

## 10、服务方案及承诺

格式自拟

为了完成我公司的供货质量，保证项目实施全过程中的货物质量。本项目对所有产品，在运输、存放保管等过程中，采取必要的保护措施。

1) 货物按照计划运送到采购人指定地点之后，我方将组织双方相关人员共同接收货物并验收。

2) 按照供货清单，核对货物名称、规格、数量。

3) 进行开箱验收，包括设备外观、说明书、合格证等装箱内容。

4) 如果货物不符合合同标准要求或者损坏缺少，应不予签收。我公司负责更换或者补货。

5) 货物使用过程中有任何问题或疑问，我公司提供 24 小时电话服务，如问题不能解决，48 小时内派人员到达现场指导。

6) 在质保期内货物有任何质量问题，我司负责免费更换。

我公司高度重视质量管理，在项目质量控制体系中，我们将“以客户需求为导向，以提高满意度为目标”，完善质量管理和保证体系，为客户提供低成本、高质量、及时交付的项目服务；

强化过程管理：运用系统的、过程的管理办法，立足于实际，科学决策，优化资源配置，精心组织各项工作，提高工作效率，严格控制日常工作中的每一道程序、每一个环节，精益求精，制造出高质量的产品；

致力持续改进：持续改进是我们永恒追求的目标，通过努力营造一个全员共同参与改进、创新的环境，充分激发每个员工的积极性和责任感，不断对公司的整体质量管理体系进行改进；

制造优质产品：在每一项工作中要高标准、高起点、严要求。以优良产品为目标，不断提高制造工艺水平，制造出全体职工引以为荣的、使客户满意的优质产品；

满足客户需求：将“以用户为中心”组为组织活动的宗旨，通过市场调研、分析并理解客户当前的和未来的需求，并以优质的产品、优良的服务，满足并力争超越客户的期望；

#### 质量目标

产品质量目标：产品合格率 100%，项目一次性交付合格率 100%。服务质量目标：确保合同按期执行，力争顾客满意度达到 99%。工作质量目标：参与质量管理活动的人员严格旅行质量体系文明的规定，保证产品质量目标和服务质量目标的圆满实现；

改进质量目标：全面落实管理评审提出的改进措施，致力持续改进，争取超越顾客期望，一次通过率 99%以上；

#### 保障措施

我公司把防治药剂物资采购项目送达采购人指定地点，并提供完整的产品说明书；

供应货物产品质量执行中华人民共和国国家标准、行业标准。我公司保证合同项下所供物资来源于正规厂家，是全新、未使用过的，是最新的产品，符合国家质量检测标

准，并完全符合合同规定的质量、规格和要求；

实行项目全员负责制，定期进行质量检查，结合国家、省市及地区质量要求，我公司根据项目实际情况制定详细的质量检查标准，并以此作为日常质量管理工作的准则，实行售后服务期间的质量管控；

实行定期回访制度，我公司对各使用单位进行定期回访和意见反馈，对系统运行和维护期间存在的质量隐患和质量问题进行归类总结，针对性的制定预防和改进措施，并验证预防和改进效果，验证后的可实时性方案进行全面推广，杜绝类似质量问题的再次发生；

汲取类似项目的质量管理经验，加强学习和沟通，提高质量管理水平和能力。设立投诉直线通道，由我公司上级单位进行进度管理，并以此为基础进行投诉绩效考核，加强对项目质量管理力度。

我公司配合项目实施针对使用农药的单位和个人正确说明农药的用途、使用方法、用量、中毒急救措施和注意事项等宣传措施方案。

- (1) 货物质量符合中华人民共和国国家标准、行业标准及其它相关标准。
- (2) 提供的所有产品都是全新的，且符合采购人的设计要求。
- (3) 所购产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次充好，为采购人提供充足货源及高品质的材料。

