

附件 6:

售后服务承诺书

格式自拟

为郑重保障本项目履约及售后服务质量，我司针对本项目，作出如下具有法律效力的正式书面服务承诺，所有承诺自愿纳入合同履约条款，接受合同约束、全程监督、违约追责：

1. 供货时效承诺：我方严格遵守合同约定，自双方签订正式合作合同之日起 7 个日历天内，100%完成全部农药产品备货、质检、配送、交付、验收、资料移交全流程供货工作，绝不逾期、绝不拖延、绝不减量履约，逾期自愿承担全部合同违约责任。

2. 产品资质承诺：本项目所供应全部农药产品均为中华人民共和国境内合法生产的正规产品，全部具备“三证”扫描件（即农药生产许可证、农药登记证、产品标准证且均在有效期内）、质检合格证、完整溯源信息，杀虫剂、杀菌剂登记作物为玉米，种衣剂登记作物为小麦，生物农药登记范围无特殊要求。无任何境外进口、贴牌、分装、三无、假冒伪劣产品，所有资质真实有效、全程可查可溯。若查实非境内生产产品，我方无条件全额退货退款、更换全部货物、承担全部违约及赔偿责任。

3. 产品质量承诺：所有供货产品严格符合国家农药质量标准、行业规范及合同约定标准，有效成分达标、剂型合格、药效稳定、安全合规、有效期充足，无过期、变质、失效、瑕疵不合格产品。质保期内产品质量问题无条件免费退换货、免费补货、全额承担损失赔偿。

我公司保证投标货物为原厂生产、原厂包装、全新、未使用过的原厂合格正品；并保证所提供货物合格率为 100%，外观和内在质量

都不得有任何问题。我公司上门按采购人的要求提供相关服务。未经采购人书面同意，我公司不得擅自提前拆毁产品的原包装。

产品质保期：我公司必须按国家规定或制造商统一提供标准的售后服务及保修期限，除询价通知书中质保期要求已有约定的产品外，其余产品质保期原则上至少为一年。

交货时间由我公司根据自身情况填报(但不得超出询价通知书约定的最迟交货时间要求)。

4. 售后响应时效承诺：设立项目专属服务热线、应急专线，全年无休 7×24 小时接听咨询、投诉、应急求助；

一般性咨询（用药配比、库存查询、到货进度、资料索要）：15 分钟内电话答复、微信文字方案回复；

一般性售后问题（包装破损、少量缺货、资料补寄）：2 小时内给出解决方案，24 小时处置到位；

需要田间现场勘查问题（防效不佳、疑似药害、病虫诊断、大面积异常）：市区范围内 4 小时抵达现场，县域偏远点位 24 小时内技术员到场勘查处置；

重大质量、安全、灾害突发事件：负责人 1 小时内协调资源介入，即刻启动对应应急预案。

5. 免费技术服务承诺：全程免费为采购方提供用药指导、现场技术帮扶、病虫害防控方案优化、技术培训、应急技术支撑等全部技术服务，不收取任何技术服务费、上门费、指导费，终身提供免费技术咨询答疑。

病虫害高发关键期，我方技术员主动下乡开展巡回田间指导，现场识别病虫、讲解配比稀释、施药器械使用、最佳施药时间、漂移规避、安全防护要点；

农户、基层操作人员用药疑问，随时上门一对一答疑指导；

6. 退换货服务承诺：

到货破损、渗漏、错发、少发：我方承担全部运费人工费，24 小时内补发调换到位；

批次抽检质量不合格产品：无条件整批退货，3-5 个工作日补齐合格新货，承担全部检测、清运、误工损失；

未开封、在保质期内滞销富余农药：在项目周期内，经双方协商，可按约定规则办理退换调剂，避免物资浪费；

临近保质期产品：我方主动提前摸排，免费调换新鲜批次产品，不得强制采购人消化临期货品；

退换货产生所有物流、装卸、人工费用全部由我方承担，采购人零成本。

7. 质量赔付郑重承诺

若我方供货农药存在假冒、套证、有效成分不达标、违规禁限用农药等质量问题：① 无条件全额退还对应批次货款；② 承担第三方检测、清运、返工全部费用；③ 若造成农作物减产、农田污染、行政处罚，我方承担全部经济赔偿与法律责任；

质保期内因产品自身质量问题导致防控失效，经农业部门评估减产损失，我方据实足额赔付经济损失；

出现供货严重滞后影响病虫害防治关键窗口期，按合同违约条款承担违约金。

8. 应急保障承诺：建立专属应急物资储备、应急技术团队、应急处置预案，突发病虫害、质量问题、物资短缺等紧急情况，快速启动应急响应，全力保障项目稳定运行、降低生产损失。

