

宁明县政府采购

宁明县2025年双季稻轮作补贴项目合同

项 目 编 号 ： CZZC2025-C3-220138-ZYGS

采购单位（甲方）： 宁明县农业农村局

供应商（乙方）： 崇左宁明永盛置业管理有限公司

日期：2025年 月 日

政府采购合同

合同编号：

采购人（甲方）：宁明县农业农村局
供应商（乙方）：崇左宁明永盛置业管理有限公司
采购计划号：NMZC2025-C3-00983
项目名称：宁明县2025年双季稻轮作补贴项目
项目编号：CZZC2025-C3-220138-ZYGS
合同类型：服务合同

本合同为中小企业预留合同：（是）。

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等法律法规规定，按照采购文件规定条款和乙方投标（竞标）承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	总价（元）
1	宁明县2025年双季稻轮作补贴项目	实施2025年宁明县耕地轮作项目，全县双季稻轮作面积0.75万亩，引导农民通过稻稻肥（含兼用绿肥，下同）、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作方式，在发展双季稻生产的同时，保护和提高耕地地力，促进粮食稳定可持续发展，如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。	1	项	1112000	1112000
人民币合计金额（大写）：壹佰壹拾壹万贰仟元整（¥1112000.00元）						

2、合同合计金额包括但不限于满足本次投标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含投标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。如招标文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 质量保证

乙方所提供的服务及服务内容须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，须符合其他强制性标准的规定。

第三条 权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权益，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条 交付和验收

1、服务期限和地址

(1) 服务期限：自合同签订之日起至2026年3月。

(2) 服务地点：广西壮族自治区崇左市宁明县。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后五个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

8、

(1) 《宁明县 2025年双季稻轮作补贴项目实施方案》；

(2) 符合国家规定的质量标准和现行技术规范、规程要求，确保成果资料完整、真实准确、清晰有据，并通过专家组及行政主管部门验收；

(3) 未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。

第五条 售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件(如场地、电源、水源等)。

3、乙方负责甲方有关人员的培训。培训时间、地点：甲方指定地点。

第六条 付款方式

(1)签订合同后完成物资采购即可申请支付至项目采购合同总金额的30%;

(2)完成所有种植任务即可申请支付至项目采购合同总金额的80%;

(3)通过验收,并提供完成项目材料后,申请支付至采购合同项目款的100%。

(注:每笔款项待财政部门下达到甲方账户可使用状态后且待收到发票后10个工作日内支付)。

第七条 履约保证金

无。

第八条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担,合同另有约定的除外。

第九条 违约责任

1、除不可抗力原因外,乙方没有按照合同规定的时间提供服务的,甲方可要求乙方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3%支付违约金,该违约金累计不超过合同金额的10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼,均由乙方负责交涉并承担全部责任。

第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内,任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后,应立即通知对方,并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

第十一条 合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

1、除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或者终止。

2、乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

1、中标通知书；

2、开标一览表（若无可不放）；

3、商务要求偏离表和服务要求偏离表；

4、技术方案（详见商务技术文件）；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 其它

1、本合同一式四份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方各一份（可根据需要另增加）。

2、本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案。

3、本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

(以下无正文，为签章页)

甲方(盖章):	宁明县农业农村局	乙方(盖章):	崇左宁明永盛置业管理有限公司
法定代表人或 委托代理人:		法定代表人或 委托代理人:	
签 定 日 期:	年 月 日	签 定 日 期:	年 月 日
开 户 名 称:	宁明县农业农村局	开 户 名 称:	崇左宁明永盛置业管理有限公司
银 行 账 号:	20080101040002106	银 行 账 号:	805013321400001
开 户 行:	中国农业银行宁明县支行营业室	开 户 行:	广西北部湾银行宁明支行

(以下无正文，为合同附件资料)

成交通知书

崇左宁明永盛置业管理有限公司：

广西南宁卓越工程咨询有限公司受宁明县农业农村局委托，就宁明县 2025 年双季稻轮作补贴项目（项目编号：CZZC2025-C3-220138-ZYGS）采用竞争性磋商采购方式进行采购。经磋商小组评审、代建单位确认，贵公司为本项目的成交人。其中成交项目主要内容为：实施 2025 年宁明县耕地轮作项目，全县双季稻轮作面积 0.75 万亩，引导农民通过稻稻肥（含兼用绿肥，下同）、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作方式，在发展双季稻生产的同时，保护和提高耕地地力，促进粮食稳定可持续发展，如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。

成交报价：壹佰壹拾壹万贰仟元整（¥1112000.00 元）。

请贵公司在成交通知书发出之日起 25 日内与宁明县农业农村局签订合同，并按竞争性磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同，逾期按《中华人民共和国政府采购法实施条例》第七十二条的规定进行处罚。

