

## 二、售后服务承诺(自拟)

注：投标人若中标后必须按投标文件中所承诺执行，否则视为虚假应标并取消中标资格。



### 售后服务承诺书

致：新乡县农业农村局

河南众人联合农化有限公司是一家专业从事农业社会化服务的企业。本次我公司参与新乡县农业农村局 2026 年新乡县农业社会化服务项目一标段（七里营镇小麦病虫害统防统治社会化服务）投标工作。为确保优质、高效、专业地完成本项目飞防作业服务，我公司特制定详细完善的售后服务承诺，具体内容如下：

#### 一、公司基本情况与服务能力

河南众人联合农化有限公司成立于新乡县七里营镇，是一家集农业技术推广、农作物病虫害防治、农业机械化服务于一体的综合性农业社会化服务企业。公司目前拥有从业人员55人，年营业收入达16625.3万元，资产总额4255.2万元，属于中型企业，具有较强的经济实力和技术服务能力。公司位于河南省新乡市新乡县七里营镇八六路9号院，法定代表人李松科联系电话18137183216。

我公司在农业社会化服务领域深耕多年，积累了丰富的农作物病虫害统防统治经验，形成了完善的服务体系和成熟的管理模式。公司拥有专业的植保无人机飞防团队，配备先进的植保无人机设备和专业技术人员，能够高效完成大面积农作物病虫害统防统治作业任务。我们深知小麦病虫害防治对于保障粮食安全、促进农民增收的重要意义，将以高度的责任感和使命感，全力以赴完成本项目各项服务任务。

#### 二、服务范围与服务内容

本项目服务范围为新乡县七里营镇小麦病虫害统防统治社会化服务，服务内容主要包括以下方面：

1. 植保无人机飞防作业服务。我公司承诺使用自有的植保无人机设备，为服务区域内的小麦种植户提供专业的飞防作业服务。作业采用先进的植保无人机设备，按照规范的技术参数进行作业，确保防治效果。

2. 项目实施方案制定。根据项目要求，结合七里营镇小麦主产区种植及面积分布情况制定切实可行的高效作业方案。

3. 药剂配制的技术指导服务。本项目不提供农药产品，但我公司可提供药剂配制方面的专业技术指导服务，指导相关人员按照科学配方进行药剂配制，确保药剂配比准确、施药效果达标。

4. 作业质量跟踪服务。作业完成后，我公司将对作业效果进行跟踪观察，及时发现并反馈防治效果情况，对于效果不理想的区域及时安排免费补防。

### 三、作业质量承诺

#### （一）作业标准承诺

我公司在开展飞防作业服务过程中，将严格按照国家相关技术规范 and 招标文件要求执行，具体承诺如下：

1. 根据小麦生长周期和赤霉病、白粉病、锈病、纹枯病、茎基腐病和蚜虫、吸浆虫等关键病虫害发生规律，结合我县小麦主产区大面积推广应用实际情况，开展专业化防治作业服务，确保防治时机精准、防治效果显著。

2. 采用植保无人机专业化飞防作业方式，严格执行规范作业参数要求，包括飞速及喷幅控制、亩用水量标准、药剂配比规范、飞



行轨迹设计等各项技术指标，确保达到小麦关键病虫害统防统治的最佳效果。

3. 防治作业覆盖率达到100%，确保服务区域内所有签约农户的麦田全部得到有效防治，不留死角、不漏地块。

4. 农药利用率显著提高，通过无人机精准施药技术，实现农药减量增效目标，为农户稳产增收提供坚实保障。

#### （二）质量保障措施

为确保作业质量达标，我公司将采取以下保障措施：

1. 作业前对服务区域进行全面航测及踏勘，掌握地块分布、面积、地形、病虫害发生情况等信息，制定针对性的作业方案。

2. 严格按照作业方案执行，确保飞行参数、药剂配比、喷洒量等各项技术指标符合规范要求。

3. 配备专业的质量监督人员，对作业过程进行全程监督，发现问题及时纠正。

4. 作业完成后配合采购人进行验收，对验收过程中发现的问题及时整改，确保验收合格。

#### 四、进度保障承诺

##### （一）整体进度承诺

小麦病虫害防治具有较强的季节性和时效性，我公司承诺严格按照合同约定的期限完成全部服务任务。具体承诺如下：

1. 合同履行期限为15日历天，我公司将科学制定作业计划，合理调配人力物力资源，确保在合同约定的期限内高质量完成全部作业任务。

2. 在具备作业条件后，我公司承诺24小时内组织人员和设备进入指定作业地点开展作业服务，不延误农时。





## （二）进度保障措施

为确保按时完成作业任务，我公司将采取以下保障措施：

1. 科学制定作业计划：在合同签订后，结合我公司在七里营长期作业积累的地块分布、地形情况等资料，立即组织技术人员科学制定作业计划和应急预案。

2. 合理配置作业资源：根据作业面积和工期要求，配置充足的植保无人机设备和飞防作业人员，预留10%以上的设备冗余和人员备份，确保作业期间设备故障或人员临时缺勤不影响整体进度。

