

售后服务代理协议书

甲方：岛津企业管理（中国）有限公司

乙方：乌鲁木齐莱博特瑞商贸有限公司

为了维护甲方所生产和销售产品的信誉和客户的利益，确保甲方售后服务工作有效进行，甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，本着平等自愿、互利守信的原则，经双方友好协商，就甲方授权乙方在特定地区开展特定产品售后服务业务事宜，达成如下协议，以资共同遵守。

一、服务地区和机种

甲方授权乙方根据甲方的要求及标准在指定服务地区开展特定产品售后服务业务，该授权为非排他性。甲乙双方约定的指定服务地区为新疆维吾尔自治区。必要时根据甲方的书面要求及甲方的书面许可，乙方可以跨地区服务。甲乙双方未明确约定服务机种时以甲方委托乙方开展工作的机种为准。

甲乙双方约定服务机种为分析计测相关机种。

二、甲方的权利和义务

1、甲方需向乙方提供开展售后服务相关的技术培训和资料。甲方需在协议期内对乙方提供技术支持，指导乙方技术人员开展售后服务业务。由甲方所组织的培训（培训费、差旅、食宿等）相关费用由甲方负担。乙方参加培训的人员的资格须经甲方事先书面认可，培训期间甲方有权要求乙方更换合格的培训人员。

乙方应当在收到甲方的更换通知之日起 15 日内完成更换。逾期更换的，甲方有权相应顺延服务费的支付。迟延更换超过 30 日的，甲方有权单方面解除合同，给甲方造成经济损失的甲方有权要求赔偿。

2、任务完成并经甲方确认合格后，甲方依据《委托服务费用支付标准》（见附件 2）向乙方结算相关费用。

3、甲方以书面委托的方式向乙方委托工作。甲方在委托范围内向乙方提供开展售后服务业务所需的零部件和消耗品。

4、为了进行技术服务工作，在本协议期内，甲方有义务免费提供甲方认为必需的专用工具给乙方的雇员使用。

5、甲方对乙方的服务质量不定期进行回访，调查乙方的服务品质，乙方应予以协助。若乙方的服务质量无法达到甲方要求时，甲方可要求乙方在一定期限内完成改善。若经乙方改善仍不能达到要求时，甲方可暂时中止或减少业务委托，由此造成甲方经济损失的，甲方有权要求

乙方赔偿，赔偿范围包括但不限于甲方因此减少的业务量损失、客户的索赔等，甲方若先承担赔偿责任后有权向乙方追偿。

- 6、未经甲方书面许可，乙方不得将其承揽的售后维修服务业务以任何形式授权或转委托给第三方。如果乙方未经甲方书面同意，擅自向第三方转让其权利和/或义务，甲方可立即以书面通知方式单方解除本协议，解约通知送达乙方时本协议即解除，同时甲方有权要求乙方承担相应的违约责任（包括且不限于赔偿由此给甲方造成的经济损失等）。
- 7、甲方有权根据乙方所承担机种的复杂程度对报名参加培训的人员进行测评。甲方有权拒绝向无法通过测评的乙方雇员提供培训。甲方有权要求乙方与其从事复杂机种服务的雇员约定不少于三年的服务期。对于违反服务期约定的，即乙方未能指派通过甲方培训且符合甲方要求的人员承担维修服务业务，甲方有权要求乙方支付服务期内尚未履行部分的培训费用，培训费用以甲方确定为准。
- 8、甲方所发布的各项管理规定应以书面邮件的方式通知到乙方负责人或指定人员，邮件发出且未被系统退回的情况下，视为进入乙方数据电文接收系统，甲方发出之日即视为送达。
- 9、甲方同意乙方雇员使用私车公用方式开展甲方委托的工作并按照《委托服务费用支付标准》（附件2）向乙方支付私车公用津贴。甲方不承担乙方雇员在私车公用期间遇有交通事故、违规驾驶等任何原因而产生的罚款、赔偿以及车辆损坏、财产损失、人身伤亡等损失或责任，乙方自行承担雇主责任并与雇员协调解决，不得因此影响正常的业务开展。

