

五、服务承诺

致：卫辉市农业农村局

为积极响应卫辉市 2026 年绿色高产高效行动玉米单产提升项目（项目编号：卫交采 2026TP013 号）竞争性谈判文件全部要求，保障本次项目农资产品供货、施用、售后保障、技术服务、质量质保等全流程工作规范、高效、有序开展，切实助力区域玉米稳产增产、农业绿色高质量发展，我公司作为本次项目合格供应商，结合自身经营资质、供货能力、服务体系、技术团队优势，郑重作出全方位、高标准、规范化服务承诺。具体服务内容如下：

一、总体服务宗旨与服务目标

我公司始终秉持“诚信履约、品质为先、服务三农、高效保障”的核心服务宗旨，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《农药管理条例》《肥料登记管理办法》等相关法律法规及行业规范，以本次项目玉米种植病虫害防治、长势调控、提质增效为核心目标，全力保障项目所需 19.4%甲维·氯虫苯可分散油悬浮剂、40%唑醚·戊唑醇悬浮剂、0.01%24-表芸苔素内酯可溶液剂、含氨基酸水溶肥料全部产品的质量达标、供货及时、服务专业、售后完善。

本次履约全过程中，我公司将严格落实政府采购项目履约标准，杜绝一切违规履约、敷衍服务行为，建立专属项目服务专班，实行专人对接、专项负责、全程跟进的服务机制，确保所有供货产品符合招标文件技术参数、质量标准，所有配套服务满足项目实施需求，全力保障项目落地见效，切实提升区域玉米单产与品质，圆满完成本次政府采购项目全部履约任务。

二、产品质量保障服务承诺

产品质量是项目履约的核心基础，我公司针对本次项目所有供货

农资产品，建立全流程质量管控体系，从产品生产、出厂质检、仓储保管、运输配送至现场交付，全程严格把控质量，杜绝不合格产品流入项目现场。保证产品质量合格，符合现行国家相关验收规范标准。

1. 资质合规保障。我公司本次所投全部产品均由具备合法生产资质的中小企业厂家生产，所有产品均持有合法有效的农药登记证、生产许可证、产品执行标准证书、肥料登记证等全套资质文件，证件信息真实有效、在有效期内。

2. 原厂正品保障。本次项目所供 19.4%甲维·氯虫苯可分散油悬浮剂、40%唑醚·戊唑醇悬浮剂、0.01%24-表芸苔素内酯可溶液剂、含氨基酸水溶肥料，均为对应生产厂家原厂全新未拆封正品，无翻新、勾兑、分装、串货、过期、变质、假冒伪劣产品，所有产品包装完好、标识清晰、批次正规、信息齐全，严格杜绝以次充好、虚假供货行为。

3. 出厂质检保障。所有供货产品每批次均经过生产厂家出厂全项检测，严格核查产品有效成分含量、剂型、理化指标、安全指标等核心参数，确保 19.4%甲维·氯虫苯可分散油悬浮剂杀虫效果达标、40%唑醚·戊唑醇悬浮剂防病性能合规、0.01%24-表芸苔素内酯可溶液剂调节功能稳定、含氨基酸水溶肥料氨基酸含量 $\geq 100\text{g/L}$ ，所有产品各项指标完全符合招标文件技术要求及国家行业标准，产品合格率 100%。

4. 全程质保保障。我公司承诺本次所有供货产品质保期为 2 年，质保期自项目货物验收合格之日起计算。质保期内，凡因产品自身生产工艺、配方、质量缺陷导致的药效不佳、肥效不达标、产品变质、分层、沉淀等质量问题，我公司无条件提供免费退换货、补货服务，承担全部运输、检测、人工费用，全力保障项目正常实施，绝不因产品质量问题影响玉米种植管理与产量提升工作。

三、供货履约保障服务承诺

为保障项目按期落地、不误农时，我公司依托完善的货源储备、仓储物流体系，制定专项供货保障方案，全方位保障货物按时、按量、保质交付。

1. 货源储备充足。我公司长期与各产品正规生产厂家建立战略合作关系，货源渠道稳定、供货能力充足，可完全满足项目全部供货总量需求，能够响应项目供货需求。

2. 按时履约交付。我公司严格遵照竞争性谈判文件及后续签订合同约定的供货时限，根据采购人项目实施进度，按需分批、足额配送货物至指定交付地点，全程保障供货及时性，严格杜绝逾期供货、少供、漏供、错供等问题，充分贴合玉米种植病虫害防治、生长调节、追肥管理的农时要求，保障农事工作有序推进。