一、签订合同详细地点：

宁明县农业农村局（联系人：杨翠婷，联系电话：0771-8621090）

二、届时请带齐下列证件：

- （一）成交通知书
- （二）竞争性磋商文件上规定的文件材料（含法定代表人授权书）
- （三）单位公章或合同专用章
- （四）本单位的开户银行、账号及开户名称

特此通知。

广西南宁卓越工程咨询有限公司

2025 年 10 月 27 日

成交单位联系人：周慧芳 联系电话：18978154999

投 标 报 价 明 细 表

投标人全称（公章）： 崇左宁明永盛置业管理有限公司

项目编号及分标： 宁明县2025年双季稻轮作补贴项目（CZZC2025-C3-220138-ZYGS）

供应商名称	报价(总价，元)	服务内容	服务期限	备注
崇左宁明永盛置业管理有限公司	1112000	实施2025年宁明县耕地轮作项目，全县双季稻轮作面积0.75万亩，引导农民通过稻稻肥（含兼用绿肥，下同）、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作方式，在发展双季稻生产的同时，保护和提高耕地地力，促进粮食稳定可持续发展，如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。	自合同签订之日起至2026年3月	响应



四、商务要求偏离表；（必须提供，否则按无效投标处理）

商务条款偏离表

采购项目编号：CZZC2025-C3-220138-ZYGS

采购项目名称：宁明县2025年双季稻轮作补贴项目

分标号（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）：无

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	服务时间地点： 1. 服务时间：自合同签订之日起至 2026 年 3 月。 2. 服务地点：城中镇、明江镇、寨安乡等连片种植双季稻的地块（地块由乡镇政府配合提供，并与群众做好沟通解释工作），详见附件 1。	本公司承诺： 服务时间地点： 1. 服务时间：自合同签订之日起至 2026 年 3 月。 2. 服务地点：城中镇、明江镇、寨安乡等连片种植双季稻的地块（地块由乡镇政府配合提供，并与群众做好沟通解释工作），详见附件 1。	无偏离
二	合同签订日期： 自成交通知书发出之日起 25 日内。	本公司承诺： 合同签订日期： 自成交通知书发出之日起 25 日内。	无偏离
三	付款条件： 1. 签订合同后完成物资采购即申请支付至项目采购合同总金额的 30%； 2. 完成所有种植任务可申请支付至项目采购合同总金额的 80%； 3. 通过验收，并提供完成项目材料后，申请支付至采购合同项目款的 100%。 4. 采购人每次向成交供应商付款前，成交供应商开具正式等额发票给采购人。 合同款项支付手续的办理，均由成交供应商提出书面请款申请，获得采购人及全过程咨询单位书面确认、审批后支付相应费用。所有的款项以转账的方式支付到成交供应商指定的银行账号。收款方、出具发票方、合同方均必须与中标单位名称一致，否则采购人有权拒绝付款。 注：每笔款项待财政部门下达到农业农村局账户可使用状态后且待收到发票后 10 个工作日内支付	本公司承诺： 付款条件： 1. 签订合同后完成物资采购即申请支付至项目采购合同总金额的 30%； 2. 完成所有种植任务可申请支付至项目采购合同总金额的 80%； 3. 通过验收，并提供完成项目材料后，申请支付至采购合同项目款的 100%。 4. 采购人每次向本公司付款前，本公司开具正式等额发票给采购人。 合同款项支付手续的办理，均由本公司提出书面请款申请，获得采购人及全过程咨询单位书面确认、审批后支付相应费用。所有的款项以转账的方式支付到本公司指定的银行账号。收款方、出具发票方、合同方均必须与中标单位名称一致，否则采购人有权拒绝付款。 注：每笔款项待财政部门下达到农业农村局账户可使用状态后且待收到发票后 10 个工作日内支付	无偏离



四	售后服务要求: 1. 售后服务响应时间: 提供现场技术咨询及指导, 采购人有任何项目相关疑问, 成交供应商需 2 小时内电话响应并解答。如需现场处理问题, 成交供应商应在 48 小时内派人员抵达现场处理。 2. 成交供应商必须配合采购人完成整体项目的验收。 3. 质保期内如有质量问题的, 供应商必须负责更换, 并在 24 小时内将合格的种子运到指定地点。	本公司承诺: 售后服务要求: 1. 售后服务响应时间: 提供现场技术咨询及指导, 采购人有任何项目相关疑问, 本公司需 1 小时内电话响应并解答。如需现场处理问题, 本公司应在 24 小时内派人员抵达现场处理。 2. 本公司必须配合采购人完成整体项目的验收。 3. 质保期内如有质量问题的, 本公司必须负责更换, 并在 12 小时内将合格的种子运到指定地点。	正偏离
五	验收要求: 一、验收标准 1. 《宁明县 2025 年双季稻轮作补贴项目实施方案》; 2. 符合国家规定的质量标准和现行技术规范、规程要求, 确保成果资料完整、真实准确、清晰有据, 并通过专家组及行政主管部门验收; 3. 未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205 号]规定执行。 二、验收其他要求 (一) 验收结果运用 (1) 整改依据。存在下列情况之一的, 要及时整改后进行再验收: ①验收不合格。 ②项目建设内容未全部完成。 (2) 作为下年度轮作项目资金安排的重要依据。 (二) 供应商必须提供符合国家及采购人提出的有关质量标准的产品, 供货时须提供所供种子质量检验报告, 如不能提供, 采购人有权要求中标供应商及时整改后进行再验收, 由此造成的损失由供应商负责。	本公司承诺: 验收要求: 一、验收标准 1. 《宁明县 2025 年双季稻轮作补贴项目实施方案》; 2. 符合国家规定的质量标准和现行技术规范、规程要求, 确保成果资料完整、真实准确、清晰有据, 并通过专家组及行政主管部门验收; 3. 未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205 号]规定执行。 二、验收其他要求 (一) 验收结果运用 (1) 整改依据。存在下列情况之一的, 要及时整改后进行再验收: ①验收不合格。 ②项目建设内容未全部完成。 (2) 作为下年度轮作项目资金安排的重要依据。 (二) 本公司必须提供符合国家及采购人提出的有关质量标准的产品, 供货时须提供所供种子质量检验报告, 如不能提供, 采购人有权要求本公司及时整改后进行再验收, 由此造成的损失由本公司负责。	无偏离

