4.5 售后服务方案

一、方案概述

为严格落实禹州市农业农村局2026年中央财政农业防灾救灾资金（第二批）采购项目政府采购履约要求，切实保障本次农作物病虫害应急防治、统防统治、绿色防控项目高标准、高质量落地实施，全面夯实禹州市粮油作物安全生产保障能力，我方严格对照本项目竞争性谈判文件全部技术标准、服务条款、验收规范、质保要求及政府采购相关管理规定，结合本项目农药物资批量供货、赤眼蜂生物防控产品冷链配送、田间病虫害定点监测、无人机智能化飞防作业、后期效果核查评估等全链条项目实施内容，专项编制本次标准化售后服务方案。

本方案服务范围全面覆盖项目合同履约全过程、现场实施全过程、项目竣工验收及后续质保运维全周期，严格遵循《农药管理条例》《农作物病虫害防治条例》及国家农业绿色防控、生物防治相关行业标准，严格恪守政府采购诚信履约、全程可追溯、质量终身负责的管理原则，秉持“快速响应、专业处置、全程兜底、长效服务”的售后工作理念，构建全流程、标准化、闭环式售后服务体系。通过规范化、精细化、专业化的售后保障服务，彻底杜绝重供货、轻服务、重施工、轻运维的履约短板，全面保障采购人合法权益，确保本次农业防灾救灾工作落地见效、防控质量达标、项目资料完整归档、项目成效长效稳定。

本方案所有服务条款、响应机制、保障措施、处置标准均严格对标谈判文件实质性要求，无任何遗漏、无任何缩水、无任何负偏离，完全匹配本项目农业防灾救灾的特殊性、时效性、专业性工作需求，可全方位满足项目履约、验收评审、后期运维、长效技术支撑的全部工作需要。

二、项目专属售后服务人员配置

为彻底落实本项目售后服务专人专岗、责任到人、快速响应、闭环处置的工作要求，杜绝售后推诿、响应滞后、处置不及时等问题，我方为本项目单独设立专属售后服务工作专班，全程固定对接、全程跟踪履约、全程负责售后问题处置，专属对接人员信息固定不变，全程在岗履职，保障项目售后工作不间断、服务标准不降低。

售后负责人：李涛

项目售后联系人：李涛

24 小时服务联系电话：18638681888

本项目专属售后负责人及对接人员全程专职负责本项目所有售后服务相关工作，全面统筹负责项目履约期间的产品质量答疑、物资交付对接、现场作业协调、技术指导服务、问题受理处置、整改落实闭环、验收资料配合、售后台账整理、上级核查对接等全部工作。服务电话实行全年 7×24 小时值守制度，无工作日、节假日区分，全天候保持电话畅通、消息在线、随时可联、即刻响应，确保采购人在任意时段提出的服务需求、问题疑问、整改要求均可第一时间对接落实。本项目售后人员具备多年农业政府采购项目、农资供货项目、病虫害绿色防控飞防项目的实操及售后管理经验，熟练掌握本次项目所有农药产品、生物防控产品的技术参数、性能特点、使用规范、质量标准，精通田间病虫害监测、无人机飞防作业、效果核查评估全流程工作，熟悉本项目谈判文件要求、合同条款、验收标准及政府采购合规要求，具备独立处置各类售后问题、技术问题、现场突发问题的专业能力，能够高效、精准、彻底完成各项售后服务工作，保障项目平稳高效履约。

三、总体售后服务承诺

1、合规履约承诺：我方严格依照本项目竞争性谈判文件条款、官方采购清单、产品技术参数、现场服务标准、验收规范及甲乙双方签订的正式合同条款开展全部售后服务工作，所有售后行为、服务内容、处置标准完全契合政府采购合规管理要求，主动接受采购人、政府采购监督管理部门及第三方评审机构的全程监督、核查、考评，全程合规诚信履约。

2、质量终身兜底承诺：本次项目所有供货农资产品、生物防控产品均为正规厂家生产的全新原厂正品现货，产品生产资质齐全、出厂检测合格、各项指标符合国家及行业标准，农药产品三证齐全且合规登记在玉米作物品类。我方对本次项目所有供货产品质量、现场作业服务质量、技术服务质量实行终身兜底责任制，凡是因我方产品、我方作业、我方技术服务导致的质量问题，全部由我方无偿整改、全权负责。

3、无偿技术服务承诺：项目履约全过程及质保周期内，我方无偿为采购人提供全方位、专业化的技术配套服务，涵盖农药产品配比使用规范、田间科学喷施技术、作物病虫害识别与防控方案、赤眼蜂生物防治原理与管护要点、无人机