3. 建立进度监控机制：实行每日进度报告制度，项目经理每日汇总当日作业进度，对比计划进度进行分析，及时发现问题并采取纠偏措施。

4. 优化作业流程：根据天气预报合理安排作业时间，提高作业效率，在不适宜飞防作业的天气来临前提前完成或调整作业计划。

5. 建立应急响应机制：针对可能影响进度的突发情况，如设备故障、天气突变等，制定应急预案，确保能够快速响应、及时处置，将影响降到最低。

## （三）进度违约责任承诺

如因我公司原因未能按合同约定的期限完成作业任务，我公司愿意承担相应的违约责任，按照合同约定向采购人支付违约金，并对采购人造成的损失承担赔偿责任。我公司承诺不以任何理由拖延工期，确保项目按时保质完成。

## 五、人员投入承诺

### （一）人员配置承诺

我公司承诺为本项目配备充足、专业的服务团队，确保作业任务顺利完成。具体承诺如下：



1. 项目经理1名：负责项目整体组织协调、进度控制、质量监督和对外沟通联络工作，具备农业社会化服务项目管理经验，熟悉政府采购项目运作流程。

2. 技术负责人1名：负责技术方案制定、药剂使用指导、作业参数设置、技术培训指导等工作，具备农业植保专业技术背景，熟悉小麦病虫害防治技术。

3. 无人机操作员30名以上：全部持有专业机构颁发的植保无人机操作证或培训合格证书，具备熟练的无人机飞行操作技能和丰富的飞防作业经验。

4. 后勤保障人员3-5名：负责设备维护、物资管理、数据记录、档案整理等后勤支持工作。

5. 质量监督员2名：负责作业过程质量监督检查、作业面积核实、防治效果评估等工作。

#### （二）人员素质承诺

我公司承诺所有参与本项目作业的人员均具备以下素质和能力：

1. 政治素质过硬，遵纪守法，具有良好的职业道德和服务意识。
2. 业务技能精湛，熟悉无人机操作规程，掌握植保飞防技术要点，能够独立完成作业任务。
3. 安全意识强，严格遵守安全生产操作规程，能够正确处理突发安全事件。
4. 服务态度好，能够主动与农户沟通，耐心解答疑问，妥善处理纠纷。

