

农副产品采购合同(实用9篇)

在人民愈发重视法律的社会中，越来越多事情需要用到合同，它也是实现专业化合作的纽带。优秀的合同都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编帮大家整理的最新合同模板，仅供参考，希望能够帮助到大家。

农副产品采购合同汇总篇一

承租方：(简称乙方)

根据《中华人民共和国合同法》及有关规定，为明确甲、乙双方权利义务关系，经双方协商一致，订立本合同。

第一条乙方承租_____菜市场摊位_____个，
门店_____间，编号：_____。经营范围：
_____ (以工商行政管理部门核定为准)。

第二条租赁期限：自_____年_____月_____日起
至_____年_____月_____日止。

第三条租金：人民币_____万_____仟_____佰_____拾_____元，签订合同时一次性付清。

第四条租赁保证金：乙方在签订租赁合同时应交付保证金人民币_____元给甲方。期满，双方不再续签合同的，甲方应于合同期满之日起七天内退还保证金，不计利息。乙方如有拖欠甲方款项或其它违约行为，甲方可从保证金中扣抵。

第五条其他约定：

(一)甲方应依法建立食品卫生、消防安全、治安安全、环境卫生等制度，并组织实施。乙方应自觉遵守、诚实守信、文明经营。

(二) 为确保商品食用安全、健康，乙方在进货时应当检验商品质量，并向供货方索取原始发票、单证，建立进货台帐。商品包装使用环保塑料袋，执行“限塑”相关规定。

(三) 乙方在市场内使用的水、电、照明由甲方提供，发生的水费、电费由乙方承担。

(四) 乙方应在本合同约定的摊店内经营，不超摊扩摊、占道堆物或跨门营业。

(五) 乙方因特殊情况需要将摊店转租或转让给第三人，必须经甲方同意，并办妥手续。

(六) 乙方在市场内的经营器具及财物应自行妥善保管，发生损坏甲方不予赔偿。

(七) 甲方应对市场设施进行日常维修。乙方应妥善使用设施，因使用不当造成损坏的，应承担修复和经济赔偿责任。

第六条 违约责任：

(一) 合同履行期内，甲方如无故解除合同收回摊店，应退还从解除合同之日起已预收的租金及全额保证金，并按退还租金总额的30%支付违约金给乙方。乙方如要求解除合同退还摊店，甲方同意的则解除合同，乙方应按乘余租期租金总额的30%支付违约金给甲方，保证金不予退还。

