

六、服务承诺

(自拟)

第一章 总则

1.1 项目背景

封丘县黄德镇作为小麦主产区,2026 年小麦促弱转壮项目旨在通过科学施用肥药套餐,有效改善晚播苗、黄弱苗、缺素苗等弱苗群体的生长状况,提升小麦分蘖能力、抗逆性及最终产量。本服务承诺针对项目采购的 10%联苯·噻虫嗪悬浮剂、30%唑醚戊唑醇悬浮剂、0.01%24-表芸苔素内酯、99%闪溶磷酸二氢钾、含氨基酸水溶肥 5 类肥药产品,明确我方全程服务的标准、内容及保障措施。

1.2 服务宗旨

以“精准服务、提质增效、保障丰收”为宗旨,严格遵循农业农村部及河南省、新乡市、封丘县关于小麦生产的技术规范,为黄德镇小麦种植主体提供从产品供应到田间管理的全链条、专业化服务,确保肥药套餐发挥最大效用,助力小麦促弱转壮目标实现。

1.3 适用范围

本服务承诺适用于封丘县黄德镇 2026 年小麦促弱转壮项目涉及的所有肥药套餐采购主体。

1.4 服务团队构成

我方成立由项目负责人 1 名、高级农艺师 2 名、植保专家 1 名、配送主管 1 名、售后服务专员 2 名组成的专属服务团队,全权负责本项目的服务事项,确保服务响应及时、执行到位。

第二章 产品质量承诺

2.1 总体质量承诺

我方供应的所有肥药套餐产品均严格符合国家相关法律法规、国家标准及行业标准,产品质量达到或优于项目采购文件要求,不存在假冒伪劣、以次充好现象。若我方供应产品经权威检测机构认定不符合质量标准,我方承担全部责任,并免费更换合格产品,同时赔偿由此造成的直接经济损失。

2.2 产品质量检测承诺

我方在产品发货前,主动邀请采购方及封丘县农业农村局对产品进行抽样检测,

检测费用由我方承担；若采购方对产品质量存疑，可随时委托第三方权威检测机构进行检测，如检测不合格，我方承担检测费用及相应的赔偿责任。

第三章 配送服务承诺

3.1 配送总体承诺

我方确保所有肥药套餐产品按采购方要求的时间、地点安全送达，配送过程中严格保护产品质量，无损坏、变质、丢失现象。若因我方配送原因导致产品延误或损坏，我方免费补发产品，并承担由此造成的相关损失。

3.2 配送方案制定

1. 路线勘察：提前组织配送团队勘察黄德镇各行政村的道路情况，绘制《配送路线图》，标记狭窄路段、陡坡、泥泞路段等风险点，针对不同村庄选择最优配送路线，确保运输顺畅。

2. 车辆配备：根据配送距离及路况，配备 5 吨厢式货车 3 辆、小型农用三轮车 5 辆；厢式货车用于镇域外至黄德镇的干线运输，农用三轮车用于田间最后一公里的配送，确保产品直接送达种植户田间地头或指定存放点。

3. 人员安排：每辆配送车辆配备 1 名具备 5 年以上货运驾驶经验、熟悉乡村道路的司机及 1 名装卸工，装卸工接受过农业产品装卸规范培训，确保操作专业。

3.3 配送时间保证

1. 总体时间要求：自采购方下达配送指令之时起，在 2 小时内对采购人所提出的要求做出响应，出现货物损坏等情况，供应商应在 24 小时内解决此类问题。

2. 应急配送措施：若遇恶劣天气（如雨雪、大风）导致道路中断，我方及时调整配送路线，采用小型电动车或人工搬运方式，优先保障种植大户、核心种植区域的产品供应，确保不耽误农时。

3.4 运输过程质量保护

1. 产品固定：厢式货车内采用货架分层存放产品，每层产品之间放置防震泡沫垫，避免运输过程中碰撞；瓶装产品采用专用塑料托盘固定，防止倾倒、破损。

2. 温度控制：对于 0.01%24-表芸苔素内酯水剂等对温度敏感的产品，运输车辆配备温控设备，确保运输过程中产品温度控制在 0℃-30℃ 范围内，避免高温暴晒或低温冷冻导致产品变质。