- (4) 为保证货物质量，由我公司专职人员对产品实行跟踪检查，严格按《质置管

理制度》、《质量检验、监督制度》《产品质量奖罚制度》执行，保证工程质量合格。

(5) 负责货物的运输工作，保证按照本项目的要求进行包装、运输和控制，使得按时、保质地完成货物运抵现场。

(6) 货物到达采购人指定地点后，组织双方 ([u>人员进行到货验收，保证符合本项目的要求。

(7) 做好实施设备材料和辅材的储存和堆放管理。

(8) 负责实施全过程期间的质量问题处理，并承担相应的责任，确保产品和工程的质量。

(9) 提供全天候的产品售后技术服务。

(10) 为所供产品提供“三包”服务。

我方所提供的货物达到我厂的技术标准和规范要求；

我方保证货物是全新的、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合合同规定的质量、规格和性能的要求；

售后服务人员及岗位设置。为本项目成立专门的项目团队，团队成员包括项目经理、采购专员、物流协调员、质量检测员、售后服务人员等，各成员均具备丰富的项目经验和专业技能，能够高效完成项目各项工作任务。售后服务人员负责项目实施过程中的技术指导、问题解答和售后服务工作。各成员职责明确，协同合作，确保项目顺利实施。

售后服务响应时间。产品交付使用后，我公司将对产品进行跟踪服务。若产品出现

质量问题，我方保证在接到用户任何形式的通知后，24小时内做出明确响应，并赶到现场，立即开展售后工作，或免费更换产品，视具体情况而定，以达到用户要求为止，并保证至少能在48小时内彻底解决故障。

售后完善程度、解决问题的能力。接受采购方对本供应商配送物资的综合评议，对反映的问题高度重视、及时解决，不断提高配送质量。

因我方作为供货商造成违约、失信或违规配合贵方内部人员的，自愿接受贵方相关处罚，绝不寻找任何借口干扰贵方的正常供应工作和服务保障秩序。

如果贵方因自身调整需要而决定改变采购模式和供货渠道，本单位无条件服从采购方的决定并予以主动配合。

我公司对本次招标供货有效期内所提供的所有产品，提供上门服务，并提供最优惠价格供应。

我公司本着“一切追求高质量，用户满意为宗旨”的精神，以“最优惠的价格、最周到的服务、最可靠的产品质量”保证按时完成供货。

人力资源：我公司从业经验丰富，项目供货方案成熟，且有着良好的信誉，人力资源充足，货物运输能力及售后服务能力不存在任何问题。

配送能力：我公司可配备有陆运汽车等多种运输工具，在运输方面上可以做到安全、快速运抵项目施工现场。制定专门的运输计划，安排专用车辆和人员配置，做好备用车

辆和人员的安排，如在运送途中出现意外情况等能迅速做出反应，不耽误正常货物配送计划，按时按点送达采购人指定地方。

相关管理措施：我公司有专门的货品运输部及售后部门人员。可以根据采购人要求按时、按质、按量的配送至指定地点，并定期回访货物的使用情况，根据招标文件要求与采购人需求调换和退换产品。

财务能力：我公司计对此项目购置资金充足，完全有能力承担本项目所需资金周转。

应急保障能力：为了不影响采购人货物供应，如遇特殊情况或特殊需求的情况下只需提前一至二天通知我公司，我公司可为采购人提前调拨货物并按指定地点送达。

#### 货物保证

我公司所提供的货物全部是符合国家及行业等相关标准，符合采购文件中的各项要求。

我公司保证货物是全新的、未使用过的，是经过合法渠道进货的原装合格正品，并完全符合本项目规定的质量、规格和性能的要求。

在交货前，由生产厂家对产品质量、规格、性能和数量/重量进行精确和全面的检测，并出具证明产品有相符的证明书和质量检验证书。

#### 货物检验

若开箱检验中发现有诸如数量、型号和外观尺寸与合同不符，或密封包卷物本身的短少和损坏，我公司将无偿更换符合本项目技术要求的产品。

#### 检验方法

我公司将组织双方相关人员在货物到达规定的交货地点时共同进行到货检验。

本项目的材料运抵规定的交货地点后，我公司组织双方相关人员共同对其进行检查，并认真做好交接记录，各方签字。

检查的内容主要包括：

- (1) 满足本项目对包装的要求；
- (2) 外观良好，运输途中未受损；
- (3) 编号、数量和名称与本项目要求的货物清单核实无误；

(4) 所进行的检查已满足本项目的要求时即办理入库交接手续。派往现场的技术服务人员，均是具有一定经验的技术全面的农业技术员，保证问题发生时技术人员能迅速解决用户碰到的问题。

