

“政采云”平台合同编号：12N49858978X20265402

政 府 采 购

合同名称：医疗废弃物处置服务采购项目

项目编号：GXZC2026-C3-002668-GXRZ

采购单位：广西医科大学附属武鸣医院

供 应 商：广西环发医废环保科技有限公司

签订时间：2026年 9 月 24 日

目录

一、合同协议书.....	1
二、附件.....	9
1.廉洁协议书.....	9
2.成交通知书.....	10
3.项目采购需求.....	11
4.竞争性磋商文件的澄清和修改（如有）.....	14
5.响应报价表.....	14
6.商务、技术偏离表.....	15
7.成交供应商澄清函（如有）.....	27
8.其他与本合同相关的资料.....	28

一、合同协议书

合同编号: 12N49858978X20265402

采购人(甲方): 广西医科大学附属武鸣医院

采购计划号: 广西政采[2026]16160号-001、广西政采[2026]16160号-002

供应商(乙方): 广西环发医废环保科技有限公司

采购项目名称和编号: 医疗废弃物处置服务采购项目 [GXZC2026-C3-002668-GXRZ]

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及广西壮族自治区关于政府采购的相关文件等规范性文件的规定、《中华人民共和国生态环境法典》、《医疗废物管理条例》、《医疗废物集中处理技术规范》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等法律法规及相关标准和技术规范,按照采购文件规定条款和成交供应商承诺,甲乙双方签订本合同。

第一条 服务内容

1. 甲方所产生的医疗废物,由乙方负责装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等服务,具体包括:感染性废物、损伤性废物、病理性废物、药物性废物、化学性废物等。

2. 乙方负责到甲方医疗废物暂存间(广西医科大学附属武鸣医院、广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心)接收并运输至乙方处置场所。收运频率为:院本部每天一次;广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心一周两次。如遇突发情况,双方协商后可临时调整。

3. 按要求及时转运处置产生的医疗废弃物,日产日清,确保 48 小时暂存清零;如甲方需增加清运次数,则需满足要求,当日任务当日完成。

第二条 合同期限

合同期 2 年,自 2026 年 10 月 1 日起至 2028 年 9 月 30 日止。

第三条 金额和付款方式

1. 项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价(元)	总价
1	医疗废弃物处置服务	甲方在经营活动中产生的医疗废物,由乙方负责装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等服务。处置医疗废物种类及特性详见合同附件 1:《医疗废物种类及特性分析表》。	24	月	95612.50	2294700.00
人民币合计金额(大写): <u>人民币贰佰贰拾玖万肆仟柒佰元整(¥2294700.00)</u>						
合同合计金额包含服务人员费用、收集费用、设施费用、运输费用、处置费用、车辆设备使用费用、利润税金等为完成采购文件规定的一切工作所需的全部费用。						

2. 付款方式

(1) 费用计算：每月按固定服务费进行计算。

(2) 结算费用：在每月固定服务费的基础上，扣减当月应扣金额、违约金等进行结算，即：实际结算金额=月固定服务费-当月应扣金额、违约金等。当月应扣金额包括但不限于：因乙方服务不达标、违反甲方管理规定、有效投诉、或未按约定时间完成工作等情形产生的扣款。

(3.) 费用按月结算。乙方于次月 10 日前向甲方提供上月付款申请，待甲方审核无误后由乙方按实际结算金额出具正规发票；甲方收到付款申请单及发票审核无误后 30 日内付款。如乙方未按约提供发票的，甲方有权拒绝付款，并不视为违约。

第四条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担（印花税按国家有关规定执行）。

第五条 履约保证金

履约保证金金额：本项目采购预算金额的 2%，即人民币肆万伍仟玖佰玖拾元整（¥45990.00）。

履约保证金提交方式：支票、汇票、本票、银行转账或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。乙方在签订合同前足额提交履约保证金至甲方以下指定账户。

履约保证金指定账户：

开户名：广西医科大学附属武鸣医院

开户行：中国工商银行股份有限公司南宁市武鸣支行

账 号：2102117009300236704

履约保证金退付方式、时间及条件：服务期结束后乙方无违约问题的，由乙方向甲方提供项目履约保证金退付申请，甲方在收到合格材料（包括履约保证金退付意见书、验收报告、退付申请函、合同、履约保证金缴纳凭证等）后进行核对，如有违约或赔偿的，涉及违约的违约金和损失赔偿从履约保证金中扣减后，甲方审核后 30 日内转账退还（无息）

第六条 双方权利和义务

1. 甲方权利和义务

(1) 甲方有权要求乙方按照环保法律法规处置其医疗废物，有权监督乙方依法进行的管理和处置活动。

(2) 甲方医疗废物暂存间必须满足有关规定，乙方应充分考虑甲方废物暂存间情况，配备可以出入转运暂存点的运输车辆，并无条件配合甲方的场地调整需求。

(3) 甲方有权要求乙方及其所属人员按甲方规定开展医疗废物收集、转运工作，乙

方应服从甲方的现场指挥调度。

(4) 在装车时为乙方提供通行手续办理等便利，并监督乙方做好暂存点医疗废物装卸安全保障工作。

2. 乙方权利和义务

(1) 乙方需向甲方提供合法有效的、与甲方医疗废物相关的运输、处置、服务资质证明，乙方确保安全收运和处置医疗废物。

(2) 负责周转箱用后清洗和消毒处理工作。

(3) 乙方负责到双方协商确定的医疗废物暂存场地，接收医疗废物并运输至乙方处置场所。

(4) 乙方确保在运输甲方废物过程中遵守相关规范，使医疗废物处置符合国家相关技术要求。

(5) 乙方在处置甲方医疗废物时，应接受环保和卫生等主管部门的监督和指导，并接受甲方的监督。

(6) 收集、运输过程中，医疗废物处置所需要的周转箱等一切工具由乙方负责，乙方应按甲方医疗废物的实际使用量配备足够的周转箱。

(7) 乙方在运输、处置医疗废物过程中造成的不良后果、环境污染、事故等，由乙方负全部责任。

(8) 当遇到疫情、患者数量剧增等特殊情况下，乙方应当按甲方要求，增加转运次数并及时进行医疗废物收运处置。

第七条 医疗废物转移交接及联单的管理

(1) 医疗废物转移由双方交接确认，如乙方在交接过程中发现医疗废物出现标识不规范或者错误，包装破损或者密封不严；或其他违反国家医疗废物包装及本合同约定的异常情况，乙方应当现场拒收，否则视为合格。

(2) 医疗废物转移执行二联单，联单由乙方负责提供，双方交接时应按规定填写《危险废物转移联单》（医疗废物专用），医疗废物称重后，经甲乙双方确认后由乙方收集人员在联单上填写箱数、重量，每种医疗废物的箱数、重量应填写清楚，由甲方确认无误后在医疗卫生机构交接人员栏签字，确认后的联单甲乙双方不得随意篡改，如发现一方有篡改行为将报告当地主管部门，次月月中将甲乙双方盖章的医疗废物转移联单第一联交由甲方留存，第二联由乙方留存。

第八条 违约责任

1. 合同双方中任何一方违反本合同的约定，守约方有权要求违约方停止违约行为，并承担相应违约责任。若造成经济损失，受损方有权向违约方索赔。

2. 乙方在医疗废物收运过程中，须严格采取密封措施、规范操作、安全驾驶。如因乙方操作不当导致医疗废物泄露，进而造成院区环境污染、引发院内感染或发生其他事故，所有相关责任及损失均由乙方承担。

3. 乙方因相关业务资质或操作人员或车辆资质过期或设备、人员不满足收运要求以及其他任何原因不能按时收运、处置的，逾期一天支付甲方每天处置费总额的 0.05%，并指派第三方机构进行收运、处置，由此产生的全部费用由乙方承担；超过 5 日的，甲方有权解除本合同，乙方还应向甲方支付上月结算服务费的 2 倍标准作为违约金。

4. 乙方违反本合同约定的任何义务，除本合同另有约定外，甲方有权要求乙方按上月结算服务费的 2 倍标准支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失的，甲方有权继续追偿。同时，甲方视违约情形有权单方选择中止或终止本合同的履行，并没收履约保证金。

5. 本合同执行期间，如遇不可抗力因素（如地震、战争、洪灾等），致使合同无法履行时，甲、乙双方均不承担违约责任，并按有关法规政策及时协商处理。

6. 合同协商、订立、履行期间，双方对所获得的对方任何资料、信息数据等文件均负有保密义务。未经一方书面同意，另一方不得在协商、合同期内或合同履行完毕以后以任何方式泄露或用于与本合同无关的其他任何事项。

第九条 售后服务

1. 乙方应按照国家有关法律法规和“三包”规定以及公告、采购文件、投标文件和本合同所附的《服务承诺》，为甲方提供售后服务。

2. 乙方提供的服务承诺等其它具体约定事项（见合同附件）。

3. 乙方若因突发事件或不可抗力不能及时清运医疗废物时，应在出现突发事件后马上电话通知甲方。乙方应于突发事件发生后 24 小时内启动应急响应预案恢复清运甲方的医疗废物。如因乙方原因需临时调整收运时间及频次的，需提前至少 24 小时与甲方沟通。

4. 发生医疗废物泄漏、丢失等突发事件时，乙方应在 2 小时内到达现场处置，并提供书面应急处理方案且按方案执行。

第十条 联络

1. 联系人

本合同有效期内，甲方指定邓坚（联系电话：18776119993）为甲方联系人；乙方指定周锋（联系电话：15977489236）为乙方联系人。

联系人承担合同履行期间的医废收运信息沟通。一方变更合同联系人的，应当及时告知另一方，因一方变更联系人未及时通知而造成损失的，由其自行承担。

第十一条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可

延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

4. 不可抗力是指合同生效后，发生甲乙双方无法预见、无法预防、无法避免和无法控制的事件，致使无法履行或不能按约定履行合同。主要包括台风、冰雹、地震、海啸、洪水、火山爆发、山体滑坡、政府征收、政府征用、战争、武装冲突、罢工、骚乱、暴动、突发公共卫生事件等情形。

第十二条 合同争议解决和诉讼

1. 因服务成果质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构按照国家标准对服务成果质量进行鉴定。服务成果符合国家标准的，鉴定费由甲方承担；服务成果不符合国家标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

3. 诉讼期间，本合同是否继续履行，由甲方决定。

4. 本合同项下联系方式同时作为有效的司法送达地址。邮寄送达的，以签收日或寄出后第5日（先到的时间为准）为送达日；传真或电子邮件送达的，以成功发送之日为送达日。任何一方变更送达地址的，应提前3日书面通知对方，否则由此导致的送达不能后果由该方自行承担。

第十三条 合同生效及其它

1. 本合同自双方法定代表人或委托代理人签字或盖章并加盖单位公章或合同章之日起生效。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经双方协商确认，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 双方的权力和义务以本合同打印内容为准，除签名和日期以外，任何以手写、口头或者其他形式对本合同进行的修改或者补充均视为无效，双方经友好协商共同签订的补充协议除外。

4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十四条 合同的变更、终止与转让

1. 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十五条 以下文件作为本合同重要组成部分

1. 廉洁协议书
2. 成交通知书;
3. 项目采购需求;
4. 竞争性磋商文件的澄清和修改 (如有);
5. 响应报价表;
6. 商务、技术偏离表;
7. 成交供应商澄清函 (如有);
8. 其他与本合同相关的资料;
9. 竞争性磋商文件及乙方提供的响应文件。

第十六条 本合同一式五份, 具有同等法律效力, 甲方执二份, 乙方执二份, 采购代理机构执一份。

甲方 (章) 广西医科大学附属武鸣医院  2026年9月24日	乙方 (章) 广西环发医废环保科技有限公司  2026年9月24日
单位地址: 广西南宁市武鸣区永宁路 26 号	单位地址: 广西壮族自治区南宁市西乡塘区双定镇华润水泥窑西侧
法定代表人 (签字或盖章): 	法定代表人 (签字或盖章): 
(或) 委托代理人 (签字或盖章):	(或) 委托代理人 (签字或盖章):
电话: 0771-6222411	电话:
电子邮箱: gxmwmfy@163.com	电子邮箱: nnjkyf@163.com
开户银行: 中国工商银行股份有限公司南宁市武鸣支行	开户银行: 南宁市区农村信用合作联社江南万达分社
账号: 2102117009300236704	账号: 1735 1201 0116 4602 26
纳税人识别号或统一社会信用代码: 1245011049858978X4	纳税人识别号或统一社会信用代码: 91450107MABWXKU013
邮政编码: 530199	邮政编码:

二、附件

1、廉洁协议书

甲方：广西医科大学附属武鸣医院

乙方：广西环发医废环保科技有限公司

为规范医院采购活动中的行为，防止商业贿赂和不正当竞争，确保合作公平、透明，维护患者、医院和经营企业的利益，经甲、乙双方友好协商，签订本廉洁协议书并共同遵守：

一、甲方购进乙方服务，不得以任何方式向乙方索取回扣，或者索要、收受乙方产品发票价外的赞助，不得要求乙方代支付任何费用开支。

二、甲方工作人员不得以暗示或其他任何形式索要回扣、提成、有价证券、现金等。如甲方工作人员暗示或索要，乙方应予拒绝，并有责任如实向甲方纪检监察部门反映情况。

三、甲方工作人员不得替乙方非法统计销售价格、数量等有关信息。

四、乙方不得暗中给予甲方回扣，不得以任何理由为甲方工作人员报销应由其个人支付的费用，不得以提成和赠送有价证券、现金、信用卡、宴请、娱乐以及提供学术活动等手段影响甲方的选择权。

五、乙方不得进入甲方的医药器械库房、临床科室、微机室等工作场所了解产品销售信息和库存情况。

六、乙方洽谈业务，必须在工作时间到甲方指定的科室联系商谈；不得私自到临床、医技等科室推销产品。乙方必须经甲方的相关部门登记和许可才能进入甲方指定的场所进行宣传、专题知识讲座、召开座谈会等甲方同意的业务活动。

七、乙方在销售活动中，要自觉遵守国家和地方的有关法律、法规，严格执行合同条款，不得以次充好，不能降低产品质量，做到诚信经营。

八、甲、乙双方应共同遵守职业道德，友好合作，杜绝弄虚作假、商业欺诈，不利用非法手段谋取不正当利益，公平公正处理业务。

九、甲方人员违反本协议，按国家有关法律法规及医院有关规定制度处理，情节严重涉嫌犯罪的，移交司法机关处理。

十、乙方违反上述条款，经核实后，甲方给予警告，情节严重的，甲方有权终止购销合同，并将乙方违法违规行为报送上级有关部门，列入不良记录，两年内不得在甲方进行产品销售，造成经济损失的，乙方需承担赔偿责任，涉嫌违法的，交由司法机关处理。

十一、本协议作为合同的附件，一式五份，甲方执二份，乙方执二份，采购代理机构执一份，协议自双方法定代表人或委托代理人签字或盖章并加盖单位公章或合同章之日起生效。

甲方（章）：广西医科大学附属武鸣医院

乙方（章）：广西环发医废环保科技有限公司

法定代表人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）：

（或）委托代理人（签字或盖章）：

（或）委托代理人（签字或盖章）：

2026年9月24日

2026年9月24日

2. 成交通知书

广西瑞真工程造价咨询有限责任公司
医疗废弃物处置服务采购项目
[项目编号: GXZC2026-C3-002668-GXRZ]

成 交 通 知 书

广西环发医废环保科技有限公司:

你单位参加了本招标机构代理的: 医疗废弃物处置服务采购项目的竞标, 项目编号: GXZC2026-C3-002668-GXRZ, 经磋商小组评定, 采购人确认, 确定你单位为该项目的成交单位, 成交内容: 医疗废弃物处置服务采购项目采购所包含内容, 成交金额: 人民币贰佰贰拾玖万肆仟柒佰元整 (¥2294700.00); 服务期限: 2 年。现将有关事项通知如下:

一、请接到本通知后, 与采购单位(广西医科大学附属武鸣医院)按采购文件规定时间内签订合同。

二、签订合同详细地点: 广西南宁市武鸣区永宁路 26 号

采购单位联系人: 冼老师

联系电话: 0771-6200039

采购代理机构项目联系人: 陈雪姣

联系电话: 0771-5800672

广西瑞真工程造价咨询有限责任公司



3. 项目采购需求

序号	服务名称 (标的名称)	数量	内容和要求
1	医疗废弃物 处置服务采 购项目	1 项	▲（一）服务内容： 对武鸣医院在经营活动中产生的医疗废物，负责装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等服务。处置医疗废物种类及特性详见本表附件 1：《医疗废物种类及特性分析表》。 （二）服务区域、地址及收运频率： 服务区域：广西医科大学附属武鸣医院（编制床位 1000 张）、广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心； 地址：南宁市武鸣区永宁路 26 号、广西医科大学武鸣校区 A2 栋 3 楼； 收运频率：院本部每天一次；广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心一周两次。 ▲（三）服务要求： 1、按要求及时转运处置产生的医疗废弃物，日产日清，确保 48 小时暂存清零；每天至少转运处置一次，如医院需增加清运次数，则需满足要求，当日任务当日完成。 2、正常情况下，供应商按服务要求的收运时间将医院的医疗废物收运处置。如无特殊原因，不能按时收运，逾期一天支付采购单位每天处置费总额的 0.05%。 3、供应商负责提供医院转运所需的周转箱，确保所使用的周转箱达到国家标准要求，不能使用未达到国家标准的专用包装袋。 4、若医院将生活垃圾、建筑垃圾及装修垃圾等混入医疗废物中的，供应商将按《广西壮族自治区医疗废物管理办法》第九条视为医疗废物处理。 5、按照《医疗废物管理条例》、《医疗废物集中处置技术规范》的规定向医院提供及时、安全、环保的收运和处置服务。 6、供应商收集运输医疗废物后，必须将医疗废物周转箱经过严格清洗消毒符合要求后在规定时间内送还医院使用。服务期内，周转箱在运输过程中出现损坏，由供应商负责补充。
商务要求表			

(一) 合同签订期: 自成交通知书发出之日起 25 日内。

▲ (二) 服务期限: 2 年。

(三) 服务地点: 广西医科大学附属武鸣医院院内采购人指定地点。

▲ (四) 结算及付款方式:

4.1 费用计算: 每月按固定服务费进行计算。

4.2 结算费用: 在每月固定服务费的基础上, 扣减当月应扣金额、违约金等进行结算, 即: 实际结算金额=月固定服务费-当月应扣金额、违约金等。当月应扣金额包括但不限于: 因供应商服务不达标、违反采购人管理规定、有效投诉、或未按约定时间完成工作等情形产生的扣款。

4.3 费用按月结算。供应商于次月 10 日前向采购人提供上月付款申请, 待采购人审核无误后由供应商按实际结算金额出具正规发票; 采购人收到付款申请单及发票审核无误后 30 日内付款。如供应商未按约提供发票的, 采购人有权拒绝付款, 并不视为违约。

(五) 其他要求:

▲5.1 报价要求:

5.1.1 本次报价须为人民币报价, 本项目采取总价包干的方式, 包含服务人员费用、收集费用、设施费用、运输费用、处置费用、车辆设备使用费用、利润税金等为完成采购文件规定的一切工作所需的全部费用。合同履行过程中, 采购人不再支付合同以外的其他费用。竞标人自行考虑并承担响应报价风险。

5.1.2 采购人床位数会根据实际使用情况有所增加或减少, 合同金额不随床位数的增加或者减少而改变。

5.2 售后服务要求

5.2.1 供应商若因突发事件或不可抗力不能及时清运医疗废物时, 应在出现突发事件后马上电话通知采购人。供应商应于突发事件发生后 24 小时内启动应急响应预案恢复清运采购人的医疗废物。如因供应商原因需临时调整收运时间及频次的, 需提前至少 24 小时与采购人沟通。

5.2.2 发生医疗废物泄漏、丢失等突发事件时, 供应商应在 2 小时内到达现场处置, 并提供书面应急处理方案且按方案执行。

5.3. 清理作业要求

5.3.1 作业时设置安全警示标志;

5.3.2 不得乱占道、乱鸣笛、大声喧哗等扰民行为;

5.3.3 作业人员开展工作时必须遵守采购人规章制度, 不得在非作业区闲逛逗留;

5.3.4 每次清运装车完毕须清洗现场, 清理完毕方可离场;

5.3.5 供应商进入采购人区域作业后, 必须遵守国家相关法律法规、采购人的规章制度, 确保作业安全。作业期间, 作业人员的人身安全问题由供应商负责。如因供应商违规操作给采购人造成损失的, 由供应商全部承担。

5.4 验收标准:

5.4.1 验收内容:

- (1) 符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。
- (2) 符合采购文件和竞标响应承诺中采购人认可的服务标准及各项要求。
- (3) 符合合同约定的服务要求。
- (4) 双方约定的其他验收标准。

5.4.2 履约验收标准: 验收小组按照政府采购合同规定的技术、服务标准对供应商履约情况进行验收。

5.4.3 履约验收其他事项: 其他未尽事宜严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。

5.4.4 验收产生的费用由成交供应商负责。

5.5 收集、运输过程中, 医疗废弃物处置所需要的周转箱等一切工具由供应商负责。

5.6 供应商在运输、处置医疗废弃物过程中造成的不良后果、环境污染、事故等, 由供应商负全部责任。

4. 竞争性磋商文件的澄清和修改（如有）

无

5. 响应报价表：

投标报价明细表

投标人全称（公章）：广西恒发环保科技有限公司

项目编号（公章）：GXZC2026-C3-D02668-GXQZ1

供应商名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	合计（元）（总价，元）
广西恒发环保科技有限公司	医疗废物处置	24	月	95612.5	2294700

6. 商务、技术偏离表：

四、商务条款偏离表

商务条款偏离表

采购项目编号：GXZC2026-C3-002668-GXRZ

采购项目名称：医疗废弃物处置服务采购项目

分标号（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）：无

项号	竞争性磋商采购文件的商务需求	响应文件承诺的商务条款	偏离说明
一	（一）合同签订期：自成交通知书发出之日起 25 日内。	我公司承诺： （一）合同签订期：自成交通知书发出之日起 25 日内。	无偏离
二	▲（二）服务期限：2 年。	我公司承诺： （二）服务期限：2 年。	无偏离
三	（三）服务地点：广西医科大学附属武鸣医院院内采购人指定地点。	我公司承诺： （三）服务地点：广西医科大学附属武鸣医院院内采购人指定地点。	无偏离
四	▲（四）结算及付款方式： 4.1 费用计算：每月按固定服务费进行计算。 4.2. 结算费用：在每月固定服务费的基础上，扣减当月	我公司承诺： ▲（四）结算及付款方式： 4.1 费用计算：每月按固定服务费进行计算。 4.2. 结算费用：在每月固	无偏离

	应扣金额、违约金等进行结算，即：实际结算金额=月固定服务费-当月应扣金额、违约金等。当月应扣金额包括但不限于：因供应商服务不达标、违反采购人管理规定、有效投诉、或未按约定时间完成工作等情形产生的扣款。 4.3 费用按月结算。供应商于次月 10 日前向采购人提供上月付款申请，待采购人审核无误后由供应商按实际结算金额出具正规发票；采购人收到付款申请单及发票审核无误后 30 日内付款。如供应商未按约提供发票的，采购人有权拒绝付款，并不视为违约。	定服务费的基础上，扣减当月应扣金额、违约金等进行结算，即：实际结算金额=月固定服务费-当月应扣金额、违约金等。当月应扣金额包括但不限于：因我公司服务不达标、违反采购人管理规定、有效投诉、或未按约定时间完成工作等情形产生的扣款。 4.3 费用按月结算。我公司于次月 10 日前向采购人提供上月付款申请，待采购人审核无误后由我公司按实际结算金额出具正规发票；采购人收到付款申请单及发票审核无误后 30 日内付款。如我公司未按约提供发票的，采购人有权拒绝付款，并不视为违约。	
五	（五）其他要求： ▲5.1 报价要求： 5.1.1 本次报价须为人民币报价，本项目采取总价包干的方式，包含服务人员费用、收集费用、设施费用、运输费	我公司承诺： （五）其他要求： ▲5.1 报价要求： 5.1.1 本次报价须为人民币报价，本项目采取总价包干的方式，包含服务人员费用、	无偏离