注:

1. 说明: 应对照磋商文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条作出明确响应, 并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺, 对照磋商文件要求, 在“偏离说明”中注明“正



偏离 ”、“负偏离 ”或者“无偏离 ”。既不属于“正偏离 ”也不属于“ 负偏离 ”即为“无偏离 ”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离 ”，否则视为虚假应标

3. 表格内容均需按要求填写，不得留空，否则按竞标无效处理。

4. 如果采购需求为小于、小于等于、大于或大于等于某个数值标准时，响应文件承诺不得直接复制采购需求，响应文件承诺内容应当写明竞标货物具体参数或商务响应承诺的具体数值，否则按竞标无效处理。如该采购需求属于不能明确具体数值的，采购人应在此采购需求的数值后标注◆号，对标注◆号的采购需求不适用上述“竞标无效 ”条款。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

供应商（电子签章）：崇左宁明永盛置业管理有限公司

日期：2025 年 10 月 23 日



谢海琴



六、技术要求偏离表；

技术要求偏离表

采购项目编号： CZZC2025-C3-220138-ZYGS

采购项目名称： 宁明县2025年双季稻轮作补贴项目

分标号（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）： 无

序号	名称	磋商文件技术要求	竞标响应	偏离说明
1	一、总体要求	1. 巩固提升产能，确保粮食安全。坚守耕地保护红线，稳定粮食播种面积，提升耕地质量，守住“谷物基本自给，口粮绝对安全”战略底线，按照“宜粮则粮，应种尽种”原则进行作物品种轮作，大力发展粮食生产。 2. 突出主体带动，引导规模生产。以种粮大户、家庭农场、农民合作社、农业企业等为主体，推进水稻标准化、规模化生产，形成规模种植效益。鼓励承包户种植双季稻，发展稻稻肥、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作模式。 3. 注重高质高效，提升经济效益。推广优质稻品种，集成推广一批水稻绿色轻简栽培技术，加快建设一批高质高效双季稻生产基地，降低生产成本，不断提高水稻产业质量和经济效益。 4. 尊重农民意愿，稳妥有序实施。坚持以农民为主体，充分尊重农民意愿，发挥其主观能动性，不搞强迫命令。通过加强产销对接、适当补助扶持等方式，提高双季稻种植效益，激发农民种植双季稻的积极性。	1. 巩固提升产能，确保粮食安全。坚守耕地保护红线，稳定粮食播种面积，提升耕地质量，守住“谷物基本自给，口粮绝对安全”战略底线，按照“宜粮则粮，应种尽种”原则进行作物品种轮作，大力发展粮食生产。 2. 突出主体带动，引导规模生产。以种粮大户、家庭农场、农民合作社、农业企业等为主体，推进水稻标准化、规模化生产，形成规模种植效益。鼓励承包户种植双季稻，发展稻稻肥、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作模式。 3. 注重高质高效，提升经济效益。推广优质稻品种，集成推广一批水稻绿色轻简栽培技术，加快建设一批高质高效双季稻生产基地，降低生产成本，不断提高水稻产业质量和经济效益。 4. 尊重农民意愿，稳妥有序实施。坚持以农民为主体，充分尊重农民意愿，发挥其主观能动性，不搞强迫命令。通过加强产销对接、适当补助扶持等方式，提高双季稻种植效益，激发农民种植双季稻的积极性。	无偏离