#### （三）人员培训承诺

我公司在项目实施前对所有参与人员进行岗前培训，培训内容包括：

1. 项目背景和政策要求培训，使作业人员充分理解项目意义、目标要求和操作规范。

2. 技术操作培训，包括无人机飞行操作、药剂配制指导、作业参数设置等技术内容。

3. 安全生产培训，包括飞行安全、设备安全、人员防护安全等内容。

4. 服务规范培训，包括服务礼仪、沟通技巧、投诉处理等内容。

#### 六、设备投入承诺

##### (一) 设备配置承诺

我公司在本次项目中投入的设备全部为公司自有设备，产权清晰，确保能够按时到位并正常运行。具体承诺如下：

1. 植保无人机30架以上：配备性能先进、运行稳定的植保无人机，单机日作业能力不低于300亩，设备总作业能力能够满足项目进度要求。

2. 农药配制设备：配备专业的农药配制器具，确保药剂配制精准规范。

3. 运输车辆：配备无人机运输车辆，保障设备和物资及时送达作业现场。

4. 充电设备：配备充足的电池和充电设备，确保无人机作业过程中能源供应充足。

##### (二) 设备管理承诺

我公司在项目实施过程中对投入的设备实行规范管理，具体包括：

1. 设备进场前进行全面检测维护，确保所有设备处于良好技术状态。



2. 建立设备台账管理制度，详细记录设备型号、数量、技术参数、维护情况等信息。

3. 实行设备日常检查制度，每次作业前后对设备进行检查，发现问题及时维修。

4. 配备专业维修人员和维修工具，对作业过程中出现的设备故障进行快速维修。

5. 准备备用设备，确保设备故障时能够及时替换，不影响作业进度。

### （三）设备技术状态承诺

我公司在项目实施过程中确保设备技术状态良好，具体保证措施如下：

1. 所有无人机设备均经过专业检测，飞行稳定性和施药精准性符合技术标准。

2. 设备操作人员具备相应资质证书，能够规范操作设备，确保作业安全和质量。

3. 定期对设备进行维护保养，确保设备始终处于最佳工作状态。

4. 建立设备故障应急预案，配备常用零配件，确保故障设备能够得到及时修复。

### 七、药剂使用指导服务承诺

虽然本项目不提供农药产品，但我公司承诺在药剂使用方面提供专业的技术指导服务：

1. 提供药剂配比的技术指导服务，确保药剂配比科学合理，既保证防治效果，又兼顾环境保护和农产品质量安全。



2. 向农户讲解所选用农药的作用机理和使用注意事项，指导科学用药。

3. 严格按照农药安全使用规程进行药剂配制和施用，确保操作规范。

4. 在药剂储存、运输、配制、施用各环节严格遵守安全规定，防止农药泄漏、中毒等事故。

5. 作业时佩戴防护装备，做好个人防护。

#### 八、配合业主工作承诺

##### （一）日常工作配合承诺

我公司在项目实施过程中将积极、主动配合采购人开展各项工作：

1. 项目启动阶段，主动与采购人对接，了解项目具体要求和作业安排，及时提交作业计划和方案。

2. 项目实施阶段，主动向采购人报告作业进度，及时沟通协调解决遇到的问题。

3. 项目验收阶段，积极配合采购人组织开展验收工作，提供完整的验收资料和数据。

4. 项目资料管理方面，按照采购人要求及时报送各类报表、资料，确保资料完整、准确、规范。

5. 项目监督检查方面，主动接受采购人及相关监管部门的监督检查，对提出的问题及时整改。

##### （二）与乡镇、村对接配合承诺

我公司在项目实施过程中将积极与七里营镇及相关村委会建立良好的工作对接机制：





1. 作业前主动与镇、村对接，了解作业地块分布、农户情况、作业时间安排等具体信息。
2. 作业过程中与村级组织密切配合，做好农户通知、地块确认、作业协调等工作。
3. 作业完成后与村级组织共同确认作业面积，办理签字确认手续。
4. 处理农户投诉和纠纷时，主动与村级组织协调沟通，确保问题得到妥善解决。

### （三）政策宣传配合承诺

我公司在项目实施过程中将积极配合采购人开展农业社会化服务政策宣传工作：

1. 作业过程中向农户宣传农业社会化服务的意义和政策，提高农户的认知度和参与积极性。
2. 及时向农户解答政策疑问，消除农户顾虑。
3. 配合采购人开展项目宣传报道工作，提供必要的资料和素材。

### 九、验收配合承诺

我公司在项目验收阶段将全面配合采购人工作：

1. 作业完成后及时向采购人提交验收申请，配合采购人在5个工作日内组织验收。
2. 按照采购人要求准备完整的验收资料。村监督和确认作业面积，乡镇复核，县级验收。
3. 验收过程中积极配合验收工作组的工作，如实提供相关资料和数据。
4. 对验收过程中发现的问题，承诺在规定时间内完成整改。