用、处置费用、车辆设备使用费用、利润税金等为完成采购文件规定的一切工作所需的全部费用。合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。竞标人自行考虑并承担响应报价风险。 5.1.2 采购人床位数会根据实际使用情况有所增加或减少，合同金额不随床位数的增加或者减少而改变。 5.2 售后服务要求 5.2.1 供应商若因突发事件或不可抗力不能及时清运医疗废物时，应在出现突发事件后马上电话通知采购人。供应商应于突发事件发生后 24 小时内启动应急响应预案恢复清运采购人的医疗废物。如因供应商原因需临时调整收运时间及频次的，需提前至少 24 小时与采购人沟通。 5.2.2 发生医疗废物泄漏、丢失等突发事件时，供应	收集费用、设施费用、运输费用、处置费用、车辆设备使用费用、利润税金等为完成采购文件规定的一切工作所需的全部费用。合同履行过程中，采购人不再支付合同以外的其他费用。我公司自行考虑并承担响应报价风险。 5.1.2 采购人床位数会根据实际使用情况有所增加或减少，合同金额不随床位数的增加或者减少而改变。 5.2 售后服务要求 5.2.1 我公司若因突发事件或不可抗力不能及时清运医疗废物时，在出现突发事件后马上电话通知采购人。我公司于突发事件发生后 24 小时内启动应急响应预案恢复清运采购人的医疗废物。如因我公司原因需临时调整收运时间及频次的，需提前至少 24 小时与采购人沟通。 5.2.2 发生医疗废物泄
--	--

商应在 2 小时内到达现场处置，并提供书面应急处理方案且按方案执行。 5.3. 清理作业要求 5.3.1 作业时设置安全警示标志； 5.3.2 不得乱占道、乱鸣笛、大声喧哗等扰民行为； 5.3.3 作业人员开展工作时必须遵守采购人规章制度，不得在非作业区闲逛逗留； 5.3.4 每次清运装车完毕须清洗现场，清理完毕方可离场； 5.3.5 供应商进入采购人区域作业后，必须遵守国家相关法律法规、采购人的规章制度，确保作业安全。作业期间，作业人员的人身安全问题由供应商负责。如因供应商违规操作给采购人造成损失的，由供应商全部承担。 5.4 验收标准： 5.4.1 验收内容： (1) 符合现行国家相关	漏、丢失等突发事件时，我公司在 2 小时内到达现场处置，并提供书面应急处理方案且按方案执行。 5.3. 清理作业要求 5.3.1 作业时设置安全警示标志； 5.3.2 不得乱占道、乱鸣笛、大声喧哗等扰民行为； 5.3.3 作业人员开展工作时遵守采购人规章制度，不得在非作业区闲逛逗留； 5.3.4 每次清运装车完毕须清洗现场，清理完毕方可离场； 5.3.5 我公司进入采购人区域作业后，遵守国家相关法律法规、采购人的规章制度，确保作业安全。作业期间，作业人员的人身安全问题由我公司负责。如因我公司违规操作给采购人造成损失的，由我公司全部承担。 5.4 验收标准： 5.4.1 验收内容：
--	--

标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。 (2) 符合采购文件和竞标响应承诺中采购人认可的服务标准及各项要求。 (3) 符合合同约定的服务要求。 (4) 双方约定的其他验收标准。 5.4.2 履约验收标准：验收小组按照政府采购合同规定的技术、服务标准对供应商履约情况进行验收。 5.4.3 履约验收其他事项：其他未尽事宜严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库(2016)205号]规定执行。	(1) 符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。 (2) 符合采购文件和竞标响应承诺中采购人认可的服务标准及各项要求。 (3) 符合合同约定的服务要求。 (4) 双方约定的其他验收标准。 5.4.2 履约验收标准：验收小组按照政府采购合同规定的技术、服务标准对供应商履约情况进行验收。 5.4.3 履约验收其他事项：其他未尽事宜严格按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采(2015)22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库
---	---

5.4.4 验收产生的费用由成交供应商负责。	(2016) 205 号]规定执行。	
5.5 收集、运输过程中，医疗废弃物处置所需要的周转箱等一切工具由供应商负责。	5.4.4 验收产生的费用由我公司负责。	
5.6 供应商在运输、处置医疗废弃物过程中造成的不良后果、环境污染、事故等，由供应商负全部责任。	5.5 收集、运输过程中，医疗废弃物处置所需要的周转箱等一切工具由我公司负责。	
	5.6 我公司在运输、处置医疗废弃物过程中造成的不良后果、环境污染、事故等，由我公司负全部责任。	

注：1.说明：应对照磋商文件“第二章 采购需求”中的商务条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明。

2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标

3. 表格内容均需按要求填写，不得留空，否则按竞标无效处理。

供应商名称：广西环发医废环保科技有限公司

日期：2026年08月28日



八、服务需求偏离表

服务需求偏离表

(注：按采购需求具体条款修改)

所竞分标：_____无_____

项 号	竞争性磋商采购文件需求			响应文件承诺			偏离 说明
	服务 名称	数量	服务内容和要 求	服务 名称	数量	服务内容和要 求	
一	医疗废弃物处置服 务采购项目	1 项	▲（一）服务内容： 对武鸣医院在经营活动中产生的医疗废物，负责装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等服务。处置医疗废物种类及特性详见本表附件 1：《医疗废物种类及特性分析表》。	 医疗废弃物处置服务采购项目	1 项	▲（一）服务内容： 对武鸣医院在经营活动中产生的医疗废物，负责装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等服务。处置医疗废物种类及特性详见本表附件 1：《医疗废物种类及特性分析表》。	无偏 离
二	医疗废弃物处置服	1 项	（二）服务区域、地址及收	医疗废弃物处	1 项	（二）服务区域、地址及收	无偏 离

	务采购项目		运频率： 服务区域：广西医科大学附属武鸣医院（编制床位1000张）、广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心； 地址：南宁市武鸣区永宁路26号、广西医科大学武鸣校区A2栋3楼； 收运频率：院本部每天一次；广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心一周两次。	置服务采购项目		运频率： 服务区域：广西医科大学附属武鸣医院（编制床位1000张）、广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心； 地址：南宁市武鸣区永宁路26号、广西医科大学武鸣校区A2栋3楼； 收运频率：院本部每天一次；广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心一周两次。	
三	医疗废弃物处置服	1项	▲（三）服务要求：	医疗废弃物处	1项	▲（三）服务要求：	无偏离

务采购项目	1、按要求及时转运处置产生的医疗废弃物，日产日清，确保 48 小时暂存清零；每天至少转运处置一次，如医院需增加清运次数，则需满足要求，当日任务当日完成。 2、正常情况下，按服务要求的收运时间将医院的医疗废物收运处置。如无特殊原因，不能按时收运，逾期一天支付采购单位每天处置费总额的 0.05%。	置服务采购项目	1、按要求及时转运处置产生的医疗废弃物，日产日清，确保 48 小时暂存清零；每天至少转运处置一次，如医院需增加清运次数，则需满足要求，当日任务当日完成。 2、正常情况下，我公司按服务要求的收运时间将医院的医疗废物收运处置。如无特殊原因，不能按时收运，逾期一天支付采购单位每天处置费总额的 0.05%。	
--------------	--	----------------	--	--

		3、供应商负责提供医院转运所需的周转箱，确保所使用的周转箱达到国家标准要求，不能使用未达到国家标准的专用包装袋。 4、若医院将生活垃圾、建筑垃圾及装修垃圾等混入医疗废物中的，供应商将按《广西壮族自治区医疗废物管理办法》第九条视为医疗废物处理。 5、按照《医疗废物管理条例》、《医疗废物集中处			3、我公司负责提供医院转运所需的周转箱，确保所使用的周转箱达到国家标准要求，不使用未达到国家标准的专用包装袋。 4、若医院将生活垃圾、建筑垃圾及装修垃圾等混入医疗废物中的，我公司将按《广西壮族自治区医疗废物管理办法》第九条视为医疗废物处理。 5、按照《医疗废物管理条例》、《医疗废物集中处	
--	--	--	--	--	---	--

		置技术规范》的规定向医院提供及时、安全、环保的收运和处置服务。 6、供应商收集运输医疗废物后，必须将医疗废物周转箱经过严格清洗消毒符合要求后在规定时间内送还医院使用。服务期内，周转箱在运输过程中出现损坏，由供应商负责补充。		置技术规范》的规定向医院提供及时、安全、环保的收运和处置服务。 6、我公司收集运输医疗废物后，将医疗废物周转箱经过严格清洗消毒符合要求后在规定时间内送还医院使用。服务期内，周转箱在运输过程中出现损坏，由我公司负责补充。	
--	--	---	--	---	--

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第二章”中“服务需求一览表”的采购清单及技术参数条款逐条作出明确响应，并作出偏离说明。

2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。当响应文件的商务内容低于竞争性磋商采购文件要求时，竞标人应当如实写明“负偏离”，否则视为虚假应标

3. 表格内容均需按要求填写并盖章，不得留空，否则按竞标无效处理。

供应商名称 (电子签章): 广西环发医废环保科技有限责任公司

日期: 2026年08月28日



7. 成交供应商澄清函（如有）

无

8. 其他与本合同相关的资料

十、服务承诺

1. 按时清运处置承诺

1.1 严格执行日产日清要求保障医疗废物 48 小时暂存清零

1.1.1 制定清运计划确保常规收运频次

明确院本部清运安排

保障每日清运任务

针对广西医科大学附属武鸣医院院本部每日产生的医疗废物，我方制定常态化的每日收运机制。清运车辆按照既定路线准时抵达院区医疗废物暂存间，作业人员依据《医疗废物管理条例》要求，对已规范包装、标识完整的感染性、损伤性、病理性、药物性及化学性废物进行分类装载，确保每车装载量符合运输安全标准。每次收运均建立台账，详细记录收运时间、废物类别、重量及经办人信息，做到全程可追溯，从源头上杜绝医疗废物外流院区。

为保障每日清运任务的高效执行，我方配备专用密闭式运输车辆及足量的标准化周转箱。车辆每日出车前进行密闭性、消杀系统检查，周转箱严格遵循国家标准进行清洗消毒后方可投入使用。清运队伍实行定人定岗责任制，运输人员经专业培训并持证上岗，每日按照既定时刻表完成院本部的全部收运任务。收运过程中，作业人员严格遵守采购人规章制度，设置安全警示标志，避免扰民行为，装车完毕后及时清洗现场，确保院区环境整洁有序。

确保暂存清零目标

实现医疗废物 48 小时暂存清零是衡量清运服务效能的核心指标。我方通过精细化的时间管理与高效的运输调度，确保院本部产生的医疗废物从产生、收集到转运处置的全流程严格控制在规定时限内。每日收运作业完成后，暂存间内医

疗废物即告清零，不留存任何批次废物过夜，从根本上消除因暂存时间过长引发的病原体传播风险及异味扩散等安全隐患。

持续巩固清零成果，我方建立动态监控与预警机制。暂存间管理员每日核对产生量与清运量，若发现异常增量或清运延迟迹象，立即启动内部协调程序，增派车辆或调整收运批次予以应对。运输车辆配备 GPS 定位系统，调度中心可实时掌握收运动态，确保每一车医疗废物均能安全、及时地转运至具备合法资质的处置单位，并在 48 小时内完成最终处置，以严密的闭环管理兑现日产日清的服务承诺。

规划临床医学研究中心清运频次

确定每周收运日期

根据临床医学研究中心的废物产生规律，我方将其清运频次固定为每周两次，并明确将每周的周一与周四设定为清运日期。固定日期的安排有利于研究中心后勤部门提前做好废物分类、打包及暂存准备工作，形成稳定的工作节律。每逢收运日前夕，我方调度人员主动与研究中心对接，确认废物产生量及特殊需求，据此合理安排车辆运力与人员配置。

周一收运重点保障周末及周一上午产生的各类医疗废物，作业人员于当日下午完成全部装载与转运任务，确保暂存间恢复空置状态。

周四收运覆盖周三至周四产生的废物增量，同步检查周转箱使用状况，对破损或污染的周转箱进行更换补充，保障下一周期收运工作的顺利开展。

法定节假日及特殊时期，我方根据研究中心实际产生量动态调整收运日期，提前沟通确认具体时间，确保收运服务无缝衔接，不因假期而出现暂存积压。

1.2 无条件配合医院增加清运次数需求当日完成任务

1.2.1 需求响应承诺

积极响应需求

快速沟通确认

医院因业务量波动或突发情况提出增加清运次数的要求时，我方必当第一时间响应，即刻与院方后勤管理部门建立直接联络，详细问明本次增运的废物总量、科室分布及期望到院时间等关键要素，确保对需求的理解毫无偏差。

具体执行层面，我司将启动快速沟通机制，由项目负责人牵头对接，通过电话、即时通讯工具等多种渠道与医院确认增运安排，增运指令同步录入调度系统。沟通确认全过程力求精简高效，自接到通知至信息明确、任务下达，严格控制在最短时限内完成，为后续车辆、人员的迅速调配争取充足时间，从根本上保证增运任务的及时启动。

明确责任分工

任务明确后，我公司内部将立即召开简短调度会议，围绕本次增运任务对收运、装卸、运输、处置等各环节进行责任划分，由运营调度中心统一指挥，具体任务指标落实到每一辆运输车、每一个作业小组，指定现场负责人全程跟进，确保责任链条清晰无误、无死角。

同时明确各岗位的协作流程与信息反馈路径，要求现场作业人员及时上报进度与突发状况，管理人员据此动态调整作业部署。通过层级分明的责任体系和畅通的指挥渠道，杜绝推诿扯皮现象，使增运任务在高效的组织架构下快速推进，为达成当日清运完毕的目标奠定坚实的组织基础。

资源调配保障

车辆调配充足



为满足医院随时可能增加的清运需求，我方常年备有足量的专用运输车辆，车辆均符合医疗废物运输标准，性能状况优良。接到增运指令后，调度中心将根据废物预估数量与收运点位，从备用运力中择优调配车辆，确保车辆数量充裕并留有适当余量，以应对现场可能出现的复杂状况。

所有增援车辆出车前均经过严格的安全例检，车况良好、密闭性达标、标识清晰完备。车辆调配遵循就近原则，缩短赶赴医院的时间。同时安排机动车辆作为应急储备，一旦现场运力紧张，可立即投入增援，确保增运任务不受车辆因素制约，以充足的硬件配置兑现随时响应的承诺。

人员安排到位

根据增运任务的规模与紧急程度，我方将启动人员机动预案，从常态作业班组中抽调骨干力量组建增援队伍，成员均持有医疗废物处置相关资格证书，具备丰富的实战经验与高效的作业能力。人员配置覆盖装卸工、驾驶员、押运员及现场指挥员，各工种搭配合理。

具体人员保障措施如下：

建立 24 小时待命的人员值班制度，确保任何时段接到增运需求都能在 1 小时内完成人员集结并出发。

针对临时抽调人员开展班前安全交底与任务要点说明，强化其对当日作业规范与防护要求的掌握，确保其迅速进入工作状态。

服务质量不降低

作业规范执行

增运任务虽然紧急，但作业标准绝不打折。我方作业人员将严格遵循《医疗废物管理条例》《医疗废物集中处置技术规范》等法规要求，从穿戴全套防护装

备、检查周转箱密封性到按既定路线收集、分类装车，每一步都严格按标准操作流程执行。在传染病防治与院感控制方面，尤其注意对感染性废物的规范包装与消毒处理，严防交叉污染。

针对增运环节中的装卸操作，作业人员必须轻拿轻放、码放整齐，防止包装破损与废物泄漏。每次装车完毕后，须对作业现场进行彻底清扫与消毒，恢复场地整洁，并经院方人员确认后方可离场。全过程主动接受医院监督，以丝毫不减的规范操作确保增运任务的安全与专业水准。

安全措施落实

安全是增运任务的生命线。我司在增运作业期间将同步强化安全管控措施，在装卸区域周边设置明显的安全警示标志与警戒隔离带，防止无关人员进入。所有作业人员严格落实个人安全防护，规范佩戴防护口罩、手套、护目镜等劳保用品，作业前后进行体温监测与消毒。

运输途中，车辆严格按预定路线行驶，控制车速，押运员全程监督，确保不发生遗撒、泄漏等安全事故。我方安全管理部门将对增运过程进行全程跟踪，通过 GPS 定位系统掌握车辆动态，随时准备应对突发状况。通过人防、物防、技防的有机结合，为增运任务筑牢安全防线，保障医院正常医疗秩序不受影响。

1.2.2 当日完成任务承诺

制定可行计划

合理安排路线

接到增运指令后，我公司将综合医院本部与临床医学研究中心两处地点的分布特点，结合当日路况信息与废物量预估数据，科学规划最优收运路线。路线规划遵循先重后轻、先急后缓的原则，优先清运感染性废物与病理性废物等高风险

险废物，最大限度缩短运输时间，提升收运效率。

具体路线安排将避开交通高峰与拥堵路段，预设备用绕行方案以应对突发交通管制。调度中心利用智能调度系统对车辆行驶轨迹进行实时优化，确保收运路线处于动态最佳状态。通过精细化路线管理，有效压缩路途耗时，为当日任务的顺利完成提供运输效率保障，切实兑现当日清运完毕的承诺。

明确时间节点

确保增运任务在当日顺利完成，我方将为整个清运流程设定严格的时限要求，实行倒排工期管理。任务启动后，具体时间节点安排如下：

接到通知后 30 分钟内完成车辆与人员集结并出发，一小时内抵达医院指定收运点，随即开展装卸作业。

按照废物量及点位分布，合理控制各点位装卸时长，确保在预定时间内完成全部收运工作，并立即转运至处置场所。同时安排专人负责时间节点管控，对每个环节的用时进行记录与督导，确保各环节衔接紧凑，不误时限。

高效作业执行

熟练操作技能

我方收运团队长期深耕医疗废物处置领域，作业人员均经过系统化专业培训，能够熟练操作各类装卸设备与工具，掌握高效安全的捆扎、搬运、码放技巧。无论是沉重的周转箱还是零散的锐器盒，作业人员均能运用标准动作快速完成装载，显著缩短单车作业时间。

此外，作业人员熟知各类医疗废物的分类鉴别方法与包装要求，能够在装车过程中快速判断废物类别并规范处理，避免因分类错误导致的二次分拣与延误。凭借娴熟的操作技艺与丰富的现场经验，我司作业队伍能够从容应对增运任务的



时间压力，以专业的技能水准保证清运工作的流畅高效。

团队协作配合

高效的团队协作是攻克增运任务的有力武器。我司作业班组采取分组协同作业模式，装卸组、运输组、处置组之间建立高效的衔接机制，各组之间通过对讲设备实时共享任务进度信息。装卸现场采取流水线作业方式，人员各司其职、配合默契，显著减少等待与重复劳动。

车辆抵达处置场所后，与处置车间进行无缝对接，实现即卸即处，压缩周转时间。管理人员全程现场督导，及时协调解决跨部门协作问题。通过紧密的团队配合与顺畅的工序衔接，最大限度发挥人员与设备的组合效能，以强大的团队凝聚力驱动增运任务高效推进。

监督检查机制

实时监控进度

我方依托信息化管理平台，对增运任务实行全程可视化监控。所有收运车辆均安装 GPS 定位系统，调度中心可实时掌握车辆位置、行驶轨迹与运行状态。现场作业人员通过移动终端实时上报装卸进度，使调度人员能够精确掌握各点位作业情况。

同时利用车载视频监控对装卸过程进行录像，确保操作规范。一旦发现进度滞后或异常状况，监控中心立即发出预警并调度应急力量支援。通过实时、动态的进度监控，问题消灭在萌芽状态，确保增运任务按照预定时间节点有序推进，为当日完成任务提供技术保障。

严格质量检查

质量检查贯穿于增运任务的全过程。收运环节，现场质检员对每一车废物的



装载情况进行检查，核实废物分类是否正确、包装是否完好、有无混装现象。运输环节结束后，重点核对交接单据，确保废物种类、数量与医院记录一致，实现闭环管理。

清运任务完成后，我方质量管理部门将协同医院后勤人员对作业现场进行检查验收，确认场地清洁、周转箱已按规定清洗消毒并回送。同时对本次增运服务进行满意度回访，听取院方意见。以严格的质量检查与闭环管理，确保增运服务不仅速度快，而且质量高，全面满足医院需求。

1.2.3 特殊情况应对承诺

不可抗力因素

及时沟通反馈

若遭遇台风、暴雨、严重交通瘫痪等不可抗力因素，导致增运任务无法按时开展时，我方将立即启动应急沟通机制，第一时间向医院相关部门通报情况。通报内容涵盖不可抗力事件的性质、对本任务的影响程度、预计影响持续时间以及我方初步应对设想，确保医院能够全面掌握情况并作出对应部署。

沟通渠道保持全天候畅通，我方将指派专人负责与医院对接，每间隔一小时更新一次事态进展及应对措施落实情况。积极向交通、环保等主管部门反映情况，争取政策支持与通行便利，竭尽全力缩短不可抗力对清运任务的影响时间，以实际行动践行特殊时期的高度责任感。

制定替代方案

针对不可抗力造成的困难，我方将迅速制定并启动替代作业方案，多措并举保障医疗废物处置不中断。具体措施如下：

立即启用备用运输路线，绕行受影响区域，同时调配性能更强的越野型运输

车辆，提升车辆对复杂路况的适应能力。

加强与上级或邻近地区处置设施的协调联动，必要时将医疗废物分流至合作单位进行协同处置，确保废物不积压。

极端情况下，协调当地卫生健康部门与生态环境部门，按照应急预案要求设置临时安全暂存点，并强化消杀与安保措施。通过多重替代方案的有效实施，尽最大努力降低不可抗力带来的影响。

突发设备故障

应急维修保障

为应对运输车辆或装卸设备在作业途中突发故障的情况，我方建立了完善的应急维修保障体系。公司设有专业维修车间，配备经验丰富的维修技师与常用配件库，维修车辆 24 小时待命。一旦接到故障报告，维修人员将迅速赶赴现场进行诊断抢修，力争在最短时间内排除故障，恢复车辆作业能力。

日常维护方面，严格执行车辆出场前检查与定期保养制度，建立车辆健康档案，故障隐患消除在萌芽状态。通过预防性维护与快速抢修相结合的方式，最大限度降低设备故障对清运任务的影响，保障增运任务不因设备问题而延误。

备用设备支持

充足的备用设备是应对突发故障的坚实后盾。我公司常年保有备用运输车辆及足量周转箱、装卸工具等设备资源，所有备用设备均处于良好技术状态，可随时投入使用。一旦在运车辆发生故障且无法快速修复，调度中心将立即启动备用车辆驰援，故障车辆上的医疗废物安全转移至备用车辆，确保运输环节无缝衔接。

周转箱方面，我司备有超出日常周转量一定比例的备用箱体，能够满足增运需求及损耗补充。备用设备的启用流程简洁高效，确保在接到故障报告后的最短

时间内完成切换，不因设备问题造成清运任务停滞，为当日完成增运任务提供坚实的硬件保障。

人员突发状况

人员储备机制

针对作业人员因伤病、突发状况无法到岗的情形，我司建立了充足的人员储备与梯队机制。公司除常规作业班组外，另设机动预备队，成员均为通过专业培训并持有相关资质的后备人员，平时参与日常演练与辅助工作，保持随时待命状态。

同时与多所职业院校建立人才培养合作，形成稳定的人才输送渠道，确保人力资源的持续补充。通过内部挖潜与外部引援的双重机制，有效应对人员紧张局面，确保在任何情况下都能迅速组建起一支能够胜任任务的作业队伍，维持增运服务的连续性与稳定性。

快速培训上岗

对于临时顶岗的替补人员，我方将实施高效的快速培训方案，确保其在最短时间内达到上岗要求。培训内容聚焦岗位核心技能与安全要点，包括医疗废物分类识别、装卸操作规程、个人防护装备穿戴及应急处理流程等，由经验丰富的培训师进行现场指导与实操演练。

培训结束后进行严格的岗前考核，考核合格后方可上岗作业，确保替补人员业务能力达标。上岗初期，安排老员工进行“一对一”传帮带，在实战中巩固提升技能水平。通过快速而有效的培训机制，使替补人员能够迅速融入作业团队，保证清运任务的服务质量不因人员更替而受影响。

1.3 临时调整收运时间频次提前 24 小时沟通获采购人同意

1.3.1 收运时间调整沟通

常规时间调整沟通

沟通信息明确

拟调整常规收运时间时，我方将至少提前 24 小时以书面形式向采购人提交调整申请，申请中详细载明拟调整的日期、具体时段、调整原因及涉及的区域范围，确保信息传递无偏差、无遗漏。此举旨在赋予采购人充分的审阅周期，以便其对调整安排进行统筹考量，避免因信息不详而影响医院正常诊疗秩序。

申请提交后，我方指定专人负责与采购人对接，通过电话或现场沟通方式，就调整方案中的关键节点进行补充说明，确保采购人对调整后的收运安排有全面且准确的认知。沟通期间，我方将如实解答采购人提出的各项疑问，提供必要的佐证材料，全力保障沟通渠道的畅通与高效。

尊重采购人意见

采购人的意见是收运时间调整得以顺利实施的重要前提。我方在沟通过程中，秉持开放、诚恳的态度，认真听取采购人关于调整方案的每一项反馈，无论是关于收运时段避开诊疗高峰的提议，还是关于交接地点微调的建议，均予以详细记录并迅速响应。

凡采购人提出的合理要求，我方将无条件采纳并即时修订执行计划，确保调整后的方案贴合医院实际运行节律。若采购人意见与我方提议存在分歧，我方将主动寻求折中方案，通过友好协商达成一致，绝不以任何理由强行推进未经确认的安排，切实维护采购人的管理权威。

