

（四）服务承诺

1. 服务宗旨承诺

（1）保障原阳县水稻病虫害防治需求

以保障原阳县水稻病虫害防治需求为核心服务宗旨，严格依照《河南省财政厅河南省农业农村厅关于下达 2026 年中央财政农业防灾救灾（第二批）资金预算的通知》（豫财农水〔2026〕36 号）文件精神开展工作。深入落实物化补助政策要求，对水稻种植地块的病虫害情况进行全面调研与分析，精准掌握实际防治需求。依据调研结果，精心挑选适配的防控物资，实现所提供的物资能够完全满足 25000 亩水稻种植地块的防治需要。通过严格把控物资质量与供应流程，为水稻病虫害防治工作提供坚实的物资保障，助力实现有效控制水稻重大病虫害的目标，保障秋粮生产安全，实现年度绩效目标如期达成。

（2）提供高效专业贴心的全流程供应服务

围绕合同签订后 5 日历天内完成交付的工期要求，充分发挥自有仓储与县域配送网络的优势，实现从采购、质检、分装、运输到乡镇级落地分配的全流程闭环管理。在采购环节，严格筛选供应商，实现所采购的物资质量上乘。质检环节，运用专业的检测设备和技術，对物资进行严格检验，保证符合质量要求。分装过程中，严格按照 10 元/亩的标准，配齐 25000 套物资，包含 30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·啞菌酯悬浮剂、0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂及氨基酸水溶肥，每套对应一亩用量。保障物资规格统一、包装合规、标识清晰、资料齐全。在运输和分配环节，合理规划路线，保障物资能够按时、安全地交付至原阳县对应乡镇，由乡镇分配到对应病虫害发生地块，为水稻病虫害防治工作提供高效、专业、贴心的全流程供应服务。



2. 服务团队实力承诺

(1) 配备专业服务团队

我公司将迅速组建一支专职服务于本项目的供应保障团队。团队成员均具备丰富的农业物资采购与交付服务经验，在农业领域深耕三年以上，对水稻种植区的农资配送流程了如指掌，熟悉乡镇级物资分发机制。每位成员都能以专业的素质和高效的执行力，保障项目的顺利推进。

该团队常驻郑州区域，地理优势明显，距离服务地点车程不超过 **90** 分钟。这一便捷的地理位置优势，使得团队能够快速响应本项目的物资供应需求。在合同签订后，可在 **5** 日历天内完成全部 **25000** 套物资的组织、采购、装运与乡镇交付任务，为项目的按时完成提供了有力保障。

(2) 关键人员持资质证书

项目负责人持有农业农村部颁发的农药经营许可证，且编号可查，这体现了其在农药经营领域的专业性与合法性。团队中至少两名成员持有河南省农药经营从业人员培训合格证书，他们具备专业的农药科学使用指导与包装废弃物回收管理能力，能够为项目的合规操作提供坚实的技术支持。

所有服务人员均参与并完成了 **2026** 年度河南省农药包装废弃物回收

处置专项培训，对原阳县辖区内乡镇交接、台账登记及回收转运等规范要求十分熟悉。这使得他们在服务过程中能够严格遵守相关规定，实现项目的环保性和安全性，为项目的可持续发展奠定基础。

3. 售后服务方案承诺

(1) 制定详细售后方案

根据原阳县农业农村局对水稻病虫害防治物资供应的服务要求，精心编制了专项售后服务方案。该方案全面覆盖物资交付、问题响应、多方协调以及废弃物回收等环节，各环节紧密相连，形成一个有机的整体，旨在提供全方位、无死角的售后服务。

方案以保障 25000 亩水稻防控物资及时、合规、安全落地为核心目标。严格遵循合同签订后 5 日历天内完成交付的工期要求，同时充分考虑乡镇统一分配至地块的实施路径，确保物资能够精准、高效地到达需要的地方，为水稻病虫害防治工作提供有力支持。

(2) 涵盖全流程售后内容

售后服务全流程涵盖多个关键环节。物资交付后，提供及时的响应支持，实现在出现问题时能够迅速做出反应。对于质量问题，协同各方进行妥善处置，保障物资的使用效果。通过合理的备品备件调拨，实现物资的持续供应。在原阳县行政区域内，严格落实农药包装废弃物回收 100% 的要求，其交由具备资质的单位进行规范处置。在质保期内外，做好服务的有效衔接，保障服务的连贯性和稳定性。

所有服务动作均依托与原厂生产商建立的常态化售后协作机制执行。作为经销商，不独立承担产品维修、技术改造或生产责任，仅履行协调、传递、保障职能，确保信息的及时传递和问题的有效解决。

1) 农药包装废弃物回收过程中，留存可追溯记录。通过详细记录回收时间、地点、数量等信息，实现回收过程的透明和可查。

2) 同步向采购人提供书面回收台账及处置凭证, 使采购人能够清晰了解废弃物的回收和处置情况, 增强信任度。



备品备件



农药质量问题处置



水稻防治药剂交付

4. 质保期承诺

(1) 提供符合招标文件要求的质保期

我公司承诺, 所供农药及氨基酸水溶肥料质保期不低于产品标签标注的有效期, 且自交付验收合格之日起, 提供不低于 12 个月的质保服务。所有产品质保期的起算时间, 严格以采购人签署的《货物验收单》载明的验收合格日期为准。在质保期内, 严格遵守相关法律法规和合同约定, 确保所供产品的质量稳定可靠。若在质保期内出现任何质量问题, 积极履行保修、更换等责任, 保障采购人的合法权益, 为水稻病虫害防治工作提供坚实的物资保障。

(2) 质保期内免费维修与更换缺陷产品

质保期内, 若产品出现质量问题, 我公司将积极协调原厂, 为采购人提供免费的更换服务。所更换的产品, 严格保证为同品牌、同规格、同批次的产品; 若因特殊情况无法提供同批次产品, 提供经采购人书面同意的等效替代品。为保障不影响水稻病虫害防治作业进度, 我公司承诺, 一旦接到产品质量问题反馈, 更换响应时间将不超过 24 小时。若因我公司原因导致延迟更换, 承担由此给采购人带来的一切损失。具体措施如下:

- ①建立快速响应机制，设立专门的售后服务热线，确保在接到采购人通知后能立即启动更换流程。
- ②与原厂保持密切沟通与合作，保障所需更换产品的及时供应。
- ③安排专人跟踪更换过程，及时向采购人反馈更换进度，直至问题得到圆满解决。



水溶肥更换

5. 服务响应时效承诺

(1) 提供 7×24 小时售后电话支持

保障采购人能在任何时段发起服务请求，我公司已建立专属服务热线，全年无休地提供 **7×24** 小时电话响应支持。无论采购人在工作日的繁忙时段，还是节假日、深夜等特殊时段遇到问题，都可随时拨打该热线。专业的客服团队时刻待命，以专业的知识和热情的态度，及时为采购人解答疑问、记录问题，并根据问题的性质进行分类和分派，确保每一个服务请求都能得到及时有效的处理，为采购人提供高效、便捷的服务保障。

(2) 货物质量问题响应时间不超过 2 小时

一旦接到采购人关于货物质量问题的正式通知，我公司将迅速行动，在 **2** 小时内完成响应确认。启动内部协同机制，立即对接生产商及物

流资源。客服人员会详细记录问题的具体情况，包括货物的规格、型号、数量以及出现问题的具体表现等。与生产商取得联系，及时传达问题信息，协商解决方案。并协调物流资源，做好货物替换或退回的准备工作。通过高效的协同合作，实现在最短的时间内解决货物质量问题，减少对采购人的影响。



质量响应确认

（3）现场处理时间不超过 24 小时

若服务需求在原阳县行政区域内，自确认需现场处置起，我公司将在**24 小时内**安排具备资质的服务人员抵达指定乡镇。服务人员会携带必要的工具和检测设备，配合乡镇完成物资查验工作。仔细检查物资的数量、规格、质量等是否符合要求，对于存在问题的物资，及时进行替换或协调处置。在处理过程中，与乡镇工作人员保持密切沟通，实现工作的顺利进行。通过快速的响应和专业的服务，保障物资的正常供应和使用。



服务人员出发



物资查验现场

6. 备品备件保障承诺

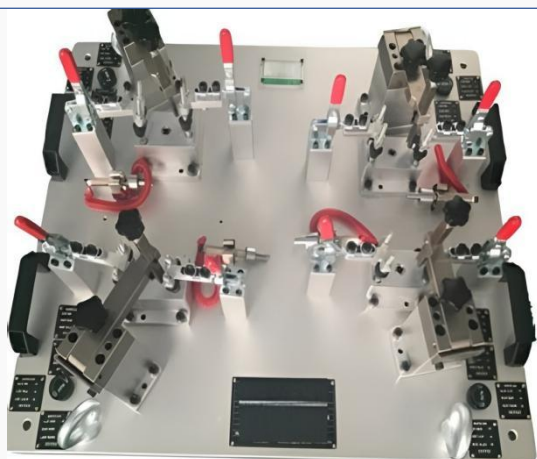
(1) 储备足量核心产品及常用物资备品备件

保障本项目顺利实施，我公司已建立原阳县本地化应急备货机制。针对一标段所涉全部采购物资，包括 30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂、0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂及氨基酸水溶肥，均按不低于合同总量 5%的比例常备合格库存。所有备件均为原厂正品，不仅包装完整、标识清晰，而且都在有效期内。这一充足的备件储备，能够有效应对可能出现的各种突发状况。例如，在交付后出现规格不符、运输破损或短期补供需求时，可即时从库存中进行调拨，从而保障本项目物资的持续稳定供应，为秋粮生产安全奠定坚实基础，实现年度绩效目标如期实现。