(二) 乙方如不按期交纳租金及水电费，应每天按欠款总额的1%支付甲方违约金，逾期超过一个月甲方有权解除合同，并收回摊店，乙方已付租金及保证金不予退还。

(三) 乙方如超摊营业、占道堆物或乱丢垃圾，商品包装不使用环保袋，甲方可按次收取违约金20元。

(四)乙方擅自转租、转让摊店或改变经营范围，违反市场卡立的制度，经甲方指出仍不改正的，甲方有权解除合同，收回摊店，已收租金不予退还。

(五)乙方因违反国家法律法规，被依法取消经营资格的，本合同自行终止，甲方收回摊店，已收租金不予退还。

农副产品采购合同汇总篇二

采购方：（以下简称甲方）

供应方：（以下简称乙方）

根据《_合同法》、《_食品安全法》及国家有关规定，甲乙双方本着平等、诚实守信、互惠互利的原则，经友好协商，就乙方向甲方供货事宜达成协议如下，双方必须共同遵守。

第一条：采购内容及履行期限

为保障甲方食堂的正常运行，乙方按照协议规定向甲方提供

- 1、粮油类；
- 2、蔬菜类；
- 3、水产类；
- 4、猪牛羊肉类；
- 5、禽蛋类；
- 6、水果类；
- 7、副食调料类等货物。

根据甲方需求，乙方为甲方提供。

第二条：批次订货与临时订货

订货：甲方提前一天电话通知乙方送货。

临时订货：甲方因临时需要，有权临时向乙方订货。

第三条：交货时间及相关事宜

1、乙方必须将合法有效的营业执照、食品卫生许可证等原件送甲方查验，将上述证件的复印件及单位经营负责人身份证复印件一并交甲方备案。

2、乙方按照甲方指定的食品名称、规格、数量等要求在规定时间内将货物送到甲方食堂。乙方供货不符合要求的，甲方有权立即退货。

3、禁止下列食品送入食堂：

(2) 含有毒、有害物质或微生物毒素含量超过国家限定标准的；

(4) 病死、毒死或死因不明的禽、畜、兽、水产动物等及其制品；

(5) 掺假、掺杂、伪造、影响营养、卫生的含有未经_卫生行政部门批准使用的添加剂，农药（残留）的。

4、价格确定：

乙方将通常所供货物的《报价表》提供给甲方，甲方将每周到市场询价，甲乙双方根据市场价格的波动情况协商确定菜价，随行就市。

- 5、乙方有义务向甲方提供甲方所需要的有关食品的资料。
- 6、乙方所提供食品的品种由甲方决定；乙方需每天向甲方提供当日的食品价格，乙方如根据市场变化调整价格，必须事先通知甲方。
- 7、乙方在送货时，由甲方厨师长和指定管理员负责检查验收。甲乙双方要遵守交货时间，互相积极配合。
- 8、乙方供货物品重量要与实际相符，如发现乙方多次短斤少两，甲方有权对乙方进行处罚性处置。
- 9、乙方必须是本人或固定一人长期送货，不得指派来路不明的临时人员送货。

第四条：付款方式

货款按月结算，以甲方实际购买的种类及数量据实核算，由甲方财务部在次月5个工作日内以电汇或转账的方式支付。乙方必须提供详细的物品销售清单与甲方的收货单核对，无误后，由乙方出据收款发票，甲方才予以付款，开具发票的税费由甲方承担。对私抬食品价格，不能确保食品质量两次以上（含两次）的，甲方有权解除乙方的供货资格，结算时甲方有权扣回多付款项。（如甲方不能按时付款，乙方有权终止送货并追收所欠货款）。

第五条：突发食品卫生事件

保证供给甲方的货物的卫生与安全是乙方的义务和责任，乙方应尽其可能履行义务和责任。当发生非乙方原因导致的突发食品卫生事件时，甲乙双方各自承担损失，但因乙方能尽到而未尽责到责任的，乙方应承担违约责任。

第六条：违约责任

乙方违反本协议规定造成甲方人员伤害的，向甲方支付违约金3万元人民币并赔偿甲方人员损失。

第七条：协议生效

1、本协议由双方代表于_____年___月___日签定，自签定之日起生效。

2、本协议一式份，甲乙双方各执份，具有同等法律效力。

第八条：本协议未尽事宜由甲乙双方友好协商解决

违反本协议引起争议，甲乙双方应尽量协商，协商不能达成一致时，甲乙双方均有权向管辖区的人民法院提起诉讼。

甲方（公章）：_____乙方（公章）：_____

农副产品采购合同汇总篇三

出租人：（以下简称甲方）

承租人：（以下简称乙方）

第一条 租赁场地

乙方承租甲方得胜农贸市场 号摊位，面积 平方米，用于咸菜零售。

第二条 租赁期限

自20xx年10月1日起至20xx年9月30日止，共计壹年

第三条 续租

本协议续租适用以下第 种方式：

1. 乙方有意在租赁期满后续租的，应提前30日书面通知甲方，甲方应在租凭期满前对是否同意续租进行书面答复。甲方同意续租的，双方应重新签订租赁协议。租赁期满前甲方未做出书面答复，视为甲方同意续租，租期为不定期，租金标准同本协议。

2. 租凭期满乙方如无违约行为的，则享有在同等条件下对场地的优先租赁权，如乙方无意续租的，应在租凭期满前45日内书面通知甲方；乙方有违约行为的，是否续租由甲方决定。

