

## 四、服务承诺

(自行编制, 格式自拟)

1. 在服务期限内, 完成项目在质量方面、进度方面、投入人员方面、投入设备方面、协调方面及后期配合等内容

### 1.1 质量方面

#### 1.1.1 服务质量保障措施

##### 一、背景与目标

随着农业现代化的发展, 小麦作为我国重要的粮食作物之一, 产量与质量直接关系到国家粮食安全和农民的经济收入。为了进一步提高小麦产量和品质, 实施相关技术(即一次性喷洒农药, 达到防病、防虫、防早衰的目的)显得尤为重要。为了确保“促弱转壮”服务的质量, 本措施旨在明确各项服务质量保障策略, 从技术人员培训到科技创新与研发, 全方位确保服务效果。

##### 二、服务质量保障措施

##### 1. 培训技术人员

(1) 定期组织技术人员参加专业培训和技能提升课程, 确保其掌握最新的农业知识和技术。

(2) 鼓励技术人员之间的交流与合作, 分享经验和成功案例。

##### 2. 严格把控药剂质量

(1) 采购药剂时, 优先选择质量稳定、效果显著的优质产品。

(2) 建立药剂质量检测机制, 对每批药剂进行抽检, 确保符合国家标准和使用要求。

##### 3. 精准施药技术

(1) 采用先进的喷洒设备，确保药剂能够均匀、全面地覆盖到小麦植株。

(2) 根据病虫害的发生情况和天气状况，合理安排施药时间和施药量。

#### 4. 加强监督检查

(1) 建立监督检查机制，对服务过程进行全程跟踪和检查。

(2) 鼓励农户参与监督，及时反馈服务效果和问题。

#### 5. 落实责任追究

(1) 对服务质量不达标环节进行整改，并对相关责任人进行问责。

(2) 建立健全奖惩机制，激励工作人员提高服务质量。

#### 6. 建立反馈机制

(1) 设立专门的反馈渠道，方便农户和服务对象提出意见和建议。

(2) 定期收集和分析反馈信息，作为改进服务的依据。

#### 7. 强化宣传推广

(1) 通过多种渠道宣传“促弱转壮”技术的重要性和效果，提高农户的接受度和使用率。

(2) 组织现场观摩会和经验交流会，让农户亲身感受技术带来的好处。

#### 8. 科技创新与研发

(1) 鼓励科研机构和企业投入更多资源进行农业科技创新和研发。

(2) 推广使用新型、环保、高效的农业技术和产品，为小麦生产提供更多支持。

### 三、结语

通过实施以上服务质量保障措施，我们将全面提升小麦“促弱转壮”服务的质量和效果，为农民朋友提供更加优质、高效的农业服务。同时，我

们也希望广大农户能够积极参与和支持我们的工作，共同推动我国农业现代化的进程。

### **1.1.2 质量保证措施**

#### **(1) 采购管理**

1) 采购程序：我公司根据农药、肥料使用计划，及时制定采购方案，并向符合质量标准、持有有效农药产品的三证（农药登记证、农药生产许可证、农药标准证）、肥料产品的肥料登记证或者备案证件号、标准证的生产厂家购买。同时，我公司会定期参加农药、肥料质量安全培训，提高认识和技能。

