

六、服务承诺

格式自拟

致： 延津县农业农村局 （采购人）

若我单位有幸成交，我单位郑重承诺，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》《农药管理条例》《肥料登记管理办法》等国家法律、法规、规章，严格执行本项目竞争性谈判文件全部要求、采购需求、合同条款，全面履行供货、运输、配送、物资分发、技术指导、售后服务、应急处置、事故善后、项目全过程配合等各项义务。本服务承诺属于我方响应文件不可分割的组成部分，成交之后自动纳入合同约束条款，具备同等法律效力。

本项目采购物资为 0.01%28-高芸苔素内酯可溶液剂、大量元素水溶肥，采购总套数不低于 36000 套，覆盖僧固乡、司寨乡、王楼镇、魏邱乡、文岩街道、潭龙街道，实施面积不低于 3.6 万亩，每套物资为一亩地用量：0.01%28-高芸苔素内酯可溶液剂 10 毫升/袋 2 袋+大量元素水溶肥（N+P2O5+K2O $\geq$ 400 克/升）500 克/瓶 1 瓶；合同履行期限为签订合同之日起 7 日历天内完成全部供货，交货地点为采购人指定地点；产品质量标准为合格；供货完成并验收合格后一次性支付合同款项。针对本项目承揽业务全过程以及项目交付之后后期服务工作，我单位从服务响应时间、服务响应方式、完整服务体系、专业技术支持、国家-省-市各级作业标准执行、意外事故意外伤害赔偿和善后处置、无条件配合采购人开展项目实施、质量保障、供货配送保障、物资分发保障、人员保障、培训科普服务、档案资料管理、廉政合规、风险防控、异议处理、质保售后、项目绩效协同、违约处置等多个维度，作出全方位、实质性服务承诺如下。

第一节 总体服务目标与服务原则

1.1 总体服务目标

本项目属于秋粮抗逆防灾减灾惠农补助类政府采购项目，直接关系延津县 3.6 万亩玉米秋粮生产安全，关系辖区广大种植户、新型农业经营主体、村集体经济组织切身利益。我单位深刻认识本项目的公益属性、农业防灾减灾的紧迫性，确立本项目总体服务目标：严格按照招标文件技术参数、数量、质量、工期要求，

在合同签订后 7 日历天之内完成全部物资生产、调运、配送、交付至采购人指定各乡镇街道点位；建立全流程闭环服务机制，从物资出厂、运输、现场交付、技术指导、后期跟踪回访、问题处置、事故应急善后全链条落实服务责任；保障交付全部农药、水溶肥产品证件齐全、登记作物包含玉米，产品质量达标合格；做到响应及时、处置高效、技术到位、安全可控、善后有责，全力保障延津县秋粮玉米抗逆防灾减灾工作顺利落地，保障粮食生产，保障农户合法权益。

1.2 服务工作基本原则

1. 时效优先原则：本项目属于农业防灾减灾应急类物资采购，秋粮作物生长窗口期短，抗逆救灾物资时效性要求极高。我单位承诺所有服务工作坚持时效优先，严格恪守各类服务响应时限，不拖延、不推诿，保障供货交付、问题答疑、故障处置、应急事件处理全部在承诺时限内闭环完成，不因我方人员、物流、内部管理问题耽误延津县秋粮防灾减灾作业实施。

2. 合规履约原则：全部供货、配送、技术服务、现场作业辅助工作严格遵守国家、河南省、新乡市、延津县农业农村、政府采购、安全生产、农药肥料经营使用相关法律法规，完全响应招标文件全部实质性条款，不发生缺供、少供、以次充好、证件不符、参数偏离等违约行为。

3. 安全第一原则：物资运输、装卸、分发、农户使用技术指导全过程，把人身安全、农资使用安全、公共安全放在首位。建立安全生产管理制度，落实人员安全防护，做好农资储运安全管控，同时针对意外人身伤害、财产损失提前建立赔偿和善后处置机制，一旦发生意外绝不推诿逃避责任。

4. 无条件配合采购人原则：我单位承诺全过程服从延津县农业农村局项目统一调度，采购人根据项目实施需要下达合理工作指令时，我方人员、物资、技术力量随时到位，全力配合采购人开展物资清点、分发、入户指导、现场核查、项目验收、绩效资料归集等各项工作。

5. 责任闭环原则：对于项目实施过程中出现的产品质量问题、配送问题、技术疑问、安全意外事件，做到接收问题、登记台账、人员到场、处置实施、结果反馈、回访确认全流程闭环管理，每一项问题都留存书面或者电子记录，做到事事有登记、件件有结果。

