

服务承诺

1、售后服务方案（售后服务体系及承诺）

（1）服务范围

本项目实施计划是拟在接到中标通知书之日起开始，至本项目实施结束中进行的以下节点工作的总体计划：包括合同签订、组织工作、技术交流、基本虫情调查、确定飞防实施时间、空管报备、制定飞防实施方案、实施飞防作业准备工作、飞行员地面勘察、飞行员空中勘察、图上作业、飞行作业、验收、后期服务等。按照项目的要求和时间安排，项目实施总体划如下：

◆按飞机喷洒系统调试要求进行调试，保证喷洒系统达到质量要求，进行喷洒系统性能检验包括作业面积/秒、作业面积/架次、作业时间/架次、喷药里程/架次、喷洒量/公顷、有效喷幅测定、雾滴大小密度测定、雾滴穿透力（率）测定确保系统及飞防效果，按照项目要求进行飞防。

◆ 由项目总负责人带队，项目各专业技术人员参加，由我公司主持的飞防方案设计工作，优化方案，提高本飞防项目的工程价值。

◆ 飞防项目现场代表参加每次举行的工程调度会，及时汇报我公司工作进度，认真听取各方面的意见和建议，及时解决出现的问题。

◆ 对于客观、不可预测等因素和设计文件和飞防过程中出现的问题，公司技术部将及时出具技术联系单。

◆ 项目总负责人及技术人员监督飞防设备启动调试。

◆ 飞防开始后，我公司技术部将对飞防项目进行回访，解决遗留问题，认真听取用户意见，搜集信息，总结经验。

◆ 在本项目中将精心进行人员组织，所有投入的主要技术人员能够代表我公司技术部的最高水平。

◆ 在本项目整个飞防过程中，在投标文件中推荐的人员不予变换。如果在项目执行过程中，采购方对我公司的任何人员提出更换意见，我公司技术部将无条件满足采购方的要求，并保证所更换的人员能够达到采购方的要求。

◆ 在项目实施各阶段，将以采购方的飞防质量及进度要求为准，一定满足采购方 对飞防质量及进度的要求。如有必要，将采取特殊的设计组织模式满足采购方的技术服务要求。

◆ 在本飞防项目技术服务中，保持服务的完整性、连续性，以完成整个飞防项目的建设任务，并对飞防质量、飞防技术全面负责，做好药品供货、协调等工作。严格遵守合同规定的工作责任和义务，保证按合同规定向采购方交付设备，并做好飞防全过程的技术服务工作。

◆ 认真及时将采购方提出的各项成熟可靠的技术和经验优化到飞防项目建设。

◆ 成立由各专业项目负责人组成的项目后期服务组，根据飞防项目进展的需要，派出技术人员及时前往现场，处理有关技术问题。

◆ 协助采购方组织对药品进行质量检测验证。在为采购方进行技术服务过程中，对采购方根据工作需要所作的技术要求，在不违背国家政策及技术原则的前提下，积极支持并贯彻，尽职尽责、努力工作。与采购方密切配合，实现飞防质量零缺陷，飞防质量零危险，服务质量零抱怨。

◆ 我公司承诺对本项目的飞防质量负责。

(2) 服务期内的服务内容、标准及承诺

如我公司被确定为中标供应商，针对本项目的防治期内、外的承诺及其他实质性优惠承诺方案，我公司将按照以下条款做出承诺服务：

我公司保证执行本项目的工作人员，都是经过专业的培训并有多年作业经验的技术人员，且使用的机型均为适于农药喷洒的飞机，是能够适应各种地形特点的高性能、高安全性、且容易操控的机型。我单位承诺在施药期限内按期、按质、按量地完成项目，小问题当场解决，大问题确保 2 小时内解决，如果飞机无法维修，我们将提供备机使用，确保飞防施药效果。如遇到作业机械的故障我公司承诺，遇到问题立即响应，30 分钟内赶到作业现场，并根据投诉的情况确定处理措施，在 1 小时内进行维修和更换，如 2 小时后维修不好立即安排更换新机继续作业。

