

# 销售服务工作总结

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 销售服务工作总结篇一

购买方(乙方)：

一、乙方同意购买由甲方经正规屠宰的生鲜猪肉及其附属产品。

二、货物名称、数量、规格、价格、包装及供货批量：

1、见每批货物发货单。

货物发货单为本合同的组成部分。

2、价格的调整以市场价格为基础，原则上以每柒天为一个价格变动周期。

三、质量标准：符合国家相应的标准。

四、履行期限：为年月日至年月日

五、交货时间及运输：

六、结算方式：

七、货物验收：

甲方应按照国家有关规定提供卫生许可证、屠宰资质等证件及每批货物的动物产品检疫合格证明等票据文件。

乙方应对每批货物进行验收，对质量有异议的，由双方抽样封存后在叁日内进行进一步检验，检疫单位为：长沙县畜牧局。

#### 八、违约责任：

1、甲方迟延交货贰小时或乙方迟延贰日支付货款的，应每日按照迟延部分货款100%的标准向对方支付违约金。

迟延超过叁日的，对方有权解除合同并要求迟延方赔偿损失。

2、因乙方未提供必要的交货验收条件致使甲方无法按时交货的，乙方应赔偿由此给甲方造成的损失。

3、甲方交付的货物不符合质量要求或来自不具备合法资质的屠宰企业的，乙方有权拒收，并及时通知甲方。

4、若发生特殊情况，致使乙方不再需要甲方送货的，或甲方无足够货物提供给乙方的，均应提前叁日告知对方，双方可解除合同；未及时通知的，应赔偿由此给对方造成的所有经济损失。

5、一方无正当理由中止履行或单方变更、解除合同的，应赔偿由此给对方造成的所有经济损失。

#### 6、其他违约：

九、不可抗力：因发生自然灾害等不可抗力的，经核实可全部或部分免除责任，但应当及时通知对方，并在合理期限内提供证明。

十、争议解决方式：本合同项下发生的争议，由当事人双方

协商或申请调解解决;协商或调解解决不成的,依法向长沙县人民法院提起诉讼,或按照另行达成的仲裁条款或仲裁协议申请仲裁。

十一、本合同自双方签字盖章之日起生效。

未尽事宜,由双方共同协商签订补充协议。

本合同一式贰份,甲方壹份,乙方壹份具有同等法律效力。

十二、其他约定:

甲方(公章): \_\_\_\_\_ 乙方(公章): \_\_\_\_\_

## 销售服务工作总结篇二

人生,常常是在不经意中结下了情缘,我光荣的成为了中国移动的一员。是中国移动,在领导与同事的关爱中,我深深地被中国移动优秀的企业文化所熏陶和感染,并在平凡的岗位上坚持着自己的信仰和追求。

记得刚到营业厅工作时,我就感受到了一种蓬勃向上、积极进取、暖如春风的工作氛围,感受到了移动人的热情、执着和敬业。正是在他们的启发和感染下,我如饥似渴地开始学习技术业务知识,扎扎实实地苦练业务技能。业务一点一滴的学习、心灵一分一分的融入,工作一步一步的进步。正是怀着“沟通从心开始”的服务理念,我逐渐地走进了“移动”的世界。

漫漫人生长河中,每个人都有自己的工作岗位。岗位是一个人一生所有理想和汗水浇灌的土地;是一个人热情和青春年华的坐标。作为一名营业员,虽然只是营业网点上一个很不起眼的小点,但我却用耐心、用热情深爱着这一岗位,用诚实书写着自己平实而又光彩的人生。因为我敬我的企业、我

爱我的岗位，在一次次热忱的服务中，我赢得一位位客户的信赖；在客户满意的笑容中，我读懂了奉献的乐趣；在服务的窗口前，我领悟到真诚带来的欣慰；在服务的过程中，我懂得了人生的价值和生活的内涵。

当前，通信市场竞争日益激烈，中国移动正在全力提高服务水平，以增强企业的竞争力。作为一名营业员，服务工作的好坏，不仅代表个人的形象，同时也代表着企业的形象。虽然工作时间不长，但是在平凡的岗位上，我悟出了这样一个道理：只有为用户解决实际问题，急用户之所急，想用户之所想，帮用户之所需，时时为用户考虑，做到换位思考，才能真正实现“沟通从心开始”。

“您好，请问需要办理什么业务吗？”“您好，有什么可以帮您的吗？”“再见，请慢走。”每一天，我都在这些耳熟能详的声音中渡过，也许你会问，每天这样难道你不感觉到乏味，枯燥吗？但是我不认为，我认为只要微笑对待每件事，在枯燥的日子也能变的精彩起来。