第四条 租金

租金共3000 元，实行一年支付制，以现金为租金支付方式。

第五条 保证金

是否收取保证金由双方协商约定。

第六条 甲方权利义务

1. 依法制订有关治安、消防、卫生、用电、营业时间等内容的各项规章制度并负责监督实施。

2. 协助各组行政管理机关对违反有关规定的乙方进行监督、教育、整顿。

3. 应按约定为乙方提供场地及相关配套设施和经营条件，保障乙方正常使用。

4. 除有明确约定外，不得干涉乙方正常的经营活动。

第八条 乙方权利义务

1. 有权监督甲方履行协议约定的各项义务。

2. 自觉遵守甲方依法制订的各项规章制度及索票证制度，服从甲方的监督管理。
3. 应按期支付租金并承担各项税费。
4. 应爱护并合理使用场地内的各项设施，如需改动应先征得甲方同意，造成损坏的不应承担修复或赔偿责任。
5. 将场地转让给第三人或和其他租户交换场地的，应先征得甲方的书面同意，按规定办理相关手续，并不得出租、转让、转借营业执照。
6. 应按照甲方的要求提供有关本人或本企业的备案资料。
7. 建筑物外立面及建筑物内部非乙方承租场地范围内的广告发布权归甲方所有，未经甲方同意，乙方不得以任何形式在上述范围内进行广告宣传。
8. 租凭期间，乙方不得改变租赁物的用途。

第九条 协议的解除

1. 未按照约定的用途使用场地，经甲方第2次书面通知未改正的。
2. 进行其他违法活动累计达2次或被新闻媒体曝光造成恶劣影响的。
3. 将场地擅自转租、转让、转借给第三人，或和其他租户交换场地的。
4. 逾期30日未支付租金或水电、管理等费用的。
5. 违反保证金协议的有关约定的。

6. 未经甲方同意连续30日未开展经营或活动的。

本协议未尽事宜，双方协商解决。本协议一式两份，双方各执一份，双方签字盖章有效。

农副产品采购合同汇总篇四

出租方：（简称甲方）

承租方：（简称乙方）

根据《中华人民共和国合同法》及有关规定，为明确甲、乙双方权利义务关系，经双方协商一致，订立本合同。

第一条 乙方承租_____菜市场摊位_____个，
门店_____间，编号：_____。经营范围：
_____（以
工商行政管理部门核定为准）。

第二条 租赁期限：自_____年_____月_____日起
至_____年_____月_____日止。

第三条 租金：人民币_____万_____仟_____佰_____拾_____元，签订合同时一次性付清。

第四条 租赁保证金：乙方在签订租赁合同时应交付保证金人民币_____元给甲方。期满，双方不再续签合同的，甲方应于合同期满之日起七天内退还保证金，不计利息。乙方如有拖欠甲方款项或其它违约行为，甲方可从保证金中扣抵。

第五条 其他约定：

（一）甲方应依法建立食品卫生、消防安全、治安安全、环境卫生等制度，并组织实施。乙方应自觉遵守、诚实守信、文

明经营。

(二) 为确保商品食用安全、健康，乙方在进货时应当检验商品质量，并向供货方索取原始发票、单证，建立进货台帐。商品包装使用环保塑料袋，执行“限塑”相关规定。

(三) 乙方在市场内使用的水、电、照明由甲方提供，发生的水费、电费由乙方承担。

(四) 乙方应在本合同约定的摊店内经营，不超摊扩摊、占道堆物或跨门营业。

(五) 乙方因特殊情况需要将摊店转租或转让给第三人，必须经甲方同意，并办妥手续。

(六) 乙方在市场内的经营器具及财物应自行妥善保管，发生损坏甲方不予赔偿。

(七) 甲方应对市场设施进行日常维修。乙方应妥善使用设施，因使用不当造成损坏的，应承担修复和经济赔偿责任。

第六条 违约责任：

(一) 合同履行期内，甲方如无故解除合同收回摊店，应退还从解除合同之日起已预收的租金及全额保证金，并按退还租金总额的30%支付违约金给乙方。乙方如要求解除合同退还摊店，甲方同意的则解除合同，乙方应按乘余租期租金总额的30%支付违约金给甲方，保证金不予退还。

