

## 第二节 服务承诺

### 一、服务承诺

#### (一) 质量方面

1. 服务质量不低于招标文件中的服务要求标准。严格对标国家及行业相关规范标准推进作业，组建专项质量监督小组，成员具农业机械作业质量管控经验的专业人员构成，全程跟踪项目各环节质量。小组每日按不低于当日作业面积一定的比例，对作业区域开展随机抽样检查，重点核验深耕深度、耙地平整度、碎土率等核心指标，确保作业质量符合要求。
2. 深耕作业保证耕深达到 25cm 以上，安排专人使用经校准的深度测量仪，在每块作业地块的东、西、南、北、中 5 个关键方位进行测量记录。若发现耕深不足或存在漏耕问题，立即要求作业团队停工整改，整改合格后方可恢复作业，且整改区域需重新全面检测，直至完全达标。
3. 平整耙地作业前，采用土壤水分速测仪检测作业区域土壤含水率，确保其处于 15%-25% 区间，含水率不达标时及时调整作业时间。同时，严格按照机械说明书要求控制配套动力与作业速度，作业期间，质量监督小组定时检查一次作业机械参数设置及运行状态。耙深保证不小于 10 厘米，通过随机选取作业点测量，确保耙深稳定性变异系数 $\leq 17.5\%$ ；采用 2 米靠尺检测地表平整度，确保 $\leq 3.5\text{cm}$ ；运用筛分法检测碎土率（ $\leq 5\text{cm}$  的土块），确保 $\geq 85\%$ 。
4. 构建完善的质量追溯体系，为每台作业机械配备定位系统和作业数据记录仪，详细记录作业时间、地点、深度、速度等信息，形成电子档案。项目验收

时，将电子档案与实地检测数据结合，实现作业质量可追溯、可核查。若因质量问题导致项目验收不合格，我方无条件承担全部返工费用，并赔偿采购人因此遭受的损失。

## （二）进度方面

1. 严格遵守合同约定，在签订合同之日起至 2025 年 11 月 15 日前完成全部作业任务，必要时提前完成。制定科学详尽的进度计划，将 6000 亩作业面积分解到每月、每周、每日，明确各阶段作业目标，确保项目有序推进。
2. 依据作业区域的地理位置、土壤条件、农作物种植情况，合理划分若干个作业片区，每个片区配备专属作业团队，实行分片包干责任制，保障各片区同步作业，避免出现进度延误。
3. 建立进度监控机制，安排专职进度管理员每日统计各片区作业进度，对比计划进度与实际进度差异。若实际进度滞后计划进度 4% 以上，立即分析原因并采取应对措施，如增加作业机械投入、在不影响农作物生长和周边居民生活的前提下延长合理作业时间等，确保项目整体进度不受影响。
4. 提前制定应急预案，针对恶劣天气（暴雨、大风、高温等）、机械故障、人员短缺等突发情况，储备充足应急物资和备用资源。例如，储备用作业机械，与附近机械维修厂家签订应急维修协议，确保机械故障 4 小时内得到响应和维修；建立人员储备库，储备具备相应资质和经验的作业人员，应对人员短缺问题，保障项目按计划推进。

## （三）投入人员方面

1. 配置 32 名固定劳动力，农机操作员12名、跟机员6名、技术指导2人、质量检测员3人、维修员2人、片区协调员4人、后勤人员3人（不含项目经理、技

术总监、售后服务人员、信息化人员等管理人员数量)参与项目,作业人员均具备深耕、平整耙地作业经验,且持有相应农业机械操作证书。上岗前,所有作业人员需接受严格岗前培训和考核,考核内容涵盖机械操作技能、安全操作规程、项目作业标准等,考核合格方可上岗。

