

四、服务承诺

(格式自拟)

我方保证按以下承诺内容认真履行合同，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任：

内容必须如实、详细填写。

1. 投标人具有实质性优惠条件和承诺

我公司情系三农，基层服务网点辐射全省，并配套售前、售中、售后全方位服务，长期深入农村一线，传播科学种田理念，宣传测土配肥知识。

为加快推广高效肥料，把科学施肥落到实处，探索建立具有科学特色的营销服务体系，打造“供、销”一体化服务平台。加强集“智能配肥站+化验室+营销大数据平台”为一体的高效农业服务中心建设，从测土化验开始，到专家配方、精准施肥、种植指导，通过对当地土壤和作物的深入研究，为农户提供精准服务。

一、售前服务

我公司完全满足采购方所提出的所有技术参数，所供货物首先符合有关国家强制性规定、国家(行业)标准或相关法律法规要求，同时符合招标文件规定的质量要求(符合国家及行业现行规定标准、合格)。项目确认后，我方将在第一时间安排全新的、未使用过的原装正品，并邀请采购方人员监督，保证所供化肥是真正满足采购方需要的产品。

保证全部按照合同规定的时间和方式向需方提供货物和服务，并负责可能的弥补缺陷。货物的制造、交付、验收规范等一律按照国家相关标准执行，没有国家标准的，则按照行业标准和企业标准中较高的标准执行。生产制造所使用的所有主材和辅助材料的质量、安全、环保符合国家规定。

二、质量保证

我们承诺，我们的产品品质将始终如，使您不必为质量而担忧。我们将保证我们的

产品符合国家和业内的标准，并定期进行质量检查，以确保我们的产品的持续优质。所提供的产品或服务将完全符合招标文件中规定的技术规格和质量标准。我们保证在项目实施过程中，采取一切必要措施确保产品和服务的质量。

三、目标完成

我们将根据您的要求广泛地了解您的需求并尽力帮助您完成您的目标。我们将竭尽所能，做到您交货时间的准确，以达到您的目标和满足您的需求。

四、售中服务

本投标人提供的货物是正规品牌、正规厂家生产的合格全新产品，符合国家规定的相关质量标准，满足招标文件中的技术要求。在送到采购人指定地点时，货物的外包装完整，且货的表面无碰撞现象。在通过采购方的验收之前对货物提供适合的包装或覆盖等处理，直至验收合格，以免受损并提供发票，厂家出具的产品合格证书、货物的使用说明书及其它配套资料齐全。

我公司将严格按照国家标准要求把好产品质量关，通过对原辅材料、配件、半成品、成品的层层检验把关，确保产品质量，产品的各项理化性能指标均达到标准要求，质量稳定可靠。

若我公司有幸中标，接到供货通知后，将及时安排公司车辆进行产品装运，在装运产品时做到轻拿轻放，严禁碰撞或划伤，严格清点数量，尽量避免发生差错给用户带来损失，敞篷车装载完毕必须绑扎牢固并加盖防雨篷布遮盖，产品在运输时均办理货物保险，并督促驾驶人员严格按照运输合同规定按时将产品安全、迅速、准确无误和保质保量地运交到用户指定的卸货地点。