2	二、实施模式	为做好今年全县双季稻轮作工作，结合我县实际情况，可灵活采取稻稻肥、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作方式；通过公开招投标购买社会化服务，使用机械直播完成2025年轮作任务。	为做好今年全县双季稻轮作工作，结合我县实际情况，可灵活采取稻稻肥、稻稻油、稻稻菜、稻稻薯等轮作方式；通过公开招投标购买社会化服务，使用机械直播完成2025年轮作任务。	无偏离
3	三、具体要求	1. 项目实施时间为自合同签订之日起至2026年3月，所选地块晚稻临近收割时立即开始直播工作，10天内全部完成。要求每亩直播用种不少于1公斤，种子选用宁明县种植，且为当年新种：净度 $\geq 98\%$ ，发芽率 $\geq 85\%$ ，水分 $\leq 9\%$ 。2. 播种后1个月再追施一次尿素。尿素要符合国家相关标准，每亩用量不少于7.5公斤。 3. 播种后要到现场查看油菜生长情况，如发现发芽率较低的地块要及时补种。 4. 种植地块出苗率超过75%为验收合格。	1. 项目实施时间为自合同签订之日起至2026年3月，所选地块晚稻临近收割时立即开始直播工作，10天内全部完成。要求每亩直播用种不少于1公斤，种子选用质量符合国家相关标准，适宜宁明县种植，且为当年新种：净度 $\geq 98\%$ ，发芽率 $\geq 85\%$ ，水分 $\leq 9\%$ 。2. 播种后1个月再追施一次尿素。尿素要符合国家相关标准，每亩用量不少于7.5公斤。 3. 播种后要到现场查看油菜生长情况，如发现发芽率较低的地块要及时补种。 4. 种植地块出苗率超过75%为验收合格。	无偏离
4	四、目标任务	2025年全县双季稻轮作任务为7500亩。	2025年全县双季稻轮作任务为7500亩。	无偏离
5	五、工作要求	1. 加强实施监管。加强工作档案管理，要及时将实施方案、实施情况、考核、总结等有关文档和照片资料归档立案，装订成册。加强工作调度，及时将相关信息上报，并开展自评总结。 2. 抓好指导服务。要有针对性地组织农技人员深入田间地头，指导农民做好轮作生产。 3. 及时验收核验。由县农业农村局组织有关单位和乡（镇）人民政府组成验收组，及时对我县承担轮作试点任务地块的完成情况进行验收，形成验收报告；验收结束后，	1. 加强实施监管。加强工作档案管理，要及时将实施方案、实施情况、考核、总结等有关文档和照片资料归档立案，装订成册。加强工作调度，及时将相关信息上报，并开展自评总结。 2. 抓好指导服务。要有针对性地组织农技人员深入田间地头，指导农民做好轮作生产。 3. 及时验收核验。由县农业农村局组织有关单位和乡（镇）人民政府组成验收组，及时对我县承担轮作试点任务地块的完成情况进行验收，形成验收报告；验收	无偏离



		及时申请市级核验。	结束后，及时申请市级核验。	
--	--	-----------	---------------	--

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的服务内容要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：
供应商（电子签章）：崇左宁明永盛置业管理有限公司

日期：2025 年 10 月 23 日

九、售后服务方案

（一）售后保证措施

1.1 人员保障

我们组建了一支专业、高效的售后服务团队，团队架构清晰，职责明确，旨在为采购人提供全方位、高质量的服务支持。



售后服务经理：全面统筹售后服务工作，制定服务策略与计划，监督服务流程的执行情况，确保服务质量达到高标准。负责与采购人及其他相关部门的沟通协调，及时解决服务过程中出现的重大问题，定期对售后服务数据进行分析，推动服务的持续优化与改进。

技术支持工程师：为项目提供专业的技术保障，解答采购人在技

术方面的疑问，协助解决技术难题。负责产品的安装、调试与维护工作，确保产品正常运行。在项目实施过程中，收集采购人的技术需求与反馈，为产品的改进和创新提供有力的技术建议。

客服专员：作为与采购人沟通的一线人员，负责接听采购人的咨询与投诉电话，解答关于项目的各类问题。及时记录采购人的反馈信息，并准确转交给相关部门进行处理，全程跟踪问题的解决进度，定期回访采购人，了解其需求和满意度，维护良好的客户关系。

1.2 响应时间保证

为切实履行 1 小时内电话响应解答疑问的承诺，我们制定了以下严谨、高效的响应流程：

来电接听：客服人员确保在电话响铃 3 声内迅速接听，使用标准问候语，如“您好，崇左宁明永盛置业管理有限公司售后服务，很高兴为您服务，请问有什么可以帮您？”，礼貌、热情地与采购人沟通，营造良好的沟通氛围。



信息记录：在与采购人交流过程中，客服人员详细记录采购人的基本信息，包括姓名、联系方式、单位名称等，以及问题的核心内容，如问题描述、出现时间、相关现象等，同时记录采购人的诉求和期望



解决时间，确保信息的全面、准确。

问题初步判断与转接：客服人员根据记录的信息，快速对问题进行初步分类，判断问题的类型和难度。对于常见的一般性问题，客服人员依据自身的专业知识和经验，当场给予准确、清晰的解答；对于较为复杂或涉及专业技术的问题，客服人员立即将电话转接至相关的技术支持工程师，并向技术支持工程师简要说明问题的情况，确保问题能够得到及时、有效的处理。

技术支持解答：技术支持工程师接到转接的电话后，再次与采购人确认问题细节，运用专业技术知识深入分析问题，为采购人提供详细的解决方案和操作指导。在解答过程中，技术支持工程师保持耐心、细致，确保采购人理解解决方案，并解答采购人的后续疑问。

问题跟进与反馈：无论问题是否当场解决，客服人员都会对问题的处理情况进行持续跟踪。对于未能当场解决的问题，及时与技术支持工程师沟通，了解问题的解决进度，并将进度反馈给采购人。在问题解决后，客服人员在 1 小时内对采购人进行回访，确认问题是否已彻底解决，收集采购人的意见和建议，不断提升服务质量。