三、乙方的权利和义务

- 1、乙方在签订本协议前，必须向甲方提供与承揽本业务有关的资质文件并保证这些文件的真实性、合法性，文件包括乙方当年年检合格的营业执照（工商登记证）、税务登记证、法人代表身份证等文件。并且在本协议期内，若上述文件及文件中承载的内容发生变更、注销、撤销等影响合同履行的事项，乙方须在5日内向甲方提供新的文件或书面说明变更事宜。甲方有权根据变更事项性质决定是否继续履行合同。若变更事项导致合同无法继续履行的，甲方有权以书面通知方式立即单方解除合同，且无须承担任何违约责任，解约通知送达乙方时本协议即解除。
- 2、乙方应根据甲方所规定的《售后服务工作规则》（见附件3）为甲方客户提供规范化的售后服务，服务质量由甲方根据上述《售后服务工作规则》判定。乙方必须遵守甲方指定的售后服务相关政策规定，服从甲方管理调派工作安排。乙方不得从事与甲方经营利益相冲突的或有损甲方经营利益的或非甲方委派的售后服务作业，或利用甲方授权从事其他任何有损甲方利益/信誉的行为。否则，甲方有权自行决定并以书面通知方式单方终止或中止、减少业务委托并要求乙方赔偿由此给甲方造成的经济损失，终止委托通知送达乙方时本协议即解除。

- 3、乙方必须如实上报服务信息，保证各种相关信息的真实、准确，不得错报、漏报或有其他隐瞒真实发生事实的行为，否则甲方有权自行决定并以书面通知方式单方终止或中止、减少业务委托并要求乙方赔偿由此给甲方造成的经济损失，终止委托通知送达乙方时本协议即解除。
- 4、乙方必须严格执行甲方的售后服务收费标准，填写甲方的付款通知书，不得任意增减费用，更不得以乙方的名义向客户收取费用。
- 5、乙方可向甲方申请对乙方技术人员进行专业性技术培训，培训所需的全部费用（包括但不限于培训费、乙方人员食宿、交通费用等）由乙方自行承担。
- 6、在开展复杂机种的售后服务前，乙方有义务安排符合甲方要求的雇员参加测评。在测评通过后，乙方应保证该雇员的稳定性并应与该雇员约定不少于三年的服务期。
- 7、乙方对甲方出借的服务专用工具具有妥善保管的义务。如因乙方雇员的过错造成工具丢失、破损时，由乙方承担工具补充、维修的全部费用。
- 8、乙方应遵守甲方所发布的各项管理规定，如有违反，甲方有权自行决定并以书面通知方式单方终止或中止、减少业务委托并要求乙方赔偿由此给甲方造成的直接和间接经济损失，终止委托通知送达乙方时本协议即解除；对于乙方恶意或主观故意或过失造成的违约行为，甲方将以书面通知方式单方终止本协议并要求乙方承担由此产生的赔偿甲方因此所遭受的全部损失等所有相关责任，解约通知送达乙方时本协议即解除。
- 9、乙方应对使用私车公用的雇员做出管理规定，同时对雇员的私车公用资格进行审核。乙方在其雇员私车公用资格审核通过后以书面方式提交《私车公用使用人报备表》（附件 4）以及相关材料向甲方报备。乙方雇员在私车公用期间遇有交通事故、违规驾驶等任何原因而产生的罚款、赔偿以及车辆损坏、财产损失、人身伤亡等损失和责任均由乙方或其雇员自行承担，甲方不承担任何责任。

四、违约责任

- 1、如甲方发现乙方有违规收费行为或乙方违规收费导致客户投诉，视为违约，甲方有权根据情节轻重对乙方追究违约责任或以书面通知方式单方解除协议，解约通知送达乙方时本协议即解除，乙方承担该违约行为导致的全部损失。
- 2、乙方发生严重服务质量问题时（包括但不限于乙方在本协议期内累计 3 次遭到甲方客户的投诉、乙方的服务严重损害甲方或甲方产品的声誉、乙方的服务严重违反《售后服务工作规则》），甲方亦有权自行决定并以书面通知方式单方中止或解除本协议而不承担任何解约责任，解约通知送达乙方时本协议即解除，同时乙方应赔偿由此造成的甲方的经济损失。
- 3、本合同项下甲方的经济损失赔偿范围包括但不限于甲方因此减少的业务量损失、客户的索赔款、诉讼费、仲裁费、律师费、公证费、鉴定费等，甲方若先承担赔偿责任后有权向乙方追