(二) 乙方如不按期交纳租金及水电费，应每天按欠款总额的1%支付甲方违约金，逾期超过一个月甲方有权解除合同，并收回摊店，乙方已付租金及保证金不予退还。

(三) 乙方如超摊营业、占道堆物或乱丢垃圾，商品包装不使

用环保袋，甲方可按次收取违约金20元。

(四) 乙方擅自转租、转让摊店或改变经营范围，违反市场建立的制度，经甲方指出仍不改正的，甲方有权解除合同，收回摊店，已收租金不予退还。

(五) 乙方因违反国家法律法规，被依法取消经营资格的，本合同自行终止，甲方收回摊店，已收租金不予退还。

第七条 合同期内，因不可抗力或电网停电，自来水水网停水，造成乙方不能继续营业或财产损失的，甲方不承担赔偿责任。

第八条 合同履行期间如发生争议，双方应协商解决。协商不成，可依法向市场所在地工商行政管理机关申请行政调解。协商或调解不成，可依法向市场所在地人民法院起诉。

第九条 本合同期满，乙方需要继续租赁摊店经营的，应在本合同期满前30天内向甲方提出续租申请，经甲方同意，按照新的规定，办理续租手续，签订新的摊店租赁合同。

第十条 本合同一式四份，甲、乙双方各执二份，自甲、乙双方签名盖章之日起生效。

农副产品采购合同汇总篇五

乙方： 身份证号：

甲乙双方本着平等互利的原则，就房屋租赁事宜达成如下协议：

一、甲方同意将自有的位于渝北区龙盛街139号至141号门市(面积150平方米)及二楼营业用房(面积562平方米)租赁给乙方使用(乙方不得从事违法经营活动，否则，后果自负)，租赁期自20xx年5月1日起至20xx年4月30日止。

二、租金□20xx年5月1日至20xx年4月30日，每月租金35000元(大写人民币叁万伍千元整);20xx年5月1日至20xx年4月30日，每月租金 36000元(大写人民币叁万陆仟元整);20xx年5月1日至20xx年4月30日，每月租金39000元(大写人民币叁万玖仟元整)。

房屋租金乙方每季度支付一次，按照先交租金后使用的原则，乙方必须提前1个月支付租金。违反本条约定的，甲方有权无条件立即收回房屋。

三、乙方在租用期间自行办理经营所需证照，自行负责消防、安全以及其他配套设施的购置、维修和管理，并承担相关的费用和损失。

四、租赁期内发生的水电燃气费、排污费、环保费、物管费及其他相关税费，均由乙方自行承担并按规定缴纳给物业管理公司或其他相关部门。

五、租赁期内房屋装修事宜及费用由乙方自行负责，乙方不得擅自改变房屋结构，否则由此造成的问题及损失由乙方全部负责。

六、租赁期内乙方不得擅自改变房屋用途，不得擅自将房屋转租、转借。租赁期内，如乙方经营不善等原因需要转让的，应提前三个月书面告知甲方，并经甲方同意后，方可转让。房屋租赁转让期限以本合同约定的期满之日截止。转让合同由甲方与承租方签订。未转让出去之前，乙方须按本合同约定按期支付租金。

七、租赁期满后，乙方必须保证房屋墙面、地面装修及其他配套设施完好无损。如有损坏，乙方应负责修复并承担因此发生的费用、损失及修复期间的房租(租金参照该房屋同期市场租赁价格，并不得低于当年合同约定的租赁价格)。

八、租用期满，甲乙双方未能达成续租协议，乙方必须无条件搬出，到期未搬出的，每超过一天支付违约金人民币5000元。

九、本合同签订时，乙方应支付给甲方保证金35000元(大写人民币叁万伍仟元整)。租赁期满如乙方按规定履行本合同，则甲方如数退还其保证金。否则，甲方不予退还保证金。