第二节 服务响应时间承诺

针对本项目供货期内、质保服务期内全部业务咨询、问题反馈、故障投诉、突发事件、意外事故，我单位对不同场景下服务响应时间作出不可撤销承诺，所有响应时间均以北京时间为准。

2.1 业务咨询常规响应时间

项目服务团队始终坚守 24 小时全天候待命制度，无论何时何地，只要接到作业需求、业务咨询、问题反馈，都会立即启动高效的响应机制。团队承诺一般业务诉求 2 小时内完成现场对接，这一目标不仅体现了对时间的尊重，更是对专业性和高效执行的坚守。为了应对紧急情况，团队特别设立了绿色通道机制，一旦接到紧急作业任务、紧急咨询诉求，30 分钟内即可启动应急响应程序。

1. 工作时间定义：工作日上午 8:00-12:00，下午 14:30-18:00，为我方常规业务工作时间；其余时间为非工作时间（夜间、法定节假日、周末休息日）。

2. 常规工作时间咨询响应：采购人、乡镇街道工作人员、接收物资的村集体、新型农业经营主体通过电话、微信、书面函件提出关于物资供货、产品参数、使用方法、证件资料、交货进度等常规业务咨询，我方承诺 15 分钟之内完成接收登记，60 分钟之内给予明确正式答复；若咨询问题需要调取生产资料、技术资料无法当场答复，必须 15 分钟先反馈“已收到诉求，正在核实”，最长不超过 2 小时给出正式答复，不得出现电话无人接听、消息已读不回、长时间搁置咨询诉求的情况。

3. 非工作时间咨询响应：我方为本项目设置 7×24 小时项目专属联系手机，安排专人轮值值守。夜间、周末、法定节假日收到咨询，一般性咨询诉求，承诺 30 分钟内予以响应回复；需要核对大量资料、协调工厂的复杂咨询，值守人员第一时间记录登记，告知诉求方已经受理，次日工作开始后 1 小时内完成正式答复。

2.2 物资供货、配送类问题响应时间

在合同签订后 7 日历天供货周期内，发生物资到货延迟、货物数量短缺、包装破损、货物错发、运输受阻等配送供货类问题：

1. 我方在接到采购人问题通知后，10 分钟内确认收到问题，30 分钟内拿出处置方案；

2. 属于包装破损、局部货物损坏，需要补发调换货物的，根据距离与库存情

况，在 4-24 小时内完成补发换货到位，最大程度不影响乡镇物资分发工作；

3. 出现运输路线受阻、车辆故障导致交货延误，我方第一时间协调备用车辆、备用货源，最大限度压缩延误时长，同时第一时间向采购人书面报备情况，不得隐瞒延误风险。

2.3 产品质量相关问题响应时间

若采购人、物资接收单位反馈产品疑似质量异常：包装异常、药剂浑浊、肥料结晶异常、产品与证件描述不符等质量类问题：

1. 接到反馈，10 分钟内响应受理，2 小时内安排技术人员对接；

2. 现场需要核验样品的，距离延津县域范围内，4 小时内技术人员抵达问题现场开展核查工作；

3. 需要取样送检的，我方主动配合采购人共同取样，配合送第三方检测机构，检测期间持续跟进，检测结果出具之后 2 小时内向采购人提交我方处置方案；

4. 经确认属于我方产品质量问题，我方无条件承担全部退换货、检测、运输产生全部费用，快速完成问题产品回收、销毁、替换补供，不允许质量不合格物资继续流向种植户。

2.4 技术支持服务响应时间

针对乡镇工作人员、种植户、新型经营主体提出药剂、水溶肥使用技术疑问，作物喷施应用技术问题：

1. 电话线上技术答疑：工作时间 15 分钟响应，非工作时间 30 分钟响应；

2. 需要到田间地头开展现场技术指导、现场排查药害、肥害风险的，延津县辖区内，接到通知后 4 小时内技术人员到达现场；

3. 出现疑似药害、肥害苗头的紧急技术处置诉求，我方执行紧急优先级，接到通知 2 小时之内技术人员赶赴现场开展勘查、研判、补救技术指导。

2.5 意外事故、意外伤害突发事件响应时间

如发生在物资装卸、运输、分发、农户使用产品过程中，出现人员意外伤害、财产损毁等突发事件：

1. 我方 7×24 小时值守电话接到事故报告，5 分钟之内完成接报登记，第一时间电话联系现场了解事故情况；

2. 属于人员受伤的紧急意外伤害事件，我方第一时间电话指导现场人员开展

送医急救；我方项目负责人接到通知后 2 小时之内抵达事故现场，开展善后对接工作；

3. 无论事故责任界定工作是否完成，我方承诺先行到场，配合医疗机构、乡镇政府、农业农村部门开展伤员救治对接、现场保护、证据留存工作，不以“责任还没划分”为由拒绝到场、拖延处置；后续按照责任划分落实赔偿、善后全部工作。

