

4.5 售后服务方案及承诺

(1) 承诺书

致：长葛市农业技术服务中心（采购人）

我公司就参与长葛市绿色高产高效行动项目，郑重作出如下售后服务承诺，确保为农户提供便捷、优质的服务，全力保障项目顺利推进：

一、质保保障：我方承诺所有主要设备设施质保期均超过 1 年。其中，迷宫滴灌带 16mm 间距 15cm、75 水带副管等核心灌溉物资质保 2 年；软带用滴灌带三通、滴灌带直接等配件类物资质保 2 年；打孔器等工具类质保 2 年。建立“一物一码”溯源系统，每批物资附带唯一质保二维码，农户扫码可查询质保期限、生产批次等信息。质保期内，因产品自身质量问题出现损坏、故障，我方免费提供维修或更换服务，确保不影响农户生产。

二、服务机构与人员：构建“市级中心—乡镇站—村点”三级服务网络。市级售后服务中心配备 3 名专业人员，包括中心主任、技术总监及灌溉、植保技术组人员，负责统筹协调与重大问题处理。10 个乡镇各设服务站，每站配备 2-3 名人员及服务车、维修工具等。3 个万亩高产片内每 500 亩设村级联络点。人员配置合理，职责明确，实施“服务积分制”，将农户评价与绩效挂钩，保障服务质量，每周至少 1 次深入田间调研。

三、服务范围：不仅覆盖基础的安装调试、定期巡检和故障维修，还提供多项增值服务。为老年农户等提供“代安装”服务；质保期内每月 1 次全面巡检，关键生长期增加专项巡检；一般故障 2 小时内响应，4 小时内修复，重大故障 4 小时内到场，24 小时内解决。此外，提供定制化技术培训，分“基础班”和“进阶班”，每月组织 1 次；提供农情监测与施肥方案推荐；为质保期外农户提供原厂配件代购服务，价格优惠且免收跑腿费，服

务方式创新，优于采购需求。

四、质保期外优惠：实行分级优惠体系。普通农户维修仅收材料费，人工费全免，物资采购享 8.5 折，每年赠 1 次免费系统检修；规模经营主体维修材料费 9 折，每年 3 次免费大修，物资采购享 7.5-8 折阶梯优惠；老客户连续合作 3 年以上可享 1 次免费更换核心配件服务，介绍新客户双方各获 500 元代金券。签订协议明确条款，设立监督热线，确保优惠落实。

五、技术支持：组建由农业专家组成的顾问团，每月 1 次现场指导，每季度发布技术优化报告。开发“智慧农服”APP，实现设备管理、远程诊断等功能。建立灾害应急小组和病虫害应急方案，市级中心与乡镇站储备关键备件。编制《农户服务手册》，每季度更新，为项目提供全方位技术支持。

特此承诺！

供应商名称（盖单位公章）：长葛市康森供应链管理服务有限公司

日期：2025 年 08 月 26 日



(2) 针对本项目服务计划提供详细的维护与售后服务方案



一、质保期限精细化说明

本项目作为农业生产保障项目，设备设施的稳定运行直接关系到粮食产能提升和农户收益。为充分保障种植主体权益，所有主要设备设施质保期均超过 1 年，具体分类如下：

(一) 核心灌溉物资质保

迷宫滴灌带 16mm 间距 15cm：质保 2 年。因直接影响滴灌均匀性和水资源利用效率，采用耐老化材料生产，质保期内出现开裂、堵塞（非人为破坏）等问题，免费更换同规格产品。

75 水带副管：质保 2 年。针对农田复杂环境，承诺抗高压、耐磨损，出现爆管、接口脱落等质量问题，24 小时内补发新件并指导更换。

(二) 配件类物资质保

软带用滴灌带三通（螺旋）16mm、滴灌带直接 16mm 等连接件：质保 2 年。采用高强度工程塑料，确保连接密封性，若因材质问题导致漏水，免费提供维修或更换服务。