飞防作业规范、灾后作物田间管护技术等全套咨询与指导服务，全程免费答疑、免费指导、免费提供技术方案支撑。

4、问题闭环处置承诺：针对项目实施过程中可能出现的产品质量瑕疵、运输破损、物资数量短缺、现场作业偏差、病虫害防控效果不达标、监测数据异常等各类售后问题，我方严格执行快速响应、限时处置、无偿整改、闭环销号的工作机制，不推诿、不拖延、不收费、不留隐患，确保所有售后问题一次性彻底解决。

5、全程配合验收承诺：我方全程主动配合采购人开展项目阶段性核查、产品抽样检测、现场封样备查、完工综合验收、项目资料归档、售后成果汇总、资金拨付对接等全部工作，按需补齐资料、落实整改、完善台账，全力保障项目顺利通过政府采购合规验收，实现项目完整履约、合规收尾。

四、全周期售后服务体系及响应机制

4.1 服务周期覆盖范围

本次项目售后服务实行合同履约全过程+项目验收后质保长效周期的全维度覆盖模式，服务周期自甲乙双方项目合同正式签订之日起启动，全面覆盖物资备货、运输交付、现场供货、田间监测、飞防作业、效果核查、资料整理、竣工验收全过程，顺延至项目全部履约义务完成、质保服务期满、项目彻底闭环收尾为止。全程提供不间断、全方位、无死角、无空档的标准化售后服务，彻底规避各类项目普遍存在的重前期供货、轻后期服务，重现场施工、轻长效运维的履约短板，确保项目每一个环节、每一项内容、每一处细节均有售后保障、有专人负责、有台账可查。

4.2 分级快速响应机制

1、咨询类问题极速响应：针对采购人提出的产品参数解读、农药药效说明、作物适用范围、飞防作业流程、技术规范解读、项目资料咨询、作业原理答疑等常规咨询类问题，售后人员实行即时响应、当场解答机制，简单问题即刻回复、当场解惑；针对复杂技术问题、综合性疑问，10 分钟内梳理清晰、形成标准化书面回复方案，精准解答采购人疑问。

2、一般售后问题快速处置：针对产品外包装轻微破损、项目资料缺失、少量物资补缺、现场对接流程疑问、台账资料完善等一般性售后问题，我方确保

30 分钟内完成接单响应、问题核实、方案制定，当日全部完成整改补齐、闭环处置，不拖延、不累积、不影响项目整体进度。

3、质量及作业类问题紧急处置：针对产品质量不达标、农药药效异常、赤眼蜂活体活性及羽化指标不达标、无人机飞防作业漏防盲区、田间监测数据缺失失真、防控效果不达标等影响项目质量、防灾成效、验收结果的重点问题，实行最高优先级处置机制，15 分钟内完成接诉响应、问题研判、责任确认，1 小时内售后及技术人员抵达项目现场核查处置，24 小时内完成全面整改、返工补救、物资更换、补防作业，彻底消除项目质量隐患，保障防灾救灾工作正常推进。

五、分项专项售后服务内容

5.1 农药产品售后服务

本次项目供货的 40%唑醚・戊唑醇悬浮剂、19.4%甲维・氯虫苯可分散油悬浮剂、0.01%24-表芸苔素内酯可溶液剂均为正规厂家量产全新正品，产品生产标准严格对标国家农业规范，农药登记证、生产许可证、产品标准证三证齐全有效，全部产品已在玉米作物完成官方登记备案，适配本次粮油作物防灾救灾防控需求，质量稳定、安全合规、药效达标。针对本次所有农药产品，我方制定专项精细化售后保障服务：

1、全套资质资料溯源保障：每批次农药产品供货交付时，同步随车提供该批次产品的官方质量检测报告、出厂合格证明、产品溯源台账、三证资质文件等全套归档资料，所有资料真实有效、信息对应、可查可溯，完全满足政府采购资料归档及抽检核查要求。

2、全程无偿技术指导服务：售后及技术人员无偿为采购人、田间作业人员提供全方位技术指导，包含农药科学配比浓度、最佳田间喷施时间段、适配病虫害种类、作物安全间隔期、喷施操作规范、药剂储存保管方式、高温雨天规避事项等全套专业技术指导，保障药剂使用安全、高效、合规，最大化发挥病虫害防治效果。