(2) 配备专业工器具保障现场处置能力

为保障现场物资的质量与安全，我公司特意配置了一系列专业的基础工器具。一是专用农药包装开袋校验工具，可精准检查农药包装及内部产品质量，有效避免产品在运输等环节出现问题。二是密封性检测夹具，能对包装密封性进行严格检测，防止农药泄漏等情况发生。三是避光避湿转运箱，能为物资提供适宜的储存环境，保障其在临时存

储过程中的质量稳定。四是温湿度实时记录仪，可实时监测环境温湿度，以便及时采取措施保障物资质量。所有这些器具均经计量检定合格并在有效期内，会随货同步送达原阳县各乡镇交接点。在物资接收核验、临时存储及分发过程中，这些工器具可用于进行质量管控与问题初判，保障物资质量符合标准。



密封检测夹具



温湿度记录仪

7. 服务不到位责任承诺

(1) 承担服务不到位后果

若在本项目执行过程中，因我方原因导致服务未达招标文件及合同约定标准，包括但不限于物资交付延误、备品备件保障不及时、售后服务响应超时、农药包装废弃物未全部回收等情况，自愿承担由此产生的全部责任。具体如下：

序号	服务不到位情形	产生后果	承担责任方式
1	物资交付延误	影响水稻病虫害防治进度，可能导致病虫害扩散	赔偿采购人因延误造成的直接经济损失，如额外的防治费用等
2	备品备件	设备可能因缺乏备件	及时调配备品备件，确保

	保障不及时	无法正常运行，影响防治工作	设备正常使用，若造成损失进行赔偿
3	售后服务响应超时	不能及时解决采购人遇到的问题，影响工作效率	给予采购人一定的经济补偿，补偿标准按合同约定执行
4	农药包装废弃物未全部回收	违反环保要求，可能对环境造成污染	及时完成回收工作，承担相关环保整改费用

(2) 接受采购人指定措施

无条件接受采购人依据合同约定及政府采购相关法规所指定的处理措施，包括但不限于赔偿实际经济损失、更换服务对接人员、暂停后续供货资格、终止合同履约等处置方式，保障不影响原阳县 25000 亩水稻病虫害防治作业进度与防控效果。详细情况如下：

处理措施类型	具体措施内容	执行方式
赔偿经济损失	按照采购人实际遭受的经济损失金额进行赔偿，包括物资延误采购的差价、额外的人工成本等	在规定时间内将赔偿款项支付至采购人指定账户
更换服务对接人员	在采购人提出要求后的 24 小时内，安排新的专业服务对接人员接替原人员的工作	新人员尽快熟悉工作，与采购人保持良好沟通，确保服务质量
暂停后续供货资格	在采购人指定的暂停期内，停止后续供货活动	利用暂停期进行整改，待采购人认可后恢复供货
终止合	立即停止所有与本项目相关的工	配合采购人完成项目

同履约	作，按照合同约定办理终止手续	交接，对已交付物资进行清算等工作
-----	----------------	------------------

8. 质保期后服务承诺

(1) 提供优惠收费服务

质保期结束后，仍会继续为采购人提供收费技术服务。秉持着为采购人降低成本的原则，所设定的收费标准不会高于市场同期同类服务均价的 **85%**。服务内容丰富多样，涵盖了产品使用咨询，采购人在使用本项目所供农药及叶面肥过程中遇到任何疑问，都能得到专业解答；技术指导方面，针对农药和叶面肥的施用技术等给予详细指导；还提供基础问题远程诊断服务，通过先进的技术手段，快速为采购人诊断并解决常见问题，保障农业生产顺利进行。

(2) 明确收费与服务内容

质保期后的服务将严格实行明码标价。在服务启动之前，以书面的形式向采购人确认服务项目、单价、计费方式以及结算周期，实现采购人清楚了解各项费用。同时，服务内容会严格限定于本项目所供农药及叶面肥的相关非生产性支持事项。比如，为采购人提供农药及叶面肥的施用技术咨询，帮助他们科学合理使用产品；给予包装废弃物回收指引，助力环保工作的开展；还会对常见药效异常原因进行分析，找出问题所在并提供解决方案，保障农业生产效果。

9. 农药包装废弃物回收承诺

(1) 回收全部农药包装废弃物

原阳县开展水稻病虫害防治作业时，本单位将对所有农药包装废弃物进行统一回收。这些废弃物包括 **30%噻虫嗪悬浮剂**、**50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂**、**0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂**等产品对应的袋装物。本单位会保障回收过程无遗漏、无遗弃、无擅自处置情况发生。

回收范围将覆盖一标段全部 25000 亩实施面积对应的地块。回收行为会严格遵循《农药包装废弃物回收处理管理办法》（农业农村部生态环境部令 2020 年第 6 号）以及河南省关于农业面源污染防治的相关要求，在原阳县行政区域内完成闭环管理。

- 1) 在各防治作业地块设置专门的回收点，方便及时收集废弃物；
- 2) 安排专人负责回收工作，保障回收工作有序进行；
- 3) 对回收的废弃物进行分类存放和管理，以便后续处理。

(2) 出具正式回收承诺函

本单位已根据要求编制《农药包装废弃物回收承诺函》，并加盖公章后随投标文件一并提交。承诺函明确载明回收责任主体为我公司，回收范围涵盖一标段全部 25000 亩实施面积对应地块所产生的农药包装废弃物。回收方式将严格遵循相关法规和要求，确保无遗漏、无遗弃、无擅自处置。回收时限为作业产生废弃物后及时回收，绝不拖延。在监督配合义务方面，本单位将积极配合相关部门的监督检查，如实提供回收情况。

承诺函内容与本项目实施地点、实施面积、产品规格及采购数量完全一致。所涉农药包装废弃物类型、数量测算依据招标文件一标段采购清单及 25000 套物资配置标准，确保承诺可验证、可追溯、可考核。通过明确各项内容，保证承诺具有法律效力与履约约束力，切实履行农药包装废弃物回收责任。

投标供应商：济源贝隆农林科技有限公司 (电子签章)

法定代表人：_____ (电子签章)

日期：2026年8月6日

（五）其他内容

1. 中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加原阳县农业农村局（单位名称）的原阳县农业农村局原阳县2026年中央财政农业防灾救灾（第二批）资金项目（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂（标的名称），属于农业；制造商为广东卓粤生物技术有限公司（企业名称），从业人员10人，营业收入为1726万元，资产总额为1375.8万元¹，属于中型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. 30%噻虫嗪悬浮剂（标的名称），属于农业；制造商为河北野田农用化学有限公司（企业名称），从业人员118人，营业收入为1638万元，资产总额为1172万元¹，属于中型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

3. 氨基酸水溶肥（标的名称），属于农业；制造商为河南顶品肥业有限公司（企业名称），从业人员10人，营业收入为152万元，资产总额为113万元¹，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

4. 50%戊唑·嘧菌酯（标的名称），属于农业；制造商为青岛小峰生物科技有限公司（企业名称），从业人员45人，营业收入为1967万元，资产总额为1883万元¹，属于中型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标供应商：济源贝隆农林科技有限公司(电子签章)

日期：2026年8月6日

注：企业应认真学习相关文件，对划分标准应深入理解，遵照诚实信用原则，对提供的《中小企业声明函》的真实性按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二十条承担相应责任。

《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

2. 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位

☒ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加 单位的 项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标供应商：济源贝隆农林科技有限公司（电子签章）

日期：2026年8月6日

3. 监狱企业证明材料

本单位郑重声明，我单位

☒ 不属于监狱企业单位。

☐ 属于监狱企业单位。并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

投标供应商：济源贝隆农林科技有限公司 (电子签章)

日期：2026年8月6日

4. 售后服务保障方案

4.1 售后服务宗旨

(1) 以保障项目物资使用为宗旨

服务宗旨聚焦于保障本项目物资在水稻病虫害防治场景下的正常使用，确保 25000 套防治药剂及氨基酸水溶肥料安全、及时、合规投入田间作业。所有服务活动均以采购人实际使用需求为出发点，围绕乡镇分配到对应地块的交付终点，支撑秋粮生产安全与年度绩效目标实现。