2. 配备 2 名技术指导人员,要求具备农业机械化工程相关专业专科及以上学历,有相关项目技术指导经验。技术指导人员负责在作业过程中为作业人员提供技术支持,解答作业难题,指导规范操作,保障作业质量和效率。
3. 安排 3 名后勤保障人员,负责作业人员的饮食、住宿、交通等后勤服务,为作业人员营造安全、舒适的工作和生活环境,让作业人员能全身心投入项目作业。
4. 建立人员管理制度,明确各岗位人员职责和工作要求,实行绩效考核制度,将作业质量、进度、安全等指标与绩效挂钩,激励员工积极工作。同时,每季度至少开展 1 次安全培训和技能提升培训,每半年组织 1 次安全演练,提升人员安全意识和应急处置能力。

#### (四) 投入设备方面

1. 投入满足项目需求的专业作业设备,包括 8 台深耕机械(具备深耕深度自动调节功能,备用2台)、7 台平整耙地机械(配备精准作业控制系统,备用1台)。所有设备均为近几年内购置,性能良好,无重大故障记录,项目开工前均经专业机构检测和维护保养,确保处于最佳运行状态。
2. 为每台作业机械安装符合要求的检测设备和定位系统,检测设备实时采集作业深度、速度、土壤含水率等数据,并实时传输至项目管理平台,方便管理

人员实时监控作业情况；定位系统准确记录设备作业轨迹和位置信息，确保作业面积精准计量。

3. 配备 2 台设备维修服务车和专业维修工具，安排 2 名专职设备维修人员，负责设备日常维护保养和故障维修。维修人员每日作业前后对设备进行检查维护，及时排除潜在故障；设备作业中出现故障，维修人员 0.5 小时内到达现场维修，轻微故障 1 小时内修复，中度故障 2 小时内修复，重大故障 30 小时内解决，确保设备出勤率不低于 90%。
4. 建立设备管理制度，对设备购置、使用、维护、维修、报废等环节全程管理，建立设备台账，详细记录设备型号、购置时间、使用年限、维修记录等信息。同时，为设备购买足额财产保险，若因设备故障导致项目延误或造成损失，我方承担全部责任，并按合同约定赔偿。

#### （五）协调方面

1. 成立项目协调小组，由项目经理任组长，配备 4 名协调专员，负责与采购人、当地政府部门、村委会及项目周边居民的沟通协调。项目开工前，主动与采购人对接，了解项目具体要求和期望，及时反馈项目进展和问题；与当地政府部门、村委会沟通，获取作业区域土地权属、农作物种植情况、周边基础设施分布等信息，为项目顺利开展创造良好条件。
2. 提前与项目周边居民沟通，通过张贴公告、上门走访等方式，宣传项目目的、意义、作业时间和范围，争取居民理解支持。若作业可能影响居民生产生活（如噪音、交通拥堵），提前制定应对措施，与居民协商解决，确保作业不受干扰。

3. 建立协调沟通机制，每两周召开 1 次项目协调会议，邀请采购人代表、当地政府部门代表、村委会代表参加，通报项目进展，听取意见建议，及时解决协调问题。同时，设立 24 小时协调热线电话，安排专人值守，及时响应和处理各类协调事宜。
4. 若作业区域与其他工程项目或农业生产活动交叉冲突，协调小组及时与相关方沟通协商，制定合理解决方案，明确各方责任义务，避免纠纷，保障项目顺利推进。

#### **(六) 后期配合方面**

1. 项目验收合格后，我方为采购人提供为期 4 个月的后跟踪服务，每月安排技术人员对作业区域回访 1 次，了解土壤状况、农作物生长情况，提供技术咨询和指导，解答采购人农业生产难题。
2. 建立项目档案管理制度，整理项目合同、设计方案、作业记录、检测报告、验收报告等资料归档，形成完整项目档案。项目验收合格后 1.5 个月内，将纸质版和电子版项目档案移交采购人，方便查阅管理。
3. 若采购人后期需对作业区域进行二次作业或开展其他相关农业项目，我方积极配合，提供必要技术支持和设备租赁服务，且优先调配设备满足需求。
4. 积极响应采购人其他合理需求，如提供作业区域土壤改良建议、农作物种植技术指导等，在我方能力范围内全力配合，提升采购人满意度。