货物到达采购方指定现场后，我公司将配合采购方以及有关部门对化肥进行初步检验验收，并配合出具检验结果。

采购方在化肥的使用过程中，我公司将派相关农艺技术人员对所供化肥的使用进行指导，配合对所供化肥的施用方法。

在项目现场我公司的售后服务人员将对使用该产品的农户进行培训，使农户能够达到独立操作的水平。

五、环保承诺

我们将保证我们的产品在生产和使用过程中符合环保标准，并致力于保护环境和地球的可持续性发展。我们深知，为了有所取得，我们必须确保我们对环境没有过度的影响。



六、信誉承诺

我们以诚信为本，我们将遵守所有的协议和契约条款，并为我们的客户提供公正、诚实、周到的服务。我们保证我们能够以最好的方式进行业务合作，并真诚地对待我们的客户。

七、交货时间

我方承诺，将严格按照招标文件中规定的交货时间表交付产品或服务。若因我方原因导致交货延迟，我们将承担相应的责任，并采取补救措施以减少对招标方的影响。

八、售后服务

在所供化肥的使用期间我公司售后服务人员将对采购方进行用户回访，并对所供化肥进行农艺技术指导以及化肥质量检查工作，以保证采购方的正常使用。

1.3.1 服务内容

(一) 技术服务

1) 供货后，公司随后派技术人员及相关服务车辆分批进行施肥、土壤、病虫害等技术培训和指导，指导农民科学施肥。

2)根据采购方要求,分批组织用户进行相关施肥用户了解施肥知识培训,让用户了解本产品的使用方法。

3)公司技术人员利用板报及彩页等形式对产品的含量、特点及不同作物的需肥情况等,让用户及时了解掌握及时通报培信息和施肥信息。

4)质保期内所有产品的质量均由卖方负责,及时搜集用户信息,对搜集到的信息认真做好记录,对用户提出的问题或意见马上解答处理,对接到的电话信息,两个小时内必须答复,需要现场解决的,2小时到达现场,两天内解决处理好所有问题让用户满意。质保期后如果出现问题公司全部负责处理,与公司肥料有关的质量问题费用由公司负责,让用户满意。

(二)农化服务

1)货到采购方后,公司随后派技术服务人员,分配到各自然村分批进行施肥技术培训和指导。2)根据采购方需要,分批组织用户进行肥料、农药、作物的病虫害等相关知识培训。特殊用户需要针对特定区域和特定作物施肥培训。

3)公司技术人员利用板报及彩页等形式及时通报培训信息和施肥信息,让用户了解掌握。让用户掌握肥料、土壤、作物相结合的科学施肥原则。

4)对用户实行跟踪服务,及时了解用户的用肥效果和施肥方法,对用户提出的问题认真答复耐心指导,一直跟踪服务到下次施肥:确保用户满意。

1.3.2 服务措施

公司在采购方所在地设立农化服务工作站,配备农化服务农艺师2名,宣传员2名。主要针对该项目对各村镇用户进行农化和技术服务。

1.3.3 跟踪服务

根据采购方要求,公司随时安排农艺师到采购方进行技术指导和实地培训,货到采

购方指定地点后，公司先派宣传员随货到村进行组织培训施肥知识，协助采购人培训社区作物自律管理站人员及用户使用技术等：让用户了解性能、使用方法及注意事项。公司根据采购方需要随时加派农艺师

1.3.4 组织培训

供货前期分期分批进行培训指导，以村为单位组织用户进行肥料基本知识培训，每次组织培训 50-80 人。前期也可根据采购方要求制定培训计划。

1.3.5 建立健全培训台账和信息报

1)健全电子培训台账，把所有培训过的用户分类分批建立档案，每个用户的具体情况记录详细准确：打开电脑输入培训过的人员。其相关肥料、土地、作物的数量等信息就能调出来方便以后服务。

2)健全建好信息报：经常收集用户信息(种植土地、种植结构、土壤情况、施肥情况、灌溉情况等)方便给用户建档。认真收集整理用户反馈的信息并及时处理记录建档。

3)把收集到的知识性信息和处理过的问题，编成信息手册发给用户学习总结。

九、优惠措施

为了表达我方对本次合作的重视，我们特提供以下优惠措施：

1.对于本次投标项目，我方将提供一定期限的免费技术支持和咨询。

2.我方将根据招标方的需求，提供定制化的产品或服务方案。

十、诚信承诺

我方承诺，在整个投标及合同执行过程中，遵守相关法律法规，保持诚信、公平、透明的商业行为，不参与任何形式的不正当竞争。

十一、保密协议

我方承诺，对于招标方提供的任何商业秘密和敏感信息，将严格保密，未经招标方

书面同意，不得向第三方披露。

十二、其他承诺

我方承诺，将积极配合招标方的各项工作，确保投标过程和合同执行的顺利进行。

对于招标方提出的合理要求，我方将予以充分考虑并尽可能满足。

2. 投标人充分满足用户要求且提供优质服务，快速反应，及时服务的

我公司保证充分满足用户要求且提供优质服务，接到用户通知后保证在 2 小时内向用户报到，并与用户共同到现场查看，并于现场查看后 2 小时内提出书面处理方案。

为更好地服务广大客户和老百姓，公司建立了完善的售后服务体系，我公司将在本项目中标后在本项目施肥区范围内设立售后服务网点，提供优质的售后服务保障，保障农户在使用我公司产品过程中遇到的问题能够得到快速有效的解决方案：