(3) 售后服务响应时间

售后服务响应及到达现场的时间：接到电话后 12 小时到达指定地点，24 小时售后服务，保证在客户要求的时间到达客户指定地点。

客户来电咨询我公司的产品信息，服务人员接到电话后应给予全面的解析。公司根据合同约定的服务范围进行飞防作业，在签订合同时约定具体飞机防治区

域和飞防面积。采购方根据虫情变化可以适当调整具体飞防区域，需提前通知我公司，以制定飞防方案。

每天飞机防治作业结束后，我公司项目负责人和采购方负责人签字确认当天飞机防治作业的具体区域、数量。对任何用户提出的服务要求，受理人在 24 小时之内给予明确回复。

1) 受理人包括：

(1) 一线客服人员；(2) 辖区代理人；(3) 市场销售人员；(4) 公司各部门主管；(5) 公司领导。非以上人员不得受理用户的服务要求，但必须以最快速度将用户要求反馈到以上人员进行处理。

2) 处理原则：

2.1 能立即解决的应立即解决。

2.2 不能立即解决的要将问题向有关部门或上级反映，以取得支持。

2.3 向用户提出明确的解决方法、方案、不能马上解决的应向用户解释理由和原因，给出解决时间表，取得用户理解。

2.4 出国家法定节日外，不论是否休息日都按本规定执行。

2、质量保障措施及承诺

(1) 从机构组织设置上予以保证：

严格实行项目作业管理制度，成立一个具有丰富管理经验和拼搏精神的项目作业部，并与采购人等合作单位紧密配合，严格按照作业 组织设计进行，保证总进度计划如期完成。

1) 实行目标分解，责任到人。项目负责人全面负责进度计划，项目部各部门管理人员具体执行。操作人员则服从安排，积极投入具体工作，并保质、按时完成各自任务；后勤人员每两天按实填写作业 进度表，并负责上报项目负责人；公司生产部门定时核实作业进度，并督促其按进度执行。实行责任与利益挂钩的办法，做到奖先进罚落后的制度，奖惩兑现，以调动工作人员的工作热情和劳动积极性。

2) 建立现场例会制度，由公司各有关部门、项目班子人员参加，总结前期工作，安排落实下一步工作。同时能及时解决作业生产中出现的问题。以总进度计划为框架，做到工作有目标，每周有计划，阶段有检查。遇有工期拖后的问题，

及时分析原因，寻求办法，尽快弥补。

3) 定期检查计划的完成情况，包括工程形象进度、资源供应情况及管理进度情况等；及时发现、处理影响进度的因素；对于滞后的进度及时采取措施，组织力量限期跟上，切实避免因滞后累积而导致

无法保证工期的现象发生。抓好重点与关键，不让局部问题成为妨碍全局的“瓶颈”。要以“主战者”姿态，主动联系，积极支援，避免互相妨碍，浪费时间。

(2) 从完善资金和材料供应上予以保证

公司将在人、财、物方面给予充分保证，财务科负责生产资金调配，并做到支付及时、专款专用；材料部门全力保证各种材料、配件的供应，做到材料、配件质量优良，满足作业进度的需要。

(3) 从作业管理上予以保证：

1) 从宣布中标后，在采购人许可的情况下，我公司就立即组织人员前往工地现场，并着手开始进行现场临时设施和临时用水、用电布设，劳动力和无人植保飞行器的进场、各种作业证件的办理、作业进度的安排等。

