

(3) 售后服务的内容及措施与操作规程;

1、售后服务的内容

技术服务的范围：本项目的实施区域位于河南省焦作市沁阳市，涉及全市 13 个乡镇（街道），共计 3 万多亩。

技术服务内容：采购 27%苯醚·咯·噻虫种子处理悬浮剂（悬浮种衣剂）的供货、运输、保险、装卸、验收交付、培训、技术支持及相关伴随服务。

项目期内（节假日正常服务），设立售后服务热线电话 18003789325，有专人 24 小时为用户提供技术援助，解答用户在使用中遇到的问题，及时为用户提出解决问题的建议。如需现场服务可在 4 小时内到达现场提供技术支持服务。

包括在项目实施时每天 24 小时内（白天和晚上）接到采购人任何形式的服务需求电话，我公司承诺在 1 小时内给予明确回应，4 小时内派服务人员到达现场提供及时周到的各项服务。如因产品质量缺陷发生的一切损失，我方将无条件予以更换、赔偿、承担相应的责任。

1)、我公司的采购供应部收发货均安排每天 24 小时上班,为应付采购人发生采购物资急需供货的情况,我公司专门为客户提供额外备货，以做应急预案。当客户产生临时补充产品的需求时，我公司可在 10 分钟内响应，2 小时内完成补货。

2)、供给合格的产品

我方按照采购人要求的品种和数量向采购人提供满足本合同技术规定要求的质量合格、全新的货物。对于采购急需的货物我方承诺采取其他有力措施以保证供货的及时性，因此所发生的所有费用由我方自己承担。

3)、对不合格产品的处理及时纠错、不合格品无偿更换采购人在交货地点有权随时抽检我方交货产品的质量，如发现质量不符合本合同规定，采购人有权拒收货物、拒付合同价款，并追究卖方由此造成的经济损失。

我方供应货物的质量指标不符合招标文件规定的质量标准，我方自行处理并承担由此所发生的全部费用。给采购人造成损失的，我方给予赔偿。

在供货过程中，如合同货物出现质量问题，我方予以无偿更换，若我方在 1 个日历天内不能补正，采购人视情节有权解除合同，我方赔偿采购人因此所遭受的一切损失，并视为重大违约。

2、售后服务的措施与操作规程

2.1 保证措施

1)、我方将严格按一下标准提供货物:

- (1) 我方承诺拟派人员未经采购人同意中途不得更换人员。
- (2) 产品质量标准符合国家及行业相关规定和技术要求。
- (3) 产品的规格尺寸按甲方提供的技术资料要求执行。
- (4) 送货时需带给货物的合格证、检测报告。每批货物进场,我方务必出具产品合格证,甲方或者监理等签收后留存。
- (5) 我方承诺,中标后在当地设有授权的售后服务网点。

2.2、按时交货保障措施

我单位负责免费将产品送达到采购单位指定地点,并保证的送产品都属于原装合格正品。

产品交货期:根据合同要求按时按量完成供货,若有特殊要求,尽量按用户要求,需提前完工的,我公司可特别组织生产、销售,力争满足用户需求。

2.3、技术支持与服务保障办法

项目实施后,我方将派技术人员常驻现场,做好现场的进度供货服务工作及配合甲方办理货物供货手续及验收事宜;并对不合格产品进行相应处理;为甲方带给小麦防控药剂产品使用上的技术支持。

2.4、按照国家有关规定向有关部门交纳安全生产风险抵押金,足额提取安全生产费用。

2.5、按照国家法律、法规的要求,设置安全生产管理机构或配备专职安全生产管理人员。

2.6、主要负责人、农药经营管理人员经培训、考核合格取得资格证书。从业人员必须按照国家的有关规定,经安全教育培训并考核合格。

2.7、加强职业危害防护工作,对作业场所化学性、物理性等职业危害因素实行监控管理,定期检测。并配备职业危害防护设施,优化作业环境,为从业人员配备符合国家标准规定的劳动防护用品和发放劳动防护津贴。

2.8、按照国家有关规定编制农药经营单位事故应急救援预案。加强危险源的监控管理。建立应急救援组织,配备必要的应急装备和物资。

2.9、在日常经营中,不超资质、超能力、超范围的经营农药。从有资质的单位

购进产品，向符合国家法律法规规定的合法销售对象销售农药。并选用符合国家法规规定要求的农药包装物、容器。运输农药选用具有危险化学品道路运输资质的车辆。

2.10、优质服务，健全各项规章制度，完善安全管理机制，加强农药经营批零业务、乡镇农药经营(便民)店的安全业务指导，做到进出农药有台帐，销售农药有凭据，安全用药有资料，为广大农民群众提供优质高效的服务。

2.11、服从农业行政机关对农药市场安全监管，积极协助农业、工商、质检部门对经营品种的抽样检查，自觉接受社会、舆论和广大农民群众的监督，积极协助政府、部门救援处置农药使用中各种突发或意外事故。