偿。

五、知识产权和保密条款

- 1、乙方承认甲方的所有专利权、设计权、版权、商标、商业秘密和其他知识所有权，包括与制造、销售及代理有关的一切智慧权利由甲方所独享。乙方在任何时候都无权直接或间接地以任何方式损害甲方的独享权。乙方无权以任何方式对甲方独享的知识产权提出质疑或存有异议。在此条款所规定的乙方的义务在本协议终止后依然有效。
- 2、若乙方发现第三方对甲方有知识产权的侵权行为，须立即告知甲方。乙方应全力配合甲方保护其所有知识产权。
- 3、乙方应由甲方提供的所有技术性的、商务或商业信息、知识产权、商业秘密、与产品相关的技术资料、培训资料以及其他任何由甲方提供的信息严格保密。乙方同意甲方为其提供信息仅仅是为履行本协议为目的，且仅在本协议期内为其提供。乙方应在其公司内部将甲方所提供之信息保密，不得公开、或是准许和泄露这些信息，乙方保证不为本合同规定以外的目的而使用这些秘密。本保密义务不因甲乙双方合作临时或永久性解除而终止，乙方保密义务应持续至该保密信息通过合法途径为公众所知悉时止。
- 4、乙方由于本协议所被准许获得的所有信息和知识产权将在本协议终止或期满后的 30 天内全部归还甲方，确因客观情况无法归还的，必须全部销毁。同时乙方应当向甲方提供其已经全部归还或者销毁的证明文件。乙方不得复制或保留机密信息、软件的备份或其他包含有甲方知识产权的物品或载体。
- 5、甲方有权将其在本协议项下的专利申请权和专利权（如专利申请最终获得授权）等知识产权转让给其母公司株式会社岛津制作所，乙方对此表示同意且无任何异议，并愿意配合甲方办理转让手续等相关事宜。

六、个人信息安全和数据安全

- 1、甲乙双方均应遵守《中华人民共和国个人信息保护法》和《中华人民共和国数据安全法》所规定的各项要求，并采取有效措施加强对个人信息和数据安全的保护，确保信息 and 数据的安全，防止信息和数据泄露或滥用。未获得对方许可前不得将个人信息或数据分享给第三方；更不得通过买卖的方式谋取不当利益。
- 2、在协议期内甲乙双方授权对方为本协议之目的在合理范围内获得并使用本协议相关方人员的个人基本信息，并保证该对外授权行为已取得信息相关方人员本人的同意。
- 3、甲方向乙方本协议附件 1《乙方工程师花名册》中所列人员提供系统登录账户和密码仅用于数据录入、查询、零部件借用使用，不得擅自做其他用途或泄露给第三方人员。

七、代理商分级制度

- 1、甲方通过对代理商售后服务人员数量、工作量、技术能力等级、苏州产品自行安装比例、回款率、售后业绩、综合支持等多方面的评价结果，将代理商分为 A、B、C 三级。代理商分级将根据上一年度的整体情况，参考《代理商分级评价标准》（附件 5）进行考评。
- 2、新加入的代理商均定为 C 级，协议期内的代理商需满足一个评价周期方可参加考评。
A 级代理商在本协议期内的售后服务合同类业务享受 35% 优惠。
B 级代理商在本协议期内的售后服务合同类业务享受 33% 优惠。
C 级代理商在本协议期内的售后服务合同类业务享受 30% 优惠。
注：维修部件、实验室搬迁等综合服务类不享受此折扣标准。