2.6 采购人调度指令响应时间

采购人根据项目实施需要，下达物资清点、现场配合、资料报送、现场会议、乡镇现场协同等各类调度指令：

1. 书面、电话、微信下达调度指令，我方承诺 15 分钟内确认收到指令，明确反馈我方落实人员、预计到位时间；

2. 需要我方人员到达指定乡镇、街道现场配合工作，正常条件下 4 小时内人员到位；紧急任务，采购人明确时限的，严格按照采购人给定时限完成人员到场、资料报送、物资配合工作。

2.7 质保期结束之后延伸服务响应时间

项目供货完成、验收合格之后，即便合同约定供货义务履行完毕，针对本批物资后续农户使用遗留问题，我方承诺持续提供技术服务，7×24 小时联系电话保持畅通，咨询诉求参照上述响应时间执行，不因为供货已经完成就切断服务通道。

第三节 服务响应方式承诺

为保障各类诉求能够快速传递、高效处置，我单位建立多渠道并行的响应方式，保障采购人、各接收单位可以通过多种途径随时联系我方，杜绝联系不到服务商的情况。我方承诺同时开通固定座机专线、项目专属手机 7×24 小时值守、微信工作群、书面函件、现场对接五类响应渠道，各类渠道全部对本项目开放。

3.1 电话语音响应方式

1. 设立本项目专属固定联系座机，工作日全程有人值守，用于常规业务咨询、正式电话通知；

2. 配置 1 部项目专属 7×24 小时移动联系电话，明确项目总负责人，该号码不关机、不设置拒接，夜间、节假日轮班值守，专门接收紧急通知、突发事件、

意外伤害事故报警、紧急技术求助；

3. 所有电话诉求全部建立《项目服务诉求登记台账》，登记内容包含诉求时间、诉求人、联系方式、诉求内容、受理人、处置措施、处置完成时间、回访确认情况，做到每一通业务电话有记录、可追溯。

3.2 线上即时通讯响应方式

项目成交之后，我方主动申请建立项目专项微信工作群，拉入延津县农业农村局项目负责人、各乡镇街道负责物资接收工作人员、我方项目负责人、我方技术负责人、物流负责人。

1. 工作群作为日常调度、信息同步、问题反馈重要线上渠道；

2. 群内采购人发出通知、提出问题，我方相关人员必须在承诺响应时限内进行回复确认，重要工作指令回复“收到，落实”；

3. 涉及图片、视频现场情况反馈，诉求方可以直接在群内上传，我方第一时间研判处置；

4. 对于事故、重大质量问题，群内同步处置进度，同时留存聊天记录作为项目服务档案。

3.3 书面函件响应方式

采购人正式发出工作联系函、质疑函、整改通知，我方承诺签收登记。收到正式书面函件之后，按照文件要求时限给予书面正式回复；文件未明确时限的，我方承诺不超过3个工作日出具加盖我方电子公章/实体公章的书面回复文件，纸质文件可现场递交或者邮寄，电子版本同步报送。

3.4 现场对接响应方式

针对质量纠纷、意外伤害事故、田间药害肥害排查、重大物资配送问题，我方不仅仅做线上电话答复，必须安排我方项目管理人员、技术人员到达现场，面对面开展核实、沟通、处置工作。现场对接人员携带工作证件，做好现场记录，拍摄现场影像资料，形成现场处置记录，交由采购人相关工作人员签字确认。

3.5 回访闭环响应方式

每一项诉求处置完毕之后，我方必须开展回访确认，通过电话、微信或者现场回访方式确认诉求人对处置结果是否认可，将回访结果记入服务台账，闭环销号；诉求人对处置结果不认可的，重新启动处置流程，直至问题妥善处理，不得

单方面直接结案销号。

第四节 完整服务体系建设承诺

我单位针对本项目专门搭建一套完整、独立的项目专项服务组织体系，设置项目总负责人、物流配送组、技术服务组、安全应急与善后处置组、资料档案组，各组人员岗位职责明确，人员固定，不随意抽调本项目人员去其他项目，保障本项目服务力量充足。同时建立内部管理制度：服务台账管理制度、应急管理制度、安全生产管理制度、事故善后处置管理制度、人员岗位职责制度，构建“组织-人员-制度-台账-考核”完整服务体系。

