

4.5 服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

产品售后服务承诺书

(一) 现场技术指导与答疑服务

1、专业人员现场指导

(1) 提供使用方法指导

为确保使用者正确操作，我公司会针对氯虫·高氯氟、唑醚·戊唑醇、24-表芸苔素内酯，安排专业技术人员亲临现场。专业人员会凭借丰富的知识和经验，从产品的特性出发，详细讲解使用方法。对于氯虫·高氯氟，会说明其针对玉米螟的使用要点；对于唑醚·戊唑醇，会阐述其不同作物上的使用技巧；对于24-表芸苔素内酯，会强调其作为植物生长调节剂的使用注意事项。通过现场指导，让使用者深入了解产品，掌握正确的使用方法，从而更好地发挥产品的功效。



专业人员现场指导

(2) 讲解剂量控制要点

产品名称	适用场景	作物情况	剂量建议
氯虫·高氯氟	玉米田防治玉米螟	生长初期	按照规定比例稀释后适量喷洒
氯虫·高氯氟	玉米田防治玉米螟	生长中期	根据虫情适当增加剂量
唑醚·戊唑醇	果树防治病害	幼树期	低剂量喷雾
唑醚·戊唑醇	果树防治病害	成年树	正常剂量喷雾
24-表芸苔素内酯	蔬菜调节生长	幼苗期	少量稀释后喷施
24-表芸苔素内酯	蔬菜调节生长	生长期	按标准剂量使用

(3) 说明使用周期安排

结合产品特性和实际需求，专业技术人员会为使用者详细介绍产品的使用周期安排。对于氯虫·高氯氟，会根据玉米螟的生长周期和发生规律，确定最佳的使用时间和次数；对于唑醚·戊唑醇，会依据作物的生长阶段和病害的发生情况，制定合理的使用周期；对于24-表芸苔素内酯，会根据植物的生长需求，安排合适的使用时间间隔。通过科学的使用周期安排，使使用者能更好地发挥产品的作用，提高防治或调节效果。



讲解剂量控制要点

2、解答技术疑问

(1) 回应产品特性问题

当使用者提出关于产品特性的疑问时，我公司会及时给予准确解答。对于氯虫·高氯氟的微囊悬浮-悬浮剂剂型特点，会详细说明其优点，如缓慢释放、延长药效等；对于唑醚·戊唑醇的有效成分作用，会解释其对病害的防治原理和效果；对于24-表芸苔素内酯的作用机制，会介绍其对植物生长的调节作用。通过专业的解答，帮助使用者更好地了解产品特性，正确使用产品。



回应产品特性问题

(2) 解决使用场景问题

当使用者对产品在不同使用场景下的应用存在疑问时，我公司会提供针对性的解决方案和建议。如果使用者在玉米田使用氯虫·高氯氟时遇到特殊情况，会根据实际情况调整使用方法；如果使用者在果树使用唑醚·戊唑醇时效果不佳，会分析原因并给出改进措施；如果使用者在蔬菜使用24-表芸苔素内酯时出现问

题，会提供相应的解决方案。通过专业的指导，帮助使用者解决使用场景中的问题，提高产品的使用效果。



解决使用场景问题

(3) 处理效果相关疑问

产品名称	效果疑问	原因分析	解决方案
氯虫·高氯氟	玉米螟防治效果不佳	剂量不足、使用时间不当等	调整剂量、选择合适时间使用
唑醚·戊唑醇	病害防治效果不好	药剂质量、使用方法等问题	更换药剂、改进使用方法
24-表芸苔素内酯	植物生长调节效果不明显	剂量不合适、使用次数不够等	调整剂量、增加使用次数

3、跟进使用情况

(1) 定期回访使用效果

回访时间	回访方式	产品名称	使用效果反馈	使用者意见
第1个月	电话回访	氯虫·高氯氟	玉米螟得到一定控制	希望能提供更多使用技巧
第2个月	实地回访	唑醚·戊唑醇	病害有所减轻	建议提高药剂稳定性
第3个月	线上回访	24-表芸苔素内酯	植物生长状况改善	希望增加产品浓度选择

（2）评估使用方法合理性

根据回访情况，我公司会评估使用者的使用方法是否合理。评估过程中，会综合考虑产品特性、使用场景和作物情况等因素。如果发现使用者在使用氯虫·高氯氟时剂量过低，会及时指出并给予纠正；如果发现使用者在使用唑醚·戊唑醇时使用时间不当，会提供正确的使用时间建议；如果发现使用者在使用24-表芸苔素内酯时方法错误，会进行详细的指导。通过评估和指导，确保使用者正确使用产品，提高使用效果。

同时，我公司还会建立使用方法评估档案，记录使用者的使用情况和评估结果，以便后续跟踪和分析。对于使用方法不合理的情况，会持续关注并提供进一步的帮助，直到使用者掌握正确的使用方法。