## 二、承诺提供实质性优惠服务或其他延伸性服务

### （一）缩短服务周期

在保障作业质量的前提下，我方承诺将项目整体服务周期缩短 10 天，即从签订合同之日起至 2025 年 11 月 5 日前完成全部作业任务。为实现这一目标，我方将优化作业流程，合理调配作业机械和人员，在天气条件允许且不影响农作物生长、周边居民生活的情况下，适当调整每日作业时段，确保项目提前完成，为采购人后续农业生产争取更多时间。

#### 1、作业流程优化：以“并行推进 + 无缝衔接”压缩关键路径工期

##### 1.1 前期准备阶段：串行改并行，缩短 3 天

打破传统“勘察→方案→准备”的串行流程，将前期准备周期从原 7 天压缩至 4 天，为核心作业预留充足时间，具体措施严格按照招标文件要求：

- **片区勘察与方案制定同步开展：**依据要求“以实际作业面积为准”的要求，将 6000 亩作业区域划分为 12 个独立片区（每片区约 500 亩，含平原连片地块与零散地块），安排专项勘察团队，每组携带土壤水分速测仪、GPS 定位设备，1 天内完成片区土壤含水率检测、地块边界测绘（明确实际作业面积）及障碍物排查（如石块、树桩）。勘察数据实时同步至技术部，技术人员当天针对片区特性制定专属作业方案（如含水率偏高片区优先规划排水路径，零散地块适配小型机械），方案经片区村委会确认后，次日即可启动机械调配，无需等待整体勘察完成。

- **机械检测与地块清理同步推进：**在勘察方案推进期间，按要求“作业机械安装检测设备”要求，安排机械维修团队，对投入的深耕机械、平整耙地机械开展“逐台全项检测”：重点核查耕深调节装置精度（误差

≤0.5cm)、耙齿磨损量(≤3mm)、检测设备(耕深传感器、作业面积记录仪)校准状态,3天内完成所有机械检测并张贴“合格标识”。同步由片区协调员组织农户清理地块障碍物,对直径>30cm的树桩、体积较大的石块,调用小型挖掘机免费清理,确保机械进场即可作业,避免准备滞后延误开工。

## 1.2 核心作业阶段:单流程改衔接式,缩短5天

严格遵循要求“深耕作业均匀无漏耕、平整耙地符合性能要求”的标准,采用“片区内深耕-平整无缝衔接+跨片区平行作业”模式,将核心作业周期压缩5天:

- **片区内“深耕-平整”2小时快速衔接:**每个片区配置1台深耕机械+1台平整耙地机械,组建“专属作业组”(含深耕操作员、平整操作员、跟机质检员)。深耕机械完成某一地块(约20亩)作业后,跟机质检员立即用深度测量仪抽样检测耕深(确保≥25cm、无漏耕),检测合格后,平整耙地机械在2小时内跟进作业,避免地块闲置等待。针对“碎土率≥85%”的要求,平整作业前由质检员复测土壤含水率,确保在15%-25%区间,若含水率偏高,用小型旋耕机浅翻(耕深8cm)加速水分蒸发,达标后再开展平整,既保障质量又避免返工延误。

- **跨片区作业优先级动态调度:**每日早6:00结合卫辉市气象局当日降水预报(精准至片区)、凌晨土壤含水率检测数据,动态调整作业优先级:优先安排无降水、含水率18%-22%(潮土最佳作业区间)的片区开工;对含水率>25%的片区,提前1天调用开沟机开挖临时排水沟(沟深15cm、沟宽20cm),加速水分排出;对零散地块(面积<10亩),调配小型深耕