软带四通 75*75（含球阀）、75 三通开关等控制部件：质保 2 年。保证阀芯灵活操作，密封性能良好，出现卡顿、渗漏等故障，免费维修并提供备用件应急。

(三) 工具类质保

打孔器等小型工具：质保 2 年。针对频繁使用特点，选用高硬度合金材质，若出现刃口磨损过快、手柄断裂等质量问题，免费更换新品。

(四) 质保管理机制

建立“一物一码”溯源系统，每批物资附带唯一质保二维码，农户扫

码即可查询质保期限、生产批次、验收记录等信息。质保起始时间以物资交付验收合格日为准，全程电子台账记录，确保追溯可查。



二、服务机构与人员体系优化

（一）三级服务网络构建

市级售后服务中心：设在长葛市农业技术推广中心旁，面积约 200 m²，配备应急物资仓库、技术培训室、客户接待区。负责统筹 10 个乡镇服务站，协调跨区域技术支援，处理重大售后事件。

乡镇服务站：在 10 个项目涉及镇各设 1 个，选址靠近万亩高产片核心区。每个站点配备 2 辆服务车、常用维修工具套装、小型物资储备柜，确保快速响应周边农户需求。

村级服务点：在 3 个万亩高产片内每 500 亩设 1 个联络点，由种植大户或合作社骨干担任联络员，负责收集农户需求、协助技术人员开展工作，形成“中心—乡镇—村点”三级联动网络。

（二）人员配置与职责细化

市级中心人员

中心主任：具备 5 年以上农业项目管理经验，负责制定服务计划、对接政府部门、处理农户投诉，每周至少深入 1 个乡镇调研。

技术总监：高级农艺师职称，精通水肥一体化和植保技术，牵头解决技术难题，每月组织 1 次全市技术人员培训。

灌溉技术组：专攻滴灌系统维护，需持有水利设施维修证书，负责复杂故障排查和大型设备调试。

植保服务组：熟悉无人机操作与农药使用规范，协助乡镇处理“一喷多促”相关售后问题。

乡镇服务站人员

站长：本地人，熟悉辖区农田分布，负责调度本站人员，确保 24 小时响应农户求助。

技术员：具备电工、机械维修基础，经培训考核合格后上岗，负责日常巡检、简单故障维修、技术指导。

人员保障措施

招聘优先选择有农业背景的本地人员，确保熟悉方言和地理环境。

建立“师徒制”培养模式，市级技术骨干与乡镇技术员结对，每月至少开展 2 次现场带教。

实施“服务积分制”，农户评价、响应速度、问题解决率与绩效奖金直接挂钩，季度评选“星级服务员”并给予奖励。

三、服务范围拓展与农户便利化措施

（一）基础服务全覆盖

安装调试增值服务：针对老年农户或技术薄弱的合作社，提供“代安装”服务，由乡镇技术员牵头，组织专业队伍免费协助铺设滴灌系统，确保安装质量符合农艺要求。

定期巡检制度：

质保期内：每月 1 次全面巡检，重点检查滴灌带接头密封性、阀门开关灵活性、无人机电池状态等，形成纸质巡检报告由农户签字确认。

关键生长期：玉米拔节期、灌浆期增加专项巡检，重点排查水肥供应是否均匀，提前预防设备故障影响作物生长。

故障响应机制

一般故障（如配件损坏）：乡镇技术员 2 小时内到达现场，4 小时内修复。

重大故障（如主管道破裂、无人机系统故障）：市级技术组 4 小时内到



场，24 小时内解决，期间提供备用设备确保不影响农田管理。

（二）增值服务延伸

技术培训定制化：根据农户需求开设“小班化”培训，分“基础班”（面向普通农户，讲解设备日常使用）和“进阶班”（面向合作社技术员，教授故障排查与系统优化），培训材料采用图文 + 短视频形式，方便农户自学。

农情监测服务：为农户提供免费的土壤墒情、病虫害预警信息，结合滴灌系统数据推荐施肥方案，助力精准种植。

物资代购服务：针对质保期外农户，提供原厂配件代购服务，承诺价格低于市场价 5%，且免收跑腿费，由乡镇服务站统一配送。

（三）服务方式创新

开通“农技服务热线”和微信小程序，农户可通过电话、视频、图文等形式报修，小程序支持定位发送、故障拍照上传，提高响应效率。

每月 5 日设立“田间服务日”，技术人员深入田间地头，现场解答问题、演示操作，发放维护手册和便民服务卡。

四、质保期外优惠政策升级

（一）分级优惠体系

普通农户优惠

维修费用：仅收材料费，人工费全免，配件价格按成本价上浮不超过 10%。

物资采购：滴灌带、农药等享受 8.5 折优惠，单次采购满 5000 元免费送货上门。

技术服务：每年赠送 1 次免费系统检修，额外巡检按 50 元 / 次收费（市场价 80 元）。

规模经营主体优惠（种植面积 500 亩以上）





维修费用：材料费 9 折，每年提供 3 次免费大修服务。

物资采购：享受 7.5-8 折阶梯优惠，年度采购额超 10 万元返 3% 作为返利。

定制服务：免费提供滴灌系统升级方案，协助申请农业设施改造补贴。

老客户专享福利

连续合作 3 年以上农户，质保期外可享受 1 次免费更换核心配件服务（价值不超过 2000 元）。

介绍新客户加入项目，双方各获 500 元服务代金券，可抵扣维修或培训费用。

（二）优惠落实保障

与农户签订《质保期外服务协议》，明确优惠条款和服务标准，由乡镇服务站建档管理。设立优惠监督热线，若发现违规收费，经查实后向农户双倍返还多收金额，并对责任人员追责。

五、技术支持体系强化

（一）专家团队深度参与

组建由河南农业大学 3 名教授、市农业农村局 2 名高级农艺师组成的专家顾问团，每月开展 1 次现场指导，每季度发布 1 份技术优化报告。针对玉米高温干旱胁迫、后期脱肥等问题，提前制定应对方案，纳入售后技术手册。

（二）数字化服务平台建设

开发“智慧农服”APP，功能包括：

设备管理：绑定农户滴灌系统信息，自动提醒维护时间、耗材更换周期。

远程诊断：农户上传设备故障视频，技术人员在线初步判断问题，指导简易维修。

知识库：收录 100+ 常见问题解决视频，涵盖滴灌带维修、无人机校准等实操内容。

服务评价：农户可对每次服务打分，分数与技术人员绩效直接关联。

（三）应急保障机制

灾害应急小组：由市级中心人员组成，配备应急抢修设备和物资，遇暴雨、大风等极端天气，提前 24 小时预警，灾后 1 小时内启动抢修，优先保障灌溉系统恢复。

病虫害应急方案：与第三方监管平台联动，一旦监测到病虫害爆发风险，立即调配无人机开展统防统治，为农户提供免费的应急药剂推荐和使用指导。

备件应急库：市级中心储备 10% 用量的关键配件（如滴灌带接头、球阀等），乡镇站储备 5%，确保紧急情况下快速调货，不耽误农时。

（四）技术文档体系

编制《农户服务手册》（彩色印刷版 + 电子版），内容包括：

滴灌系统日常维护“三字经”（如“看接口、查破损、清滤网”）。

无人机操作“十不准”（如“雨天不飞、电池低不飞”）。

常见故障排查流程图（图文结合，一步一图）。

周边服务站联系方式与紧急求助电话。

手册每季度更新 1 次，结合农户反馈补充新问题解决方案，确保内容实用易懂。

六、服务质量监督与改进

（一）农户满意度评价

每月通过电话回访、现场问卷等方式收集农户评价，评价内容包括响应速度、服务态度、问题解决效果等，满意度低于 90% 的服务站需提交整改报告。



（二）第三方评估

邀请长葛市农业农村局、种植大户代表、行业专家组成评估组，每半年开展 1 次服务质量审计，重点检查质保执行、优惠落实、技术支持等情况，评估结果向社会公示。

（三）持续改进机制

建立“问题台账”，对农户反映的共性问题组织专题研讨，每月召开服务改进会，将有效解决方案纳入服务规范，不断优化服务流程，确保为农户提供更优质、更便捷的售后服务。