实现这一宗旨，在采购供应方面，严格根据采购需求，从合格生产商处采购货物，保障所采购的 30% 噻虫嗪悬浮剂、50% 戊唑·啉菌酯悬浮剂、0.01% 24-表芸·三表芸可溶液剂和氨基酸水溶肥等物资，不仅货源充足，而且完全符合相关法规和标准要求。所投杀虫、杀菌农药，保障提供厂家盖章且在有效期内农药三证，农药登记证登记作物范围包含水稻；配套叶面肥也会提供厂家盖章的有效肥料登记证，或农业农村部种植业管理司肥料登记备案完整截图，且登记或备案适用作物范围包含水稻。

物流与交付环节，负责物资的运输、仓储、配送等工作，确保货物能够按期、安全地交付至原阳县对应乡镇，再由乡镇分配到对应病虫害发生地块。采取必要的防护措施，保证物资在运输和储存过程中不受损坏，质量不受影响。

售后协调工作同样重要。与生产商共同保障售后，处理维修、退换货、质保等问题。若采购人对货物规格、型号、质量有异议并在收

到货物后 15 日内以书面形式提出，积极响应并妥善解决，以提升客户满意度。

服务过程严格遵循国家农药管理法规及农业农村部关于农药包装废弃物回收的强制性要求，对在原阳县作业产生的所有农药包装废弃物进行全部回收。不替代生产商技术责任，不越位承担研发制造义务，仅在经销商职责范围内履行采购供应、物流交付、售后协调与服务响应职能。

此外，还会按照资料交付要求，在交付货物时向需方提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料。并且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。

具体而言，服务的落实体现在以下几个方面：

1) 严格把控物资质量，从源头确保物资符合国家相关标准规范或强制性规定，为水稻病虫害防治提供可靠保障。

2) 优化物流配送流程，改善运输效率，实现物资能够及时送达指定地点，不耽误防治作业的最佳时机。

3) 建立快速响应的售后机制，及时处理采购人的反馈和问题，保障物资在使用过程中的顺畅。

4) 强化与生产商的沟通协作，共同解决可能出现的技术问题和质量问题，提升整体服务水平。

5) 积极响应环保政策要求，落实节约能源、保护环境的政府采购政策，所投产品若属于政府强制采购的节能产品，实现投报《节能产品政府采购品目清单》内的产品。



农药包装废弃物回收

4.2 售后服务团队配置

(1) 服务团队人员构成

① 农业技术人员配备

1)具备水稻病虫害防治实操经验	服务团队中农业技术人员均具有三年以上水稻主产区病虫害防控现场服务经历,对这一领域有着丰富且深入的实践认知。熟悉豫北地区水稻生长周期,包括不同阶段易出现的生长问题。能精准把握主要病虫害发生规律,知晓何时是高发期、不同病虫害的危害特征等。也熟知药剂协同使用要点,能根据不同的病虫害情况,合理搭配使用 30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂等药剂,以达到最佳的防治效果。以下是具体说明:	
	熟悉内容	详情
	水稻生长周期	了解水稻从播种到收获各阶段的生长特点及易出现的问题。

	病虫害发生规律	掌握主要病虫害的高发期及危害特征。
	药剂协同使用要点	根据不同病虫害情况，合理搭配使用药剂。
2)持有农业农村部门认可的农技推广资质	所有农业技术人员均持有河南省农业农村厅或其授权机构颁发的农技推广人员培训合格证书，这是其专业能力获得权威认可的有力证明。凭借此资质，技术人员具备农药科学使用指导能力，能够根据不同的水稻生长状况和病虫害情况，为农户提供精准的农药使用建议，包括用药剂量、用药时间等。同时，也具备叶面肥施用技术解释能力，能清晰地向农户说明氨基酸水溶肥等叶面肥的使用方法和效果，实现农户正确使用这些农资产品，从而充分发挥其作用，为水稻的健康生长提供有力保障，最终有效控制水稻重大病虫害，保障秋粮生产安全。	
	人员配备 农技实操 三年以上防控经历 推广资质 持省级培训合格证 配送调度 熟悉乡镇道路状况	
② 物流管理人员加入		
1)覆	物流管理人员具备原阳县乡镇级物资分拨作业经验，这使	

盖全域配送调度经验	他们非常熟悉原阳县 13 个乡镇的行政区域划分，能够根据不同的区域特点和需求，制定高效的物资配送计划。对村级道路通行条件也了如指掌，清楚哪些道路在不同季节、不同天气下的通行状况，从而提前规划好运输路线，保障物资能够顺利运输。熟知阴雨天气下应急交付预案执行流程，当遇到恶劣天气时，能够迅速启动应急预案，采取如调整运输时间、更换运输方式等措施，保证货物仍能按期、安全地交付至对应乡镇，再由乡镇顺利分配到对应病虫害发生地块，为防控工作争取宝贵时间，保障防控物资及时到位。
2)具备农资类货物仓储管理资质	物流管理人员均通过 ISO9001 质量管理体系中仓储与运输服务模块内审认证，这表明他们具有专业的仓储管理能力。他们掌握农药及水溶肥分类分区存储的要求，能根据不同农资产品的特性，其存放在合适的区域，避免相互影响。对温湿度监控也有严格的把控，明白不同农资产品对温湿度的要求不同，定期对仓储环境的温湿度进行监测和调节，以确保产品质量稳定。同时，熟知包装废弃物暂存规范要求，在作业过程中能够妥善处理农药包装废弃物，满足本项目对农药包装废弃物回收的要求，为保护环境贡献力量。

(2) 团队人员相关资历

① 农业技术背景优势

我公司售后服务团队成员具备深厚的农业技术背景优势。团队中部分成员毕业于农业相关专业，系统学习过植物保护、农药学等课程，

对水稻病虫害防治有深入的理论知识。他们熟悉各类水稻病虫害的症状、发生规律以及防治方法，能够准确判断水稻在生长过程中出现的问题。在农药和肥料的选择上，凭借专业知识，能根据不同的病虫害情况和土壤肥力状况，为客户推荐最适宜的产品，实现防治效果。此外，成员们还持续关注农业领域的新技术、新动态，不断更新知识体系，以便在项目中为客户提供更科学、更有效的解决方案，保障水稻的健康生长，助力秋粮生产安全。

② 物流管理经验支撑

我公司售后服务团队拥有丰富的物流管理经验，为项目的顺利实施提供有力支撑。在运输方面，团队成员熟悉各类货物的运输要求，根据所采购的农药和肥料的特性，选择合适的运输工具和运输方式，确保货物在运输过程中的安全。同时，他们能够合理规划运输路线，优化配送方案，确保货物能够按时、准确地交付至原阳县对应乡镇。在仓储管理上，能够依据货物的存储要求，做好防潮、防晒、防火等措施，保证货物的质量不受影响。在配送环节，团队成员会与乡镇工作人员密切沟通，保障物资能够顺利分配到对应病虫害发生地块。凭借这些物流管理经验，能够有效改善项目的执行效率，降低物流成本，为客户提供优质的服务。

③ 保障项目实力体现

我公司售后服务团队具备强大的保障项目实力。从人员资质来看，成员们均持有相关的专业证书，在农业技术、物流管理等方面具备扎实的专业能力。在项目执行过程中，团队能够依照质量与验收标

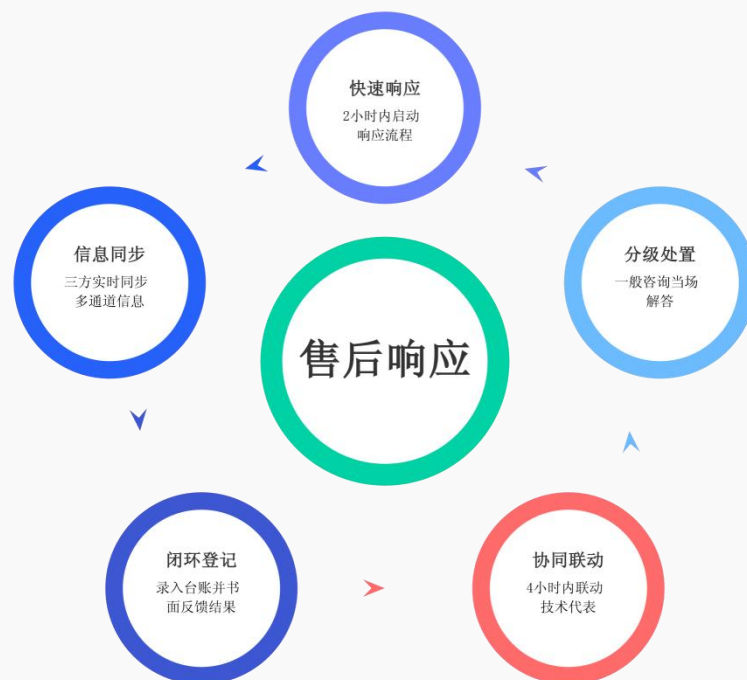
准，实现所供货物符合国家相关标准规范和采购人的采购需求。对于客户提出的质量异议，能够在规定的期限内及时响应并处理。在培训与知识转移方面，团队成员能够按照要求，为需方免费提供技术培训，直至需方人员熟练操作或掌握相关技能。对于农药包装废弃物回收和环保政策要求，团队也能严格遵守，积极履行社会责任。这些都充分体现了团队保障项目顺利实施的实力。

