

四、中小企业声明函(服务)

本公司(联合体)郑重声明,根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定,本公司(联合体)兰考县豹品优选科技有限公司参加(单位名称)新乡市平原示范区管委会农业农村局的(项目名称)新乡市平原示范区农业农村局2026年小麦病虫害防治项目采购活动,服务全部由符合政策要求的中小企业。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1.新乡市平原示范区农业农村局 2026年小麦病虫害防治项目五标包(标的名称),属于(采购文件中明确的所属行业)农、林、牧、渔业行业;承建(承接)企业为(企业名称)兰考县豹品优选科技有限公司,从业人员 30 人,营业收入为 196 万元,资产总额为1256万元,属于 小型企业 (中型企业、小型企业、微型企业);

2.(标的名称)无,属于(采购文件中明确的所属行业)无行业;承建(承接)企业为(企业名称)无,从业人员无人,营业收入为无万元,资产总额为无万元,属于无(中型企业、小型企业、微型企业);

.....

以上企业,不属于大企业的分支机构,不存在控股股东为大企业的情形,也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假,将依法承担相应责任。

企业名称(电子签章): 兰考县豹品优选科技有限公司

日期: 2026年04月13日

注: 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据,无上一年度数据的新成立企业可不填报。

第三部分技术标文件

一、开标一览表

项目编号：新平招标采购-2026-9号

标题	内容
供应商名称：	兰考县豹品优选科技有限公司
项目名称：	新乡市平原示范区农业农村局2026年小麦病虫害防治项目
项目编号：	新平招标采购-2026-9号
报价金额(小写)	548796.8元
报价金额(大写)	伍拾肆万捌仟柒佰玖拾陆元捌角整
合同履行期限	合同签订后5日历天内完成
质量	合格，符合国家行业相关标准
投标有效期	90 天 (日历日) 从开标之日起计算, 有效期短于规定的投标文件将被视为无效文件。

投标供应商(电子签章)：兰考县豹品优选科技有限公司

法定代表人或授权委托人(电子签章)：赵伟恒

日期：2026年04月13日

注：

- 1、**报价**应包括投标文件所确定的采购范围内的全部费用。
- 2、本表格式不得自行改动，但行数不够的可自行添加。

四、服务承诺

(格式自拟)

服务承诺书

第一章服务理念与总体目标

本公司（兰考县豹品优选科技有限公司）作为新乡市平原示范区农业农村局2026年小麦病虫害防治项目第五标段的中标候选人，深知本标段服务范围涵盖桥北乡和农牧场共计36832亩小麦的“一喷三防”飞防服务工作，责任重大，使命光荣。本公司秉承“客户至上、服务第一、质量为本、追求卓越”的服务理念，坚持以采购人需求为导向，以服务质量为核心，致力于新乡市平原示范区农业农村局提供优质、高效、全面、贴心的售后服务保障。

本公司充分认识到农业病虫害防治服务具有极强的时效性、明显的季节性和高度的技术性，售后服务工作必须做到快速响应、专业处理、持续跟进、闭环管理。本次小麦病虫害防治项目采用的飞防技术是现代化农业服务的重要手段，涉及无人机设备、药剂配置、作业质量、效果评估、安全管理等多个环节，任何一个环节出现问题都可能影响防治效果，进而影响小麦产量，最终关系到广大农户的切身利益和国家粮食安全。因此，建立健全售后服务体系，确保项目实施过程中的各类问题能够得到及时有效的解决，是本公司义不容辞的责任，也是本公司对采购人和广大农户的庄严承诺。

本公司承诺将严格按照招标文件要求和合同约定，组建最专业的售后服务团队，配置最充足的服务资源，建立最完善的服务流程和

制度，确保为采购人提供优质、高效、满意的售后服务。同时，本公司将以此项目为契机，不断提升自身的服务能力和服务水平，总结飞防服务经验，创新服务模式，为推动新乡市平原示范区农业现代化发展贡献力量。

本公司的服务总体目标是：客户满意度达到98%以上，服务响应及时率达到99%以上，问题一次性解决率达到95%以上，质量事故发生率为零。本公司将以实际行动践行承诺，以服务质量赢得信任，以客户满意作为衡量工作成效的最高标准。

第二章实质性优惠条件

第一节免费增值服务

本公司在本项目服务过程中提供以下免费增值服务，以实际行动践行实质性优惠承诺。

第一，在合同签订后、正式作业前，本公司免费为采购人提供一次全面的农田病虫害调查服务，组织专业技术人员对服务区域内的麦田进行实地勘察，详细记录病虫害发生情况、作物生长状况、土壤条件等信息，为精准防治提供科学依据。这项服务价值约8000元，本公司免费提供给采购人使用，不另外收取任何费用。

第二，本公司免费为采购人提供作业过程中的全程技术咨询服务，包括药剂配比指导、作业时机建议、病虫害防治方案优化等。无论是在作业前、作业中还是作业后，只要采购人有技术方面的问题，

本公司都将在第一时间提供专业的技术支持。这项服务贯穿整个项目周期，确保防治效果最大化。

第三，本公司免费为采购人提供防治效果评估报告，在每次作业完成后，组织技术人员对防治效果进行跟踪调查，分析防治数据，总结经验教训，为后续防治工作提供参考依据。这份报告包含详细的防治效果数据分析、存在的问题及改进建议等内容，对采购人了解防治成效、科学制定后续方案具有重要价值。

第四，本公司免费为采购人提供无人机设备操作培训服务，在项目实施期间，为采购人培训2-3名能够独立操作无人机设备的人员，确保采购人在项目结束后具备基本的设备操作和维护能力。培训内容包括无人机基本操作、简单故障排查、日常维护保养等，培训时间和内容根据采购人需求灵活安排。