3、售后服务业务指标

根据所服务地区的售后服务业务开展情况，本协议约定 2024 年 4 月 1 日起至 2024 年 9 月 30 日 相应业绩指标为 元（人民币）（含税）；2024 年 10 月 1 日起至 2025 年 3 月 31 日 相应业绩指标为 元（人民币）（含税）。

八、协议变更和终止

- 1、本协议期内，为改善服务质量，提升客户满意度，甲方有权根据需求变更服务政策、服务范围、费用结算标准和技术标准。对于变更或补充协议内容，甲方应提前 15 天通知乙方变更协议，乙方需在收到甲方通知之日起 5 日内以书面形式回复结果，若乙方在规定时间内未提出书面异议的，视为乙方同意前述变更。
- 2、甲乙双方任何一方违反本协议或有其他不正当行为的，对方可提出书面警告，从提出书面警告之日起 30 日内仍未达到协议要求或甲乙双方共同认可的标准，提出警告方可书面告知另一方终止本协议，并有权要求违约方承担相应的违约责任，解约通知送达违约方时本协议即解除。
- 3、因自然灾害、国家政策、法律变更等不可抗力因素导致本协议无法履行时，本协议经双方协商一致后自动终止，且双方均无须就此承担违约责任。

九、争议解决方式

因在协议签订或协议执行中产生有关的任何争议，应通过双方协商谈判解决，若协商不成则提交甲方所在地人民法院诉讼解决。

十、 独立关系

甲乙双方均为依法经营的独立法人，本协议的签订并不表示甲乙双方及其雇员之间有任何的从属关系，不表示双方建立任何劳动（劳务）协议关系或一方对另一方聘用管理人员形成劳动（劳务）关系，不表示彼此之间必须承担任何连带担保责任或赔偿责任。甲乙双方各雇主与雇员间因开展本协议所授权业务而产生的任何对内/对外民事纠纷（劳务纠纷、意外伤害、工伤事故等）与本协议另一签约方无涉。

十一、 合同生效

本协议一式两份，双方签字或盖章后生效。甲乙双方各执一份，具有同等法律效力。本协议未尽事宜经甲乙双方平等协商解决，必要时可签订书面补充协议，补充协议与本协议具有同等法律效力。本协议所涉及附件内容是本协议不可分割的部分，与本协议具有同等的法律效力。

十二、 联系信息

甲方

联系人：郭妍雯 手机：19512228010 邮箱：sxagyw@shimadzu.com.cn
电 话：029-89580726 传 真：029-89580722
地 址：西安市高新区锦业一路 56 号研祥城市广场 A 座 501，邮编：710065

乙方

联系人：伊疆樱 手机：18099605583 邮箱：U lab@sina.com
电 话：0991-4833128 传 真：0991-4832432
地 址：新疆乌鲁木齐市沙依巴克区克拉玛依东街 151 号经贸委高层 1905 室，邮编：830000

（以上联系信息适用于本合同履行期间和因合同产生的争议解决程序，在前述情形下若任何一方联系信息有变更，应及时以书面形式告知另一方变更后的联系信息；如果提供的信息不准确，或未及时告知变更后的信息，则按照前述联系信息发送或邮寄相关文书自寄出之日满 5 日即视为送达。）

十三、 合作期限

本协议的合作期为一年，自 2024 年 4 月 1 日起至 2025 年 3 月 31 日止。协议的一方至少在本协议规定的期满日期前向协议另一方提交书面通知，双方就延长协议合作期进行商议，若任何一方未提出延期要求或者双方无法就延长协议合作期达成一致意见的，则本协议期满终止。

十四、 协议附件

本协议附有“附件1《乙方工程师花名册》”、“附件2《委托服务费用支付标准》”、“附件3《售后服务工作规则》”、“附件4《私车公用使用人报备表》”、“附件5《代理商分级评价标准》”。

(以下无正文)

签署日期:

甲方: 岛津企业管理(中国)有限公司

法定代表人:

委托代理人:

电话:

传真:

签署人:



乙方: 乌鲁木齐莱博特瑞商贸有限公司

法定代表人: 翟玉芹

委托代理人: 伊疆樱

电话: 0991-4833128

传真: 0991-4832432

签署人:

