飞利浦医疗科技客户服务合同

甲方：镇巴县人民医院
地址：陕西省汉中市镇巴县新街 76 号
乙方：西安洛瑞电子科技有限公司---飞利浦医疗科技客户服务部授权经销商
地址：西安市高新区科技路 50 号金桥国际 C 座 2008 室　　电话：029-88764665

甲乙双方经过平等协商，就甲方的如下医疗设备达成本《飞利浦医疗科技客户服务合同》：

飞利浦客户服务电话	800-810-0038　　400-810-0038
合同类型	白金服务合同

设备名称/序列号	合同开始时间	合同结束时间	定期保养（次/每年）	单价（人民币）
Incisive CT/88089081	2026-9-21	2027-9-20	4	795000.00
合计：（人民币）	柒拾玖万伍仟元整			

付款方式	合同签订后一个月内支付全款。
来款请付	户　名：西安洛瑞电子科技有限公司 开户行：中国建设银行股份有限公司西安高新技术产业开发区支行 帐　号：61050192570000000048

一、西安洛瑞电子科技有限公司作为飞利浦医疗科技客户服务部陕西省指定授权代理商，在本合同规定期限内，承诺如下：

1、西安洛瑞电子科技有限公司承诺由飞利浦原厂指定专业工程师，严格按照厂家质量控制流程和服务程序为贵院提供各项技术服务活动。

2、西安洛瑞电子科技有限公司承诺提供的配件为飞利浦厂家原机配件，符合飞利浦厂家生产制造工艺及质量标准。

二、本合同经过双方签字盖章后生效。

本合同附件为飞利浦医疗科技客户服务合同标准条款、补充条款及客户服务合同类型及服务内容并附在本合同后，是本合同的一部分，如补充条款的内容与标准条款或客户服务合同类型及服务内容不符，以补充条款的内容为准。

三、合同正本一式肆份，甲方持叁份，乙方持一份；经双方签字盖章生效。

甲方：镇巴县人民医院（盖章）		乙方：西安洛瑞电子科技有限公司（盖章）
法人签字：	授权代表签字：陈	授权代表签字：
日期：2026.9.21		日期：2026.9.21

飞利浦医疗科技客户服务合同
标准条款

1、服务所涵盖的设备：本合同第一页所约定的设备。

2、期限：客户服务合同条款在本合同的期限内有效。

3、客户服务合同类型及服务内容：见本合同的《客户服务合同类型及服务内容》

4、飞利浦公司的责任：

4.1 飞利浦公司为保证贵院的设备处于优良运行状态，将:

a) 根据《客户服务合同类型及服务内容》对本合同第一页所约定的设备提供相应服务。

b) 根据《客户服务合同类型及服务内容》提供设备的安全检查和运行状态检查，并提供（如有）当年的系统状态报告。

4.2 飞利浦公司根据《客户服务合同类型及服务内容》提供设备维修服务及/或保养服务将遵从如下条款:

a) 如设备出现故障，贵院可 7*24 小时致电飞利浦公司客户服务电话 800-810-0038 报修。初次电话响应时间:1 小时；现场响应时间:本地第二个工作日(异地：根据距离远近酌情延长)。

b) 飞利浦公司的工程师将在正常办公时间内（即周一至周五,上午八时三十分至下午五时三十分,公众假日除外）提供维修服务，直至设备恢复正常。

c) 如贵院在飞利浦公司的正常办公时间以外电话通知飞利浦公司设备需要维修，飞利浦公司会派工程师赶赴现场维修，但飞利浦公司有权根据实际所提供的服务和飞利浦相关收费政策向贵院收取超时工时费。

d) 飞利浦有权利决定需要更换备件的范围，贵院承认从设备上更换下来的备件归飞利浦公司所有。

e) 保养：在合同期内，飞利浦公司将根据工厂建议为所保设备提供定期保养。

4.3 贵院享有更新或增加系统功能的优惠(即非平台升级时的优惠折扣)。

4.4 为避免歧义，本第 4 条不适用于飞利浦培训课程服务及升级服务（如有）。

5、贵院的责任与义务：

5.1 贵院应当按照本合同的付款方式支付款项,若贵院迟延付款,飞利浦公司有权暂停对贵院提供服务直至贵院支付应付款项。暂停服务期间贵院的支付义务依然存在。

5.2 贵院应按照飞利浦公司提供的系统场地准备手册中有关的场地要求准备和保持仪器、系统的现场环境。如果由于现场环境与飞利浦公司要求的不符合而造成设备出现故障,则贵院应承担由此产生的额外的维修费用。

