

四、服务承诺

为确保本项目顺利实施，切实保障项目质量、进度、安全及后期服务落地，严格遵守采购文件所有要求，结合项目实际需求，作出以下郑重服务承诺，本承诺具有法律效力，自愿接受采购人及相关监管部门的监督考核。

（一）质量方面服务承诺

1、药剂质量方面

我方承诺，本次采购的所有药剂（40%丙硫菌唑·戊唑醇悬浮剂、2%苜氨·烷醇悬浮剂、磷酸二氢钾（ $\geq 99\%$ ）、含氨基酸水溶肥料）均符合国家、行业现行标准及采购文件明确的质量要求，质量合格、来源正规，均来自合格原产地（产品制造或加工所在地），无假冒伪劣、过期、变质、不合格产品。

所有药剂均具备完整的产品合格证、生产许可证等相关资质文件，每批次药剂进场前，采购人均可查看提供上述资质文件及抽样检测申请，配合采购人及第三方检测机构进行质量检测（如有），检测不合格的药剂，立即退回并进行更换，由此产生的所有费用均由我方承担，且不得影响项目整体进度。

严格把控药剂生产、采购、运输、储存各环节质量，建立质量追溯体系，对每一批次药剂的生产厂家、生产日期、规格型号、检验结果等信息进行详细记录，确保可追溯，杜绝不合格产品流入项目现场。

我方承诺所有药剂的配方、规格严格按照采购文件要求执行：40%丙硫菌唑·戊唑醇悬浮剂 40 克/袋/亩、2%苜氨·烷醇悬浮剂 10 克/袋

/亩、磷酸二氢钾（ $\geq 99\%$ ）100 克/袋/亩、含氨基酸水溶肥料（氨基酸 $\geq 100\text{g/L}$ 、Zn $\geq 20\text{g/L}$ ）100 克/袋/亩，不得擅自更改配方、规格。

质保期内，我方保证药剂不出现质量问题，如药剂有效成分不达标、产品变质等。

2、服务质量方面

售后服务人员均经过专业培训、考核合格后持证上岗，严格按照本方案规定的服务标准、响应时限及解决问题时限开展工作，提供专业、规范、贴心的服务，杜绝态度恶劣、推诿扯皮、服务不到位等情况；所有售后需求均全程跟踪、闭环处置，确保采购人满意。

3、质保期质量方面

质保期严格按照采购文件要求执行，质保期为 180 日历天（自验收合格之日起计算），质保期内，凡因药剂质量、服务质量导致的问题，我方在接到采购人通知后 2 小时内响应，48 小时内到场处理，进行更换、补货，不收取任何额外费用，确保不影响小麦促弱转壮工作开展。质保期内定期开展质量排查，主动发现并解决问题，避免质量隐患扩大。

4、质量追溯与整改承诺

建立质量追溯体系，配合采购人及相关部门开展质量核查工作，如实提供药剂采购、生产、检测、运输、存储等环节的全部记录；若发现质量问题，立即启动整改程序，24 小时内制定整改方案，明确整改时限及责任人，整改完成后提交整改报告，接受采购人验收，确保整改到位。

（二）进度方面服务承诺

1、供货进度方面

坚持“按时配送、不误农时、保障供应”的原则，严格按照采购单位下达的供货时间节点，按时、足量、安全配送至指定地点。

严格遵守合同履行期限要求，自签订合同之日起 10 日内，完成全部 82070 套药剂，覆盖榆林乡 51780 亩、塔铺街道 30290 亩的采购、运输、交付工作，确保按时、足量送达采购人指定地点，不拖延、不逾期。

项目实施前，制定详细的进度计划，明确各环节，包括药剂采购、物流运输、现场交付、验收配合等时间节点、责任人及工作要求，提前排查可能影响进度的各类因素，如物流延误、货源短缺等，制定应急预案，确保进度不受影响。

2、验收进度方面

配合采购人做好药剂交付后的验收工作，提前准备好验收所需的各类资料，包括资质文件、交付清单等，在验收过程中积极配合，确保验收工作高效推进，验收合格后办理验收手续，不拖延验收进度。解答验收过程中的疑问，确保验收工作高效推进，验收合格后完成验收手续归档。

3、售后进度方面

严格遵守售后响应及解决问题时限，咨询类、更换类、投诉类等各类需求均在规定时间内响应、处置、解决，不拖延、不推诿；重大、复杂售后问题全程跟进，确保尽快解决，最大限度降低对项目推进的