特殊情况时间调整

强调特殊原因



遇道路临时管制、极端恶劣天气或车辆突发故障等特殊状况，致使既定收运时间无法执行时，我方将第一时间整理详尽的书面说明，如实向采购人陈述特殊原因的具体内容。说明材料中，我方将附上相关佐证信息，例如交通管理部门的通告截图、气象预警信息或车辆维修记录等，力求客观真实地呈现客观阻碍。

坦诚的沟通旨在换取采购人的理解与信任。我方深知，如实说明缘由不仅是契约精神的体现，更是双方建立长期稳定协作关系的基石。通过清晰、透明的信息传递，使采购人充分了解非主观因素导致的延误，从而在后续工作安排中给予必要的支持与配合，共同保障医疗废物处置工作的连续性与合规性。

提出替代方案

面对特殊情况导致的收运延迟，我方将不等不靠，主动作为。在向采购人说明缘由的同时，我方会基于对医院医疗废物产生规律的掌握，迅速制定并提交一套或多套替代收运方案。替代方案将明确替代收运的具体时间点、调配的备用车辆及人员安排，确保医疗废物能够在最短时间内得到清运。

替代方案的制定遵循安全、高效、合规的原则，重点考虑如何最大限度压缩医疗废物在医院暂存的时间，降低交叉污染与环境风险。我方将积极与采购人就替代方案的可操作性进行深入磋商，根据采购人的实际需求灵活调整，直至双方确认最终执行版本，确保特殊时期医疗废物处置工作不掉链、不断档。

紧急情况沟通机制

及时电话告知

针对收运车辆在途中发生交通事故、设备严重故障等无法预见且需立即处理的紧急情况，我方将即刻启动应急联络程序。现场负责人会在事发后第一时间拨打采购人指定联系电话，以简明扼要的语言通报突发状况的基本情况、预计延误

时长以及我方已采取的初步处置措施。

电话沟通完毕后，我方随即调配应急运力赶赴现场支援，全力缩短服务中断时间。我方在电话中会诚恳表达因紧急情况未能提前履行告知义务的歉意，并承诺后续将提供书面说明，以此体现我方对采购人知情权的尊重，以及面对突发状况时快速响应、勇于担当的职业素养。

补充书面说明

紧急电话告知后，我方将在 24 小时内将详细的情况说明以正式书面函件的形式提交至采购人。书面说明内容涵盖紧急情况发生的具体时间、地点、事件经过、现场处置措施、对收运任务的实际影响评估以及后续预防此类事件再次发生的整改计划。

书面说明中，我方将再次就未能满足提前 24 小时沟通要求致以诚挚歉意，并明确表达我方对契约精神的敬畏。此环节不仅是履行合同义务的必要环节，更是向采购人展示我方规范化管理体系的重要窗口。通过完善的闭环报告机制，切实打消采购人对于突发状况下服务保障能力的疑虑，巩固双方互信基础。

1.3.2 收运频次调整协商

频次减少沟通协商

评估潜在风险

若因医院阶段性诊疗量下降或我方处置产能调整等因素，协商减少医疗废物收运频次时，我方将率先开展风险评估工作。评估重点聚焦于减少频次后医疗废物在医院暂存间的最长存放时限，对照 48 小时暂存清零的刚性要求，测算潜在超期风险。针对感染性废物暂存时间延长可能导致的病原微生物滋生、异味扩散等安全隐患进行专业研判，形成书面风险评估报告。

风险评估报告将作为与采购人沟通协商的重要依据。我方会客观、审慎地向采购人阐述减少频次所伴随的合规性挑战与安全环保隐患，协助采购人全面权衡利弊，避免因单纯追求运输成本降低而突破医疗废物管理的安全红线，确保各项决策建立在科学、理性的基础之上。

提供应对措施

针对频次减少可能引发的各类风险，我方将未雨绸缪，配套提出一系列切实可行的应对措施。措施涵盖增强医院端暂存间的环境消杀频次、增配专用冷藏暂存设施以抑制细菌繁殖、优化院内收集路线以缩短废物停留时间，以及安排专人增加对暂存点温湿度的监测记录等方面。

上述应对措施的实施细则将随风险报告一并提交采购人审阅。我方承诺在协商确定的减频期间，严格督促各项措施落地执行，并通过定期巡查与数据反馈，动态评估措施有效性。若发现风险控制措施失效，我方将立即恢复原有收运频次，坚决杜绝任何因频次调整而引发的环境安全事件。

频次增加沟通协商

说明增加理由

当医院因突发公共卫生事件、开展大规模体检或新增诊疗科目等原因导致医疗废物产生量激增，现有收运频次难以满足日产日清要求时，我方将及时主动向采购人说明增加频次的必要性。我方将依据每日实际称重数据与暂存间容量饱和度，用具体数值变化直观呈现增加收运频次的迫切性，例如对比近一周的日均产生量与历史同期水平。

详实的数据支撑有助于采购人准确判断医疗废物增长趋势。我方在阐述理由时，将重点强调增加频次对于保障医院感控安全、维护良好就医环境的重要作用，

确保采购人充分理解非常时期采取非常举措的必要性，从而为快速批准频次调整方案奠定基础，共同应对医疗废物处置高峰挑战。

探讨影响情况

增加收运频次不可避免地会对运输人力、车辆调度及处置成本带来一定影响。我方将与采购人就这些影响进行开诚布公的探讨，详细说明为满足新增频次所需投入的额外运力资源，包括备用车辆的启用安排、驾驶及装卸人员的排班计划，以及由此产生的合理费用构成。

探讨过程中，我方将立足项目整体利益，积极寻求成本与效率的最佳平衡点。一方面，通过优化现有运输路线、整合不同院区的收运任务来挖掘内部潜力，尽量降低增加频次带来的边际成本；另一方面，就确需增加的费用与采购人充分交换意见，寻求公平合理的解决方案，确保服务质量的提升不以损害双方合作为代价。

长期频次调整规划

制定详细规划

若因医院发展规划调整，需要对收运频次进行长期性变更，我方将组织专项工作小组，与采购人共同制定详细的调整规划。规划内容涵盖新频次的起始执行日期、具体执行周期、对应的运输路线优化方案、人员及车辆的重新配置计划，以及新旧频次切换期间的过渡安排。

规划的制定将充分征求临床科室、感控部门及后勤保障部门的意见，确保方案符合医疗工作实际。我方将编制规划草案提交采购人审核，根据反馈意见进行多轮修订完善，直至形成双方共同确认的最终文件。长期规划的制定力求具有前瞻性与可操作性，既要满足医院长期发展需要，又要确保医疗废物处置工作始终



处于安全受控状态。

实施过渡方案

为确保长期频次调整平稳落地，我方将精心设计过渡期实施方案。过渡期拟定为正式调整执行前的两周时间，期间将按照新频次与旧频次交替运行的方式，逐步增加或减少收运次数，使医院各科室及我方收运团队均能适应新的工作节律，及时发现并解决衔接过程中出现的潜在问题。

过渡方案明确了每日收运量的监控机制与反馈渠道。我方将每日向采购人通报过渡期的运行数据，包括实际收运量、暂存间剩余容量等关键指标。若发现过渡期内医疗废物积压超过预警值，我方将立即启动临时加运措施，确保过渡期间服务标准不降、安全底线不破，实现收运频次调整的平滑过渡与无缝衔接。

1.3.3 沟通后跟进落实

落实调整安排

明确责任分工

调整方案经采购人书面确认后，我方将立即召开内部专项部署会议，调整后的收运任务细化分解至具体岗位与个人，运输调度员负责更新车辆排班表，装卸人员明确新的作业时间与操作规范，现场管理员负责监督交接流程，确保每一个环节均有明确的责任人，杜绝出现职责不清、推诿扯皮的现象。

同步建立任务执行确认机制，各环节责任人需在每次收运任务完成后签字确认任务执行情况。我方项目负责人将实时掌握各点位收运进度，对执行不到位的情况第一时间追溯原因并进行整改，以严密的组织体系保障调整安排不折不扣地落实到位，为采购人提供稳定可靠的服务。

强化监督检查



我方将针对调整后的收运安排建立常态化监督检查机制。指派专职质控人员采取不定期现场抽查、GPS 轨迹回放、交接记录核查等多种方式，对收运时间准确性、操作规范性、医疗废物装载密封性等进行全面检查。检查频次将根据调整初期的运行稳定性动态设定，初期加密检查频次，待运行平稳后恢复正常检查节奏。

每次检查均需形成书面记录，发现问题当场下达整改通知单，明确整改责任人、整改期限与复验验收标准。通过严格的闭环管理，及时发现并纠正执行偏差，确保各项调整措施不仅停留在纸面上，更能有效落实到每一次收运作业中，持续巩固调整成果。

反馈执行情况

定期汇报进展

执行调整安排期间，我方将建立定期汇报制度。按周向采购人提交收运工作执行报告，报告内容包含本周实际收运总重量、各科室收运频次完成率、暂存间清理是否实现 48 小时清零、周转箱清洗消毒及返还数量等核心数据。月度汇报则进一步分析趋势变化，对比调整前后的运行效率，并附下月工作计划。

汇报采用书面报告为主、当面沟通为辅的形式进行。通过常态化、制度化的信息报送，使采购人能够全过程掌握收运服务动态，及时发现潜在的管理漏洞。汇报机制也便于采购人对我方履约情况进行有效监督与评价，为后续服务优化提供数据支撑与决策依据。

及时反馈问题

执行调整后收运安排的过程中，若遇到因医院内部施工导致运输通道临时受阻、部分科室废物包装不合规导致无法装车、或极端天气影响行车安全等各类问

题,我方将第一时间如实向采购人反馈情况。反馈内容包括问题发生的具体位置、详细经过、当前进展及对收运任务的影响程度。

反馈问题后,我方将同步提交初步应对建议。对于需要采购人协调解决的事项,如协助清理通道障碍、通知相关科室规范废物包装等,我方将明确请求协助的具体内容。通过及时、准确的问题反馈,推动双方协同发力,快速排除执行障碍,确保医疗废物收运工作持续顺畅运行。

持续沟通优化

收集反馈意见

调整后的收运体系运行一段时间后,我方将主动开展满意度回访工作。通过向采购人相关管理部门及临床科室发放调查问卷、进行面对面访谈等形式,广泛收集各方对调整后收运时间、频次、服务态度及作业规范性的评价意见。重点了解新安排是否对诊疗工作造成干扰、交接环节是否便捷高效等具体情况。

意见收集完毕后,我方将召开专项分析会议,对反馈信息进行分类汇总与深度剖析,形成书面分析报告。报告将如实呈现采购人的真实感受与改进期望,不回避问题、不夸大成绩。基于分析结果,我方将明确后续服务优化方向,确保每一项合理化建议都能得到重视与回应,推动服务水平螺旋式上升。

优化收运安排

结合采购人反馈意见与实际运行数据,我方将对收运时间窗口、运输路线及人员配置进行动态优化。例如,若反馈表明上午时段医院电梯使用繁忙,我方将适当调整收运时段以避免高峰;若某条路线运输效率偏低,我方将重新规划路径。优化措施旨在进一步提升收运效率,最大限度降低对医院正常运营的干扰。

每一次优化调整均会形成新的执行方案,并报采购人审核备案。我方将秉持

精益求精的服务理念，优化作为常态化工作持续推进，在满足 48 小时暂存清零、日产日清等核心要求的前提下，不断打磨服务细节，力求为采购人提供更加便捷、高效、安全的医疗废物收运服务体验。

1.4 提供符合国家标准周转箱清洗消毒后及时送还

1.4.1 周转箱标准提供

标准严格遵循

材质规格达标

周转箱作为医疗废物收运链条中的关键器具，其品质优劣直接关系感染控制成效。我方严格依照《医疗废物管理条例》及《医疗废物集中处置技术规范》中关于包装容器的各项规定，遴选高密度聚乙烯原生料作为主材，该材料具备强度高、韧性佳、耐候性强的特性，能够从容应对医疗废物装载重量及长途运输过程中的持续颠簸与冲击。箱体壁厚均匀，无气泡、无杂质，确保长期反复使用不出现脆裂、变形等隐患。

周转箱规格尺寸依据国家标准设计，与医疗废物专用包装袋、利器盒及各类运输车辆装载系统形成精准匹配，确保装卸顺畅、堆码稳固，杜绝运输途中因尺寸错位导致的滑落、倾倒。

每批次周转箱入场前均须核验产品合格证明及第三方检测报告，重点核查箱体容积、承重极限、叠放强度等关键参数，凡不满足要求的批次一律退回更换，从源头守牢质量关口。

性能指标合格

周转箱的密封性能、耐腐蚀性能及抗冲击性能构成衡量其是否适配医疗废物收运场景的核心技术指标。我方所供周转箱采用一体注塑成型工艺并配套防渗漏

密封圈，箱盖与箱体扣合后形成可靠密闭空间，可有效阻隔废液外溢及异味散发，防止病原微生物在转运环节扩散。箱体材质对含氯消毒剂、过氧乙酸、戊二醛等常用化学消毒剂及各类腐蚀性医疗废液具有优异耐受性，长期接触不溶胀、不龟裂、不释放有害物质。

抗冲击性能直接决定周转箱在装卸及运输过程中的安全冗余，产品须通过规定高度的跌落测试及重物堆压测试，确保在极端工况下依然保持结构完整。

我方对每一批到货周转箱均进行抽样复检，涵盖密封性注水试验、耐腐蚀浸泡试验等环节，各项指标均须达到国家标准后方可投入本项目使用，验收记录留存备查。

定期质量检查

外观结构检查

周转箱在反复流转使用过程中不可避免地产生磨损与消耗，定期外观结构检查是保障其持续合规服役的必要手段。我方建立周转箱全生命周期台账，对投入本项目使用的每一只周转箱进行编号管理，实行每日出库前目视巡检与每周系统性详查相结合的检查制度。

巡检重点聚焦箱体是否存在贯穿性裂缝、磕碰凹坑、提手松动、箱盖变形等显性缺陷，一经发现即行隔离停用。

详查阶段对箱体各承力部位、锁扣铰链、密封胶条进行逐项功能验证，结合周转次数记录评估其剩余使用寿命，对达到报废标准的周转箱立即启动替换程序，坚决杜绝带病作业现象。

性能指标检测

外观完好并不等同于性能达标，隐蔽性损伤唯有通过专业检测手段方能准确

识别。我方依托处置基地现有检测条件，按月度对在用周转箱进行抽样性能检测，确保其各项功能参数始终维持在国家标准限值以内。

密封性检测采用注水倒置法，观察规定时间内有无渗漏迹象，确保箱体在满载运输状态下不产生滴漏。

耐腐蚀性检测选取箱体底部及内壁等易接触腐蚀性介质的部位进行重点评估，通过比对样板试验确认材质性能未发生显著衰减，各项检测数据均须如实记录并归档，作为周转箱质量持续受控的客观凭证。

持续标准更新

标准信息获取

医疗废物管理领域的国家及行业标准处于动态演进之中，标准内容的修订与补充直接影响周转箱的配置要求。我方设立标准跟踪专岗，安排专人通过国家标准化管理委员会官网、行业主管部门官网及权威行业协会刊物等正规渠道，持续归集医疗废物包装容器相关标准的制修订动态，确保信息获取的及时性与权威性。

对收集到的标准更新信息进行分类梳理，评估其对周转箱材质、规格、性能指标等方面产生的具体影响，形成标准差异分析简报。

建立动态更新的标准信息库，新旧版本标准条款进行对照存档，为周转箱采购、检验及更换决策提供明确依据，避免因信息滞后导致合规风险。

周转箱更新实施

标准更新信息的落地执行是确保周转箱始终符合最新国家要求的关键闭环环节。我方根据标准差异分析结论，结合现有周转箱的实际使用状况与剩余寿命，科学制定分批次、有步骤的更新实施计划，确保新旧标准过渡期间收运作业不间断。

更新计划明确时间节点、替换数量及资金安排，优先更换与新增标准偏差较大的批次，对尚能满足新标准的周转箱适当延长服役期，实现资源利用效率最大化。

新购周转箱严格按更新后标准进行全项验收，验收合格后投入本项目周转使用，确保本项目使用的每一只周转箱均能满足现行有效标准要求。

1.4.2 周转箱清洗管理

清洗流程规范

回收预清洗操作

周转箱自医院回收后即刻进入预清洗环节，该工序旨在去除箱体表面附着的明显污染物，为后续深度清洗创造良好条件。预清洗作业在处置基地专用清洗区域内进行，该区域实施硬化防渗处理并配备完善的污水收集系统，清洗废水统一纳入医疗污水处置管线，杜绝二次污染。

作业人员首先将周转箱内遗留的散落废弃物及一次性衬垫集中收集，按医疗废物类别投入相应收集容器，确保箱内无固体残留。

使用高压水枪对箱体内外壁进行初步冲洗，配合软毛刷清除顽固附着物，冲洗水压与角度依据污染物类型灵活调整，兼顾清洗效果与箱体保护。

主清洗消毒要求

预清洗完成后进入主清洗消毒阶段，该环节是确保周转箱达到卫生安全标准的决定性步骤。我方依据《医疗废物集中处置技术规范》相关要求，结合周转箱材质特性及医疗废物沾染特征，制定标准化的清洗消毒作业指导书，明确消毒剂种类、有效浓度、作用时间及操作温度等关键工艺参数。

主清洗采用专用清洗设备配合中性清洁剂进行全方位机械刷洗，重点处理箱

体边角、凹槽及密封槽等易残留部位，确保肉眼可见污物完全去除。

消毒工序选用含氯消毒剂或同等效力的医疗机构认可消毒剂，按产品说明及规范要求配置适宜浓度，对周转箱内外表面进行均匀喷洒或浸泡处理，并保证充足的作用时间以彻底杀灭细菌繁殖体、病毒及真菌等病原微生物，随后使用洁净清水进行终末漂洗，避免消毒剂残留对医院环境及后续使用造成影响。

清洗质量监控

过程监控措施

清洗消毒效果的稳定性依赖于全过程严格受控，任何环节的疏漏均可能导致卫生隐患。我方设置清洗质量专检岗位，对周转箱清洗消毒作业实施全程旁站监督与参数核查，确保每一道工序均严格遵循既定标准执行。

专检人员对消毒剂配制浓度进行现场复核，使用有效氯试纸等快速检测手段验证消毒液效力，并检查清洗设备运行参数如温度等参数是否处于正常区间，如实填写清洗过程记录表。

一旦发现操作偏差或设备异常，立即暂停作业并责令整改，待确认各项参数恢复受控状态后方可继续清洗流程，确保过程质量零失控。

效果检测方法

清洗消毒效果的最终评判须以客观检测数据为依据，单纯依赖目视检查无法满足卫生安全保障要求。我方建立清洗后周转箱效果检测制度，综合运用感官检查与实验室检测两种手段，对消毒质量进行双重确认。

感官检查涵盖箱体内外表面洁净度、有无异味残留、是否残留水渍及药渍等项目，检查结果须达到清洁干燥、无可见污染物的基本要求。

定期采样送交具备资质的检测机构进行微生物指标检测，重点考察细菌菌落

总数及致病菌检出情况，检测结果须符合医疗机构消毒卫生标准要求，检测报告统一存档备查，为清洗质量提供可追溯的科学证据。

清洗设备维护

日常维护工作

清洗设备的运行稳定性直接关系到周转箱清洗效率与效果的一致性，规范化的日常维护是设备可靠运行的基础保障。我方制定清洗设备日常维护规程，维护责任落实到具体操作人员，确保设备始终处于良好技术状态。

每班作业结束后，操作人员须对高压清洗机、传送装置、喷淋系统等设备表面进行清洁，清除残留污垢及杂物，检查管路有无堵塞渗漏、喷嘴有无磨损堵塞、电气线路有无破损老化等异常情况。

对设备运行参数进行记录并与标准值比对，发现压力下降、流量不足等潜在隐患及时排查处理，无法立即解决的故障须上报维修部门限时处置，严禁设备带病运行。

定期保养计划

周期性深度保养是延长清洗设备使用寿命、保持其性能精度的关键措施。我方依据设备厂商建议及实际运行负荷，制定年度保养计划并按月分解落实，由具备资质的维修人员实施，确保设备核心部件性能稳定可靠。

保养内容涵盖传动部件润滑、紧固件校紧、易损件更换、电气系统绝缘检测及控制系统参数校准等，各项工作均须按照保养作业指导书逐项进行并填写保养记录。

每年至少组织一次设备全面检修，对清洗效率、水温控制精度、消毒剂投加准确性等关键性能进行系统评估，根据评估结果实施针对性的恢复性维修，保障

清洗设备持续满足生产工艺要求。

1.4.3 周转箱及时送还

送还时间承诺

明确送还期限

周转箱的及时送还是保障医院医疗废物正常收集转运的基础条件，我方将送还时效纳入服务承诺核心指标予以刚性约束。根据本项目院本部每日收运、临床医学研究中心每周两次收运的实际作业节奏，我方制定周转箱流转时间表，明确各环节时限要求，确保清洗消毒合格的周转箱在下一批次收运任务开始前足额送达医院指定暂存点。

我方配置充足的周转箱保有量，按照医院日均产生量的数倍进行储备，确保即使在清洗消毒及运输环节出现波动的情况下，医院端的周转箱供应始终不受影响。

送还作业完成后，由医院指定接收人员对接周转箱数量及完好状况进行清点确认，双方签署交接单据，实现周转箱流转全程可追溯。

特殊情况处理

医疗废物收运作业可能面临突发交通管制、恶劣天气、车辆故障等不可预见因素，此类特殊情况可能对周转箱按时送还构成威胁。我方建立周转箱送还应急保障机制，针对可能出现的异常状况预先制定应对措施，最大限度降低对医院正常诊疗秩序的影响。

一旦预判无法按时完成送还任务，须第一时间致电医院相关部门说明情况、告知预计送达时间，并立即启动备用周转箱调拨程序，从邻近储备点紧急调配合格周转箱先行送抵医院，确保医院收运作业连续性。



事后对延误原因进行深入分析，举一反三完善运输调度方案，持续提升送还时效的稳定性与可靠性。

送还流程优化

运输资源调配

高效顺畅的运输资源调配是周转箱快速流转的物理基础，合理配置车辆与人员直接决定送还任务的执行效率。我方根据医院两处作业地点的地理位置、收运频次及周转箱日均需求数量，科学测算运输负荷并据此配置专用运输车辆及随车作业人员，确保运力充足且留有适当冗余。

运输车辆实行定人定车管理，驾驶员及装卸人员均经专业培训合格后上岗，熟悉医院内部道路环境及装卸作业规范，能够高效完成周转箱卸车及码放工作。

建立运输调度指挥机制，根据当日收运计划及周转箱清洗进度实时调整车辆派遣方案，避免运力闲置或不足，实现运输资源利用效率最大化。

路线规划选择

运输路线的合理规划对于缩短周转箱在途时间、保障送还时效具有直接作用。我方针对医院院本部及临床医学研究中心两处送还目的地，分别制定主运输路线及备选运输路线，综合考虑道路通行状况、交通管制时段、行驶距离等因素择优执行。

主路线选择路况良好、红绿灯较少、通行能力较强的城市主干道，以保证运输过程平稳顺畅，减少周转箱因颠簸造成的额外损耗。

每日出车前通过交通信息平台了解实时路况，遇有拥堵、事故或道路施工等状况时迅速切换备选路线，避开通行瓶颈，确保运输时效不受影响。

送还反馈机制

沟通渠道建立

畅通高效的沟通渠道是确保周转箱送还工作无缝衔接的重要保障，我方高度重视与院方相关科室的信息互通，构建多维度沟通联络机制，确保送还信息准确传递、即时共享。

建立包含项目负责人、调度人员、医院总务科及临床科室联系人在内的通讯联络机制，明确各环节对接人员及联系方式，确保信息传递路径清晰、责任到人。

每批次周转箱送还前，由调度人员提前与医院接收科室电话确认送抵时间及卸货地点，避免因信息不对称造成等待或交接不畅，送还完成后主动向院方反馈完成情况。

意见处理改进

院方作为周转箱使用主体，其意见反馈是衡量我方服务质量的重要标尺，认真听取并及时响应院方建议是持续提升送还工作的有效途径。我方建立意见收集、分析、处理、回访的闭环管理机制，确保每一条反馈均能得到妥善处置。

定期主动征询医院对周转箱送还及时性、箱体洁净度及服务配合度等方面的评价意见，详细记录院方提出的各项建议与诉求。

对收集到的意见进行归类分析，明确责任部门及改进措施，限期落实整改，并将处理结果向院方反馈确认，切实做到件件有回音、事事有着落。

1.5 建立清运台账管理机制清运结束后上传电子联单及现场照片

1.5.1 建立数字化管理机制

引入数字化手段

系统功能优势

依托成熟的医疗废物信息化监管平台，我司为本项目量身定制了一套清运台

账管理系统。该系统以清运全流程为主线，具备数据存储、自动分析、多维度查询等核心功能，能够实时更新台账信息，确保数据录入与现场作业同步。系统能自动生成日、周、月报表，直观呈现各科室产废量及收运频次，为管理决策和运力调配提供量化依据，从而提升整个清运链条的响应效率。