2) 合理配置作业机械，提高机械利用率，并在平面上合理布置，周转材料、作业材料、飞防作业联络用车到位，可加快作业进度。

3) 加强各工种之间的协调配合，共同搞好作业方案和工序的插入安排，力求协调一致，合理利用空间。

4) 安排足够劳动力，加快作业进度，如有拖延情况应及时分析原因，采取有效措施补救，力求每周计划按期完成，以确保按计划实现，从而保证作业按总工期要求完成。

5) 无人植保飞行器进场前全面检修，保养一次，并备足易损配件，以便发生故障时及时更换。

6) 周转材料可在使用的前一天下班后，安排人员周转至使用部位，避免因运输不及时造成有效工作时间降低。

7) 加强各分项工序作业质量监督和管理，保证作业工序各分部分项一次合格。

(4) 从作业技术上予以保证：

1) 为保证作业的顺利进行，开工后现场技术人员要时时与采购人协调沟通。现场如需变更的，从优质飞防作业的角度出谋划策，保证作业优质高速完成。

2) 加强技术管理的力度，以适应作业进度的需要。已经确定的方案，及时通知施工员、质量管理员和飞防作业班组；临时性的修改，要立即制定相应的技术处理措施；对可能影响作业质量和进度的问题，要主动向采购人和相关主管部门及早提出，尽量避免事后处理。

3) 及时制定、核实材料备料计划，以满足订货、加工的必要时间，保证配件能按期安装、使用。

4) 加强飞防作业的预见性，所有作业技术准备工作均应比现场进度提前五天进场，确保作业顺利进行。

5) 科学地组织劳动力，对其实行动态管理，针对各阶段飞防作业情况投入足够的劳动力。

6) 充分发挥本公司的技术优势，积极采用先进的飞防作业技术工艺，缩短作业周期。

7) 为保证合同工期和提前竣工交付使用，在安排任务时要抓分抢秒，开展平行、立体交叉流水作业，使工作全面展开。

8) 充分利用无人植保飞行器减轻劳动强度，节约时间。

9) 各班组长具备一定的组织能力，组织工人操作、自检，减少因质量不合格返工造成误工而影响工期。

10) 配备专业操作技术较强的各工种操作人员。

(5) 从进度跟踪控制的方法上予以保证：

以项目部为核心，以客观条件为依据，统筹安排、周密计划、科学管理。具体方法是：以日计划保证周计划；以周计划保证整个计划得以实施。本工程除用横道计划进行进度管理外，还将运用网络计划进行动态管理。网络计划的优点是逻辑严密、层次清晰、关键问题明确、便于优化，在计划执行过程中可进行有效的控制与调整，在作业运用中，可以缩短工期，节约成本、保证以较小的消耗取得最佳的经济效益和社会效益，在飞防作业过程中，狠抓关键线路，同时根据现场实际情况随时对计划进行调整，从而使得进度管理工作更有针对性，更加科学合理，为工程按期竣工创造有利条件。

建立现场经济承包责任制与奖励机制，把工期、质量、成本、效益指标落实到人，使作业现场事事有人管，人人争着管，办事有标准，工作有检查，效益盈亏自负，责任自担，充分发挥公司的主人翁精神。

（6）物资供给保证措施

在作业前，后勤保障人员根据作业计划，提前落实备件、油料等物资采购计划的实施情况，保证在作业之前物资提前、足量进场，保证作业需要，杜绝因物资原因影响作业正常进行。

保证物资的进场验收合格率，投入优质、合格的作业物资，提高作业质量，降低作业难度，提高劳动工作效率，防止因物资质量问题而影响作业质量进而影响到作业工期。

（7）提高作业质量，保证进度

由于本项目工期较短，人力、物力高度集中，因此在质量控制方面，要求质检人员在工序作业过程中严格控制，细致检查，及时发现问题，将一切质量隐患消灭在萌芽状态，防止出现事后返工现象，从而保证项目的总体进度。

（8）确保安全作业，保证项目进度

根据本项目的特点，制定专门安全技术措施，并组织专门安全管理小组负责日常的安全检查，并严格执行“三级安全生产交底”的制度。贯彻执行国家安全生产政策和各类安全法规，增强职工法制观念，