9. 常态化客户回访与满意度管控承诺

批次供货回访：交货完成 7 日内，电话回访收货情况、包装、数量、资料满意度，记录意见及时整改；

月度上门回访：每月安排专人对接采购人，核对供货台账、收集使用反馈、梳理潜在问题；

季度全面回访调研：问卷调查服务满意度、药剂使用评价、改进建议，形成回访报告持续优化供货与服务；

投诉闭环处理：收到正式投诉登记台账，限时办结，办结后回访确认满意度，投诉处理率 100%。

10. 农药包装废弃物回收处置售后服务承诺

我方主动承担本项目农药瓶、农药袋包装废弃物回收主体责任，符合农业农村部农药废弃物回收管理要求；

制定定期上门回收计划，定期到收货点位、田间回收空瓶、空包装袋，集中转运至具备资质处置机构无害化处理；

建立回收台账，记录回收数量、处置去向，提交农业部门备查；

不得随意丢弃、焚烧、掩埋农药包装，杜绝农业面源污染，回收产生全部费用由我方自行承担。

11. 档案、资料终身配套服务承诺

项目全周期所有资质复印件、质检报告、验收资料、供货台账整理装订成册，项目结束后完整移交采购人存档；

后续采购人查阅、复印、补开资料、证件证明，我方免费随时配合提供；

项目结束三年内，提供药剂相关技术咨询、病虫防控咨询终身免费答疑。

12. 其他要求

1) 我公司所提供的产品为投标货物生产厂家提供的原厂产品,而且产品(包括零部件)应是交付前最新生产或技术较为先进的且未被使用过的全新产品,同时必须在中国境内具有合法使用权。

2) 询价通知书中没有列出,而对产品的正常运行和维护必不可少的备件、专用工具和消耗品,我公司有责任予以补充,并报出单项价格。

3) 我公司应对所提供的产品性能和服务质量负责,在项目实施过程中,对由于产品本身设计漏洞造成采购人损失的,我公司承担相应的经济赔偿责任。

4) 如项目中涉及软件产品的,我公司保证提供的软件产品具有在中国境内的合法使用权,并可提供有关软件版本的证明材料(包括设备中自带的软件产品)。

5) 安装、调试要求(如项目需要的话)

5.1 产品到货后我公司免费派具有相关资质证书或能力的技术人员在现场安装、调试;安装调试过程中因成交供应商技术人员操作不当导致的事故由我公司负责;

5.2 我公司遵守采购人安装现场的一切规章制度;

5.3 我公司在产品全部安装完工并通过采购方的验收之前应对安装好的产品及产品的安装工具等提供适当的保护、包装或覆盖等处理,直至验收合格,以免设备受损;

5.4 安装调试人员在安装中对其他邻近设备、管线等造成损坏,应负责修复及承担一切费用;

5.5 调试期间或保修过程中,我公司负责及时清理垃圾,并将包装物及垃圾堆放至采购人指定地点。

6) 产品验收要求:

6.1 采购人应依询价通知书要求及我公司响应文件的承诺，对全部交货产品的型号、规格、数量、外型、包装及资料、文件(如装箱单、保修单、随箱介质等)进行随机抽取验收。验收主要包括：采购人与我公司在货物到货后共同进行开箱检查设备数量、外观、质量性能、备件备品、装箱单等资料及包装；所有货物和附(配)件应符合其规定的性能，无瑕疵和缺陷，质量为全新合格产品，同时有明确的生产制造厂商标志，我公司在交货前未经采购人允许不得私自拆毁原包装，否则，采购人有权不予验收，我公司产品质量问题负责包退、包换和包修，由此发生的费用由我公司负责；

6.2 验收中产品出现性能指标或功能上不符合询价通知书和合同要求的，采购人有权拒收；

6.3 验收中出现不符合询价通知书和合同要求的严重质量问题时，采购人保留索赔的权利；

6.4 产品技术标准：我公司所提供的货物必须符合有关国家强制性规定、国家(行业)标准或相关法律法规要求；提供“假冒伪劣”产品的，我公司应承担相应的法律责任。

70 保修及系统维护服务

7.1 无论询价通知书中有无特别约定，所有采购产品免费保修期须至少符合产品制造商的公开承诺期限，自采购人在《政府采购验收报告》签字之日起计算。

报价供应商名称（企业电子签章）：河南富美朝歌农业科技有限公司

日 期：2026 年 8 月 19 日