交费。客户脸上的表情紧绷绷的：他拿出几张月结发票扔在我面前，看一下咯，我都办理了预存话费送手机的业务了，怎么现在又是欠了这么多费，你们这样不是乱收费吗？我要投诉你们”。听客户这样一说，心理真不是个滋味，但我还是保持我的微笑，希望这笑可以缓和一下僵硬的气氛，进入boss系统查询确认该客户确实办理了预存话费送高端机的业务，我请客户耐心的等一下，我帮用户查询一下用户的缴费情况和用户的月结账单，然后给客户详细的解释话费的划拨及使用情况。听我解释完，客户像想起了什么，不好意思对我说，哦，对哦，当时办理租机的时候是营业员是说了话费是要从第3个月才开始划拨的，等于我前面2个的话费还没交清，希望刚才,,,早以看出客户心思的我打断了客户的继续自责，笑着对他说：“没关系，您当时的心情，我能理解，我们也会让用户是明明白白自己的消费情况，愿移动业务能更好，丰富您的生活，也感谢您多年来对移动通信行业的支

持。”当客户带着对移动的信任与对服务的满意离开后，我微笑着继续着今天的工作。

每当我站在营业台前，日复一日地笑迎用户来，目送用户去，我领悟着生活的真谛、工作的乐趣、服务的内涵。回首昨天，只是一个短暂的句点；遥望明天，等待我们的仍然是漫漫征程。在平凡的岗位上，我依然坚守着一份属于自己的追求，我要把一颗诚心献给事业和家人；我愿把一腔信心留给自己和同事；我将把满腹爱心送给用户和朋友。就象太阳每天都是新的，而我年轻的心，愿意为我们的移动通信事业献上醇香如薄酒，清新如春风的执着。青春最为动人、青春最为美丽、青春最为隽永，让我们树立高远的志向，把青春融入到中国移动的建设中去，用青春的热情、青春的风采，来迎接挑战，迎接未来，谱写一曲无怨无悔的青春之歌！让青春在平凡的岗位上闪光！

## 销售服务工作总结篇三

乙方：

双方本着“造福消费者，致富经营者”的经营理念，共同开拓市场。

- 一、甲方的责任与权利积极配合乙方开展售后服务维修工作，提供技术支持。
- 2、负责为乙方培训维修技术人员。
- 3、向乙方及时准确地提供新产品的维修技术资料。
- 4、甲方售后服务中心定期和不定期对乙方的服务质量和执行协议情况进行检查。
- 5、设立售后服务投诉电话，对乙方的售后服务进行全面的监

督管理。

二、乙方的责任与权利必须严格执行甲方制定的售后服务管理制度。

2、必须设立“纳世源”系列产品售后服务机构，严格按照公司的相关标准配备足够数量的维修人员、设备及服务场地。

3、配备的维修人员必须持证挂牌上岗，统一着装，统一拭机毛巾，统一礼貌用语，不得随便接受客户的礼物。

4、售后服务质量保证卡在出售产品时给客户作为销售依据。

必须统一填写，提供维修服务后由客户签字。

5、当客户购买产品时要及时填写保修卡，每销售一台产品都应该有客户档案及时跟踪记录，为所在辖区内“纳世源”系列产品提供售前、售中、售后服务，不得以任何借口推委，必须为用户提供上门服务，做到叫修后24小时上门，郊县叫修48小时提供上门服务。

6、乙方不得擅自改变产品的原设计，否则后果自负。

7、如出现产品重大故障时，应迅速通知甲方，并协助进行调查和技术鉴定。

8、接受甲方的维修指令，按时、按质、按量完成任务。

9、乙方维修点应积极开展用户回访活动，回访数量不得低于当月维修数量的25%。

三、保修范围凡属“纳世源”系列产品，免费保修一年(滤芯、龙头、机壳不属保修范围)

2、对保修期内用户自身原因造成的产品故障和事故，乙方在

维修过程中按甲方规定费用标准进行收费。

四、维修费用的标准及结算甲方按照乙方购货额的1%年终以产品一次性返利给乙方作为保修费，作为乙方产品保修期内的售后服务费保修期内乙方更换的坏、旧配件必须寄回甲方(费用由乙方承担)，经过确认后更新配件寄给乙方(费用由甲方承担)