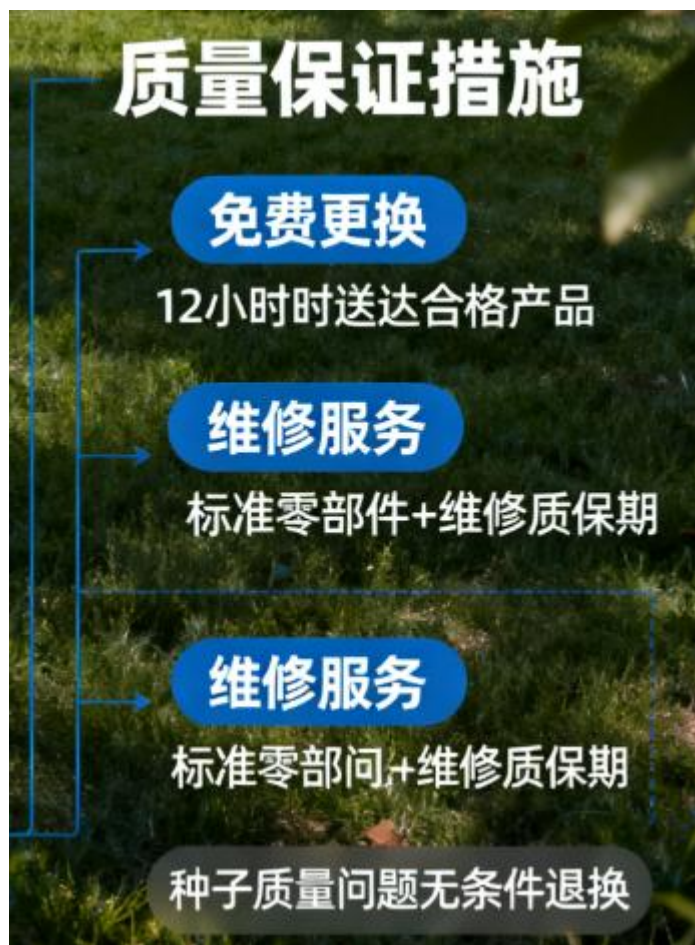
1.3 质量保证

在质保期内，我们对产品或服务的质量提供坚实保障，严格按照以下方式处理质量问题：

免费更换：若产品或服务出现质量问题，经专业技术人员鉴定确属我方责任，我们将在 12 小时内免费为采购人更换合格的产品或重新提供符合质量标准的服务。如在农业项目中，若提供的种子存在质量问题，我们会立即将合格的种子运送到指定地点，确保采购人的项目不受影响。

维修服务：对于可维修的质量问题，我们安排经验丰富的技术人员迅速开展维修工作，确保产品或服务恢复正常使用。维修过程中，使用符合标准的零部件和材料，保证维修质量。在维修完成后，对维修部位进行严格的质量检测，并提供一定期限的维修质保期，让采购人无后顾之忧。

质量问题界定：明确免费更换和维修的范围，对于因产品本身的设计缺陷、原材料质量问题、生产工艺问题等导致的质量问题，我方承担全部责任；对于因采购人使用不当、不可抗力等非我方原因造成

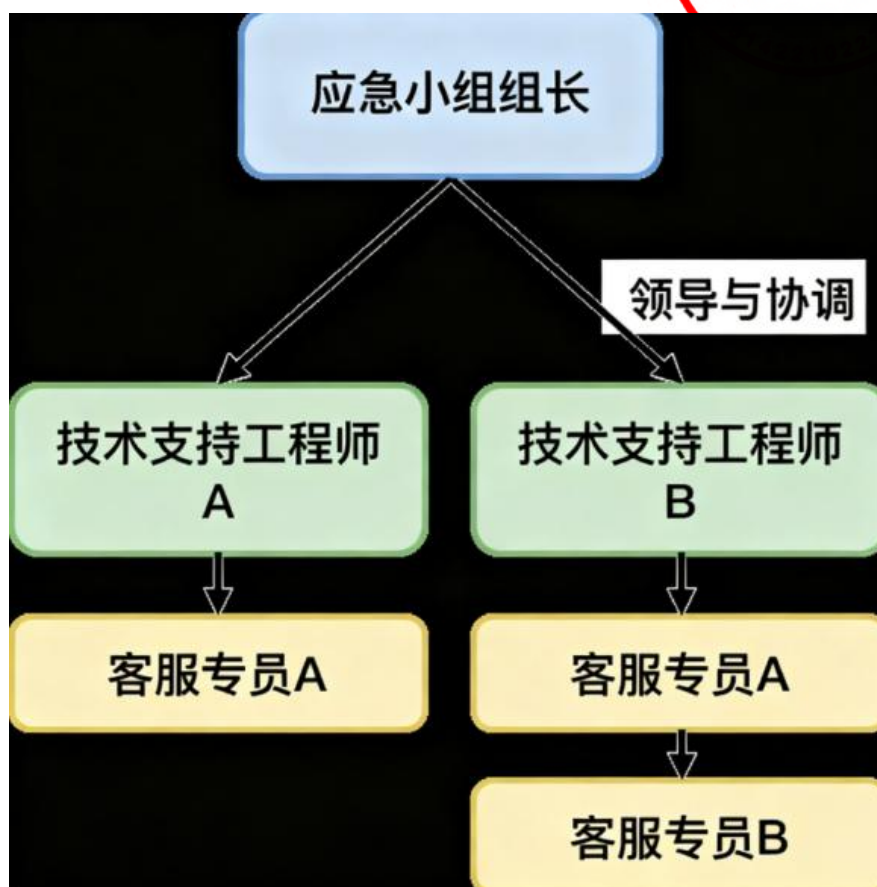


的问题，我们将积极协助采购人解决，但可能会根据实际情况收取一定的成本费用。

（二）应急预案措施

2.1 应急组织架构

为了确保在售后服务过程中能够迅速、有效地应对各类突发问题，我们成立了专门的应急处理小组，其架构如下：



应急小组组长：由售后服务经理担任，全面负责应急处理工作的整体协调与决策。在接到紧急情况报告后，迅速组织小组成员进行响应，调配资源，制定应急处理策略，确保应急工作的高效开展，并及