5.3 贵院应为飞利浦公司工程师或授权代表进行全面维修和保养服务提供方便,包括但不限于向飞利浦公司提供有关故障的信息,在设备现场适当的距离内,提供足够的工作空间和必要的设施等。

5.4 贵院应处置由于飞利浦公司提供设备服务而发生的有害的或生物废物。

5.5 贵院应保证设备维持在清洁和卫生的状况，并在设备接触血液或其他潜在感染源后按相关规定对设备进行清洗和消毒。

5.6 贵院应按照制造商发布的设备操作说明及规定对设备进行正常的操作及调整。由于贵院人员操作不当而造成的设备故障,则贵院应承担由此产生的额外的维修费用。

5.7 为避免歧义，上述第 5.2 条至第 5.6 条不适用于飞利浦培训课程服务及升级服务（如有）。

6、一般条款：

6.1 飞利浦公司就如下情形向贵院的设备提供维修服务时，有权向贵院按当时市场标准价格收取费用:

a) 按贵院的要求更换设备。

b) 由于飞利浦公司授权代表外的任何其他人员所提供的技术服务,或由于附加其它不是由飞利浦公司所提供的备件及装置而引起的设备故障。另外，由于飞利浦公司授权代表外的任何其他人员所提供的技术服务,或由于附加其它不是由飞利浦公司所提供的备件及装置而引起的设备故障、或给贵院或任何第三方造成的人身或财产损失，飞利浦不承担任

何赔偿责任。

c) 设备损坏是由于贵院的人为操作过失或疏忽或操作未遵守设备操作指南所致。

d) 设备失效是由于供电、空调等外部因素引起。

6.2 在合同履行期间，如果发生超出飞利浦公司合理控制范围的事件，导致飞利浦不能履行合同时，飞利浦应及时向贵院通报不能履行理由，以减轻可能给贵院造成的损失，在取得有关机构证明后，允许延期履行、部分履行或不履行合同，并根据情况可部分或全部免飞利浦公司应承担违约责任。这些事件包括不可抗力（如火灾、水灾、地震、战争、恐怖事件，禁运，劳工纠纷、暴乱事件、军事行为等），强制性的政府法案及条例，由于不可抗力、强制性的政府法案及条例引起的承运人、分包商或供应商迟延及劳工、原料或生产设施短缺，蓄意破坏事件，设备受到血液或其他潜在感染源污染。

6.3 本合同中的承诺不能被理解为飞利浦公司保证贵院的设备不出故障。飞利浦公司在未能履行合同时，所承担的义务和保证仅限于再次提供服务，或更换损坏零件。

6.4 未经飞利浦公司的书面同意，贵院不得将本合同转让、转移给任何第三方，亦不得将本合同报价等内容透露给任何第三方。

6.5 如果贵院未按照本合同和飞利浦的规定维持有关场地和相关设备，或者液氦的损失是因为贵院或第三方的行为或失误造成的，飞利浦将不为液氦损失导致的任何费用或损害承担责任。任何费用均应由贵院收取，包括充装液氦的费用，含运输费、劳务费、关税和税金。

6.6 如果本合同中包含液氦价格，贵院知悉，液氦价格是不断浮动的，如果飞利浦的供应商向飞利浦收取的液氦价格上升了 5%，飞利浦有权每年增加一次液氦添加服务的价格。

