

4.3 服务承诺

（投标人根据招标文件要求自行编制）

我司郑重承诺，若我公司有幸中标，本公司将完全响应招标文件的对投标飞防服务的售后服务要求：

1. 售后服务机构

我司为保证售后服务的质量和效率，公司设置了售后服务机构的人员和工作，并接受客户的投诉和意见，并在第一时间内予以答复。售后服务工作由公司客户服务中心统一管理，为客户提供 7*24 小时免费售后服务热线服务 15638075678。

2、我公司组建了一批强硬的应急维修服务队，有经验丰富的现场工程师，对出现的任何问题都能在最快的时间内赶到现场，进行维修和更换。

3、飞防服务交付一周内，我公司售后服务部的工作人员会根据客户的联系方式，进行电话跟踪咨询，直到客户满意为止。

4、我公司承诺所有维修人员随叫随到，更好的为客户排忧解难。

5、保质期内有关于飞防服务质量引发的费用，由我公司承担。

6、保质期内由于贵方的使用不当，或者是自然环境造成的我方免费提供维修，维修所用的材料和配件均只收成本价。

7. 我公司作业采用 RTK(差分定位技术) 技术全自主飞行的植保无人机，植保无人机会根据以测绘设定的航线飞行，作业飞行时的高度，喷洒的宽幅和亩喷洒用药量都可以根据用户要求设定，保证不会出现重喷，漏喷，以及作物中药害的情况，从根本上保证作业质量。

8. 为采购方提供系统后台查询,随时监督查询所有的作业信息和参数查询监督作业进度和作业质量。作业时我公司会根据测绘数据保证在用户指定的防治区域内,按用户要求的数据严格实施作业,作业质量有保障。
9. 我方会根据作业区域内的地形,以村为单位,我方会根据每个行政村的具体面积的大小,分配合理的作业植保无人机,作业车辆,作业人员,以及后勤保障人员和设备,以及农药,水和相关作业配套物质,以最优的方案完成项目。
10. 在作业工作时,组建飞防作业调度指挥中心,该中心人员由我公司人员、采购方业主和当地行政村负责人组成,主要负责整个项目的调度指挥工作,保证项目保质保量,按时完成。
11. 承担施药操作全部安全责任。如果因施药不当或超出作业范围施药造成的损失,承担赔偿责任。
12. 为保证防治效果,因地面障碍物而无法实施飞机防治的零星区域,要通知用户,确保做到区域内病虫害防治全覆盖。如作业区域和防治效果存在争议,我公司保证及时进行改进和采取补防措施。
13. 公司派驻该项目 2 名专业的农业技师,实时实地察看项目区域的病虫害情况,根据病虫害的具体情况,农技师制定最佳施药方案,病虫害严重的区域要酌情增加施药量,以保证整个项目区域内病虫害防治的效果。
14. 根据项目实施情况提前 1 天完成项目,留出 1 天时间汇总来自项目调度指挥中心,我公司农技师以及群众反馈的作业问题,进行最后的查漏补

缺，保证项目服务质量。

15. 详细记录飞防作业过程，认真做好无人机飞防档案。

16. 积极进行飞防手操作技能等学习和安全知识培训，提高飞防机手自我保护意识。充分考虑飞防及作物生长的不安全因素，出现安全事故由我方自行负责。

17. 用户可随时进行作业质量跟踪检查，并及时将作业情况告知我方，以便提高作业质量。在收到用户对作业区域和防治效果存在争议的异议后，**承诺响应问题时间小于 0.5 小时，上门时间 2 小时，0.5 小时内作出处理意见并派出专业技术人员上门解决问题。**并做到质量问题不解决服务人员不撤离，对每个用户反馈的质量问题及处理结果我公司将予以存档。

18. 飞防服务完成后，一是我公司先组织自行验收，由公司项目负责人及作业小组人员对飞服务情况进行自行验收，形成自行验收报告。二是由镇、村联合验收。由镇、村主要负责人对飞防面积、药剂用量和飞防效果进行签字确认，并加盖村委会公章。在飞防结束后 1-2 周内，由农业农村局组织专家随机抽点、现场调查，防治效果达到 90%以上，30 日内无飞防后遗症（如农药漂移产生的次生灾害）。

18. 若我方达不到采购方要求及我方承诺标准在售后服务中给采购方造成了巨额损失，我方甘愿受法律法规处罚，承担由此造成的责任，并赔偿由此造成的一切经济损失。

19. 文明操作，文明服务，自觉接受群众监督。如因服务质量问题同

农户发生矛盾或有举报时，我公司承担全部责任，负责赔礼道歉和追究相关人员责任。自觉接受甲方指导、监督、检查，接受社会各界的监督。

其他优惠承诺

(一) 优惠条件

1. 我公司所提供的的无人机机械是严格按照国家法律、法规要求生产的，通过国家 3C 认证飞防服务检验合格的，通过严格出厂检验合格的产品。
- 2、认真做好不扰民的各项措施，搞好环境保护。调和处理好周边关系。
- 3、售后服务:质保期内免费维修保养。
- 4、在同等竞争条件下，我公司不以降低无人机技术性能的基础上，真诚以最优惠的价格提供给对方。

服务承诺

我公司一向重视对甲方的服务，为此，我公司将以“全心全意为客户”的服务理念，竭诚为贵方服务。结合本项目的特点、要求和我公司自身条件、潜力，我们完全响应贵方招标要求的全部内容并作出如下具体服务承诺：诚实守信，尊重业主