3. 防潮措施：所有产品外包装覆盖防水篷布，车厢底部铺设防水塑料膜，防止雨雪天气导致产品受潮；装卸过程中避开雨天，若遇突发降雨，立即用防雨布遮盖产品，

确保产品干燥。

3.5 装卸与签收规范

1. 装卸要求：装卸工严格按照产品包装上的标识（如“轻拿轻放”“向上”）进行操作，瓶装产品禁止倒置、抛掷；袋装产品采用叉车或人工轻搬轻放，避免包装袋破损。

2. 签收流程：产品送达后，由采购方指定人员或种植户当场对产品数量、包装、质量进行验收，验收合格后在《配送签收单》上签字确认；若发现产品破损、变质、数量不符，我方当场更换产品或补足数量，直至验收合格。

3. 签收记录管理：所有《配送签收单》由我方留存备份，定期报送至黄德镇农业农村办公室，确保配送过程可追溯。

第四章 技术指导服务承诺

4.1 总体技术指导承诺

我方为采购方提供全程免费技术指导服务，确保种植户正确使用肥药套餐，充分发挥促弱转壮效果。技术指导涵盖田间苗情诊断、用药用肥方案制定、病虫害防治、田间管理等全环节，服务方式包括驻点指导、田间巡查、上门服务、电话咨询等。

4.2 驻点技术服务

1. 人员配备：我方派驻2名具有中级以上农艺师职称、5年以上小麦种植技术指导经验的技术人员驻点黄德镇农业农村办公室，每天服务时间不低于8小时。

2. 日常工作内容：

○ 每日深入田间开展苗情巡查，重点查看小麦苗高、分蘖数、叶色、病虫害发生情况，建立《田间苗情档案》，记录每块田块的苗情信息。

○ 每周组织1次村级苗情调度会，汇总各行政村的苗情情况，向黄德镇农业农村办公室及种植户发布《苗情周报》，提出针对性的田间管理建议。

○ 接受种植户的现场咨询，解答用药用肥、病虫害防治等方面的问题，当场无法解答的，24小时内联系专家给出解决方案。

4.3 田间诊断服务

1. 诊断范围：针对小麦弱苗（黄弱苗、晚播苗、缺素苗、病虫害危害苗等）开展专项诊断，分析弱苗形成原因，制定个性化的促弱转壮方案。

3. 诊断报告：每次田间诊断后，技术人员出具《田间诊断报告》，明确弱苗成因、促弱转壮方案、用药用肥剂量及时间，免费发放给种植户。

4.4 环境要求指导：提醒种植户选择无风或微风天气喷施产品，避免药液漂移；喷施后4小时内遇降雨，及时补喷；避免在高温（30℃以上）时段喷施，防止药害发生。

4.5 苗情跟踪与方案调整

技术人员每15天对种植户的苗情进行一次跟踪回访，记录小麦生长情况（分蘖数、苗高、叶色），根据苗情变化调整用药用肥方案：

第五章 售后服务承诺

5.1 总体售后服务承诺

我方建立完善的售后服务体系，确保种植户在使用产品过程中遇到的问题能够得到及时、有效的解决。售后服务响应时间不超过2小时，问题解决率达到100%。

5.2 产品退换货服务

1. 退换货条件：

产品存在质量问题（如成分含量不达标、变质、破损），种植户可随时申请退换货，我方免费退换，并承担运输费用。

因种植户存储不当或使用不当导致产品无法使用的，我方提供以成本价更换产品的服务，并指导正确的存储及使用方法。

2. 退换货流程：

种植户通过电话、微信等方式提出退换货申请，说明问题及需求。

售后服务专员24小时内到达现场，核实产品问题情况。

确认符合退换货条件的，当场更换合格产品，或在72小时内配送更换产品至种植户指定地点。

3. 退换货记录：所有退换货申请及处理情况均记录在《售后服务档案》中，定期报送至黄德镇农业农村办公室，确保服务可追溯。

5.3 产品使用效果跟踪服务

1. 效果回访：我方售后服务专员从产品使用后第7天开始，每10天对种植户进行一次效果回访，了解小麦苗情变化、病虫害防治效果、肥效表现等情况，建立《效果回访档案》。

2. 效果评估：小麦收获后，我方配合黄德镇农业农村办公室对使用肥药套餐的田块进行产量测算，对比未使用套餐的田块，评估促弱转壮效果；若使用套餐的田块产量未达到预期（较对照田增产 $\geq 10\%$ ），我方免费提供下一季的肥药套餐补偿。