3. 规范运输仓储。我公司配备专业农资运输车辆与仓储场地，严格按照农药、水溶肥料储存运输规范开展工作，全程避光、密封、恒温运输，做好防潮、防暴晒、防破损防护，杜绝产品运输过程中破损、泄漏、变质、混装污染等问题，确保货物交付时包装完好、品质如初。货物交付现场将安排专人清点核对批次、数量、规格、资质资料，配合采购人完成到货验收、抽检登记等工作。

4. 杜绝转包分包。我公司郑重承诺，本次项目全部履约工作均由我公司自行完成，绝不将项目成交内容转包他人，未经采购人书面同意，绝不以任何形式违规分包项目履约工作。若出现擅自转包、违规分包行为，我公司自愿接受采购人终止合同、没收履约保证金的处置，并承担由此造成的一切经济损失与法律责任。

四、专业技术指导服务承诺

为充分发挥农资产品应用效果，切实保障玉米单产提升项目实施成效，我公司组建专业农业技术服务团队，为项目提供全程免费技术

指导服务，覆盖基层种植主体、农技工作人员，全力保障产品科学、规范、高效施用。

1. 售前技术交底。项目供货前，我公司技术人员主动对接采购人，详细讲解各类产品的适用场景、施用时期、配比用量、适配作物、禁忌事项，结合卫辉市本地玉米种植气候、土壤、病虫害发生特点，定制科学化、本地化施用方案，提前规避施用误区，保障产品施用效果。

2. 现场技术指导。货物交付后，我公司安排专职农技人员进驻项目区域，开展田间现场指导工作，手把手指导种植人员掌握药剂稀释、均匀喷施、水肥搭配等操作要点，针对玉米不同生长期的病虫害防控、长势调节、养分补充需求，提供针对性技术建议，解决基层施用过程中的各类实操问题。

3. 常态化技术答疑。项目履约及质保期内，我公司开通 24 小时技术咨询服务通道，随时响应采购人、种植主体的技术咨询需求，针对病虫害防控难题、产品施用疑问、田间管理优化等问题，第一时间提供专业解答与解决方案，全程保障技术服务不缺位、不断档。

4. 效果跟踪复盘。我公司技术团队全程跟踪产品田间施用效果，定期开展田间回访调研，记录产品防病、治虫、增产、提质实际效果，结合田间长势、病虫害发生动态，动态优化施用方案，为后续玉米田间精细化管理提供技术支撑，切实保障项目增产提质的核心目标落地。

五、售后服务承诺

为保障本项目顺利实施、切实保障采购人合法权益，全面提升项目履约服务质量，我公司结合政府采购项目履约标准及本项目实际需求，制定完善、规范、落地的售后服务体系，针对本次项目全部供货农资产品，作出以下专项售后服务承诺，全程保障售后问题快速处置、服务落地到位：

1、售后服务响应时间

我公司实行 **7×24 小时全天候售后服务响应机制**，全年无休受理本项目售后咨询、问题反馈、故障报修、技术求助、补货申请等各类服务需求。采购人随时通过预留联系方式反馈相关问题，我公司客服及技术人员 **10 分钟内线上响应**，第一时间对接核实问题情况、记录需求信息、初步给出处置方案。针对市域内现场处置需求，**2 小时内抵达项目现场**；针对县域偏远区域，**4 小时内抵达项目现场**，确保售后响应零拖延、服务对接无空档。

2、解决问题时间

我公司严格执行分级处置、限时办结的售后问题处理机制，根据问题类型分类限时解决，确保所有售后问题闭环处理、彻底清零。对于产品技术咨询、施用答疑、资料答疑等线上可解决的常规问题，**30 分钟内完全解答处置完毕**；对于货物轻微破损、资料补齐、技术微调等简单现场问题，抵达现场后**当日处置完毕**；对于产品质量异议、大批量货物问题、田间施用效果异常、应急补货等复杂问题，抵达现场核实情况后，**24 小时内出具完整解决方案**，**48 小时内全部处置落实到位**。所有售后问题做到事事有回应、件件有落实，坚决杜绝拖延处置、敷衍处置、搁置不处置等情况，保障项目农事进度不受影响。