机械（适配窄幅地块）穿插作业，避免大型机械往返浪费时间。通过动态调度，每日有效作业时长从原 8 小时提升至 9.5 小时，整体核心作业进度提前 5 天。

### 1.3 验收收尾阶段：整体验收改片区验收，缩短 2 天

按“作业相关证明资料以备验收存档”要求，将收尾验收周期缩短2天：

- **片区完工即验收，避免问题堆积：**每个片区作业完成后，当天由片区负责人联合乡镇农业部门、农户代表开展“现场验收 + 资料核对”：现场验收采用“无人机航拍（查漏耕）+ 人工抽样（测平整度、碎土率）”结合，无人机覆盖片区所有地块；资料核对重点核查机械检测设备记录的作业面积、耕深数据及质量检测记录，验收合格后立即整理该片区档案（含作业记录、检测报告、农户确认单）。若存在局部质量偏差，作业组当天整改，无需等待整体验收，整改效率提升 40%。

- **最终验收提前预演，减少反复：**所有片区验收完成后，提前 2 天邀请采购人开展“预验收”，针对预验收中提出的资料补充（如个别地块检测数据缺失）、数据校准（如作业面积与检测设备记录偏差）等问题，安排专人 1 天内完成整改，正式验收时仅需核对整改结果，验收时长从原 3 天压缩至 1 天，确保 11 月 5 日前完成全部验收流程。

## 2、机械与人员调配：以“精准适配 + 动态补位”保障作业效率

### 2.1 机械调配：按需求适配 + 备用补位，避免停工

严格按照要求“作业机械安装检测设备”“控制作业机械作业速度”要求，通过精准选型、动态补位，确保机械出勤率 $\geq 98\%$ ：

- **按片区特性精准匹配机械：**平原连片地块（约 4800 亩，占 80%）配置 8 台大功率深耕机械，具备耕深自动调节功能，检测设备实时记录耕深数据）、7 台平整耙地机，作业速度控制在 3-4km/h，每日可完成 80 亩 / 片区作业，较通用机械效率提升 15%；零散地块（约 1200 亩，占 20%）调配 3 台小型深耕机械，作业速度控制在 2-3km/h，避免因机械过大导致地块边角漏耕，每日可完成 50 亩 / 片区作业，确保零散地块不拖慢整体进度。

- **备用机械与应急维修保障：**在顿坊店乡农业服务站储备 2 台深耕机械、1 台平整耙地机械（均已安装检测设备并校准），配备 1 辆移动维修服务车（含液压维修工具、常用零部件如耙、耕深传感器），1 名维修技师 24 小时待命。若在用机械出现故障（如检测设备异常、耙齿断裂），维修技师 30 分钟内抵达现场，轻微故障 1 小时内修复，中度故障 2 小时内修复，严重故障立即启用备用机械，确保片区作业中断不超过 2 小时，避免因机械问题延误工期。

## 2.2 人员调配：两班制 + 跨区支援，实现 “人停机不休”

按 “确保人员财产安全” 要求，配置专业人员团队，通过科学排班与动态支援，将每日有效作业时长从原 8 小时提升至 11 小时：

- **作业人员 “两班制” 轮换：**每个作业组（1 台深耕机械 + 1 台平整耙地机械）配备 2 组操作员（每组含 1 名深耕操作员、1 名平整操作员，均持农机操作证），实行 “早晚班轮换”：早班 6:00-11:30（5.5 小时，避开正午高温），午班 13:00-18:30（5.5 小时），每班中间休息 1.5

小时（保障人员安全与操作精准度）。操作员上岗前需培 “安全规范文明作业” 要求，考核合格后方可上岗，避免因操作不当导致返工。

- **技术与质检人员跨区支援：**配置技术指导、质量检测员，实行 “技术指导+检测员” 的支援模式：技术指导每日巡查片区，现场解决机械参数调整问题（如深耕阻力过大时提升牵引力）；质检人员携带便携式检测设备（2 米靠尺、筛分仪），实时检测平整度与碎土率，发现问题立即反馈整改，避免问题堆积。同时建立 “人员储备库”，储备具备资质的备用操作员，若某片区人员请假，30 分钟内抽调支援，确保作业不中断。

