

三、服务承诺

(自拟)

一、售后服务响应时间承诺

我司针对本项目建立 7×24 小时全天候响应机制，确保采购人的各类需求能够得到及时回应。具体响应时效如下：

日常技术咨询、数据疑问等非现场需求，在接到采购人通知后的 1 小时内给予明确答复，确保问题在第一时间得到初步梳理与引导。

需现场解决的成果问题、抚育质量核查等需求，在接到通知后的 2 小时内安排专业技术人员抵达项目现场（项目区位于韩董庄乡、桥北乡及黄河农牧场范围内，我司将在项目所在地就近安排驻场人员备用，确保到场时效）。

对于突发的紧急事件，如极端天气导致的林木倒伏、病虫害爆发等情况，我司承诺在接到通知后的 30 分钟内启动应急响应，相关技术人员及应急物资在 1 小时内抵达现场开展处置工作。

二、详细全面的售后服务内容承诺

围绕本项目森林抚育的核心需求，我司提供覆盖全流程、多维度的售后服务内容，具体如下：

（一）抚育成果质量保障服务

1. 定期巡检服务：在合同履行期限内（至 2026 年 6 月底），每月安排专业技术人员对项目区 50 个小班的抚育成果进行全面巡检，重点核查疏伐强度、补植成活率、抚育作业规范执行情况等，形成《月度抚育质量巡检报告》提交采购人，及时发现并纠正抚育过程中出现的问题。
2. 质量整改跟进：针对巡检或采购人提出的质量问题，在 24 小时内制定详细的整改方案，明确整改措施、时限及责任人，确保问题在规定时间内整改到位，并安排专人跟进整改进度，整改完成后及时提请采购人验收。
3. 林木生长监测服务：抚育工作完成后，持续为采购人提供为期 1 年的林木生长监测服务，每季度对项目区林木的生长量、成活率、保存率等数据进行采集分析，形成《季度林木生长监测报告》，为采购人后续的森林资源管理提供数据支撑。

（二）数据与成果技术支持服务

1. 数据答疑与解读：针对采购人提出的各类数据疑问，包括抚育面积统计、小班数据核对、

张玉红

生长监测数据解读等，安排专业的数据分析师在 1 小时内给予准确、详细的解答，必要时提供书面的数据解读说明。

2. 成果文件优化服务：根据采购人的需求，对项目的各类成果文件（如抚育设计方案、验收报告、监测报告等）进行优化完善，包括格式调整、数据补充、内容细化等，确保成果文件符合国家现行技术规范及采购人的管理要求。

3. 技术培训服务：为采购人的相关工作人员提供 1 次免费的森林抚育技术及数据管理培训，培训内容包括森林抚育作业规范、数据采集与分析方法、成果文件解读等，提升采购人工作人员的专业技术水平，便于后续的森林资源管理工作开展。

（三）后期管护指导服务

1. 管护技术指导：为项目区的林木后期管护提供专业技术指导，包括林木浇水、施肥、病虫害防治、修枝整形等方面的技术要点，通过现场指导、书面资料发放等方式，确保管护人员掌握正确的管护方法。

2. 物资与设备支持：在采购人需要时，为项目区的后期管护工作提供必要的物资与设备支持，如病虫害防治药剂、修枝工具等，保障管护工作的顺利开展，相关物资与设备的采购成本由我司承担（仅限合同约定的项目范围内）。

三、应对紧急突发事件的应急预案

针对本项目可能出现的各类紧急突发事件，我司制定了完善的应急预案，确保在事件发生时能够快速、有效地进行处置，最大限度降低损失。具体如下：

（一）应急组织架构

成立以项目负责人为组长的应急处置领导小组，下设技术处置组、物资保障组、沟通协调组三个专项小组，明确各小组及成员的职责分工，确保应急处置工作有序开展。

技术处置组：由专业的森林培育、病虫害防治技术人员组成，负责现场应急处置方案的制定与实施，开展林木救治、病虫害防控等工作。

物资保障组：负责应急物资的储备、调配与运输，确保应急处置所需的药剂、工具、设备等及时到位。

沟通协调组：负责与采购人、当地林业部门、气象部门等相关单位的沟通协调，及时通报事件情况及处置进展，争取外部支持。

（二）常见紧急突发事件处置流程

1. 极端天气灾害应急处置：

预警阶段：密切关注气象部门的预警信息，在极端天气来临前 24 小时内，向采购人及项目区

张玉红

相关管护单位发布预警通知，指导开展林木加固、排水疏通等预防工作。

处置阶段：极端天气过后，1小时内组织技术人员抵达现场，开展灾情核查，统计林木倒伏、受损情况，制定针对性的救治方案，及时清理倒伏林木、扶正受损林木、修剪折断枝条，对受伤林木进行药剂处理，防止病虫害滋生。

后期跟进：灾情处置完成后，持续监测受损林木的恢复情况，定期向采购人汇报恢复进展，确保受损林木尽快恢复生长。

2. 森林病虫害爆发应急处置：

监测预警：通过定期巡检及与当地林业部门的信息共享，及时掌握病虫害发生动态，一旦发现疑似病虫害症状，立即进行样本采集与鉴定，在24小时内确定病虫害种类及危害程度。

处置阶段：根据病虫害鉴定结果，制定科学的防控方案，选用符合国家环保要求的药剂进行防治，在48小时内完成首次防控工作，后续根据病虫害发展情况及时调整防控措施，确保病虫害得到有效控制。

效果评估：防控工作完成后，每周对防控效果进行评估，检查病虫害的消退情况，评估防控措施的有效性，及时向采购人提交《病虫害防控效果评估报告》。

3. 抚育成果突发损坏应急处置：

接到采购人通知后，1小时内抵达现场，核查损坏原因及程度，若因抚育作业不当导致的成果损坏，立即安排人员进行整改修复，确保在3个日历天内恢复抚育成果质量；若因人为破坏或其他不可抗力因素导致的损坏，协助采购人开展调查，并提供技术支持，制定修复方案。

（三）应急物资储备

在项目所在地就近储备充足的应急物资，包括病虫害防治药剂（如多菌灵、敌敌畏等）、林木救治药剂、修枝工具、绳索、铁锹、应急照明设备等，所有物资定期进行检查与更新，确保物资的有效性与可用性。同时，与当地的农资供应商建立应急物资供应合作关系，在物资不足时能够及时补充。

四、服务期内数据与成果问题到场解决承诺

在本项目的服务期内（包括合同履行期限及后续的质量保障期），针对采购人提出的任何与项目数据、成果相关的问题，我司承诺及时安排专业技术人员到场解决，具体如下：

数据核对与修正：若采购人发现项目数据存在错误或疑问，如小班面积统计偏差、抚育株数数据不符等，我司技术人员到场后，通过现场勘查、原始资料核对等方式，在1个日历天内完成数据核实工作，对确有错误的数据进行修正，并形成书面的数据修正说明提交采购人。

成果文件现场解读：针对采购人对成果文件（如抚育设计图、验收报告等）的疑问，技术人员

张玉红

到场后，通过现场对照、逐一讲解的方式，详细解读成果文件的内容、依据及相关技术规范，确保采购人能够准确理解成果文件的内涵。

现场技术指导：对于需要现场操作的成果应用问题，如数据采集设备的使用、抚育质量核查方法等，技术人员到场后进行现场演示与指导，确保采购人工作人员能够熟练掌握相关操作技能。

特此承诺



投标人：河南禾牧建设工程有限公司（电子签章）

法定代表人：张玉红（电子签章）

日期：2026年4月17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。

张玉红