1、全天候响应(售后服务响应时间)

7X24 小时服务热线。无论您身处哪里，我们都随时为您排忧解难。

2、全过程跟进

对用户的服务请求进行全过程跟进管理，让您真正买得放心，用得舒心。

3、全方位关怀：

换位思考—尊重用户，站在用户的立场去考虑并解决问题；以诚相待对用户礼貌、热情、细致、耐心，充分体现客户关怀：

定期电话或上门回访——征求用户意见、聆听用户心声、保证用户 100%满意。

与用户建立伙伴关系：伙伴关系不是一种随意的关系，它既是我们为用户服务的自然结果，也是一个庄严的承诺：即我们把自己的未来与用户的未来紧密的联系起来，把用户的需求作为我们的唯一目标，把用户的满意作为我们的服务成功标准。

一、精准识别与满足用户核心要求

用户对农用化肥的核心需求涵盖产品适配性、质量稳定性、供应及时性及技术配套性，我方通过以下措施精准满足，并在细节上进一步优化与扩展：

1. 定制化产品匹配

深化调研与适配分析：在项目启动前，联合农业技术专家对项目区域的土壤类型、作物品种、种植周期进行实地调研，采用土壤采样、无人机测绘等技术手段，结合大数据分析，出具《土壤-作物适配性分析报告》。报告将细化至具体地块的养分需求，开发或调配专用化肥产品（如缓控释肥、生物有机肥等），并配套《施肥建议手册》，指导农户精准施肥，提升肥料利用率 20%以上。

差异化产品体系：针对不同用户群体（大型农场、合作社、个体农户），提供差异化产品方案。例如，为大型农场设计大吨位散装肥供应模式，配套自动化施肥设备接口；为中小农户提供中小包装肥，并开发“便携施肥计算器”小程序，用户输入土地面积即可自动计算施肥量，避免浪费。同时，推出“套餐式服务”，将化肥与配套农药、种子进行组合销售，满足一站式采购需求。

2. 质量全程可控

全流程质量管控升级：建立“原料-生产-质检-仓储”全流程质量管控体系，原料采购优先选择通过认证的供应商，并引入第三方检测机构进行原料抽检，确保原料合格率 100%。生产过程中采用智能物联网监控系统，实时监测生产线参数，避免人为操作误差。成品出厂前按国家标准及项目特殊要求进行全项检测，并增加“田间模拟试验”环节，验证产品实际效果，确保产品性能达标率 100%。

数字化追溯系统升级：建立“一物一码”追溯系统，用户通过扫码可查看产品生产日期、批次、质检数据、运输轨迹等信息，并新增“用户评价入口”，农户可实时反馈使用体验，形成质量改进闭环。同时，与国家农产品质量安全追溯平台对接，提升产品

可信度。

3. 供应周期精准对接

动态供货计划管理：与用户共同制定《年度/季度供货计划表》，明确各农时节节点（如春耕、夏播、秋收）的供货时间、数量、地点。引入“需求预测模型”，结合气象数据、历史用量及作物生长周期，动态调整备货量，确保供应及时率。

应急供货能力强化：在项目周边设立 2-3 个临时储备仓库，储备不低于 10% 的常用化肥量。同时，与物流公司签订“优先配送协议”，确保紧急需求可在 24 小时内响应。针对偏远地区，联合当地供销社建立“村级应急服务站”，储备基础化肥，实现“最后一公里”保障。

二、构建快速反应服务体系

快速反应能力是保障农业生产时效的关键，我方通过**团队、流程、技术三位一体支撑，进一步细化响应机制，实现“用户需求即时响应、问题即时解决”：

1. 专属服务团队配置

服务团队专业化升级：成立“**万禾农业发展有限公司**农用化肥项目服务专班”，配备专职项目经理、技术顾问、物流专员、售后客服等岗位，实行“**24 小时**”轮班制，并设立“首席服务官”，统筹协调跨部门资源。每个区域配备 1-2 名“驻点服务代表”，驻点代表需具备 5 年以上农业服务经验，确保“1 小时内响应，4 小时内到场”。