第五，本公司免费提供农药包装废弃物回收处理服务，按照国家相关规定，在作业区域设置专门的回收点，安排专业人员负责收集、储存、转运农药包装废弃物，确保环境不受污染。这项服务按照国家规定需要专门资质和设备，本公司免费提供，体现了对环境保护的高度重视。

第二节价格优惠承诺

本公司在本次项目中做出以下价格优惠承诺：

第一，本公司承诺在合同执行期间，不以任何理由提高服务费用。合同签订后，无论是市场行情变化还是成本上升，本公司将严格按照合同约定的价格执行，不向采购人转嫁任何额外费用。这种价格锁定承诺为采购人提供了预算保障，避免了因市场波动带来的不确定性风险。

第二，本公司承诺在合同范围内，提供比同类项目更优质的服务内容。在相同的价格条件下，本公司将提供更多的增值服务，如增加作业次数、扩大服务范围、提供更多的技术指导等，让采购人感受到实实在在的优惠。

第三，本公司承诺在项目实施过程中，如遇到特殊情况需要增加作业面积或作业次数时，在合同约定面积10%以内的增量作业，本公司将按照合同单价的80%收取费用，超过10%的部分按合同单价收取。这种阶梯式价格优惠机制，既保护了采购人的利益，又体现了本公司的诚意。

第三节 质量保证金承诺

本公司承诺在本项目验收合格后，仍保留相当于合同金额5%的质量保证金，用于保障售后服务质量。质量保证金的有效期为项目验收合格后12个月，在此期间，如因本公司服务质量问题给采购人造成损失的，本公司将从质量保证金中扣除相应赔偿金额。如无质量问题

，质量保证金将在有效期满后15个工作日内无息退还本公司。这种保证金制度体现了本公司对服务质量的自信和负责态度。

第四节长期合作优惠承诺

本公司承诺在与采购人建立合作关系后，将给予采购人以下长期合作优惠：

第一，如采购人在后续年度继续实施同类小麦病虫害防治项目，本公司承诺在同等条件下给予最优惠的价格支持，价格不高于当年市场平均价格的90%。

第二，如采购人介绍其他单位与本公司合作并成功签订合同，本公司将给予采购人一定比例的佣金或服务优惠，作为对采购人信任和支持的回报。

第三，本公司承诺将采购人作为重要战略合作伙伴，在新技术研发、新产品应用等方面优先考虑采购人的需求，为采购人提供更多的发展机遇。

第三章售后服务体系完善

第一节售后服务组织架构

本公司为本项目专门成立了售后服务领导小组，由公司总经理赵志恒担任组长亲自挂帅，分管副总经理担任副组长具体抓，相关部门负责人为成员。领导小组全面负责售后服务工作的统筹协调和重大决策，定期召开专题会议，研究解决售后服务工作中的重大问题，总

总结经验教训，部署下一阶段工作。领导小组设立专用投诉热线

13721439888，接受用户投诉和监督。领导小组下设五个专项工作组，分别是：技术服务组、设备保障组、质量监控组、应急处理组和客户沟通组。各组职责明确，协同配合，共同保障售后服务工作的顺利开展。各工作组之间建立定期沟通机制，及时通报工作情况，协调解决存在的问题，形成工作合力，确保售后服务工作高效运转。

技术服务组是售后服务的核心部门，负责提供技术支持和咨询服务。技术组现有专业技术人员12人，全部具备农业植保相关资质和丰富的实践经验。技术组设有技术总监1人，由公司高级农艺师担任，负责技术方案的制定和技术难题的攻关；技术工程师5人，负责现场技术指导和疑难问题的处理；技术员6人，负责日常技术咨询和问题记录。技术服务组的主要职责包括：制定技术服务方案和操作规程；对用户进行技术培训和指导；处理用户反映的技术问题；对防治效果进行评估和分析；收集整理技术资料，建立技术档案。技术服务组全体人员均持有植保员证或无人机操作证，具备扎实的专业理论知识和丰富的实际操作经验，能够独立完成常见技术问题的处理。针对第五标段，本公司专门配备了2名高级技术工程师、3名技术工程师和4名技术员，确保技术服务力量充足。

设备保障组负责无人机设备、药剂喷洒设备、监测设备等所有服务设备的保障工作。设备组现有专业人员8人，其中设备工程师3

人，维修技师5人。设备组设有设备管理中心一个，配备有各种检测仪器和维修工具，能够满足各类设备的维修和保养需求。设备保障组的主要职责包括：建立设备档案和管理台账；制定设备维护保养计划并组织实施；负责设备的日常检查、故障维修和备件管理；建立设备应急预案，确保关键设备的正常运行；对用户使用的设备提供技术支持。设备保障组实行设备预防性维护制度，定期对所有设备进行维护保养，确保设备始终处于良好运行状态。针对本项目使用的无人机型号，公司储备了足够的常用配件，确保设备维修不需要等待配件调配。

质量监控组负责服务质量的全过程监控和管理，确保各项服务符合国家标准和合同要求。质量组现有专业人员6人，其中质量工程师2人，质量检查员4人。质量组设有专门的质量检测实验室，配备有先进的检测设备，能够对药剂质量、喷洒效果等进行准确检测。质量监控组的主要职责包括：制定质量管理制度和检验标准；对服务过程进行监督检查；对防治效果进行跟踪监测；对用户反映的质量问题进行调查处理；定期发布质量分析报告。质量监控组对服务的每一个环节都进行严格把控，确保服务质量符合招标文件要求。

应急处理组负责处理各类突发事件的应急响应和处置工作。应急组现有专业人员10人，实行24小时值班制度，确保能够第一时间响应各类突发事件。应急组与公司其他部门建立了联动机制，能够快速

