

五、服务承诺

一、优质服务承诺

（一）作业质量精准可控

设备与药剂双优保障：投入合规植保无人机（载药量 70 升，具备精准喷洒、避障功能），所有作业设备均通过国家强制性检测，性能稳定；配套药剂、微肥均持有农药登记证、生产许可证、产品标准证，符合国家及行业标准，从源头保障药效与肥效。

作业流程科学规范：组建专业技术团队，提前开展地块勘察，结合小麦长势、病虫害发生规律制定个性化作业方案，严格遵循“均匀喷洒、无遗漏、无重喷”标准，喷洒均匀度 $\geq 95\%$ ，确保“一喷三防”效果达标。

数据全程可追溯：作业中实时记录飞行轨迹、用药量、作业时间等数据，作业后向采购人提交完整作业报告（含地块分布图、作业面积、药剂使用明细），全程留痕，接受监督核查。

（二）服务标准严格达标

人员配置专业到位：配备持证上岗的飞手、技术员，飞手均具备丰富的小麦飞防作业经验，技术员全程跟进现场指导，解决作业中的技术问题。

作业效果兜底保障：作业完成后 7-10 天，安排技术人员跟踪回访，实地查看小麦生长情况、病虫害防治效果。若因我方原因导致防治效果未达合同约定标准，免费补喷。

二、快速反应承诺

（一）故障应急响应极速

农忙时段响应机制：作业期间设立 7×24 小时服务热线，接到设备故障、作业异常等需求后，5 分钟内响应，远程指导解决简单问题；需现场处理的，2 小时内抵达作业现场，重大故障 4 小时内修复，无法当场修复的，调配备用无人机接替作业，确保进度不受影响。

（二）突发情况快速处置

遇极端天气、设备突发故障、病虫害爆发等突发情况，立即启动应急预案：第一时间与采购人沟通，1 小时内调整作业计划，优先保障核心区域、关键时段的作业推进；同步增加作业设备、人员投入，优化作业路线，确保按时完成作业任务。

三、及时服务承诺

（一）作业进度及时推进

精准履约时间：合同签订后 24 小时内组建项目专班，明确作业负责人、技术负责人、飞手团队，制定详细作业排期表；严格按照合同约定的作业周期、时段（避开大风、降雨等不利天气，选择适宜作业时段）完成全部作业面积，无特殊情况不延误工期。

进度实时同步：建立每日进度汇报制度，每日 18:00 前向采购人提交当日作业进度（含作业面积、覆盖地块、药剂使用量），遇进度调整提前 24 小时告知，确保采购人实时掌握项目进展。

（二）售后需求及时响应

日常咨询及时解答：针对采购人、农户提出的作业流程、药剂使用、设备维护等咨询，2 小时内给予准确回复，提供专业指导。

售后保障及时到位：作业完成后，持续提供 15 天免费技术支持，协助农户做好小麦后期管理；设立售后服务专员，全程跟进售后需求，确保问题闭环处理。

（三）培训与指导及时提供

针对采购人、农户需求，免费提供飞防作业、药剂科学使用、小麦后期管护等培训服务，培训形式包括现场讲解、线上视频指导，确保相关人员掌握关键技能，保障“一喷三防”效果长效落地。

四、合规与安全服务承诺

安全作业零事故：严格遵守农药安全使用规定、无人机飞行规范，作业前对人员开展安全培训，配备齐全防护用品；作业中规范处理农

药废弃物，避免环境污染，确保作业期间无人员伤亡、设备安全事故。
合规运营无违规：严格遵守《农药管理条例》《农业无人机安全要求》等法律法规，建立农药采购、使用、废弃物处理台账，接受采购人及相关部门监督，无违规操作、虚假作业等行为。

五、违约责任承诺

若我方未履行上述任一服务承诺，导致作业质量不达标、进度延误、售后响应不及时等问题，自愿按照合同约定承担违约责任，包括但不限于免费整改、赔偿损失、支付违约金；情节严重的，接受采购人解除合同的决定，并承担由此产生的全部法律责任。

我方将以严谨的态度、专业的服务、高效的执行，全力保障小麦“一喷三防”项目顺利实施，助力小麦增产丰收，恳请采购人监督验收。

投标人：河南盛银智能科技有限公司（电子签章）

法定代表人：_____（电子签章）

日期：2026年3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。