技能培训与考核：每季度开展服务技能专项培训，包括农技知识、应急处理、沟通技巧等，并进行情景模拟考核，确保服务人员专业水平达标率。

2. 分级响应流程设计

需求分级细化：将用户需求分为“常规需求”与“紧急需求”（如断货预警、质量问题），进一步细分“紧急需求”为“特级（如大面积缺货）”、“一级（如突发质量

问题)”，针对不同级别制定差异化响应流程。例如，特级需求启动“总裁直管机制”，由高层直接介入协调资源。

响应时效承诺：常规需求 30 分钟内确认信息，2 小时内完成订单处理或问题解答；紧急需求 15 分钟内上报项目经理，1 小时内制定解决方案，4 小时内完成初步处置。针对需现场处理的问题，承诺“到场后 2 小时内解决问题或提供替代方案”。

3. 数字化响应工具赋能

智能服务平台建设：开发“农用化肥智慧服务 APP”，集成需求提交、订单跟踪、技术问答、专家预约等功能，并引入 AI 客服，实现 70%以上的常见问题自动解答。同时，建立“用户画像数据库”，基于用户历史需求智能推荐产品和服务，提升响应精准度。

大数据驱动预判：通过大数据分析用户历史需求、气象预警、市场动态等信息，提前预判各区域的化肥用量趋势，动态调整库存，减少响应等待时间。例如，在雨季来临前，提前储备抗淋溶型化肥，确保供应不断档。

三、提供全程及时服务保障

及时服务不仅体现在“快速响应”，更在于“全程跟进、主动服务”，我方从供货、技术、售后三方面进一步深化保障措施：

1. 供货服务及时保障

全流程物流跟踪：采用“GPS+物联网”技术，实时监控货物运输状态，用户可通过 APP 随时查看货物位置、预计到达时间。针对偏远山区，与当地邮政、物流公司合作，开辟“农资专运通道”，确保配送时效。

应急供货创新模式：推出“共享库存”模式，与周边农户、合作社建立合作，在紧急情况下可调用其闲置仓库临时存储化肥，缩短配送时间。同时，探索“无人机配送”试点，解决极端天气下的配送难题。

2. 技术服务及时覆盖

农时节点服务升级：在春耕、夏播等关键农时，组织“技术下乡服务月”活动，技术顾问团队分组驻点，开展“一对一”施肥指导，并举办田间课堂，现场演示施肥技术。活动前通过短信、微信群、村广播多渠道通知，覆盖率达 100%。

个性化技术响应深化：建立“农户技术档案”，记录每户土壤条件、作物类型、历史施肥方案，用户提出技术咨询后，系统自动匹配历史数据，1 小时内提供个性化解决方案。若需现场指导，24 小时内安排专家到场，并出具《田间诊断报告》，提出长期改良建议。

技术增值服务：每季度发布《区域农事建议》，结合气象、市场行情，提供种植结构调整、病虫害预警等增值信息。同时，与农业院校合作，免费为农户提供线上技术培训课程，提升科学种植水平。

3. 售后服务及时处理

质量问题快速处置：用户反馈质量问题后，15 分钟内启动应急响应，2 小时内完成现场采样检测，4 小时内出具初步检测报告。若确认为产品质量问题，24 小时内完成退换货，并补偿用户合理损失，同时启动“质量追溯倒查”，3 个工作日内向用户反馈改进措施。

投诉处理透明化：设立“服务监督专员”，接到投诉后 1 小时内联系用户，24 小时内给出处理方案，3 个工作日内完成整改。处理过程全程透明，用户可通过 APP 实时查看进度，处理结果需经用户签字确认。

定期服务回访优化：每月对用户进行电话或现场回访，了解产品使用效果、服务满意度，并收集改进建议。建立“用户满意度动态监测系统”，目标满意度 $\geq 98\%$ ，未达标区域需制定专项整改计划。