时与采购人沟通，汇报处理进展和结果。

技术支持工程师：负责现场技术支持，在出现技术故障或产品质量问题时，迅速赶赴现场进行故障诊断和修复工作。运用专业技术知识，分析问题原因，制定解决方案，并及时实施，确保产品或服务尽快恢复正常运行。

客服专员：作为与采购人沟通的桥梁，负责收集采购人反馈的问题和需求，及时向应急小组组长和技术支持工程师传达信息。在应急处理过程中，保持与采购人的密切沟通，解答采购人的疑问，安抚采购人情绪，及时反馈处理进度，确保采购人的满意度。

2.2 常见问题应急处理

针对售后服务过程中可能出现的重大技术故障、产品严重质量问题等常见问题，我们制定了详细的应急处理流程：

重大技术故障：当发生重大技术故障时，技术支持工程师应在接到通知后 30 分钟内到达现场，首先对故障进行隔离，防止故障扩散，如断开相关设备连接、停止故障程序运行等。同时，迅速评估故障影响范围，判断对采购人业务的影响程度，如确定受影响的系统模块、业务流程等。然后，组织技术专家进行故障诊断，通过查看设备日志、运行状态监测数据等方式，分析故障原因，制定修复方案。在修复过程中，及时向应急小组组长和采购人汇报进展情况，修复完成后，进行全面的测试和验证，确保系统恢复正常运行，并对故障原因和处理过程进行详细记录，形成故障报告。

产品严重质量问题：若发现产品存在严重质量问题，客服专员应



在 15 分钟内与采购人取得联系，详细了解问题情况，如产品出现的异常现象、使用环境、问题出现的时间等。同时，技术支持工程师立即前往现场，对问题产品进行检查和鉴定，判断质量问题的严重程度和影响范围。将问题产品进行隔离，防止流入其他环节，对已使用问题产品的采购人，及时通知其停止使用，并采取相应的安全措施。组织质量控制部门和技术专家对问题进行深入分析，找出质量问题的根源，如原材料质量问题、生产工艺缺陷等。根据分析结果，制定解决方案，如召回问题产品、免费更换新产品、对产品进行升级改造等。在处理过程中，及时与采购人沟通，告知处理方案和进度，确保采购人满意。问题解决后，对产品质量问题进行总结和反思，完善产品质量控制体系，防止类似问题再次发生。

2.3 应急物资保障

为了确保应急处理工作的顺利进行，我们对应急所需物资进行了充分的储备，并制定了完善的调配流程：

应急物资储备：我们建立了专门的应急物资仓库，储备了充足的备用设备、工具、零部件等应急物资，如备用服务器、网络设备、维修工具、常用零部件等。对储备物资进行定期检查和维护，确保其性能良好，随时可投入使用。建立物资管理台账，详细记录物资的名称、型号、数量、入库时间、保质期等信息，便于管理和调配。

调配流程：当出现应急情况需要使用应急物资时，技术支持工程师根据实际需求填写《应急物资领用申请表》，注明所需物资的名称、型号、数量、用途等信息，提交给应急小组组长审批。应急小组组长



根据申请表内容，核实物资库存情况，如库存充足，批准领用申请，并通知仓库管理人员发放物资；如库存不足，及时启动物资采购程序，联系供应商紧急采购所需物资。仓库管理人员根据审批通过的申请表，迅速发放物资，并在台账上记录物资的领用情况，包括领用时间、领用人、领用数量等信息。应急处理结束后，对剩余物资进行清理和回收，如有物资损坏或消耗，及时进行补充和更新。

（三）售后方案流程

3.1 问题反馈流程

为确保采购人能够便捷、高效地反馈问题，我们提供了多样化的反馈渠道，具体如下：

电话：设立专门的售后服务热线，号码为 18978154999，该热线 24 小时畅通，随时接收采购人的咨询与问题反馈。客服人员在接听电话时，会严格按照标准流程操作，确保准确记录问题信息，并及时转接相关人员进行处理。

邮件：开设售后专用邮箱，邮箱地址为 583409645@qq.com。采购人可以将问题详细描述，配以相关的图片、文件等资料，发送至该邮箱。我们安排专人每天定时查看邮箱，确保在收到邮件后的 1 小时内进行回复，告知采购人邮件已收到，并预计处理时间。

在线平台：搭建了专业的在线售后服务平台，采购人可以登录平台，在“问题反馈”板块提交问题。平台会自动对问题进行分类和编号，方便跟踪处理进度。同时，采购人还可以在平台上查看问题的