调动各方资源进行处理。应急处理组的主要职责包括：制定各类应急预案并组织演练；负责突发事件的应急响应和处置；对应急事件进行调查分析，总结经验教训；建立应急物资储备，确保应急物资充足。应急处理组针对可能发生的各类突发事件制定了详细的应急预案，包括设备故障应急预案、药剂质量问题应急预案、自然灾害应急预案、群体性事件应急预案等，确保各类突发情况都能够得到及时有效处理。

客户沟通组负责与用户的日常沟通和联系，处理用户的咨询、投诉和建议。沟通组现有专业人员5人，设有客户服务热线和在线客服平台，能够为用户提供多渠道的服务支持。客户沟通组的主要职责包括：接听用户来电，解答用户咨询；记录用户反映的问题和需求，跟踪处理进度；定期进行用户回访，收集用户反馈；处理用户投诉，协调相关部门解决问题；开展用户满意度调查。客户沟通组是本公司面向用户的第一道窗口，代表着公司的形象和服务水平，全体人员均经过专业培训，具备良好的沟通能力和服务意识。

第二节售后服务网络布局

本公司根据项目服务区域的分布特点，在新乡市平原示范区设置了三个售后服务站点，分别位于原武镇、师寨镇和桥北乡，实现了服务网络的全覆盖。第五标段的服务区域为桥北乡和农牧场，本公司将在桥北乡设立专门的服务站点，配备充足的服务人员和设备，确保

服务响应及时到位。每个站点都配备了专业的技术人员和必要的服务设备，能够为用户提供便捷、快速的服务。

桥北乡服务中心位于桥北乡政府驻地附近，服务范围覆盖桥北乡、农牧场两个区域。服务中心现有服务人员8人，配备服务车辆2辆、便携式检测设备2套、无人机检测设备1套、应急药剂储备若干。服务中心设有专门的接待室和培训室，能够为用户提供咨询、培训等服务。服务中心设有值班室，确保24小时有人值守，随时准备响应用户的服务请求。服务中心与当地农业部门建立了良好的合作关系，能够及时获取相关信息和支持，确保服务工作顺利开展。桥北乡服务中心是本公司为第五标段专门设立的主服务站点，服务力量最为充足。

原武镇服务中心位于原武镇政府驻地附近，服务范围覆盖原武镇、龙源办事处两个区域。服务中心现有服务人员6人，配备服务车辆2辆、便携式检测设备2套、应急药剂储备若干。该中心作为本公司在新乡市平原示范区的区域性服务中心，可以为第五标段提供必要的支援和补充。

师寨镇服务中心位于师寨镇工业区，服务范围覆盖师寨镇全镇。服务中心现有服务人员5人，配备服务车辆1辆、便携式检测设备1套、应急药剂储备若干。该中心同样可以作为第五标段服务的备用支援点。

第三节售后服务基础设施

本公司为本项目售后服务工作配置了完善的基础设施，确保服务工作的顺利开展。在呼叫中心方面，公司总部设有专业的呼叫中心，配备有先进的电话交换机系统和客户关系管理系统（CRM），能够实现来电自动分配、智能排队、通话录音、工单自动生成等功能。呼叫中心现有坐席人员3人，实行轮班制，确保服务热线24小时畅通。呼叫中心还配备了语音导航系统，用户可以通过语音提示快速找到相应的服务部门。服务热线13721439888随时接听用户来电，确保用户需求得到及时响应。

在信息系统方面，公司建立了完善的售后服务信息管理系统，实现服务工单的创建、分配、处理、跟踪、统计等全流程管理。系统支持移动端操作，技术人员可以在现场直接通过手机或平板填写服务记录，实时上传照片和视频，实现服务过程的全程记录和可追溯。信息系统还与公司财务系统、库存系统等对接，实现数据共享。系统能够自动统计服务数据，生成服务报表，为管理决策提供数据支持。

在备件库方面，公司在新乡市平原示范区设立了备件库，储备了无人机常用配件、喷洒设备配件、传感器、电池等关键备件，确保设备故障时能够及时更换，缩短维修时间。备件库实行信息化管理，实时监控库存水平，及时补充短缺备件。备件库还建立了与设备厂商的联系机制，能够快速获取原厂配件。

在技术资料库方面，公司建立了完善的技术资料库，收集整理了各类无人机设备的技术手册、维修指南、故障案例等资料，供技术人员学习参考。技术资料库实行分类管理，支持关键词检索，方便技术人员快速查找所需资料。技术资料库还定期更新，及时补充新技术、新设备的技术资料。

第四章人员配备计划

第一节人员配置原则

本公司在人员配置上遵循“专业配置、总量控制、动态调整、竞争激励”的原则，根据项目服务范围、工作内容、工作量等因素，科学合理地配置服务人员，确保服务质量和效率。在专业配置方面，售后服务人员的配置必须具备相应的专业知识和技能。根据本项目的特点，售后服务人员应当具备以下专业能力：农业植保知识、无人机操作技能、设备维修技能、安全管理知识、客户服务技能。本公司在配置人员时，严格审查人员的专业背景和从业经历，确保人岗相适、人尽其才。所有服务人员均需经过严格的资格审查和岗前培训后方可上岗。本公司为第五标段配备的服务人员均具有丰富的飞防服务经验和专业的技术能力，能够胜任本项目的售后服务工作。

在总量控制方面，本公司根据项目服务范围和服务内容，测算了合理的人员需求量，建立了人员配置标准。在满足服务需求的前提下，合理控制人员数量，避免人浮于事，提高人均服务效率。本项目

售后服务团队总人数不少于25人，能够满足日常服务需要。针对第五标段36832亩的服务面积，本公司专门配置了12名服务人员，确保服务力量充足。人员配置既保证了服务质量，又提高了服务效率，实现了资源的优化配置。