4.1 项目专项服务组织机构设置

4.1.1 项目总负责人（项目第一责任人）

指定1名高级管理人员作为本项目总负责人，为项目全部服务、供货、安全、事故善后第一责任人。主要职责：

1. 全面统筹本项目全部供货、配送、技术服务、应急、善后所有工作；
2. 接收采购人全部工作指令，统一对内下达工作任务；
3. 发生重大质量事件、意外伤害安全事故时，作为我方第一到场负责人，对接政府部门、医疗机构、受害方，牵头开展赔偿和善后谈判处置；
4. 审批项目所有服务台账、整改报告、事故处置材料；
5. 对接采购人开展项目验收、绩效相关全部工作。

承诺：项目总负责人在本项目供货周期以及后续服务周期，不随意更换，如确有特殊情况必须更换，提前向延津县农业农村局书面报备，经过采购人同意之后方可更换同等资历人员。

4.1.2 物流配送工作组

配置专职物流主管、调度人员、随车装卸人员，专门负责本项目物资出厂、运输、分乡镇配送、货物交接清点工作。岗位职责：

1. 根据招标文件物资数量要求，落实货源，组织产品出厂检验；
2. 规划通往僧固乡、司寨乡、王楼镇、魏邱乡、文岩街道、潭龙街道各个点位运输路线；
3. 组织车辆运输、现场装卸，配合各乡镇接收人员清点套数、袋数、瓶数，办理货物交接签收手续；

4. 登记运输车辆信息、货物出库入库台账，对包装破损、货损情况第一时间登记上报，执行换货补发流程；

5. 严格落实农药肥料运输安全管理，做好货物防雨、防晒、防泄漏防护，装卸作业落实安全操作规范。

4.1.3 技术服务工作组

组建专职农业技术服务小组，配备熟悉玉米种植、芸苔素内酯、大量元素水溶肥产品特性的农业技术人员，负责本项目全周期技术服务。岗位职责：

1. 编制通俗易懂的产品使用说明、农户操作科普材料；
2. 线上、线下解答乡镇、种植户技术咨询；
3. 深入各个项目覆盖乡镇开展田间技术指导；
4. 负责疑似药害、肥害现场勘查、原因分析、出具补救技术方案；
5. 配合采购人开展技术培训、科普宣传工作。

4.1.4 安全应急与意外伤害善后处置工作组

专门设立应急善后小组，由安全管理人员、法务对接人员共同组成，专门应对运输装卸、分发、产品使用过程中发生的安全事件、人身意外伤害、财产损失事故。岗位职责：

1. 编制本项目突发事件应急预案；
2. 发生意外事故第一时间随同项目总负责人赶赴现场；
3. 协助伤员送医救治，收集事故现场证据，固定影像资料；
4. 对接受害人员、医疗机构，开展医疗费用对接、赔偿协商、善后处理；
5. 按照法律、合同、我方服务承诺落实赔付，形成完整事故处置档案；
6. 组织我方全体项目工作人员开展安全生产培训、事故处置流程培训。

4.1.5 资料档案工作组

配置专职档案资料员，负责本项目全套响应文件、供货资料、产品三证两证复印件、货物交接单据、全部服务诉求台账、现场处置记录、事故处置材料、验收资料、绩效辅助资料整理归档。所有档案电子档完整留存，纸质资料按需向采购人提交，保障项目全过程资料可追溯。

4.2 内部服务管理制度体系

1. 服务台账登记制度：所有咨询、投诉、质量问题、突发事件全部登记统一

台账，台账字段包含：序号、时间、诉求来源、诉求简述、受理人、响应时间、处置措施、完成时间、回访结果；台账持续更新，项目结束之后完整移交采购人查阅。

2. 7×24 小时值守制度：落实轮班值守，保证项目联系电话全天候畅通，值守人员交接班做好交接记录，避免诉求漏接漏办。

3. 安全生产管理制度：针对物资运输、装卸、搬运作业制定安全操作细则，对我方所有参与项目人员开展岗前安全培训，运输车辆定期安检，装卸人员配备防护劳保用品，降低作业意外风险。

4. 突发事件应急处置制度：编制专项应急预案，明确事故分级、接报流程、人员到场流程、伤员救助流程、证据固定流程、赔偿和善后流程，组织内部人员开展预案学习。

5. 人员岗位责任制度：明确每个岗位人员工作职责，发生服务不到位、响应超时、处置不力，我方内部开展追责考核；因我方人员履职不到位造成采购人损失，我方对外先行承担全部责任。

