

五、服务承诺

致：封丘县农业农村局（采购人）

我方保证按以下承诺内容认真履行，如未履行，我方愿意承担违约责任：

（一）、优质服务承诺

我单位始终将“质量第一、服务至上”作为核心经营理念，针对本次小麦“一喷三防”项目，将整合优质资源、组建专业团队、制定标准化流程，从药肥采购、无人机作业、技术支撑到质量管控，全链条、全方位提供高品质服务，确保项目质量符合国家及行业现行规定标准，满足招标文件及采购人的全部要求。

（一）药肥产品质量：严格把控，确保正品合格

1. 我单位承诺本次项目采购的所有药肥产品均严格遵循招标文件规定的配方及技术参数要求，即 35%联苯·噻虫嗪悬浮剂 10 毫升（克）/套、40%丙硫菌唑·戊唑醇悬浮剂 40 毫升（克）/套、0.01%24-表芸苔素内酯 10 毫升/套、99%膨化磷酸二氢钾 100 克/套、含氨基酸水溶肥 50 克/套（氨基酸 \geq 100 克/升），所有产品均为符合国家农药、肥料质量标准的正品，无假冒伪劣、过期变质、以次充好等问题。

2. 建立严格的药肥采购审核机制，所有药肥产品均从具备合法生产资质、良好市场信誉、通过国家相关质量认证的正规生产企业采购，要求生产企业提供营业执照、生产许可证、产品质量检验报告、农药登记证、肥料登记证等全套合法有效资质文件，并进行原件查验和复印件留存备案，确保产品来源可追溯、资质齐全合规。

3. 制定完善的药肥产品入库检验制度，安排专业的质量检验人员对每一批次入库的药肥产品进行抽样检测，重点检验产品的成分含量、外观性状、包装标识、有效期等指标，检验结果不符合要求的产品一律不予入库，并立即退回供应商，同时追究供应商的相关责任，确保投入项目使用的每一批药肥产品均为合格产品。

4. 规范药肥产品的仓储管理，建立专用的药肥仓储库房，库房具备通风、防潮、防晒、防火、防盗、防渗漏等符合农药肥料存储要求的条件，配备专业的仓储管理人员，对药肥产品进行分类、分区存放，建立详细的库存台账，记录产品的采购批次、入库时间、数量、规格、有效期等信息，实行先进先出的领用制度，定期对库

存产品进行检查，防止产品因存储不当出现质量问题，确保药肥产品在使用前质量稳定。

5. 严格按照招标文件要求进行药肥产品的配比和分装，安排专业技术人员负责药肥套餐的配制工作，配备精准的计量器具，确保每套药肥的成分、用量精准无误，符合“一亩一套”的使用标准。配制完成的药肥套餐进行统一包装，包装上标注产品名称、配比、用量、使用方法、注意事项、生产日期、有效期等信息，便于无人机作业时的领用和使用，杜绝因配比失误影响防治效果。

（二）无人机飞防服务：专业规范，保障作业效果

1. 组建一支经验丰富、技术精湛的专业无人机飞防作业团队，作业人员均具备有效的无人机驾驶证、植保作业上岗证等资质证书，且拥有3年以上小麦等农作物无人机统防统治作业经验，熟悉封丘县的地理环境、小麦生长特性及“一喷三防”作业要求。项目实施前，将对所有作业人员进行专项培训和考核，培训内容包括本项目的作业标准、技术要求、安全规范、质量管控要点等，考核合格后方可上岗作业，确保作业人员的专业能力满足项目需求。

2. 投入本项目的无人机设备均为新型高效、性能稳定、符合植保作业要求的正规产品，所有无人机均具备合法的登记备案手续，配备高清摄像头、作业质量实时监控设备等全套附属设备，且在作业前进行全面的检修、调试和保养，确保无人机设备的飞行状态、喷药系统、监控设备等运行正常，无故障隐患。同时，准备充足的备用无人机、发动机、喷药部件等设备和配件，应对作业过程中可能出现的设备故障，确保作业工作不间断进行。