4.3 详细售后服务方案

(1) 售后响应流程制定

① 快速响应机制	
1) 2小时内完成初步响应	当接到原阳县农业农村局或乡镇级使用单位提出的物资使用异常、包装破损、标签不清、剂量偏差等售后需求后，在2小时内迅速启动响应流程。通过电话或线上渠道，详细确认问题类型、发生地点及紧急程度。全面了解这些信息，有助于快速制定应对策略，为后续的问题解决提供有力支持，确保能高效处理各类售后问题，保障水稻病虫害防治工作的顺利进行。
2) 分级响应与协同处置	对于一般性咨询或使用指导类问题，由驻原阳县服务专员当场解答，为用户提供及时的帮助。而涉及产品质量疑义、批次异常或需现场核查情形时，在4小时内联动生产商技术代表介入。若确属质量问题，按质保条款启动退换货程序，保证不影响水稻病虫害防治作业窗口期。通过分级响应和协同处置，能充分发挥各方优势，高效解决售后问题，实现物资的正常使

用。



② 信息传递流程

1) 闭环式信息登记与反馈

所有售后诉求都会统一录入我方售后服务台账系统。在系统中，会详细标注项目编号（原交采 2026GB15 号）、发生时间、乡镇名称、地块所属行政村、物资品名及批次号。处理结果会在 24 小时内书面反馈至原阳县农业农村局指定联系人。具体流程如下：

- ①售后诉求接收后，立即在台账系统中进行详细登记。
- ②安排专人跟进问题处理，实现处理过程透明、高效。
- ③处理完成后，及时将结果以书面形式反馈给指定联系人。

2) 多通道

依托电话专线、政务邮箱及河南鑫城工程管理有限公司指定对接平台，实现采购人、乡镇农技人员、我方服务团队三方

信息同步机制	信息实时同步。对于农药包装废弃物回收执行情况，按周汇总并纳入信息传递内容，保障符合豫财农水〔2026〕36号文环保管理要求。通过多通道信息同步，能及时分享相关信息，提升工作效率，共同保障项目的顺利实施。
--------	---

(2) 问题处理机制规划

① 物资使用问题解决

有效解决物资使用问题，制定了完善的处理机制。首先，设立物资使用咨询专线，配备专业技术人员随时解答疑问。当接到使用方反馈的问题后，1小时内响应，详细记录问题要点。专业技术人员依据记录进行初步分析，若为常见问题，立即通过电话或线上指导解决。若问题较为复杂，2小时内安排技术人员前往现场实地查看。到达现场后，技术人员对物资使用情况全面检查，与使用方深入沟通，找出问题根源。对于使用有误的情况，现场对使用方人员进行针对性培训，保障其正确掌握操作方法。若问题涉及物资本身特性，技术人员与生产商协商，提供合理的使用调整建议。整个问题解决过程建立完善的跟踪系统，持续关注调整后的使用效果，直至问题彻底解决。





农技人员田间检查

田间操作培训

药肥使用建议

② 质量问题处理办法

若出现质量问题,依照规定处理。当收到使用方反馈质量问题后,半小时内与使用方确认问题具体情况,包括问题表现、出现时间、涉及物资数量等。同时,要求使用方提供问题物资的样品及相关使用记录。根据初步情况,迅速组织质量检测团队,1小时内确定检测方案。对于简单质量问题,可通过检测团队现场检测判断。若问题复杂,将样品送往专业检测机构进行检测。若检测结果为物资本身质量问题,立即启动退换货流程。在24小时内安排新的合格物资运往现场,并将有质量问题的物资收回。与生产商沟通,协调赔偿事宜,承担因质量问题给使用方带来的损失。若检测结果表明质量问题是由于使用不当导致,及时向使用方解释说明,并提供正确使用指导。质量问题处理完成后,对同批次物资全面排查,防止类似问题再次出现。



农药肥料样品采集



农资质量检测



同批药肥抽检

③ 售后问题反馈渠道

实现售后问题及时反馈与解决,搭建了多维度反馈渠道。一是设立24小时售后热线,号码明确公示,使用方随时可拨打电话反馈问题。热线安排专人值守,详细记录问题信息,包括问题描述、反馈时间、使用方联系方式等。二是开通线上反馈平台,如官方网站、手机APP等。使用方可以在平台上提交文字、图片、视频等资料,更直观

地反映问题。线上平台安排专业人员定时查看，保障问题及时受理。

三是建立现场反馈机制，在物资交付现场设置意见反馈箱，使用方可将问题以书面形式投入反馈箱。定期收集反馈箱内的意见，进行整理分析。对于反馈的问题，根据问题类型和紧急程度进行分类处理。一般问题在 24 小时内给予初步回复，复杂问题在 48 小时内制定解决方案并与使用方沟通。在问题解决过程中，及时向使用方反馈处理进度，直至问题解决。



(3) 物资使用指导服务

① 专业人员现场指导

1) 农业技术人员驻点支持	物资交付至原阳县的各个乡镇之后，安排具备农艺师或植保助理工程师职称的专业农业技术人员，在水稻病虫害防治的关键时期前往乡镇开展现场指导工作。这些技术人员会深入到全部 25000 亩实施地块，为当地的农技人员和种植主体提供专业的技术支持。他们会根据当地的实际情况和水稻生长阶段，对病虫害进行精准诊断，提出科学合理的防治方案，确保水稻能够得到及时有效的保护，提升防治效果，保障秋粮生产的安全。
---------------	--



植保工程师示范

针对本次采购的 30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂、0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂及氨基酸水溶肥，开展不少于 2 轮的田间实操示范。示范内容包括混配顺序、稀释倍数、喷施时机与器械使用要点等关键方面。

2) 防治操作实操示范

1) 在混配顺序上，依照科学的流程进行操作，确保各种药剂和肥料能够充分发挥作用。

2) 对于稀释倍数，根据不同的产品和实际情况进行准确的配比，避免因浓度不当影响防治效果。

3) 在喷施时机方面，根据水稻的生长阶段和病虫害的发生规律，选择最佳的时间进行喷施。

4) 在器械使用要点上，指导操作人员正确使用喷施器械，确保药剂和肥料能够均匀地覆盖在水稻上。通过这些实操示范，确保乡镇农技人员及种植主体能够掌握规范的施用方法。

② 使用手册资料提供

1) 双语版纸质使用说明书	会随每套物资同步提供中文印刷版使用说明书。 1) 四类产品登记作物信息，让使用者清楚了解产品的适用范围。 2) 安全间隔期，提醒使用者在安全的时间范围内使用产品，保障农产品质量安全。 3) 推荐施药时期，指导使用者在最佳的时机进行施药，改善防治效果。 4) 混配禁忌，避免因不当混配导致产品失效或产生不良反应。 5) 储存条件，保障产品在正确的环境下储存，保持其性能稳定。 6) 农药包装废弃物回收提示，增强使用者的环保意识。 说明书会经原厂盖章确认，且与所投产品登记证信息一致，保证其真实性和可靠性。
2) 电子版技术资料包	会向原阳县农业农村局及各乡镇农技站统一提供电子技术资料包。该资料包包含 PDF 格式说明书、施药日历图解、常见误操作对照表等内容。其中，PDF 格式说明书方便使用者随时查阅产品的详细信息；施药日历图解则以直观的方式展示了不同时期的施药要点，帮助使用者更好地安排防治工作；常见误操作对照表可以让使用者了解在操作过程中可能出现的错误，避免因错误操作影响防治效果。资料包通过 U 盘或加密邮件交付，能够实现资料可追溯、不可篡改，为使用者提供准确