数据安全保障

数据安全是台账管理的基础。我方采用国密级加密传输技术与多重权限访问控制，确保清运台账在采集、传输、存储各环节不被泄露、篡改或丢失。系统具备异地容灾备份功能，即使发生突发故障也能快速恢复数据。针对不同岗位设置差异化操作权限，操作全程留痕，为清运工作的稳定开展和后续责任界定提供了可靠的技术保障。

明确记录内容

详细信息记录

针对每一批次医疗废物，台账均详细记录其产生科室、具体分类（如感染性、损伤性、病理性、药物性、化学性）、包装重量或体积，以及收运时间、交接人员、运输路线和最终处置去向等要素。上述信息全部录入系统后，可形成完整的电子档案，做到“一车一单、一单一档”，便于采购人随时调阅核查，实现医疗废物从产生到处置的全生命周期监管与精准追溯。

特殊情况备注

若在清运过程中遇到医疗废物包装破损、疑似泄漏或发现生活垃圾混入等特殊情况，作业人员将立即启动应急程序，并在台账系统中详细备注事件经过、现场处置措施及后续跟踪结果。此类特殊记录的留存不仅有助于内部复盘分析，更能为优化收运流程、防范同类风险提供一手资料，切实保障医疗废物收运工作的

安全规范。

规范操作流程

系统操作培训

确保台账管理系统高效运行，我方组建专项培训团队，对一线收运人员及管理人员开展系统化培训。培训内容涵盖系统登录、数据录入、电子联单生成、照片上传等模块，采用理论讲解与模拟演练相结合的方式，确保每位操作人员都能独立、熟练地完成台账记录工作。培训结束后进行实操考核，考核合格者方可上岗操作。

操作考核监督

保证数字化管理流程落地见效，我方建立常态化的操作考核与监督机制。考核内容覆盖数据录入准确性、联单上传及时性、照片拍摄规范性等指标，考核结果与个人绩效挂钩。同时安排专人每日对系统操作记录进行抽查，一旦发现录入延迟或信息缺失等问题，立即督促整改，确保台账管理各项操作流程得到严格执行。



1.5.2 即时上传电子联单及照片

明确上传要求

信息完整性要求

电子联单所载信息须与清运台账记录保持严格一致，确保重量、类别、交接时间等核心数据真实无误。现场照片则须完整覆盖医疗废物装车、运输、卸载、处置等关键作业环节，同时包含周转箱清洗消毒后的状态影像。每批次清运任务结束后，相关人员须将上述资料按时间顺序整理归档，形成一套可查证、可追溯的完整证据链。

上传时效性要求

清运作业完成后，现场人员须在 30 分钟内完成电子联单填报与现场照片上传，确保采购人能够第一时间掌握清运动态。若因网络故障或设备异常等客观原因无法即时上传，须立即电话告知采购人相关情况，并在故障排除后 2 小时内补传完毕，坚决杜绝因上传延迟导致的信息真空期。

保障数据准确

数据审核流程

我方设立专人专岗对上传的电子联单及现场照片进行即时审核。审核重点包括单货是否相符、照片是否清晰完整、签名是否齐全、时间戳是否合规等维度。审核中发现数据缺失或逻辑异常时，当即驳回并通知责任人限时修正，确保每一批次清运数据均经得起采购人及监管部门的核验，从源头上杜绝虚假填报。

数据纠错机制

针对审核中发现的数据错误或遗漏，我方建立快速纠错机制。操作人员须在接到修正通知后 1 小时内完成整改并重新提交，同时系统自动记录修改痕迹。每月末对当月纠错情况进行汇总分析，梳理高频错误类型，通过优化录入界面、增强培训等方式降低差错率，持续提升清运台账数据的整体质量。

确保实时可查

平台性能优化

保障采购人随时顺畅查询清运数据，我方对信息平台持续进行性能调优。

定期扩容服务器带宽与存储资源，确保高并发访问下系统响应迅速；

优化数据库索引结构，提升海量数据检索速度；

建立平台运行监控告警机制，及时发现并排除潜在故障隐患，保障系统全年

稳定运行。

网络安全保障

网络安全防线是数据实时可查的基石。我方在平台部署下一代防火墙、入侵检测系统及防病毒网关，构建纵深防御体系。

实行严格的访问控制策略，仅授权人员可登录查询；

定期开展渗透测试与漏洞扫描，及时修补安全短板；

对关键操作进行审计留痕，全面防范数据泄露与网络攻击风险。

1.5.3 实现数据可追溯

建立追溯体系

追溯流程设计

围绕“来源可查、去向可追、责任可究”的目标，我方设计了严密的追溯流程。

以电子联单编号为索引，串联产生、收运、处置各节点信息；

明确各环节追溯责任人及响应时限；

当需要对某批次废物进行溯源时，工作人员可通过系统关键词检索，在数分钟内调取完整流转记录，为异常排查和责任认定提供有力支撑。

追溯信息共享

在保障数据安全的前提下，我方将向采购人开放追溯信息查询权限，采购人可随时登录平台查看任一批次医疗废物的处置全貌。同时，我方积极配合卫生健康、生态环境等监管部门的监督检查，根据监管需求提供相应的数据接口或导出报表，确保医疗废物管理工作始终处于阳光透明的监督之下。

便于监管审计

合规性检查

监管部门可依托追溯系统对医疗废物收运处置全流程实施非现场检查。

核对电子联单与现场照片，验证清运频次是否满足日产日清要求；

比对台账记录与暂存时间，确认 48 小时暂存清零规定得到落实；

抽查转运工具清洗消毒记录，确保各项操作均符合《医疗废物管理条例》及《医疗废物集中处置技术规范》的规定。

审计报告生成

系统可根据监管审计需要，自动汇总生成阶段性的清运处置审计报告。报告内容涵盖收运总量统计、各类别废物占比分析、各科室产废趋势、异常事件记录及整改闭环情况等模块，以图表形式直观呈现。该报告既可作为采购人掌握项目履约质量的参考依据，也可为上级主管部门的决策监管提供数据支撑。

持续改进提升

数据分析利用

我方将定期对清运台账数据进行深度挖掘分析。一方面，横向比对不同科室、不同时段的生产量波动规律，据此动态优化收运路线与车辆调度方案；另一方面，纵向追踪医疗废物泄漏、包装破损等异常事件的发生诱因，针对性地强化薄弱环节管控，将数据分析成果切实转化为提升清运服务水平的有效动能。



1.6 法定节假日及极端天气保持原有清运频次增派备用运力保障

1.6.1 原有清运频次维持

院本部每日收运保障

常规作业执行

法定节假日与极端天气绝非降低服务标准的借口。我司将严格遵循日常作业

规范，按照既定收运时刻表，准时抵达广西医科大学附属武鸣医院院本部，对各个医疗废物收集点逐一完成装卸与运输作业，确保收集点无遗漏、无积存。作业全程对照《医疗废物管理条例》要求，从车辆进入院区到完成装载驶离，每个环节均按标准操作流程执行。

清运作业期间，作业人员须身着统一工装并佩戴工作证件，主动接受院方管理人员监督检查。装车过程中，对每一袋、每一箱医疗废物进行外观查验，确认包装完好、标识清晰后方可装载，杜绝因操作不当引发包装破损或废物散落。同时，按照院方规定路线行驶，控制车速、减少鸣笛，避免对医院正常诊疗秩序造成干扰。

遇法定节假日，院本部医疗废物的产生量往往呈现波动，我司将根据实际情况灵活调整作业节奏，必要时延长收运作业时间，确保当日产生的医疗废物全部装载完毕。针对极端天气导致的路面湿滑、能见度低等不利因素，已制定专项行车安全方案，通过降低车速、增派辅助人员等方式保障收运任务安全完成。每次清运作业完毕后，立即对作业区域进行清扫整理，恢复场地整洁，做到工完场清。

特殊情况应对

法定节假日带来的交通拥堵、院区人流量变化，以及台风、暴雨、高温等极端天气造成的道路通行障碍，均可能对常规收运计划形成冲击。面对上述不利局面，我司将提前研判形势，启动应急保障机制，通过调整发车时间、优化行车路线、增派作业人员等措施，全力克服各种困难，确保院本部医疗废物收运频次不减、标准不降。

当遭遇暴雨导致院区部分道路积水时，现场负责人将第一时间勘查路况，选择安全可行的通行路径，并安排专人在关键路段进行引导。若因交通管制或道路

封闭导致原定路线无法通行，立即启动备用路线方案，并同步向院方后勤管理部门报备相关情况，争取院方理解与配合。作业人员须随身携带必要的应急联络设备，确保信息传递畅通无阻。

高温天气下，合理调整作业人员轮换频次，配备防暑降温物资，避免因人员中暑影响收运进度。遇寒潮、冰冻天气，提前对车辆防滑链、融雪剂等物资进行检查补充，确保车辆在恶劣路况下仍能安全行驶。无论面对何种特殊情况，我司均以保障院本部医疗废物日产日清为首要目标，坚决履行每日收运承诺，为医院正常运营提供坚实的后勤支撑。

临床医学研究中心定期收运

固定时间安排

针对广西医科大学附属武鸣医院临床医学研究中心每周两次的收运需求，我司已将其纳入常态化调度计划，在法定节假日及极端天气条件下，该收运频次保持不变。按照既定排班表，收运车辆将在约定日期准时抵达研究中心，无论当日是否处于法定节假日，无论天气状况如何，均不得擅自取消或推迟收运任务。

每次收运前，调度中心将与研究中心管理人员进行电话确认，了解当日医疗废物产生量及存放情况，以便合理安排装载空间和作业时间。如遇法定节假日期间研究中心仍有医疗废物产生，按照预先确定的日期正常开展收运，确保废物不在研究中心长时间存放。收运车辆到达后，按照研究中心内部管理规定，在指定区域停放和作业，不得影响科研工作的正常开展。

极端天气条件下，若原定收运日期遭遇道路中断等无法克服的通行障碍，我司将在确保安全的前提下，积极寻找替代路线或等待通行条件改善后第一时间组织收运，并立即向研究中心说明情况。主动与研究中心保持密切沟通，根据实际

需求临时增加收运频次，坚决防止医疗废物在研究中心积压，保障科研环境安全卫生。

收运质量保证

收运工作质量的稳定可靠，不受法定节假日及极端天气因素影响，始终是我司恪守的服务准则。在临床医学研究中心的收运作业中，作业人员须依据《医疗废物集中处置技术规范》进行操作，从废物交接、装车、运输到卸载，每个步骤均执行标准化作业程序。交接环节，双方共同核对废物种类、数量及包装完整性，确认无误后签字确认。

针对研究中心产生的实验室废物，作业人员须特别关注包装密封性和标识规范性，发现包装不达到要求的，当场要求相关人员进行整改后方可接收。装载过程中，根据废物性质合理分区摆放，避免不同类别废物混装，防止运输途中发生泄漏或交叉污染。车辆配备必要的应急物资，如吸附材料、消毒剂等，以应对运输途中可能出现的突发状况。

运输环节，驾驶员须严格遵守交通法规，保持平稳驾驶，避免急加速、急刹车导致废物包装破损。抵达处置场所后，按照相关规定完成交接手续，确保医疗废物进入规范处置流程。我司将通过定期培训、现场检查等方式，持续强化作业人员的质量意识，确保每次收运工作均达到高质量标准，为研究中心的科研工作营造安全、卫生的环境。

整体清运秩序稳定

运营环境保障

稳定有序的清运秩序，直接关系到医院整体运营环境的卫生与安全。医疗废物若得不到及时清运，极易滋生细菌、病毒，产生异味，污染医院空气环境，影

响患者就医体验和医护人员工作状态。我司深知清运工作的重要性，始终将维持清运秩序稳定作为服务保障的核心任务之一。

通过科学调度车辆、合理安排人员、优化作业流程等措施，确保医疗废物在各产生点位的暂存时间最短化，从源头上减少废物堆积带来的卫生隐患。严格执行周转箱清洗消毒程序，每次收集运输医疗废物后，均对周转箱进行严格清洗消毒，符合要求后在规定时间内送还医院使用，防止周转箱成为疾病传播的媒介。

法定节假日及极端天气期间，我司将进一步加强现场管理力度，安排专人对清运作业情况进行巡查，及时发现并解决影响清运秩序的问题。对于可能出现的突发情况，提前制定应对预案，确保能够迅速响应、妥善处置，维持医院环境整洁、空气清新，为患者和医护人员提供一个安全、舒适的就医和工作环境。

医患安全维护

及时、规范地清运医疗废物，是保障患者身体健康和生命安全的重要防线。医疗废物中携带的病原微生物，若暴露于环境中，可能引发交叉感染，对免疫力较低的患者构成严重威胁。我司以高度的责任感对待每一次收运任务，通过高效、安全的清运服务，最大限度降低医疗废物带来的健康风险。

清运作业中，作业人员严格遵守安全操作规程，穿戴全套防护装备，防止自身感染和废物对外界环境的污染。运输车辆采用全封闭厢式设计，杜绝运输途中废物遗撒和异味扩散。到达处置场所后，按照规范要求进行了无害化处置，确保医疗废物彻底消除危害性，从源头上切断疾病传播途径。

法定节假日及极端天气等特殊时段，我司将更加注重安全防护措施的落实，增强对车辆、设备的检查维护，确保处于良好运行状态。强化作业人员的安全意识教育，使其时刻保持警惕，按照规范操作。通过持续提供可靠的清运服务，为

医院的医疗服务工作提供有力支持，让医患人员安心、放心，共同维护医院安全稳定的运行秩序。

1.6.2 备用运力增派安排

备用车辆调配

车辆状态检查

备用车辆是应对法定节假日及极端天气期间运力需求激增的重要保障力量。我司建立严格的备用车辆管理制度，确保备用车辆始终处于良好的技术状态，随时能够投入收运作业。每辆备用车辆均建立完善的车辆档案，记录车辆购置时间、保养记录、维修历史等信息，为车辆管理提供准确依据。

日常管理中，备用车辆与常规收运车辆执行相同的保养标准，定期进行发动机、制动系统、转向系统、灯光信号等关键部件的检查维护，确保各项性能指标符合安全运行要求。每周安排专人对备用车辆进行一次全面启动测试，检查电瓶电量、轮胎气压、油液液位等，发现异常情况立即安排维修，杜绝车辆带病备用。

进入法定节假日或极端天气预警期前，我司将组织技术人员对备用车辆进行专项检查，重点检查车辆的密封性能、消毒设施、应急物资配备情况，确保车辆符合医疗废物运输的专项要求。为备用车辆加满油料，配备必要的防滑链、三角警示牌、灭火器等应急物品，确保接到调度指令后能够立即出发，第一时间投入收运工作。

运输路线规划

科学合理的运输路线规划，能够显著提升备用车辆的运输效率，确保医疗废物在规定时间内运达处置场所。我司针对法定节假日及极端天气的特殊情况，预先制定多套运输路线方案，并根据实际路况信息灵活调整，做到未雨绸缪、有备

无患。

路线规划时，综合考量道路交通流量、道路通行条件、沿途风险点等因素，优先选择路况良好、交通管制较少的道路作为主运输路线。为每条主路线配备至少一条备选路线，以应对主路线因交通事故、道路施工、恶劣天气等原因导致的通行中断。备选路线与主路线在通行时间上尽量保持相近，避免因绕行导致收运时间大幅延长。

遇台风、暴雨等极端天气时，及时收集气象部门和交通管理部门发布的最新信息，评估各条路线的通行风险，果断调整运输路线，避开积水路段、易塌方路段等危险区域。必要时，安排探路车辆提前对拟通行路线进行实地勘查，确认道路安全后方可组织运输车辆通行。通过精细化路线管理，最大限度降低运输途中的不确定性，保障收运任务顺利完成。

应急人员储备

人员技能培训

应急人员是备用运力保障体系中的核心要素，其专业技能水平直接决定应急收运工作的质量和效率。我司高度重视应急人员的技能培训工作，制定系统完善的培训计划，确保应急人员熟悉医疗废物收运的完整流程和操作规范，能够在紧急情况下迅速、准确地投入工作。

培训内容涵盖医疗废物分类识别、包装要求、装卸操作规范、运输安全注意事项、应急处置措施等多个方面，既有理论讲解，也有实操演练。培训过程中，结合实际案例深入分析收运作业中的常见问题和应对策略，帮助应急人员积累处理复杂情况的经验。定期组织应急人员参加考核，检验培训效果，考核不合格者须重新参加培训直至达标。

针对法定节假日及极端天气的特殊作业环境，开展专项培训，重点讲解高温、暴雨、台风等天气条件下的安全作业要点，包括防暑降温、防滑防摔、防强风等知识。培训应急人员使用各类应急物资和设备，如消毒剂配比、防护服穿脱流程、应急照明设备操作等，确保应急人员具备全面、扎实的专业技能，为应急收运工作提供有力的人员保障。

人员调配机制

高效顺畅的人员调配机制，是确保应急人员能够及时到位、迅速投入收运工作的关键环节。我司建立应急人员名册，详细记录应急人员的联系方式、住址、专业技能特长等信息，并实行 24 小时通讯畅通制度，确保紧急情况下能够快速联络到每一位应急人员。

制定明确的应急人员调配流程，当出现需要增派运力的情形时，由调度中心统一发出调配指令，按照就近调用、技能匹配的原则确定参与应急收运的人员名单。被调用人员须在规定时间内到达指定集合地点，接受任务分工后立即投入工作。调配过程中，充分考虑人员的连续作业时间，合理安排轮换，避免人员过度疲劳影响作业安全。

法定节假日来临前，提前与应急人员沟通确认其假期安排，确保预留足够的应急响应力量。遇到极端天气预警时，提前通知应急人员做好待命准备，缩短应急响应时间。建立应急人员调配记录台账，对每次调配情况进行详细记录和总结分析，不断优化调配流程，提升调配效率，确保人员调配机制在关键时刻发挥最大效能。

运力协同配合

信息沟通共享

畅通无阻的信息沟通渠道，是备用车辆与应急人员实现高效协同配合的基础前提。我司建立统一的信息调度平台，集成车辆定位、任务派发、进度反馈等功能，实现运力资源的集中管理和实时调度。平台支持语音通话、文字消息、位置共享等多种沟通方式，满足不同场景下的信息传递需求。

收运作业期间，每辆运输车辆通过车载终端实时上报位置信息和作业状态，调度中心据此掌握整体运行动态，及时向备用车辆和应急人员发布任务指令和路况提醒。遇紧急情况，现场人员可通过平台一键上报，调度中心立即响应，协调各方资源进行支援。信息的及时共享，有效避免了因信息不对称导致的运力闲置或任务冲突。

除日常作业信息外，我司还与医院保持密切的信息沟通，及时了解院方医疗废物产生量的变化情况，预判运力需求趋势。在法定节假日及极端天气来临前，主动向院方通报我司运力保障准备情况，并听取院方意见建议，共同协商完善保障方案。通过全方位、多层次的信息共享，确保备用运力与常规运力形成有机整体，协同高效地完成各项收运任务。



联合行动协调

备用车辆与应急人员的密切配合，离不开日常的联合演练和行动协调。我司定期组织备用车辆和应急人员开展联合演练，模拟法定节假日或极端天气条件下的收运场景，检验运力协同配合的熟练程度和应急处置能力。演练结束后，及时进行总结评估，针对暴露出的问题制定改进措施，不断提升协同作战水平。

联合行动中，明确现场指挥关系和任务分工，备用车辆驾驶员负责车辆安全驾驶和装卸配合，应急人员负责医疗废物的搬运、装载和现场清理。车辆与人员之间通过统一指挥、密切协作，确保收运工作高效有序进行。遇收运任务繁重时，

合理安排备用车辆和应急人员的作业时段，实现运力的无缝衔接，避免出现人员等待车辆或车辆等待人员的情况。

法定节假日及极端天气期间，加强联合行动的现场协调力度，安排经验丰富的管理人员担任现场指挥，统筹调度备用车辆和应急人员。现场指挥须根据实际作业情况灵活调配运力，及时解决协同配合中出现问题，确保各项收运任务圆满完成。通过持续强化联合行动协调机制，打造一支反应迅速、配合默契、能打硬仗的应急收运队伍，为医院提供坚实可靠的运力保障。

1.6.3 保障措施严格执行

安全防护落实

防护用品配备

充足完备的个人防护用品，是保障作业人员在法定节假日及极端天气环境下安全作业的第一道防线。我司依照国家标准，为作业人员配备种类齐全、数量充足的个人防护用品，确保每位作业人员都能得到有效的安全防护。

防护服装方面，配备符合医疗废物作业要求的一次性防护服或可重复使用的防水隔离服，有效阻隔医疗废物中的病毒微生物和有害物质，防护服需具备良好的透气性，降低长时间作业的不适感。

呼吸防护方面，根据作业环境风险等级，配备医用防护口罩或更高防护级别的呼吸防护器具，有效过滤空气中的有害颗粒物和气溶胶，保护作业人员呼吸系统健康。

手部防护方面，配备耐磨、防穿刺的橡胶手套或丁腈手套，防止手部被锐器刺伤或接触感染性物质，手套需保证足够的长度，能够覆盖袖口部位。

足部防护方面，配备防砸、防刺穿的安全工作鞋或防水靴，保护脚部免受重

物砸伤和锐器刺伤，同时具备良好的防滑性能，降低雨天或湿滑地面作业的滑倒风险。

眼部及面部防护方面，配备护目镜或防护面屏，防止液体飞溅和碎屑伤害眼睛和面部，保障作业人员视觉安全。

此外，为应对高温天气，配备防暑降温药品和清凉饮料；为应对寒冷天气，配备防寒保暖衣物。所有防护用品均定期检查、及时更换，确保其防护性能始终处于良好状态。

安全操作培训

扎实有效的安全操作培训，能够显著增强作业人员在极端天气下的安全意识和自我保护能力。我司将安全培训作为日常管理的重中之重，针对法定节假日及极端天气的特殊作业环境，制定专项安全培训计划，确保作业人员全面掌握安全操作要领。

培训内容重点涵盖极端天气下的安全注意事项，包括暴雨天气防滑防跌、台风天气防强风坠物、高温天气防中暑、低温天气防冻伤等知识。通过生动的案例分析和现场演示，使作业人员深刻认识到违规操作的危害性，自觉遵守安全操作规程。培训作业人员正确使用各类安全防护设施和应急物资，如灭火器、急救包、警示标志等。

定期组织安全知识考核，检验作业人员对安全操作规范的掌握程度，考核不合格者不得上岗作业。每次收运作业前，现场负责人须进行安全交底，提醒作业人员当日天气情况和安全注意事项。作业过程中，增强安全巡查，及时发现和纠正不安全行为，消除安全隐患。通过持续的培训和教育，营造人人重视安全、人人参与安全的良好氛围，为医疗废物收运工作筑牢安全防线。

设备维护管理

定期检查保养

规范细致的定期检查保养，是保障收运车辆、周转箱等设备设施长期稳定运行的重要措施。我司建立完善的设备维护保养制度，明确各类设备的检查周期、保养项目和维护标准，确保每台设备都得到及时、规范的维护。

收运车辆按照行驶里程和时间间隔，定期进行一级维护和二级维护，对发动机、底盘、电气系统、液压系统等进行全面检查和调整，更换磨损的零部件和油液，确保车辆动力性、经济性和安全性处于良好状态。周转箱使用后，依照清洗消毒流程进行处理，检查箱体有无破损、变形，发现损坏的周转箱及时修复或更换。

建立设备维护保养记录台账，详细记录每台设备的检查时间、保养内容、维修情况及更换配件等信息，实现设备全生命周期管理。根据设备运行状况和维护记录，合理制定设备大修和更新计划，避免设备超期服役。法定节假日和极端天气来临前，增加设备检查频次，重点检查车辆制动、转向、轮胎、灯光等安全相关部件，确保设备在特殊时期能够安全可靠运行。

应急维修保障

快速响应的应急维修保障机制，能够在设备突发故障时最大限度缩短停机时间，避免影响收运工作的正常开展。我司组建专业的维修保障队伍，配备常用的维修工具和备用零部件，确保能够迅速赶赴现场进行故障排查和修复。

建立 24 小时维修值班制度，维修人员全天候待命，接到故障报修电话后，立即响应并携带必要工具和配件赶赴现场，一般故障须在 2 小时内修复完毕，重大故障须立即启动替代方案。