3. 严格遵循招标文件的飞防作业要求，在作业过程中严格控制无人机的作业高度和飞行速度，根据小麦的生长高度、种植密度及田间环境，合理确定作业高度（确保药液均匀覆盖小麦植株，无漏喷、重喷现象）和飞行速度（保证作业效率和喷药质量），按照合同要求足量添加药液，确保每亩小麦的药肥使用量符合招标文件规定标准，充分发挥药肥的防治效果。

4. 执行标准化的飞防作业流程，作业前安排专业技术人员对作业区域进行实地勘察，了解田间的地形、地块大小、小麦生长情况等，制定详细的作业方案和飞行路线，避免因地形复杂、障碍物等因素影响作业质量；作业过程中，安排现场管理人员进行全程监督，无人机加挂的作业质量实时监控设备全程开启，记录作业的时

间、地点、面积、喷药量、飞行轨迹等信息，实现作业过程的全程可追溯；作业完成后，安排技术人员对作业地块进行现场检查，查看药液覆盖情况、是否存在漏喷重喷等问题，发现问题立即组织补喷，确保作业质量。

5. 严格遵守农药使用的相关规定，选用的农药均为低毒、低残留、高效环保型产品，符合国家农产品质量安全和环境保护的要求，在作业过程中严格按照农药的使用说明和安全操作规程进行施药，妥善处理农药包装废弃物，严禁随意丢弃，防止农药残留对土壤、水源、空气等环境造成污染，保障农业生态环境安全和农产品质量安全。

（三）技术支持服务：全程跟进，提供专业指导

1. 成立由农业植保专家、无人机技术专家、药肥应用专家组成的项目技术指导小组，专家团队均具备高级农艺师、高级工程师等相关高级职称，拥有丰富的小麦病虫害防治、无人机植保作业、药肥搭配应用等方面的专业知识和实践经验，为项目的全程实施提供全方位的技术支撑和专业指导。

2. 项目实施前，组织技术专家深入封丘县各乡（镇）的小麦种植地块，进行小麦生长情况、病虫害发生趋势的实地调研和监测，结合封丘县的气候条件、土壤特性等因素，制定针对性的小麦“一喷三防”作业技术方案，为无人机飞防作业和药肥使用提供科学的技术指导，并对作业人员进行技术交底，确保作业人员准确掌握作业技术要点。

3. 作业过程中，技术专家全程驻守作业现场，随时解决作业过程中出现的技术问题，如根据小麦病虫害的实际发生情况及时调整药肥配比、根据天气变化调整作业时间、针对不同地块的小麦生长情况优化作业方案等，确保飞防作业的科学性和有效性。同时，为种植户提供现场技术咨询服务，解答种植户关于小麦田间管理、病虫害防治、药肥使用等方面的问题，提高种植户的科学种植水平。

4. 作业完成后，技术指导小组将对项目实施效果进行跟踪监测，定期深入田间查看小麦的生长情况、病虫害防治效果、药肥吸收情况等，及时分析评估作业效果，针对发现的问题制定后续的技术补救措施，确保小麦“一喷三防”工作达到预期效果，保障小麦正常生长。

5. 为封丘县农业农村局及各乡（镇）农业技术部门提供技术交流和培训服务，项目完成后，组织技术专家开展小麦“一喷三防”技术培训讲座，分享本次项目的

作业经验、技术要点、病虫害防治技巧等内容，提升当地农业技术人员的专业能力，为封丘县后续的农业生产提供技术支持。

（四）项目质量管理：全程管控，确保万无一失

1. 建立健全项目质量管理体系，制定完善的质量管理规章制度和操作流程，明确项目各环节、各岗位的质量职责和工作标准，形成“全员参与、全程管控、层层把关”的质量管理机制，确保项目质量管理工作规范化、制度化、标准化。

2. 设立专门的项目质量管控部门，配备专职的质量管理人员，负责对项目的药肥采购、入库检验、配比分装、无人机作业、作业效果验收等全流程进行质量监督和检查，对发现的质量问题及时下达整改通知书，要求相关部门限期整改，并对整改情况进行复查，确保质量问题得到彻底解决。

3. 严格执行招标文件的验收要求，积极配合封丘县农业农村局组织的专家验收工作，对项目实施的各乡（镇）作业面积和作业质量进行全面验收和抽检，抽检比例严格按照不低于10%的要求执行。验收过程中，如实提供项目的相关资料，包括药肥采购资质、质量检验报告、无人机作业记录、监控视频、作业台账等，确保验收工作顺利进行。对验收中发现的问题，无条件按照要求进行整改，直至验收合格。

