

20XX

专业合同封面

COUNTRACT COVER

甲方：XXX

乙方：XXX

P E R S O N A L

2025 年度 CRM 系统：销售合同管理与客户关系维护一体化解决方案合同

合同目录

第一章 合同概述

- 1.1 合同背景
- 1.2 合同目的
- 1.3 合同双方
- 1.4 合同签订日期
- 1.5 合同有效期
- 1.6 合同附件

第二章 定义与解释

- 2.1 术语定义
- 2.2 合同解释原则
- 2.3 合同变更

第三章 CRM 系统概述

- 3.1 CRM 系统功能
- 3.2 CRM 系统架构

3.3 CRM 系统技术要求

3.4 CRM 系统实施计划

第四章 销售合同管理

4.1 合同签订流程

4.2 合同审批流程

4.3 合同履行监控

4.4 合同变更管理

4.5 合同归档与查询

第五章 客户关系维护

5.1 客户信息管理

5.2 客户需求分析

5.3 客户服务支持

5.4 客户关系评价

5.5 客户关系提升

第六章 系统实施与培训

6.1 系统实施计划

6.2 系统实施团队

6.3 系统培训内容

6.4 培训方式与时间

6.5 培训效果评估

第七章 系统运维与维护

7.1 系统运维团队

7.2 系统运维内容

7.3 系统维护计划

7.4 系统故障处理

7.5 系统升级与更新

第八章 数据安全性与保密

8.1 数据安全策略

8.2 数据加密与解密

8.3 数据备份与恢复

8.4 数据访问控制

8.5 数据保密义务

第九章 服务与支持

9.1 售后服务承诺

9.2 技术支持服务

9.3 故障响应时间

9.4 服务质量保障

9.5 客户满意度调查

第十章 费用与支付

10.1 合同费用构成

10.2 费用支付方式

10.3 费用支付时间

10.4 付款凭证与结算

10.5 逾期付款处理

第十一章 违约责任

11.1 违约情形

11.2 违约责任承担

11.3 违约赔偿计算

11.4 违约争议解决

第十二章 合同解除与终止

12.1 合同解除条件

12.2 合同终止条件

12.3 合同解除与终止程序

12.4 合同解除与终止后的处理

第十三章 合同争议解决

13.1 争议解决方式

13.2 争议解决机构

13.3 争议解决程序

13.4 争议解决费用

第十四章 其他约定

14.1 合同生效条件

14.2 合同变更与补充

14.3 合同解除与终止

14.4 合同争议解决

14.5 合同签订日期与地点

14.6 合同附件

14.7 合同份数与效力

合同编号_____

第一章 合同概述

1.1 合同背景

1.2 合同目的

本合同旨在明确甲乙双方在 CRM 系统采购、实施、运维等方面的权利、义务和责任，确保 CRM 系统有效实施，提高甲方销售合同管理水平和客户关系维护能力。

1.3 合同双方

甲方：[甲方全称]

乙方：[乙方全称]

1.4 合同签订日期

[合同签订日期]

1.5 合同有效期

自合同签订之日起至[合同有效期截止日期]止。

1.6 合同附件

[附件 1：CRM 系统详细功能说明]

[附件 2：系统实施计划]

[附件 3：培训计划]

[附件 4：运维服务协议]

[附件 5：数据安全保密协议]

第二章 定义与解释

2.1 术语定义

[在此列出合同中使用的专业术语及其定义]

2.2 合同解释原则

本合同以中文文本为准，如有歧义，以甲方解释为准。

2.3 合同变更

任何合同变更均需以书面形式经甲乙双方签字确认，方为有效。

第三章 CRM 系统概述

3.1 CRM 系统功能

[在此列出 CRM 系统的各项功能]

3.2 CRM 系统架构

[在此描述 CRM 系统的架构设计]

3.3 CRM 系统技术要求

[在此列出 CRM 系统的技术要求]

3.4 CRM 系统实施计划

[在此详细描述 CRM 系统的实施计划]

第四章 销售合同管理

4.1 合同签订流程

[在此描述合同签订的具体流程]

4.2 合同审批流程

[在此描述合同审批的具体流程]