在使用中，详细讲解农药使用情况，发放农药使用明白纸。

如果我公司中标，保证按照招标文件的要求，在规定时间内完成物资供应，送达用户指定地点。

我公司加强售后服务部门的人员的素质及业务技能，以便能更好地履行自己的本职工作。

我公司在农药使用期间，根据采购方的需要，本公司免费提供培训。使技术骨干及村技术员能正确掌握该产品的使用方法，最大程度的发挥该产品的使用效果。抽调专业技术人员提供咨询和技术培训，并与采购方技术人员进行技术交流。在产品使用期间我们将派专人对全程进行跟踪服务，确保产品安全高效合理使用。我公司对所提供的技术支持与售后服务，执行严格的监督管理机制，如果客户对我公司的技术服务人员存在不满意或不按合同服务标准提供相应服务的情况，可以直接反馈到公司相关项目负责人。此时，公司将另行安排更高级技术服务人员，直至公司领导亲赴现场，以圆满解决问题。

在技术支持与售后服务领导小组的统一指挥下，保证突发事件发生时，能够迅速召集技术人员，立即制定应急技术方案。

接到用户报告电话时，首先询问现象，根据情况判断是否需要赶赴现场，可以利用电话或微信指导用户自行解决；在用户无法解决或请求现场服务的情况下，按照技术支持与售后服务小组的责任分工，统一指挥，协调行动，及时赶赴现场，直至圆满解决问题。

免费的退换货承诺：我公司提供货物的质量保证期为生产之日起两年。如果中标，提供生产日期为全新的产品。在保证期内，因货物本身的质量问题发生问题，我公司应负责免费更换，此产生的损失均由我公司全部赔偿；

我方对经检验不符合本标书中质量要求的，我方承诺可以无条件退货，因退货造成的

一切损失由我方自行承担；不合格产品，可从我方的供货数量中直接予以扣除，我方保证不出现不合格产品。

我公司对用户反馈回来的关于本公司提供的产品问题和相关信息，详细记录在用户档案中的反馈记录项内，并及时做出反应。

搞好项目区技术指导、技术咨询、技术服务。

保证我方销售产品来自正规渠道，杜绝“三无”产品入库，绝不以次充好，为贵单位提供充足货源及高品质的物品。

我公司保证提供最完好的包装、发送服务；我公司在货物发送前对其进行满足于运输距离、防潮和防破损包装，以保证货物安全运输到指定地点。提供使用说明书、质量检验证书以及货物清单等。公司负责将货物安全运送到甲方指定地点，不收任何费用。

供应部对送货车辆送货前或者途中出现故障，按本预案规定进行处理，以确保产品送货工作不被延误或最大程度地减少延误时间。对突发恶劣天气导致送货工作不能正常进行，按预案调整送货时间的，负责向相关部门提报配合工作事项。

如因使用问题或质量问题出现纠纷供应方愿意积极配合处理，及时前往使用地，进行商讨处理方案及赔偿方案并赔偿相应损失。

我公司如果中标提供的农药等物资交付时附有该批次的检测报告，采购人对采购物资应进行现场抽检、封样备查，我公司对所供应产品质量负全责。

(1) 设置专门负责机构，确保有人负责

我司设立专门的售后服务机构，抽调专业人士来负责，需要学习农学等专业的工作人员担当相应的职务，以确保其应用自己所学的知识解决售后服务问题。售后服务部门属于销售部门，这样可以使销售部门尽快消除客户的不满情绪，提高客户满意度，减少销售障碍。

