



湖南智航电子科技客户服务合同

湖南智航电子科技有限公司（“智航公司”或“智航”）与 [益阳市第三人民]医院（“最终用户或贵单位”）  
的下述医疗设备（“设备”）的服务事宜达成本《湖南智航电子科技客户服务合同》（“本合同”）。

甲方名称:	益阳市第三人民医院
甲方地址:	湖南省益阳市赫山区三里桥路88号
甲方联系人及电话:	曾艳芳 13873790321
乙方名称:	湖南智航电子科技有限公司
乙方地址:	湖南省长沙市天心区友谊路560号长城雅苑二期3栋2112号
乙方联系人及电话:	徐紫昇15080962997
客户服务合同类型:	白金服务合同
客户服务合同编号:	ZH20250711001



设备编号 / 设备序列号	设备描述	合同开始时间	合同结束时间	定期保养 次/年	维修/保养服务 单价/年(人民币)
76738111	UNIQ FD20	2025/07/17	2028/07/16	4	666500.00
合计: (人民币)	大写金额: 壹佰玖拾玖万玖仟伍佰元整                      小写金额: 1999500.00元				
备注: 1、本项目要求维保期间所有备件要求原厂原装全新, 各种资质文件齐全。					
2、本项目包含此设备移机服务一次, 原厂装机工程师上门服务, 包括但不限于新机房的布局图纸设计配合、设备拆卸、运输、安装调试及软件升级等 (包含设备移机所需的一切辅材及备件)。					

付费方式, 并注明时间、金额	按照下列付款时间表规定支付款项 (乙方开具正规发票交甲方后一个月内支付。) 如果贵单位迟延付款, 智航公司将从贵单位迟延付款的当日起, 按照每日单利万分之一的利率, 收取利息。支付利息并不影响智航公司在本合同项下或法律赋予的各种权利和救济。
来款请付:	户 名: 湖南智航电子科技有限公司 开户行: 交通银行股份有限公司长沙湘府支行 帐 号: 431625000018010057020

付款时间表:

贵单位付款时间	2026/02	2026/08	2027/02	2027/08	2028/02	2028/08
应付金额 (人民币)	¥333250.00	¥333250.00	¥333250.0	¥333250.00	¥333250.00	¥333250.00

湖南智航电子

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。本合同  
客户服务合同 第 1 页 共 9 页



扫描全能王 创建

PHILIPS

同一式\_4\_份，智航公司保留\_1\_份，贵单位保留\_3\_份。（盖章时请加盖骑缝章）

益阳市第三人民医院（盖章）

法人签名：

授权代表签名：

职位：

湖南智航电子科技有限公司（盖章）

法人签名：

授权代表签名：

职位：经理

日期：2025.7.17

日期：2025.7.17



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、服务内容：见本合同的《客户服务合同类型及服务内容》
- 4、智航公司的责任：
  - 4.1 智航公司为保证最终用户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，并按合同要求（如有）提供当年的系统状态报告。
  - 4.2 智航公司根据《客户服务合同类型及服务内容》提供设备维修及/或保养服务将遵从如下条款：
    - a ) 如果设备出现故障，甲方可7\*24 小时致电智航公司客户服务电话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 ) 智航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，直到设备恢复正常。
    - c ) 如最终用户在智航公司的正常办公时间以外电话通知智航公司设备需要维修，智航公司会派工程师赶赴现场维修，但智航公司有权利根据实际所提供的服务和智航公司相关收费政策向贵单位收取超时服务费。
    - d ) 智航公司有权利决定需要更换备件的范围，贵单位承认并应确保最终用户从设备上更换下来的备件归智航公司所有。
    - e ) 保养：在合同期内，智航公司将根据工厂建议为所保设备提供定期保养，每次保养后需提供保养报告。
  - 4.3 贵单位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 条不适用于智航公司培训课程服务及升级服务（如有）。