4.3 合同履行监控

[在此描述合同履行的监控措施]

4.4 合同变更管理

[在此描述合同变更的管理流程]

4.5 合同归档与查询

[在此描述合同归档和查询的流程]

第五章 客户关系维护

5.1 客户信息管理

[在此描述客户信息管理的具体措施]

5.2 客户需求分析

[在此描述客户需求分析的方法和流程]

5.3 客户服务支持

[在此描述客户服务支持的具体措施]

5.4 客户关系评价

[在此描述客户关系评价的标准和方法]

5.5 客户关系提升

[在此描述客户关系提升的策略和措施]

第六章 系统实施与培训

6.1 系统实施计划

[在此详细描述系统实施的具体计划]

6.2 系统实施团队

[在此列出系统实施团队成员及其职责]

6.3 系统培训内容

[在此列出系统培训的具体内容]

6.4 培训方式与时间

[在此描述培训的方式和时间安排]

6.5 培训效果评估

[在此描述培训效果评估的方法和标准]

第七章 系统运维与维护

7.1 系统运维团队

[在此列出系统运维团队成员及其职责]

7.2 系统运维内容

[在此描述系统运维的具体内容]

7.3 系统维护计划

[在此详细描述系统维护的计划和时间安排]

7.4 系统故障处理

[在此描述系统故障处理的流程和响应时间]

7.5 系统升级与更新

[在此描述系统升级与更新的流程和频率]

第八章 数据安全和保密

8.1 数据安全策略

乙方应采取必要的技术和管理措施，确保甲方数据的安全性和完整性。

8.2 数据加密与解密

乙方应对甲方数据进行加密存储和传输，并确保解密过程的安全性。

8.3 数据备份与恢复

乙方应定期对甲方数据进行备份，并确保在数据丢失或损坏时能够及时恢复。

8.4 数据访问控制

乙方应对访问甲方数据的权限进行严格控制，确保只有授权人员才能访问。

8.5 数据保密义务

乙方应遵守相关法律法规，对甲方数据进行保密，未经甲方同意不得向任何第三方泄露。

第九章 服务与支持

9.1 售后服务承诺

乙方承诺提供 724 小时的技术支持服务，确保甲方在使用 CRM 系统过程中遇到的问题能够得到及时解决。

9.2 技术支持服务

乙方应提供远程技术支持，包括但不限于系统配置、故障排除、性能优化等。

9.3 故障响应时间

乙方应在接到甲方故障报告后的[响应时间]内响应，并在[解决问题时间]内解决问题。

9.4 服务质量保障

乙方应定期对服务质量进行评估，确保服务质量达到合同要求。

9.5 客户满意度调查

乙方应定期进行客户满意度调查，并将调查结果反馈给甲方。

第十章 费用与支付

10.1 合同费用构成

合同费用包括系统采购费用、实施费用、培训费用、运维费用等。

10.2 费用支付方式

甲方应按照合同约定的时间和方式支付费用。

10.3 费用支付时间

[在此列出具体的支付时间节点]

10.4 付款凭证与结算

甲方应在支付费用后，向乙方提供付款凭证，并由乙方进行结算。

10.5 逾期付款处理

如甲方逾期付款，乙方有权按照合同约定收取滞纳金，并有权采取必要的法律措施。

第十一章 违约责任

11.1 违约情形

包括但不限于未按时交付产品、未按约定提供服务、泄露甲方数据等。

11.2 违约责任承担

违约方应承担相应的违约责任，包括但不限于赔偿损失、支付违约金等。

11.3 违约赔偿计算

违约赔偿的计算方法应根据实际情况确定。

11.4 违约争议解决

违约争议应通过友好协商解决，协商不成时，任何一方均可向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十二章 合同解除与终止

12.1 合同解除条件

包括但不限于一方违约、不可抗力等。

12.2 合同终止条件

包括但不限于合同期限届满、双方协商一致等。

12.3 合同解除与终止程序

[在此描述合同解除与终止的具体程序]

12.4 合同解除与终止后的处理

合同解除或终止后，双方应妥善处理相关事宜。

第十三章 合同争议解决

13.1 争议解决方式

争议解决方式包括但不限于协商、调解、仲裁、诉讼。

13.2 争议解决机构

争议解决机构应具有相应的资质和权威性。

13.3 争议解决程序

[在此描述争议解决的具体程序]