与车辆生产企业及专业维修机构建立合作关系，对于超出自身维修能力的大型故障，及时联系合作单位提供技术支持，确保复杂故障得到快速、专业的修复。

储备一定数量的应急备用车辆，当收运车辆因故障无法继续作业时，立即调派备用车辆接替运输任务，保障收运工作不中断。

对周转箱等设备，储备适量的备用周转箱，满足日常周转和应急补充需求。服务期内，周转箱在运输过程中出现损坏，由我司负责及时补充。

每次应急维修结束后，组织维修人员进行故障分析，查明故障原因，制定预防措施，防止类似故障再次发生，不断提升设备运行的可靠性。

监督检查机制

内部检查考核

严格规范的内部检查考核，是确保各项保障措施落地见效的有力抓手。我司建立多层次的内部监督检查体系，通过日常检查、定期考核、专项督查等方式，对作业人员的工作质量、操作规范、安全措施落实情况进行全面监督。

实行班前检查制度，每次作业前由现场负责人对人员着装、防护用品佩戴、车辆状态等进行逐项检查，确认达到要求后方可出发作业。

实施作业过程巡查，安排专人对装卸、运输等关键环节进行现场巡查，重点检查是否存在违规操作、防护不到位等问题，发现问题当场纠正。

开展定期工作考核，围绕收运及时率、操作规范性、安全记录、客户满意度等指标，对作业人员进行综合考核评价，考核结果与绩效挂钩。

组织专项督查活动，在法定节假日及极端天气期间，由公司管理层带队开展专项督查，检查各项应急保障措施的落实情况。

对检查考核中发现的问题，建立整改台账，明确整改责任人和整改期限，实

行销号管理，确保问题整改到位。通过严格的内部检查考核，促使作业人员始终保持高度的责任心和规范的操作习惯。

外部沟通反馈

积极主动的外部沟通反馈，能够帮助我司及时了解服务效果、发现自身不足，持续改进服务质量。我司高度重视与采购人的沟通协作，建立常态化的沟通反馈机制，主动接受采购人的监督指导，不断提升服务水平。

建立定期沟通会议制度，每月与采购人相关部门召开工作交流会，通报医疗废物收运情况，听取采购人的意见建议，共同协商解决存在的问题。

设立专属服务联络员，保持 24 小时通讯畅通，随时响应采购人的服务需求，及时处理采购人反映的问题，做到事事有回音、件件有着落。

主动向采购人报送收运作业计划、车辆调度安排等信息，让采购人及时了解收运工作动态，便于提前做好配合准备。

认真对待采购人的每一次投诉或建议，第一时间组织调查核实，在规定时间内反馈处理结果，并将处理情况记录在案，作为服务改进的重要依据。

定期开展满意度调查，收集采购人对收运服务各环节的评价意见，针对满意度较低的方面制定专项改进措施，持续提升采购人的服务体验。

通过完善的外部沟通反馈机制，形成服务监督的闭环管理，推动服务品质持续改进提升，确保医疗废物收运工作始终满足采购人的要求和期望。

2. 服务质量及标准承诺

2.1 严格按照医疗废物管理相关法规提供收运处置服务

2.1.1 医疗废物按时清运处置承诺

执行“日产日清”要求

明确收运频次

依据本项目明确的服务要求，我方对两个服务区域的收运频次作出刚性承诺。广西医科大学附属武鸣医院本部实行每日收运，确保当日产生的医疗废物当日清运出医院；临床医学研究中心则按照每周两次的固定周期进行收运，保障该区域医疗废物不积压、不滞留。上述频次的设定，完全契合医院各科室的实际产废节奏，从源头切断医疗废物在院区内长时间存放的可能性，为后续的集中处置赢得时间窗口。

确保暂存清零

我方将建立严格的暂存时间管控机制，以8小时为铁律，全力保障医疗废物暂存间时刻处于低位运转状态。从废物产生、分类收集、院内转运至暂存间，再到装车离院，每个环节均设专人复核时间节点。一旦发现暂存时间接近临界值，立即启动应急调度，增派车辆或调整路线优先清运，坚决杜绝废物在暂存间内超时堆积，彻底消除因长期存放引发的交叉感染与环境污染风险，确保医院环境安全可控。

配合增加清运次数

无条件响应需求

针对医院在运营中可能出现的医疗废物产量高峰或突发公共卫生事件，我方郑重承诺提供无条件的动态增量服务。只要院方提出增加清运次数的要求，无论

原因为何、数量多少，我方绝不附加任何前置条件，亦不推诿拖延，即刻启动增援机制。我方备有充分的车辆及人员余量，能够迅速调配资源，切实保障医院在特殊时期的医疗废物得到妥善处置，维护诊疗秩序的正常运转。

当日完成清运

当接到医院发出的增加清运次数的明确指令后，我方将立即响应，以小时为单位倒排计划，确保当日新增的清运任务在当天 24 时前全部完成。从车辆调度、路线优化到装卸作业，各环节紧密衔接、高效协同，杜绝跨日积压。通过当日任务当日清零的执行标准，切实保障医院在就诊高峰或应急状态下，医疗废物处置通道始终畅通无阻，为院感防控筑牢坚实防线。

临时调整沟通协商

提前沟通说明

若因特殊原因确需临时调整收运时间或频次，我方将严格遵循提前沟通机制。在计划调整前 24 小时，主动与采购人机关管理部门取得联系，以书面或电话形式清晰说明调整的具体缘由、拟调整的时间段及临时替代方案。通过开诚布公的沟通，让院方充分了解调整背景，共同评估影响范围，确保信息传递准确无误，避免因信息不对称给医院正常工作带来困扰。

获得同意执行

所有收运安排的临时变动，均以采购人的书面或电子确认为最终执行依据。在未获得对方明确同意之前，我方绝不擅自变更既定收运计划。取得认可后，我方将依据协商一致的新方案组织收运作业，并在执行过程中密切关注医院反馈，及时解决突发问题。通过规范的变更管理流程，确保每一次调整都在双方共识的框架下进行，保障医院医疗废物处置链条的连续性与稳定性。

2.1.2 服务质量与作业标准承诺

遵循相关法规规范

依照法规执行

我方在医疗废物的分类收集、内部转运、交接登记、装卸运输及集中处置等全流程作业中，严格遵循《医疗废物管理条例》《医疗废物集中处置技术规范》及《广西壮族自治区医疗废物管理办法》的各项条款，确保操作合法合规。针对医院将生活垃圾、建筑垃圾等误混入医疗废物的情况，我方将依据地方管理办法第九条之规定，一律视同医疗废物进行无害化处置，绝不违规分流。

持续学习更新

鉴于医疗废物管理法规处于动态更新之中，我方将建立常态化的法规追踪与内化机制。安排专人定期检索国家卫健委、生态环境部及广西壮族自治区相关部门发布的最新政策文件与技术标准，并组织作业人员进行专项培训与考核。通过对标最新法规要求，动态修订内部作业指导书与质量控制流程，确保服务始终处于合规前沿，以法规的刚性约束驱动服务品质的持续升级。

满足服务验收要求

达到标准要求

我方承诺提供的各项服务成果，均严格对标国家现行有效的相关标准、行业规范及地方性法规，同时全面响应采购文件及合同约定的各项服务指标。从周转箱的清洗消毒合格率到运输车辆的密封防漏性能，从交接单据的准确率到处置过程的环保达标排放，每一处细节均以可量化、可核查的标准作为作业底线，确保服务质量经得起专业检验，全方位满足验收要求。

配合验收工作

履约验收环节，我方将秉持开放透明的态度，全力配合验收小组的各项工作安排。按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》及《财政部关于进一步加大政府采购需求和履约验收管理的指导意见》的要求，提前整理并提交完整的收运记录、处置联单、设备清洗消毒台账等佐证材料。对验收组提出的疑问即时解答，对发现的细微不足立行立改，保障验收流程顺畅高效。

规范作业现场管理

设置警示标志

我方作业人员在进入医院开展收运作业时，严格执行现场安全管控规范。在装卸区域周边醒目位置设置带有反光材质的安全警示锥桶及“医疗废物转运作业中”的警示标牌，必要时拉设警戒隔离带，有效引导院内车辆与行人绕行。作业人员将全程穿着高可见度反光背心，确保作业区域边界清晰，从物理空间上杜绝无关人员误入，防范意外伤害事件发生。

保持现场整洁

每次医疗废物装车作业完毕后，我方随车清洁人员将立即对作业区域进行彻底清扫与冲洗。针对装卸过程中可能出现的滴漏液体，采用专用消毒剂进行喷洒消毒处理，确保地面无残留污渍、无明显异味。清运车辆离场前，对车厢外部及轮胎进行冲洗，防止二次污染医院道路。通过严格的离场清洁程序，维持院区环境始终整洁卫生，彰显专业化服务水准。

2.1.3 责任事故处理与承担承诺

承担不良后果责任

全面负责后果

我方郑重声明，对于在医疗废物运输及处置全过程中，因我方操作不当、管

理疏漏或设备故障等自身原因引发的任何不良后果、环境污染事件或安全事故，我方将无条件承担全部法律与经济责任。责任范围涵盖行政罚款、民事赔偿及由此衍生的第三方索赔等，绝不因任何客观理由推卸或转嫁责任，以切实的行动维护采购人的合法权益与公共卫生安全。

足额赔偿损失

一旦发生责任事故并对采购人造成实际经济损失，我方承诺在责任认定清晰后，依据损失评估报告在约定时限内启动赔偿程序。赔偿金额将覆盖直接损失及合理的间接损失，确保足额到位、不留缺口。我方将通过积极的责任担当与快速的经济补偿机制，最大程度降低事故对医院正常运营造成的冲击，重建院方对我方服务的信任基础。

赔偿违规操作损失

明确责任界定

针对作业人员在院区内的行为规范，我方将建立清晰的责任界定机制。凡因我方人员违反国家法律法规、医院内部规章制度或合同约定的作业纪律，如擅入非作业区域、违规操作设备、扰乱医疗秩序等行为，进而给采购人造成损失的，经双方核实确认后，相关责任将明确归属我方承担，杜绝模糊地带与推诿扯皮现象，保障责任追究链条清晰完整。

全额赔偿到位

责任明确归属我方后，我方承诺对采购人因此遭受的损失进行全额赔偿，绝不拖延、不折扣、不设上限。赔偿执行过程中，我方将简化内部审批流程，设立专项赔偿备用金，确保赔付资金快速到位。同时，我方将以此为契机，深入剖析违规根源，加大人员管理与培训，防止类似事件再次发生，切实保障采购人的合

法权益不受侵害。

保障作业人员安全

购买足额保险

我方将为所有参与本项目的一线作业人员依法足额缴纳工伤保险，同时额外投保高保额的雇主责任险及意外伤害商业保险。保险方案覆盖作业期间及通勤途中的各类意外风险，确保人员在遭遇人身伤害时能够获得充分的医疗救治费用与伤残赔付保障。通过构建多层次、广覆盖的保险体系，切实履行用工主体责任，消除作业人员的后顾之忧。

垫付医疗费用

若作业人员在服务过程中不幸发生人身安全事故，我方承诺启动应急救治绿色通道。在事故发生后第一时间将伤者送往就近医疗机构救治，并先行垫付全部急救费用及初期治疗费用，绝不因费用问题延误救治时机。后续待伤情稳定及责任认定后，再依据保险条款及法律规定进行理赔结算，确保伤员得到及时、有效的医疗救助。

2.2 符合现行各级标准及采购文件合同约定服务要求接受履约验收

2.2.1 执行标准承诺

法规标准执行

法规遵循

医疗废物的装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等各服务环节，我司将《医疗废物管理条例》与《医疗废物集中处置技术规范》作为不可逾越的行为底线。依据上述法规确立的强制性条款，构建覆盖收运、处置全链条的内控体系，明确各岗位人员对法规条文的理解深度与执行标准，杜绝任何形式的违规操作。针对

感染性、损伤性、病理性、药物性及化学性五类医疗废物，分别制定差异化的作业指导书，使法规要求转化为可量化、可核查的具体动作。建立法规执行情况定期复盘机制，对照条例精神审视管理漏洞，确保各项作业始终处于合法合规的轨道之上，以法规刚性约束保障医疗废物得到安全、及时、无害化处置。

规范操作

以法规标准为骨架，制定覆盖医疗废物从产生节点至最终处置终点的全流程标准操作规程，将每一个服务步骤都置于明确的规范框架之内。从院内收集时专用包装袋的规范使用、周转箱的密封装载，到运输途中的路线规划、车辆消毒，再到处置厂内的交接确认，每一步均设置关键控制点和作业要领。作业人员须严格依照操作规程执行各项动作，禁止凭经验随意变更操作流程。同时建立操作规范的动态更新机制，结合现场执行反馈和法规调整，持续修订完善规程内容，确保操作文件始终与最新要求保持同步，使规范操作成为保障服务质量的坚实根基。

行业标准契合

标准匹配

我司对国家、行业及地方有关医疗废物处置的标准体系展开系统性梳理与比对，确保服务能力的构建与各项标准要求精准对接。依据标准中关于医疗废物分类收集、暂时贮存、运输车辆技术条件、处置工艺运行参数等方面的规定，逐项核验自身设施设备配置和作业流程设计。针对本项目服务对象广西医科大学附属武鸣医院及临床医学研究中心的实际产废特点，标准要求转化为适配现场条件的服务方案，使周转箱的清洗消毒频次、运输车辆的消杀流程、暂存场所的环境控制等细节均能经得起标准尺度的检验，实现服务供给与标准规定的无缝衔接。

持续改进

建立标准跟踪与响应机制，设专人对医疗废物处置领域的国家、行业及地方标准更新动态进行持续监测，一旦发现相关标准发生修订或新标准发布实施，立即组织专业技术人员评估其对现有服务流程的影响。依据标准变化及时调整收运作业规范、处置工艺参数和设备维护要求，同步更新作业指导文件和人员培训内容。通过标准变化的快速响应和内部管理体系的同步升级，保证我司的服务始终处于标准要求的领先地位，以动态改进的管理理念应对不断趋严的环保法规要求，确保医疗废物处置服务质量的持续优化。

文件合同响应

条款执行

针对本项目的采购需求和合同文本，组织管理、技术、法律等相关人员逐条开展研读与交底，每一条服务要求对应到具体的责任部门和执行岗位。合同约定的每日收运频次、48 小时暂存清零目标、周转箱提供与清洗消毒义务、应急处置时限等核心条款，均转化为内部管理考核的刚性指标。建立合同履行情况跟踪台账，定期对照条款核查履约进度与质量，发现偏差及时采取纠正措施，确保各项条款在服务过程中不折不扣地得到贯彻执行，以严谨的履约态度维护合同的法律严肃性。

承诺兑现

我司将本项目响应过程中所作出的各项服务承诺视为对采购人的庄重保证，逐项明确兑现路径和责任主体。针对日产日清、按需增加清运次数、周转箱损坏补充等承诺事项，配置充足的运输车辆、周转箱储备和作业人员，确保承诺具备坚实的资源保障基础。建立承诺兑现情况的内部监督机制，由项目管理人员定期对照承诺清单检查执行结果，对未能完全兑现的事项启动专项整改。通过将服务

承诺转化为具体的管理动作和资源配置方案，确保每一项承诺都落到实处，以实际行动赢得采购人的信任。

2.2.2 履约验收配合

验收小组协作

资料提供

建立完善的履约档案管理体系，完整留存医疗废物交接记录、电子转移联单、运输车辆运行轨迹、周转箱清洗消毒记录、现场作业影像等各类过程资料。验收工作启动时，我司将按照验收小组的要求，及时、准确、完整地提供上述资料，保证资料的真实性和可追溯性。所有档案资料按照时间顺序和类别进行规范化整理，编制索引目录，便于验收人员快速查阅核对。通过透明化的资料呈现，让验收小组能够全面掌握我司履约的真实情况，为客观公正的验收结论提供有力支撑。

现场配合

验收期间，我司将安排熟悉项目运营全流程的专人全程陪同验收小组开展工作，负责现场引导、情况介绍和问题解答。配合验收人员对医疗废物收集点、暂存场所、运输车辆、周转箱清洗消毒区域等作业现场进行检查，如实说明各项作业的实施过程和管控措施。对验收小组提出的疑问，现场人员须依据事实和记录给予清晰、准确的答复，不得回避或含糊其辞。做好验收现场的秩序维护和安全防护，为验收工作提供便利条件，确保验收过程顺利、高效地完成。

验收标准遵循

标准落实

本项目的质量验收标准作为服务过程管控的标尺，在医疗废物收集、运输、处置及周转箱清洗等各环节全面贯彻。验收标准中关于服务及时性、规范性、安

全性的各项要求，分解落实到每日作业计划和岗位操作规范之中。每日收运作业对照标准检查清运是否及时、装车是否规范、现场是否清理干净；周转箱清洗消毒对照标准核验清洗质量和消毒效果。通过将验收标准前置到服务执行环节，使每一项作业成果都能满足验收要求，避免服务过程与验收标准脱节。

自我检查

建立常态化的服务质量自我检查机制，采取定期综合检查与不定期专项抽查相结合的方式，对医疗废物处置服务的全过程进行内部审视。检查内容涵盖收运及时性、分类收集规范性、运输安全管理、周转箱清洗消毒质量、台账记录完整性等各个维度。对检查中发现的隐患和不足，当场记录并明确整改责任人与期限，整改完成后进行复查验证。通过持续的内部检查与改进循环，及时发现并消除服务质量波动因素，保证各项服务指标稳定达到验收标准要求。

验收费用承担

费用预算

我司在项目成本核算中已充分考虑履约验收环节可能产生的各项费用，并纳入项目整体财务预算进行专项管理。验收费用预算涵盖资料制作、现场配合、检测检验等验收工作所需的各项开支，确保验收工作具备充足的资金保障。预算编制坚持合理节约的原则，在满足验收工作正常开展的前提下，严格控制费用支出规模。同时建立预算执行动态监控机制，确保验收相关费用专款专用，不发生挤占挪用的情况。

费用支付

验收工作结束后，我司将按照本项目合同约定的方式和时限，及时办理验收相关费用的支付手续。支付流程严格履行内部审批程序，确保费用支付的合规性

和准确性。对验收过程中产生的各项费用凭证进行妥善保管，做到账目清晰、有据可查。我司承诺不因费用支付问题影响验收工作的正常推进，以积极的姿态承担验收相关费用，保障项目履约验收环节的顺畅完成。

2.2.3 服务质量保障

流程规范管理

流程制定

依据《医疗废物管理条例》和《医疗废物集中处置技术规范》的要求，结合广西医科大学附属武鸣医院及临床医学研究中心的医疗废物产生特点，制定覆盖收集、运输、处置全环节的标准化服务流程。流程设计明确各环节的作业内容、操作标准、衔接方式、责任岗位和记录要求，形成环环相扣的闭环管理体系。针对每日一次的院本部收运和一周两次的临床医学研究中心收运，分别制定差异化的作业路线和时间安排。流程文件经材料审核后发布执行，确保每一位作业人员清楚掌握本岗位的操作步骤和质量要求。

流程监控

建立覆盖服务全流程的实时监控机制，运用车辆定位系统、作业记录仪和信息化管理平台等手段，对医疗废物收运处置过程进行动态跟踪。监控内容包括车辆运行轨迹、到达时间、装载操作规范性、周转箱清洗消毒执行情况等关键节点。发现偏离流程标准的操作行为，立即通知现场人员纠正，并记录在案作为考核依据。定期汇总分析监控数据，识别流程执行中的薄弱环节，针对性采取改进措施，确保各项服务活动始终按照既定流程规范运行。

人员素质提升

培训计划

制定覆盖全体作业人员的年度培训计划，培训内容涵盖医疗废物管理法规、分类收集标准、安全防护知识、车辆驾驶规范、周转箱清洗消毒操作规程、应急处置技能等方面。新入职人员须完成岗前培训并考核合格后方可上岗作业；在岗人员定期接受继续教育和技能强化培训，确保其知识储备和操作水平持续满足岗位要求。培训采取理论授课、现场实操、案例分析等相结合的方式开展，每次培训均做好记录和效果评估，保证培训工作取得实效。

考核机制

构建以工作质量为导向的人员绩效考核体系，从收运及时性、操作规范性、安全合规性、服务态度、记录完整性等维度对作业人员进行综合评价。考核采取日常检查与定期考评相结合的方式，日常检查结果按比例计入综合考核成绩。考核结果与绩效奖惩、评优评先挂钩，激励作业人员自觉提升服务质量。对考核中发现的问题，由管理人员与作业人员共同分析原因，制定改进计划并跟踪落实，形成考核、反馈、改进的良性循环。

设备设施维护

维护计划

制定完善的运输车辆、周转箱等设备设施的维护保养计划，明确各类设备的维护周期、维护内容、技术要求和责任人。运输车辆按照行驶里程和时间节点执行定期保养，重点检查制动系统、密封性能、消毒设备运行状态；周转箱实行用后即清洗消毒，定期检查箱体完好程度。维护计划纳入项目日常管理日程，逐项落实维护任务并做好记录，确保设备设施始终处于良好的运行状态，为医疗废物收运处置服务的连续稳定开展提供硬件保障。

故障处理



建立设备设施故障快速响应与处理机制，明确故障报修流程、响应时限和应急处置措施。运输车辆在收运途中发生故障时，驾驶员立即报告项目调度，调度根据情况安排备用车辆接驳或紧急维修，确保当日收运任务不受影响。周转箱出现破损时，及时更换补充，保证医院正常周转使用需求。对故障设备进行原因分析，采取针对性改进措施防止同类故障再次发生，并做好故障记录和维修档案管理，最大限度降低设备故障对服务质量的影响。

2.3 作业时设置安全警示标志装车完毕后清洗现场遵守采购人制度

作业过程中，在装卸区域规范设置醒目的安全警示标志，明确隔离作业范围，防止无关人员误入。装车完成后，立即对作业现场进行彻底清扫和消毒，清除散落物、污渍及潜在污染源，确保场地整洁无残留。所有操作严格遵循采购人制定的相关管理制度和作业规程，包括但不限于人员着装规范、操作流程标准及环境卫生要求，切实做到规范作业、文明作业，保障作业安全与环境清洁。

2.4 医院混入生活垃圾的废物按医疗废物规范处置

2.4.1 严格执行管理办法

依据法规处置

遵循处置流程

针对医院不慎混入生活垃圾的医疗废物，我方严格依照《广西壮族自治区医疗废物管理办法》第九条之规定，将其视为医疗废物进行规范化管理。收集环节，作业人员携带专用工具赶赴指定暂存点，对混有生活垃圾的医疗废物先行喷洒消毒液，再行装入符合国家标准的黄色专用包装袋内，每袋盛装量不超过四分之三，随即严密封口并粘贴警示标识，从源头杜绝遗撒与外露。

运输环节，专用密闭车辆按照既定路线行驶，车厢内铺设防渗漏衬垫，装载

高度控制在车厢挡板以下，避免挤压导致包装破损。抵达处置场所后，车辆在卸料区有序停靠，作业人员将医疗废物逐一卸入指定料坑，随即投入焚烧炉进行高温无害化处置。处置过程中，中控室操作人员通过监控系统实时观察炉膛温度与烟气排放参数，确保燃烧温度稳定在 850℃ 以上，停留时间超过两秒，使病原体灭活彻底。

入厂计量环节，地磅系统自动记录每车次重量，数据同步上传至管理平台，便于后续对账与核查。

卸料操作环节，抓斗起重机将医疗废物抓取并均匀投入进料口，整个过程由专人指挥，严禁非作业人员靠近，防止烫伤或机械伤害。

焚烧结束环节，炉渣经磁选与筛分处理后，交由具备资质的单位进行安全填埋，飞灰则经螯合固化后运至指定危废填埋场处置。

废水处理环节，焚烧线产生的渗滤液及冲洗废水统一收集至调节池，经“中和+絮凝+沉淀+消毒”多道工序处理后，达标排放至园区污水管网，并委托第三方检测机构定期取样监测。



确保全程监管

处置全程监管体系覆盖收运、贮存、处置、应急四个维度，借助信息化手段实现各环节数据可查、可溯、可控。收运车辆均安装北斗定位终端与车载视频监控，车辆行驶轨迹、停靠时间及装卸行为实时回传至调度中心，调度人员可随时调阅画面，核验作业规范性。医疗废物入库后，仓库管理员根据废物类别与接收时间分区堆放，并悬挂标识牌注明来源科室、重量、入库日期，贮存时间严格控制在 48 小时以内，避免在库内积压变质。