2、保修范围外的零配件，由甲方按进货价格向乙方提供。

3、保修期外的更换配件，乙方按照甲方规定的配件价格收费，乙方不得另行加收费用。

## 五、产品维修配件的提供

甲方对全国市场售后服务实行统一价格供应，为保证产品质量，乙方不得另行购买配件，否则一切引起的后果由乙方负责。

## 六、退货的规定和处理

按照代理协议相关条款执行。

七、质量信息反馈乙方在每月\_\_\_\_日前将所有产品的实际维修情况填写质量信息和维修状况统计表，传真或邮寄到甲方售后服务中心。

2、质量信息反馈和维修状况统计表，应注明发生故障的产品、型号、数量、原因及维修方法。

3、如乙方连续三个月未将质量信息反馈表交给甲方售后中心。

甲方则按照年底总维修额的10%进行处罚。

## 八、优秀售后服务单位的评选条件及奖励用户投诉率低于销

售量的

2、甲方对乙方的用户回访和调查中，用户满意率为%。

3、乙方的售后服务网络健全，设施和维修人员相对完备。

乙方：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 销售服务工作总结篇四

乙方：\_\_\_\_\_电话：\_\_\_\_\_地址：\_\_\_\_\_

### 一、协议价格，软件销售及服务协议

经双方友好协商，甲方承担乙方所购买软件系列技术维护工作；

购买版本为：\_\_\_\_\_；

购买价格为：\_\_\_\_\_元；

### 二、交货方式、时间：

2.1交货方式：甲方送货上门

2.2交货时间：按合同规定时间，年月

### 三、验收：

3.2产品于送达之时由乙方进行验收并确认。

3.2产品符合出厂规范并与合同条款相符。



#### 四、付款方式和期限：

4.1付款方式：现金、银行汇票、支票或电汇。

4.2付款期限：软件安装、调试、连接使用无误后，付清货款。

#### 五、协议有效期限

#### 六、甲方责任：

6.1甲方保证提供的产品系全新产品，完全符合本合同第一条款的要求。

6.2甲方保证提供的产品为原生产厂商认证的产品。其含义为：产品为原生产厂商认可，许可证合法且能在厂商注册。

6.3甲方承诺在双方议定之日起将合同内所有产品交至乙方。

#### 七、乙方责任：

7.1乙方在合同签订日后，按合同规定期限付清货款。

7.2乙方应根据软件内附说明，及时填写最终用户信息，以便完成软件的注册。

7.3软件使用过程中出现问题，积极配合甲方解决。

#### 八、违约责任：

8.1甲方延迟交货或未履行本合同的服务条款，除人力不可抗拒事故外，每延迟一周甲方须向乙方缴付未交货物总值的2%违约金。

8.2乙方未按合同规定付款，乙方须在全部付清合同价款之后，每延迟一周向甲方缴付合同总额2%的违约金。

## 九、售后服务：

9.4服务期满后，是否要求继续服务，由乙方自行决定。服务费收取方式：一次性服务收取：200元。

## 十、解决合同纠纷方式：

10.1双方如对本合同和本合同履行中发生争论，可本着友好协商的原则协商解决。

10.2若协商不成，可同成都市仲裁委员会仲裁解决。仲裁结论对双方均有约束力。

## 十一、其他：

11.1本合同未尽事宜，双方可协商签定补充协议。

11.2本合同一式二份，双方各执一份，经双方签字盖章后生效。

甲方：\_\_\_\_\_乙方：\_\_\_\_\_

代表人：\_\_\_\_\_代表人：\_\_\_\_\_

## 销售服务工作总结篇五

乙方：\_\_\_\_\_

### 一、双方的权利义务

1、甲方保证不对乙方所开发的软件进行拷贝、复制、泄露给第三方使用，且不能解剖、汇编与反汇编，否则乙方将追究甲方法律责任。

### 2、服务和升级：

(1) 一年内免费升级服务(从软件安装日起, 但甲方需承担差旅费的\_\_\_\_\_%, 按次数计算)。

(2) 服务响应时, 外省客户5天内。

(3) 软件安装后、乙方有义务对甲方操作员进行集中培训, 电话□e-mail指导。

(4) 乙方软件是通用软件, 甲方需要改动并进行二次开发, 工作量过大需另订协议, 作为合同的附件, 另收开发费用。

## 二、服务期满后的收费标准

1、升级时收取服务工本费。

2、服务费每年按合同总金额\_\_\_\_\_%收取。乙方则通过良好服务体系, 保证软件质量确保甲方正常运行, 服务方式同上述服务与升级的(2)、(3)款。

## 三、验收标准

乙方软件能使甲方正常运转即为合格。

## 四、结算方式

1、甲乙双方确定后当日预付定金\_\_\_\_\_%(人民币\_\_\_\_\_元整)。

2、甲方软件安装当日, 甲方付给乙方\_\_\_\_\_%(人民币\_\_\_\_\_元整)。

## 五、其它

1、本合同一式两份, 甲乙双方各执一份, 甲方提供技术资料必须经双方签字或加盖公章。

2、本合同未尽事宜，由双方协商。

3、本合同经双方加盖公章及负责人签字后方能生效，具有法律效力。

甲方(盖章)： \_\_\_\_\_

代表(签字)： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

签订地点： \_\_\_\_\_

乙方(盖章)： \_\_\_\_\_

代表(签字)： \_\_\_\_\_

地址： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

签订地点： \_\_\_\_\_