十、本合同自双方签字之日起生效。生效后，任何一方单方撤销合约或不按规定履行本合同的，应支付对方违约金35000元(大写人民币叁万伍仟元整)。

本合同一式二份，甲乙双方各执一份，双方签字后生效，具有同等法律效力。

农副产品采购合同汇总篇六

承租方：_____

一、甲方将的第_____层_____号市场摊位出租给乙方。

二、乙方承租市场摊位的用途为商品经营销售，经营类别是_____。

三、乙方承租市场摊位经营面积为_____平方米。每平方米月租金_____元，壹年租金总额_____元，包括水、电、暖相关费用。

四、乙方租赁期限自_____年___月___日至_____年___月___日止。

五、乙方租金交纳方式为按年交纳，须于每年的___月___日前交清租金_____元。

六、乙方须按时交纳国家规定的各种费用，经营的商品必须符合

《商贸城经营商品划行业分类表》中规定的经营类制。遵守商贸城关于市场摊位的有关规章制度，维护市场统一格局，做好防火、防盗、防水工作，杜绝火灾隐患，确保安全。

七、为提高商城整体形象与客源的竞争力，商贸城对商城实行整体装修，在装修期间乙方要全力配合，在装修过程中乙方不能正常营业的，损失由乙方自行承担。

八、商贸城对市场摊位进行统一维护，并提供经营所需的公用设施和其他约定的自用设施，乙方不得擅自对现有装修及设施进行拆改、扩建或增添，确需拆改、扩建或增添时，必须向义乌商贸城提出书面申请，义乌商贸城书面许可后，乙方严格按许可的内容和范围变更现有装修设施，所需费用由乙方自行承担。合同期满后，乙方可以对增添变更的装修及设施予以拆除，但必须恢复原状。

九、凡在义乌商贸城经营的商户，不得在商场附近其他商场经营与本商场同类的项目，违反约定者甲方有权解除合同。

十、乙方在经营期间不得无故停业，对售出商品应开具信誉卡，严格做到质量“三包”。

十一、乙方不得私自转让、转租摊位，更不允许擅自转让等行为发生，若确需转让、转租时，必须提出书面申请，报义乌商贸城市场部，由市场部根据新来租户的申请要求，结合商场运行情况决定，同意后以书面方式通知乙方，乙方方可办理转让、转租手续。

十二、乙方已办理摊位转租手续的，应向甲方交纳每月元的摊位管理费用。

十三、乙方须于租赁期满前三个月向甲方提交书面续租申请，乙方享有同等条件下的优先承租权。

十四、违约责任

合同约定的租赁期限内，非甲方原因未能给乙方提供本合同规定的市场摊位或乙方经营所需公用设施和约定设施的，甲方不承担违约责任。甲方原因未能给乙方提供上述约定的，甲方支付乙方本合同商定的年租金的25%的违约金，乙方也可单方解除合同。