4. 建立项目质量追溯体系，对项目实施过程中的所有资料进行分类整理、妥善保存，包括药肥产品的采购、入库、使用记录，无人机作业的人员、设备、时间、地点、面积、效果等记录，技术指导、质量检查、验收整改等记录，确保项目的每一个环节都可追溯，若出现质量问题，能够快速查明原因、落实责任、及时处理。

5. 始终坚持“持续改进”的质量管理理念，项目实施过程中，定期组织召开质量管理工作会议，总结质量管理工作经验和不足，分析存在的质量问题及原因，制定改进措施，不断优化项目质量管理流程和工作方法，提升项目质量管理水平，确保项目质量始终处于可控状态。

（二）、快速反应承诺

我单位深知小麦“一喷三防”项目具有较强的时效性，小麦病虫害的发生、天气条件的变化等因素都对项目实施的时间节点提出了严格要求，任何环节的延误都可能影响防治效果。为此，我单位建立健全快速反应机制，制定完善的应急处置预案，确保在项目实施过程中，能够对各类突发情况、采购人的各项指令、作业过程中的各类问题作出快速反应、高效处置，保障项目按照合同约定的时间节点顺利推

进。

（一）建立高效的组织指挥体系，确保指令传达快速畅通

1. 成立本次小麦“一喷三防”项目专项工作领导小组，由单位主要负责人担任组长，分管负责人担任副组长，各相关部门负责人为成员，全面负责项目的组织、指挥、协调和决策工作。领导小组下设办公室，负责项目日常工作的统筹安排、指令传达、信息汇总和内外沟通协调，确保项目指挥体系高效运转。

2. 建立扁平化的指令传达机制，项目领导小组的各项决策、采购人的各项指令和要求，由项目办公室第一时间通过电话、微信、工作群、现场通知等多种方式传达至各作业团队、技术小组、质量管控部门等相关执行环节，确保指令传达“零延迟、无偏差”，相关部门和人员在接到指令后，15分钟内作出响应，明确工作要求和执行时限，迅速组织落实。

3. 实行24小时值班制度，项目实施期间，项目办公室和各作业团队均安排专人24小时值班，值班人员保持通讯设备全天畅通，随时接收采购人的指令、反馈的问题及作业现场各类信息，确保在任何时间都能及时响应各类需求，处理各类突发情况，做到“有事必接、有呼必应、有令必行”。

（二）制定完善的应急处置预案，确保突发情况快速处置

1. 针对项目实施过程中可能出现的各类突发情况，如无人机设备故障、恶劣天气影响、药肥供应短缺、病虫害突发蔓延、作业人员意外受伤等，制定详细、具体、可操作的应急处置预案，明确各类突发情况的应急处置流程、责任主体、处置措施和物资保障，确保突发情况发生时，能够快速启动应急预案，高效开展处置工作。

2. 组建应急处置队伍，由无人机技术人员、农业植保专家、安全保障人员、后勤服务人员等组成，应急队伍人员均经过专业的应急培训和演练，熟悉应急处置预案的各项要求，具备快速处置各类突发情况的能力。项目实施期间，应急队伍处于24小时待命状态，一旦发生突发情况，能够在30分钟内集结完毕，赶赴现场开展处置工作。

3. 做好应急物资和设备保障，提前储备充足的备用无人机、设备配件、药肥产品、应急救援器材、个人防护用品、通讯设备等应急物资和设备，建立应急物资台账，定期进行检查和补充，确保应急物资和设备随时处于可用状态。同时，与药肥供应商、无人机设备维修厂家等建立应急合作机制，一旦出现药肥短缺、设备故障

等情况，供应商和厂家能够第一时间提供物资补给和维修服务，保障项目顺利实施。

（三）强化作业过程的动态监测，确保问题发现快速处理

1. 利用无人机加挂的作业质量实时监控设备、现场管理人员的移动终端、田间监测点等多种渠道，对无人机飞防作业过程进行全程动态监测，实时掌握作业进度、作业质量、田间情况等信息，及时发现作业过程中出现的漏喷、重喷、设备故障、药肥使用不当等问题。

