，排查问题成因并落实对应的处置措施。

若问题较为复杂，24小时内未能完成彻底处置，在48小时内免费提供不低于故障产品规格型号档次的备用货物供采购人临时使用，保障小麦种植相关植保作业按农时进度有序推进。无法当场修复的产品缺陷，出具正式书面说明材料，持续跟进直至完成全部问题闭环处置。若货

物交付使用后同类缺陷多次反复出现，组织专项分析工作，形成完整的问题分析报告和针对性解决方案，持续跟进落实直到缺陷彻底纠正，不影响后续种植生产作业的正常开展。

三、后续运维相关承诺

我公司将建立覆盖全供货周期的运维服务体系，匹配专属服务队伍保障各类售后需求高效落地，相关运维服务管控内容如下表所示：

运维服务类别	具体管控要求
备品备件供应	质保期届满后，所有备品备件均以投标文件承诺的优惠价格向采购人提供，价格公开透明，不存在随意抬价的情形。
技术指导服务	针对返青拔节期、一喷三防两个不同作业阶段的药肥使用方法，定期开展技术指导，确保操作人员掌握正确配比和喷施方式。
作业效果跟进	安排服务人员定期跟进田间药肥作用成效，收集种植户反馈信息，及时梳理各类潜在问题并提前制定应对预案。
台账动态更新	持续更新全批次产品的使用动态台账，记录每一批次产品的发放区域、使用进度、问题反馈及处置结果，实现全流程可追溯。
环保回收跟进	同步跟进药肥空包装的分类回收工作，统筹对接具备合规资质的处置机构，避免废弃包装物造成农田环境二次污染。

所有后续运维服务均严格符合政府采购相关政策要求，落实节能环保优先原则，保障小麦绿色高质高效生产的相关要求落到实处。