乙方违反本合同约定未能按约定的用途和划分的经营类别经营商品的，乙方应立即纠正，并支付本合同商定的年租金的25%的违约金，对拒不纠正的，甲方有权单方解除合同。

乙方违反本合同约定不按时交纳租金的，除及时缴纳欠付租金外，尚应支付欠付租金额每日5%的滞纳金，对拒不缴纳租金超过15天的，甲方有权单方解除合同。

乙方违反本合同约定擅自变更甲方设施或超出许可经营范围的，乙方应立即纠正，并支付本合同商定的年租金的25%的违约金，对拒不纠正的，甲方有权单方解除合同。

乙方违反本合同约定擅自停业的，应立即纠正，并根据停业天数每日向甲方缴纳100元的违约金。

乙方违反本合同约定私自转让、转租市场摊位的，应向甲方支付本合同商定的年租金的25%的违约金，甲方有权单方解除合同。

乙方违反本合同约定办理转租没有及时向甲方交纳100元转租管理费的，应向甲方支付本合同商定的年租金的10%的违约金，甲方有权单方解除合同。

甲、乙双方任何一方违反本合同约定，擅自解除合同的，违约方须向守约方支付本合同商定的年租金的30%的违约金。

乙方违反本合同第十三条规定，租期届满无意续租，逾期拒不腾空摊位的，除赔偿甲方每日摊位损失费500元外，尚应向甲方支付本合同商定的年租金的30%的违约金。

十五、争议解决

本合同如发生争议或纠纷，可协商解决，协商不成的，可依法向人民法院提起诉讼。

十六、本合同壹式两份，双方各执壹份，自双方签字之日起生效。

甲方：_____乙方：_____

____年____月____日____年____月____日

农副产品采购合同汇总篇七

乙方（供方）：

第一条：材料质量要求及验收标准

1、材料技术标准（包括质量要求）：按照国家标准要求执行。

第二条：材料的计量单位及计量方法

1、材料单位计量方法以吨作为计量单位，并以实际过磅作为计量方法。

第三条：材料的供货地点及验货方法

1、材料的供货地点：原都江堰市彩印厂

2、材料的验货方法：在货物验收完后，乙方开具相应的送货单，有甲方指定收获人签字生效。

第四条：材料的价格与货款的结算：

1、材料的价格：由甲乙双方现场协商调整定价。

2、材料货款的结算：在乙方送货到甲方工地第二日算起，30天内付清全额货款。

第五条：对材料异议的时间和方式

1、甲方在验收中如果发现材料的厂家、型号、规格、质量不符合订货要求，材料重量与送货单所记数量不符，应在半个月内向乙方提出书面异议。甲方怠于通知或者收获之日起过半个月未通知乙方的，视为材料符合规定。

2、乙方自接到甲方书面异议后，应在3日内负责处理。

第六条：乙方的违约责任

1、乙方如无特殊原因不能交货的，应向甲方偿付不能交货部分货款的每天0.5%的违约金。

2、乙方所交材料品种、规格、质量不符合规定的，如果甲方同意利用，应当以质论价；如果甲方不同意利用的，由乙方负责包换，承担调换或退货而支付的实际费用。并向甲方偿付不能交货货款的每天0.5%的违约金。

第七条：甲方的违约责任

1、甲方若无正当理由违反合同拒绝接货，应当承担由此造成的损失和运输部门的罚款。

第八条：不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力的原因不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或者不能完成履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失。

第九条：其他约定

1、本合同生效后，甲乙双方必须全面履行合同条款，不得擅自修改或解除。

第十条：争议的解决方式

1、如因履行本合同发生争议，甲乙双方应本着互谅互让的原则协商解决，如果协商不成，双方均有权向甲方所在的仲裁机构申请仲裁或甲方所在的地方法院提起诉讼。

第十一条：其他未尽事宜由甲乙双方另行协商解决。

第十二条：本合同自甲乙双方法定代表人或项目负责人签字并加盖公章之日起生效。

第十三条：本合同一式两份，甲乙双方各执一份。

甲方（需方）： 乙方（供方）：

年月日：

农副产品采购合同汇总篇八

第一条：设立市场领导机构：市场策略管理委员会，工作职责：能够有效地执行公司的各项决策，全面分析团队情况，统筹规划、部署各项团队工作，培养人才及目标管理。

第二条：对关于公司及团队所存在的问题，必须遵守向上级反馈的原则，对于传播公司或团队负面信息的相关人员，一经

核实，第一次*告，第二次停发奖金，第三次直接开除。

第三条:销售团队之间严禁出现抢线拉线行为、客户跳团队等恶劣行为，若出现以上情况，直接开除(根据公司规定，以首次到公司签到登记信息为准，保护期为七天)。

第四条:对于团队中领导人不负责任和不作为的，市场人员可以向公司申请领导人费用补贴(此费用从利益相关团队领导人收入的10%，直接介绍人收入的20%中扣除)，若领导人不同意，可向公司申请成立*销售团队。