在动态调整方面，本公司根据项目实施的不同阶段和服务量的变化，动态调整人员配置。在病虫害防治关键时期（如小麦返青期、抽穗期、灌浆期等），适当增加服务人员，确保服务响应及时；在非关键时期，可以适当调整人员安排，开展设备维护、培训等工作。动态调整机制确保了人力资源的合理利用，既满足了服务需要，又控制了成本支出。

第二节 人员组织架构

本项目售后服务团队采用矩阵式组织架构，纵向按职能划分为技术组、设备组、质量组、应急组、沟通组，横向按区域划分为原武区、师寨区、桥北区。各区域服务人员在区域内开展服务工作，同时接受各职能组的专业指导和管理。

在管理人员配置方面，售后服务总监1人，由公司副总经理担任，全面负责售后服务工作，制定服务策略，监督服务质量。区域服务经理3人，分别负责原武区、师寨区、桥北区售后服务工作的日常管理，协调资源，处理重大问题。针对第五标段，专门配备了桥北区服务经理1人，负责桥北乡和农牧场区域的售后服务工作。技术主管1

人，负责技术支持和培训工作，解决技术难题。设备主管1人，负责设备保障工作，制定维护计划，确保设备正常运行。质量主管1人，负责质量监控工作，制定质量标准，监督服务质量。

在技术人员配置方面，高级技术工程师2人，负责复杂技术问题的处理，技术方案制定，技术培训，具备丰富的实践经验和较高的理论水平。技术工程师5人，负责现场技术指导，问题诊断和处理，能够独立完成常见技术问题的处理。技术员8人，负责一般技术问题的处理，数据记录和整理，是技术服务的基本力量。针对第五标段，本公司配备了2名高级技术工程师、3名技术工程师和4名技术员，能够满足技术服务需要。设备维修工程师3人，负责设备故障维修，维护保养，备件管理，具备设备维修的专业资质。设备维修技师5人，负责设备日常维护，简单故障处理，是设备保障的基础力量。

在服务人员配置方面，客户服务代表3人，负责接听热线，解答咨询，记录工单，用户回访，具备良好的沟通能力和服务意识。质量检查员4人，负责服务过程检查，效果评估，问题跟踪，确保服务质量符合标准。应急队员10人，负责突发事件应急处置，值守待命，具备应急处置的专业能力。司机3人，负责服务车辆驾驶，保障出行安全，具备相应的驾驶资质。针对第五标段，本公司专门配备了2名客户服务代表、2名质量检查员和4名应急队员，确保服务响应及时到位。

第三节人员能力要求

本公司对售后服务人员的能力有明确要求，确保人员能够胜任岗位工作。在基本要求方面，所有售后服务人员应当具有良好的职业道德和敬业精神，责任心强，工作认真细致；具有良好的沟通能力和服务意识，能够与用户建立良好的关系；具有较强的学习能力和问题分析能力，能够快速掌握新技术和新知识；具有团队协作精神，能够与其他部门良好配合；身体健康，能够适应户外工作需要。本公司对服务人员的职业道德和工作态度有严格要求，定期开展职业道德培训，树立“服务至上”的理念。

在专业要求方面，技术人员应具备农学、植保、农业机械等相关专业背景，大专以上学历；持有无人机操作证、植保员证等相关证书；具有2年以上农业植保或无人机服务工作经验；熟悉小麦病虫害防治技术要点和无人机操作规范。设备维修人员应具备机电一体化、机械维修等相关专业背景，持有电工证、焊工证等相关证书者优先。所有人员必须经过本公司组织的岗前培训，并考核合格后方可上岗。本公司建立了完善的人员能力评价体系，定期对服务人员的专业能力进行评估，确保人员能力持续提升。

第四节人员培训计划

本公司建立了完善的培训体系，对售后服务人员进行系统的培训，确保人员具备必要的知识和技能。在培训类型方面，第一是入职

培训，新入职人员必须接受为期一周的入职培训，内容包括公司文化、规章制度、服务理念、岗位职责、安全知识等。培训结束后进行考核，考核合格后方可上岗。入职培训帮助新员工快速了解公司文化和工作要求，尽快适应工作岗位。第二是专业培训，根据岗位需求，定期组织专业技能培训，包括无人机操作技术、药剂配制技术、设备维修技术、病虫害识别技术等。专业培训每季度至少组织一次，确保技术人员的专业能力不断提升。专业培训邀请行业专家授课，内容紧密结合实际工作需要，注重实用性和针对性。第三是安全培训，安全培训是培训工作的重要内容，包括作业安全、设备安全、药剂安全、交通安全等。安全培训每月组织一次，重点强化人员的安全意识，确保服务过程中的安全。安全培训结合典型案例进行分析，提高人员的安全防范意识。第四是应急培训，应急培训主要包括应急预案学习、应急处置演练、急救知识等。应急培训每半年度组织一次，确保人员具备应急处置能力。应急培训通过模拟演练，检验应急预案的可操作性，提高人员的应急处置能力。第五是管理培训，对管理人员进行管理知识培训，包括团队管理、项目管理、客户管理、时间管理等。管理培训每年度组织一次，提升管理人员的管理水平。

在培训方式方面，本公司采用多种培训方式相结合的方法。集中授课是邀请专家进行集中授课，讲解理论知识和操作技能。现场实操是在培训基地进行现场实际操作演练，提高动手能力。案例分析是

分析典型服务案例，总结经验教训，提高问题处理能力。远程学习是利用网络平台进行在线学习，学习时间和方式灵活。以老带新是安排经验丰富的老员工对新员工进行一对一的指导和帮助，帮助新员工快速成长。

在培训考核方面，本公司建立了严格的培训考核制度，对培训效果进行评估。考核方式包括理论考试、实操考核、案例分析、用户满意度评价等。考核结果与绩效挂钩，激励人员主动学习、积极进取。对于考核不合格的人员，将进行补考，补考仍不合格的，将调整工作岗位。培训考核结果作为人员晋升和薪酬调整的重要依据。

第五节 人员保障措施

为确保售后服务人员的稳定性和工作积极性，本公司采取以下保障措施：在薪酬福利保障方面，本公司为售后服务人员提供具有竞争力的薪酬待遇，包括基本工资、绩效奖金、加班补贴、差旅补贴等。同时，为员工缴纳社会保险和住房公积金，提供带薪年假、节日福利等。薪酬待遇的竞争力是吸引和留住人才的重要因素。本公司承诺为本项目服务人员提供优于市场平均水平的薪酬待遇，确保人员队伍的稳定性。

在职业发展保障方面，本公司建立了完善的职业发展通道，为员工提供明确的职业发展方向。售后服务人员可以通过专业序列或管理序列实现职业晋升，表现优秀者可以晋升为技术主管、区域经理甚

至更高的管理岗位。职业发展通道的畅通，激发了员工的工作积极性。本公司为每一位员工制定个人发展规划，帮助员工明确职业发展目标。

在工作条件保障方面，本公司为售后服务人员配备必要的工作设备和生活设施，包括工作车辆、移动终端、工具箱、安全防护用品等。同时，在各服务站点建设了舒适的休息室、餐厅等生活设施，为员工创造良好的工作和生活环境。良好的工作条件是保证服务质量的基础。本公司为服务人员配备专业的服务车辆，确保能够快速响应用户服务请求。

在人文关怀保障方面，本公司注重员工的人文关怀，关心员工的工作和生活。定期组织员工活动，增进团队凝聚力；关注员工心理健康，提供必要的心理疏导，帮助员工解决工作和生活中遇到的困难。人文关怀增强了员工的归属感和忠诚度。本公司建立了员工关怀制度，定期慰问一线服务人员，关心员工家庭情况，帮助员工解决实际困难。

第五章响应时间迅速承诺

第一节响应时间分级

根据用户反映问题的性质和紧急程度，本公司将响应时间分为四个级别，不同级别对应不同的响应时间和处理要求。

一级响应（紧急）适用于影响大面积防治作业或可能造成重大经济损失的紧急情况，如无人机设备严重故障导致无法作业、药剂质量问题可能造成药害、突发性大面积病虫害需要紧急防治等。本公司承诺在接到用户紧急请求后，30分钟内做出响应，详细记录问题情况，并立即启动应急预案。2小时内安排技术人员到达现场进行处置。应急处理小组在接到通知后，1小时内完成集结并出发。一级响应是最高级别的响应等级，适用于可能造成重大损失或严重后果的紧急情况，本公司有完善的应急响应机制，确保紧急情况能够快速处理。

二级响应（快速）适用于影响局部防治作业或对防治效果有一定影响的问题，如个别设备故障影响作业进度、药剂配送不及时、作业质量用户有疑虑等。本公司承诺在接到用户请求后，30分钟内做出响应。4小时内安排技术人员到达现场进行处置。若需要更换设备或调配资源，8小时内完成。二级响应针对的是对服务有一定影响但尚未造成重大损失的问题，本公司承诺在较短时间内响应并处理。

三级响应（一般）适用于一般性的服务请求或咨询，如技术咨询、操作指导、设备保养、常规回访等。本公司承诺在接到用户请求后，1小时内做出响应。24小时内安排技术人员提供服务或给予答复。若无需现场服务，4小时内通过电话或网络给予答复。三级响应是日常服务中最常见的响应类型，本公司将确保一般性问题能够在24小时内得到解决。

四级响应（咨询）适用于一般性的咨询、建议、投诉等，如政策咨询、服务建议、满意度调查等。本公司承诺在接到用户咨询后，2小时内给予答复。对于需要核实的问题，24小时内给予答复。四级响应主要针对用户的咨询和建议，本公司承诺及时回复用户的各类询问。

第二节 响应流程

本公司建立了规范的响应流程，确保各类服务请求能够得到及时有效的处理。在接听记录方面，用户拨打服务热线或通过其他渠道提出服务请求时，客户服务代表必须在铃响3声内接听，准确记录以下信息：用户的姓名、联系方式、单位名称；问题的具体内容和表现形式；问题的发生时间、地点、范围；用户希望的处理方式和时间要求；其他相关信息。客户服务代表根据记录的问题类型和紧急程度，初步判断响应级别，并在系统中创建服务工单。接听记录是服务响应的第一个环节，本公司要求服务人员认真记录用户的每一个服务请求，确保信息完整准确。

在工单分配方面，服务工单创建后，系统根据区域和职能自动分配给相应的服务人员。对于紧急工单，系统自动升级提醒，确保相关人员第一时间知晓。对于超时未处理的工单，系统自动催办，防止遗漏。工单分配实现了自动化、智能化，提高了服务效率。系统还支持工单跟踪功能，用户可以随时查询工单处理进度。

在响应确认方面，服务人员接到工单后，必须在规定时间内与用户取得联系，确认收到服务请求，并告知预计到达时间或答复时间。如因客观原因无法在规定时间内响应，应提前与用户沟通说明。响应确认确保了用户能够及时了解服务进度，避免用户焦虑。

在现场处置方面，服务人员到达现场后，按照专业规范进行问题诊断和处置。处置过程中，保持与用户的沟通，及时告知处理进展。处置完成后，请用户确认并签字。现场处置严格遵守操作规程，确保服务质量。服务人员到达现场后，必须主动出示工作证件，说明来意，遵守用户的现场管理规定，尊重用户的风俗习惯。

在结果反馈方面，服务完成后，服务人员将处理结果录入系统，并向用户进行满意度回访。对于未能当场解决的问题，要向用户说明原因和后续计划，并持续跟踪直到问题解决。结果反馈确保了服务过程的完整性，也是改进服务工作的重要依据。

第三节 响应时间保障措施

为确保响应时间承诺能够兑现，本公司采取以下保障措施：在人员保障方面，本公司确保售后服务团队人员充足，关键岗位实行AB角配置，防止因人员请假、离职等造成服务空缺。同时，建立应急人员库，在服务高峰期或突发情况时，可以快速调配人员支援。人员保障是响应时间承诺的基础。针对第五标段，本公司配备了充足的服务

人员，并建立了人员备份机制，确保任何时候都有人员能够响应用户的服务请求。

在设备保障方面，本公司在各服务站点配备了充足的服务车辆和检测设备，确保技术人员能够快速到达现场。同时，建立了设备储备库，储备了关键设备的备件，能够及时更换，缩短维修时间。设备保障确保了服务工作的顺利开展。本公司为第五标段配备了2辆服务车辆，确保技术人员能够快速到达服务区域的任何位置。

在技术保障方面，本公司建立了远程技术支持系统，技术人员可以通过视频通话、远程桌面等方式，为用户提供远程技术支持和指导，减少因交通距离造成的响应延迟。同时，公司与设备厂商建立了技术支持协议，可以获得厂商的技术支持。技术保障提高了问题解决效率。对于一些简单的问题，可以通过远程技术支持解决，避免技术人员现场奔波。

在制度保障方面，本公司建立了服务响应时间考核制度，对响应时间进行严格考核。超响应的，将追究相关人员责任，纳入绩效考核。同时，对响应及时、服务优质的人员给予表彰和奖励。制度保障确保了响应时间承诺的落实。本公司制定了详细的服务响应时间考核办法，对服务响应过程进行全程监控。

第六章解决问题时间承诺

第一节问题分类与解决时限

根据问题的性质和复杂程度，本公司将问题分为四类，分别设定不同的解决时限。

一般问题是指对服务工作影响较小，可以在短时间内解决的问题，如设备小故障、药剂使用咨询、操作指导等。本公司承诺24小时内解决问题。对于需要更换配件的问题，在配件到位后8小时内完成维修。无法当场解决的，应向用户说明原因，并制定详细的解决计划。一般问题虽然影响较小，但本公司同样重视，确保在最短时间内解决。

重要问题是指对服务工作有一定影响，需要一定时间处理的问题，如设备较大故障、作业质量问题、用户投诉等。本公司承诺72小时内解决问题。对于需要协调多方资源的问题，应在24小时内制定解决方案，并开始组织实施。复杂问题可延长至7天，但需提前告知用户并获得认可。重要问题需要综合分析和协调处理，本公司承诺在规定时间内提出解决方案并组织实施。

重大问题是指对服务工作影响较大，可能造成经济损失或法律纠纷的问题，如大面积药害、设备重大安全事故、严重质量问题等。本公司承诺7天内提出解决方案并组织实施。重大问题由售后服务总监亲自牵头处理，协调公司各部门资源全力解决。同时，启动应急响应程序，最大限度地降低损失。

疑难问题是指原因复杂、涉及面广、短期内难以解决的问题，如新型病虫害的识别与防治、复杂设备故障的技术攻关等。本公司承诺在7天内组织技术专家进行会诊，制定技术攻关方案。在方案实施过程中，定期向用户通报进展情况。疑难问题的解决可能需要较长时间，但本公司将持续跟进，直到问题彻底解决。

第二节 解决问题流程

在问题诊断方面，服务人员接到问题报告后，首先要进行全面的问题诊断，查明问题的原因、范围、影响程度等。诊断过程中，要认真听取用户的描述，实地查看现场情况，收集相关数据和资料。必要时，使用专业检测设备进行检测分析。问题诊断是解决问题的前提，诊断准确才能对症下药。本公司要求服务人员认真对待每一个问题，深挖问题根源，避免问题反复出现。

在方案制定方面，根据诊断结果，制定切实可行的解决方案。方案应包括：问题的具体处理措施、所需资源和人员、时间安排、预期效果等。对于重大问题，方案需报售后服务总监审批。方案的制定要充分考虑各种因素，确保方案的可操作性。本公司建立了方案评审机制，确保解决方案的合理性和可行性。

在方案实施方面，解决方案确定后，组织相关人员实施。实施过程中，要严格按照方案执行，确保处理措施落实到位。同时，做好记录和跟踪，及时发现和解决实施过程中的问题。方案实施是解决问

题的核心环节，要确保执行到位。本公司要求服务人员严格按照既定方案执行，不得擅自变更。

在效果验证方面，问题处理完成后，要进行效果验证，确认问题是否得到彻底解决。效果验证包括：用户确认、效果检测、满意度调查等。对于验证不合格的，要重新分析原因，制定新的解决方案。效果验证是检验问题是否真正解决的最后一关。本公司建立了问题处理效果跟踪机制，对处理完毕的问题进行定期回访。

在档案归档方面，问题处理完成后，要将整个处理过程整理归档，形成完整的案例档案。档案内容包括：问题描述、诊断记录、解决方案、实施记录、效果验证、用户反馈等。案例档案是公司的宝贵资源，可供后续参考和学习。本公司建立了完善的档案管理制度，确保每一例问题处理都有完整记录。