我们完全响应贵方的要求，若中标将严格执行招标文件的所有采购需求，我公司保证服从业主方的要求，配合各责任主体职责范围内的工作，在施工过程中，我们将始终信守合一。

售后服务培训方案

一、培训目标

1. 针对采购人制定该售后培训方案使售后服务人员熟练掌握无人机“一喷三防”（防病虫害、防干热风、防早衰）作业全流程技术，包括设备操作、药剂适配、航线规划等核心技能，能够独立解决客户在无人机作业过程中的技术问题。
2. 提升售后团队的无人机故障诊断与维修能力，涵盖硬件故障排查、软件系统调试、飞行安全隐患处理等，保障无人机作业高效、安全运行。
3. 强化服务意识与沟通能力，确保售后服务人员能快速响应客户需求，提供专业、高效的技术支持与解决方案，提升客户对无人机“一喷三防”服务的满意度与信赖度。

二、培训对象

1. 新入职负责无人机“一喷三防”售后服务岗位人员。
2. 现有售后服务团队中需提升无人机专项技能的人员。
3. 销售团队中需掌握无人机售后技术支持的人员。

三、培训时间与地点

1. 时间：总时长为 7 天，具体安排如下
 - 理论知识培训：第 1 - 2 天，每天 9:00 - 12:00，14:00 - 17:00
 - 无人机操作与药剂应用实践：第 3 - 4 天，每天 8:30 - 12:00，13:30 - 17:30
 - 故障诊断与维修实训：第 5 - 6 天，每天 8:30 - 12:00，13:30 - 17:30

- 综合考核与总结：第 7 天，上午考核，下午总结

2. 地点：企业无人机培训基地、模拟农田作业场地、无人机维修车间

四、培训内容

（一）理论知识培训

1. 无人机“一喷三防”技术原理

- 讲解无人机喷洒作业优势及对“一喷三防”的作用机制，包括雾滴粒径控制、喷洒均匀度与防治效果关系

- 分析不同农作物（小麦、玉米等）在各生长阶段对无人机“一喷三防”作业的需求差异

2. 无人机设备知识

- 介绍常用无人机机型（多旋翼、固定翼）的结构组成、性能参数、适用场景

- 讲解无人机飞控系统、动力系统、喷洒系统工作原理及关键部件功能。

3. 药剂适配与安全知识

- 阐述“一喷三防”药剂特性、混合使用规范及与无人机喷洒系统适配要求

- 强调药剂储存、运输、使用过程中的安全防护及环保注意事项

4. 售后服务流程与规范

- 明确客户咨询、现场服务、故障报修、回访等全流程服务标准
- 规范售后服务人员的服务礼仪、沟通话术及应急事件处理流程

（二）实践操作培训

1. 无人机操作实训

- 进行无人机起飞前检查、航线规划、手动/自动飞行操作训练
- 练习无人机悬停、变高、转向、航线修正等基础飞行技能
- 开展不同地形、气象条件下的模拟作业飞行训练

2. 药剂调配与喷洒操作

- 学习“一喷三防”药剂稀释计算、混合搅拌方法及注意事项
- 掌握无人机药箱装载、喷洒系统调试、喷洒参数（喷幅、流量、压力）设置

- 进行不同农作物、不同病虫害防治场景下的模拟喷洒作业

3. 故障诊断与维修实践

- 模拟无人机常见故障（电机不转、信号丢失、喷洒系统堵塞等），学习故障排查方法与维修技巧
- 开展无人机电池保养、桨叶更换、飞控系统升级等基础维护操作训练
- 进行无人机硬件故障维修实操，如电路板检测、传感器更换等

（三）案例分析与模拟演练

1. 典型案例分析

- 剖析无人机“一喷三防”作业中设备故障、药剂效果不佳、飞行事故等典型案例
- 总结案例处理经验，学习复杂问题应对策略与客户沟通技巧

2. 模拟服务场景演练

- 模拟客户设备故障报修、作业效果投诉、技术咨询等场景，进行角色扮演演练
- 针对模拟场景中出现问题，开展团队讨论与解决方案制定练习

五、培训师资

1. 无人机行业资深飞手，具备丰富的“一喷三防”作业经验，负责飞行操作与实践指导
2. 无人机生产厂家技术工程师，讲解设备原理、故障维修及系统升级知识
3. 农业植保专家，传授“一喷三防”药剂知识、病虫害防治技术及作业效果评估方法
4. 企业售后服务主管，分享售后服务流程、客户沟通技巧及服务案例

六、培训考核

1. 理论考核：采用闭卷笔试，考查无人机原理、药剂知识、售后服务流程等内容，满分 100 分，80 分合格

2. 实操考核

- 无人机飞行操作：考核起飞、航线规划、作业飞行等操作规范与技能，满分 30 分
- 药剂喷洒作业：考查药剂调配、喷洒参数设置及作业效果，满分 30 分
- 故障维修：测试常见故障诊断与维修能力，满分 40 分

3. 综合评估：结合培训表现、模拟演练成绩及理论实操考核结果进行综合评定，不合格者安排补考或复训

七、培训效果评估与改进

1. 培训结束后，通过问卷调查收集学员对培训内容、师资、方式等方面的反馈意见
2. 跟踪学员上岗后的实际工作表现，收集客户对售后服务质量的评价
3. 根据反馈结果，优化培训内容与方式，完善培训方案，持续提升培训质量

八、培训资源准备

1. 教材资料：编写无人机操作手册、药剂使用指南、故障维修手册、售后服务流程手册等培训资料
2. 设备器材：准备多型号无人机、模拟喷洒药剂、维修工具、检测仪器、防护装备等

3. 场地布置：布置理论培训教室、无人机操作训练场、维修车间、模拟作业场地等培训场所

投标人（并加盖公章）：河南飞越航空科技有限公司

日期： 2025 年 4 月 28 日