3、产品质量问题无偿兜底：交付及使用过程中，若发现农药产品存在过期失效、质量指标不达标、药效与标注不符、运输破损渗漏、储存变质等各类质量问题，我方无条件提供免费更换、全额补货服务，所有运输费用、人工费用、物料成本全部由我方自行承担，第一时间补齐物资缺口，绝不影响采购人田间防灾

救灾、病虫害防控工作进度。

4、抽检验收全程配合保障：我方全程无条件配合采购人开展产品现场抽样、封样留存、第三方送检等质量核查工作，若经权威检测机构判定产品质量不合格、参数不达标，我方自愿承担全部违约责任、整改责任及相关损失，无偿完成全部物资更换与整改工作。

5.2 赤眼蜂放蜂球产品售后服务

赤眼蜂放蜂球作为本次项目核心生物绿色防控产品，具备活体生物特性，对运输、储存、投放、环境要求极高，我方严格对标项目专属技术参数及作业标准，针对该产品制定专属精细化、全流程售后服务体系，全方位保障生物防控质量与成效：

1、产品参数零偏离保障：我方严格按照项目技术要求配比蜂种，采用玉米螟赤眼蜂与螟黄赤眼蜂 1:1 本地优势蜂种配比，严格管控米蛾卵中间寄主、寄生率、雌蜂率、羽化率、弱蜂率等核心指标，放蜂球采用可完全降解生物基树脂材质，球体尺寸、壁厚、出蜂口规格、内部储蜂结构全部精准对标项目参数，无任何负偏离，产品出厂全部核验合格后方可供货。

2、冷链运输全程售后保障：严格执行项目 4℃-15℃全程冷链运输标准，采用专业恒温冷链运输车辆，全程实时监测、记录车厢温度，留存完整温控溯源数据、运输台账及影像资料。产品到货后，若核查发现赤眼蜂活体活性不达标、羽化率不足、放蜂球破损变形、产品失效等问题，我方无条件免费补发、重新供货，确保到货产品 100%达标。

3、飞防投放专项技术支持：项目无人机飞防投放作业期间，我方售后技术人员全程驻场提供技术支撑，指导作业人员规范设置飞行参数、把控投放密度、规划作业航线，确保单亩蜂量达标、投放均匀、无盲区、无漏投，全方位保障田间生物防治效果。

4、后期效果核查与补防保障：全域放蜂作业完成后，我方持续跟踪田间赤眼蜂出蜂率、虫卵寄生率、玉米螟虫害消退情况等核心防控指标，系统汇总分析防控成效，形成完整核查报告。针对局部地块防控效果薄弱、虫害残留偏高的区域，我方无偿提供二次补放、补防服务，彻底保障全域防灾救灾成效达标。

5.3 田间监测及飞防作业售后服务

1、监测点位长效运维保障：我方在作业区域布设的不少于 15 个玉米螟成虫标准化监测点，全程由我方售后技术人员负责运维管理，定期巡查点位状态、维护监测设施、核对监测数据，保障所有监测点位稳定运行、数据真实有效、统计规范精准。若出现监测数据缺失、统计疏漏、点位损坏等问题，我方第一时间完成补测补录、点位修复、台账完善，确保监测数据完整、连续、可追溯。

2、飞防作业质量兜底保障：针对无人机飞防作业过程中因天气、地形、设备微调等因素产生的作业盲区、漏防区域、防控薄弱区域，我方实行无偿二次补防兜底服务，逐地块核查、逐区域补防，确保全域作业地块防控全覆盖、无死角、无遗漏，全面保障病虫害统防统治成效。

3、后期评估与资料归档服务：项目全部田间作业结束后，我方无偿提供长期病虫害动态跟踪、防控效果对比评估、全程数据整理汇总、项目总结报告编制等配套售后工作，系统梳理项目实施全过程台账、影像资料、监测数据、作业记录、核查报告，整理全套标准化归档资料，完整提交采购人存档备查。

5.4 资料及验收配套售后服务

1、全程配合核查与归档：项目履约全过程中，我方主动配合采购人开展阶段性工作核查、月度进度核查、完工综合验收等工作，按需及时提供全套产品资质文件、批次检测报告、冷链运输台账、田间监测记录、飞防作业台账、现场影像资料、项目总结报告等全套归档资料。

2、政府采购合规资料对接：严格按照政府采购项目管理要求，按时完成中标资料报备、分项报价明细报送、项目售后资料备案、履约台账上传等全部合规工作，确保项目全流程资料合规、手续齐全、台账完整。