	可靠的技术支持。
--	----------

(4) 质量问题处理环节

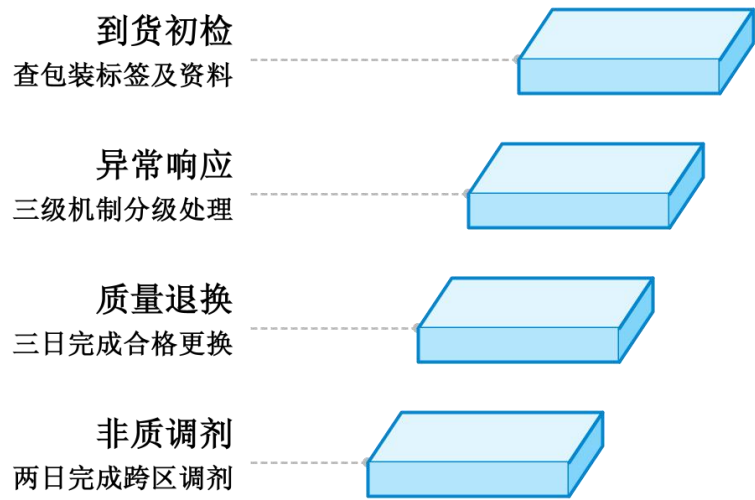
① 质量检测流程	
1)到货初检与资料核验	所有物资抵达原阳县指定乡镇交接点后，立即在现场开展一系列严格的检查工作。首先会检查包装的完整性，查看是否有破损、变形等情况，确保物资在运输过程中未受到损坏。会对标签信息的合规性进行核查，确认标签上的产品信息准确无误，符合相关标准和要求。还会检查随货资料的齐全性。对于农药，按照豫财农水〔2026〕36号文件及招标文件要求，逐项核对农药三证(农药生产许可证、农药登记证、产品标准证)，并确认登记作物范围包含水稻。对于叶面肥，也会核对其登记备案截图，实现登记适用作物范围包含水稻。每套物资都会包含使用说明书、合格证书等资料，也会一并进行交付和检查，保证采购人能得到完整且必要的物资及相关资料。
2)异常情况分级响应机制	在到货检查过程中，若发现包装破损、标签模糊、规格不符或资料缺失等问题，立即启动三级响应机制。一级响应会在现场进行拍照留证，以清晰记录问题的具体情况，同时填写《到货异常记录表》，详细登记问题的类型、数量、涉及的物资批次等信息。在完成一级响应后，迅速进入二级响应，在2小时内向原阳县农业农村局及河南鑫城工程管理有限公司同步报备，及时将异常情况告知相关部门，以便其了解情况并做出相关指示。之后进入三级响应，在4小时内协调生产商提供补正

方案，根据问题的具体情况，制定切实可行的解决办法，实现不影响乡镇向地块分发物资的进度，保障本项目的顺利实施。



农药包装破损拍照

质检与退换



② 退换货处理方式

- 1)质量问题退换
- 依据相关要求，在采购人收到货物后 15 日内，若以书面形式提出质量异议，我方会立即进行响应处理。接到通知后 24 小时内会给出回应，表明我们对问题的重视态度。随后会

换执行标准	在 48 小时内完成现场核查工作，安排专业人员前往现场，对出现问题的物资进行详细检查。若确认属于产品质量问题，依据本项目的实施节奏，在 3 个日历天内完成同规格、同批次合格产品的更换工作。在整个更换过程中，我方会承担全部运输及人工成本，不会给采购人增加额外的经济负担，实现本项目所需物资的质量和供应稳定性。
2)非质量原因退换货协调机制	在项目实施过程中，可能会因乡镇分配计划调整、地块实际需求变化等非质量原因需要进行退换货操作。针对这种情况，我方会积极配合采购人完成物资调拨台账的更新工作，确保物资的流向和数量信息准确无误。依托现有的渠道资源，在 2 个日历天内完成跨乡镇调剂或提供同品牌同功效的替代品供应。在整个过程中，不会收取额外的服务费用，以保障采购人的利益。通过这些措施，确保 25000 亩水稻病虫害防治作业不受影响，顺利推进本项目的实施。

4.4 售后服务体系构建

(1) 已有服务体系框架

① 体系架构介绍

1)三级服务响应架构	我公司已建立起一套覆盖总部—区域—乡镇三级的完善售后服务响应架构。在总部层面，设立了售后协调中心，该中心的主要职责是统筹调度各项售后服务工作，对服务质量进行严格监督，并负责跨区域的资源调配，以实现在面对复杂问题时能够迅速整合各方力量。区域服务站位于新乡市，其承担着
------------	---

原阳县域内物资售后协调、技术指导及应急支持等重要职能，能够及时响应区域内的服务需求。乡镇级服务联络点则依托当地农技推广站协同设立，这一举措实现了问题反馈能够直达基层，处置指令能够迅速下沉到一线，极大地改善了服务响应效率。通过这种架构，形成了一个全面、高效的服务网络，能够为客户提供全方位、多层次的优质服务。



乡镇联络点

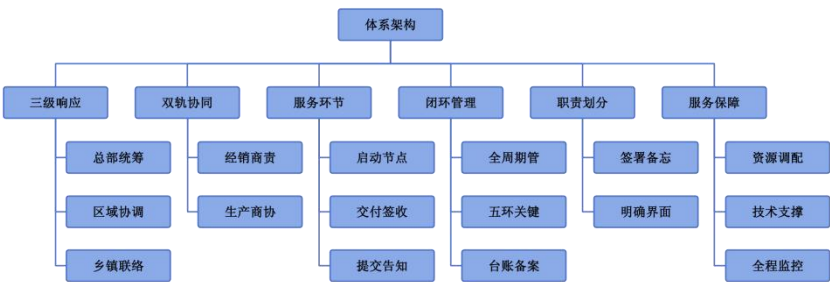
2)双
轨协
同运
行机
制

我公司实行“经销商主责+生产商协同”的双轨服务机制。作为经销商，我公司全程牵头负责售后响应、用户对接与过程跟踪等工作，确保与用户的沟通顺畅、服务及时。生产商则按照协议提供技术支撑、备件调拨及疑难问题会诊等服务，为售后服务提供坚实的技术和物资保障。双方签署了《原阳县2026 年农业防灾救灾项目售后服务协同备忘录》，在这份备忘录中，明确划分了双方的职责界面，并对服务时效做出了承诺。通过这种双轨协同的运行机制，能够充分发挥经销商和生

产商的各自优势，为用户提供更加优质、高效的售后服务，提升用户的满意度。



经销商服务



② 服务环节说明

1)交付后服务启动节点

服务自物资完成乡镇交付并签收确认起正式启用，这一节点标志着售后服务工作的全面展开。此时，我公司会同步向原阳县农业农村局提交《售后服务启用告知书》。在告知书中，详细列明服务联系人，方便用户在遇到问题时能够及时联系到相关负责人；同时会提供响应通道，保障信息传递的高效性；还会列出首期使用指导安排，帮助用户更好地使用物资。通过这些措施，能够保证服务无缝衔接项目实施节奏，为用户提供

	全方位的支持和保障。
2)全周期服务闭环管理	我公司的售后服务覆盖物资发放、田间使用、效果反馈、问题归集、处置验证五个关键环节。在每个环节，都设置了标准化记录表单和严格的时限要求，保障所有服务动作都能够留有痕迹、可追溯查询。最终，形成《原阳县 2026 年水稻病虫害防治物资售后服务执行台账》，该台账会按月报送至招标人备案，以便招标人及时了解服务情况。通过这种全周期服务闭环管理模式，能够实现对售后服务的全过程监控和管理，及时发现问题并进行解决，确保服务质量的稳定和提升，为项目的顺利实施提供有力保障。  田间使用

（2）适配项目需求策略

① 需求调研与分析	
1)面向原	结合本项目实施特点，开展服务需求结构化梳理。围绕 25000 亩水稻病虫害防治任务，这不仅涉及到大面积的防治工

阳县 水稻 病虫 害防 治场 景开 展专 项需 求识 别	作，确保防治效果达标。乡镇统一分配到地块的交付模式，要求在物流配送和物资分发上做到精准高效。农药及叶面肥单套包装（一亩一套）的实际约束条件，对物资的包装规格和数量准确性有严格要求。通过对这些实际情况的分析，全面识别出项目在服务过程中的各项需求，为后续提供更贴合实际的服务奠定基础。 一亩一套药剂
2)聚 焦物 资交 付后 使用 环节 的服 务痛	识别出在物资交付后使用环节存在的服务痛点。乡镇农技人员对药剂混配顺序、施药窗口期判断、氨基酸水溶肥叶面喷施浓度控制等操作要点存在指导需求。药剂的正确混配和施药时机的把握直接影响到防治效果，而叶面肥的喷施浓度也关系到作物的生长状况。已确认所有物资须在合同签订后5日历天内完成交付，阴雨天气不计入工期，服务响应必须适配抢农时节奏。这就要求在服务过程中要高效、及时，实现在有限的时间内完成物资的供应和技术指导，以满足农业生产的需求。

点 识 别	药剂混配示范 叶面喷施示范 水稻施药时机
② 服务流程调整优化	
1)建 立乡 镇级 服务 对接 节点 机制	在原阳县域内设立 3 个常态化服务联络点，覆盖东、中、西三个片区乡镇。每个联络点配置 1 名具备农药应用知识的协调专员，其职责在于接收乡镇提出的使用咨询、包装废弃物回收预约及简易问题初判。通过这种方式，能够及时响应乡镇的需求，为农技人员提供专业的指导和帮助。协调专员可以对一些简易问题进行初步判断，提高问题解决的效率，确保服务的及时性和有效性，更好地满足本项目在乡镇层面的服务需求。 乡镇农技服务点
2)嵌 入农	常规 7×24 小时响应机制调整为“早 6 点至晚 8 点”农事服务时段响应。在这个时间段内，更符合农业生产的实际情况，