6. 档案归档管理制度：所有项目服务过程形成单据、记录、影像资料分类归档，电子档案长期保存，保障政府采购项目全过程溯源。

4.3 服务体系运行保障承诺

1. 本项目所有专项配置人员，成交之后向采购人提交人员清单、联系电话，人员发生变动必须提前书面报备采购人；未经采购人同意不得随意替换项目关键岗位人员。

2. 各个工作组之间建立内部协同机制，接到采购人诉求，第一时间流转对应工作组办理，杜绝互相推诿、部门之间踢皮球。

3. 我方定期开展项目内部自查，对照服务承诺检查响应时效、台账完整性、问题处置闭环情况，发现不足立即整改，主动接受采购人对我方服务体系运行情况的监督检查。

第五节 技术支持服务承诺

5.1 产品技术资料输出承诺

我方随货物同步向各物资接收乡镇交付全套技术资料：

1. 产品合法证件复印件：农药三证、水溶肥两证，登记作物包含玉米，证件

加盖生产厂家公章；

2. 印制通俗易懂的农户使用明白纸，写明每套物资配比、兑水用量、玉米喷施时期、喷施注意事项、避开高温正午、防护注意事项、禁止混配禁忌、药害应急处置提示；文字简洁，适合基层农户阅读理解；

3. 提供产品原厂说明书原件；

4. 向采购人提供完整电子版技术资料，便于转发乡镇工作群。

5.2 线上技术支持服务

1. 通过电话、项目工作微信群，随时接受乡镇技术人员、种植户的技术咨询；针对药剂稀释倍数、喷施时间、干旱多雨天气条件下使用注意事项、药剂肥料混配禁忌等问题，实时答疑；

2. 接收农户上传田间作物图片、视频，远程初步研判作物长势、疑似药害肥害情况，给出临时应急处置建议；

3. 针对共性技术问题，整理科普短文、短视频素材，推送至项目工作群，方便基层工作人员开展宣传。

5.3 现场田间技术指导服务承诺

1. 在物资分发到各乡镇之后，我方技术人员主动下沉僧固乡、司寨乡、王楼镇、魏邱乡、文岩街道、潭龙街道各个实施点位，开展现场技术指导；

2. 配合乡镇工作人员对村集体、新型经营主体开展现场讲解，讲解本套抗逆减灾物资使用技术要点，提醒喷施作业安全注意事项；

3. 田间发现玉米长势异常、高温干旱胁迫、疑似药害、肥害，接到通知后按承诺时限到达现场，实地勘察，取样比对，出具书面技术处置建议，指导农户开展补救措施；

4. 针对部分重点地块，可配合采购人开展示范观摩，直观展示本套物资抗逆应用效果。

5.4 技术培训服务承诺

根据采购人工作需要，我方随时配合开展技术培训工作：采购人组织乡镇、村级工作人员开展业务培训时，我方技术人员无条件到场，免费开展产品技术、安全使用、风险防控培训，讲解农药肥料安全操作、个人防护、喷施作业禁忌，培训可以线下集中开展，也可以采用线上腾讯会议方式开展，培训提供 PPT 课

件，培训留存照片签到记录。

5.5 产品质量检测技术支持承诺

如果采购人提出需要开展产品质量抽检，我方全力配合：配合共同取样，配合送具备 CMA 资质第三方检测机构；积极提供生产企业技术对接通道，提供产品质量检测相关技术资料；如果检测判定我方产品质量不合格，我方无条件承担全部检测费用、全部退换货费用，并承担由此带来全部经济损失与违约责任。

5.6 技术服务档案管理

所有现场技术服务，我方填写《技术服务现场记录表》，记录服务时间、地点、服务对象、技术问题、处置方案，有条件由对接乡镇工作人员签字确认；所有技术咨询、现场记录全部归入项目档案，便于采购人查阅。

第六节 严格遵守相关作业标准承诺

我单位郑重承诺，本项目全部货物生产、供货、运输、装卸、分发、技术指导全过程，严格执行现行法律、法规、行业标准、农业农村部门作业规范，不出现违反标准的行为。如我方供货或者服务行为违反任意一条标准规范，我方自愿承担全部法律责任、违约责任。

6.1 国家层面法律法规与标准执行承诺

1. 《中华人民共和国政府采购法》《政府采购法实施条例》：严格执行政府采购全部规定，响应文件真实有效，不提供虚假证件，不串标围标，成交之后严格履行合同，不转包、不擅自分包本项目。

2. 《农药管理条例》：我方所投 0.01%28-高芸苔素内酯可溶液剂，生产许可证、农药登记证、产品标准证三证齐全有效；农药登记证登记作物明确包含玉米；产品严格按照登记证登记配方生产；农药包装、标签符合国家农药标签管理规定；农药运输、装卸遵守农药安全储运国家规范，不违规存储运输。

