



服务合同

合同号: \_\_\_\_\_

本合同(“合同”)由以下双方于[2026 年 1 月]在[盐城]签订:

客户: 盐城市第一人民医院  
地址: 盐城市亭湖区毓龙西路 166 号  
电话: 0515-88508946  
传真:

邮政编码: 224001  
联络人: 李伟

服务提供方: 卡尔蔡司(上海)管理有限公司  
地址: 中国(上海)自由贸易试验区美约路 60 号南部位  
电话: 021-20821188  
传真: 021-50481193

邮政编码: 200131  
联络人: 史成龙

(客户和服务提供方单称为“一方”,合称为“双方”。)

现双方协商一致,服务提供方愿意按照本协议下文所述的条款和条件向客户提供下述描述的服务,而客户愿意按照前述条款和条件向服务提供方购买该等服务。

第一部分: 服务特别条款

I. 服务期限

服务期限自 2026 / 1 / 1 (YY/MM/DD)始 (“服务起始日”), 至 2028 / 12 / 31 (YY/MM/DD)止 (“服务期”)。

II. 服务方案类别

服务提供方提供服务方案类别如下:

|         | 无忧服务方案 | 进阶服务方案 | 基础服务方案 |
|---------|--------|--------|--------|
| 定期保养    | 包括     | 包括     | 包括     |
| 服务热线    | 包括     | 包括     | 包括     |
| 安全及性能优化 | 包括     | 包括     | 包括     |
| 故障修复    | 包括     | 包括     | 不包括    |
| 零备件     | 包括     | 不包括    | 不包括    |
| 零备件发送   | 最优先    | 最优先    | 最优先    |
| 技术人员派工  | 最优先    | 最优先    | 最优先    |





### 服务具体描述

- 定期保养：根据生产厂商的仪器保养规则及仪器的使用状况，服务提供方预先安排主动维护保养。根据不同仪器的保养规则制定保养计划，亦包括易损易耗件的检测及必要的系统测试和校准。针对屈光产品，服务提供方提供一年四次的主动维护保养；除屈光产品以外的产品，服务提供方提供一年两次的主动维护保养。
- 服务热线：通过服务提供方的服务热线，客户可方便的报备 Zeiss 仪器的紧急维修需求，或进行其他相关事宜问询(如技术咨询，临床应用支持，索取产品信息等)。全国免费售后服务热线：400-690-0401。
- 安全及性能优化：服务提供方将提供以提高安全性和设备性能为目的的软件更新。
- 故障修复：仪器发生故障时，该服务方案包含了进行修复所产生的维修费用，仅指工时及差旅费用。服务提供方保证在仪器开机率为全年(365 天)95%以上，如果停机超过全年的 5%，合同将按超出 5%的时间顺延。
- 零备件：服务提供方免费提供为了恢复设备的完整功能而更换的零备件，服务提供方保证仅使用 Zeiss 原厂生产的零备件为客户进行维修服务。
- 零备件发送：服务提供方将优先安排零备件发送。
- 技术人员派工：服务提供方将优先安排技术人员派工。服务提供方的技术人员将于服务提供方收到客户书面服务请求后四十八(48)小时内到达客户处。
- 有限服务 (EoGS)：因生产商在一定年限后停止部分零备件供应，可能造成对设备的故障不能进行全部维修，只能进行部分维修问题情况下，服务提供方提供的服务种类。  
若服务提供方在本服务合同有效期内，宣布某设备适用“有限服务”或者本服务合同因设备被标注为“有限服务”，本服务合同会被视为服务减等后继续有效。  
若服务提供方宣布某设备适用“有限服务”后，服务提供方仅有义务提供其当前所能提供的服务而不能提供的所有维修服务。若设备进入有限服务阶段后，无法提供服务合同规定的服务内容时，服务提供方将按比例返还客户已支付款项。

### III. 服务对象及服务方案

服务提供方将根据本协议，为下述表格载明的卡尔蔡司生产的仪器提供相应的客户选择的服务方案 (“服务”)：

|   | 型号      | 序列号     | 客户选择的服务方案 |
|---|---------|---------|-----------|
| 1 | VisuMax | 1237910 | 无忧服务方案    |

针对以上表格中型号为[ ]，序列号为[ ] [仪器名称]，客户承诺在服务期内该仪器所服务的病人数不超过 人 (“最高病人数”)。如在合同期满前，病人量达到最高病人数时，则本合同应被视为合同因提前履行完毕而结束。