处理状态和历史记录，实现信息的透明化。

当采购人通过上述渠道反馈问题后，我们的处理流程如下：

问题接收：客服人员或系统自动接收采购人反馈的问题，将问题信息录入售后服务管理系统，确保信息的完整性和准确性。

分类与分发：根据问题的类型和性质，将问题分发给相应的处理人员，如技术支持工程师负责技术问题，客服专员负责一般性咨询和投诉问题等。

初步评估：处理人员在收到问题后，对问题进行初步评估，判断问题的严重程度和紧急程度，确定处理优先级。

制定处理计划：根据评估结果，制定详细的处理计划，明确处理步骤、时间节点和责任人。

问题处理：按照处理计划，积极开展问题处理工作，及时与采购人沟通，告知处理进展情况，确保采购人的知情权。

3.2 现场处理流程

当需要现场处理问题时，我们将严格按照 48 小时内到达现场的要求，迅速响应，具体流程如下：

出发前准备：技术支持工程师在接到现场处理任务后，首先与采购人取得联系，进一步了解问题的详细情况，如问题出现的具体场景、相关设备的运行状态等。根据了解到的信息，准备好所需的工具、设备、零部件和相关技术资料，确保能够在现场快速、有效地解决问题。同时，规划好前往现场的交通路线，选择最快捷的出行方式，如自驾、高铁、飞机等，并提前预订车票或机票。



途中沟通：在前往现场的途中，技术支持工程师保持与采购人的沟通，告知采购人预计到达的时间，解答采购人的疑问，缓解采购人的焦虑情绪。如果遇到突发情况，如交通堵塞、航班延误等，及时与采购人沟通，说明情况，并重新调整到达时间。

现场勘查：到达现场后，技术支持工程师首先向采购人表明身份，出示相关证件，然后对现场进行详细勘查。仔细观察问题发生的现象，检查相关设备的运行状态，收集设备的日志信息和故障代码等，与采购人一起分析问题产生的可能原因。在勘查过程中，尊重采购人的意见和建议，与采购人保持良好的沟通和协作。

问题解决：根据现场勘查的结果，制定具体的解决方案。对于一般性问题，技术支持工程师在现场直接进行处理，如设备调试、软件升级、零部件更换等。对于较为复杂的问题，组织技术专家进行远程会诊，共同制定解决方案。在解决问题的过程中，严格遵守操作规程，确保处理过程的安全和稳定。处理完成后，对设备进行全面测试，验证问题是否已彻底解决。

现场清理与交接：问题解决后，技术支持工程师对现场进行清理，将使用过的工具、设备和剩余的零部件整理归位，保持现场的整洁和有序。向采购人详细介绍问题的解决情况和后续的注意事项，提供相关的技术培训和指导，确保采购人能够正确使用和维护设备。与采购人进行交接，确认采购人对处理结果满意后，填写现场服务报告，由采购人签字确认。

3.3 问题解决与反馈



在问题解决后，我们将通过以下方式进行反馈，确保采购人对处理结果满意：

处理报告提交：技术支持工程师在完成现场处理工作后，24 小时内撰写详细的处理报告，报告内容包括问题描述、问题原因分析、处理过程、处理结果、后续建议等。将处理报告提交给售后服务经理审核，审核通过后，以邮件或在线平台的方式发送给采购人，让采购人全面了解问题的处理情况。

回访满意度调查：客服人员在问题解决后的 3 - 5 个工作日内，对采购人进行回访，通过电话或在线调查问卷的方式，了解采购人对问题处理结果的满意度。询问采购人是否还有其他疑问或需求，收集采购人的意见和建议，对回访结果进行记录和分析。如果采购人对处理结果不满意，及时了解原因，组织相关人员重新处理，直至采购人满意为止。

持续改进：定期对售后服务数据进行统计和分析，总结常见问题和处理经验，找出服务过程中的不足之处，制定改进措施，不断优化售后服务流程和质量，提升服务水平。将改进措施和效果反馈给采购人，展示我们持续改进的决心和努力，增强采购人对我们的信任和认可。

（四）服务期内响应服务信息

4.1 联系人及联系电话

为确保服务期内沟通的顺畅与高效，我们特指定谢诗攀作为主要



联系人，全面负责与采购人的对接工作。谢诗攀在本项目中拥有丰富的经验和专业知识，其主要职责包括但不限于：及时响应采购人的咨询与需求，协调公司内部资源解决项目相关问题，定期向采购人汇报项目进展情况，收集采购人的反馈意见并推动改进措施的实施。

联系电话为 18978154999，工作时间为周一至周五的上午 9:00 - 下午 17:00。在工作时间内，采购人可随时拨打该电话与联系人取得联系，我们将确保在电话接通后的 30 秒内做出响应，解答采购人的疑问。非工作时间，我们也提供了应急联系方式，即 [应急联系人姓名] 的电话 [应急联系电话]，以应对可能出现的紧急情况，确保采购人在任何时候都能得到及时的支持与帮助。

4.2 沟通机制

为了更好地了解采购人的需求，及时解决项目中出现的问题，我们建立了定期沟通机制，确保与采购人保持密切的联系与互动：

每月电话沟通：每月的 [具体日期]，由售后服务经理或主要联系人主动与采购人进行电话沟通，沟通内容包括但不限于项目的运行情况、近期出现的问题及解决进展、采购人的新需求和建议等。在电话沟通中，我们将认真倾听采购人的意见和反馈，对于采购人提出的问题，当场给予解答或承诺在一定时间内回复解决方案。沟通结束后，我们会将沟通内容进行详细记录，形成电话沟通纪要，并发送给采购人进行确认。