2) 农药、肥料质量检测：在采购过程中，我公司委托有权威机构对采购的农药、肥料进行检测，确保所采购的农药、肥料达到规定的质量标准。

#### **(2) 储存管理**

1) 储存设施：产品库房按照有关规定修建，产品的贮存环境应保持通风、防潮，产品存放应保证不受日晒、雨淋及其他污染。

2) 储存温度：不同型号的产品在储存时，应按要求设置适宜的温度，以保证产品质量不受影响。

3) 储存标识：存放在库房中的各种产品要有明显的存放标识，确保储存的产品品种清晰可辨、易于管理、避免混淆。

#### **(3) 使用管理**

1) 安全使用：在使用农药、肥料时，必须严格按照说明书的要求使用，并在使用过程中采取有效的防护措施，以保障人体健康和环境安全。

2) 剩余处置：在使用完毕后，必须按照有关规定进行处理。剩余的农药、肥料应严格按照说明书中的要求进行处理。

3) 使用记录: 使用人员应按照规定做好使用记录, 包括农药、肥料品种、用量、使用方法和效果等信息。

#### (4) 质量管理

1) 质量检测: 在销售前和使用中, 应按照农药、肥料质量标准进行检测, 确保农药、肥料产品的质量达到标准要求。

2) 质量追溯: 应建立健全的质量追溯体系, 在农药、肥料问题发生时, 可以追溯到原始来源, 通过加强质量监管、压实责任等手段, 保证农药、肥料的质量安全。

3) 质量意识培训: 农药、肥料使用单位应定期开展质量意识培训工作, 提高人员的质量意识和技能。

### 1.1.3 验收

#### 一、防治目标设定

1. 目标定义: 明确小麦病虫害防治的目标, 包括控制病虫害发生率、减少产量损失、保障小麦品质等。

2. 目标量化: 设定具体的量化指标, 如综合防治效果 80% 以上等。

#### 二、病虫害防治措施

1. 农业防治: 包括选用抗病抗虫品种、合理轮作、科学施肥、田间管理等。

2. 生物防治: 利用天敌、生物农药等方法进行防治。

3. 化学防治: 合理使用化学农药, 严格控制农药用量和使用时间。

#### 三、防治效果评估标准

1. 病虫害发生率: 根据病虫害发生的数量和面积进行评估。

2. 产量损失: 通过对比防治前后的产量数据来评估。

3. 小麦品质:通过检测小麦的千粒重、蛋白质含量等指标来评估。

#### 四、防治效果监测方法

1. 定期巡查:定期对小麦田进行巡查,记录病虫害发生情况。

2. 定点监测:选择具有代表性的田块进行定点监测,记录病虫害发展动态。

3. 数据分析:对巡查和监测的数据进行整理和分析,评估防治效果。

#### 五、验收流程与步骤

1. 准备阶段:制定验收计划,明确验收标准和方法。

2. 实施阶段:按照验收计划进行实地验收,记录相关数据。

3. 总结阶段:对验收数据进行分析总结,形成验收报告。

#### 六、数据记录与分析

1. 数据记录:详细记录病虫害发生情况、防治措施实施情况、防治效果监测数据等。

2. 数据分析:运用统计学方法对数据进行分析,评估防治效果是否达到预期目标。

#### 七、防治效果报告编写

1. 报告内容:包括防治目标设定、防治措施实施情况、防治效果评估结果等。

2. 报告格式:按照规范的报告格式进行编写,确保内容清晰、准确。

#### 八、后续跟踪与改进

1. 跟踪监测:对防治效果进行长期跟踪监测,及时发现并处理新出现的问题。

2. 改进措施:根据跟踪监测结果和防治效果评估结果,及时调整防治措

施，提高防治效果。

## 1.2 进度方面

### 一、监测病虫害情况

1. 定期巡查麦田，记录病虫害发生的种类、数量及分布情况。
2. 利用现代科技手段，如无人机、遥感技术等，对麦田进行高效、准确的监测。
3. 结合历年病虫害发生规律，预测未来一段时间内可能发生的病虫害情况。

### 二、制定防控策略

1. 根据监测结果，结合病虫害种类和危害程度，制定针对性的防控策略。
2. 针对不同病虫害，选择合适的防治方法和药剂。
3. 制定详细的防控计划，包括防治时间、防治方法等。

### 三、组织人力资源

1. 成立专门的病虫害防治队伍，负责实施防控作业。
2. 对参与防治作业的人员进行专业培训，确保其掌握正确的防治方法。
3. 明确各成员职责，确保防控作业有序进行。

### 四、调度防控物资

1. 根据防控策略，提前准备充足的防治物资，如农药、器械等。
2. 建立物资储备库，确保防治物资的质量和数量满足需求。
3. 对防治物资进行合理调度，确保防控作业顺利进行。