(2) 加强售后服务技能，提高指导力度

我司加强售后服务部门的人员的素质及业务技能，以便能更好地履行自己的本职工作。

产品销售出去时，本公司有义务对农民进行指导、介绍如何使用产品的注意事项等。

(3) 保证产品及服务质量，并承诺承担因产品或服务不合格造成的损失。

(4) 实行服务先行服务方式：当出现问题时我公司将 2 小时内赶到现场并提供技术方案。在 8 小时内无法解决时，我们更换技术方案。

(5) 在维护客户的过程中对已经维护的客户和系统进行统计，来确定客户的使用情况和及时发现客户可能存在的隐患，来预防出现的问题。

(6) 为了使客户达到最佳满意度。承诺按季度进行巡检，每年提供 4 次巡检，具体巡检时间和年度巡检次数，我方可以根据用户的要求进行。

当我公司提供的产品有关的事件发生时，我们将主动与用户联系，了解用户意见，并提供相应服务。任何问题我公司都会第一时间抽调专业人士来解决。

我公司设立有应急制度，指定专人负责本项目应急服务工作，为采购人提供 7×24 小时服务。

我公司承诺在 30 分钟内响应用户单位的订单，一小时内至用户单位指定地点了解具体需求。

应急服务原则：以用户单位的交货期为基准，充分调动公司一切资源，确保准时交货，并做好相关预案。

为预防和控制潜在的事故或紧急情况发生，及时做出应急预警和响应，最大限度地减少可能产生的事故后果，特制定本制度。

本制度适用于我公司应急救援预案的制定和可能及已发生的安全生产事件的预防和处理。

实行主要领导负责下的分级管理制：在公司总经理的统一领导下，建立健全“统一领导，分级管理，分线负责”的应急救援制度。健全应急救援组织体系，建立应急救援队伍，制定完善应急预案，开展应急救援演练。公司领导和管理人员各司其职、各负其责，充分发挥应急响应的指挥作用。

以人为本，安全第一：把保障生命安全和身体健康、最大程度地减少事故造成的人员伤亡和财产损失作为首要任务。切实加强应急救援人员的安全防护。

预防为主，强化基础，快速反应：坚持预防与应急相结合、常态与非常态相结合，常抓不懈，在不断提高安全风险辨识、防范水平的同时，加强现场应急基础工作，做好常态下的风险评估、物资储备、队伍建设、完善装备、预案制定和演练等工作。强化一线一员的应急处置能力，“早发现、早报告、迅捷处置”，居安思危，预防为主。

科学实用：应急预案具有针对性，实用性和可操作性。通过危险源辨识、风险评估进行编制；应急对策简练实用，通过演练不断完善改进。依法规范，加强管理。

分级响应：应急工作按照事故的应急程度、波及和影响范围，实施分级应急响应。

售后服务组接到客户投诉要按规定的时限认真进行处理，并及时对客户予以回复，直到客户满意为止；遇有突发或重大服务质量问题的信息，应及时会同相关部门处理，遇到重大服务质量问题应及时向公司领导汇报，并建议召开小组会议研究处理办法和组织实施。

售后组应会同技术组研究制定应对和解决突发和重大服务质量问题的预案，指定相关责任人，对预案全面掌握并能随时操作和使用。而后，将预案及时传达有关部门，并做好培训工作。

技术组要对产品质量有所记录，并在发生重大质量问题时能够及时提供所需资料，积极配合售后组的工作。

采购部落实紧急订货任务，以确保产品紧急供货工作不被延误或最大程度地减少延误时间，对突发性恶劣天气导致送货工作不能正常进行，按预案规定需要调整送货时间的，负责向相关部门提报配合工作事项。

我公司建立健全应对突发产品质量问题的补救体系和运行机制，规范和指导应急处理工作，有效预防、积极应对、及时控制产品质量事故，高效组织应急补救工作，最大限度地减少质量问题事件的危害，保障用户的权益，降低各项损失。

在公司各级领导、部门的指导下，按照“分级管理、明确职责、落实责任、科学决策、加强监督、及时反映、快速行动”的原则，依法开展工作。

当产品出现质量问题并由此造成不良影响时，我公司将立即采取有效措施予以消除影响，承担由此引起的法律、经济责任，并立即补增合格产品确保用户单位工作的正常开展。

建立事件应急值班制度，小组成员的通讯工具，要保证 24 小时开机状态，应急人员随时待命。

要为应急工作配备必备车辆，技术、处理人员必须在最短时间内赶到现场，确保应急工作的需要。

谈判供应商名称(电子签章)：开封市天家乐农业科技有限公司

法定代表人（电子签章）：

日期：2025年9月25日