4 本公司保证按时、按质、按量完成化肥的供应任务。

在采购人同意的情况下，我公司对在协议供货期约定的时间内未能全部完成相关产品质量认证而造成的缺陷，我公司将采取必要的补救措施，客因此所产生的一切风险、责任、费用和后果司承担。

(一) 我公司承诺在合同规定期限内将货物按时送到来购方指定地点并负责妥善放置，如在放置过程中出现包装损军中本公司负责及时调换(合同规定期限内完成)。

(二) 本公司严格按照国家标准、行业规程、企业产品说明书或其他相关标准进行产品验收。

(三) 我公司承诺在实际验收过程中，如经双方确定的所供产品出现问题，或者性能指标达不到产品承认书及合同中规定的要求时，我公司将在合同规定的期限范围内免费更换并补偿采购人的损失。

(四) 按合同要求及装箱清单、产品配置清单与产品三者一致并且随附产品说明书、产品出厂合格证，使用手册等全套技术资料。

(五) 我公司所提供的产品规格外观及技术指标完全符合采购合同上的要求，如有任何外观和参数上的变动，需及时告知采购人并需经过再次签字认定方可供货，否则擅自更改产品外观和参数所造成的损失由我公司承担，并对因此发生的产品交货期延期而造成采购人损失进行补偿。

5. 供应保障计划

合同签订后，我公司将成立以总经理为第一责任人的项目领导小组 24 小时督导检查物资供应进度，保障项目供应计划的顺利实施，并制定响应实施方案。

(一) 在货物发运前将准备发运的货物名称、规格、数量、包装箱件数、每件包装箱的尺码、毛重及对货物的卸车、贮存的特殊要求以电话的形式通知买方, 以便接货。

(二)在采购方要求时间内完成全部供货任务。

(三)按采购方所指定的地点运送，运送过程中发生的运费、装卸费等费用由我方承担。

(四)为了保证货物在运输和装卸过程中的安全，我方货物包装将严格遵循国家或专业(部)标准规定。

(五)为保障货物运输安全，货物在装运前我公司将向保险公司投保，一旦货物在装车、运输、卸车过程中发生损坏或短缺，由我公司负责索赔。

(六)我公司在供应过程中保证在货物因装卸、运输中发生损坏或短缺后，无论原因，尽快给予调换、修复和补齐缺件，不管其造成的原因如何也不以办理索赔为由而拖延。

(七)货物到达现场后，我公司将安排指定人员到现场与买方一起开箱检验，按供货范围清单验收，若有短少或损坏，我公司将立即补足或更换全新同规格货物，买方保留向卖方索赔的权利。

(八)包装、标识、运输和贮存要求

1)使用薄膜编织袋或塑料编织袋衬聚乙烯包装。

2)包装上均注明:产品名称、商标、有机质含量、总养分含量、净重、登记证号、企业名称、厂址、联系方式。贮存于阴凉干燥处,在运输过程中做好防潮、防晒、防止包装袋破裂等运输保障工作。

6. 供货组织方案

(一)为保障我公司所供化肥能够快速到达采购方指定地点交货，我公司制定了详细的运输计划，在接通知后 1 小时内装车、12 小时内配送至指定地点，并根据实际情况安排运输车辆。

(二)在本项目实施过程中，我公司特成立“项目部”，并下设驻村工作队，驻村工作

队将在本项目中标后第一时间进驻所分派村,开展化肥需用量摸底调查,根据实际情况制定化肥配送方案,保障包干到村,责任到人,落实到户,做好有化肥的供应工作。

(三)为保障所供应化肥的质量可靠、供应及时,我公司驻村工作队保证做到,根据实际用量实时供应,公司接驻村工作队通知后1定她片小时内安排运输车辆并装车,12小时内运送至指定工作队,负责化肥的分配供应工作,并造册农业管理部门备案。

4.4 到货验收

技术支持小组和实施小组在抵达客户现场后,与客户一同组织化肥验收,包括确认货物是否符合招标文件规格要求、开箱是否有质量问题的过程,如发现货物的质量、规格或数量与合同不符,则报商务小组处理。如果检测与验收合格,则请客户在相应有机肥验收表单上签字验收。