5.4 客户反馈处理服务

1. 反馈渠道：我方开通 24 小时售后服务热线反馈渠道，种植户可通过此渠道反馈问题及建议。

2. 反馈处理流程：

接到客户反馈后，1 小时内进行响应，记录反馈内容及客户联系方式。

对于一般性问题（如使用方法咨询），当场给出解决方案；对于复杂问题（如药害、肥害），2 小时内安排技术人员到达现场处理。

问题解决后，24 小时内进行二次回访，确认客户满意。

3. 反馈记录与改进：所有客户反馈及处理情况均记录在《客户反馈档案》中，每月对反馈问题进行汇总分析，针对共性问题优化服务方案，提升服务质量。

5.5 产品存储指导服务

我方为种植户提供免费的产品存储指导服务：

1. 指导种植户选择干燥、通风、阴凉的存储地点，避免高温暴晒、雨淋、潮湿。

2. 瓶装产品需直立存放，避免倒置；袋装产品需放在离地面 30cm 以上的货架或垫板上，防止受潮结块。

3. 产品需分类存放，避免与农药、肥料以外的物品混放，尤其避免与食品、饲料混放，防止污染。

4. 定期检查产品包装，若发现包装破损、渗漏，及时转移至密封容器中，并联系我方进行更换。

第六章 应急响应承诺

6.1 总体应急承诺

我方建立完善的应急响应机制，针对本项目可能出现的药害、肥害、病虫害爆发、产品供应中断等应急事件，确保在最短时间内响应并采取有效措施，最大限度降低损失。

6.2 病虫害爆发应急事件

1. 响应时间：接到病虫害爆发报告后，1 小时内响应，24 小时内完成应急药剂的配送。

2. 处理流程：

○病虫害鉴定：植保专家到达现场后，鉴定病虫害类型及爆发程度，制定应急防治方案。

○ 药剂供应：提供应急防治所需的药剂（如针对锈病的三唑类农药），确保种植户能够及时用药。

○ 防治指导：全程指导种植户进行病虫害防治，包括用药剂量、喷施时间、喷施方法，确保防治效果达到 85%以上。

6.2.4 产品供应中断应急事件

1. 响应时间：接到产品供应中断报告后，2 小时内启动应急供应预案。

2. 处理流程：

○ 协调库存：立即协调我方在河南省的其他仓库，调拨应急产品。

○ 紧急运输：采用专车运输，确保 24 小时内将产品送达种植户手中。

○ 替代方案：若库存不足，提供同类型、同质量的替代产品，确保不耽误农时，替代产品质量不低于原产品，价格不高于原产品。

第七章 质量追溯承诺

7.1 总体追溯承诺

我方建立完善的产品质量追溯体系，确保每一批次的肥药套餐产品从生产、运输、销售到田间使用的全流程可追溯，便于监管部门及种植户查询产品信息。

7.2 追溯系统建设

我方采用二维码追溯技术，为每一件产品赋予唯一的追溯二维码，种植户扫描二维码可查询以下信息：

1. 产品基本信息：产品名称、成分含量、生产日期、有效期、生产厂家、批准文号。

2. 质量检测信息：产品质量检测报告、检测项目及结果。

3. 运输配送信息：运输车辆信息、配送时间、签收信息。

4. 使用指导信息：用药用肥剂量、时间、方法、注意事项。

5. 技术指导信息：田间诊断报告、苗情跟踪记录。

7.3 追溯档案管理

我方建立《产品质量追溯档案》，记录每一批次产品的以下信息：

1. 生产环节：原材料采购记录、生产工艺流程、质量检测记录、成品入库记录。

2. 运输环节：运输车辆信息、司机信息、运输路线、运输时间、温度记录（针对温度敏感产品）。

3. 配送环节：配送对象、配送时间、签收记录、退换货记录。

4. 使用环节：使用田块信息、使用时间、使用剂量、效果回访记录。
追溯档案保存期限不低于3年，可随时接受采购方及监管部门的查询。

7.4 追溯信息公开

我方定期将产品追溯信息汇总后，报送至黄德镇农业农村办公室及封丘县农业农村局，接受政府监管；同时，在微信服务号上公开产品追溯查询入口，方便种植户查询。

第八章 培训服务承诺

8.1 总体培训承诺

我方为黄德镇种植户提供免费的技术培训服务，提升种植户的小麦种植管理水平、用药用肥技能及应急处理能力。培训内容贴合实际需求，培训方式灵活多样，确保培训效果。

8.2 培训对象与频次

1. 培训对象：黄德镇各行政村的种植大户、散户种植户、村农技员，计划培训人数不少于500人次。