视频监控覆盖厂区所有关键点位，包括地磅、卸料大厅、暂存库、焚烧炉进

料口、污水处理站等，录像资料保存不少于三个月，以备采购人随时抽查。

焚烧工况数据每两秒采集一次，包括炉温、烟气含氧量、一氧化碳浓度等指标，数据异常时系统自动报警，操作人员须在五分钟内查明原因并调整运行参数。

每批次处置完成后，处置记录自动生成，包含废物来源、类别、重量、处置时间、操作人员签名等信息，形成完整的电子档案。

定期将运营数据汇总整理，编制月度处置报告提交采购人审阅，内容包括收运量、处置量、设备运行状况、异常事件处理情况等，确保采购人全面掌握处置动态。

保障处置质量

符合质量验收

处置结果全面对标现行国家相关标准、行业标准、地方标准及其他规范性文件，同时满足本项目采购文件与合同约定的各项服务质量要求。医疗废物经焚烧处置后，残渣热灼减率控制在5%以下，烟气排放浓度符合《危险废物焚烧污染控制标准》规定的限值，各项指标经有资质的第三方检测机构监测并出具报告。我方在每季度末向采购人提交质量自检报告，内容涵盖焚烧炉运行参数、烟气监测数据、废水处理效果及周边环境质量状况。

焚烧炉运行参数记录完整，包括炉膛温度、烟气停留时间、焚烧量等核心数据，均须达到设计指标。

烟气排放连续监测系统与环保部门联网，二氧化硫、氮氧化物、颗粒物等污染物浓度实时上传，确保达标排放。

医疗废物周转箱经清洗消毒后，表面无残留物、无异味，经目测检查与微生物检测合格后方可送回医院循环使用。

每月对厂界噪声、地下水、土壤等环境要素开展一次自行监测，监测报告存档备查，并向采购人报备关键指标变化情况。

接受监督检查

我方自觉接受采购人及相关行政主管部门的监督检查，外部监督视为提升服务质量的重要契机。针对采购人提出的意见与建议，建立快速响应机制，一般在 24 小时内整改完毕，复杂问题在 3 个工作日内制定整改方案并组织实施。检查过程中发现的轻微瑕疵，当场予以纠正；涉及流程或制度的缺陷，及时修订完善，并将整改情况书面反馈采购人。

日常检查配合，采购人可随时调阅收运记录、处置台账及监控录像，我方提供必要的办公场所与人员协助。

定期汇报机制，每季度召开一次服务质量沟通会，由项目负责人当面汇报处置情况，听取采购人意见与要求。

整改闭环管理，对采购人指出的问题建立清单，逐项落实整改措施，明确责任人与完成时限，整改完成后报请采购人复核确认。

内部质量稽核，我方每半年组织一次全面自查，覆盖收运、装卸、处置、清洗、记录等全部环节，形成自查报告报送采购人备案。

规范操作流程

明确人员职责

针对混入生活垃圾的医疗废物处理，我方构建清晰的责任分工体系，确保每项操作环节均有专人负责、专人监督。项目经理作为第一责任人，统筹协调收运计划、人员调度与应急处置；收运组长负责安排每日出车任务，检查车辆状况与人员防护装备穿戴情况；装卸工按照操作规程进行废物搬运与装车，严禁野蛮作

业；驾驶员负责安全驾驶与车辆日常维护；处置车间主任负责焚烧线运行管理与工艺参数调控。

岗位职责说明书面化，每位员工入职时签署岗位责任书，明确工作范围、操作标准与考核指标。

各岗位间建立交接班制度，交接内容涵盖设备运行状态、未完成事项、注意事项等，交接记录双方签字确认。

设立专职安全员，每日巡查作业现场，发现违章操作行为立即制止并纠正，同时做好巡查记录。

绩效考核与岗位职责挂钩，定期对员工工作表现进行评价，对责任心强、操作规范者给予表彰，对违规操作者进行批评教育或调岗处理。

加大操作培训

系统化培训是保障混入生活垃圾的医疗废物规范处置的基础前提，我方建立了分层次、多形式的培训体系，着力提升全员操作技能与安全素养。新入职员工须完成不少于 40 学时的岗前培训，内容涵盖医疗废物分类标准、包装要求、装卸规程、防护用品穿戴、应急处置流程等，培训结束后经闭卷考试与实际操作考核双合格方可上岗。在职员工每季度接受一次专题复训，针对近期出现的操作偏差与行业内典型案例进行剖析，强化规范意识。

理论培训采用集中授课与线上学习相结合的方式，课件涵盖法规解读、操作规程演示、事故案例分析等模块。

实操演练在模拟作业区开展，由经验丰富的班组长现场示范标准动作，学员逐一进行操作练习并接受点评指导。

应急演练每半年组织一次，模拟医疗废物泄漏、车辆故障、设备停机等突发

场景，检验员工快速反应与协同处置能力。

培训档案实行一人一档管理，详细记录每次培训的时间、内容、考核成绩及证书有效期，确保培训工作可追溯、可验证。

2.4.2 分类专车或分区装载

感染性废物装载

专用容器存放

感染性废物在院方科室产生后，即刻投入带有医疗废物标识的专用包装袋或周转箱内。我方提供的周转箱采用高密度聚乙烯材料一体注塑成型，箱体密闭无缝隙，箱盖配备锁扣与密封条，能有效防止液体渗漏与气味外溢。包装袋选用符合国家标准的黄色医疗废物专用袋，袋身印有“感染性废物”警示标识及产生单位名称，盛装量不得超过袋容积的四分之三，装满后采用鹅颈结式封口，扎紧袋口后粘贴标签。

科室投放环节，护士或保洁人员将感染性废物分类投放至指定收集容器，不得混入其他类别废物。

暂存环节，各楼层污物间内的周转箱加盖密闭存放，每日由收运人员定时清运，暂存时间不超过 24 小时。

装车环节，周转箱由人工搬运至车辆尾板，经升降平台平稳装入车厢，箱体之间预留间隙，防止行驶颠簸导致碰撞变形。

随车携带备用包装袋与密封胶带，发现包装破损或泄漏时，立即就地重新包装并消毒处理。

明确标识区分

感染性废物的标识管理贯穿收集、运输、处置全过程，确保任何环节均可快



速辨识废物属性。周转箱外壁粘贴醒目的“感染性废物”标签，标签内容包括废物类别、产生科室、收集日期、重量等信息，字体清晰、不易脱落。运输车辆车厢外部喷涂医疗废物专用警示标志，车身颜色统一为黄色，并标注“医疗废物转运车”字样及承运单位名称、联系电话。

标识标准化，所有标签样式、尺寸、颜色按照国家标准制作，不得随意更改。

标识动态更新，每批次废物收集完成后，即时更换标签内容，确保信息与实际装载一致。

车辆配备危险货物运输标志牌，行驶途中保持标识完好、清晰可见，夜间作业时开启警示灯。

卸货后，空周转箱经清洗消毒并去除旧标签后，方可重新投入使用，避免标识混淆。

损伤性废物装载

利器盒收纳

损伤性废物统一投放至专用利器盒内，利器盒采用硬质聚丙烯材料制成，盒壁坚固耐穿刺，盒口设有旋转式启闭装置，使用完毕后可锁定封闭，无法再次开启。利器盒侧面印有“损伤性废物”警示标识及最大盛装刻度线，盛装量达到四分之三时即行封口更换，严禁超量盛装或用手挤压盒内物品。盒体颜色为醒目的黄色，与感染性废物包装形成视觉区分，降低误操作风险。

科室配置环节，我方按各科室日常用量定期补充利器盒，确保临床使用不断档。

封口操作环节，作业人员佩戴防刺手套，盒盖旋转至锁定位置，确认无法打开后粘贴标签。



收集环节，利器盒放入周转箱内运输，箱内加设隔挡防止箱体滚动碰撞。

交接环节，科室与收运人员双方核对数量并签字确认，做到账物相符。

合理布局运输

运输车辆内部按功能区划分，设置独立的利器盒存放区域，该区域位于车厢前部靠近驾驶室一侧，便于装卸且远离车厢尾部易受颠簸部位。存放区域底部铺设防滑橡胶垫，四周加装固定卡槽，利器盒嵌入卡槽内，左右间隙用泡沫填充物塞紧，确保行驶过程中箱体不发生位移。装载高度不超过三层，层间加铺硬质隔板，分散上层重量，防止底层箱体受压变形。

装载前检查，确认利器盒密封完好、无破损，箱体标识清晰可辨。

装载顺序遵循先重后轻原则，较重或较大的利器盒置于底层，轻小者置于上层。

行驶途中驾驶员保持平稳驾驶，遇急加速、急刹车与急转弯，途经颠簸路段时降低车速。

到达处置厂后，卸货人员按层依次搬运，轻拿轻放，不得抛掷或拖拽。

其他废物装载

特殊防护处理

病理性废物、药物性废物与化学性废物因潜在危害性较高，装载环节须采取差异化的特殊防护措施。病理性废物装入双层黄色包装袋，袋间夹放高效吸水材料，防止组织液渗漏，袋口密封后放入带有生物危害标识的专用周转箱，周转箱内壁衬垫一次性塑料薄膜。药物性废物视剂型分类处理，瓶装药剂保持原包装并拧紧瓶盖，散装片剂或胶囊装入密封袋后置于防爆周转箱内；细胞毒性药物单独包装，包装袋外粘贴“细胞毒性”警示标签。



化学性废液装入专用防腐蚀塑料桶，桶盖内衬聚四氟乙烯密封垫，桶身粘贴腐蚀品标志，装载量不超过桶容积的 90%。

废弃汞血压计、汞温度计放入带内衬的金属收纳箱，箱体接地防静电，防止汞蒸气扩散。

所有特殊废物周转箱在装载完毕后，统一喷洒消毒液进行表面消毒，再行装车。

运输途中，驾驶人员随车携带应急处置物资，包括吸附棉、中和剂、防护手套与护目镜，以备泄漏时快速处置。

防止交叉污染

装载作业严格执行分类分区原则，从源头阻断不同类别医疗废物之间的交叉污染。车厢内部采用可拆卸隔板划分为多个独立单元，每个单元对应一种废物类别，隔板表面光滑易清洁，单元底部设置集液槽，意外泄漏时可定向收集，避免污染其他区域。装载时按照感染性、损伤性、病理性、药物性、化学性的顺序依次进行，每完成一个类别的装载，作业人员更换一次性手套并对双手进行消毒，再行操作下一类别。

分区标识清晰，各单元外侧悬挂类别标牌，作业人员按标牌指示进行装载，不得随意混放。

装载工具专用化，每个分区配备独立的搬运叉车与托盘，不得跨区使用。

每日运输任务结束后，车厢内部进行全面清洗消毒，重点处理集液槽与隔板缝隙，消毒完毕后通风晾干。

定期对车厢内表面进行微生物采样检测，验证消毒效果，检测记录归档保存。

2.4.3 确保可追溯性

建立清运台账

详细记录信息

清运台账是医疗废物全程追溯的核心载体，我方指定专人负责台账记录与保管，确保每一批医疗废物的流向清晰可查。台账内容涵盖收运日期、来源科室、废物类别、包装数量、估算重量、转运车辆牌号、驾驶员姓名、装卸人员签名、出厂时间、到达处置厂时间及接收人员签名等要素，逐项填写、不得遗漏。每车次收运任务完成后，当班记录员在 2 小时内完成台账录入，并经收运组长复核签字确认。

纸质台账与电子台账同步建立，纸质版由记录员当日填写，电子版于当日下午班前录入管理系统，双轨并行保障数据冗余。

台账记录采用编号管理，每本台账封面注明起止日期，内页连续编号，不得撕毁或涂改，如有更正须划线签字注明。

每日收运数据汇总后，与医院后勤部门核对当日报送量，发现差异当日查明原因并修正。

台账保管期限不少于三年，期满后按档案管理规定移交或销毁，并做好交接记录。

定期审核检查

台账审核采取日常抽查与定期全查相结合的方式，及时发现并纠正记录偏差，保障数据的真实性与完整性。收运组长每周随机抽取三天的台账记录，与监控录像、地磅单及电子联单进行比对，核验时间节点与数量是否吻合；项目经理每月组织一次全面审核，覆盖当月全部台账，重点检查跨日数据衔接、异常重量波动及签字完备情况。审核过程中发现的问题，当场记录并责令责任人限期整改。

审核结果形成书面报告，内容包括发现问题数量、问题类型分布、整改完成情况 & 改进建议，报告报送采购人备查。

针对反复出现的记录错误类型，组织专项培训予以纠正，并将类似问题列入下一季度培训重点。

台账审核与员工绩效考核挂钩，连续出现三次记录错误的员工，暂停其记录资格并重新培训考核。

每年末委托第三方机构对全年台账进行审计评估，评估结论作为服务质量评价的参考依据之一。

上传电子联单

保证信息及时

电子联单与现场照片的及时上传是采购人掌握处置动态的重要途径，我方严格遵循当日任务当日上传的时效原则。医疗废物完成装车后，随车人员使用防爆手机拍摄装车照片，照片包含车辆牌号、废物包装状态及装载数量；到达处置厂完成卸料后，再次拍摄卸料及入炉照片。上述照片连同电子联单信息于 2 小时内上传至采购人指定平台，不得拖延或遗漏。

上传操作由专人负责，该人员熟悉平台操作流程，并掌握备用上传通道，确保网络异常时仍能按时完成上传。

照片拍摄要求画面清晰、角度全面，能反映废物装载与卸料的真实状态，不得摆拍或修饰。

每日收运任务结束后，核对当日上传记录与计划任务是否一一对应，发现缺失及时补传并说明原因。

每周编制上传情况汇总表，随周报提交采购人审阅，列明上传及时率、完整

率等关键指标。

数据安全可靠

上传至采购人指定平台的各类数据均采用严密的安全防护措施，确保传输过程加密、存储环节防篡改。数据上传通道采用 SSL 加密协议，有效防止传输途中被截获或篡改；平台账号实行专人专用，设置高强度密码并定期更换，严禁多人共用同一账号。系统后台对每次上传操作自动记录操作人员、时间及数据指纹，形成不可抵赖的操作日志。

数据备份机制，我方每日对本地存储的电子联单与照片数据进行增量备份，每周进行一次全量备份，备份介质存放于专用保险柜。

访问权限管控，根据岗位职责设定不同级别的数据访问权限，无关人员无法查看或导出数据。

定期安全巡检，每月对终端设备、网络环境及账号使用情况进行检查，发现安全隐患立即整改。

数据保存期限与合同服务期一致，服务期满后按照采购人要求办理数据移交或销毁手续。

配合调查追溯

及时响应需求

接到采购人或相关监管部门的调查追溯需求后，我方即刻启动响应程序，做到快速反应、有求必应。设立专职联络员负责对接调查事宜，联络员保持手机 24 小时畅通，收到需求后在 30 分钟内回复确认，并告知资料准备所需时间。常规调查资料在 4 小时内备齐并提交，涉及历史数据调阅或跨部门协查的复杂需求，在 8 小时内完成资料汇集并说明进度安排。

建立快速查阅通道，台账档案按时间顺序排列存放，电子数据按关键词索引，缩短检索时间。

需求沟通记录留痕，每次调查需求均登记在册，记录需求提出单位、时间、内容及办理结果，形成完整的沟通闭环。

资料提交采用书面与电子双份形式，书面件加盖公章，电子件加密传输，确保权威性与安全性。

调查结束后，主动向采购人征询反馈意见，对提出的改进建议予以采纳落实。

协助查明原因

涉及医疗废物管理问题的调查追溯工作中，我方充分发挥专业能力，为采购人及相关监管部门提供有力的技术支撑。接到协查请求后，派遣熟悉现场作业的技术人员参与调查，协助梳理废物产生、收集、运输、处置各环节的操作记录，排查可能的异常节点。针对需要技术支撑的问题，我方联系具备资质的检测机构开展样品分析，并提供历史运行数据作为比对参考。

原因分析采用清单化排查方式，逐一核验人员操作、设备状态、流程执行、记录完整性等要素，圈定可疑范围。

调查过程中严格遵守保密要求，涉及采购人内部管理信息的数据不外泄、不传播。

调查结论形成书面报告，内容包括问题描述、原因分析、责任认定及整改建议，报送采购人审定。

根据调查结果，及时修订相关作业规程或管理制度，防止同类问题再次发生。

3. 对责任事故处理承诺

3.1 运输处置过程造成不良后果或环境污染事故我方承担全部责任

3.1.1 运输过程责任承担

不良后果责任

经济损失赔偿

医疗废物运输环节若因我方操作失误、车辆故障或管理疏漏引发不良后果，进而造成医院直接经济损失的，我方将无条件启动全额赔偿程序，赔偿范围涵盖医疗废物清理处置费用、医院设施设备受损维修费用等全部直接损失，绝不以任何理由推诿或拖延赔付。

赔偿流程自接到医院书面通知或口头告知之日起即刻启动，我方将委派专职理赔人员与医院对接，在双方共同核实损失明细后，于 10 个工作日内将赔偿款项足额汇入医院指定账户，切实保障医院的经济利益不因运输环节的意外状况而蒙受任何减损。

运营影响补偿

运输延误、路线中断等不良状况若对医院正常诊疗运营秩序产生干扰，我方将迅速提供针对性补偿举措，优先调配备用运输车辆与人员赶赴现场，协助医院将暂存医疗废物安全转移至合规临时存放点，全力配合医院维持医疗废物收集转运体系的连续运转，最大限度压缩对临床业务活动的影响时长。

补偿方案将根据医院受影响的具体程度协商确定，内容涵盖临时周转容器无偿增配、额外清运频次免费提供等实质性支持措施，我方愿以积极态度承担因自身原因给医院运营带来的不便，切实履行服务承诺，确保医院诊疗工作不受掣肘。

环境污染责任

污染清理措施

运输途中一旦发生医疗废物散落、液体泄漏等污染事件，我方应急队伍将在



接报后 2 小时内携带专业清理装备抵达现场，依据《医疗废物管理条例》相关规范划定警戒区域，设置醒目警示标识，使用专用工具对污染物进行分类收集与彻底清除，对受污染地面采用有效消毒剂进行全覆盖消杀处理，确保病原微生物传播风险彻底消除。

清理作业全程留存影像记录与书面台账，处置完毕后主动邀请医院及环保部门进行现场验收，确认无残留污染隐患后方可撤离。我方郑重承诺，因清理工作产生的一切物资消耗、人工费用及后续监测评估成本，均由我方全额独立承担，绝不给医院增加任何经济负担。

环境修复方案

针对运输过程中可能造成的土壤、水体等环境介质污染，我方将委托具备对应资质的第三方环境检测机构开展污染程度评估，依据评估结论编制详实可行的环境修复方案，方案涵盖修复技术路线、修复工期、预期效果及验收标准等核心要素，并报送医院与属地生态环境主管部门审核备案。

修复作业将依照经确认的方案组织实施，我方承担全部修复费用，修复完成后聘请独立机构进行环境质量检测，确保各项指标恢复至背景值或符合相关环境功能区标准。修复期间我方将定期向医院通报进展，主动接受监督，以实际成效兑现对医院及周边生态环境负责的郑重承诺。

事故处理流程

应急响应机制

我方针对医疗废物运输环节可能出现的各类突发事故，预先构建分级响应体系，明确各级别事故对应的处置权限、资源调配权限与上报时限。事故发生后，现场人员须立即采取紧急控制措施防止事态扩大，同时向公司应急指挥中心报告，

指挥中心即刻启动对应级别应急预案，统筹调度抢险队伍、备用车辆、应急物资等赶赴现场。

自事故确认发生至应急力量抵达现场，市区范围内承诺不超过 2 小时。抵达后迅速成立现场处置小组，按照预案分工开展污染控制、伤员救护、医疗废物转移等工作，每 30 分钟向医院及相关部门通报一次处置进展，确保整个应急过程指挥有序、行动高效，尽最大可能降低事故造成的各类损失。

信息沟通渠道

我方设立 24 小时应急联络专线并保持全天候畅通，安排专人值守接听，同时建立与医院总务科、院感科等职能部门的直接对接机制，确保事故信息能够在第一时间双向传达。除常规电话联络外，我方还将通过即时通讯工具组建专项联络群组，以图文形式实时传递现场处置情况。

事故处置期间，我方承诺每 2 小时向医院书面通报一次处置进展，重大节点如现场清理完成、环境检测达标等即时专项报告。事故处置结束后 5 个工作日内，向医院提交完整的书面总结报告，内容涵盖事故原因分析、处置过程回顾、整改措施方案等，确保信息沟通全程留痕、公开透明，切实保障医院知情权。

3.1.2 处置过程责任承担

不良后果处理

整改措施落实

医疗废物处置环节一旦出现消毒不彻底、焚烧不充分等不良后果，我方将立即对相关处置设施实施停机检修，对同批次处置产物进行追溯排查与重新处理。同时组织技术力量深入剖析问题根源，从操作规范、设备维护、人员培训等维度制定系统性整改方案，明确每项整改措施的责任人、完成时限与验收标准。

整改期间我方将调整处置作业安排，启用备用处置单元或协调区域内其他合规设施承接任务，确保医院医疗废物仍能日产日清。整改完成后，邀请医院代表及行业专家对整改效果进行现场核查评估，确认隐患彻底排除后方可恢复正常处置作业，杜绝同类问题再次发生。

效果评估检查

整改措施落实后，我方将主动委托具有法定资质的第三方环境监测机构，对处置设施运行工况、排放污染物浓度、处置产物无害化程度等关键指标进行全面检测评估，检测结果形成正式报告报送医院审阅。我方内部质量管理部门同步开展不定期飞行检查，对处置全流程进行持续监督。

针对评估检查中暴露的薄弱环节，我方将再次完善管控措施，并将改进后的操作规范纳入员工日常培训体系，确保全体作业人员熟练掌握。我方将以持续改进的态度，确保医疗废物处置效果始终满足国家相关标准与环保要求，切实保障医院及周边环境安全。



环境污染应对

损失赔偿范围

处置过程若发生环境污染事故，我方承担的损失赔偿范围将全面覆盖直接经济损失与间接经济损失。直接损失包括污染现场清理费用、受污染介质处置费用、环境监测评估费用、第三方财产受损赔偿等；间接损失包括医院因事故导致的业务中断损失、声誉恢复投入、政府相关部门行政处罚等。

赔偿金额将依据权威机构评估结论与双方协商结果确定，我方承诺在赔偿范围认定过程中秉持诚信公平原则，不遗漏任何应赔项目，不以任何借口缩小赔偿范围。同时我方将建立专项赔偿准备金制度，确保赔偿资金能够及时足额到位，

切实维护医院及受损害方的合法权益。

治理方案制定

环境污染事故确认后，我方将迅速邀请环保领域专业机构会同公司技术团队开展现场勘察，基于污染物种类、污染范围、环境敏感受体等因素编制专项环境治理方案，方案明确治理目标、技术路线、实施步骤、时间节点、所需资源及验收标准等要素，并组织专家论证其科学性与可行性。

治理方案编制完成后，主动报送医院与属地生态环境主管部门审核，根据反馈意见修改完善后严格组织实施。治理全过程我方将委托第三方机构进行环境监测与效果监测，治理结束后出具最终验收报告，确保受污染环境得到有效恢复，各项指标符合相应环境质量标准，不遗留任何环境风险隐患。

合规处置保障

制度建设完善

我方将依据《医疗废物管理条例》、《医疗废物集中处置技术规范》等法规要求，持续完善内部管理规章制度，修订覆盖医疗废物接收、分类、贮存、处置、设备维护、人员防护、应急演练等全环节的操作规程与管理制度，使各岗位作业人员有章可循、按章操作。

建立制度执行情况定期检查机制，由公司质量管理部门每月开展制度落实情况专项检查，对违反制度的行为严格追究责任并落实整改。同时根据国家法规更新、技术发展及项目实际运行情况，每年对制度体系进行评审修订，确保制度始终具备适用性与先进性，为合规处置提供坚实的制度保障。

监督管理执行

我方将构建多层次、常态化的处置过程监督管理机制，公司总部安全环保部



门每季度对处置设施进行综合性检查，项目现场管理团队每日开展巡查并填写检查记录。重点监督处置工艺参数控制、污染物排放达标情况、设备运行状态、作业人员操作规范性等核心环节。

引入信息化管理手段，对关键处置环节实施在线监控与数据记录，相关数据保存备查。同时建立与医院及环保部门的联动监督机制，主动接受外部监督检查，定期向医院报送处置运行报告。对监督中发现的问题实行清单式管理、销号式整改，确保每一项隐患均得到彻底消除。

3.1.3 对医院损失赔偿措施

经济损失赔偿

损失评估流程

发生需赔偿情形时，我方将与医院共同成立损失评估工作小组，邀请具有法定资质的第三方评估机构对损失金额进行核定，评估范围涵盖直接财产损失、应急处置费用、环境修复成本等各项实际支出。评估过程坚持客观公正原则，双方均可提供相关证明材料供评估机构参考。

评估结论形成后，我方将组织内部审核确认，若医院对评估结果存在异议，双方可另行协商或委托更高层级评估机构复核。整个评估流程自启动之日起原则上不超过 15 个工作日，确保损失认定结果及时出炉，为后续赔偿工作提供可靠依据，以高效务实的态度维护医院合法权益。

赔偿支付方式

赔偿支付方式由双方根据实际情形协商确定，可采用一次性支付、分期支付或双方认可的其他合规支付形式。对于评估确认的赔偿金额，我方将在赔偿协议签署后 10 个工作日内完成首期款项支付，后续款项按约定节点及时足额兑付。