2. 建立问题快速反馈和处理机制，现场工作人员在发现问题后，必须在 5 分钟内将问题情况（包括问题地点、问题类型、影响范围等）反馈至项目办公室和质量管控部门，项目办公室接到反馈后，立即组织技术专家和相关人员进行分析研判，制定解决方案，在 10 分钟内将解决方案下达至现场处置人员，现场处置人员按照解决方案快速开展问题处理工作，确保问题得到及时解决，不影响整体作业进度和效果。

3. 针对天气条件的变化建立快速响应机制，安排专人每天关注气象部门的天气预报，及时掌握封丘县的气温、降水、风力、光照等天气情况，若预报有降雨、大风、高温等不利于无人机飞防作业的天气，提前调整作业计划，通知各作业团队做好作业准备或停工防护工作；若天气条件突然好转，能够快速组织作业团队复工，最大限度减少天气因素对作业进度的影响，确保在适宜的天气条件下完成作业任务。

（四）优化资源调配机制，确保作业需求快速满足

1. 根据封丘县各乡（镇）的小麦种植面积、病虫害发生情况等因素，科学合理地调配无人机作业团队、药肥物资、技术人员等资源，确保各作业区域的资源配置充足、均衡。项目实施期间，建立资源动态调配台账，实时掌握各作业区域的资源使用情况和作业进度，根据实际需求及时进行资源调整和补充。

2. 若某一作业区域因病虫害突发、作业面积增加等原因出现作业人员、无人机设备、药肥物资等资源不足的情况，项目领导小组接到需求后，立即启动资源应急调配机制，从其他作业区域抽调闲置资源或启用备用资源，在 1 小时内将所需资源调配至该作业区域，确保作业需求得到快速满足，保障作业工作顺利推进。

3. 与当地的物流配送企业建立合作关系，制定高效的药肥物资配送方案，药肥物资从仓储库房到各作业现场的配送过程，实行“专车专送、快速直达”，确保药肥物资能够及时送达作业现场，满足无人机作业的使用需求，杜绝因药肥配送延误

影响作业进度的情况发生。

（三）、及时服务承诺

我单位承诺在本次小麦“一喷三防”项目的全生命周期内，提供全方位、全时段、无缝隙的及时服务，从项目合同签订之日起，至2026年4月30日项目全部完成并通过验收止，始终以采购人的需求为导向，以项目的顺利实施为目标，做到服务前置、全程跟进、售后及时，确保各项服务工作落地见效，让采购人放心、让种植户满意。

（一）项目前期服务：提前介入，做好充分准备

1. 合同签订后，我单位将在3个工作日内完成项目的各项前期准备工作，包括项目专项工作领导小组和各工作小组的组建、作业人员和技术人员的调配、无人机设备和药肥物资的采购与储备、作业区域的实地勘察、作业方案的制定与优化等，确保项目具备开工条件。

2. 提前与封丘县农业农村局及各乡镇（镇）农业技术部门进行对接沟通，深入了解各乡镇（镇）的小麦种植情况、作业需求、田间道路状况等信息，根据采购人的要求和实际情况，对作业方案进行进一步细化和完善，明确作业时间、作业区域、作业流程、质量标准等内容，并将完善后的作业方案报送采购人审核，审核通过后立即组织实施。

3. 提前组织作业人员和技术人员开展项目专项培训和现场演练，让相关人员熟悉作业区域的环境、作业方案的要求和无人机设备的操作流程，提升作业人员的实操能力和技术人员的指导能力，为项目的顺利实施奠定坚实基础。同时，提前将作业团队的人员名单、联系方式、作业区域划分等信息报送采购人，便于双方的沟通协调和工作对接。

（二）项目实施服务：全程跟进，保障及时到位

1. 按照合同约定和审核通过的作业方案，及时组织无人机飞防作业团队和技术指导小组进驻作业现场，开展无人机统防统治和技术指导服务，严格按照2026年4月30日前完成全部项目工作的时间要求，制定详细的作业进度计划表，明确各阶段、各乡镇（镇）的作业任务和完成时限，确保作业进度按计划推进。若因特殊情况可能导致作业进度延误，第一时间向采购人报告，说明原因并提出整改措施，经采购人同意后及时调整作业计划，确保按时完成项目任务。