5. 验收合格后及时办理相关结算手续。

#### 十、后期跟踪服务承诺

##### (一) 效果跟踪承诺

我公司在作业完成后将持续跟踪防治效果：

1. 作业完成后安排技术人员对防治效果进行跟踪观察，记录病虫害防治效果数据。

2. 对于防治效果不理想的区域，及时分析原因并安排免费补防。

3. 配合采购人开展防治效果评估工作，提供必要的支持和配合。

##### (二) 技术咨询服务承诺

我公司在项目完成后将继续提供技术咨询服务：

1. 在项目实施期间和实施后一年内，免费提供小麦病虫害防治技术咨询服务。

2. 及时解答农户在病虫害防治方面遇到的问题，提供技术指导建议。

3. 向农户提供小麦生长后期病虫害防治建议，帮助农户做好后期管理工作。

#### 十一、应急响应承诺

##### (一) 应急响应机制承诺

我公司在项目实施过程中建立健全应急响应机制，确保能够快速有效处置各类突发事件：

1. 制定完善的应急预案，涵盖设备故障、恶劣天气、安全事故等各类突发事件。

2. 建立应急响应组织体系，明确应急负责人和应急队伍，确保应急状态下能够快速集结、高效处置。

3. 配备必要的应急物资和装备，包括急救药品、备用设备等。

4. 实行24小时应急值班制度，确保应急信息畅通、响应及时。

#### (二) 突发情况处置承诺

我公司在项目实施过程中对各类突发情况做出快速有效响应：

1. 设备故障应急：备用设备立即启用，维修人员快速抢修，确保不影响作业进度。

2. 恶劣天气应急：密切关注天气预报，提前做好防护准备，作业暂停期间合理安排人员休息，天气好转后立即恢复作业。

3. 安全事故应急：立即启动安全应急预案，组织救援和处置，及时向采购人和相关部门报告，配合开展事故调查和处理。

4. 农户投诉应急：第一时间响应，安排专人处理，了解情况、分析原因、提出解决方案，确保农户满意。

#### (三) 应急响应时效承诺

我公司在项目实施过程中各类突发事件应急响应时效如下：

1. 一般性问题：2小时内响应，24小时内解决。

2. 较大问题：1小时内响应，48小时内解决。

3. 紧急问题：30分钟内响应，立即启动应急预案，采取应急措施。

## 十二、安全保障承诺

### (一) 飞行安全承诺

我公司在项目实施过程中严格执行无人机飞行安全管理规定，确保飞行安全：



1. 所有无人机操作人员持证上岗，具备规范的飞行操作技能和安全意识。

2. 严格按照规定的空域和高度飞行，不违规飞行，不冒险飞行。

3. 飞行前对无人机进行全面检查，确保设备状态良好。

4. 飞行过程中密切关注飞行状态和气象条件，发现异常立即返航。

5. 设置飞行安全警示标志，提醒作业区域人员注意避让。

#### (二) 设备安全承诺

我公司在项目实施过程中加强设备安全管理，确保设备运行安全：

1. 建立设备安全检查制度，每次作业前对设备进行安全检查，发现问题及时处理。

2. 配备设备安全防护设施，防止设备损坏和人员伤害。

3. 规范设备操作流程，严禁违规操作。

4. 设备运输和存放采取安全防护措施，防止设备损坏或丢失。

#### (三) 人员防护安全承诺

我公司在项目实施过程中加强作业人员安全防护，确保人员安全：

1. 为所有作业人员配备必要的劳动防护用品，包括防护服、防护口罩、防护手套等。

2. 开展安全教育培训，提高作业人员安全意识和自我防护能力。

3. 制定安全操作规程，规范作业人员操作行为。

4. 建立安全检查制度，及时发现和消除安全隐患。



5. 配备急救药品和设备，做好应急处置准备。



### 十三、环境保护承诺

#### (一) 作业过程环境保护承诺

我公司在项目实施过程中加强环境保护，具体措施如下：

1. 精准施药，控制农药用量，提高农药利用率，减少农药流失和污染。
2. 合理安排作业时间，避开高温、大风等不利气象条件，减少农药飘移。
3. 远离水源地、养殖场等敏感区域作业，防止农药污染。
4. 作业过程中减少对农田生态环境的影响，保护农田生态平衡。

#### (二) 包装废弃物处理指导承诺

我公司在项目实施过程中指导农户做好农药包装废弃物处理：

1. 提醒农户对作业过程中产生的农药包装废弃物进行统一收集。
2. 指导农户将包装废弃物交由有资质的单位处理，不随意丢弃或焚烧。
3. 配合采购人开展包装废弃物回收宣传工作，提高农户环保意识。

#### (三) 设备清洗废水处理承诺

我公司在项目实施过程中规范处理设备清洗废水：

设备清洗选择合适地点，清洗废水进行收集处理，不污染土壤和水体。

### 十四、投诉处理承诺

#### (一) 投诉受理承诺



我公司在项目实施过程中建立完善的投诉受理机制：

1. 设立投诉受理专线电话，安排专人负责投诉受理工作，确保投诉渠道畅通。
2. 建立投诉登记制度，详细记录投诉内容、投诉人信息、受理时间等。
3. 对投诉内容进行分类梳理，及时转交相关部门处理。

#### (二) 投诉处理承诺

我公司在项目实施过程中认真、及时处理各类投诉：

1. 对投诉内容进行认真调查核实，做到事实清楚、责任明确。
2. 属于我方责任的投诉，承诺在规定时间内整改到位，并向投诉人反馈处理结果。
3. 对于误解或不当投诉，耐心做好解释说明工作，消除误解。
4. 建立投诉处理档案，对投诉处理情况进行记录和归档。