### 五、推广防治技术

1. 通过培训、宣传等方式，向农民普及病虫害防治知识。

2. 推广先进的防治技术和方法, 提高防治效果。

3. 鼓励农民采用生物防治、农业防治等环保型防治方法, 减少对环境  
的污染。

## 六、实施田间管理

1. 加强田间管理, 保持麦田整洁, 减少病虫害滋生环境。

2. 定期检查麦田生长情况, 及时发现并处理病虫害问题。

3. 通过合理施肥、灌溉等措施, 提高小麦的抗病能力。

## 七、跟踪作业进度

1. 建立作业进度跟踪机制, 确保防控作业按计划进行。

2. 定期汇报作业进度, 及时发现并解决问题。

3. 对防控作业效果进行实时评估, 根据评估结果调整防控策略。

## 八、评估防治效果

1. 在防治作业结束后, 对防治效果进行全面评估。

2. 通过对比分析防治前后的病虫害情况, 评估防治效果。

3. 对评估结果进行总结分析, 为未来的防治工作提供参考依据。

### 1.3 投入人员方面

#### 1.3.1 人员配置、责任分工

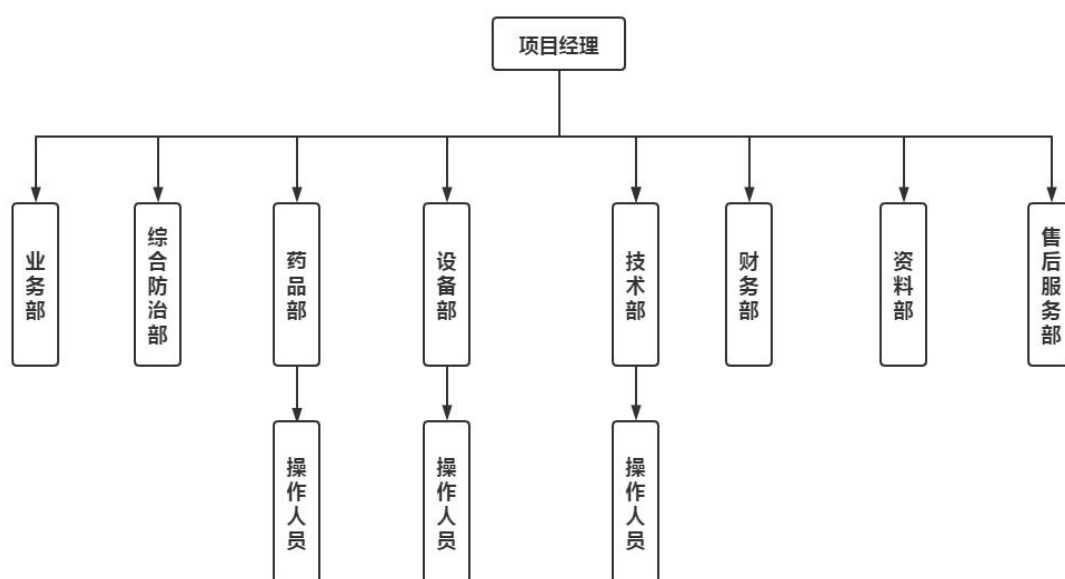
##### (一) 项目组织机构图

本次农作物病虫害防治项目采用“项目法”管理模式, 组建本项目经理部作为本项目的具体作业管理部门。

经理部全面负责、组织、指导全过程作业实施, 并与采购方密切配合, 搞好工作协调及保障工作。

我公司委派具有丰富农作物病虫害防治服务管理经验的项目经理担任本

项目的项目经理，负责多方协调工作，统一调配公司资源，负责项目管理工作。



## （二）岗位职责

### 1. 项目经理

（1）项目实施全面管理，贯彻执行国家和项目所在地政府的有关法律、法规和政策，执行企业的各项管理制度；贯彻实施公司质量方针，科学地组织和管理进入作业现场的人、财、物等生产要素。

（2）关心人、管好人、用好人，项目经理必须在项目班子团队中树立起核心形象，使项目班子凝聚成文明的、遵守规章的、有进取心的、高效率的团队。

（3）严格计划管理。坚持先有计划后有实施的原则。作业计划、人员配置计划、小麦病虫害防治药物及设备进场计划、质量控制计划、安全文明作业计划、后勤支持计划等必须纳入第一管理范畴，并由项目经理签署、检查。

（4）严格控制项目成本；负责督促相关专业人员建立并检查小麦病虫



害防治药物和临时设施用药的入库、出库、领用、堆放、保管、退回、核算，以及配套的奖惩制度，堵截浪费和流失。

（5）执行项目承包合同中由项目经理负责履行的各项条款；抓好项目班子各职能人员岗位责任的贯彻落实工作；负责对项目部工作的检查、评审，提出奖罚制度。

（6）对小麦病虫害防治作业进行有效控制，执行有关技术规范和标准，积极推广应用新技术，深入现场及时解决作业中出现的问题，确保项目质量和项目进度。

（7）检查督促合规的技术经济资料的及时收集、外部签章、整理归档工作。要求相关业务人员对影响项目结算的资料必须及时核算、入账。

（8）制定项目部会议制度并实施。

（9）完成公司临时交办的工作。

## 2. 业务部

（1）根据公司的业务发展战略和规划，研究制定公司业务的市场定位和发展规划，拟定相应的实施方案并组织实施；

（2）贯彻执行国家有关法律法规和公司各项规章制度，制定完善公司业务条线的管理规范，强化各项监督检查机制，保障业务合规稳健发展；

（3）分解、下达并落实年度或阶段性经营指标任务，组织考核评价，推动营销团队完成各项经营指标，促进业务发展；

（4）构建公司业务信息渠道网络，衔接沟通相关政府管理部门及监管部门，采集、分析、挖掘大企业、行业信息资料，调研同业发展状况，及时了解宏观经济发展情况及调控政策的变化动态；

（5）建立公司业务的各类操作规范，组织对辖内公司业务进行规范检

查和指导；

（6）组织进行客户关系管理，建设、运行、维护客户关系管理系统，制定统一的标准和规范；

（7）根据业务发展的需要，配合公司的市场营销策略，组织阶段性市场营销活动；

（8）进行公司业务统计和经营分析，负责公司渠道、银行等对上、对外的各类报表统计、报送，及业务分析等；

（9）组织开展对公司业务从业人员的各类培训，协助进行从业人员资格认定工作，以及公司市场营销条线各类成功案例的总结和推广；

（10）对公司业务的营销活动进行管理，确保各类市场营销活动有序进行，杜绝不正当竞争行为；

（11）负责公司业务客户经理考核系统的操作、运行及维护。

### 3. 综合防治部

（1）经常深入田间，开展对当地小麦病虫草害及天敌发生动态的调查，系统掌握病虫草害发生、发展、蔓延情况；为防止农业因病虫草危害造成损失而站好岗，放好哨。根据农作物病虫草害发生情况，制定相应的防治技术措施，指导农民及时开展防治。

（2）根据小麦病虫草害出现的新情况及时引进新农药、新技术，进行试验、示范和推广，并将结果总结上报。

（3）负责小麦病虫草害防治新技术培训、推广、宣传，指导农民对农作物主要病虫害开展综合防治。

（4）熟悉小麦病虫害预防员的相关流程，掌握本行业的操作规程，并具备相应的实践操作能力。

(5) 要积极开展市场调查, 做好市场信息的收集、整理、分析和预测。积极以市场及消费者为对象, 运用科学的方法收集、记录、整理和分析有关市场营销的信息和资料, 分析农作物病虫害预防现状及存在的问题, 并对未来市场供求状况和发展趋势作出判断。