2. 技术指导小组全程驻守作业现场，为作业人员和种植户提供及时的技术指导服务，作业期间，技术专家在各作业区域进行巡回指导，随时解答作业人员遇到的技术问题，为种植户提供田间管理和病虫害防治的专业建议，做到技术指导“随叫随到、全程覆盖”。

3. 后勤保障服务及时到位，为作业现场的工作人员提供充足的食宿、交通、通讯、防暑降温、防寒保暖等后勤保障物资和服务，确保工作人员的工作和生活条件得到保障，能够全身心投入到作业工作中。同时，在作业现场设置服务点，配备必要的药肥样品、操作工具、应急药品等，为现场工作提供便利。

4. 定期向采购人报送项目实施进度信息，每周向封丘县农业农村局提交项目进度报告，内容包括本周作业完成面积、各乡（镇）作业进展、药肥使用情况、设备运行情况、质量检查结果、存在的问题及处理措施等，让采购人及时掌握项目实施的整体情况。若采购人需要了解项目的实时进展，可随时查询，我单位将第一时间提供相关信息和资料，做到信息反馈及时、准确、全面。

（三）质量验收服务：积极配合，确保验收顺利

1. 严格按照招标文件的验收要求和合同约定，提前做好验收准备工作，在作业任务全部完成后，5个工作日内完成项目相关资料的整理、归档和自查工作，自查合格后，及时向封丘县农业农村局提交验收申请，并提供完整的验收资料，包括项目实施方案、作业台账、药肥采购资质和质量检验报告、无人机作业记录和监控视频、质量检查报告、技术指导记录等，确保验收资料齐全、规范、有效。

2. 验收过程中，积极配合采购人组织的专家验收小组开展验收工作，安排专人负责验收现场的引导、讲解和资料答疑工作，如实回答验收专家提出的问题，按照验收专家的要求提供相关补充资料，对验收中发现的问题，无条件接受并立即组织整改，整改完成后及时申请复验，确保项目顺利通过验收。

3. 验收合格后，按照招标文件要求，在10日内配合甲方完成《封丘县政府采购验收报告》的出具工作，并及时填写《封丘县政府采购资金支付申请书》，提供相关的发票和资料，确保项目资金支付工作顺利进行。若项目验收需要质量检测机构出具合法的检测报告，我单位将主动联系具备资质的质量检测机构，及时完成检测工作并提供检测报告，确保验收流程的顺利推进。

（四）项目售后及后续服务：持续跟进，保障效果稳定

1. 项目通过验收后，我单位将继续为封丘县小麦种植提供为期 15 天的售后跟踪服务，技术指导小组继续深入田间，对小麦的生长情况和“一喷三防”作业效果进行跟踪监测，及时发现并解决可能出现的问题，确保小麦病虫害得到有效防治，药肥的肥效得到充分发挥，保障小麦正常生长。

2. 建立完善的售后服务投诉处理机制，项目实施期间及售后跟踪服务期内，设立专门的售后服务热线，向采购人及种植户公布，热线电话 24 小时畅通，随时接受采购人的监督和种植户的投诉、咨询。接到投诉或咨询后，10 分钟内作出响应，对于一般性问题，通过电话、微信等方式及时解答；对于需要现场处理的问题，安排技术人员在 2 小时内赶赴现场进行处理，处理完成后及时向投诉人反馈处理结果，确保投诉问题得到及时、妥善解决，客户满意度达到 100%。

3. 项目全部完成后，我单位将对本次小麦“一喷三防”项目的实施情况进行全面总结，形成项目总结报告，报送封丘县农业农村局。总结报告包括项目实施概况、作业效果、质量管控、技术创新、经验教训等内容，为封丘县今后开展小麦“一喷三防”及其他农业植保项目提供参考和借鉴。同时，我单位将与封丘县农业农村局保持长期的沟通合作关系，持续为封丘县的农业生产提供技术支持和服务，助力封丘县农业高质量发展。

投标人： 河南中农航施农业科技有限公司 (电子签章)

法定代表人： _____ (电子签章)

日期： 2026 年 03 月 31 日

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。