6.7 因为液氦属于危险品，如果本合同包含液氦添加服务，则贵院有义务协助飞利浦解决液氦运输过程中可能需要获得的相关许可等，以确保液氦可以顺利运到目的地。

7、违约责任：一方违约，不执行、不遵守合同中的条款，且在另一方发出通知后的 30 天内仍未采取弥补措施的(此通知应采取挂号信邮寄对方，并且在寄出后有效)，另一方有权单方面解除本合同，并要求违约方赔偿相关的经济损失，违约方应当承担相关的赔偿责任。

8、应急和损害赔偿限制：对于本服务合同规定的服务和飞利浦公司的服务履行，飞利浦公司承担的责任（如有）及赔偿总额以不超过本服务合同金额为限。任何情况下，飞利浦公司均不负责任何间接、惩罚性、附随性、结果性或特殊的损害赔偿金，包括但不限于由于贵院违反本服务合同条款、保证，以及由于贵院的过失、连带补偿、严格赔偿责任或其他过错导致的收入、利润损失或替代备件、服务的费用。飞利浦公司对提供的不包含在本服务合同的协助不承担责任。服务过程中非飞利浦人员原因造成的设备损坏或故障、或给贵院或任何第三方造成的人身或财产损失，飞利浦不承担任何赔偿责任。、

9、出口管制条款：贵院理解飞利浦的若干交易受出口管制法律和法规的管辖，包括但不限于联合国、欧盟以及美国的出口管制法律和法规（“出口法规”），该类出口法规禁止向某些国家、当事人及/或最终用户出口或转移某些产品、技术、软件（“物品”）和服务。飞利浦对出口、再出口或者转让产品以及提供服务和任何技术支持、培训、投资、财务支持、融资和中间商的义务，均将全面受该等出口法规的管辖，并将不时影响受负责该类出口法规的相关主管机关管控的人员对服务和相关物品的许可和交付。如果交付物品、服务和/或文件受制于某些政府机关颁布的进口或出口许可证或由于进/出口管制法规受到其他限制或被禁止，飞利浦可以暂停履行其义务及贵院的权利，直至该等许可证被授予或者限制或禁止期结束。此外， 飞利浦可以在任何情况下终止相关订单，而无需向任何方承担任何责任。贵院承诺其将全面遵守在出口法规或出口许可证中规定的出口、再出口和转让方面的限制。由于贵院违反或者不遵守本条款或者适用的出口法规导致索赔，并由此造成飞利浦遭受直接、间接和惩罚性的损害赔偿、损失、费用（包括律师费）及其他责任，贵院应当足额补偿飞利浦。贵院确认本协议项下的义务在本协议终止或者产品、软件或技术作为服务要约的一部分提供给贵院所依据的任何协议终止后继续有效。

10、保密与隐私：

10.1 贵院应对本合同进行保密；飞利浦公司或其供应商或其指定的第三方于本合同项下及提供服务期间所提供的信息，贵院应予以保密，飞利浦公司或相关法定所有权人对该信息享有所有权，未经飞利浦书面同意，仅能用于履行本合同规定之

目的，贵院不得擅自使用、公开或泄露给第三方。前款保密规定在本合同因任何原因终止之后仍然有效。

10.2 在向贵院提供服务的过程中，飞利浦公司可能需要从设备上存取、查看和/或下载包含个人数据的计算机文档。个人数据包括可用来直接或间接地识别出个人的个人相关信息。个人数据可能包括个人健康信息（例如图像、心脏监控数据、病例编号）和非健康信息（例如出生日期、性别）。飞利浦公司对个人数据的使用仅限于履行本服务合同规定的义务所必需的限度内。

10.3 对于贵院向飞利浦提供的个人信息，贵院承诺并保证：（1）贵院的要求符合相关的法律法规包括个人信息保护的相关法律法规；（2）贵院的要求不会导致飞利浦违反相关法律；（3）在飞利浦向贵院 IT 网络的远程连接开启之前，贵院应确保（a）贵院拥有向飞利浦提供个人数据以便飞利浦根据本协议规定使用该数据（包括跨境传输）的权利和权限；（b）贵院已经根据适用法律的规定向相关个人发出采集和处理其个人数据的任何必要通知并从该等个人处取得采集和处理其个人数据的任何必要的同意，该等个人信息可能包括医疗和健康数据；（c）贵院单独为其提供给飞利浦的个人数据的准确性、合法性和一致性承担全部责任，且（d）贵院向飞利浦提供贵院数据以及飞利浦根据本协议规定对个人数据的使用均不违反任何适用法律或隐私政策的规定，如果贵院意识到其无法满足本条项下的义务，应及时通知飞利浦而不得无故延迟。在该等情况下，飞利浦应依据诚信善意的原则与贵院共同确定是否以及如何提供服务。