2.12、操作规程

运输操作规程：

1) .要严格遵守我国有关管理部门制定的化学危险品的运输规定，采用专车、专船运输，不与食品、饲料、种子和生活用品等混装。确保农药远离乘客、牲畜和食品。

2) 运输农药前首先要了解运送的是什么农药，毒性如何，应注意的事项以及中毒防治知识等，做到会防毒，发生事故会处理。

3) .运输农药前要检查包装，如发生破损，要及时改换包装或修补，防止农药泄漏。损坏的药瓶、纸袋等要集中保管，统一处理，不能随意丢弃，以免引起中毒。

4). 装卸农药时要轻拿轻放，不得倒置，严防碰撞、外溢和破损。装车时堆放整齐，重不压轻，标记向外，箱口朝上，放稳扎妥。要防止农药从高处摔落。装发前，锤平运送车上凸出的钉子、铁皮、木楔等，以免戳破农药包装而引起泄漏。汽车运输时，后部适当固定，要加盖苫布或绳网，避免运输中滑落；水运时，包装件在仓内堆积高度不得超过 6 米。

5). 装卸和运输人员在工作时要做好安全防护，戴口罩、手套，穿长衣裤。工作期间不抽烟、不喝水、不吃东西。

6). 运输必须安全、及时准确。要正确选择运输路线，运输时速不宜过快，防止翻车、沉船事故。运输途中休息停靠在阴凉处以免曝晒，并离居民区 200 米以外。运输时也要经常检查包装情况，防止散包、破包、破瓶出现。雨天运输车船上要有防雨设施，避免雨淋。

7). 搬运完毕，运输工具要及时清洗消毒，搬运人员要及时洗澡、换衣。

8). 如果农药在运输过程中发生渗漏或散落

- (1) 应该让人畜远离现场；
- (2) 转移包装损坏的农药货物，将它们放在远离耕地、住宅和水源的地方；
- (3) 用干土或锯木屑吸附撒落的农药液体，在仔细清扫后将废渣埋在对水源不会造成污染的地方；
- (4) 在远离水源的地方，彻底清洗运输车；
- (5) 在清洁过程中应穿戴防护服。

9). 如果操作人员沾染农药

- (1) 脱下并清洗被污染的衣服；
- (2) 用肥皂和清水彻底清洗沾染农药的皮肤；
- (3) 如在清洗后仍感不适，应尽快向医生询问。

10). 如果食物被农药污染，应将被污染的食物深埋在地下或烧毁，这是一个安全易行的处理方法。千万不要用被污染的食物喂食家禽和牲畜或让它们误食。

使用操作规程：

1. 阅读说明书

首要步骤：在使用种衣剂之前，务必仔细阅读产品说明书，了解种衣剂的成分、适用范围、使用方法、安全注意事项及紧急处理措施。

确认信息：确认所购种衣剂与拟处理的种子类型相匹配，避免误用。

2. 准备容器

选择容器：选用干净、无残留、不易与种衣剂发生化学反应的容器，如塑料或陶瓷材质。

清洗干燥：确保容器彻底清洗并干燥，以免残留物影响种衣效果或种子质量。

3. 包衣操作

配比调整：根据说明书指示，准确量取适量的种衣剂和清水（如需稀释）进行混合，搅拌均匀至形成均匀的悬浮液。

种子处理：将种子缓缓倒入种衣剂悬浮液中，轻轻搅拌或使用专用设备（如包衣机）进行均匀包衣，确保每粒种子表面均匀覆盖一层薄薄的种衣剂。

沥干多余：包衣完成后，将种子从悬浮液中捞出，置于通风良好的地方自然沥干或用干净布轻轻吸去多余液体，避免种子粘连。

4. 存放固化

阴凉干燥：将包衣后的种子置于阴凉、通风、干燥处进行固化，以便种衣剂在种子表面形成稳定的保护膜。

时间控制：根据说明书要求，控制固化时间，以确保种衣剂充分固化且不影响种子活力。

5. 安全保护

个人防护：在操作种衣剂时，应穿戴防护服、手套、口罩和护目镜，避免皮肤直接接触和吸入有害气体。

环境控制：确保操作区域通风良好，远离火源和食品，防止种衣剂污染。

6. 配套技术

了解技术：掌握与种衣剂使用相关的配套技术，如播种前的土壤处理、适宜的播种深度和播种后的田间管理等，以充分发挥种衣剂的效果。

技术咨询：如有疑问，及时咨询农业技术人员或种衣剂供应商。

7. 存放管理

专用仓库：种衣剂应存放在专用的、标有明显警示标志的仓库内，远离儿童和无关人员。

温度湿度：控制仓库的温度和湿度，避免高温、潮湿环境导致种衣剂变质。

8. 避免混放

分类存放：将种衣剂与其他农药、化肥等农资产品分开存放，避免交叉污染。

清晰标识：每种种衣剂均应清晰标注名称、生产日期、有效期等信息，便于识别和取用。

通过遵循上述步骤，可以确保种衣剂的安全、有效使用，为农业生产提供有力保障。