### IV. 合同价款

对上述描述的服务收取的服务费(含税)为人民币 1799400 元 (大写：人民币 壹佰柒拾玖万玖千肆佰元整) (“额定服务费”)。



对于客户选择基础服务方案的设备，当客户报修故障时，服务提供方将单独报价，另行收取服务费（该服务费仅包括人工及差旅费用）。

对于客户选择基础服务方案或进阶服务方案的设备，服务提供方在维修/服务过程中所需更换的零配件将单独报价，另行收取费用。

## V. 付款方式和付款时间

付款方式: [请选择]

☒ 银行电汇

☐ 其它 (请注明): \_\_\_\_\_

付款时间: [请选择]

☐ 客户应在服务起始日前将额定服务费的 100% 支付给服务提供方。

☐ 客户应在本合同签署后 30 日内将额定服务费的 100% 支付给服务提供方。

☒ 其它 (请注明): 经双方友好协商，乙方自愿放弃预付款制度，协商后付款方式如下:

客户应在 2026/7/31 前将第一期的服务费 29.99 万元支付给服务提供方。

客户应在 2026/12/31 前将第二期的服务费 29.99 万元支付给服务提供方。

客户应在 2027/7/31 前将第三期的服务费 29.99 万元支付给服务提供方。

客户应在 2027/12/31 前将第四期的服务费 29.99 万元支付给服务提供方。

客户应在 2028/7/31 前将第五期的服务费 29.99 万元支付给服务提供方。

客户应在 2028/12/31 前将第六期的服务费 29.99 万元支付给服务提供方。

服务提供方银行信息

开户行: 德意志银行（中国）有限公司上海分行

帐号: 3500477015

行号: 712290000012

迟延履行责任

如果客户迟延付款的，客户按每迟延一日按应付金额的万分之五的比率向服务提供方支付迟延支付违约金。并且服务提供方有权自客户迟延付款超过 7 日起，中止合同的履行直至客户支付全部拖欠款项为止，如客户迟延付款超过 30 天的，服务提供方有权终止合同。

## VI. 发票

与本合同项下服务的履行有关的任何及所有的发票应由服务提供方按照客户的如下信息出具:

/客户注册地址:



电话号码:

---

联系人:

---

出具增值税发票所需要的任何其他信息:

---

## VII 关于移机的特别说明

服务提供方应在本合同签署时仪器所在地提供上述服务。客户需要变更使用仪器的地点的，应提前六十（60）日书面通知服务提供方并获其同意。对未获同意的移机造成的仪器故障，服务提供方有权拒绝修理和提供维保服务。特别针对飞秒激光角膜屈光治疗机（VisuMax）的移机，若由未获得服务提供方培训认证的主体提供，服务提供方有权立即终止维保服务合同。

## VIII 语言

本合同有法律约束力的语言是中文。

## 第二部分：服务一般条款和条件

本合同第二部分下的服务的一般条款与条件构成本合同不可分割的一部分，适用于本合同下的服务。如果第二部分的条款与第一部分的条款有不一致的，则以第一部分的条款为准。

双方各自的妥为授权代表已于本合同文首所载之年月日签署本合同，以昭信守。

(本页以下空白)



## 附件：第二部分：服务的一般条款和条件

### 一、蔡司医疗部服务通用条款

#### 1. 范围

1.1 除以书面方式另作同意之情形外，服务提供方进行的一切服务排他性地受本一般条款和条件的约束。

#### 2. 服务

2.1 服务提供方将承担因与服务提供方制造的仪器有关而被指定的专业服务处理工作。除另有约定外，服务范围将基于：(a) 客户提供给服务提供方的详情；(b) 服务提供方对待修理仪器的检查；及 (c) 在服务过程中发现的需维修的瑕疵。

2.2 除非另有约定，服务提供方应在本合同签署时仪器所在地提供上述服务。客户需要变更使用仪器的地点的，应提前六十 (60) 日书面通知服务提供方并获其同意。对未获同意的移机造成的仪器故障，服务提供方有权拒绝修理和提供维保服务。特别针对飞秒激光角膜屈光治疗机 (VisuMax) 的移机，若由未获得服务提供方培训认证的主体提供，服务提供方有权立即终止维保服务合同。

2.3 对于首次调试后未经服务提供方定期维保的仪器，或虽经服务提供方维保，但该维保后超过一个维保周期 (含一个) 未经服务提供方维保的，服务提供方有权在提供服务前进行初始检验及采取其他措施，以确保仪器符合相关技术参数及标准，相关费用由客户承担。