11、合规：双方承诺，在履行合同时其将遵守所有可适用的法律、法规及规定。

12、争议解决：

12.1 因本合同履行产生的任何争议，双方应通过友好协商解决；通过协商不能解决的，任何一方可以将争议提交至西安市有管辖权的法院。

12.2 本合同的成立、有有效性、终止、解释、履行和本合同项下争议的解决应由中华人民共和国法律管辖。

13、合同生效：本合同应经双方授权代表签字、盖章(包括骑缝章)后始生效。

飞利浦医疗保健客户服务合同
补充条款

1、 **飞利浦公司对贵院所保设备开机率作如下保证:**

1） 是否保证开机率：是（ √ ）， 否（ ）

2） 如保证开机率，在此合同约定的时间内（即周一至周五，上午八时三十分至下午五时三十分，公众假日除外，全年250个工作日），飞利浦公司对贵院所保设备开机率承诺保证达到 95% ，即正常开机达到 346 个工作日，停机不超过 18 个工作日。若贵院所保设备未达到以上开机率保证，飞利浦公司将给予贵院双倍补偿，即停机每超出一个工作日，维修服务合同期限自动延长2天。

2、 **其他约定：**

1）设备型号：飞利浦 Incisive 64排CT 保修类型：全保服务

保修内容：一年全保服务，维保期内提供飞利浦 Incisive 64排CT 设备所有系统软、硬件（含球管、探测器等，第三方产品除外）维护保养服务,提供一年4次维护保养服务，包括提供设备的安全检查，影像质量检查，远程诊断服务，运行状态检查并出具检测报告。

2）一年4次设备全面维护保养，使之保持原厂QC标准或国家质量计监部门之标准，提前3个工作日正式和医院确认保养时间，并提供保养服务报告。

3）▲维护、维修时间：周一至周日全天候24小时提供服务。提供400或800专线客服服务电话：365天*24小时开通。

4）接到报修后≤2小时之内电话响应；全天24小时在线技术支持，工程师到达现场时间≤48小时（不可抗力除外），不限次数人工叫修服务。

5）▲保修服务期内免费更换备件包含设备自身球管、探测器、高压发生器等高值配件。更换的高值配件必须是符合原厂对设备使用安全要求的全新配件，并提供配件来源渠道合法的证明材料及其注册证明文件。在高值配件更换时，投标人能提供相应合格证书及技术手册并附证明材料。

飞利浦医疗科技客户服务合同

客户服务合同类型及服务内容

《白金服务合同》维修内容与承诺：

为保证贵院的设备处于优良的运行状态，飞利浦公司对贵院所维修设备提供以下白金服务，包括：

- 提供设备的安全检查
- 影像质量检查
- 设备除尘保养
- 运行状态检查等
- 并提供定期维护保养报告
- 远程服务，远程应用支持
- 飞利浦公司将为贵院所保设备保证备件的存储并优先提供备件的发货
- 当贵院所保设备出现故障时，贵院可拨打800-810-0038或400-810-0038免费维修服务热线，飞利浦公司将及时派工程师进行指导或赴现场维修
- 维修服务所涉及的人工费用、交通差旅费及备件费，均由飞利浦公司承担（不包括的备件除外）
- 飞利浦公司保证贵院所保设备全年工作日的开机率达到95%，按照一年365天计算

上述服务不涵盖的备件和软件:

- 所有第三方生产或拥有的设备和软件，如高压注射器，稳压电源，UPS，视频外设，操作系统升级等。