事节律的响应流程再造	能够更好地与农事活动相匹配。非紧急类技术咨询在 2 小时内给予书面回复，实现农技人员能够及时获得技术支持。涉及施药效果异常、药害疑似等紧急情形，启动 2 小时电话响应+24 小时内现场协同处置流程。这种响应流程的再造，能够更加高效地应对农业生产中的各种问题，保障水稻病虫害防治工作的顺利进行，适配本项目的实际需求。
	早6晚8服务

(3) 保障服务标准流程

① 服务标准制定

1)依据国家农药及肥料管理	服务标准的制定严格遵循《农药管理条例》《肥料登记管理办法》以及农业农村部关于农药包装废弃物回收处理的强制性要求，同时结合原阳县农业农村局对农业防灾救灾物资的使用管理规定。在农药方面，严格审核所投杀虫、杀菌农药的厂家盖章且在有效期内的农药三证，实现农药登记证登记作物范围包含水稻；在肥料方面，配套叶面肥须提供厂家盖章的有效
----------------------	---

规范 制定 服务 标准	肥料登记证或农业农村部种植业管理司肥料登记备案完整截图，且登记或备案适用作物范围包含水稻。以下是具体的服务标准相关要求：		
	类别	要求	目的
	农药要求	提供厂家盖章且在有效期内农药三证，登记作物范围包含水稻	保证农药质量和适用范围
	肥料要求	提供厂家盖章的有效肥料登记证或备案截图，登记适用作物范围包含水稻	确保肥料符合使用需求
	包装规格	所有产品为一亩用量或半亩用量包装	方便使用和管理
	质量标准	符合国家相关标准规范或强制性规定，为原厂生产的合格产品	保障产品质量
	废弃物回收	严格按照要求回收所有农药包装废弃物	保护环境
2)适 配本 项目 实施 特点 细化	服务标准全面覆盖物资交付至乡镇后的各个环节。一是使用指导，为农户提供所采购的30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂、0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂和氨基酸水溶肥等物资的使用方法和注意事项，实现农户正确使用。 二是农户咨询响应，设立专门的咨询热线，及时解答农户在物资使用过程中遇到的问题。三是质量问题初判与上报，如果农		

服务条款	户反馈物资存在质量问题，售后人员第一时间进行初步判断，并及时上报相关情况。四是包装废弃物回收，按照规定回收所有在防治作业中产生的农药包装废弃物。所有服务条款均以25000亩水稻病虫害防治作业场景为基准，实现各项服务可执行、可核查、可追溯。
② 流程执行监督	
1)建立双线监督机制保障流程落地	保障服务流程的有效执行，建立了双线监督机制。内部监督方面，由售后协调专员每日对服务记录进行核查，重点检查记录的完整性与时效性。核查内容包括物资的交付情况、农户咨询的响应时间、质量问题的处理进度等，实现每一个服务环节都有详细且准确的记录。外部监督方面，依托原阳县农业农村局指定联络人开展季度服务回访。联络人通过电话、实地走访等方式，了解农户对服务的满意度，收集农户的意见和建议。监督结果将纳入服务绩效评估体系，以此激励售后人员提升服务质量。具体监督内容如下： 1) 售后协调专员每日核查服务记录，保障记录完整、及时。 2) 原阳县农业农村局指定联络人每季度开展服务回访。 3) 将监督结果纳入服务绩效评估体系，激励提升服务质量。
2)全过程	强化服务流程的执行刚性，实行全过程留痕管理。所有服务响应、问题登记、处置反馈、废弃物回收清运等环节均通过

留痕 管理 强化 执行 刚性	纸质台账与电子表单同步记录。台账要素包含时间、地点（精确至乡镇）、物资批次号、对接人员职务及联系方式等详细信息。通过纸质台账与电子表单的双重记录，保障信息的准确性和完整性。规定台账保存期不少于两年，以便在需要时进行查询和追溯。这样的管理方式可以及时发现服务过程中存在的问题，为服务质量的持续提升提供有力的数据支持。
----------------------------	---

4.5 质保期承诺与执行

（1）物资免费质保期时长

我公司承诺，针对本项目所采购的物资，向采购人提供自验收合格之日起[X]年的免费质保期。本项目一标段采购的物资包括 30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂、0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂以及氨基酸水溶肥，这些物资将全部涵盖在免费质保范围内。

免费质保期内，我公司将严格按照相关承诺执行。对于物资质量问题，若出现任何不符合国家相关标准规范、强制性规定或不满足采购人采购需求的情况，我公司将免费提供更换服务。确保所更换的物资依然为原厂生产的合格产品，且规格、型号等完全符合标准。

同时，若在质保期内物资出现性能故障等问题，我公司将立即响应，安排专业技术人员在规定时间内到达现场进行处理。对于因质量问题导致的使用不便或其他损失，我公司将积极采取措施进行弥补和解决，以保障采购人的正常使用和秋粮生产安全。

质保期内，我们还将定期对所供物资进行回访和跟踪。通过与采购人的沟通，及时了解物资的使用情况和存在的问题。对于采购人提

出的合理需求和建议，我们将高度重视并积极响应，不断改进和完善我们的产品和服务。

质保期结束后，我公司仍将为采购人提供长期的技术支持和维护服务。仅收取物资维修或更换的成本费用，以确保物资能够持续稳定地运行，为农作物病虫害防治工作提供有力的保障。我们深知物资质量和售后服务对于本项目的重要性，以高度的责任感和专业精神，实现免费质保期内各项服务的落实和执行，为采购人提供优质、高效的服务。



农药现场处理

(2) 质保期服务范围标准

我公司作为本项目的经销商，明确质保期服务范围标准，旨在为采购人提供周全的售后保障。在产品质量方面，所供货物严格遵循有关国家强制性规定、国家（行业）标准或相关法律法规要求，同时契合招标文件规定的质量要求，提供的均是全新的原厂合格产品。对于一标段采购的 30%噻虫嗪悬浮剂、50%戊唑·嘧菌酯悬浮剂、0.01%24

- 表芸·三表芸可溶液剂以及氨基酸水溶肥等产品，若出现任何质量问题，在质保期内免费提供退换货服务，确保所供物资符合质量标准。

质保期内，我公司提供全面的技术支持服务。针对产品的使用方面，若采购人在操作过程中遇到疑问，可随时联系我公司售后团队，我们将安排专业人员通过电话、视频等方式提供详细的使用指导。对于一些复杂问题，还可安排技术人员到原阳县项目地点进行现场指导，直至采购人的操作人员熟练掌握产品的使用方法。在遇到突发的水稻病虫害防治情况时，我公司会及时利用专业知识为采购人提供防治方案建议，保障水稻病虫害得到及时有效的控制。

售后服务协调上，我公司与各生产商建立了紧密的合作关系。若在质保期内出现产品需要维修、退换货、质保等情况，我公司将积极与生产商沟通协调，保障问题得到迅速解决。对于一些需要生产商技术支持的问题，我公司会及时反馈给生产商，督促其在最短的时间内派出技术人员到原阳县进行处理，以提升采购人的满意度。

响应时间方面，设立了专门的售后服务热线，实现在接到采购人的售后需求后第一时间作出响应。若需要到现场处理问题，将在规定的时间内安排技术人员前往原阳县项目地点。对于一些紧急情况，优先调配资源，争取以最快的速度到达现场，保障采购人的利益不受侵害。

农药包装废弃物回收方面，我公司承诺在原阳县作业产生的所有农药包装废弃物全部回收。通过制定完善的回收方案，实现农药包装废弃物得到妥善处理，符合环保政策要求。做好回收记录，可随时接

受采购人以及相关部门的检查。

4.6 响应与处理时效保障

(1) 售后响应时间承诺

我公司郑重承诺，在本项目中建立高效的售后响应机制，实现能及时响应并处理各类售后问题。对于需方提出的售后需求，我公司将在 1 小时内作出电话响应，详细了解问题的具体情况，包括出现问题的产品类别、症状表现以及出现的时间等信息。同时，安排专业的售后技术人员进行初步分析，并根据问题的复杂程度和紧急程度制定初步的解决方案。

若问题可以通过电话沟通解决，我公司技术人员将在电话响应后的 1 小时内指导需方进行操作处理，保障问题得到及时解决。在此过程中，技术人员将保持耐心和专业，详细解释操作步骤和注意事项，直到需方人员完全理解并能够自行操作。

若电话沟通无法解决问题，我公司将在接到需方反馈后的 2 小时内安排专业售后团队携带必要的设备和工具前往现场进行处理。该售后团队成员均具备专业的产品维修和调试技能，熟悉所售产品的技术要求和规格参数，能够快速、准确地诊断问题并采取有效的解决措施。

对于一些特殊情况，如不可抗力因素导致的交通受阻等，我公司将及时与需方沟通说明情况，并预计到达时间。在到达现场后，将立即投入工作，争取在 24 小时内解决一般性问题，恢复产品的正常使用。对于较为复杂的问题，我公司将在 48 小时内给出初步的解决方案和预计修复时间，并及时向需方汇报处理进度，直到问题完全解决。