3. 《肥料登记管理办法》：大量元素水溶肥具备合法有效的肥料登记证、产品标准证；企业标准的提供完整标准文本；产品标签标识符合肥料国家标准要求。

4. 《中华人民共和国产品质量法》：保证全部产品质量合格，不生产、不采购、不供应假冒伪劣农资，产品各项指标符合登记证、国家标准要求。

5. 《危险货物道路运输安全管理办法》：农药产品运输按照国家道路运输安全相关规范执行，做好包装防护，防止泄漏，运输车辆符合安全条件，装卸作业

遵守安全操作规范。

6. GB/T 相关肥料国家标准、农药产品国家标准：产品各项理化指标严格执行对应国标；包装、标识、净含量全部符合国家标准。

6.2 河南省地方相关规范、作业标准执行承诺

1. 严格落实河南省农业农村厅关于秋粮抗逆减灾物资采购、物资分发管理相关工作要求，物资数量足额到位，保障 3.6 万亩作业配套物资供给，不缺斤少两，不降低物资规格。

2. 河南省政府采购相关制度文件：豫财购系列文件，落实中小企业政策、信用查询要求、异常低价审查、本国产品政策、绿色包装要求，我方响应文件、履约全过程严格遵守。

3. 河南省农药肥料经营使用相关管理规范：我方技术指导工作严格遵循河南省农业农村部门关于农作物叶面喷施、调节剂使用技术规范，不误导农户超量使用、乱混配药剂肥料。

4. 严格执行河南省安全生产相关条例，物资装卸、运输作业落实安全生产要求，落实从业人员劳动防护。

6.3 新乡市、延津市本级相关工作要求执行承诺

1. 严格执行新乡市财政局、新乡市公共资源交易中心政府采购相关管理规定，履约全过程服从监管；

2. 严格落实延津县农业农村局秋粮防灾减灾项目实施工作要求，按照乡镇分配数量足额配送物资到僧固乡 8500 套、司寨乡 6000 套、王楼镇 6000 套、魏邱乡 8000 套、文岩街道 2500 套、潭龙街道 5000 套，合计 36000 套，不调整分配数量，不私自调换物资规格。

3. 遵守延津县当地农业生产作业管理要求，开展田间技术服务，尊重当地种植实际情况，技术方案贴合延津本地玉米生产实际。

4. 遵守项目招标文件全部实质性条款：7 日历天完成全部供货、产品质量合格、供货完成验收合格后一次性结算货款；不得擅自变更供货工期、产品规格参数。

6.4 绿色包装执行标准承诺

严格按照财办库〔2020〕123 号《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》，本项目物资外包装采用绿色包装，减

少过度包装，包装材料符合环保相关要求，包装物便于回收处置，落实政府采购绿色包装政策。

6.5 本国产品标准执行承诺

严格按照国办发〔2025〕34号本国产品标准，我方提供全部产品均为国内生产本国产品，出具《关于符合本国产品标准的声明函》，产品生产、组件加工均在国内完成，不提供进口产品，不伪造声明材料，如有虚假自愿承担法律责任。

第七节 发生意外后意外伤害赔偿及善后工作处理承诺

我方充分认识本项目物资运输、装卸、分发、农户喷施作业全过程，存在发生人身意外伤害、财产损失的客观风险。我方在此作出不可撤销法律承诺：在本项目实施全过程，凡是因我方货物质量缺陷、我方运输行为、我方装卸作业、我方人员现场操作失误、我方技术指导错误等归属于我方责任原因，造成任何第三方人员人身伤害、死亡、财产损毁，全部赔偿责任由我方独立承担，不向采购人延津县农业农村局转嫁任何赔偿责任。即便事故现场情况复杂，责任尚在调查阶段，我方承诺第一时间到场开展伤员救助、善后对接，绝不以“责任还未认定”作为借口拖延、拒绝善后处置。

7.1 事故接报与现场处置承诺

1. 我方7×24小时应急值守电话接到意外伤害、安全事故报告，5分钟完成接报登记，第一时间指导现场人员开展伤员急救，优先保障受伤人员送医救治生命安全。

2. 我方项目总负责人带领应急善后工作组，接到通知后2小时之内抵达延津县事故现场，开展现场处置；到达现场之后第一时间保护事故现场，拍摄照片视频固定证据，留存人证物证，制作事故现场记录。

3. 主动对接受伤人员家属、乡镇政府、农业农村局、医疗机构，配合政府部门开展事故调查，完整如实提交我方掌握全部材料，不隐瞒、不篡改事故证据。

4. 我方绝不出现推诿扯皮、拒不到场、躲避受害方的行为；若我方接到通知拒不派员到场处置，采购人有权直接从合同款项中扣除对应赔偿费用代为赔付，由此产生的全部后果由我方承担。