#### 3. 服务人员

3.1 服务提供方将派遣经过培训的技术人员提供服务。

3.2 服务提供方有权将服务分包给第三方。但该等分包不得在任何方面免除服务提供方其于合同项下的义务。

#### 4. 报酬

4.1 服务提供方提供服务的报酬根据所提供的个别服务，按下文第4.2条至第4.3条的规定计算。将按服务时所适用的服务提供方费率收取报酬。

4.2 服务费根据仪器的相关级别，按适用的蔡司仪器服务费费率收取报酬。如服务费按服务工作时间收取，工作时间将以四舍五入的方法计算整数小时数，准备时间和在途时间应计入工作时间。如因客户原因造成服务提供方不能按时提供服务的，相应的等候时间也应计入工作时间。

4.3 除本合同项下的服务外，若根据合同类型，所需的任何材料不包括在合同范围内或非由客户免费提供的，则均将单独开立发票。

#### 5. 支付条款

5.1 关于服务价款，服务提供方将向客户收取：

- (i) 服务的日固定服务费；或
- (ii) 特定期限内的固定服务费 (如：年费)；或
- (iii) 服务的小时费率。

5.2 固定服务费将涵盖服务费用，包括差旅开支和费用。但若服务人员非因服务提供方的原因在客户场所遭到阻拦，该等等候时间亦可按服务人员适用的小时费率收费。

5.3 除本合同项下的服务外，若根据合同类型，用以维持仪器、辅助材料、耗材、零部件、交换件和所有服务提供方所履行服务的物品和元件不包括在合同范围内或非由客户免费提供，则应根据本合同项下的条款或按适用于服务提供方的标准费率收费，服务提供方可在未向客户出具任何报价单的情形下就该等费用向其出具发票。

5.4 服务价款详见服务合同或订单。

5.5 服务提供方已提供服务且已开立发票后，服务提供方的发票便立即到期应付，不作任何扣减。

5.6 拖欠付款或付款到期的，客户按每延迟一 (1) 日按应付金额的万分之五 (0.05%) 的比率向服务提供方支付违约金，且服务提供方有权自客户延迟付款超过七 (7) 日起，中止提供服务直至客户支付全部拖欠款项为止。服务提供方保留就实际更高损害进行索赔的权利。

5.7 服务提供方保留以付现交货的方式退回已服务仪器的权利。

#### 6. 服务及配件的提供

6.1 服务提供方将在合理期限内开始进行服务。除已明示地同意一个有约束力的截止日期之情形外，其他任何关于完成服务的时限均无约束力。服务提供方将在其认为合理的差旅计划范围及期限内，进行现场服务。

6.2 如果在给予了合理注意前提下仍无法预防的情况 (尤其是不可抗力、罢工、雇主停工、工人停工、原材料和能源短缺、在谨慎选择供应商的情形下任何发生的错误交付或逾期交付) 延误或妨碍服务提供方提供服务的义务，则服务期限将按延误或妨碍的时间长度相应地进行延展。如果一方提供实质性的证据证明其无法合理地接受该段延展的期限，则只要本合同还未履行完毕，其便有权终止本合同，但不享有对损害赔偿进行任何主张的权利。

6.3 如果客户向服务提供方证明自己已因为服务提供方延误提供服务而蒙受损害，则服务提供方应支付的赔偿金额将仅限于，就每一已经过的日历周而言，服务价格的百分之一 (1%)，但不超过服务价格的百分之五 (5%)。但该赔偿金额的支付为服务提供方对客户因服务延误所做的全部以及唯一补偿。

6.4 服务提供方有权在下述任一情况下立即解除本合同而无需承担违约责任：

- (i) 客户迟延付款达到三十 (30) 日；
- (ii) 仪器未经服务提供方同意由第三方进行保养或维修；
- (iii) 对仪器配置的变动未经服务提供方同意，且使得服务难度增大；或
- (iv) 仪器的具体环境条件不符合安装标准。

6.5 服务提供方可根据客户的需求提供配件。若客户选择由服务提供方更换相关配件，在服务提供方人员未到现场的情况下，客户不得开箱，且应负责妥善保管。配件验收将由双方人员在客户现场进行，且不得晚于发货日起15个自然日；若客户选择自行更换配件，货物验收由服务提供方发货之日起一周内由客户自行完成。超出上述期限未予验收的，视为通过验收。若配件验收不合格，且双方对结果有争议的，客户有权自配件到达之日起两周凭双方认可的检验机构的检验证书提出退货或换货要求。