此外，在项目实施后的质保期内，我公司将定期对所供产品进行回访和检查，主动了解产品的使用情况和需方的满意度，及时发现并解决潜在的问题。建立完善的售后档案，记录每一次售后问题的处理情况，以便进行跟踪和总结，不断提升售后服务质量。若需方对货物规格、型号、质量有异议并在收到货物后 15 日内以书面形式提出，我公司将在收到书面异议后的 4 小时内给予答复，并在 24 小时内安排人员进行核实和处理。

(2) 问题完成处理时间

我公司承诺在处理本项目各类问题时，严格遵循特定的时间标准，以确保项目的顺利推进和客户的满意度。针对产品质量问题，在接到反馈后的 1 小时内做出初步响应，详细了解问题的具体情况，如产品的规格、型号、出现问题的现象等。若问题较为简单，例如包装损坏、标签缺失等，我公司将在 24 小时内完成处理，补发新的合格产品，并收回有问题的产品。对于一般性的产品性能问题，如药剂效果未达预期、肥料营养成分不足等，我公司将在 3 个工作日内完成处理。这期间，我公司会组织专业技术人员对问题产品进行检测分析，确定问题根源，并根据检测结果采取相关的措施，如更换产品、调整使用方案等。

对于复杂的产品技术问题，如药剂与特定水稻品种的兼容性问题、肥料与土壤环境的适配问题等，我公司将在 7 个工作日内完成处理。在此过程中，我公司会联合生产商的技术专家进行深入研究和实验，制定针对性的解决方案，并及时与客户沟通方案的实施情况和预

期效果。在售后服务方面，若客户对产品的使用方法、储存条件等有疑问，我公司将在接到咨询后的 1 小时内提供详细的解答和指导。若需要现场培训或指导，我公司将在 24 小时内安排专业技术人员到达现场，保障客户能够正确使用产品。对于客户提出的退换货要求，我公司将在收到申请后的 2 个工作日内进行审核，并在审核通过后的 3 个工作日内完成退换货的处理，确保客户的权益得到及时保障。

物流与交付问题上，若出现货物延迟交付、货物损坏等情况，我公司将在接到反馈后的 1 小时内启动应急处理机制。对于货物延迟交付，我公司会及时与物流供应商沟通，了解延迟原因，并预计新的交付时间，同时向客户反馈相关情况。若货物损坏，我公司将在 24 小时内安排补发新的货物，并对损坏的货物进行回收处理。在处理过程中，我公司会定期向客户通报处理进度，直至问题得到圆满解决。我公司将按照上述时间标准处理各类问题，确保为客户提供高效、优质的售后服务。



农技人员田间指导



农药储藏柜



破损药剂包装



水稻药剂喷施效果对比

(3) 确保时效达标措施

① 2 小时	当接到原阳县农业农村局或者乡镇级使用单位提出的，与物资使用、包装破损、标签不清、数量短缺等相关的售后需求
--------	--

内响 应机 制	之后，我公司在 2 小时之内，完成电话确认与工单登记工作。立即同步启动内部协同流程，调配专业的售后客服团队，就这些售后需求展开沟通，深入了解问题的具体情况。并且及时将相关问题准确分类，为后续的高效处理做好充分准备，实现能够提供及时且有效的解决方案。
② 24 小时 内现 场处 置能 力	针对需要实地核查的问题，如药剂性状异常、肥效反馈存疑、包装泄漏等，我公司在原阳县行政区域内，实现 24 小时内技术人员抵达现场。技术人员将携带专业的检测设备和工具，开展初步判定与临时处置工作，迅速排查问题的根源。若发现问题对水稻病虫害防治作业可能产生影响，马上采取紧急补救措施，避免影响当季水稻病虫害防治作业窗口期，全力保障农作物的健康生长。 农技人员田间检测
③ 48	若质量问题经确认属于供应商责任，我公司会在 48 小时内，完成退换货或补发操作，以最快的速度解决问题，保障不

小时内闭环处理标准	耽误正常使用。若属于生产商责任，我公司会同步向对应农药/肥料生产企业发起协查指令，积极协调生产商，要求其制定解决方案。并且于 48 小时内向采购人书面反馈处置路径与时限承诺，明确告知采购人问题处理的具体步骤和预计完成时间，做到处理过程透明、可追溯。具体措施如下： 1) 立即整理问题的详细信息，包括问题出现的时间、地点、表现等，提供给生产商。 2) 持续跟进生产商的处理进度，及时获取处理结果。 3) 生产商的处理结果和承诺的时限，以书面形式反馈给采购人。
	农药退换货现场
④ 阴雨天气应急	本项目工期明确排除阴天下雨不能作业时间，但售后服务响应时效不会因气象条件而豁免。所有响应与处置节点均按自然日计算，不扣除阴雨日。我公司建立了完善的阴雨天气应急响应通道，保障在恶劣天气下也能保持服务的高效性。即使遇

响应 通道	到阴雨天气，售后团队依然会依据规定的时效要求，对各类售后需求进行响应和处理，保障服务节奏与项目整体进度刚性匹配，为项目的顺利实施提供坚实的保障。
	 雨天农资服务

4.7 特殊问题处理措施

（1）不能及时处理的解决法

① 临时解决方案

1)现场 应急替 代物 资调 拨	当在原阳县辖区内出现物资质量问题或使用异常且无法即时修复的情况时，迅速启动本地化应急响应机制。为了保障水稻病虫害防治作业的连续性，从原阳县周边合作仓储点紧急调拨同规格、同登记作物范围、同质量等级的合格替代药剂及叶面肥。这些替代物资能够迅速投入使用，避免因物资问题导致防治作业中断，保障水稻在病虫害高发期得到及时有效的防治，最大程度减少病虫害对水稻生长的影响，维持农业生产的稳定进行，确保秋粮生产安全不受威胁。
------------------------------	---



农药仓储点

在进行应急物资调拨的同时，同步安排具备农药应用资质的农技服务人员赶赴现场。这些专业人员会依据《农药安全使用规范》及产品说明书，为农户提供临时施用调整建议。具体内容如下表所示：

2)技术
指导同
步介
入



农技人员喷药指导



农药稀释桶配药

指导类型	具体内容
稀释倍数优化	根据实际情况，对农药的稀释倍数进行科学调整，以确保农药的有效性和安全性。

混配禁忌提示	明确告知农户不同农药之间的混配禁忌，避免因不当混配导致药效降低或产生不良反应。
喷施时段指导	结合水稻生长阶段和病虫害发生规律，指导农户选择最佳的喷施时段，提高防控效果。

② 后续跟进措施

1) 生产商协同闭环处置	一旦确认产品存在质量问题，立即联合原厂启动质量追溯程序。在 24 小时内完成批次信息核验与原因分析，由生产商出具书面说明。之后，问题产品将按《农药管理条例》及合同约定实施退换货。相关的处置流程如下表所示：	
		
	农药批次标签核验	
	处置环节	具体内容
	问题确认与联合启动	发现产品质量问题后，立即与原厂沟通，联合启动质量追溯程序。
	信息核验与原因分析	在24小时内完成批次信息核验，深入分析问题产生的原因。

	生产商书面说明	生产商针对问题及原因出具详细的书面说明。
	退换货处理	依据《农药管理条例》和合同约定，对问题产品进行退换货，全程不超过5个日历天。
2)使用反馈归档与预防复盘	会将本次问题处置过程、农户反馈、田间效果等信息完整归档至本项目售后服务台账。这些详细的记录将作为后续同类物资供应前的适配性评估依据。每季度会对这些数据进行汇总分析，以便优化供应商准入标准和到货抽检频次。通过这种方式，能够有效防范同类问题的重复发生，进一步改善物资供应的质量和可靠性，为水稻病虫害防治工作提供更坚实的保障。	

(2) 备品备件提供方式

① 备件库存管理

1)原阳县本地化常备库存	保障本项目物资的及时供应，在原阳县行政区域内设立专项农资售后物资暂存点。该暂存点会存放与此次所供药剂及叶面肥同品牌、同规格、同批次的备品备件。库存量会严格控制，不低于总供货量的3%。如此设置，是为了保障在突发性损耗或错配等紧急情形下，可即时调用这些备品备件。暂存点会配备专业的仓储管理人员和完善的仓储设施，保证备品备件的质量不受影响。会建立详细的库存管理台账，实时监控备件的数量、状态等信息，以便快速响应需求。
2)生产商	进一步强化备件供应保障，与全部所投产品生产商签订《售后备件保障协议》。协议中明确约定，生产商在河南省内

协同 库存 联动 机制	区域仓储备货响应时限不超过 24 小时。一旦出现备件需求，生产商能够迅速做出反应，调配物资。所有备件均会附带出厂合格证及对应农药/肥料登记证复印件，以此实现备件合规可用。与生产商建立定期沟通机制，实时掌握其库存情况和补货计划，共同应对可能出现的供应风险。
	 农药区域仓
② 及时供应途径	
1)乡 镇级 应急 配送 通道	依托原阳县现有的 13 个乡镇农业综合服务中心网络，建立“乡镇—暂存点”双线响应路径。当接到备件需求后，在 2 小时内完成出库指令下达。这得益于暂存点高效的库存管理和信息传递系统。之后，立刻安排运输车辆，4 小时内将备件送达乡镇指定接收点。运输全程采用避光防潮专用车辆，能够有效保护备件的质量。对运输车辆进行定期维护和保养，对驾驶员进行专业培训，确保运输过程的安全和高效。

	  防潮运输车 乡镇农服中心
2)电子 化 备 件 申 领 流 程	开通原阳县农业农村局专用售后工单系统接口，方便乡镇单位通过系统提交备件申领申请。一旦申请提交，系统会自动触发库存核验、物流调度、签收反馈闭环流程。在这个过程中，每一个环节都会有详细的记录，全过程留痕可溯。会将响应时效纳入服务考核体系，以此激励相关人员改善工作效率和服务质量。定期对工单系统进行维护和升级，保障其稳定运行。

(3) 工器具的提供方式

① 工器具储备情况	
1)专用 施 药 辅 助 工 具 库 存 保 障	为实现本项目的顺利实施，已建立了原阳县本地化应急工器具储备库。储备库中常备与本项目农药剂型相匹配的施药辅助器具，这些器具经过精心挑选和严格检测。其中，有密封性良好的 10 毫升级定量取液器，可实现精准的药剂取用；防滴漏式分装漏斗，能有效避免药剂在分装过程中的泄漏；耐腐蚀塑料量杯，可承受农药的腐蚀；还有配套封口夹具，实现药剂包装的密封性。全部器具的材质均符合农药接触安全规范，并经第三方检测机构验证，不存在化学相容性风险，为项目的施

	药工作提供了可靠的保障。 耐腐蚀塑料量杯
2)工 器具 适配 性与 合规 性验 证	储备的所有工器具均与 30 % 噻虫嗪悬浮剂、50 % 戊唑·嘧菌酯悬浮剂、0.01%24-表芸·三表芸可溶液剂及氨基酸水溶肥的 10 克/袋、10 毫升/袋、50 克/袋规格包装相适配。能够满足一亩一套物资的精准分装与田间配制需求，为科学、准确地开展水稻病虫害防治工作提供了有力支持。器具清单及检测报告将随货交付，这些工器具符合《农药使用技术规程》（NY/T1276-2007）中对施药辅助工具的管理要求，体现了对质量和合规性的严格把控。
② 快速供应办法	
1)乡 镇级 工器 具即	为实现工器具的快速供应，依托原阳县县域内 3 个中心仓储点，建立了乡镇级工器具即时调拨机制。一旦接到乡镇书面申请，驻县服务专员会迅速核验需求的真实性。若需求真实有效，将同步启动物流调度，采用专车直送的方式，确保工器具

时 调 拨 机 制	在 2 小时内响应调拨，并送达指定乡镇农业服务中心。整个过程采用信息化手段全程留痕，可随时进行追溯查询，保证了工器具供应的及时性和可靠性。以下是该机制的具体信息：		
			
	县级中心仓储点		
	环节	操作内容	负责人
	申请接收	接收乡镇书面工器具申请	驻县服务专员
	需求核验	核验工器具需求真实性	驻县服务专员
	物流调度启动	根据需求启动物流调度	物流调度人员
	专车直送	采用专车将工器具送达指定乡镇农业服务中心	物流人员
	全程留痕	对每个环节进行记录，	驻县服务专员

	痕	确保可追溯	、物流人员
2) 应急替代方案备案执行	考虑到可能出现的极端情况,当常规工器具因极端天气或临时短缺无法及时送达时,启用已向原阳县农业农村局备案的应急替代方案。该方案提供了经验证的国产同规格合格器具清单及快速采购通道,与多家可靠的供应商建立了合作关系,实现在遇到紧急情况时能够迅速行动。在 4 小时内完成替代器具的采购、检测与交付工作,保障不会影响水稻病虫害防治作业窗口期,有效保障项目的顺利进行。		

4.8 服务不到位的责任约定

(1) 服务不到位后果承担

若我公司在本项目服务过程中出现服务不到位的情况,愿意承担以下相应后果:

①货物质量方面:若所供货物不符合国家强制性规定、国家(行业)标准、相关法律法规要求以及招标文件规定的质量要求,或不是原厂生产的合格全新产品,我公司将及时更换达到要求的货物,并承担由此产生的一切费用,包括但不限于运输费、装卸费等。若因货物质量问题给采购人造成损失的,我公司将足额赔偿采购人的损失。

②交付时间方面:如果未能在合同签订后 5 日历天内(不含阴天下雨不能作业时间)将采购物资交付至指定乡镇,我公司将按照合同约定承担逾期交付的违约责任,每逾期一天,按照一定比例向采购人支付违约金。若逾期交付超过一定时间,采购人有权解除合同,我公司需返还采购人已支付的款项,并赔偿采购人因解除合同而遭受的损

失。

③售后协调方面：在处理维修、退换货、质保等售后问题时，如果未能与生产商有效协调，导致采购人的问题得不到及时解决，我公司将加大协调力度，安排专门人员跟进，实现在最短时间内解决问题。若因我公司售后协调不力，给采购人造成损失或不良影响的，我公司将承担对应的赔偿责任，并采取措施恢复采购人的满意度。

④农药包装废弃物回收方面：若未能按照要求将在作业产生的所有农药包装废弃物全部回收，我公司愿意接受采购人的处罚，处罚方式包括但不限于扣除一定的服务费用、降低服务评级等。我公司将立即采取补救措施，保障农药包装废弃物全部回收。

⑤培训与资料交付方面：若在交付货物时未向采购人提供货物的使用说明、合格证书及其它相关资料，我公司将及时补充提供，并承担因资料延误提供给采购人造成的不便。若未能免费对采购人人员进行技术培训，直至采购人人员熟练操作或掌握，我公司将重新安排培训，直至达到要求，并承担因此产生的一切费用。



4.9 质保期后收费标准

(1) 质量保证期后收费方式

质量保证期结束后，我公司将采用多种灵活且合理的收费方式，以保障为客户提供优质且可持续的服务。

对于维修服务，将依据维修的复杂程度和所需更换的零部件来收取费用。若只需进行简单的调试与故障排除，仅收取对应的人工服务费，收费标准将参考市场行情并结合服务成本制定。而当涉及零部件更换时，除人工服务费外，还会收取所更换零部件的费用，零部件价格将依照市场定价，并向客户提供详细的价格清单。

在保养服务方面，根据不同的保养套餐和具体服务内容计费。一般性的基础保养，如清洁、检查等，按照固定的套餐价格收费，套餐内容会提前明确告知客户。对于深度保养服务，会综合考虑保养所需的材料、工具以及人工成本等因素，制定合理的收费标准。为了给客户提供更多的选择和实惠，还会推出不同周期的保养套餐，如季度保养、年度保养等，客户可根据自身需求进行选择。

对于技术支持服务，若客户需要远程技术指导，将根据服务时长和难度收取费用。在服务前，会与客户明确服务的内容和收费标准。若需要现场技术支持，除收取对应的技术服务费外，还会根据路程远近收取一定的差旅费。差旅费将按照实际发生的交通、住宿等费用进行核算，并向客户提供相关的费用凭证。

收费结算方面，我公司提供多种便捷的结算方式，包括银行转账、支票等。在每次服务完成后，及时向客户提供详细的费用清单和发票。为了改善客户的满意度和信任度，还会建立完善的客户反馈机制，接受客户对收费情况的监督和评价。如果客户对收费有任何疑问或建

议，及时进行沟通和处理，保障客户的权益得到保障。

（2）服务收费标准说明

质保期结束后，所有售后服务项目均严格遵循国家发展和改革委员会《关于放开部分专业服务收费标准有关问题的通知》（发改价格〔2014〕1437号）及《河南省农业投入品售后服务收费指导标准（试行）》。收费合理，不高于河南省同类农资产品售后服务平均收费水平。

对于售后服务的收费类型及标准如下：

①农药类物资提供维修、更换、技术指导等服务。按实际发生的工时与必要耗材据实结算。其中，工时费不高于200元/人·日，保障为服务人员的付出给予合理报酬，又不会给客户带来过高的人力成本压力。耗材费以生产商官方报价为基准，加价率不超过5%，保证消耗品的收费公平透明，与市场价格接轨。

②氨基酸水溶肥料类物资提供使用咨询、配伍指导、施用效果回访等服务。实行免费基础响应，当客户有相关需求时，第一时间提供远程的专业解答和支持。若问题确需现场处置，按单次300元封顶计收，让客户在遇到复杂问题时，也能以合理的成本获得及时有效的解决方案。

在收费流程和规范方面，所有收费项目均提前向原阳县农业农村局书面报备。同时，提供明细清单，详细列出每一项服务内容及对应的收费金额，并出具正规发票，确保收费透明、合规、可追溯，接受相关部门和客户的监督。