2. 培训频次：服务周期内，组织集中培训4次，田间实操培训8次，线上微课每周1次；针对种植大户开展一对一上门培训，每户不少于2次。

8.3 培训内容

8.3.1 集中理论培训内容

1. 第一期：《小麦弱苗识别与促弱转壮技术》，内容包括黄弱苗、晚播苗、缺素苗的识别方法，肥药套餐的使用方案及注意事项。

2. 第二期：《小麦病虫害综合防治技术》，内容包括小麦蚜虫、纹枯病、锈病等常见病虫害的识别、发生规律、防治方法及肥药套餐的配合使用。

3. 第三期：《小麦拔节期管理技术》，内容包括拔节期水肥管理、倒伏预防、药害肥害防治措施。

4. 第四期：《小麦灌浆期管理与收获技术》，内容包括灌浆期磷钾肥补充、干热风防治、收获时间及方法。

8.3.2 田间实操培训内容

1. 肥药套餐喷施实操：指导种植户正确使用喷雾器，掌握喷施角度、喷施速度、剂量控制方法。

2. 田间苗情诊断实操：指导种植户通过观察叶色、分蘖数、根系情况识别弱苗类

型，判断土壤墒情及肥力。

第九章 增值服务承诺

9.1 免费田间墒情监测服务

我方在黄德镇选择 5 个代表性田块安装墒情监测设备，实时监测土壤含水量、温度等信息，每周发布《墒情监测报告》，报送至黄德镇农业农村办公室及种植户，指导种植户合理灌溉，避免干旱或涝灾影响小麦生长。

9.2 病虫害预测预报服务

我方与河南省农科院植保所合作，实时获取小麦病虫害监测数据，每月发布 1 次《黄德镇小麦病虫害预测预报》，提醒种植户提前做好病虫害防治准备；若预测到重大病虫害爆发（如锈病、蚜虫大发生），及时发布预警信息，并免费提供防治药剂及指导。

9.3 样板田打造与观摩服务

我方在黄德镇选择 20 亩弱苗田块打造促弱转壮样板田，全程采用我方的肥药套餐及技术指导方案，定期组织种植户进行观摩活动（每月 1 次），展示小麦生长情况对比（与对照田），让种植户直观了解促弱转壮效果；观摩活动中，技术人员现场讲解技术要点，解答种植户疑问。

9.4 小麦销售对接服务

小麦收获后，我方利用自身的农业资源，为种植户对接河南中粮集团、新乡市粮食购销公司等大型粮食收购企业，帮助种植户以高于市场收购价 5% 的价格销售小麦，增加种植户收入；同时，为种植户提供小麦收购价格行情信息，指导种植户选择最佳销售时机。

9.5 下一季种植规划服务

2026 年小麦收获后，我方技术人员为种植户提供免费的下一季（玉米）种植规划服务，包括品种选择、施肥方案、病虫害防治规划等，帮助种植户制定科学的种植计划，提升全年种植效益。

第十章 保密与合规承诺

10.1 保密承诺

1. 保密范围：我方对在服务过程中获取的黄德镇农业农村办公室的项目信息、种植户的种植面积、产量、联系方式等个人信息严格保密，不得向任何第三方泄露。

2. 保密措施：

o 服务团队所有人员签订《保密协议》，明确保密责任，若违反保密协议，承担相应的法律责任。

o 所有涉及保密信息的档案、电子数据采用加密存储方式，仅授权服务团队核心人员查阅；电子数据定期备份，防止泄露或丢失。

3. 保密期限：保密责任自本承诺签订之日起至服务结束后 5 年止。

10.2 合规承诺

1. 经营合规：我方严格遵守《中华人民共和国农业法》《中华人民共和国农药管理条例》《中华人民共和国肥料登记管理办法》等相关法律法规，确保肥药套餐产品的生产、销售、使用符合规定。

2. 环保合规：我方指导种植户正确处理肥药包装废弃物，免费提供包装废弃物回收服务，回收后统一交由具有资质的处理机构进行无害化处理，避免污染土壤及水源；禁止在饮用水源保护区、生态敏感区违规使用农药肥料。

3. 宣传合规：我方对产品及服务的宣传严格按照实际情况进行，不夸大产品效果，不误导种植户；所有宣传资料需经黄德镇农业农村办公室审核后方可发布。

谈判供应商： 封丘县陈固乡惠民农资部（电子签章）

法定代表人： _____（电子签章）

日期： 2026 年 04 月 07 日

注：谈判供应商若中标后必须按响应性文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。