#### 4. 售后服务部

(1) 爱岗敬业, 组织和管理好本部门的生产经营工作带领本部门员工努力完成公司下达的各项经营指标。

(2) 参与制定公司的决策, 协助公司售后督导等工作。

(3) 完善售后服务各部门的规章管理制度, 控制售后部的经营方针与经营计划。

(4) 全面主持售后服务工作定期召开公司例会, 对生产经营等方面, 出现的问题及时解决, 保证经营目标的实现。

(5) 定期向公司汇报售后服务部的经营管理情况, 负责部门的管理和协调工作。

(6) 制定售后服务政策及员工的内部培训制度。

(7) 及时处理客户的重大投诉及索赔事宜, 监督并确保售后服务质量和顾客的满意度。

(8) 参与制定售后服务部人员计划及奖励制度, 充分调动员工的积极性。

(9) 及时向公司相关部门反馈信息。

#### 5. 资料员

依据相关法律法规的规定做好资料管理工作。

(1) 收集整理齐全项目前期的各种资料。

(2) 在项目部的领导下负责农作物病虫害防治作业期间所有往来文件的收发及传递工作。文件发放、传递份数和对象，由公司总部或项目经理指定相关职责人规定。

(3) 负责文件资料的分类归档工作。项目完成并经结算后，负责整理并移交。

(4) 所有文件资料未经项目经理批准，任何人不得翻阅、查看。

(5) 做好本项目的项目资料与项目进度同步。

(6) 项目资料应认真填写，字迹工整，装订整齐。

(7) 登记保管好项目部的各种书籍、资料表格。

(8) 收集保存好公司及相关部门的会议文件。

(9) 及时做好资料的审查备案工作。及时认真、不误农作物病虫害防治项目完成。

(10) 负责项目部的文档、表格的编制打印工作。

(11) 负责项目部办公用品的申买、登记工作。

(12) 完场项目经理交办的其他工作。

## 6. 操作人员——无人机安全师

报点员是将飞控手眼睛看不到的地方的飞机飞行姿态正确情况准确的传达给飞控手，一边吸取飞控手的想法，一边组织飞行。

安全师的职责是为了确保安全，高效地进行作业，这是非常重要的，安全师和飞控手的配合，要为了防止事故发生尽一切努力。

安全师是飞控手的眼睛，安全的向导，喷洒的指挥者，喷洒作业的安全管理者

### (1) 安全师的基本工作要求

- 1) 和飞控手一起谨记安全第一。
- 2) 和飞控手一起遵守飞行基准。
- 3) 充分理解《农用植保无人机的组装说明书》和《农林作业植保无人机防除实施者的安全对策》等农用植保无人机的拆装方法和喷洒方法。
- 4) 要和飞控手一样，必须戴头盔、面罩、保护眼镜、长袖的上衣、长裤子、长靴和运动鞋等服装进行作业，所有组员不能佩戴项链或吊牌于胸前。
- 5) 向飞控手传达信息时要使用对讲机。
- 6) 喷洒路线从 20m 以上远离风的上侧进行信号接收。
- 7) 在进行作业的时候，对于场地状况的把握和喷洒方法报点员和飞控手之间要相互理解，在不理解的情况下，要停止飞行，再回到场所确认，更正喷洒的步骤后，开始飞行。