#### (三) 投诉处理时效承诺

我公司在项目实施过程中投诉处理时效如下：

1. 投诉受理：接到投诉后24小时内给予受理回复。
2. 投诉调查：一般投诉3个工作日内完成调查核实。
3. 投诉处理：一般投诉5个工作日内完成处理并反馈结果。
4. 复杂投诉：复杂投诉10个工作日内完成处理并反馈结果，需要延期的及时告知投诉人。

#### 十五、服务响应时间承诺

我公司在项目实施过程中对采购人的服务需求做出快速响应：

##### (一) 日常沟通响应

1. 项目负责人保持通讯畅通，采购人有任何需求可随时联系。
2. 接到采购人通知或指令后，2小时内给予确认回复。

3. 对采购人提出的问题或要求，24小时内给予正式书面回复

#### (二) 作业调度响应

1. 接到采购人作业调度指令后，具备作业条件的情况下24小时内组织进场。

2. 紧急作业任务，接到通知后8小时内组织进场。

3. 临时增加作业面积或调整作业计划，在现有作业能力范围内及时调整，确保不影响整体进度。

#### (三) 问题处理响应

1. 作业过程中发现的问题，1小时内向采购人报告。

2. 采购人指出的问题或提出的整改要求，24小时内提出整改方案并立即实施。

3. 验收过程中发现的问题，承诺在规定时间内整改完毕并申请复验。

#### 十六、售后服务组织机构承诺

我公司在项目实施过程中配备专门的售后服务组织机构，确保售后服务工作高效有序开展。

##### (一) 组织架构

1. 项目领导小组：由公司总经理担任组长，负责项目重大事项决策和资源协调。

2. 项目实施组：由项目经理负责，负责项目日常组织实施和进度质量管控。

3. 技术支持组：由技术负责人负责，负责技术方案制定和技术问题解决。

4. 质量监督组：由质量监督员负责，负责作业质量监督和验收配合。



5. 后勤保障组：由后勤负责人负责，负责设备维护、物资保障、档案管理工作。



## (二) 工作职责

1. 项目领导小组：负责项目整体统筹协调，重大问题决策，资源配置，对外协调等工作。

2. 项目实施组：负责制定作业计划，组织作业实施，进度控制，质量把控等工作。

3. 技术支持组：负责技术方案制定，药剂使用指导，技术培训指导，技术问题处理等工作。

4. 质量监督组：负责作业过程质量监督，作业数据记录，验收资料准备等工作。

5. 后勤保障组：负责设备维护保养，物资采购管理，档案资料管理，后勤服务保障等工作。

## 十七、培训服务承诺

我公司在项目实施过程中对项目作业人员进行持续培训：

1. 定期组织技术培训，提升作业人员的专业技能和服务水平。  
2. 开展新技术、新设备培训，使作业人员掌握先进的植保飞防技术。

3. 组织安全教育培训，强化作业人员的安全意识和应急处置能力。

4. 开展服务质量培训，提升作业人员的服务意识和沟通能力。

## 十八、其他承诺

### (一) 诚信履约承诺

我公司在项目实施过程中承诺诚信履约，不弄虚作假，不骗取财政补贴资金，严格按照合同约定和招标文件要求开展服务工作。

如发现弄虚作假、骗取财政资金等行为，愿意承担相应法律责任，退还全部补贴资金，接受取消服务资格和列入黑名单等处罚。

(二) 保密承诺

我公司在项目实施过程中承诺对项目相关资料保密，未经采购人同意不对外泄露或用于其他用途。

(三) 廉洁自律承诺

我公司在项目实施过程中严格遵守廉洁自律规定，不向采购人及相关人员提供任何形式的利益输送，不从事任何不正当竞争行为。

(四) 持续改进承诺

我公司在项目实施过程中不断总结经验，持续改进服务流程和服务质量，提升服务水平，确保服务质量持续提升。

(五) 法律效力承诺

本售后服务承诺书是我公司投标文件的重要组成部分，具有法律效力。我公司承诺中标后严格按照本承诺书的各项承诺履行义务，如有违反，愿意承担相应法律责任和经济赔偿责任。

本承诺书自投标之日起生效，对本公司具有法律约束力。如我公司中标，本承诺书将作为合同附件，与合同具有同等法律效力。

投标人：河南众人联合农化有限公司（电子签章）

法定代表人：李松科（电子签章）

日期：2026年4月14日