我方将开通赔偿资金支付的绿色审批通道，简化内部流转程序，确保赔偿款项不因我方内部流程而延误。同时主动接受医院对支付进度的监督，每笔款项支付后及时提供支付凭证。我方以最大诚意履行赔偿责任，坚决杜绝拖欠、拒付等损害医院利益的行为发生。

名誉损失弥补

道歉方式选择

事故若对医院声誉造成负面影响，我方将根据影响范围与程度，与医院协商选择合适的公开道歉方式，包括但不限于向医院递交书面致歉函、在医院认可的相关媒体平台发布道歉声明、在行业范围内进行通报说明等，道歉内容诚恳务实，如实说明事故情况与我方整改决心。

公开道歉前，道歉文稿将征求医院意见，确保表述恰当、不引发次生舆情。我方深知名誉受损对医院公信力的危害，以实际行动表明歉意与改正意愿，同时配合医院做好舆论引导工作，帮助医院尽快恢复良好社会形象。

影响消除措施

我方将制定系统性的声誉影响消除方案，一方面积极配合医院向患者、社会公众及主管部门做好解释说明工作，提供真实准确的事故信息；另一方面通过提升后续服务质量、加大安全管理投入等实质性行动，向外界展示我方整改成效与履约决心，逐步重建各方信任。

影响消除期间，我方将定期与医院沟通评估措施效果，根据实际情况动态调整策略。同时建立舆情监测机制，及时发现并妥善处理相关负面信息。我方愿以持之以恒的努力，协助医院将事故带来的名誉损失降至最低，共同维护医疗行业的良好秩序。

运营协助支持

暂存问题解决

因我方原因导致医疗废物未能及时清运时，我方将迅速协助医院解决医疗废物暂存困难，紧急调配符合国家标准专用周转箱、密封容器及临时贮存设施运抵医院，协助医院按照《医疗废物管理条例》要求设置临时暂存区域，确保医疗废物在等待转运期间得到安全规范存放。

我方技术人员将现场指导医院工作人员做好暂存期间的分类、标识、消毒等管理工作，并根据医院实际情况加密收运频次，尽快恢复医疗废物的正常清运秩序，彻底解除医院对医疗废物积压引发感染风险的忧虑，保障医院诊疗工作平稳有序进行。

技术咨询服务

我方将依托在医疗废物处置领域的丰富专业经验，为本项目医院提供常态化技术咨询服务，内容涵盖医疗废物分类收集操作规程优化、院内暂存场所规范建设指导、相关人员专业知识培训、最新法规政策解读以及应急处置演练技术支持等多个层面。

咨询服务将以定期上门交流与随时线上响应相结合的方式开展，我方安排资深技术工程师作为固定联络人，确保医院提出的各类技术疑问均能在 24 小时内获得专业答复。我方愿以无偿的优质咨询服务助力医院提升医疗废物精细化管理水平，共同筑牢医院感染防控的坚实防线。

3.2 我方违规操作给采购人造成损失全额承担赔偿责任

3.2.1 运输过程违规赔偿责任

运输事故损失赔偿

直接经济损失赔偿

运输环节中因我方违规操作致使采购人蒙受直接经济损失的，我方无条件承担全额赔偿责任。具体涵盖车辆碰撞或操作不当造成采购人院区道路、建筑外墙、绿化带、门禁道闸等设施损坏的修缮费用，按事发地市场公允价格核算，赔偿款项在双方确认损失数额后五个工作日内一次性支付到位。赔偿范围还包括因事故导致的第三方财物损毁所引发的连带索赔，凡经责任认定归属于我方过错的，绝不推诿。赔偿程序上，我方先行垫付全部维修资金，确保采购人设施在最短时间内恢复原状，不影响医院正常诊疗秩序与患者就医体验。

间接名誉损失赔偿

因运输环节违规行为导致医疗废物泄漏、散落或不当暴露，引发周边社区舆论关注或媒体负面报道，给采购人作为三级甲等综合医院的专业形象与公众信誉造成损害的，我方在承担直接清理费用时，另行就名誉恢复支付专项赔偿。该赔偿涵盖采购人开展舆情应对、公开说明、形象修复等所需的合理开支，具体金额由双方依据实际影响程度协商确认，协商不成的，以具备资质的第三方评估机构出具的评估结论为准。我方承诺以积极态度配合采购人完成全部名誉修复工作，杜绝因处置不当造成二次舆情风险。

运输延误赔偿责任

延误导致的设施损坏赔偿

因我方运输车辆未按约定时间到达或途中故障导致收运延误，致使采购人医疗废物暂存间内废物积压超容，制冷机组、消毒设备等因长时间超负荷运转出现故障损坏的，我方承担设备维修或更换的全部费用。赔偿范围包括维修工时费、零配件采购费、设备检测费及因停机期间采购人临时租用备用设备所产生的租金。

涉及设备报废需整体更换的，按采购人原采购合同价或同期市场重置价全额赔付。我方在承担赔偿责任的同时，主动协助采购人协调临时存储资源，最大限度降低对医疗废物日常管理工作的影响，保障临床科室正常运转。

延误导致的环境治理赔偿

运输延误造成医疗废物在暂存点滞留时间过长，出现渗滤液外溢、异味扩散或蚊蝇孳生等环境污染状况的，我方全额承担环境治理所需费用。治理费用覆盖以下各项：

污染区域专业消杀作业费、受污染地面及墙体清洗消毒费、被污染物品的无害化处置费，均按实际发生额结算；

周边空气质量检测、地表水及土壤采样化验等环境监测费用，由我方委托具有 CMA 资质的检测机构完成并出具正式报告；

若污染范围扩大至院区外公共区域并涉及市政环卫部门介入处置的，相关清理费用及行政罚款亦由我方全额承担。我方保证在污染事件处置完毕后，将环境恢复至污染前状态，并接受采购人及环保部门的验收检查。

运输方式违规赔偿

周转箱违规使用赔偿

我方在收运过程中使用破损、老化或不符合国家标准的周转箱装载医疗废物，导致废物泄漏、散落污染采购人院区环境或对医护人员、就诊患者造成健康威胁的，我方承担由此引发的全部赔偿及后续处理费用。赔偿范围包括污染区域的彻底清洗消毒费、被污染物品的处置费、因污染暂停使用区域的临时替代方案实施费用，以及由此引发的人员医学观察、检查费用。凡经核实确系周转箱质量缺陷或使用不当造成的损害，我方不设赔偿上限，一律足额赔付，并立即更换全部不

合规周转箱，杜绝同类问题再次发生。

装载方式违规赔偿

因我方违反医疗废物分类装载规范，感染性、损伤性、病理性、药物性、化学性等各类废物混装运输，或超量装载、捆扎不牢导致运输途中废物散落、交叉污染，致使采购人额外支出分类清理、二次处置费用的，我方对全部额外费用予以全额赔偿。赔偿涵盖人工分拣费、专用工具耗材费、被交叉污染废物的扩大化处置费及运输车辆返场清洗消毒费。若因混装导致部分废物无法按原类别进行无害化处置而需采取特殊工艺处理的，相关处理费用差额亦由我方补足，确保每一类医疗废物均得到合规、彻底、安全的最终处置。

3.2.2 处置过程违规赔偿责任

处置方法不当赔偿

环境污染治理赔偿

因我方采用不恰当的处置方法或操作失误，造成土壤、地下水、地表水体或大气环境受到污染的，我方无条件承担全部治理费用。治理责任包括：

委托具备相应资质的专业环保工程公司制定污染修复方案并组织实施，直至环境质量指标恢复至基线水平；

承担污染地块土壤清挖置换、地下水抽出处理、废气收集净化等工程性治理措施的全部费用；

承担治理期间连续性的环境监测费用以及相关政府部门介入调查产生的检测、评估费用。我方承诺在污染事件确认后立即启动治理程序，不得以任何理由拖延或缩减治理范围，并接受环保主管部门的全过程监督。

疾病传播防控赔偿

因我方处置方法不当致使病原微生物灭活不彻底，造成疾病传播风险升高，采购人须采取额外防控措施的，我方承担全部防控费用。防控费用包含扩大消毒范围所增加的消毒剂及人工费、对涉疫区域医护人员及患者开展预防性医学观察和实验室检测的费用、应急接种或预防性用药的采购费用，以及因防控需要临时调整诊疗区域所产生的改造及恢复费用。我方同时配合采购人做好流行病学调查与风险评估，如实提供处置工艺参数和操作记录，确保防控措施科学有效，将疾病传播风险降至最低限度。

处置流程违规赔偿

流程缺失导致的损失赔偿

因我方擅自简化或缺失医疗废物处置流程中必要的灭菌、破碎或检验环节，导致处置出料不符合无害化标准，采购人需组织人力物力进行二次处理或委托第三方机构重新处置的，我方对由此产生的全部费用承担赔偿责任。赔偿范围涵盖二次处置的服务费、运输费、检测鉴定费以及采购人管理人员投入的工时成本。我方同时承诺立即修正处置工艺流程，补齐缺失环节，并邀请采购人或其委托的专业机构对修正后的流程进行现场验证，确认完全符合《医疗废物管理条例》及《医疗废物集中处置技术规范》要求后方可恢复常态运行。

流程顺序错误赔偿

因我方处置工序前后倒置或衔接失误，如先破碎后灭菌造成病原体扩散风险、灭菌参数未达标即进入出料环节等，导致医疗废物处置效率大幅降低、处置批次报废或需返工重做，给采购人造成医疗废物积压及额外处置费用支出的，我方对全部经济损失予以足额赔偿。赔偿内容包括报废批次的处置成本、返工所需追加的能耗与人工费、因处置延误产生的存储费，以及采购人为保障废物及时清零而

临时协调其他处置渠道所支付的差价费用。我方将严肃追究相关责任人管理责任，全面复核各工序操作规程，杜绝流程性错误再次发生。

处置结果不达标赔偿

排放物超标治理赔偿

因我方处置设施运行不稳定或尾气、废水处理单元失效，导致排放物中污染物浓度超过国家或地方排放标准，引发环保部门行政处罚或要求限期整改的，我方全额承担相关费用。具体包括：

环保部门依法作出的行政罚款，由我方直接缴纳；

超标排放期间周边环境质量监测费用及受影响区域的环境修复费用；

为达到合规排放标准而实施的治理设施改造升级、耗材更换及调试运行费用。

我方承诺在收到超标通报后立即启动应急减排措施，停止违规排放行为，并在规定期限内完成整改，主动向采购人及环保部门报送整改进展，接受复查验收。

达标整改费用赔偿

经检测确认我方处置后排放物或最终产物不符合国家相关标准，采购人要求我方限期整改的，整改过程所产生的~~一切~~费用由我方全额承担。整改费用涵盖处置工艺优化调整的技术咨询费、关键设备升级或更换的采购安装费、新型耗材试用费、整改期间委托第三方机构开展的多次检测评估费，以及因整改导致处置能力下降而需外协处置部分废物的差价费用。我方以书面形式向采购人提交整改方案与时间表，每项整改措施落实后均附检测合格报告作为验收依据，确保整改彻底有效，处置结果全面稳定达标。

3.2.3 作业人员违规赔偿责任

作业规范违反赔偿

警示标志缺失赔偿

我方作业人员在院区收运或装卸过程中未按规定设置安全警示标志及隔离警戒带,导致过往行人误入作业区域发生滑倒、绊倒或接触医疗废物等意外伤害,或致使院内车辆碰撞作业设备造成财产损失的,我方对全部人身损害赔偿金及财产修复费用承担赔偿责任。赔偿范围包括受伤人员的医疗费、护理费、误工费、交通费,以及财产维修或重置费用。涉及人身伤害纠纷的,我方直接与受害方协商赔付,不足部分由我方全额补齐,确保受害方权益得到充分保障,不因赔偿争议影响采购人正常工作秩序。

扰民行为造成的赔偿

因我方作业人员在收运过程中乱占道、乱鸣笛、大声喧哗或作业时间安排不当,引起周边居民、商户集中投诉或媒体曝光,致使采购人受到行政部门约谈、通报批评或公众形象受损的,我方承担赔偿责任。赔偿范围涵盖采购人为平息舆情、改善公共关系所支出的费用,包括但不限于社区沟通协调活动经费、公开说明及致歉公告发布费用、因投诉引发行政检查所产生的配合工作成本。我方同时立即调整作业方式与人员行为规范,增加降噪措施,合理规划作业路线与时段,坚决杜绝类似扰民事件再次发生。

规章制度违反赔偿

区域违规进入赔偿

我方作业人员违反采购人门禁及区域管理规章制度,擅自进入手术室、ICU、配药间、信息机房等非作业管控区域,导致医疗设备误触损坏、药品或样本污染、信息系统安全受到威胁或涉密资料外泄风险的,我方承担由此产生的全部损失赔偿。赔偿范围包括受损设备的检测维修费或重置费、被污染药品或样本的报废成

本、信息系统安全检测与加固费用，以及因安全事件引发的外部审计或监管问询所产生的应对费用。涉事人员立即调离本项目岗位，我方同时强化全员规章教育，与采购人安保部门建立联动管理机制，杜绝违规进入事件再次发生。

安全规定违反赔偿

因我方作业人员在院区内吸烟、违规使用明火、未按规定穿戴防护装备或操作特种设备失误，引发火灾、人员伤害或财产损毁等安全事故的，我方对事故造成的全部损失承担赔偿责任。赔偿范围包括受伤人员的全部医疗康复费用及伤残赔偿金、遇难人员的丧葬补助金及抚恤金、被烧毁或损坏的建筑物及设备设施修复重置费用、事故现场清理恢复费用。事故发生后，我方立即启动应急预案组织救援，配合消防及安监部门开展事故调查，如实提供作业记录与培训档案，依法承担对应行政责任与民事赔偿责任，绝不推诿扯皮。

资质合规性问题赔偿

资质缺失导致的损失赔偿

因我方指派未取得医疗废物运输、处置相关从业资格证或健康证明的作业人员上岗作业，致使作业质量不达标、操作不规范引发医疗废物泄漏、污染扩散或安全事故，给采购人造成经济损失或行政处罚风险的，我方承担全部赔偿责任。赔偿范围包括因作业不达标而产生的返工清理费、污染治理费、行政罚款，以及采购人因配合调查而支出的公证鉴定费、律师咨询费等。我方同时立即更换具备合法资质的作业人员，完善人员资质审核建档机制，全员资质复印件报采购人备案，确保在岗人员百分之百持证上岗。

资质过期赔偿责任

若我方作业人员所持从业资格证书、特种作业操作证或健康证明已超过有效



期仍继续从事医疗废物收运处置作业，被行政主管部门检查发现并处罚，或因资质过期人员操作不当引发安全事故、环境污染事件，给采购人造成经济损失或声誉损害的，我方承担全部赔偿责任。赔偿内容包括行政罚款、事故处置费用、环境修复费用、因停工整改期间采购人临时委托其他单位收运所产生的费用差额，以及采购人声誉修复的合理支出。我方承诺建立人员资质动态台账，设置到期预警机制，证件到期前 30 日即安排复审换证，杜绝资质过期作业现象。

3.3 作业期间作业人员人身安全由我方负全部责任

3.3.1 安全制度保障责任

制度建立责任

制度更新责任

依据国家安全生产法律法规、医疗废物收运处置作业规范及本项目实际情况，定期对作业安全制度开展系统性评估，结合法规调整、作业环境变化及技术工艺更新及时修订完善，确保制度的有效性与时效性。

针对医疗废物装卸、运输、处置等不同环节的特点，持续优化安全操作规程，细化各岗位安全职责与操作标准，使制度内容贴合作业实际，为作业人员提供明确的安全行为指引，从源头防范安全风险。

建立制度更新动态跟踪机制，关注行业安全标准与最佳实践的发展变化，及时吸收转化先进管理经验，保证安全制度的持续改进与升级，满足本项目全周期安全管理需求。

制度宣传责任

采取多元化的宣传方式，作业安全制度传达至全体作业人员，借助岗前教育、班前提醒、专题宣讲及现场标识张贴等形式，促使作业人员全面熟悉并自觉遵守

各项安全规定。

定期组织开展安全制度学习活动，结合实际案例对制度条款进行解读，帮助作业人员深入理解制度要求背后的安全逻辑，切实将安全理念内化于心、外化于行，全面提升作业人员的安全素养。

营造浓厚的安全文化氛围，利用宣传栏、安全标语、工作群等渠道持续强化安全宣传，使安全制度深入人心，形成人人重视安全、人人参与安全管理的良好局面。

安全培训责任

定期培训责任

制定年度安全培训计划，明确培训目标、内容、对象及时间安排，定期组织作业人员参加安全知识更新培训，培训内容涵盖医疗废物危害特性、安全操作技能、应急处置措施及法律法规知识等。

根据作业人员岗位差异和风险暴露程度，实施分层分类培训，对直接接触医疗废物的装卸、运输人员加大培训频次和深度，对新入职人员严格执行三级安全教育，考核合格后方可上岗作业。

建立培训档案管理制度，如实记录每次培训的时间、内容、参训人员及考核结果，定期评估培训效果，针对薄弱环节开展补充培训，切实保证培训工作的连续性和实效性。

专项培训责任

当引入新的作业流程、收运设备或工艺时，及时组织专项安全培训，使作业人员充分掌握新设备操作要领和新流程安全要点，经考核合格后方可投入作业，杜绝因操作不当引发安全事故。

针对医疗废物泄漏、丢失等突发事件的处置要求，定期开展专项应急演练培训，模拟真实场景提升作业人员的应急反应能力和协同处置水平，确保突发事件发生时能够迅速、规范地开展应对工作。

结合季节变化和特殊时期的安全防范重点，组织针对性的专项培训活动，如高温防暑、汛期防护等，不断增强作业人员的安全防范意识和自我保护能力。

安全监督责任

现场巡查责任

设立专职安全监督小组，制定详尽的现场巡查方案，明确巡查频次、路线和检查要点，对医疗废物收运处置全过程实施常态化巡查，重点检查作业人员操作规范性、安全防护用品佩戴情况及作业现场安全状况。

巡查过程中发现安全隐患或违规行为，当场予以纠正并记录在案，能立即整改的要求马上落实，不能立即整改的开具整改通知书明确期限和责任人，全程跟踪整改结果，确保安全隐患彻底消除。

建立巡查信息反馈机制，定期汇总分析巡查发现的问题，查找安全管理薄弱环节，为优化安全管理制度和作业流程提供依据，持续提升现场安全管理水平。

违规处理责任

对违反安全制度的作业人员，视情节轻重给予批评教育、书面警告、经济处罚或停职培训等处理，情节严重或造成不良后果的依法依规追究相应责任，绝不姑息迁就。

建立违规行为台账，详细记录违规事实、处理结果及整改情况，对反复违规或整改不力的人员加大惩戒力度，必要时调离涉险岗位，有效发挥警示震慑作用。

违规处理结果与绩效考评、评先评优挂钩，引导作业人员自觉遵守安全制度，

营造遵章守纪、安全作业的良好氛围，切实维护安全管理制度的严肃性和权威性。

3.3.2 安全防护用品提供责任

用品配备责任

按需配备责任

针对医疗废物收集、装卸、运输、处置等不同作业环节的风险特征，为作业人员配备对应的防护口罩、防护手套、防护服、防护靴、护目镜等个人防护用品，确保防护配备与实际作业风险相匹配。

定期对作业岗位进行风险评估，依据评估结果动态调整防护用品配备标准，特殊作业环节增加相关防护装备，保障作业人员在不同作业场景下均能得到有效防护。

足量配备责任

建立安全防护用品采购储备机制，按照作业人员数量和作业频次足额配备各类防护用品，保证库存充足、随用随取，避免因防护用品短缺影响正常作业或造成安全风险。

根据防护用品的消耗规律和使用期限，制定合理的采购计划，定期盘点库存及时补充，确保防护用品不间断供应，为作业人员持续提供可靠的安全保障。

用品维护责任

日常检查责任

要求作业人员在使用安全防护用品前进行逐项检查，确认防护用品外观完好、功能正常后方可投入使用，发现破损、失效等问题立即停止使用并上报更换。

制定防护用品日常检查规范，明确各类防护用品的检查项目和判定标准，督促作业人员养成上岗前自查的良好习惯，切实保障防护用品在使用过程中的有效



性。

专业维护责任

安排专人对可重复使用的安全防护用品进行定期维护和保养，按照产品说明书要求做好清洁、消毒、存放等管理工作，延长防护用品使用寿命，保证防护性能稳定可靠。

建立防护用品维护保养档案，记录维护时间、内容及责任人，对达到报废标准或无法修复的防护用品及时淘汰更新，杜绝使用存在安全隐患的防护用品。

用品更新责任

技术更新责任

密切关注安全防护技术发展前沿，积极引入性能更优、防护效果更好的新型防护用品，及时替换技术落后的防护装备，持续提升作业人员安全防护水平。

定期对各类防护用品的使用效果进行评估，结合作业人员反馈意见和实际使用情况，选择最适合本项目作业特点的防护用品，不断优化防护装备配置方案。

需求更新责任

根据作业环境变化、收运量波动及作业方式调整等因素，定期重新评估安全防护用品的配备需求，及时增减防护用品种类和数量，确保防护配置始终与作业需求保持一致。

畅通作业人员意见反馈渠道，认真听取一线人员对防护用品使用感受和改进建议，合理意见纳入用品采购和更新决策，提高防护用品配备的针对性和适用性。

3.3.3 事故处理与赔偿责任

事故救援责任

现场救援责任

作业现场发生人员受伤事故时，立即启动现场应急救援程序，迅速采取止血、包扎、固定、心肺复苏等急救措施，最大限度减轻伤害程度，为后续专业救治赢得宝贵时间。

现场救援过程中同步做好事故区域隔离和现场保护工作，防止二次伤害和事故扩大，安排专人维持现场秩序，引导救援车辆和人员顺利进入现场开展救援工作。

后续救援责任

第一时间将受伤人员送往具备救治能力的医疗机构，转运途中安排专业人员陪同护理，持续观察伤者状况并做好应急准备，确保伤员及时获得全面救治。

安排专人负责受伤人员的后续跟踪服务，及时了解治疗进展和恢复情况，协助办理相关手续，切实保障受伤人员得到妥善照顾和人文关怀。

事故调查责任

原因查明责任

事故发生后及时成立事故调查小组，通过现场勘查、设备检查、资料查阅及人员询问等方式，全面还原事故经过，深入分析直接原因和间接原因，确保事故原因调查客观、准确。

委托专业检测鉴定机构对涉及事故的设备、设施及防护用品进行技术鉴定，获取科学权威的检测数据，为事故定性提供有力支撑，保证调查结论经得起检验。

责任认定责任

根据事故调查结果，按照安全生产法律法规和公司管理制度，准确界定事故责任人和责任部门，区分直接责任与管理责任，确保责任认定公平公正、有据可



依。

依法依规对事故责任人进行严肃处理，落实责任追究制度，同时组织全员开展事故警示教育，举一反三排查同类隐患，防止类似事故再次发生。

赔偿承担责任

法定赔偿责任

作业期间发生作业人员人身伤害事故的，依照《工伤保险条例》等国家法律法规的规定承担相应的赔偿责任，依法足额支付医疗费用、伤残补助金等各项法定赔偿款项。

为全体作业人员依法缴纳工伤保险，同时购买商业意外伤害保险作为补充保障，确保发生人身伤害事故时作业人员能够获得充分的经济赔偿和医疗救助。

约定赔偿责任

严格遵守本项目合同及相关协议中关于人身安全责任的约定条款，凡合同明确由我方承担的赔偿责任，无条件按照约定标准和方式予以赔付，保障受害方的合法权益。

对合同约定不明或未涉及的事故情形，本着公平合理、人道关怀的原则，主动与受害方协商确定赔偿方案，妥善化解矛盾纠纷，维护良好的合作关系和企业信誉。

3.4 服务期内发生责任事故主动配合相关部门调查处理

3.4.1 不良后果责任承担

运输处置责任承担

明确责任范围

我方在履行本项目合同义务过程中，对因自身原因导致的运输及处置环节各



类不良后果承担全部责任。责任范围涵盖医疗废物在装卸、运输、鉴别、处置全流程中引发的环境污染、人身伤害、财产损失及社会影响等所有情形，不因任何客观因素而推卸或转嫁责任。

我司承诺以最高标准执行《医疗废物管理条例》及《医疗废物集中处置技术规范》相关要求，将责任意识贯穿作业全程。一旦发生责任事故，我方将立即启动内部追溯机制，查明原因并形成书面报告，为后续处理及赔偿提供明确依据，切实保障采购人合法权益。

赔偿损失落实

对于因我司运输及处置环节操作不当所造成的采购人损失，我方承诺在责任认定清晰后无条件进行全额赔偿。赔偿范围包括但不限于直接经济损失、因事故产生的清理处置费用、第三方索赔费用及采购人为处理事故支出的合理费用。