## (2) 安全师的职责

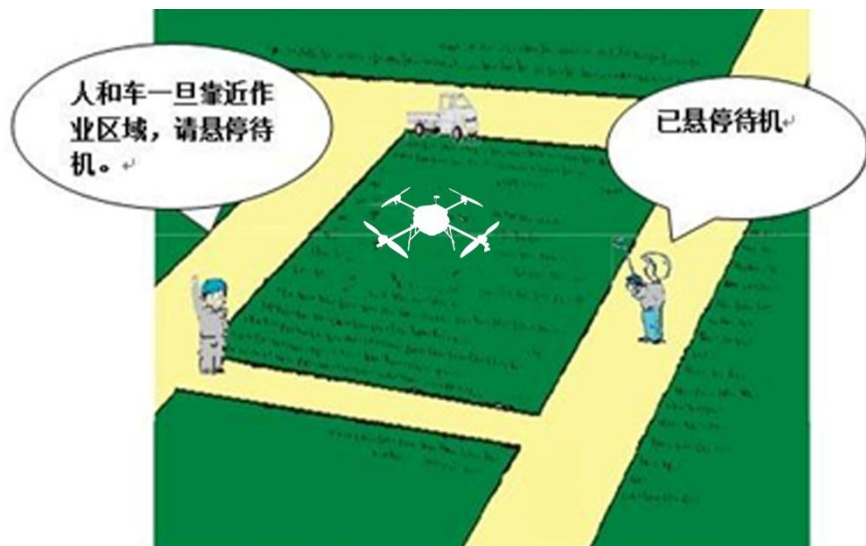
- 1) 要传达飞控手和无人机的距离。

和无人机保持的距离需在 20m 以上。

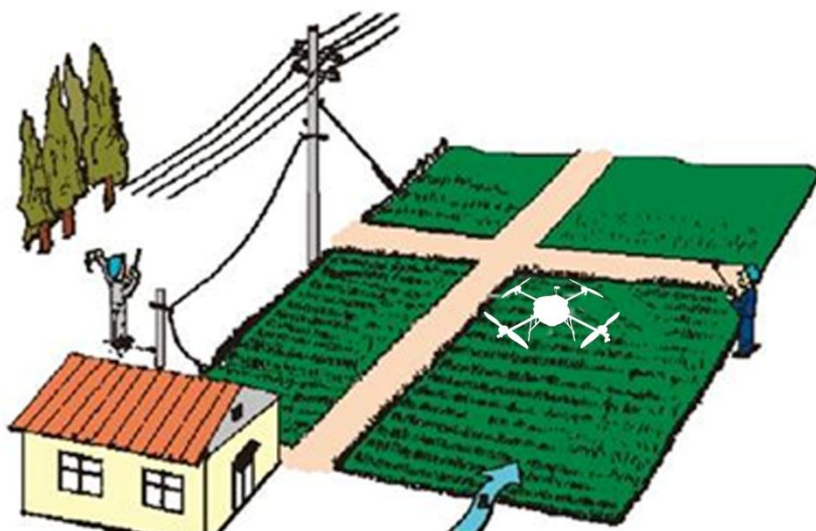


- 2) 成为飞控手的眼睛，正确地传达现场周边的情况。

要传达现场周边的人、车、自行车等的情况，指导进行必要的对应。

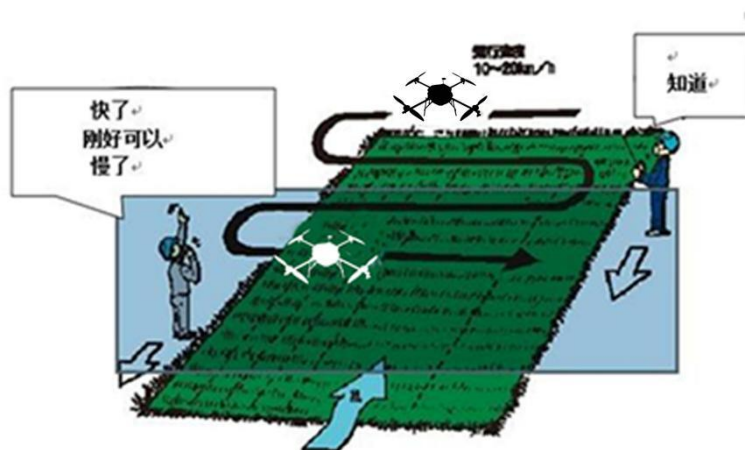


3) 作为飞控手的眼睛，要传达飞行方向的障碍物的情况。要正确的传达建筑物、电线、电柱、树木等的位置、数量、高度、距离场地的距离等。



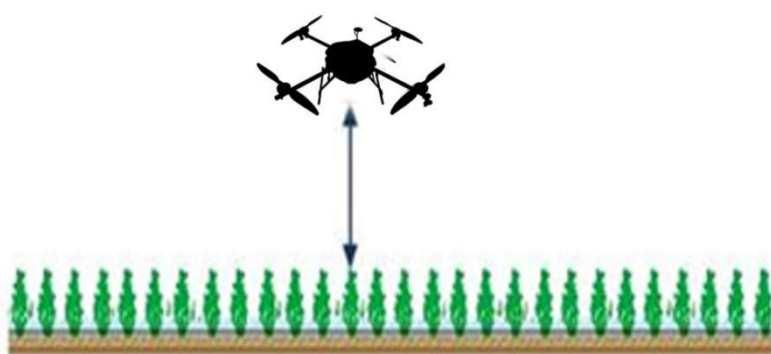
4) 要向飞控手传达飞行速度的信息。

为了维持适当的飞行速度，速度超过时等情况下，要做出指示和警示。



5) 要向飞控手传达飞行高度的信息。

为了回避障碍物等，要正确的传达飞行高度。特别是距离飞机有一定距离的时候，飞控手对于高度的把握非常难，所以要特别注意。



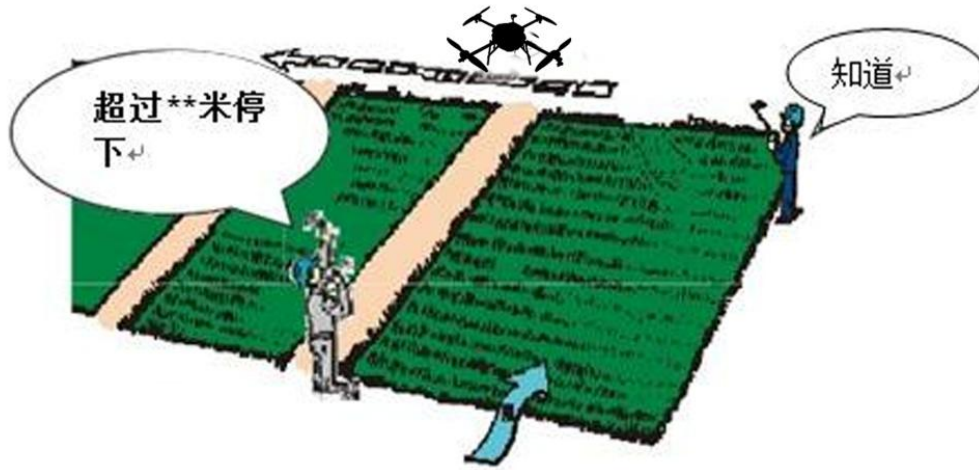
6) 要向飞控手传达喷洒宽度的信息。

为了能够均一的喷洒，要正确的传达喷洒宽度的信息。



7) 向飞控手传达越过的信息。

基于正确的回转，为了防止漂移，要正确的传达越过的信息。



### (3) 向飞控手的信息传达方法

安全师和飞控手的想法沟通方面，必须迅速而又正确的传达给对方，为了这个，请最少遵守几方面。

1) 通常传达障碍物等的位置和距离信息是从飞控手那边看见的方向为基准的。

2) 请准确的报告实际情况。

3) 安全师和飞控手是相互传达信号，请反复的进行确认。

4) 飞控手没有应答的情况下，请还回传达。

### 7. 操作人员——飞控手的职责

(1) 农用植保无人机的检查

(2) 喷洒的计划、农药的使用方法、喷洒区域的障碍物，以及其他的作物和有机农作物的生产场地等的确认。

(3) 从风速、风向来判断，确认预防危险性的措施。



(4) 喷洒中的无人机管理

(5) 做到没有事故高质量的喷洒作业。

#### 8. 操作人员——飞控手助理的职责

(1) 把农用植保无人机从车辆上放下。