严格按操作规程作业，特别注意机械作业，持证上岗，设立安全小组，加强作业安全监督工作，严把安全生产关，避免发生安全事故而影响作业的进行，确保项目总体进度。

（9）经济措施保证

建立项目工期提前奖，调动作业队伍及个人的积极性，促进作业进度的加快，尽快完成该项目的作业任务。

（10）从后勤上保证

成立后勤保障组，设立专职后勤管理人员，配备专车进行采购、供应工作。后勤组负责各项后勤保障工作，除解决好职工的吃、住、行问题外，还要解决好劳保用品，各种机具、配件、油料的采购。坚持服务保证的工作方针，为作业第一线创造良好的内部环境。

（11）工作机制上保证

加强政治思想工作，充分调动广大职工积极性，在采购人和上级领导的部署下，建立和谐作业环境，利用各种形式开展以“想采购人所想，急采购人所急”为主题的劳动竞赛。把广大职工的切身利益与项目质量、项目进度、单位效益和个人的贡献紧密结合起来，增强全体员工的主人翁意识，充分调动全体员工的劳动热情和创造精神。

（12）从外部环境上保证

加强与采购人的联系，做好与当地各部门、沿线群众的协调工作，取得他们的支持，保证项目能顺利进行。真诚尊重采购人的意见，项目验收等工作必须有采购人代表参加。作业前及时向采购人提供一套完整的实施性作业方案。遇到作业难题时，及时向采购人及相关主管部门请教。

（13）各阶段进度具体的保证措施

为了加快作业进度，确保合同工期目标的实现，我们经过认真的分析、考虑和调查，我单位在进度控制时考虑到项目管理的三个因素（即作业进度、作业质量和经济性）的同时，针对项目的全过程，通过计划、组织、协调、检查与调整等手段调动一切积极因素，努力实现作业过程中各个阶段目标，确保项目按时完工。为确保项目能够如期完工，我们将采取增加机械设备、人力，并加强现场作业组织管理和科学作业等措施。

3、现场服务措施

（1）飞防现场服务措施

1) 现场勘查和方案制定

在接受客户委托后，我们将派遣专业团队进行现场勘查，了解防治区域的实际情况，包括地形、地貌、气象条件、有害生物分布等因素。根据现场情况，我们将制定合适的防治方案，包括防治药剂、施药方式、防治时间等内容，确保防治效果和安全性。

2) 人员培训和安全交底

在防治作业前，我们将对作业人员进行专业培训，确保他们了解防治方案、操作规程、安全注意事项等内容。同时，我们将与客户进行安全交底，告知防治作业过程中的安全注意事项，确保客户能够配合并正确使用防治药剂和设备。

3) 设备检查和维护

在防治作业前，我们将对防治设备进行全面检查和维护，确保设备处于良好的工作状态。同时，我们将根据防治方案选择合适的设备类型和数量，确保防治效果和质量。

4) 现场管理和协调

在防治作业现场，我们将派遣专业团队进行管理和协调，确保防治作业的顺利进行。我们将与客户保持密切联系，及时反馈防治效果和质量情况，并根据实际情况调整防治方案。同时，我们将协调好作业人员、设备和药剂等资源，确保防治作业的高效进行。

5) 效果评估和总结

在防治作业结束后，我们将进行效果评估，了解防治效果和质量情况。我们将根据客户反馈和实际监测数据进行总结和分析，找出防治过程中的不足之处，并制定改进措施。同时，我们将与客户保持良好沟通，及时反馈总结结果，并提供必要的建议和帮助。

(2) 服务质量和客户满意度

为了确保飞防现场服务质量和客户满意度，我们将采取以下措施：

建立完善的质量管理体系，对防治作业过程进行全面监控和管理；

定期对防治作业人员进行培训和考核，提高他们的技能水平和服务意识；

建立客户反馈机制，及时收集和处理客户意见和建议，不断改进服务质量；

提供优质的售后服务，及时解决客户问题和纠纷，提高客户满意度。