3、验收问题闭环整改：针对采购人及评审验收小组在验收过程中提出的整改意见、优化要求、资料补正事项，我方无条件限时逐项落实、逐条整改、闭环销号，全程配合完善验收资料、补齐工作短板，全力保障项目一次性验收合格、圆满收官。

六、质量问题兜底及应急售后保障

6.1 质量兜底承诺

我方郑重作出质量兜底售后承诺：本项目所有供货产品、田间作业服务、技术指导服务均严格符合国家行业标准、项目谈判文件技术规范及政府采购履约要

求。凡因我方产品质量不达标、技术参数存在偏差、现场作业不规范、技术指导不到位、服务落实不彻底等我方自身原因，造成项目质量隐患、病虫害防控效果不达标、项目验收不合格、项目履约瑕疵等问题，我方承担全部责任与全部损失，无偿、限时完成物资返工更换、现场整改、重新作业、补防补测等全部工作，不向采购人收取任何费用，全力保障项目达到预期农业防灾救灾工作成效，确保项目质量、服务、成效全面达标。

6.2 应急售后服务机制

结合农业防灾救灾项目突发性、时效性、公益性的特点，我方建立专项应急售后服务专班，配备专职应急人员、备用物资、备用飞防设备及运输车辆，实行24小时待命值守机制。针对田间病虫害突发爆发、恶劣天气导致作业中断、物资临时短缺、局部防控失效、设备突发故障等各类紧急突发情况，我方第一时间启动应急售后预案，快速调配应急物资、作业人员与机械设备，加急开展应急补给、应急补防、应急处置工作，最大限度缩短处置时长、降低灾害影响，坚决保障禹州市本次农业防灾救灾工作不延误、不缺位、不落空。

七、知识产权及合规售后保障

我方郑重承诺，本次项目所供应的全部产品、所提供的技术方案、售后服务资料、作业台账及归档材料均为合规合法、无知识产权纠纷的正规成果，所有供货产品的专利权、商标权、生产版权、工业设计权等知识产权权属清晰、合法合规，不存在任何侵权、仿冒、盗用、违规使用等问题。采购人在正常使用产品、开展田间作业、使用我方技术服务成果的全过程中，不会遭受任何第三方发起的知识产权投诉、追责及法律纠纷。若项目履约期间及后期因我方原因产生知识产权相关纠纷，由我方全权负责对接处置、承担全部经济损失与法律责任，全力保障采购人合法权益不受损害。同时，我方严格遵守政府采购各项法律法规及售后管理规定，坚守诚信履约底线，杜绝虚假售后、敷衍履约、推诿扯皮、违规整改等一切不良行为，全程合规履约、阳光服务、诚信兜底。

八、长效技术售后帮扶机制

本项目完工验收、合同履约结束后，我方不终止售后服务工作，持续建立长效化农业技术帮扶与售后咨询机制，为采购人提供永久性免费技术支持。针对禹州市粮油作物绿色防控技术推广、农药科学减量使用、生物防治技术应用、病虫

害常态化监测预警、灾后作物恢复管护、田间标准化种植管理等相关农业工作，我方长期提供免费技术答疑、专业方案指导、实操经验支撑、问题排查研判等配套服务，持续助力禹州市农业防灾救灾能力提升、粮油作物稳产增收，充分发挥中央财政防灾救灾资金的长效社会效益。

九、售后服务工作纪律

1、在岗尽责纪律：所有售后及技术服务人员严格坚守岗位、履职尽责，全程保持服务态度规范、响应速度及时、问题处置专业、整改落实彻底，杜绝拖延处置、敷衍服务、消极应对等不良工作行为。

2、服从管理纪律：严格服从采购人的统一调度、工作安排与现场管理，积极配合各级核查、督导、验收、整改工作，主动对接、主动汇报、主动落实，全力配合采购人完成各项工作任务。

3、闭环溯源纪律：严格执行售后问题闭环管理制度，做到所有咨询有答复、所有诉求有响应、所有问题有整改、所有事项有闭环，全程详实留存售后对接台账、问题处置记录、现场影像资料、整改验收凭证，实现售后服务全程可追溯、可核查、可考评，全面保障项目售后工作标准化、规范化、制度化落地。

为保障禹州市农业农村局2026年中央财政农业防灾救灾资金（第二批）采购项目顺利实施、稳定落地、长效见效，严格响应本项目竞争性谈判文件全部服务、验收、质保及售后要求，结合本次农药产品供货、赤眼蜂放蜂球供应、田间监测、无人机飞防绿色防控等项目实际服务内容，特制定本专项售后服务方案。