6.6 若已服务设备与非服务提供方产品捆绑销售，该等非服务提供方产品的质保条款和条件应以其生产商所承担的质保义务为准。

#### 7. 运输、保险和风险转移

如服务不是在客户现场进行，则

7.1 除服务提供方收到相反指示之情形外，服务提供方将为已服务仪器的退回选择运输的线路和方式。运输费用将向客户收取，即使服务提供方使用其自己的运输工具。运输所需包装也将收取相应的费用。

7.2 如果是服务提供方负责运输的，服务提供方将以客户承担费用的方式为已服务仪器投保自发货点到收货点的普通运输险。如果设备在运输途中有损坏的，客户应当立即将损坏情况通知服务提供方或者运输公司。

7.3 已服务仪器的损坏或损失风险，从已服务仪器离开服务提供方工厂或移交给运输公司后立即转移给客户。

#### 8. 客户的合作义务

8.1 客户应在进行现场服务的情形下于约定的时间向服务提供方提供进行服务的仪器，并应主动将已发生的故障情况以及待修仪器的异常之处告知服务提供方的服务人员。客户应确保服务提供方的服务人员具有自由的、不受任何阻碍的权利查看待修仪器。

8.2 客户应根据情况提供水、电、压缩空气、其他公用事业、电话、公共休息室、餐室、更衣、洗衣设施等，并根据情况提供适当的支持，以便服务提供方能够立即提供服务。

8.3 客户应将任何特别安全规定和工厂规定以及特定危险源告知服务提供方的服务人员。



## 9. 接受

- 9.1 现场服务完成后或客户收到已服务仪器后，客户有义务立即接受已履行的服务。客户不得以存在不会影响仪器操作的微小瑕疵为理由拒绝接受。
- 9.2 除非客户在服务结束后的三（3）天内书面通知拒绝接受该服务，说明拒绝的理由，并附有相关书面证据，否则服务结束之日视为服务已经完成且被客户所接受。

## 10. 损害赔偿

- 10.1 如果客户由于不作为或不当执行本合同缔结之前或之后服务提供方给予的建议和意见而产生任何损失或费用，或由于客户违反其他额外的契约性义务——尤其是关于已交付仪器的操作和保养指示，致使客户无法根据本合同使用相关仪器，该等不利后果将由客户自行承担。
- 10.2 无论基于何种法律理由，服务提供方对瑕疵服务所造成的仪器本身损害之外的其它任何损失或损害不承担赔偿责任，但因以下情况造成的损失损害除外：

(i) 服务提供方的故意；

(ii) 服务提供方的重大过失；

(iii) 造成他人人身伤害。

但任何情况下服务提供方无义务对客户不可预见的损失承担赔偿责任，例如利润损失、间接性的、后果性的或偶然性的损失或损害。

- 10.3 本条规定的责任应限于能够合理地已被预知的、对于此种性质的合同来说典型的损害，不能超过服务提供方订立合同时预计的损失。在法律允许的范围内服务提供方对瑕疵服务所承担的损害责任不应超过服务提供方就该服务向客户收取的服务费。

## 11. 不可抗力

由于洪水、火灾、地震、干旱、战争、全球或地区性流行病、政府行为或在缔结本合同之时无法预知的且服务提供方无法控制、避免或克服的任何其他事件，造成未能履行或延迟履行本合同的任何或所有部分的，则本合同的履行期限应予以延长，延长期相当于前述事件所影响的时间。但是，服务提供方将以书面方式尽快将该等不可抗力事件的发生情况告知客户。

## 12. 争议解决

凡因本合同的缔结和/或履行引起的或与本合同的缔结和/或履行有关的任何争议应通过友好协商解决。协商不成的，若服务提供方是在中国大陆设立并注册的法人实体，应将该争议提交服务提供方所在地人民法院申请诉讼。

## 13. 转让限制

未经服务提供方书面同意，客户在本合同的任何或所有权利和义务不得转让给任何第三方。但服务提供方有权将本合同的任何或所有权利和义务转让给其关联公司，但需书面通知客户。

## 14. 效力

本一般条款和条件构成服务合同或订单（“合同”）的不可分割的组成部分，与合同具有同等法律效力。

## 15. 修正

合同的补充、修正和追加需双方的书面确认。

## 16. 适用法律

若服务提供方是在中国大陆设立并注册的法人实体，本合同应适用中华人民共和国的法律、法规，并据之进行解释。

## 17. 其他规定

- 17.1 除以书面方式另作明确规定之情形外，向服务提供方提供的、与订单有关的任何信息均不被视为保密信息，但信息的保密性质显而易见的情形除外。
- 17.2 合同的谈判、订立和履行过程中客户将向服务提供方提供个人信息（“个人信息”）。客户承诺个人信息均以合法方式获得并向服务提供方提供，并授予服务提供方及其关联公司（无论是位于中国境内或境外），存储、处理、传递和使用个人信息的许可。“使用”是指用于本合同的履行以及双方业务关系管理（“用途”）。且客