第三节 解决问题能力保障

在技术能力保障方面，本公司拥有一支技术力量雄厚的服务团队，技术人员均具有丰富的实践经验和专业的技术水平。同时，公司与多家科研院所和设备厂商建立了技术合作关系，可以获得强大的技术支持。对于复杂技术问题，公司可以组织专家进行会诊攻关。技术能力是解决问题的根本保障。本公司与河南省农业科学院、河南农业大学等科研院校建立了技术合作关系，可以获得权威的技术支持。

在资源保障方面，本公司储备了充足的物资资源，包括各类药剂、无人机配件、检测设备等。同时，与供应商建立了良好的合作关系，可以快速采购所需物资。公司还建立了应急储备制度，储备了必要的应急物资，确保突发问题能够及时处理。资源保障确保了问题解决所需物资的及时供应。针对第五标段，本公司储备了充足的应急物资，包括常用药剂、配件等。

在资金保障方面，本公司设立了售后服务专项经费，用于解决服务过程中产生的各类费用。经费使用范围包括：维修费用、交通费、差旅费用、物资采购费用等。专项经费的设立，确保了服务过程中不会出现因费用问题而影响问题解决的情况。本公司为本项目设立了专项服务经费，确保服务工作的资金需求。

在制度保障方面，本公司建立了问题解决责任制度，明确各级人员的职责和权限。对于未能按时解决问题的情况，要追究相关人员责任。同时，建立了问题升级机制，对于超出服务人员能力范围的问题，可以及时升级处理，由更高级别的人员或更专业的团队来处理。制度保障确保了问题解决工作的责任落实。

第七章 服务流程规范

第一节 服务流程总体设计

本公司建立了完整的售后服务流程体系，涵盖从用户需求获取到服务完成的全过程。总体流程包括：服务请求接收、服务工单创建

、服务资源调度、服务实施、服务验证、服务回访、服务归档七个环节。各环节之间相互衔接，形成闭环管理，确保服务工作的系统性和完整性。本公司不断优化服务流程，提高服务效率，提升服务质量。

第二节 具体服务流程

在服务请求接收方面，用户可以通过以下渠道提出服务请求：

服务热线，用户拨打服务热线13721439888，提出服务需求；在线客服，用户通过公司网站或微信公众号的在线客服功能提交请求；现场受理，用户到服务站点现场提出服务需求；书面函件，用户通过书面形式提交服务请求。无论通过哪种渠道获取的服务请求，客户服务代表都要热情接待，详细记录，确保不遗漏任何信息。本公司建立了多渠道的服务请求接收体系，方便用户随时随地提出服务需求。

在服务工单创建方面，根据用户的服务请求，在系统中创建服务工单。工单内容包括工单编号、用户信息、问题描述、问题类型、紧急程度、响应时限、处理人员等。工单创建后，系统自动分配给相应的服务人员。工单创建实现了服务请求的电子化管理，确保每一个服务请求都能得到跟踪处理。

在服务资源调度方面，根据服务工单的要求，调配相应的人员、车辆、设备、物资等资源。资源调度遵循“就近原则”和“效率原则”，确保服务人员能够快速到达现场，同时合理控制服务成本。资源调

度是保证服务响应速度的关键环节。本公司建立了智能资源调度系统，根据服务人员位置、工作状态等因素，自动分配服务任务。

在服务实施方面，服务人员按照预定方案和操作规范开展服务工作。服务过程中，要严格执行安全操作规程，做好安全防护。同时，要做好服务记录，包括：到达时间、服务内容、使用材料、用户签字确认等。服务实施是整个服务流程的核心环节。本公司要求服务人员在服务过程中保持专业形象，严格遵守操作规程。

在服务验证方面，服务完成后，服务人员请用户对服务效果进行确认。对于效果不理想的，要继续处理直到用户满意。服务验证通过后，服务人员在工单中填写服务完成情况，提交审核。服务验证确保了服务质量的最终把关。本公司建立了服务质量确认机制，确保用户对服务效果满意。

在服务回访方面，服务完成后，客户服务代表对用户进行回访，了解用户对服务的满意度，收集用户的意见和建议。回访方式包括：电话回访、短信回访、问卷回访等。对于用户反映的问题，要及时记录并处理。服务回访是改进服务工作的重要依据。本公司定期开展服务回访，收集用户反馈，持续改进服务质量。

在服务归档方面，服务工单处理完毕后，进行归档管理。归档内容包括：工单记录、服务记录、用户确认、回访记录等。归档资料实行电子化管理，建立索引，便于查询和使用。服务归档为后续工作

提供了参考和借鉴。本公司建立了完善的档案管理系统，确保服务记录的安全存储和便捷查询。

第三节关键服务环节规范

在技术咨询服务规范方面，技术咨询由技术服务组负责，技术人员应具备相应的专业知识。接到咨询请求后，应认真听取用户的问题，必要时询问相关情况。能够当场答复的，要当场给予明确答复。需要核实或研究的，应在约定时间内给予答复。答复内容要准确、完整、易懂，必要时提供书面说明。技术咨询服务是售后服务的重要内容，本公司要求技术人员耐心解答用户的每一个技术问题。

在现场服务规范方面，服务人员到达现场后，应主动出示工作证件，说明来意。遵守用户的现场管理规定，尊重用户的风俗习惯。服务过程中，要保持工作场所的清洁卫生，做到工完场清。服务过程中，要向用户说明服务进展和注意事项。服务完成后，请用户确认并签字。现场服务直接面对用户，代表公司形象，本公司要求服务人员注意言行举止，树立良好形象。

在设备维修服务规范方面，维修前，要仔细检查设备故障情况，确定故障原因。维修过程中，要严格按照维修手册和技术规范操作。维修使用的配件必须是合格产品，禁止使用假冒伪劣配件。维修完成后，要对设备进行全面测试，确保设备正常运行。向用户说明设备