化肥的开箱检验一般经过包装检查、称重、验收三个环节,包装检查必须在货物未开箱前进行。化肥的清点是指对开箱后的化肥情况进行检查和清点,确保货物没有受潮。其中主要针对所到的化肥指标及规格是否符合招标文件相关参数要求。其中运输包装检查和化肥清点两个环节由客户执行,如果客户通知我公司,而我公司有指派相应人员到场,则由双方共同进行。

交货时提交具备资质的肥料质量检验检测机构出具的该批次产品质量检测报告,原件验收及签字在化肥如期到相应村落后,化肥无重大质量问题,由项目经理与客户一同进行验收签字。

7. 技术培训计划

我公司承诺对提供产品的使用和操作进行免费培训。提供对采购人的基本免费培训,使采购人和农户使用人员能够正常操作。

5.1 基本原则

(一)分类、分期培训原则。面向社区农民、种植、养殖户及社区两委成员等为培训对象,按照季节农时,产业、经济发展程度,采取形式多样、内容各异的分类、分期进行培训。

(二)服务产业原则。立足于社区农业发展理状,以产业为依托、以市场为导向、以农民致富为目标。

(三)注重实效原则。紧密结合农民生需求,开展灵活多样、不同形式的技术培训,使农民一看就懂:学就会,学了能用,用能致富。典型案例与实践教学相结合,利用各种形式传播农业科技知识。

(四)创新机制原则。按照本社区农业产业结构调整优化计划要求,对现有农业产业进行科技整合,使新的机制在农民科技培训中发挥更大的作用:农业科技培训引入竞争机制,健全管理制度,创新培训模式,充分利用课堂教育、现场教育、现代远程教育等手段,努力提高培训质量和效果。

5.2 培训地点及方式

公司可根据用户及采购方要求常年对用户进行培训。培训地点设在各村委或田间地头等方便的地方,利用手提电脑及投影仪等方式,由公司农老师对肥料特性、土壤、病虫害等相关知识进行现场培训,做到人手一份资料及一份小报或一份信息手册等方便用户记忆。保证受训人员掌握肥料的鉴别、化肥科学使用技术等方面的知识,5.3 培训人数与各地土肥部门结合,建议招标人应当将土肥管理部门与本项目相关的种植大户集中在一起进行培训,具体人数采购人决定。5.4 主要培训内容

(一)基本概念与原理

全面讲解什么是尿素?尿素是一种高浓度氮肥,属中性速效肥料,也可用于生产多种复合肥料。在土壤中不残留任何有害物质,长期施用没有不良影响。畜牧业可用作反

当动物的饲料。但在造粒中温度过高会产生少量缩二脲，又称双缩脲，对作物有抑制作用。我国规定肥料用尿素缩二脲含量应小于 0.5%。缩二脲含量超过 1%时，不能做种肥，苗肥和叶面肥，其他施用期的尿素含量也不宜过多或过于集中。尿素是有机态氮肥，经过土壤中的脲酶作用，水解成碳酸铵或碳酸氢铵后，才能被作物吸收利用。因此，尿素要在作物的需肥期前 4~8 天施用。

尿素适用于作基肥和追肥。尿素在转化前是分子态的，不能被土壤吸附，应防止随水流失；转化后形成的氨也易挥发，所以尿素也要深施覆土。

(二) 施用方法

尿素适用于一切作物和所有土壤，可用作基肥。由于尿素在土壤中转化可积累大量的铵离子，再加上尿素本身含有一定数量时，便会对作物幼根和幼芽起抑制作用，因此原集重易用作种肥。

尿素(氮肥)能促进细胞的分裂和生长，使枝叶长得繁茂。

(三) 阐述尿素的用途及在粮食生产中的用途

1) 调节花量：为了克服苹果地大小年，遇小年时，于花后 5-6 周(苹果花芽分化的临界期，新梢生长缓慢或停止，叶片含氮量呈下降趋势)叶面喷施 0.5%尿素水溶液，连喷 2 次，可以提高叶片含氮量，加快新梢生长抑制花芽分化，使大年的花量适宜。