影响。

4、各项服务进度方面

定期开展质量排查、回访、人员培训等工作，严格按照计划推进，确保按时完成，不出现遗漏、拖延，向采购人沟通进度情况，说明药剂采购、运输、交付进度，及时反馈遇到的问题，确保采购人掌握项目进度。

（三）投入人员方面服务承诺

1、人员配置方面

我方承诺，严格按照本方案约定的人员配备计划，为本项目配备充足、专业的工作人员，明确项目总负责人 1 名，全权处理项目供货、验收、售后及协调等一切事宜，项目总负责人信息如下：姓名余霞、联系电话 15803899119、身份证号 413027197611017225，项目实施期间，项目总负责人全程在岗，不擅自更换，负责人不缺位、不兼岗。

配备专业的物流协调人员 1 名，负责药剂运输的全程跟踪、调度，处理运输过程中的各类问题，确保药剂按时送达；配备质量检验人员 1 名，负责药剂进场前的质量自检及配合采购人、第三方机构的抽样检测工作，确保药剂质量合格。

配备专业的售后人员 1 名，负责质保期内的售后服务、问题处理，确保售后响应及时、处理高效，售后人员均具备相应的专业知识和实操能力，能够熟练处理药剂使用、质量等相关问题，且 24 小时保持通信畅通。

所有投入人员明确岗位职责，进行岗前培训，熟悉项目要求、采

购文件规定及药剂相关知识，确保工作规范、高效，不出现违规操作、工作失误等情况。

2、人员培训方面

严格落实人员培训计划，所有人员上岗前完成集中岗前培训，质保期内每月开展 1 次在岗培训、每季度开展 1 次考核，针对重大售后问题开展专项培训，确保人员专业能力、应急处置能力持续提升，满足服务需求。

3、人员值守方面

严格执行人员值守制度，总部售后服务中心、区域售后服务站点、现场服务点均按照规定实行 24 小时值守（或电话值守），确保采购人能够随时对接需求，不出现无人响应、无人处置的情况；值守人员坚守岗位，不得擅自离岗、脱岗。

4、人员稳定性方面

服务期限内，确保投入人员的稳定性，若因特殊情况需更换人员，需提前 3 个工作日书面告知采购人，更换的人员资质、能力不低于原人员标准，且需经过培训考核合格后上岗，确保服务连续性。

（四）投入设备方面服务承诺

坚持“专用保障、满足供应、安全规范”的原则，为确保项目顺利完成，我方投入专用设备及设施如下：

1、运输设备

运输车辆均具备合法运营资质，驾驶员具备相应的驾驶资质和运输经验，严格按照运输计划行驶，确保运输安全、高效。

2、储存设备

药剂如需临时存放，存放仓库须具备防潮、防晒、通风、防盗、防鼠功能，划分专门的储存区域，对不同规格、不同种类的药剂进行分类存放，张贴明显标识，配备温湿度监测设备，安排专人负责仓库管理，定期检查药剂储存情况，防止药剂变质、损坏、遗失。

3、检测设备

配合第三方检测机构完成抽样检测工作，确保进场药剂质量合格，对检测设备定期进行校准、维护，确保检测结果准确可靠。

4、办公及管理设备

各级售后服务机构配备专用办公设备及售后服务管理系统，确保办公高效、管理规范，能够完成服务记录、台账建立、信息上报等工作。

（五）协调方面服务承诺

建立协调沟通机制，设立专门的沟通联系人，确保内部、与采购人、生产厂家、物流单位、乡镇（街道）等相关部门的沟通畅通，及时解决项目实施过程中的各类协调问题，确保项目顺利推进。

1、内部协调承诺

建立内部协调机制，加强总部售后服务中心、区域售后服务站点、现场服务点之间的沟通协调，统筹调配人员、物资、设备等资源，确保各项服务工作有序衔接、高效推进；定期召开内部协调会议，梳理工作难点、堵点，解决内部协调问题。

2、与采购人协调承诺

坚持“主动对接、高效沟通、快速处置”的原则，主动对接采购单位、积极与采购人进行沟通，提前确认收货时间、地点、人员。

建立常态化沟通对接机制，安排专人负责与采购人的日常沟通，及时汇报项目供货进度、售后服务开展情况，主动了解采购人的需求及意见，积极配合采购人开展各项工作；针对采购人提出的合理要求，及时响应、妥善落实，不推诿、不拒绝。