季度上门回访：每季度的最后一个月，我们将安排专业的服务团队上门回访采购人。上门回访前，我们会提前与采购人预约时间，确



保双方都能做好充分的准备。在回访过程中，服务团队将对项目进行全面检查，包括设备的运行状况、服务的质量等，收集采购人的使用体验和意见建议。与采购人进行面对面的交流，深入了解其需求和期望，共同探讨如何进一步优化项目，提升服务质量。回访结束后，我们将提交详细的上门回访报告，包括回访情况总结、发现的问题及解决方案、下一步的工作计划等。

不定期沟通：除了定期的电话沟通和上门回访外，我们还鼓励采购人在有需求或疑问时随时与我们联系。同时，我们也会根据项目的实际进展情况，不定期地与采购人进行沟通，及时通报项目的重要信息和变化，确保双方信息的对称和一致。例如，在项目出现重大问题或进行重要调整时，我们将在第一时间与采购人沟通，共同商讨解决方案和应对措施。

（五）项目验收服务承诺

在项目验收阶段，我们郑重承诺全力配合采购人完成整体项目的验收工作，确保项目顺利交付并达到预期目标。具体服务承诺如下：

5.1 验收资料提供

在项目实施过程中，我们将安排专人负责收集、整理和归档各类项目资料，确保资料的完整性、准确性和及时性。这些资料将涵盖项目的需求分析报告、设计方案、实施过程记录、测试报告、培训文档等，为项目验收提供全面、详实的依据。在验收前，我们会对所有资料进行仔细审核和整理，确保资料符合验收标准和要求。同时，根据



采购人的要求,提供资料的纸质版和电子版,方便采购人查阅和存档。

5.2 专人协助验收



我们将选派经验丰富、熟悉项目情况的专业人员组成验收协助小组,全程参与项目验收工作。协助小组的主要职责包括:向验收小组介绍项目的实施情况、技术特点和功能实现情况;解答验收小组提出的问题,提供必要的技术支持和解释;协助验收小组进行现场测试和检查,确保验收工作的顺利进行。在验收过程中,我们将积极配合验收小组的工作安排,尊重验收小组的意见和建议,对于验收小组提出的问题和整改要求,及时响应并采取有效措施进行处理。

5.3 问题整改落实

若在验收过程中发现项目存在问题或不符合验收标准的情况,我们将立即制定详细的整改计划,明确整改措施、责任人、时间节点,确保问题得到及时、有效的解决。整改完成后,我们会及时通知采购人进行复查,直至项目通过验收为止。在整改过程中,我们将保持与采购人的密切沟通,及时汇报整改进展情况,确保采购人了解整改工作的动态。对于因我方原因导致的验收延误,我们将承担相应的责任,并采取措施尽量减少对项目进度的影响。



（六）售后服务承诺书

售后服务承诺书

致 宁明县农业农村局 [采购人名称]:

我公司 崇左宁明永盛置业管理有限公司 [供应商名称], 作为参与 宁明县 2025 年双季稻轮作补贴项目 [项目名称] 项目 (项目编号: CZZC2025-C3-220138-ZYGS) 投标的供应商, 郑重承诺, 若我公司有幸成为本项目的成交供应商, 将严格按照采购人提出的售后服务要求, 履行以下责任与义务, 确保项目顺利实施及后续服务质量:

一、售后服务响应时间承诺

针对现场技术咨询及指导服务, 自采购人提出任何与本项目相关的疑问起, 我公司将在 **1 小时** 内通过电话方式进行响应, 并积极解答疑问, 确保采购人的问题得到及时沟通与初步处理。

若采购人提出的问题需现场处理, 我公司将立即启动现场服务流程, 统筹安排专业技术人员, 确保在 **24 小时** 内派人员抵达采购人指定的现场, 开展问题排查、故障处理等工作, 全力保障项目的正常推进。

二、项目验收配合承诺

我公司充分认识到项目验收是确保项目质量与需求匹配的关键环节, 将全程积极配合采购人完成本项目的整体验收工作。在验收过程中, 将按照采购人要求, 及时提供验收所需的各类资料 (包括但不限于项目实施报告、技术文档、产品合格证明等), 安排专业人员协助



采购人进行各项指标检测、功能验证等工作，对验收中发现的问题及时整改，直至项目完全符合验收标准，确保验收工作顺利完成。

三、质保期质量问题处理承诺

在本项目约定的质保期内，若所提供的种子出现任何质量问题，我公司将承担全部责任，无条件为采购人更换合格种子，且严格遵守以下时间要求：自采购人向我公司反馈质量问题并确认需更换种子之日起，我公司将在 12 小时内将符合质量标准的合格种子运送至采购人指定的地点，确保不影响采购人的正常使用与项目进度。

我公司将严格履行上述所有承诺，若未按承诺内容执行，愿意承担相应的违约责任，接受采购人依据相关规定作出的处理，并承担由此给采购人造成的一切损失。本承诺书自签署之日起生效，具有法律效力。

法定代表人或者委托代理人（签字或者电子签名）：

供应商（电子签章）：崇左宁明永盛置业管理有限公司

日期：2025 年 10 月 23 日



谢诗琴