第五条:对于一个销售员的去留，由直接销售员和团队总负责人抉择，公司审批备案，其他人严禁参与。

第六条:市场中出现任何问题，采取逐级汇报，协调解决原则，若出现跨级直接找总经理或董事长的市场人员，对该人所属领导人进行罚款处罚。

第七条:市场中若出现以拉客户为目的，并许诺特殊政策或利益为诱饵的，一经查实直接开除。

第八条:公司客户信息严禁更改，如遇特殊情况的

原因造成姓名出现错别字的，需缴纳服务费100元；其他情况需缴纳服务费1000元，本人写申请，销售员和团队领导人签字，总经理审批后交由技术部*作；对于忘记密码需要查看或者修改的，需缴纳100元服务费，服务费交至财务部，公司审核通过后直接递交至技术部*作。

第九条:市场中一经发现不正当男女关系并造成恶劣影响的，直接开除。

第十条:市场运作中严禁有任何经济纠纷，如造成恶劣影响，直接开除。

农副产品采购合同汇总篇九

本标准规定了市场营销管理的职责、主要内容和要求。

本标准适用于本公司的市场营销管理。

2职责

业务部负责产品的国内外销售，负责维持和维护老客户关系，并开拓新客户。

3营销管理的主要内容和要求

3、1过程识别

3、1、1根据对服务实现策划的输出及客户要求的评审等获得必要的信息，并表述服务特*，作出针对*的沟通和报价。

3、2公司日常管理主要的过程

3、2、1过程包括:客户接待、业务洽谈、报价、合同评审(信用*审查)、签订销售合同、产品验收验*、货运安排、产品交付、报关、商检、货款回笼、售后服务、质量异议处理等。

3、2、2对各服务过程适用时编制相应的作业文件，部门内工作人应严格依据文件的规定执行，并填写相应记录。包括:询价单的及时回复，电话询价的登记记录，访问报告、报价后续跟进结果，质量异议处理记录等。

3、2、3行为要求

a)仪表要求

每日注意自我修饰，保持整洁的外表；工作中遇到各种活动

拜访客户时，应注意自己的仪态仪表及着装，有助于公司形象。

b)交流言谈

热情、主动、诚恳地接待每位来客，正确联络各类来客与被访问者。与人交流时，要善于倾听与接受别人的建议，切忌随便打断对方说话和随意否定对方的意见。

c)电话礼仪

铃响之后，迅速接听。迟接电话，须示歉意。接电话后请使用“您好、美能笔业、请讲”这三句规范用语。时时注意使用“请、谢谢、对不起”等礼貌用语，时时抱有方便对方的意念。

3、3服务提供过程的确认

3、3、1本部门对服务过程进行审查和批准。

3、3、2对提供服务的设施的认可，包括设施能力及人员资格认可。

3、3、3必要的服务提供过程的实施应保持质量监视记录及质量考评记录。

3、3、4当服务条件发生变化时，对服务提供过程进行再确认，确保客户满意。

3、4服务提供过程的控制

3、4、1对服务质量进行检查和考评，依据相应文件执行。

3、4、2妥善处理客户的意见和投诉，及时做好服务回访工作，

并保持相关服务记录。

3、4、3开展市场调研和信息收集，主动向客户介绍本公司的产品和服务，提供宣传资料，掌握客户的服务倾向，对应做好服务准备。

3、4、4各个业务人员每年进行相关工作信息的收集和整理，编写年度总结报告，重点提出业务发展的动向及本公司产品和服务质量需改进的方面。

3、4、5业务部门每季度对客户的满意度进行测量，明确客户的需求及潜在期望。

3、5客户调查

3、5、1业务部负责客户的满意度调查分析，每年对主要客户的满意度进行调查。销售部每年12月按照实际情况确定需调查客户名单，经部门主管审核，呈公司总经理批准，作为满意度调查的依据之一。

3、5、2由业务部制定总体的客户满意度目标计划，作为公司业务计划之一。

3、5、3业务部以拜访、传真、电子邮件等形式，对客户进行满意度调查，并填入中。

3、5、4业务部对主要客户每年进行两次满意度调查，对非主要客户每年进行一次满意度调查。

3、5、5每次对客户满意度调查后，业务部需整理，对客户满意与不满意趋势进行分析，把顾客满意与不满意的趋势与业务计划中的目标进行比较，并形成书面文件。

3、5、6等资料由业务部负责保管。

4相关记录