加强与采购人的协调，提前确认各区域的交付时间、地点及相关要求，配合做好药剂的接收、清点工作，确保药剂顺利交付到指定区域，不出现遗漏、错发等情况。

3、与合作单位协调承诺

加强与生产厂家、第三方检测机构、运输单位等合作单位的协调，建立应急联络机制，明确各单位应急联系人及联系方式，确保在药剂生产、检测、运输、售后等环节出现问题时，能够快速沟通、协调解决，保障项目顺利推进。

加强与药剂生产厂家的协调，提前确认货源情况，确保药剂按时供应，若出现货源短缺等问题，及时与生产厂家沟通，协调补货，同时第一时间向采购人反馈，说明情况并提出解决方案，确保不影响项目进度。

加强与物流运输单位的协调，全程跟踪运输进度，及时处理运输过程中的物流延误、路线调整等问题，确保药剂按时送达采购人指定地点，若出现运输问题，积极承担相应责任，及时补救。

（六）后期配合方面服务承诺

1、质保期后期配合承诺

质保期内，配合开展质量排查、售后回访等工作，及时了解药剂使用情况及采购人需求，积极配合采购人解决药剂使用、存储过程中出现的各类问题。

2、验收后期配合承诺

验收合格后，及时整理项目相关资料，归档留存，配合采购人做好项目资料备案工作；若采购人需要，免费提供药剂使用、存储等方面的后续技术指导，协助采购人做好药剂剩余库存管理工作。

3、质量追溯后期配合承诺

项目结束后，妥善留存药剂采购、生产、检测、运输、售后等环节的全部记录，若采购人及相关部门需要查阅、核查，主动配合提供相关资料，确保质量追溯工作顺利开展。

4、其他后期配合承诺

积极配合采购人开展项目总结、绩效评价等工作，如实提供相关数据及资料；针对项目推进过程中出现的问题，积极总结经验，提出优化建议，配合采购人完善相关工作；若采购人有后续相关需求，我方将积极配合，提供力所能及的支持。

（七）售后服务承诺

我方郑重承诺，严格落实售后计划方案，售后专线畅通，关键时期 7×12 小时在岗。质保期内，凡符合需要进行更换的药剂，免费更换，不收取任何额外费用，售后服务人员均经过专业培训，具备相应

的专业能力，持证上岗，提供专业、规范、贴心的服务，不出现态度恶劣、服务不到位的情况；备用药剂、工具及应急物资充足，确保能够快速满足售后需求，不影响 2026 年小麦“促弱转壮”补助项目的工作开展；定期开展回访服务，及时了解采购人满意度，收集改进建议，持续优化服务质量，确保采购人满意；主动接受采购人及相关部门的监督、检查，对提出的整改意见及时落实，不拖延、不推诿。

（八）应急服务承诺

我方郑重承诺，严格落实应急预案，建立应急组织架构、应急保障机制及应急处置流程，定期开展风险排查、应急演练及预案修订，确保能够快速、有效应对各类突发情况；突发情况发生后，1 小时内启动应急处置，严格按照处置措施推进工作，及时向采购人汇报进展，确保 82070 套药剂按时、按质、按量交付，质保期内服务到位，不影响 2026 年小麦“促弱转壮”补助项目的工作及夏粮稳产丰收，满足本次项目采购需求。

（九）其他服务承诺

我方严格遵守国家相关法律法规及项目相关规定，诚信履约，杜绝虚假承诺、以次充好、短斤少两等行为，如违反本承诺，自愿承担由此产生的一切责任，包括但不限于退还项目款项、赔偿项目损失、取消合作资格等，并接受相关部门的处罚。

交货期内，承担本项目所有费用，包括药剂采购、运输、装卸、售后相关费用，不向采购人额外收取任何费用。

产品未经验收前，由我方负责保管，期间发生的损坏、遗失、变

质等情况，由我方承担全部责任，立即进行更换、补货，且不得影响项目进度。

质保期结束后，我方仍将提供药剂质量相关咨询服务，农户如需补充药剂，我方将积极配合，以优惠价格提供合格药剂，保障农户后续需求。

我方将建立项目售后服务档案，详细记录药剂交付、验收情况、售后响应、问题处理、投诉处理等相关信息，项目结束后，将完整的售后服务档案提交项目主管部门备案。

本承诺自签订之日起生效，有效期至项目质保期（即 180 个日历天）届满为止。

投 标 人：河南紫荆花农业科技有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日 期：2026 年 4 月 9 日