故障原因、维修内容和注意事项。设备维修需要专业技能和安全意识，本公司要求维修人员严格按照规范操作。

在投诉处理服务规范方面，接到用户投诉后，要耐心倾听用户的诉求，不得打断或争辩。对用户的投诉表示感谢，表明重视态度。详细记录投诉内容，包括时间、地点、人物、经过等。及时进行调查核实，提出处理方案。处理结果要及时反馈给用户，并征询用户意见。投诉处理是改进服务工作的重要途径，本公司高度重视每一个用户投诉。

第八章后续服务计划

第一节定期回访服务

本公司承诺在项目实施期间和项目结束后定期开展回访服务，确保服务质量持续改进。在作业期间，本公司每周至少开展一次电话回访，了解用户对服务的满意度和意见建议。在每次作业完成后，本公司在3个工作日内进行回访，调查用户对作业效果的满意度，收集用户反馈的问题和建议。在项目全部完成后，本公司将在1个月内进行专项回访，全面总结项目实施情况，收集用户的综合评价和改进建议。

回访内容包括：服务态度是否满意、响应时间是否及时、问题解决是否彻底、作业效果是否达标、还有什么需要改进的地方等。对


于回访中收集的问题和建议，本公司将认真分析，制定改进措施，并在下次服务中落实。回访结果将作为考核服务人员绩效的重要依据。

第二节持续技术支持

本公司承诺在项目合同期内和合同期满后一段时间内，持续为采购人提供技术支持服务。在合同期内，本公司提供全天候的技术咨询服务，采购人可以随时就小麦病虫害防治相关问题向本公司咨询，本公司将免费提供专业的技术建议和解决方案。

在合同期满后，本公司仍然提供有偿的技术支持服务，包括：电话咨询服务、远程诊断服务、现场技术服务等。技术支持服务的费用按照市场价格的80%收取，体现对老客户的优惠。如采购人在后续实施同类项目时选择本公司作为服务商，本公司将提供更优惠的价格和更优质的服务。

第三节设备维护服务

本公司承诺在项目实施期间，免费为采购人提供所使用设备的维护服务。维护服务包括：设备日常保养、故障维修、配件更换等。在合同期内，如设备出现故障，本公司将在接到报告后2小时内响应，8小时内修复。如无法现场修复，本公司将提供备用设备，确保采购人的工作不受影响。

在合同期满后，本公司可以为采购人提供长期的设备维护服务，签订设备维护协议，按年度收取维护费用。设备维护费用按照市场

价格的70%收取，体现对老客户的优惠。维护内容包括：定期保养、故障维修、配件供应、技术升级等。

第四节档案管理与查询

本公司承诺为采购人建立完善的服务档案，方便采购人查询和管理。服务档案包括：作业记录、问题处理记录、回访记录、效果评估报告等。档案采用电子化管理，可以随时查询和打印。在项目结束后，本公司将为采购人提供完整的档案资料，便于采购人存档备查。

档案查询服务：采购人可以通过服务热线或在线平台查询服务档案，本公司将在接到查询请求后1个工作日内提供查询结果。如需要纸质档案，本公司将在3个工作日内提供。

第十章投诉处理机制

第一节投诉渠道

本公司设立多种投诉渠道，方便用户反映问题：服务热线投诉，用户拨打服务热线3721439888进行投诉；书面投诉，用户可以通过书面形式向公司提出投诉；现场投诉，用户可以到服务站点现场进行投诉；电子邮件投诉，用户可以通过电子邮件向公司提出投诉。无论通过哪种渠道投诉，本公司都会认真对待，及时处理。

第二节投诉处理流程

接到用户投诉后，首先要耐心倾听用户的诉求，不得打断或争辩。对用户的投诉表示感谢，表明重视态度。详细记录投诉内容，包

括时间、地点、人物、经过等。及时进行调查核实，提出处理方案。处理结果要及时反馈给用户，并征询用户意见。如用户对处理结果不满意，将进一步调查处理，直到用户满意。

第三节投诉处理时限

对于一般性投诉，本公司承诺在3个工作日内给出处理意见。对于复杂性投诉，本公司承诺在7个工作日内给出处理意见。对于重大投诉，本公司承诺在24小时内给出初步处理意见，7个工作日内给出最终处理意见。投诉处理过程中，定期向投诉人通报处理进展。

第四节投诉改进机制

本公司建立了投诉分析机制，定期对投诉情况进行统计分析，查找问题原因，制定改进措施。将投诉处理情况纳入绩效考核，强化投诉处理责任。通过投诉处理，不断改进服务质量，提升用户满意度。

第十一章违约责任

第一节违约处理

本公司承诺严格按照本服务承诺书提供服务，如未能履行承诺，将承担相应的违约责任。违约责任包括：扣减服务费用、赔偿采购人损失、承担法律责任等。具体违约责任根据合同约定执行。

在响应时间方面，如本公司未能按照承诺时间响应用户请求，每发生一次超响应情况，扣除当次服务费用的5%作为违约金。在问

题解决方面，如本公司未能按照承诺时间解决问题，每延迟一天，扣除当次服务费用的10%作为违约金。

在作业质量方面，如因本公司原因导致防治效果不达标，本公司将在接到采购人通知后2天内免费重新作业，直至达到标准要求。如重新作业后仍不达标，本公司将退还相应的服务费用，并赔偿采购人因此造成的损失。

第二节质量保证

本公司承诺提供的服务符合国家相关标准和合同约定的质量要求。如因服务质量问题给采购人造成损失的，本公司将依法承担赔偿责任。赔偿金额不超过合同总金额。赔偿程序按照合同约定执行。

投标人：兰考县豹猫优选科技有限公司（电子签章）

法定代表人：赵志恒（电子签章）

日期：2026年04月18日