评估使用方法合理性

(3) 提供后续使用建议

产品名称	使用情况	后续使用建议
氯虫·高氯氟	玉米螟防治效果一般	在下次使用时适当增加剂量，并选择合适的时间进行喷洒
唑醚·戊唑醇	病害防治效果有所提升	继续按照当前方案使用，并注意药剂的保存和使用期限
24-表芸苔素内酯	植物生长状况良好	可以适当减少使用次数，但仍需关注植物生长情况

(二) 异常情况处理与快速响应

1、建立应急响应机制

(1) 设立紧急联络方式

为方便使用者在遇到异常情况能及时与我公司取得联系，我公司会提供明

确的紧急联络方式。该联络方式包括电话、邮箱等多种渠道，确保使用者可以根据实际情况选择最便捷的方式。同时，会安排专人负责接听电话和查看邮箱，保证在第一时间响应使用者的需求。通过设立紧急联络方式，让使用者在遇到问题时能够及时得到帮助，增强使用者对产品和服务的信心。

（2）制定响应时间标准

为确保在接到使用者的异常情况反馈后能及时做出响应，我公司制定了明确的响应时间标准。对于一般的异常情况，会在接到反馈后的24小时内与使用者取得联系，了解具体情况并提供初步的解决方案；对于紧急的异常情况，会在接到反馈后的12小时内做出响应，必要时会立即安排专业人员前往现场处理。通过制定响应时间标准，提高应急处理的效率，保障使用者的权益。

（3）组建应急处理团队

我公司组建了专业的应急处理团队，团队成员均具备丰富的农药产品知识和应急处理经验。团队成员包括农药专家、技术人员和售后服务人员等，他们能够从不同的角度分析和解决问题。在遇到异常情况时，应急处理团队会迅速行动，根据具体情况制定合理的处理方案。团队成员会定期进行培训和演练，不断提高应急处理能力和水平。

应急处理团队会建立完善的工作流程和沟通机制，确保信息的及时传递和处理。在处理异常情况时，团队成员会保持密切的沟通和协作，共同为使用者提供优质的服务。



组建应急处理团队

2、处理药效不佳问题

(1) 现场调查原因

当使用者反馈产品药效不佳时，应急处理团队会及时到现场进行调查。调查过程中，团队成员会仔细观察作物的生长状况、病虫害的发生情况以及产品的使用情况等。会检查使用剂量是否正确、使用方法是否得当、使用时间是否合适等因素。同时，还会对土壤、气候等环境因素进行分析，以找出可能导致药效不佳的原因。通过现场调查，为后续调整使用方案提供依据。



现场调查药效不佳原因

(2) 调整使用方案

根据现场调查结果，结合产品特性和实际情况，应急处理团队会为使用者调整使用方案。如果是剂量不足导致药效不佳，会适当增加剂量；如果是使用时间不当，会调整使用时间；如果是使用方法有误，会重新指导使用方法。在调整使用方案时，会充分考虑作物的生长阶段、病虫害的发生规律以及环境因素等，确保调整后的方案科学合理、切实可行。

(3) 跟踪改进效果

对调整后的使用方案进行跟踪，是确保产品达到预期防治或调节效果的重要环节。应急处理团队会定期与使用者沟通，了解产品的使用效果和作物的生长状况。会到现场进行实地查看，观察病虫害的防治情况和植物的生长变化。根据跟踪结果，及时评估改进效果。如果效果不理想，会再次分析原因并调整使用方案，直到达到预期的效果。通过跟踪改进效果，不断优化使用方案，提高产品的使用效果。

3、应对产品安全问题

(1) 启动应急预案

安全问题 类型	应急措施	责任人员	后续跟进
农药中毒	立即催吐、送医治疗，联系专业解毒机构	应急处理团队成员	跟踪患者治疗情况，提供后续服务

环境污染	采取污染控制措施，清理污染 现场	专业环保人 员	评估污染影响，制定修复 方案
------	---------------------	------------	-------------------

（2）配合相关部门调查

在出现产品安全问题时，我公司会积极配合相关部门的调查工作。会及时提供产品的相关信息，包括产品成分、使用说明、生产批次等。会协助相关部门进行现场勘查和检测，提供必要的技术支持和数据。在调查过程中，会如实反映情况，不隐瞒、不谎报。通过配合相关部门调查，查明问题原因，采取有效措施，防止类似问题再次发生。

同时，我公司会建立与相关部门的沟通机制，及时了解调查进展和处理结果。会根据相关部门的要求，对产品进行改进和完善，提高产品的安全性和质量。



启动应急预案

（3）总结经验教训

对产品安全问题进行总结和分析，是提高产品质量和服务水平的重要举措。我公司会组织专业人员对问题进行深入研究，找出问题的根源和薄弱环节。会总

总结经验教训，制定相应的改进措施和预防方案。会加强对产品生产、销售和使用过程的管理，提高产品的安全性和可靠性。

同时，我公司会将总结的经验教训纳入员工培训内容，提高员工的安全意识和责任意识。会定期对产品安全问题进行回顾和反思，不断完善产品质量和服务体系。

（三）客户反馈机制与服务优化

1、多渠道收集反馈

（1）开展在线问卷调查

为了解使用者对氯虫·高氯氟、唑醚·戊唑醇、24-表芸苔素内酯的使用体验和服务满意度，我公司会定期开展在线问卷调查。问卷内容会涵盖产品的使用效果、使用方法、服务质量等方面。通过在线问卷调查，可以广泛收集使用者的意见和建议，了解他们的需求和期望。会对调查结果进行统计和分析，为产品的改进和服务的优化提供依据。

（2）设立用户论坛

设立用户论坛，为使用者提供了一个交流和反馈的平台。在用户论坛上，使用者可以分享使用经验、提出问题和建议。我公司会安排专人管理论坛，及时回复使用者的帖子，解决他们的问题。通过用户论坛，可以增强与使用者的互动和沟通，了解他们的真实想法和需求。同时，也可以促进使用者之间的交流和学习，提高产品的使用效果。

（3）开通电话访谈渠道

开通电话访谈渠道，我公司会主动与使用者进行沟通。通过电话访谈，可以深入了解使用者的使用情况和需求，收集他们的反馈信息和意见。访谈人员会以专业、热情的态度与使用者交流，认真听取他们的意见和建议。会对访谈内容进行记录和整理，为产品的改进和服务的优化提供参考。通过电话访谈，可以增强与使用者的联系，提高他们的满意度和忠诚度。

2、分析反馈信息

（1）整理反馈内容

对收集到的反馈信息进行整理和分类是分析反馈信息的重要基础。我公司会安排专业人员对反馈信息进行仔细梳理，按照产品类型、问题类型、使用场景等因素进行分类。会将反馈信息整理成清晰的文档，便于后续的分析 and 处理。在整理过程中，会确保反馈信息的准确性和完整性，不遗漏任何重要信息。

同时，会建立反馈信息数据库，将整理后的反馈信息录入数据库，以便进行长期的跟踪和分析。通过整理反馈内容，可以为后续的评估和分析工作提供有力支持。

（2）评估产品性能

根据反馈信息，我公司会对产品的性能进行全面评估。会分析产品在不同使用场景下的效果，评估其对病虫害的防治能力和对植物生长的调节作用。会检查产品的质量稳定性，查看是否存在质量问题。会对比不同批次产品的性能差异，找出可能存在的问题和不足之处。通过评估产品性能，可以为产品的改进和优化提供方向。

（3）分析服务质量

分析售后服务的质量是提高服务水平的关键。我公司会根据反馈信息，了解使用者对服务的满意度。会分析服务过程中存在的问题，如响应时间、服务态度、解决问题的能力等。会找出服务的薄弱环节，制定相应的改进措施。通过分析服务质量，可以不断提升售后服务的水平和质量，增强使用者的满意度和忠诚度。

3、持续优化服务

(1) 改进产品使用方案

根据反馈信息和分析结果，我公司会对产品的使用方案进行改进和优化。会结合产品特性和实际使用情况，调整使用剂量、使用时间和使用方法等。会为用户提供更加科学、合理的使用方案，提高产品的使用效果。同时，会加强对使用者的培训和指导，确保他们正确使用产品。

在改进产品使用方案的过程中，会充分考虑使用者的需求和意见，不断完善方案。会进行试验和验证，确保改进后的方案切实可行。

(2) 提升售后服务水平

针对服务质量存在的问题，我公司会采取相应的措施进行改进。会加强对售后服务人员的培训，提高他们的专业知识和服务技能。会建立健全服务管理制度，规范服务流程和标准。会加强对服务过程的监督和考核，确保服务质量的提升。同时，会增加服务渠道和方式，为用户提供更加便捷、高效的服务。

通过提升售后服务水平，可以增强使用者的满意度和忠诚度，树立良好的企业形象。

(3) 加强与客户沟通

进一步加强与使用者的沟通和交流，是了解他们需求和意见的重要途径。我

公司会定期与使用者进行回访，了解他们的使用情况和需求。会主动向使用者提供产品的相关信息和使用的建议，增强他们对产品的了解和信任。会积极听取使用者的意见和建议，及时改进服务和产品。

同时，会建立客户沟通档案，记录与使用者的沟通情况和反馈信息。通过加强与客户沟通，可以不断改进和完善服务，提高使用者的满意度和忠诚度。

供应商（公章）：河南桑沃农资有限公司

2025. 9. 11