(2) 药剂的调和装进，检测和更换每个架次下来的电池。

(3) 确保安全，在农用四植保无人机离着陆的时候，是否有路人或车经过。

(4) 提醒路人和车不要接近飞控手。

作业团队的任务分配表

作业内容	飞控手	安全师	飞控手助理	作业员 B
无人机的操作	•	○		
周围的安全确认	○	•	○	
喷洒状况的确认	•	•		
喷洒量的调整确认	•		•	•
药剂的调配	○		•	•
喷洒的有无田地的指示	○	•	•	
飞控手的戒备		•	•	
药剂和电量的补充			•	○
电量的余量确认	•		•	○
车的移动			○	•

### 1.3.2 组织管理

#### （一）管理原则

##### 1. 程序化原则

即设计管理流程、工作流程，建立管理制度。要将工作计划、实施进程、检查、反馈、改进实施、考核这一过程纳入程序化、规范化管理。

##### 2. 标准化原则

管理岗位制定管理标准目标，技术岗位制定技术标准目标，工人岗位制定操作标准目标。所有岗位都要作到明确任务、目的，便于完成标准化农作物病虫害防治任务，达到清理目标，便于管理考核。

##### 3. 规范化原则

所有岗位必须严格按照管理规范、技术规程工作。

##### 4. 一体化原则

每个岗位分工不同，但不是各自为政，管理者必须遵循一体化原则，指挥各岗位团结协作、互通有无，以便完成总体养护任务。

##### 5. 科学化原则

管理要有计划、指挥、控制、执行等一系列科学的方法。

#### （二）同步质量管理与跟踪

1. 对自始至终做到同步质量管理和跟踪。

2. 对每个工作流程执行到位的同时做到检查到位、各类数据到位，决不产生事后集中不做数据现象。

3. 定期进行质量工作会议和由公司进行质量检查、及时解决小麦病虫害防治服务项目中的质量问题，使清理服务项目全过程保持质量受控状态。

#### （三）建立日常工作的执行与反馈制度

项目负责人每周负责召集项目成员召开工作例会，听取各成员的工作汇报，就本周的工作任务进行分解、安排，对上周存在的问题提出整改意见或改进措施，落实责任人限时整改。各班组主管落实安排每日的具体工作事项，其余管理成员按管理班子结构及各成员职责进行管理工作，下级服从上级、逐层管理监督，对现场问题如果没办法自行解决的也应逐层向上汇报，直至问题得以落实解决。