7.2 医疗救治费用垫付承诺

经初步判断属于我方责任相关的意外伤害事件：

1. 受伤人员需要住院治疗，我方根据医疗机构出具医疗缴费通知，及时垫付医疗救治相关费用，保障伤员得到及时救治，不出现因为费用问题延误伤员治疗情况。

2. 后续经过主管部门、第三方鉴定机构正式划分事故责任，按照最终责任认定，我方承担属于我方责任范围内全部：医疗费、检查费、住院伙食补助费、护理费、营养费、交通费；造成伤残的承担伤残赔偿金；造成死亡的承担死亡赔偿金、丧葬费、被扶养人生活费等法定赔偿项目。全部赔偿项目严格按照《中华人民共和国民法典》人身损害赔偿相关标准计算足额赔付。

3. 如果事故存在多方混合责任，我方也绝不拒绝承担我方应当承担的责任份额，按照法定标准足额履行赔付义务。

7.3 财产损失赔偿承诺

因我方产品质量、运输、作业、技术指导过错，造成农户农作物减产绝收、物资损毁、其他财产损失：我方配合农业技术专家、第三方评估机构完成损失评估，按照评估认定损失金额足额向受害方进行财产损失赔偿。

7.4 事故善后协商与纠纷处理承诺

1. 我方安排专门人员和受害方开展平等协商沟通，依法依规开展善后调解，积极争取达成赔偿和解协议；和解协议由我方直接与受害方签署，承担全部履约义务。

2. 如果双方无法达成协商和解，受害方通过人民调解、行政调解、法院诉讼途径主张权利，我方积极参与调解、出庭应诉，尊重生效调解协议、法院生效判决，按照生效法律文书及时足额履行全部赔偿金钱给付义务，不拖延执行。

3. 事故处理全过程，主动向延津县农业农村局同步事故处置进展，重大事故定期书面报送处置情况报告。

7.5 保险保障配套承诺

我方承诺为本项目相关运输、作业人员配置足额有效的安全生产责任保险、承运人责任险，用于覆盖意外事故赔付风险；保险不足以覆盖全部赔偿金额的，所有剩余赔偿金额全部由我方企业自有资金足额承担，保险赔付不能免除我方的赔偿承诺义务。

7.6 事故内部复盘整改承诺

事故善后处置全部完成之后，我方组织内部完整复盘，查找事故发生根源，完善安全管控流程，开展全员安全教育培训，形成事故复盘报告提交采购人，避免同类意外事件重复发生。

第八节 随时配合采购人进行作业实施的实质性承诺

8.1 供货配送环节配合承诺

1. 严格按照招标文件、采购合同要求，在签订合同之日起7日历天内完成全部36000套物资全部配送，送达采购人指定的僧固乡、司寨乡、王楼镇、魏邱乡、文岩街道、潭龙街道各接收点位；按照各乡镇分配数量足额交付，配合各乡镇工作人员现场清点数量，核对袋数、瓶数，办理货物交接签收手续，交接单据交由乡镇接收人员签字确认，交接单据原件提交采购人归档。

2. 采购人根据现场实际情况，临时调整部分乡镇物资交接点位，在不发生重大运输成本异常增加前提下，我方无条件配合调整配送地点。

3. 配送过程中，采购人可以随时抽查运输车辆、货物包装、产品实物，我方无条件配合开箱抽检，提供产品证件核对。

8.2 物资分发工作配合承诺

各乡镇开展物资向村集体、新型农业经营主体分发工作，采购人需要我方人员到场协助核对物资、解答产品疑问，我方接到通知，按照承诺响应时限派遣人员到场，协助乡镇开展分发工作，不推诿。

8.3 项目现场核查、督导检查配合承诺

1. 延津县农业农村局、财政局、纪检监察部门、第三方绩效评价机构开展项目督导、现场核查、入户走访，我方无条件配合，随时提供供货台账、交接单据、产品证件、服务台账、技术服务记录等全套资料；

2. 接受各级主管部门现场抽查产品实物，配合抽样送检，提供一切必要便利条件，不拒绝检查、不隐匿资料。

8.4 项目验收配合承诺

我方完成全部供货之后，主动向采购人提交验收申请，完整提交验收需要全套资料：供货清单、各乡镇交接签收单、产品全套证件复印件、服务台账、技术服务记录等；全力配合采购人组建的验收工作组开展验收工作，现场核对物资数量、产品质量；验收过程提出整改意见，我方严格按照验收组提出整改要求，在