5、贵单位的责任与义务：

- 5.1 贵单位应当按照本合同的付款时间表支付款项，若贵单位迟付款，智航公司有权暂停对贵单位及最终用户提供服务直至贵单位支付应付款项。暂停服务期间贵单位的支付义务依然存在。
- 5.2 贵单位应促使并确保最终用户按照智航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智航公司要求的不符合而造成设备出现故障，则贵单位应承担由此产生的额外的维修费用。
- 5.3 贵单位应促使并确保最终用户为智航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，包括但不限于向智航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 贵单位应促使并确保最终用户处置由于智航公司提供设备服务而产生的有害的或生物废物。
- 5.5 贵单位应促使并确保最终用户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污染源后按相关规定对设备进行清洗和消毒。
- 5.6 贵单位应促使并确保最终用户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。由于贵单位和/或最终用户人员操作不当而造成的设备故障，贵单位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 条不适用于智航公司培训课程服务及升级服务（如有）。





- a) 设备所在地点发生变更。
- b) 设备所在地点的运行操作环境条件发生变化（例如，空调系统的安装和拆除）。
- c) 基于本合同双方确认同意的情形之外的其他事由，贵单位取得了应被列入本合同设备清单的任何其他设备。
- d) 设备被最终用户（部分）拆除或者停止使用，及/或：
- e) 最终用户所提供的主电源和接地保护装置发生变化，变得不稳定或不再符合设备运行的基本参数要求。

#### 6、一般条款：

6.1 智航公司就如下情形就最终用户的设备提供维修服务时，有权向贵单位按当时市场标准价格收取费用：

6.2 按费单位和/或最终用户的要求更换设备。

6.3 由于智航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智航公司所提供的备件及装置而引起的设备故障。另外，由于智航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智航公司提供的备件及装置而造成的设备损坏或故障、或给贵单位或任何其他第三方造成的人身或财产损失，智航公司不承担任何赔偿责任。

6.4 设备损坏是由于贵单位和/或最终用户的人为操作过失或疏忽或贵单位和/或最终用户操作未遵守设备操作指南所致。

6.5 设备失效是由于供电、空调等外部因素引起。

6.6 贵单位就本合同设备与最终用户签署的服务合同中承诺保修的范围和条件与本协议不一致，且按照贵单位要求智航公司需要提供本协议承诺的保修范围和条件以外服务时。

6.7 在合同履行期间，如果发生超出智航公司合理控制范围的事件，导致智航公司不能履行合同时，智航公司应及时向贵单位通报不能履行理由，以减轻可能给贵单位造成的损失，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除智航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污染源污染。

6.8 贵单位并确保最终用户成人，本合同中的承诺不能被理解为智航公司保证最终用户的设备不出故障，智航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。

6.9 未经智航公司的书面同意，贵单位不得将本合同转让、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。

6.10 如果贵单位未按照本合同和智航公司的规定维持有关场地和相关设备，或者液氢的损失是因为贵单位或第三方的行为或失误造成的，智航公司将不为液氢损失导致的任何费用或损失承担责任。任何费用均应由贵单位收取，包括充装液氢的费用，含运输费、劳务费、关税和税金。

6.11 如果本合同中包含液氢价格，贵单位知悉，液氢价格是不断浮动的，如果智航公司供应商向智航公司收取的液氢价格上升了 5%，智航公司有权每年增加一次液氢添加服务的价格。

6.12 因为液氢属于危险物品，如果本合同包含液氢添加服务，则贵单位有义务协助智航公司解决液氢运输过程中可能需要获得的相关许可等，以确保液氢可以顺利运到目的地。

6.13 对于本合同涵盖的服务设备，在本合同结束日期之后与续约合同/新合同生效之前，贵单位在签署智航公司的维修服务报价函后可按本合同 4.2 条款约定的服务标准享受优先的维修/保养服务，贵单位需依照维修服务报价函的约定支付相关费用。



7、违约责任：本协议不可以提前终止。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。若智航公司因任何原因延迟或无法交付服务或产品，每延迟或无法交付一天，其应当向贵单位支付违约金，违约金的金额相当于延迟/无法交付服务或产品所对应的价格的百分之十（1%），且智航公司应当就此承担的所有责任的总额在任何情况下不应超过延迟/无法交付服务或产品所对应的价格的百分之十（10%）。



8、应急和损害赔偿限制：对于本合同规定的服务和智航公司的服务履行，智航公司对贵单位及最终用户承担的责任（如有）及赔偿总额以不超过本合同金额为限。任何情况下，智航公司均不负任何责任间接、惩罚性、附随性、结果性或特殊的损害赔偿，包括但不限于由于贵单位违反本合同条款、保证，以及由于贵单位和/或最终用户的过失、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、服务的费用或由于贵单位和/或最终用户提供不正确或不完整信息、或贵单位和/或最终用户不正当或不当使用设备造成的损害。智航公司对提供的不包含在本合同范围内的协助不承担责任。服务提供过程中非智航公司原因造成的设备损坏或故障、或给贵单位或最终用户或任何其他第三方造成的人身或财产损失，智航公司不承担任何赔偿责任。

9、出口管制条款：贵单位理解智航公司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。智航公司对出口、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，并将不时影像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口管制法规受到其他限制或被禁止，智航公司可以暂停履行其义务及贵单位的权利，直至该等许可证被授予或者限制或禁止期结束。此外，智航公司可以在任何情况下终止相关订单，而无需向任何一方承担任何责任。贵单位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。由于贵单位违反或者不遵守本条款或者适用的出口法规导致索赔。贵单位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单位所依据的任何协议终止后继续有效。

#### 10、保密和隐私：

10.1 双方有义务且贵单位应确保最终用户对本合同进行保密；智航公司或其他供应商或其指定第三方于本合同项下及服务期间所提供的信息，贵单位应该且应确保最终用户予以保密，智航公司或相关法定所有权人对该信息享有所有权，未经智航公司书面同意，仅能用于履行本合同规定之目的，贵单位不得且应促使并确保最终用户不得擅自使用、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 在提供服务的过程中，智航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）和敏感信息（例如出生日期、性别）智航公司对个人数据的使用仅限于履行本合同规定的义务所必需的限度内。

10.3 对于由贵单位（或者按照贵单位指示）想智航公司提供的个人信息，贵单位承诺并保证：（1）贵单位的要求符合相关的法律法规包括个人信息保护相关的法律法规；（2）贵单位的要求不会导致智航公司违反相关法律；（3）在智航公司向最终用户 IT 网络的远程连接开启之前：贵单位应确保（1）贵单位或最终用户拥有像智航公司提供个人数据以便智航公司根本本协议规定使用该等数据（包括跨境传输）的权利和权限；（2）贵单位或最终用户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理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；（3）贵单位或最终用户单独为其提供给智航公司的个人数据的准确性、合法性和一致性承担全部责任，且（4）贵单位或最终用户向智航公司提供贵单位数据以及智航公司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。如果贵单位意识到其无法满足本条项下的义务，应及时通知智航公司而不得无故延迟。在该等情况下，智航公司应依据诚信善意的原则与贵单位共同确定是否以及如何提供服务。

11、合规：双方承诺，在履行本合同时其将遵守所有可适用的法律、法规及规定，特别是与反贿赂相关的法律、法规及规定，且贵单位应促使并确保最终用户履行本第十条项下的义务。

12、存续、弃权、可分割性：贵单位向智航公司支付在本合同项下的任何应付款项的义务在本合同期满或终止后继续有效。

客户服务合同

第 5 页 共 9 页



智航公司享有的与本合同相关的所有权利、权益和救济在本合同结束后继续具有充分效力。一方未能执行本合同任何条款的，不构成该方对该条款的放弃或该方放弃后继续执行本合同任一条款的权利。若本合同中的任何部分被认定为无效，本合同的其余部分仍然有效。

### 13、争议的解决及法律适用：

13.1 因本合同引起或与本合同有关的任何争议，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赫山区人民法院审理。

13.2 本合同的成立、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。

14、合同生效：本合同应经双方法定代表人或授权代表签字、盖章(包括骑缝章)后始生效。



客户服务合同补充条款

- 1、 智航公司对所保设备开机率作如下保证：  
是否保证开机率：是（√）， 否（ ）  
在合同期内保证97%的开机率（停机时间少于3%），按照一年365日计算。如果此开机率由于服务商的原因未能达到，对于开机率低于97%的1个日历日，合同期相应延长2个日历日。
- 2、 其他约定：