13.4 争议解决费用

争议解决费用由败诉方承担，或根据双方协商结果承担。

第十四章 其他约定

14.1 合同生效条件

本合同自双方签字盖章之日起生效。

14.2 合同变更与补充

本合同如有变更或补充，应以书面形式进行，并由双方签字盖章。

14.3 合同解除与终止

[在此列出合同解除与终止的具体条款]

14.4 合同争议解决

[在此列出合同争议解决的具体条款]

14.5 合同签订日期与地点

[合同签订日期] [合同签订地点]

甲方代表（签字）：

乙方代表（签字）：

日期：_____年__月__日

多方为主导时的，附件条款及说明

1. 当甲方为主导时，增加的多项条款及说明

附件条款 1：甲方主导的项目管理

1.1 甲方将指定一名项目经理负责本项目的整体管理，包括但不限于项目规划、进度控制、资源协调等。

1.2 乙方需配合甲方项目经理的工作，确保项目按照既定计划和目标进行。

1.3 项目经理有权对乙方的工作进度和质量进行监督，并提出改进建议。

附件条款 2：甲方主导的决策权

2.1 甲方对 CRM 系统的选型、功能定制、实施策略等具有最终决策权。

2.2 乙方的提案需经甲方审核批准后方可执行。

2.3 甲方有权要求乙方对 CRM 系统进行必要的调整以满足甲方需求。

附件条款 3：甲方主导的验收标准

3.1 甲方将制定详细的验收标准，包括但不限于功能完整性、性能稳定性、安全性等。

3.2 乙方需按照甲方指定的验收标准进行系统测试和调试。

3.3 验收不合格时，乙方需根据甲方要求进行整改，直至满足验收标准。

附件条款 4：甲方主导的沟通机制

4.1 甲方将设立专门的沟通渠道，包括定期会议、邮件、即时通讯工具等。

4.2 双方应保持沟通畅通，确保项目信息的及时传递和问题解决。

4.3 甲方有权要求乙方提供项目进展报告，并对报告内容进行审核。

2. 当乙方为主导时，增加的多项条款及说明

附件条款 5：乙方主导的技术方案

5.1 乙方将根据甲方需求，提出 CRM 系统的技术方案，包括系统架构、功能模块、技术路线等。

5.2 甲方需对乙方的技术方案进行评估，并在规定时间内给予反馈。

5.3 乙方有权根据甲方反馈对技术方案进行调整和完善。

附件条款 6：乙方主导的实施进度

6.1 乙方将制定详细的实施进度计划，包括项目里程碑、时间节点、人员安排等。

6.2 甲方需配合乙方的实施进度，提供必要的资源和条件。

6.3 乙方有权根据项目进展调整实施计划，并及时通知甲方。

附件条款 7：乙方主导的质量保证

7.1

乙方承诺提供高质量的 CRM 系统，确保系统功能稳定、性能优越、易于维护。

7.2 乙方将建立完善的质量保证体系，对系统进行定期检查和维护。

7.3 甲方有权对乙方提供的服务进行质量评估，并提出改进建议。

3. 当有第三方中介时，增加的多项条款及说明

附件条款 8：第三方中介的介入

8.1 如合同中涉及第三方中介，双方应共同选择合适的第三方中介机构。

8.2 第三方中介机构应具备相关资质和经验，能够公正、公平地处理合同执行过程中的争议。

附件条款 9：第三方中介的职责

9.1 第三方中介机构应负责监督合同的履行，确保双方遵守合同约定。

9.2 第三方中介机构有权对双方提供的资料和数据进行审核，并提出意见或建议。

附件条款 10：第三方中介的费用承担

10.1 第三方中介的费用由双方按比例承担，具体比例由双方在合同中约定。

10.2 第三方中介的费用支付方式及时间节点应在合同中明确。

10.3 第三方中介的费用结算需经过双方确认无误后方可进行。

附件及其他补充说明

一、附件列表：

[附件 1：CRM 系统详细功能说明]

[附件 2：系统实施计划]