## 1.4 投入设备方面

### 一、施肥设备

1. 撒肥机：用于追肥作业，保证追肥均匀。根据不同地块或地域要求，采用不同类型的撒肥机对冬小麦施用颗粒肥、厩肥等。

2. 灌溉植保一体机：结合灌溉和施肥，实现水肥一体化管理，提高肥料利用率。

3. 无人机：可用于追肥和喷药作业。在追肥时，可选择无人机进行叶面喷施，快速补充营养；在喷药时，无人机可搭载不同的药剂，实现精准施药，防控病虫害。

### 二、灌溉设备

1. 喷灌系统：包括机组式喷灌和管道式喷灌系统，可根据土壤质地、地面坡度等条件控制喷灌强度，实现均匀灌溉。

2. 滴灌系统：通过滴灌带将水分和养分直接输送到作物根部，减少水分蒸发和养分流失，提高灌溉效率。

3. “小白龙”软管：配合小畦或窄畦灌溉，实现灵活、高效的灌溉方式。

### 三、植保设备

1. 喷杆喷雾机：用于化学除草和病虫害防治，可实现均匀喷洒，不漏喷、不重喷。

2. 自走式高杆喷雾机：能伸至较高位置，专门对付下部的叶片病害，实现精准施药。

3. 植保无人机：在小麦促弱转壮过程中发挥重要作用，可用于大面积应急防控和精准施药。无人机具有作业效率高、喷洒均匀、适应性强等优点。

#### 四、其他辅助设备

1. 镇压机：用于镇压麦苗，保墒防冻，促进麦苗健壮生长。

2. 智能终端和传感器：用于监测土壤墒情、苗情等信息，为精准管理提供数据支持。

### 1.5 协调方面

#### 一、项目团队建设

1. 人才选拔：根据项目需求，选拔具备农药研发、生产管理、市场营销、环境保护等多领域专业知识的人才加入项目团队，确保团队结构的全面性和专业性。

2. 团队文化：建立积极向上的团队文化，强调团队合作、创新精神和责任感，通过团队建设活动增强团队凝聚力和归属感。

#### 二、明确职责分工

1. 角色定义：明确项目经理、研发人员、生产管理人员、市场营销人员、安全环保专员等关键角色的职责范围，确保每项工作都有专人负责。

2. 任务细化：将项目目标分解为具体可执行的子任务，并分配给相应的团队成员，明确时间节点和交付成果，确保责任到人。

### 三、制定工作计划

1. 项目规划:基于项目目标和资源状况,制定详细的项目计划,包括时间规划、资源配置、风险评估等内容。

2. 里程碑设置:设定项目关键里程碑,作为项目进度监控和评估的依据,确保项目按计划推进。

### 四、加强沟通协调

1. 沟通渠道建立:建立有效的内部和外部沟通渠道,包括定期会议、即时通讯工具、项目管理系统等,确保信息流通顺畅。

2. 透明化管理:实施项目信息透明化管理,确保团队成员了解项目进展、问题和解决方案,促进相互理解和支持。

### 五、定期会议机制

1. 周/月度例会:组织定期的项目例会,回顾项目进展,讨论存在的问题,制定下一步工作计划。

2. 专题会议:针对特定问题或阶段,组织专题会议进行深入讨论和决策,提高问题解决效率。

### 六、风险监控与应对

1. 风险识别:在项目执行过程中,持续识别可能存在的技术、市场、法律等风险。

2. 风险评估与应对:对识别出的风险进行评估,制定相应的应对措施和预案,确保风险可控。

### 七、资源优化配置

1. 资源评估:根据项目需求,对人力资源、物资、资金等资源进行全面评估,确保资源配置合理。

2. 动态调整:根据项目进展和外部环境变化, 动态调整资源配置方案, 提高资源使用效率。

## 八、绩效评估与反馈

1. 绩效指标设定:根据项目目标和任务, 设定可量化的绩效指标, 用于评估团队和个人的工作成效。

2. 定期评估与反馈:实施定期的绩效评估, 通过正式或非正式的方式向团队成员提供反馈, 肯定成绩, 指出不足, 提出改进建议。

## 1.6 后期配合

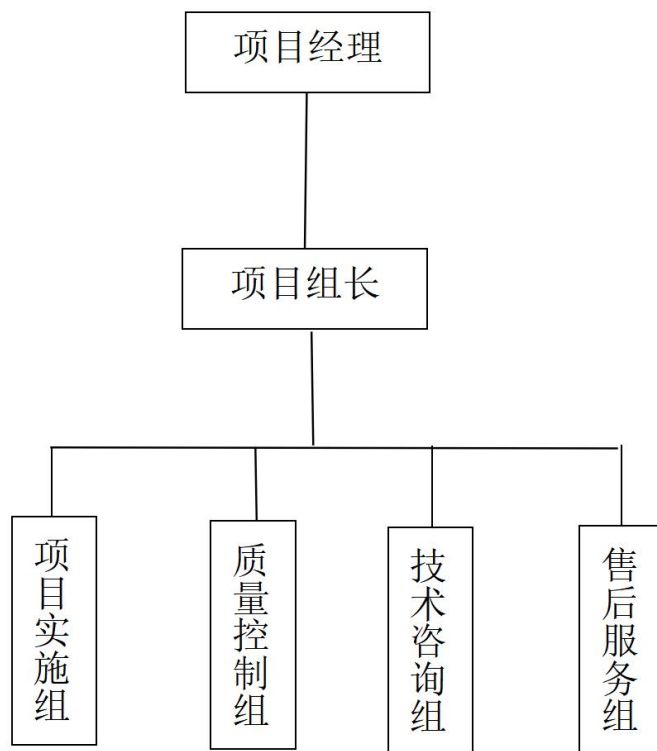
我公司产品本着“以客户为中心, 以诚信为基石, 以满足顾客需求及促使企业增长为目标”的原则作为经营目标, 我们将长期、持续的提供“优质服务”, 通过多种渠道和用户沟通, 以便能及时为用户提供有效的服务。

### 1.6.1 售后服务机构设置情况

我公司项目组织结构主要由项目领导小组、项目实施组、质量控制组、技术咨询组以及售后服务管理组组成。

接到采购单位求助电话后, 在第一时间将信息反馈到后期服务中心负责人, 然后反馈到主管作业的项目负责人, 项目负责人立即找项目经理和技术负责人进行问题分析研究, 确定服务方案。再由各作业部门落实具体的病虫害防治服务, 直至完成本项目服务, 满足采购单位需求。

### 售后服务组织结构



### 1.6.2 人员配备计划

#### (1) 后期服务人员安排

服务机构名称：河南恬简科技有限公司

详细地址：河南省新乡市新乡经济技术开发区滨湖大道公铁物流园商铺 41 号楼 109 号商铺

联系人：范丽娜

联系电话：13703436017

#### (2) 岗位职责

1. 项目经理：负责项目实施的组织、管理和协调；组织项目实施、管理项目人力资源、控制项目进度、确保项目质量、组织系统验收。

2. 项目组长：负责项目实施单位实施工作的总体规划、进度把控以及实施相关事宜的组织协调。

3. 项目实施组：负责项目部署实施，提供整个项目有关的具体工作。

4. 质量控制组：制定质量保证计划、质量保证措施、测试验收标准。

在项目实施全过程中依据质量保证计划，检查评审阶段任务、阶段任务、项目文档质量等质量达标情况。

5. 技术咨询组：从公司层面对项目的实施进行技术方案指导、疑难问题技术支持、项目质量控制和考核以及项目实施的统筹管理。

6. 售后服务组：提供对该项目技术咨询，把握总体技术实施方案。

### **（3）保障措施**

#### **（一）后期服务承诺**

本公司已建立完善完整的 1909001：2008 国际质量管理体系，所有活动在该体系下得以保证、控制和实施。我公司对本项目做如下后期服务承诺。

#### **1. 后期服务机构和力量**

本公司拥有健全的后服务网络机构，包括专一的技术服务队伍（技术服务），用户的定期回访和信息反馈（客户服务），技术指导和技术咨询（咨询服务）。

本公司保证为本项目的病虫害防治服务提供全方位的技术支持。

2. 我公司本部设有专门的后期服务中心（地址：河南省新乡市新乡经济技术开发区滨湖大道公铁物流园商铺 41 号楼 109 号商铺，后期服务热线：13703436017）为全国各地客户提供方便服务。

3. 从事后期服务的人员经过专业知识和操作技能的培训，具有很强的业务知识水平和实践经验及良好的职业及良好的职业道德，对采购单位使用本公司服务所反馈的各种质量信息进行及时的分析和处理，以满足采购



单位对我公司提供一流服务之期盼。

4. 公司建立了《服务质量反馈卡》制度，对所有客户档案，均以计算机存储，并有专人经常性地对客户回访和电话联系，更好地为客户提供全方位的服务，从而不断地促进公司服务质量的提高。

## （二）后期服务保障

### 1. 后勤保障

我公司为了更好地为采购单位服务，特为本项目配备了充足的设施设备。我公司精选一批高规格、高质量的病虫害检测设备和病虫害防治设备帮助本公司更好地为农作物病虫害防治项目服务，此外我公司还将为本项目配备充足的药物、药剂，公司针对农作物病虫害防治的需要，将根据项目具体病虫害种类及分布状况采购一批高规格的药物。药剂以满足项目服务的需要。

此外我公司人脉、资源等各方面力量充足，能够完全满足本项目服务的需要，此外我公司在项目服务地区附近就设有固定的办公场所和仓库，能够完全满足本项目设施、设备储存的需要，确保项目设施、设备能第一时间投入病虫害防治工作。

### 2. 人员保障

我公司从事病虫害行业多年，行业经验丰富，公司拥有相应技术、研发人才 16 余人，其中注册类人员占比 95%以上。公司经过多年业务发展，运输渠道众多，可以随时接受公司调遣，为本项目实现人、财、物的供给。

## （4）售后服务承诺

**质保期：180 日历天。**

（1）免费质保期内（自验收合格之日起计算），我公司负责对提供的

产品进行更换，不收取任何额外费用。

(2) 我公司指定（项目总负责人：范丽娜，联系方式：13703436017），全权处理此项目的供货和售后服务过程中的一切事宜。

(3) 紧急援助：在非正常工作时间，我公司承诺能为使用方提供紧急援助服务。

### **(5) 应急措施**

1、我公司具有成熟的产品应用经验，有完整为系统的技术措施，有科学的保障供应方案，完成好本项目的物资供应及技术服务。

2、我公司为满足本项目售后服务将组织专业人员及物资设立售后机构。  
产品质量承诺：合格，符合国家及行业现行规定标准或企业标准。

3、根据招标人要求组织支专业技术服务团队 7×24 小时随时待命为招标人解决物资使用技术问题。

4、我公司储存有一定应急储备。并在有利位置设置中专仓库。

5、设置专用运输车辆，聘请专业驾驶人员，并做好后勤保障工作。

6、我公司将设置专项资金作为专项保障。

7、飞防作业要求：我公司选择新型高效、低毒、低残留农药，严格控制施药机械的作业高度速和速度，按照合同要求足量添加药液，确保防治效果。

8、质量要求：合格，符合国家及行业现行规定标准或企业标准。

9、安全方面：我公司充分考虑工作环境的特殊性，以确保系统的安全、可靠。

10、技术培训要求：我公司免费对需方人员进行技术培训，直到需方人员熟练操作或掌握为准。

### 1.6.3 响应时间、解决问题时间

我公司承诺在 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，我公司承诺在 24 小时内解决此类问题。

投 标 人： 河南恬简科技有限公司 （电子签章）

法定代表人： \_\_\_\_\_ （电子签章）

日 期： 2026 年 4 月 9 日