### 3、作业时段调整：以 “避峰错峰 + 农时适配” 平衡效率与合规性

严格遵循 “不影响农作物生长、周边居民生活” 要求，在天气条件允许（无降水、风力 $\leq 5$  级）的前提下，通过时段优化提升作业效率：

#### 3.1 日常作业时段：避高温、避扰民，保效率

将每日作业时段设定为 “早 6:00-11:30 + 午 13:00-18:30”，具体逻辑与保障措施如下：

- **避高温：保障人员与机械性能：**项目作业期（秋季）正午 11:30-13:00 气温较高（平均 25-30℃），易导致人员中暑、机械发动机过热，因此将该时段设为休息时间，人员在临时宿舍（配备空调、清凉饮品）避暑，维修技师同步对机械进行 “午间保养”（检查机油液位、清理检测设备传感器灰尘）。早晚时段气温 18-22℃，土壤含水率稳定在 18-22%（最佳作业区间），人员操作精准度高，机械作业阻力小，作业效率较正午提升 20%。

- **避扰民：控制噪音与作业边界：**作业区域周边村庄居民休息时间为晚 22:00 - 早 6:00，因此作业严格在早 6:00 后启动、晚 18:30 前停止

，避免傍晚噪音影响居民生活。靠近村庄的地块（距离居民房屋<50 米）作业时，将机械作业速度降低至 2-3km/h（常规 3-4km/h），并选用低噪音机械（深耕机噪音≤85dB、平整耙地机噪音≤80dB）。作业前 3 天通过村委会广播、张贴公告告知居民作业时段，若居民提出特殊需，可临时调整该地块作业时间。

### 3.2 特殊时段：抢农时、抗天气，保进度

- **农时关键期：适度延长作业：**若作业期恰逢农户秋收后（如玉米收获后需及时深耕防板结），在农户同意的前提下，可将平原片区作业时间延长至晚 19:30（浅丘片区因夜间视线差禁止延长），为机械加装 LED 作业灯（照明范围≥20 米），安排安全监督员现场指挥，避免漏耕或碰撞。延长时段为人员提供夜间加餐（面包、牛奶），保障体力，每日多完成 10 亩 / 片区作业，确保在农时窗口期内完成深耕。

- **天气预警前：紧急抢工：**若收到 3 日内降雨预警，立即启动“抢工模式”：调配备用机械支援降水风险高的片区，调整作业时段为“早 5:30-12:00 + 午 12:30-18:30”（中间休息 30 分钟，人员轮换就餐），优先完成深耕作业（避免降雨导致土壤含水率超标）。降雨结束后，质检员 24 小时内检测土壤含水率，达标后立即开展平整作业，确保进度不受天气影响。

## 4、质量保障强化：避免“赶工期、降质量”的矛盾

为防止缩短工期导致质量不达标，严格按质量要求，建立“三重管控”机制：

### 4.1 实时检测管控

每个作业组配备专职质检员，深耕作业及时检测（确保 $\geq 25\text{cm}$ ），平整作业也及时检测平整度与碎土率，检测数据实时上传至项目管理平台（支持采购人查看），发现偏差立即停机调整，确保问题不过夜。

#### 4.2 第三方监督管控

聘请独立第三方监督员（具备农机作业质量检测资质），每日随机抽查 3 个片区，采用“盲检”模式（不通知片区负责人），重点核查耕深均匀性、检测设备数据真实性，每日出具《质量监督报告》，若质量不达标，要求 24 小时内整改，整改合格方可继续作业。

#### 4.3 农户参与管控

作业前与农户共同确认地块边界与质量要求，作业中邀请农户现场查看（提供安全防护装备），对农户提出的疑问（如“此处耕深是否达标”），质检员现场复测并展示数据；作业后由农户在《作业质量确认单》上签字，方可进入下一片区，避免后期质量纠纷导致返工。

### （二）整体服务价格折扣和增值服务优惠

1. **整体服务价格折扣：**考虑到项目规模较大，且我方希望与采购人建立长期合作关系，在最高限价485994.00元的基础上，我方承诺给予采购人整体服务价格折扣优惠，此优惠价格再整体报价中体现，切实为采购人降低成本。
2. **免费技术培训服务：**项目实施期间，定期农业机械操作及维护技术培训，邀请专业技术人员授课，内容涵盖深耕、平整耙地机械的规范操作、日常保养、常见故障排查与维修等，帮助采购人相关工作人员及当地农户提升农业机械操作和维护能力，培训所需教材、设备等均由我方承担。

3. **优先响应服务：**项目完成后，若采购人在农业生产过程中遇到与本次作业相关的技术问题或需要技术支持，我方承诺在接到需求后1小时内响应，12小时内安排技术人员到达现场提供服务，期间产生的技术服务费用全部由我方承担。

### （三）额外土地作业服务

在完成合同约定的深耕、平整耙地作业基础上，我方免费为采购人提供以下额外土地作业服务，不产生任何额外资金投入：

1. **田间杂草清理服务：**深耕作业前，安排人员对作业区域内影响机械作业的大型杂草、杂物进行清理，确保作业机械顺利运行，避免杂草、杂物影响作业质量。
2. **作业区域标记服务：**平整耙地作业完成后，根据采购人需求，使用环保、可降解的标记材料，在作业区域内标记出种植行距、株距参考线，方便采购人后续播种作业，提高种植效率和规范性。
3. **土壤表层疏松服务：**在平整耙地作业结束后1周内，若采购人有需求，我方可安排小型作业机械对作业区域土壤表层进行轻度疏松处理，进一步改善土壤透气性，为种子萌发创造更好条件。

### （四）作业时间灵活性调整

充分考虑农业生产的季节性和不确定性，我方承诺根据采购人实际需求和农时安排，灵活调整作业时间。若采购人因农作物生长周期、天气变化等原因需要提前或推迟作业，只需提前2天通知我方，我方将迅速调整作业计划，调配作业机械和人员，确保作业时间符合采购人要求。例如，若采购人种植的玉米需提前收获，我方可优先安排该区域的深耕、平整耙地作业；若遭遇持续阴雨天气影响

作业，天气好转后，我方将增加作业力量，合理延长作业时间，确保在采购人要求期限内完成作业。

### （五）农时指导服务

我方联合具备中级及以上农艺师职称、具备农业生产指导经验的农业专家，组成农时指导团队，为采购人提供免费农时指导服务：

- 1. 种植规划指导：**项目作业前，为采购人提供作业区域的土壤基础状况分析报告，结合当地气候特点和市场需求，推荐适合该区域种植的农作物品种，并提供详细的种植周期规划建议，帮助采购人科学安排种植计划。
- 2. 关键农时提醒服务：**在农作物生长关键时期（如播种期、施肥期、灌溉期、病虫害防治期等），通过电话、短信或线上平台等方式，提前向采购人发送农时提醒，告知具体作业要点和注意事项，确保采购人不错过最佳农时。
- 3. 线上咨询服务：**建立农时指导线上咨询群，邀请采购人相关工作人员加入，专家团队实时在线，采购人在农业生产过程中遇到任何问题，可随时在群内咨询，专家团队将在 12 小时内给予专业解答和指导，助力采购人提高农作物产量和质量。

投 标 人：卫辉市晨禾农机专业合作社 (电子签章)

法定代表人：\_\_\_\_\_ (电子签章)

日 期：2025 年 9 月 23 日