户理解并同意，在对个人信息保密且遵守适用的法律法规的情况下，为前述用途，服务提供方可在第三方数据库平台（无论是位于中国境内或境外）上使用、存储个人信息。

- 17.3 因设备维修、保养服务的提供以及部分配件以及耗材的销售受到中国、德国或者美国等其他国家和地区的出口控制方面的法律法规的约束，如因为出口管制的原因导致合同无法继续履行的，服务提供方有权书面通知客户解除本合同且无须向客户承担任何赔偿责任。如果本合同已经部分履行，服务提供方有权就履行部分收取相应的服务费。

- 17.4 倘若本一般条款和条件的任何规定全部或部分无效，本一般条款和条件的其余规定或部分的有效性应不受影响。

- 17.5 本合同一式四份，甲方执三份，乙方执一份。

## 二、ZEISS VisuMax安全使用条款

1. 卡尔蔡司（上海）管理有限公司（以下简称“ZEISS”）向客户（“客户”）提供VisuMax飞秒激光角膜屈光治疗机（指VisuMax型号，除非另有说明，以下简称“VisuMax”）和手术包时，应完全遵守此处规定的安全使用条款，除非另有其他协议则从其约定。

2. VisuMax必须与“手术包”一起使用，手术包是VisuMax系统的必要组成部分。手术包包括一次性使用无菌治疗包（除非另有说明，以下简称“治疗包”）和治疗许可证。

3. VisuMax包括用于操作VisuMax的许可软件，其作为一种集成医疗设备（“VisuMax系统”）已经获得国家药品监督管理局（NMPA）和欧盟（CE）认证。治疗包也是经CE和NMPA认证的VisuMax系统的组成部分。

4. VisuMax无法在没有集成系统软件、手术包或ZEISS认证的补充耗材的情况下运行。VisuMax需要治疗许可证来匹配VisuMax进行一定数量的治疗，该数量对应于客户购买的治疗包数量，以确保VisuMax系统的完整性。

5. 通过购买手术包，客户获得了使用VisuMax系统软件（“许可软件”）的许可证，该软件设计用于特定的适应症。ZEISS可能不定期提供用于其他已获批适应症的应用程序和软件，这可能需要更新VisuMax当前集成的许可软件。

6. 出于医疗器械使用安全性及有效性的考虑，目前客户必须使用由Carl Zeiss Meditec AG认证的治疗包作为VisuMax系统的一部分使用。出于安全和质量控制原因，所有获得认证的治疗包仅可一次性使用。使用过的治疗包必须通过适当的方式处置，并且不得重复使用。

7. 为了防止治疗包的重复使用，手术包将按照治疗包和治疗许可证的匹配数量交付。治疗许可证仅能在一台特定的VisuMax上进行治疗。

8. ZEISS保留在正常营业时间内随时访问VisuMax的权利，以便（i）对VisuMax的硬件和/或软件进行维护性升级，以改善或维护VisuMax的性能和/或安全性，和/或确保手术计数系统的功能；或（ii）读取手术计数系统。

9. 如果客户禁用计数机制，则ZEISS不再有义务向客户销售手术包。此外，客户将不再拥有使用集成到VisuMax系统中的系统软件的许可（授权失效）。此外，在客户同意的情况下，ZEISS可以当时市场上一台二手VisuMax的市场价格，并考虑VisuMax按比例折旧的价格从客户处回购VisuMax。

10. 任何未经授权的VisuMax的拆机、修理、变更或改装都将导致丧失全部保修权利，也可能导致与认证限定的内容不符（例如CE或NMPA认证）。服务、维修和保养应该只由受过培训并经过考核合格的技术人员进行。

11. 客户不得在未完成ZEISS提供的培训课程之前开始使用VisuMax。客户有义务签署培训和指导方案，其中载明了ZEISS提供的指导说明。客户保证仅在完全遵守用户手册的情况下使用VisuMax，当前版本随VisuMax一同交付。如用户手册发生了更新，更新版本将根据要求和培训课程提供。

12. 客户在将VisuMax转售给第三方时必须通知ZEISS公司。本条款应适用中国的法律法规，并据之进行解释。