《白金服务合同》维修内容与承诺：

为保证最终用户的设备处于优良的运行状态，飞利浦公司对最终用户所维修设备提供以下白金服务，包括：

- 1、安全检查：按照生产厂家设备本身标准及当地规定执行。
  - 1.1制定检查计划
  - 1.2机械安全检查
  - 1.3电气安全检查
  - 1.4记录检查结果
- 2、预防性保养：按照保养计划提供，每年至少提供四次专业保养以及不限次的维修服务，以保证设备处于最佳运行状态。
  - 2.1记录并安排保养时间
  - 2.2按照保养计划更换损耗部件
  - 2.3按照厂家标准进行调校
  - 2.4确认各项技术指标及性能
  - 2.5记录设备状况
  - 2.6提供设备生产厂家保养内容清单
- 2.7提供每次保养后系统自动导出的保养报告，必须每次的检测项必须为PASS
- 2.8，每次维修和保养记录纸质版必须有科室负责人签字以后交科室和设备科存档；维保以后设备粘贴相应维保标识。
- 3、工时：提供保修合同期内不限次数人工服务，签订保修合同的客户享受优先派工，节假日加班免费。

4、备件：

- 4.1维保期内设备所有备件(包含但不限于球管)必须提供原厂认证合格的全新零备件(特殊情况下除核心备件外的已拆除包装备件，由原厂提供说明函)，备件有追踪号码，保证不会对设备质量或图像产生不良影响。提供保修所需的备件，备件供应要及时、充足。如因提供不合法不合规或来路不明的备件而引起的相关损失及法律责任由供应商自行承担。维保期间所有备件更换都需报医院设备科，由相关人员验收合格后方可使用。
- 4.2乙方需提供飞利浦UNIQ FD20C DSA设备适用球管（MRC200）的NMPA注册证或整机注册证，注册证需在有效期内，且至少提供一只当前库存同型号球管的中文标签。中文标签应符合国家法规要求，其中应当标明医疗器械注册证编号和医疗器械注册人的名称、地址及联系方式，以及医疗器械的代理人的名称、地址、联系方式。以上内容应当与NMPA注册证相关内容一致，并提供近一年至少三只该型号球管的合法进口文件，包括但不限于货运单、报关单等，并保证上述材料合法真实有效。

- 5、安全升级：必须在原厂规定的升级文件规定时间内完成，并在升级完成后提供原厂升级文件及工作记录。针对飞利浦官网发布的FCO，必须在有效期内执行。

6、远程连接：

乙方需提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性，且远程服务应满足以下需求：

(1) 该远程服务可以实现远程不断监控和保护医疗设备，及时发出预警，在出现故障之前，就可对其进行远程维护和处理，以减少设备停机时间，提高设备使用率；

(2) 基于设备嵌入式远程连接方案需符合HIPAA和NEMA安全要求，并且通过ISO27001国际信息安全管理体系。7乙方应保证整个合同期内都能合法获得原厂高级故障诊断软件的诊断维修钥匙（service key），并保证不违反

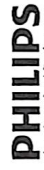
国家有关知识产权的法律规定

客户服务合同

第 8 页 共 9 页







8、每年度维保服务完成后，中标人需提交纸质维修档案交科室及设备科存档。

二、上述服务不涵盖的备件、软件和服务：

- 所有第三方生产或拥有的设备和软件，如放射校正源，高压注射器，稳压电源，UPS，激光相机，外配打印机，录像机，视频外设，操作系统升级等。
- X线设备(数字减影血管机及移动C型臂X光机)不包含：55”以上显示器，FlexMove(巡航导轨)。
- 由于计算机病毒、木马病毒、蠕虫病毒等各种用来损毁、不利影响、拦截或非访问计算机系统、软件、数据、信息或通讯设备的计算机程序代码或编程所导致的维保服务。



扫描全能王 创建