[附件 3：培训计划]

[附件 4：运维服务协议]

[附件 5：数据安全保密协议]

[附件 6：甲方主导的项目管理细则]

[附件 7：乙方主导的技术方案及实施进度]

[附件 8：第三方中介选择及职责说明]

[附件 9：违约行为及认定细则]

[附件 10：执行中遇到的问题及解决办法]

二、违约行为及认定：

1. 违约行为：

乙方未按时交付产品或服务。

乙方未按照合同约定提供合格的产品或服务。

甲方未按时支付费用。

任何一方泄露对方商业秘密或数据。

任何一方未履行合同约定的保密义务。

2. 违约行为的认定：

违约行为的认定依据合同条款、双方沟通记录及第三方中介的监督报告。

一旦发生违约行为，由第三方中介或法院进行认定。

三、法律名词及解释：

1. 术语定义：对合同中使用的专业术语进行解释，确保双方对术语有共同的理解。

2. 合同解释原则：明确合同解释的依据和原则，如以中文文本为准等。

3. 违约责任：指违约方应承担的法律责任，包括赔偿损失、支付违约金等。

4. 争议解决：指解决合同执行过程中发生的争议的方法，如协商、调解、仲裁、诉讼等。

5. 不可抗力：指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如自然灾害、战争等。

四、执行中遇到的问题及解决办法：

1. 问题：乙方未按时交付产品。

解决办法：根据合同约定，甲方有权要求乙方支付违约金，并有权解除合同。

2. 问题：甲方未按时支付费用。

解决办法：乙方有权要求甲方支付滞纳金，并有权采取必要的法律措施。

3. 问题：数据安全泄露。

解决办法：由第三方中介进行调查，根据调查结果追究责任，并采取补救措施。

五、所有应用场景：

1. 企业内部销售合同管理。
2. 企业外部客户关系维护。
3. 企业与供应商的合作关系管理。
4. 企业内部项目管理。
5. 企业对外技术服务。

全文完。

2025 年度 CRM 系统：销售合同管理与客户关系维护一体化解决方案合同 1

本合同目录一览

1. 定义与解释

1.1 合同定义

1.2 术语解释

2. 合同主体

2.1 合同双方

2.2 合同签订人

2.3 合同授权代表

3. 合同标的

3.1 CRM 系统概述

3.2 销售合同管理功能

3.3 客户关系维护功能

4. 合同期限

4.1 合同生效日期

4.2 合同终止条件

4.3 合同续约条款

5. 系统交付与安装

5.1 系统交付时间

5.2 系统安装与调试

5.3 系统验收标准

6. 系统使用与培训

6.1 系统使用说明

6.2 培训内容与安排

6.3 培训费用承担

7. 系统维护与升级

7.1 系统维护内容

7.2 系统升级政策

7.3 维护与升级费用

8. 数据安全与保密

8.1 数据安全措施

8.2 保密协议

8.3 违约责任

9. 违约责任

9.1 违约情形

9.2 违约责任承担

9.3 违约赔偿

10. 合同解除与终止

10.1 合同解除条件

10.2 合同终止程序

10.3 合同终止后果

11. 争议解决

11.1 争议解决方式

11.2 争议解决机构

11.3 争议解决费用

12. 通知与送达

12.1 通知方式

12.2 送达地址

12.3 送达方式

13. 合同变更与补充

13.1 合同变更程序

13.2 合同补充条款

13.3 合同附件

14. 其他

14.1 不可抗力

14.2 合同生效

14.3 合同份数

14.4 合同语言

第一部分：合同如下：

1. 定义与解释

1.1 合同定义

1.2 术语解释

（1）“CRM 系统”指乙方提供的用于销售合同管理与客户关系维护的软件系统。

（2）“销售合同管理”指通过 CRM 系统实现销售合同的管理、审批、执行、统计等功能。

（3）“客户关系维护”指通过 CRM 系统实现客户信息管理、客户服务、客户关系分析等功能。

（4）“服务”指乙方在合同期限内提供的技术支持、系统维护、升级等辅助服务。

2. 合同主体

2.1 合同双方

甲方：[甲方名称]

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如
要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/078041002070007025>