规定时限内完成全部整改。

8.5 问题整改无条件配合承诺

采购人在项目实施全过程，针对我方供货质量、配送时效、服务响应、技术服务存在问题下达书面整改通知，我方完全接受整改要求，按照整改通知规定时限落实全部整改工作，整改完成后提交整改报告供采购人核验。我方不以任何理由拒绝整改。

第九节 其他实质性服务承诺

9.1 产品质量保障承诺

1. 全部供货产品质量达到合格标准，农药三证、水溶肥两证齐全，登记作物包含玉米；所有产品在有效期内，不存在过期、临期失效产品；产品包装完好，标签标识规范清晰。

2. 到货产品若出现质量不合格，我方无条件全部免费退换货，承担运输、拆装全部费用；不允许不合格农资流入农户手中。

3. 若经第三方检测机构判定我方产品指标不达标，我方自愿承担合同项下全部违约责任，采购人有权解除合同，我方赔偿采购人全部经济损失。

9.2 不转包、不违法分包承诺

我方承诺成交之后，本项目全部供货、服务工作由我方自行完成，不将本项目全部或者部分转包其他单位；未经采购人书面同意，绝不进行分包；一经查实转包、违法分包行为，采购人有权解除合同，我方承担全部违约责任。

9.3 廉政与反商业贿赂承诺

严格执行反商业贿赂承诺书全部内容，我方所有工作人员不向采购人、代理机构、评审专家、乡镇工作人员赠送礼品礼金、回扣、宴请、消费福利；杜绝一切商业贿赂行为，自觉接受廉政监督。

9.4 绿色环保及废弃物处理承诺

农药肥料产品废弃包装物，我方积极配合采购人宣传包装物回收注意事项；如采购人需要，我方配合开展废弃农资包装物回收相关技术提示，引导农户规范处置包装物，减少农业面源污染。

9.5 详细的售后服务承诺

1. 建立专门的售后服务团队，负责处理采购人在使用过程中遇到的任何问题，

提供及时、专业的技术支持和解决方案。

为了确保在日常运营中的顺畅与高效，我们特地组建了一支专业且经验丰富的售后服务团队。这支团队由一群技术精湛、服务热心的专家组成，他们全天候待命，随时准备应对贵公司在使用过程中可能遇到的各类问题。

无论是采购人设备出现故障、供应出现短缺，还是其他任何突发状况，我们的售后服务团队都能够迅速响应，并提供及时、专业的技术支持和解决方案。他们具备深厚的行业知识和丰富的实践经验，能够迅速诊断问题所在，并采取有效措施予以解决，确保贵公司的正常运营不受影响。

同时，我们的售后服务团队还注重与贵公司管理人员的沟通与协作，积极收集他们的反馈和建议，不断完善我们的服务质量和效率。我们深知，只有与贵公司紧密合作，才能更好地理解他们的需求，提供更加贴心、个性化的服务。

2. 设立 24 小时客服热线，随时接受贵单位的咨询和投诉，确保在使用过程中遇到的问题能够得到及时解决。

为了提供更加贴心、高效的服务，我们决定设立一条全天候的客服热线。这条热线将全天候运行，无论是清晨的第一缕阳光，还是深夜的寂静时分，我们都将坚守岗位，随时准备接听各类咨询和投诉电话。

这条热线的设立，旨在确保在使用过程中遇到的任何问题都能得到及时、专业的解决。

我们的客服团队由经验丰富的专业人员组成，他们熟悉运营的各个环节，具备扎实的专业知识和良好的沟通技巧。他们将耐心倾听需求和困扰，并根据实际情况提供切实可行的解决方案。

通过这条 24 小时客服热线的设立，我们希望能够进一步提升服务质量和运营效率，为工作人员和广大师生提供更加便捷、满意的服务。同时，我们也欢迎工作人员积极提出宝贵的意见和建议，以便我们不断完善和优化服务体系。

4. 加强培训与教育，定期对售后服务团队进行专业培训，提升他们的专业技能和服务水平，确保能够更好地满足需求。

5. 建立完善的反馈机制，鼓励贵公司员工对售后服务团队的工作进行评价和反馈，以便及时发现问题并进行改进。

6. 设立专门的投诉处理流程，对于贵公司提出的投诉和建议，要迅速响应、

认真处理，并及时反馈处理结果，确保满意度和信任度。

7. 不断优化服务流程，通过引入先进的管理系统和技术手段，提高服务效率和质量，为贵公司提供更加便捷、高效的服务体验。

我公司将严格履行合同和作出的承诺，若违反合同或未能做到的承诺内容，我公司愿意承担一切责任。

特此承诺！

供应商名称： 河南众人联合农化有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

2026 年 08 月 26 日