3、售后服务机构名称、地址及联系方式

为保障本项目售后服务常态化、本地化、专业化落地，我公司设立专属售后服务机构，全程对接本次项目售后工作，具体信息如下：

售后服务机构名称：河南农胜农业科技有限公司；

服务机构地址：河南省新乡市凤泉区潞王坟乡宝山东路路南 57 号（建材路以东）；

24 小时售后服务热线：13703731653。

本服务机构专人专职负责本项目售后对接、技术服务、问题处置、回访跟进、应急保障等全部工作，服务人员固定、联系方式常年畅通，确保采购人随时联系、随时对接、随时处置问题。

4、其他服务承诺

（1）无偿质保服务。本项目所有供货产品统一享受 2 年免费质保服务，质保期内，凡属产品自身质量、生产工艺、配方缺陷等非人为问题，我公司无条件提供免费退换货、免费补货、免费技术整改等服务，全程承担运输费、检测费、人工费、补货费等全部相关费用，不向采购人收取任何额外费用。

（2）常态化回访服务。质保期内，我公司实行定期回访制度，每月开展不少于 1 次项目售后回访、田间走访、农户调研工作，主动排查产品使用情况、田间施用效果，主动收集采购人服务意见，提前预判、提前处置潜在问题，持续优化服务质量。

（3）应急保障服务。我公司设立本项目专属应急货源储备，建立应急补货机制，针对项目实施过程中出现的货物损耗、增补需求、突发质量问题等情况，可实现 24 小时内快速应急补货、无偿调换货物，全力保障项目农事作业正常开展，杜绝因货源问题延误农时、影响项目实施。

（4）售后兜底保障。凡因我公司产品质量、供货服务、技术指导等我方原因造成的项目损失、农事延误、施用效果不达标等问题，我公司全权兜底承担全部责任，无偿完成整改补救，全额赔偿采购人因此产生的一切经济损失，主动接受监管部门及采购人的监督与考核。

（5）售后档案管理。我公司为本项目建立独立售后服务档案，全程记录响应时间、问题情况、处置方案、办结结果、回访情况等信息，实现售后服务全程可追溯、可核查，确保售后服务规范化、标准

化、长效化落地。

为有效应对项目履约过程中的各类突发情况，保障项目平稳推进，我公司建立完善的售后应急服务体系，快速响应、高效处置各类问题，最大限度降低项目实施风险。

1. 快速响应机制。我公司实行 7×24 小时售后响应服务，接到采购人售后诉求、问题反馈后，市区范围内 2 小时内抵达现场处置，县域范围内 4 小时内抵达现场，第一时间排查问题、落实解决方案，高效处理产品质量、施用技术、供货补充等各类问题。

2. 应急补货保障。针对项目实施过程中可能出现的货物损耗、增补需求等突发情况，我公司建立应急库存储备机制，预留专项应急货源，可实现 24 小时内应急补货、按需增补，保障项目农事作业不中断、项目进度不滞后。

3. 问题兜底处置。若因产品质量、供货服务等我方原因造成项目损失、农事延误、施用效果不达标等问题，我公司全权兜底负责，免费整改、无偿补救，全额承担由此产生的检测费、人工费、补货费及采购人全部经济损失，全力保障采购人合法权益。

六、回访与增值服务承诺

项目履约验收完成后，我公司不终止服务责任，建立回访服务机制，持续做好后续配套服务，全力保障项目长效成效。质保期内定期开展田间回访、农户走访、台账核查工作，主动了解产品施用后续效果，收集采购人及种植主体意见建议，及时整改优化服务工作。同时，免费为项目区域提供玉米绿色种植、病虫害绿色防控、科学水肥管理等农业技术科普服务，助力当地农业技术水平提升，充分发挥本次项目惠农、增产、提质的核心作用。

特此承诺！

供应商名称： 河南农胜农业科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2026 年 7 月 23 日