2) 疏花疏果：桃树的花器对尿素较为敏感但反应较迟钝，因此，国外用尿素对桃和油桃进行了疏花疏果试验，结果表明，桃和油桃的疏花疏果，需要较大浓度(7.4%)才能显示出良好效果，最适合浓度为 8%-12%，喷后 1—2 周内，即能达到疏花疏果的目的。但是，在不同的土地条件下，不同时期及不同品种的反应尚需进一步试验。3) 水稻制种：在杂交稻制种技术中，为了提高父母本的异交率，以增加杂交稻制种量或不育系繁殖量，一般都采用赤霉素喷施母本以减轻母本包颈程度或使之完全抽出；或喷施父母本，

调节二者的生长，

四、服务承诺落地保障机制

为确保所有服务承诺可执行、不落空，我方配套建立以下强化保障措施：

1. 组织保障

专项领导小组：成立由总经理任组长的“农化项目服务保障领导小组”，每月召开服务复盘会，分析服务数据，优化流程。

绩效考核绑定：将“快速响应、及时服务”纳入服务团队 KPI 考核，占比 $\geq 30\%$ ，并与晋升、奖金挂钩，确保服务执行力。

2. 资源保障

专项资金投入：设立“服务提升专项基金”，年度预算不低于项目总金额的 5%，用于储备仓库建设、数字化工具开发、服务人员培训等。

技术资源整合：与国内知名农业科研机构合作，建立“专家智库”，提供技术后盾；与大型物流公司签订战略合作协议，确保运输资源优先保障。

3. 监督保障

公开服务承诺：将服务标准、响应时效、投诉渠道等信息在官方网站、服务 APP 公示，接受社会监督。

定期报告机制：每季度向用户及监管部门提交《服务执行报告》，包含需求响应率、问题解决率、用户满意度等数据，并附典型案例。

用户监督委员会：邀请用户代表组成“监督委员会”，参与服务流程审查、满意度测评，提出改进建议。

4. 应急保障

应急资源储备：建立“应急服务资源库”，包含备用运输车辆 10 辆、临时仓储场

地 3 处、技术专家团队 20 人，并定期演练应急预案，确保突发情况下的服务及时性。

保险保障：为项目投保“产品质量险”和“物流延误险”，降低用户风险，增强服务承诺的可信度。

五、附加价值承诺

为提升用户获得感，我方额外提供以下增值服务：

1. 免费测土服务：每年为用户提供 2 次免费土壤检测，并出具改良方案。

2. 市场信息共享：定期提供化肥价格走势、农产品市场需求等信息，助力用户科学决策。

3. 合作共赢计划：与用户签订长期合作协议，优先享受新品试用、价格优惠等权益。

4. 遵守国家相关污染防治标准、技术规范、技术标准：2. 我公司保证配送的产品，符合国家标准或企业标准，保证质量，并保证配送产品的数量、质量、规格等符合要求。我公司保证配送产品在装卸时一定做到轻拿轻放，如发现有产品损坏、破损等现象，将及时予以更换，由此造成的经济损失由我方自行承担。4. 配合检查配送过程，及时发现问题，及时提出整改。

5. 我公司可对无人机操作的飞手和项目区的农户进行免费的产品使用培训，以确保无人机操手对产品的正确使用和项目的正常实施。6. 在服务期限内员工所产生的一切安全事故、劳资纠纷等由供应商单位自行负责解决，与采购方无关。

6. 根据采购方提出的供货需求，在最短时间内为采购方供货并提供服务；承诺中标后完全响应采购人提出的相关规范技术要求，如有偏差，自行放弃中标资格。

7. 保证供货质量合格，符合国家、地方现行相关规范要求，通过相关部门审查；

我方承诺，将以高度的责任感与专业能力，全面落实上述服务方案，确保农用化肥项目的服务质量与响应时效，为用户的农业生产提供坚实保障，助力项目实现“稳产、增产、提质”目标。若未能按承诺执行，自愿接受合同约定处罚，并承担相应责任。

投标人： 辉县市万禾农业发展有限公司 (电子签章)

法定代表人： 周小斌 (电子签章)

日期： 2026 年 1 月 13 日