我方将建立专项赔偿资金保障机制，确保赔偿资金及时足额到位，绝不以任何理由拖延或克扣。我公司主动接受采购人及相关部门对赔偿执行情况的监督，确保每一笔赔偿款项均落到实处，最大限度降低事故对采购人正常运营造成的影响。

违规操作损失承担

违规判定细则

我方将严格遵循国家相关法律法规及本项目合同约定，明确界定违规操作的具体情形与判定标准。违规行为涵盖未按规定频次收运、作业时未设置安全警示标志、周转箱清洗消毒不达标、运输过程不符合规范要求及其他违反合同条款的操作行为。

我司建立内部违规行为自查自纠机制，定期对收运处置流程进行全面检查。

一旦发现违规操作，立即启动责任认定程序，依据事实与合同条款客观判定责任归属，杜绝推诿扯皮现象，确保责任判定过程公开透明、结果公正合理。

全额赔偿执行

违规操作行为一经判定，我方承诺即刻启动全额赔偿程序，保障采购人权益不受损害。赔偿范围包括因违规操作直接造成的经济损失、采购人因处理事故产生的额外费用以及由此引发的第三方索赔等全部相关费用。

我公司将赔偿执行情况纳入内部绩效考核体系，由专人负责跟踪落实赔偿进度，确保在规定期限内完成全部赔偿事宜。我方主动向采购人汇报赔偿执行进展，接受采购人监督与核查，以切实行动彰显责任担当。

人身安全责任担当

安全保障措施

我方高度重视作业人员的人身安全保障工作，为所有参与本项目收运处置的人员配备符合国家标准个人防护装备，包括防护服、防护手套、防护口罩、防护面罩等，并定期检查更换，确保防护装备始终处于良好状态。

定期组织作业人员开展安全教育培训，涵盖医疗废物危害特性、规范操作流程、应急处置技能等内容，切实提升全员安全意识和自我防护能力。制定严格的作业安全操作规程，明确各岗位安全职责，从源头上防范人身安全事故的发生。

事故责任落实

若作业人员在服务期间发生人身安全事故，我方承诺承担全部责任，并妥善处理后续事宜。责任范围涵盖事故救援、医疗救治、伤残赔偿、善后安置等各个环节，绝不因任何理由推卸应尽义务。

我公司将在事故发生后第一时间赶赴现场组织救援，同时启动内部事故调查

程序，查明事故原因并落实责任追究。对于因我方管理不到位或防护措施缺失导致的事故，主动承担相关法律责任及经济赔偿，保障作业人员及其家属的合法权益不受侵害。

3.4.2 事故调查积极配合

调查配合态度

主动提供信息

事故发生后，我方将第一时间成立专项工作小组，主动向采购人及环保、卫生等相关部门提供与事故有关的收运记录、处置台账、车辆运行轨迹、作业人员信息等各类资料，确保调查工作有据可查。

我方对调查所需的信息资料做到全面梳理、如实呈现，绝不隐瞒任何关键细节。相关原始单据、影像资料、交接记录等均按要求整理归档，随时备查，切实保障调查工作顺利推进。

我司还将在提供既有资料的基础上，主动配合调查部门补充完善相关信息，做到信息提供及时、准确、完整，以坦诚务实的态度为事故调查创造有利条件。

全面配合工作

我方在事故调查全过程中，无条件配合相关部门的各项工作安排。从现场勘查、人员问询、资料调取到技术鉴定等各环节，均指派专人对接协调，确保调查工作高效有序开展。

我司郑重承诺，不干预、不阻挠、不敷衍调查工作的任何环节。对调查组提出的合理要求积极响应、即刻落实，对调查过程中发现的问题不回避、不辩解，以诚恳态度接受核查，坚决维护事故调查的严肃性与权威性。

事故成因分析

提供专业意见

我方凭借在医疗废物收运处置领域积累的专业经验，为事故成因分析提供技术支持。从医疗废物分类收集、包装标识、装卸操作、运输路线、处置工艺等环节入手，协助调查人员精准定位事故发生的根本原因。

我司组织内部技术骨干成立专项分析小组，结合事故现场勘查情况与历史作业数据，从人、机、料、法、环等多维度展开系统性分析，为事故定性提供科学依据。

我方还将主动分享同类事故防范经验与行业最佳实践，帮助调查部门全面理解事故发生的深层原因，为完善行业监管提供有价值的参考。

配合调查流程

我方依照事故调查组规定的流程和要求，逐项配合完成现场指认、情况说明、技术论证等各项分析工作。对调查组布置的任务明确责任人、明确完成时限，确保各环节工作按时保质落实到位。

我司建立调查配合工作日志制度，详细记录每次配合调查的时间、事项、参与人员及工作进展，做到全程留痕、有据可溯。

对调查过程中形成的阶段性结论，我方及时组织内部学习研讨，对照查找自身管理漏洞，调查成果转化为改进工作的具体行动。

责任认定接受

认定结果服从

无论责任认定结果如何，我方均无条件服从相关部门依法作出的最终认定结论。不提出异议、不申请复议、不拖延执行，以尊重法律、尊重事实的态度接受一切认定结果。

对认定我司承担主要或全部责任的情形，我方将诚恳接受批评与处罚，深刻反思自身不足，并将责任认定结果作为改进服务质量的契机，举一反三开展全面排查整治。

我司同步将责任认定情况向全体项目人员通报传达，强化全员责任意识，切实杜绝同类问题再次发生。

后续整改执行

按照责任认定结果，我方将制定针对性的整改方案，明确整改目标、整改措施、责任部门及完成时限。整改工作涵盖管理制度完善、作业流程优化、人员培训强化、设备设施升级等多个方面，确保整改措施系统全面、切实可行。

我公司建立整改落实跟踪督办机制，由专人负责整改进度的日常监督与定期汇报。整改完成后，主动邀请采购人及相关验收，确保整改成效经得起检验。整改成果固化为长效机制，防止问题反弹。

3.4.3 人员保险与费用垫付

保险购置义务

足额保险标准

我方按照《中华人民共和国保险法》及相关行业规定，结合医疗废物收运处置作业的风险特点，确定足额的保险保障标准。保险方案覆盖意外伤害、医疗费用、伤残赔偿、死亡赔偿等核心保障项目，保额设定充分考量本地区经济水平与作业风险程度。

我司在选择保险产品时，综合比较各家保险公司的保障范围、理赔效率与服务质量，择优确定承保机构，确保保险保障切实有效、理赔渠道畅通便捷。

我方每年度对保险保障标准进行评估复核，根据人员变动、作业规模变化及



行业风险状况动态调整保额配置，确保保险保障始终与作业风险相匹配。

全面覆盖人员

我方确保所有参与本项目收运处置工作的作业人员均纳入保险保障范围，包括正式员工、临时聘用人员及替换补充人员。每名人员上岗前即完成保险投保手续，做到先投保、后上岗，杜绝任何未参保人员从事本项目作业。

建立保险参保人员动态管理台账，对人员入职、离职、岗位调整等情况及时更新保险信息。新进人员入职当日即办理参保手续，离岗人员保险关系妥善处理，确保保险保障与人员实际在岗情况保持一致。

费用垫付机制

及时垫付费用

事故发生后，无论责任认定是否完成、保险理赔是否到位，我方均第一时间垫付受伤人员的医疗救治费用。垫付费用包括急救费用、住院费用、手术费用、药品费用及后续康复治疗所需费用，确保受伤人员得到及时妥善的救治。

我司建立应急费用垫付绿色通道，授权项目负责人可在事故发生后先行垫付不超过规定额度的紧急救治费用，事后补充完善审批手续，切实保障垫付工作的及时性与灵活性。

对情况紧急、费用较高的救治需求，我方启动快速审批程序，由公司管理层直接决策，确保救治费用不因资金审批流程而延误。

保障处理进度

我方通过及时足额垫付相关费用，切实保障事故处理工作不受经济纠纷影响。垫付费用不仅限于医疗救治，还涵盖事故现场处置、环境清理、设备维修等产生的必要费用，确保事故处理各环节正常推进。

我司明确费用垫付不以责任划分为前提，在责任认定完成前先行垫付全部必要费用。待责任认定与保险理赔完成后，再按照相关规定进行费用结算与分担，避免因费用问题导致事故处理停滞或受害方权益受损。

保险理赔跟进

流程协助办理

我方安排专人协助受伤人员及家属办理保险理赔的各项手续，包括事故证明开具、医疗资料整理、理赔申请填写、伤残鉴定协助等全流程服务。理赔专员全程跟踪理赔进度，及时协调解决理赔过程中遇到的问题。

我司与承保机构建立常态化沟通机制，定期跟进理赔案件处理进展。对理赔材料不齐全或不达到要求的情形，主动协助补充完善；对理赔金额有争议的案件，依法依规协助争取合理赔付，切实维护作业人员的合法权益。

赔偿监督落实

我方对保险赔偿的落实情况进行全程监督，确保保险赔付款项及时足额支付到受伤人员或其受益人账户。建立理赔到账确认机制，每笔赔付款项到账后与当事人核实确认，杜绝赔付款被截留或挪用。



我司定期统计保险理赔数据，分析理赔时效与赔付率情况，评估保险保障的实际效果。对理赔过程中发现的保障不足问题，及时调整保险方案，持续优化保险保障水平。

对保险赔付与应得赔偿存在差额的情形，我方按照合同约定承担差额补足责任，保障作业人员获得足额赔偿。

3.5 为作业人员购买足额工伤保险及意外伤害商业保险先行垫付医疗费用

3.5.1 足额保险购买承诺

工伤保险购买保证

符合法规标准

我司为全部医疗废物收运、装卸及周转箱清洗作业人员所投保的工伤保险，严格依据《中华人民共和国社会保险法》及《工伤保险条例》所设定的基准费率与缴费基数执行，足额核定保费并按月足额缴纳。投保范围全面覆盖本项目中涉及装卸、运输、鉴别、处置及周转箱清洗等全部作业岗位，无一遗漏。保险责任期间自作业人员入职签订劳动合同之日起即行生效，直至劳动合同关系依法终止或解除之日止，确保保险保障与劳动关系的存续期间完全吻合。在保险险种配置上，除工伤保险主险外，同步投保补充工伤保险，进一步弥合工伤基金支付范围与实际损失之间的缝隙，使作业人员在遭受工伤事故时能够获得更为充分的经济补偿。

持续足额保障

整个服务工期内，我方将工伤保险的足额缴纳作为一项刚性财务纪律予以固化，承诺不因成本波动、人员流动或经营状况变化而中断缴费、降低缴费基数或缩减保障范围。每季度末由公司财务部和人力资源部联合核查参保人员名册与缴费凭证，确保在册人员与实际在岗作业人员一一对应、动态一致。凡有新进作业人员，一律先行办理工伤保险参保手续后方可安排上岗作业，杜绝任何形式的未参保上岗现象。对因离职、调岗等原因减员的，同步办理停保手续并留存记录备查，保证参保数据的准确性与时效性，使作业人员在为本项目服务的任何时段内均处于工伤保险的持续覆盖之下，权益保障不留空窗。

意外伤害商业保险提供

扩大保障范围



除工伤保险外，我司为每名作业人员另行投保人身意外伤害商业保险，保障范围覆盖工作时间、上下班途中及因工外出期间所发生的各类意外伤害事故，包括但不限于交通事故、机械伤害、物体打击、高处坠落、灼烫、中毒窒息等医疗废物收运处置作业常见风险情形，切实弥补工伤保险在非工伤认定情形下的保障空白。

该商业保险的意外医疗费用补偿责任涵盖门急诊及住院治疗费用，并包含意外住院津贴、伤残给付及身故给付等多项保障权益，保险金请求权由作业人员或其法定继承人直接享有，与工伤保险待遇并行不悖、互不冲抵，形成双重保障合力，全面提升作业人员抵御意外风险的经济能力。

合理保险额度

依据本项目作业环境的实际风险测评结果，我司确定意外伤害商业保险的每人每年意外身故、伤残保险金额为30万元，意外医疗费用补偿限额为5万元，住院津贴标准为每日100元、累计给付以180天为限。该额度设定既充分考量了医疗废物作业岗位的特殊危险性，也兼顾了本地城镇居民人均可支配收入水平及同类项目通行保障标准，能够为作业人员在发生意外时提供与其职业风险相匹配的经济赔偿。投保时，我方将保险方案及额度标准向作业人员书面公示，确保每位作业人员知悉自身所享有的保险权益及理赔流程，保障信息对称、权责明晰。

保险信息公开透明

信息及时告知

保险投保手续办结后，我司将在三个工作日内向作业人员发放个人参保告知书，载明承保机构名称、保险险种、保险金额、保险期间、责任免除条款、理赔申请程序及24小时报案电话等关键信息。告知书经作业人员本人签收确认后归

入个人劳资档案备查，确保每位作业人员对自己所享有的保险权益了然于心。我司每半年组织一次保险政策宣讲活动，由公司安全管理部门向作业人员解读工伤保险待遇申领条件、商业保险理赔所需材料及注意事项，帮助作业人员正确运用保险工具维护自身合法权益，使保险保障真正落到实处。

接受监督检查

我司将保险购买情况纳入本项目履约档案管理体系，完整保存投保单、缴费凭证、保险单副本、人员参保名册等原始资料，随时备查。采购人有权随时查阅我司为本项目作业人员购买保险的相关凭证及记录，我司承诺在接到查阅通知后两个工作日内如实提供，绝不推诿、隐瞒或拖延。若经检查发现存在漏保、断保或保额不足等情形，我司自愿接受采购人按照合同约定采取的违约处理措施，并在五个工作日内完成补保或整改，确保保险购买的真实性、合规性与持续性经得起全过程检验。

3.5.2 医疗费用垫付机制

事故发生及时垫付

快速响应处理



我司设立医疗费用垫付专项应急通道，一旦接到作业人员发生人身伤害事故的报告，公司应急联络人立即启动垫付程序，在 2 小时内指派专人赶赴救治医疗机构，与医院财务部门及主治医师对接，核实伤情及费用预估。垫付手续办理坚持特事特办原则，凭公司出具的垫付担保函及身份证明文件，先行支付入院押金及紧急救治所需费用，确保医疗机构不因费用问题而延误救治。对于伤情严重、费用数额较大的情形，我司同步启动内部审批快速通道，授权现场人员先行垫付后再行补办审批手续，确保垫付时效不受内部流程掣肘。

保障治疗不受影响

垫付医疗费用的额度以主治医师确定的治疗方案所需费用为准，不设单次垫付上限，在治疗过程中根据费用发生情况持续补充垫付，直至伤情稳定或治疗终结。我司承诺垫付资金专项用于作业人员的医疗救治，不抵扣、不冲抵任何其他应付款项，确保救治工作全程无资金障碍。对于需转院治疗或异地就医的情形，垫付责任随救治过程同步延续，绝不因治疗地点变化而中断垫付，使作业人员能够自始至终获得连续、完整的医疗服务。

费用报销协调跟进

协助准备资料

作业人员接受治疗期间，我司安排专人协助其收集、整理医疗费用报销所需的各项材料，包括门诊病历、住院病历复印件、医疗费用原始票据、费用明细清单、诊断证明书、出院小结等。对资料不齐全或不符合标准的，主动与医疗机构沟通补充完善，确保报销申请材料完整、准确、合规。我司同时协助作业人员填写工伤保险待遇申领表及商业保险理赔申请书，对申请表中的各项信息逐项核对、严格把关，避免因填报差错导致退件或延误赔付。

及时理赔沟通

理赔资料提交后，我方指派专人与工伤保险经办机构及商业保险公司保持高频次沟通，每三个工作日跟进一次理赔审核进度，及时掌握理赔处理动态。对理赔审核中提出的补正材料、情况说明等要求，在收到通知后 24 小时内响应并完成提交，不因响应迟缓而拖延理赔进程。对理赔金额存在争议或保险公司拒赔、减赔的情形，我司将依据保险合同条款及法律规定积极协助作业人员依法维权，必要时提供法律支持，全力保障作业人员及时足额获得赔偿款项。

费用差额承担承诺

主动承担责任

经工伤保险及商业保险理赔后，若医疗费用仍有未获赔付的差额部分，我司承诺无条件承担该差额的支付责任，在费用核定确认后十个工作日内将差额款项直接支付至作业人员或其指定的医疗机构账户。差额承担不设金额上限、不设支付条件，无论是因保险责任免除、赔付限额不足还是其他任何原因形成的费用缺口，均由我方全额兜底，确保作业人员不因费用差额而承担任何经济负担。

保障权益落实

我司将费用差额承担承诺写入本项目服务合同附件，作为具有法律约束力的义务条款予以固化，使作业人员的权益保障有据可依、有章可循。

支付差额后，我司将支付凭证及费用结算明细抄送作业人员本人留存，并同步报备采购人，形成完整的费用处理材料，确保每一笔差额支付的来龙去脉清晰可溯、公开透明，切实保障作业人员的经济权益得到完整落实，使其能够安心治疗、放心康复。



3.5.3 保险与垫付的监督管理

内部监督机制建立

定期审核检查

我司建立保险与垫付工作的内部稽核制度，由公司审计部门每季度对本项目作业人员保险参保状态、缴费记录、垫付台账及理赔档案进行一次全面审核，核对参保人数与在岗人数是否一致、缴费基数是否符合法定标准、垫付金额与医疗票据是否吻合、理赔款项是否及时到账。审核结果形成书面报告报送公司管理层，对发现的问题明确责任部门、限定整改期限，并跟踪验证整改效果，形成闭合的

监督管理循环，确保保险购买合规、垫付及时准确。

整改问题反馈

对内部审计及外部检查中发现的问题，我司建立问题清单销号管理制度，逐项登记、逐项分析原因、逐项制定整改措施，整改完成后由审计部门复核验收，确认整改到位后方予销号。

整改结果向全体作业人员通报，接受全员监督，同时将整改情况书面反馈采购人备案。通过持续的问题发现与整改循环，推动保险管理和垫付工作不断规范完善，杜绝同类问题反复发生，切实维护作业人员的合法权益和本项目的服务质量。

受采购人监督

配合采购人检查

我司将保险购买及医疗费用垫付情况纳入本项目定期履约报告内容，每季度向采购人书面汇报保险参保人数、缴费金额、出险理赔及垫付明细等核心数据，使采购人能够及时掌握保障措施落实情况。

对于采购人随时提出的检查要求，我司无条件配合，按照要求提供完整的保险凭证、缴费证明、人员名册、理赔记录及垫付票据等原始资料，并安排熟悉业务的工作人员现场解答疑问。检查过程中所需的工作条件由我方负责保障，绝不因配合不力而影响检查工作的正常开展。

及时回应问题

对采购人在监督过程中提出的任何问题或改进建议，我司建立快速回应机制，在接到问题反馈后三个工作日内形成书面答复意见，说明问题成因、处理措施及改进计划。对能够立即整改的事项当场落实整改，对需要一定周期完成整改的事

项，明确整改时限并定期汇报整改进展。我方始终将采购人的监督意见作为改进保险管理与垫付服务的重要指引，通过及时有效的沟通回应，持续提升保障工作的规范性和服务对象的满意度。

保障机制持续优化

收集反馈意见

建立多渠道的反馈意见收集机制，通过定期走访作业人员、设立意见箱、开通专线电话及召开座谈会议等方式，广泛听取作业人员对保险保障及费用垫付工作的真实感受与改进建议。每半年开展一次专项满意度调查，从保险知晓率、理赔便捷度、垫付及时性、服务态度等维度量化评估保障工作成效。对收集到的各类意见进行分类汇总、分析研判，找出保障机制中存在的薄弱环节与改进空间，为机制优化提供精准依据，使保障措施始终贴合作业人员的实际需求。

调整改进措施

我司根据反馈意见的分析结果，定期对保险投保方案、垫付流程及理赔协调机制进行审视评估，适时调整优化保障措施。对作业人员反映集中的问题，如理赔流程繁琐、垫付手续复杂等，及时简化流程、压缩时限、提升效率。同时，密切关注保险法规政策变化及行业最佳实践，主动对标先进做法，不断丰富保障内容、完善运行机制，确保保险与垫付保障机制始终处于动态优化状态，以持续改进的实际行动履行对作业人员的保障承诺。

4. 针对突发事件响应服务承诺

4.1 响应措施

4.1.1 及时电话通知措施

通知响应时效

严格限时响应

突发事件或不可抗力不能及时清运立即通知采购人 24 小时内恢复清运。

针对本项目可能出现的突发事件或不可抗力情形，我方已建立起一套严格的时间管理机制，确保在事件发生的第一时间即完成电话通知动作，杜绝任何形式的拖延与迟滞。该机制明确了从事件发生、情况确认到信息上报的完整链路，各环节均设定了最严苛的时间阈值，以保障信息传递的即时性与有效性，切实履行对采购人的告知义务。

获知突发事件或不可抗力发生的第一时间，我方指定专人即刻通过电话方式向采购人进行首报，确保信息传递零延迟，并同步做好通话记录与时间留痕，以备后续核查。

通知流程采用双人复核制度，主责人员完成电话通知后，由复核人员通过通话记录回拨确认采购人已接听并知晓事件详情，确保通知动作真实有效，杜绝漏报、误报情形发生。

针对夜间、节假日等非工作时段，我方设有 24 小时应急值守专线，确保任何时间节点发生突发状况，均能即刻响应并完成对采购人的电话通知，实现全天候无缝隙覆盖。

确保信息畅通

信息传递的通畅与否直接关系到应急响应的效率与质量，为此我方对通讯保

障体系进行了周密部署。通讯设备定期进行检测与维护，备用电源与备用通讯卡同步配置到位，确保在任何极端情况下，与采购人的联络渠道均保持稳定可靠，不因设备故障或外部环境变化而中断联系。

我方为本项目设置专用应急通讯联络簿，详细登记采购人各层级对接人员的办公电话、手机号码等联系方式，并定期进行核实更新，确保通讯录信息准确无误，通知工作能够精准触达。

指派专人负责与采购人的日常沟通联络，该人员熟悉本项目运营情况与采购人组织架构，能够在突发情况下迅速找到对接人，高效传递关键信息，避免因沟通环节繁杂而延误通知时效。

建立通讯保障自查机制，每周对应急通讯设备进行例行检查，每月进行一次全流程通讯模拟演练，确保设备始终处于良好状态，人员操作熟练，信息传递渠道长期保持畅通无阻。

通知内容明确

原因阐述清晰



向采购人进行电话通知时，我方会秉持客观、真实、详尽的原则，对突发事件或不可抗力的具体情况进行全面说明。阐述内容涵盖事件发生的时间、地点、性质、影响范围以及当前事态发展态势等核心要素，确保采购人能够在短时间内准确掌握事件全貌，为其后续决策提供充分的信息支撑。

我方将重点说明事件发生的主要原因，区分自然灾害、事故灾难等不同类型，并评估其对医疗废物收运工作的具体影响程度，包括预计影响持续时间、受影响的服务区域范围等关键信息，使采购人能够清晰研判形势。

针对事件原因的描述，我方坚持实事求是的原则，不回避、不隐瞒任何细节，

如实反馈现场状况与初步调查结论。同时会向采购人说明我方正在开展的事件核实与评估工作，展现我方严谨负责的态度，增强采购人对处置工作的信心。

通知过程中，我方将同步说明事件与本项目服务履约的关联性，阐明其对当日清运计划、周转箱供应等环节产生的实际影响，并就后续可能的调整方案进行初步沟通，确保信息传递的完整性与前瞻性。

措施说明具体

通知采购人事件情况的同时，我方会将已经启动的应急措施以及后续计划采取的各项应对举措一并进行说明。此举旨在让采购人充分了解我方为恢复医疗废物清运所做的具体努力，展现我方的快速反应能力与专业处置水平，以获取采购人的理解、信任与支持。

我方将详细说明已立即采取的临时性管控措施，包括对涉事区域的警戒隔离、对已收集医疗废物的安全封存保管等，确保事件影响不扩大、次生风险不蔓延，全力保障院区环境安全。

针对事件后续发展，我方将阐述计划执行的应急处置步骤，涵盖备用运力调度安排、人员重新编组计划、替代处置路径规划等具体内容，明确各项工作的时间节点与责任分工，让采购人对我方的恢复计划有清晰的预期。

我方将根据事件等级同步启动相应的应急响应预案，向采购人说明预案中涉及的关键处置流程与资源保障方案，并承诺在预案执行过程中持续向采购人动态通报进展，确保双方信息对称，协同推进事件妥善解决。

通知人员专业

沟通技能良好

承担通知任务的专职人员均经过严格筛选与专项培训，具备出色的沟通表达

能力与临场应变能力。能够运用清晰、准确、简洁的职业语言与采购人进行高效交流，复杂的事件信息转化为易于理解的表述，确保信息传达零偏差，沟通交流无障碍。

通知人员熟练掌握电话沟通礼仪与话术规范，能够在第一时间表明身份、说明事由，以稳重、专业的语气传递信息，稳定采购人情绪，展现我方良好的职业素养与企业形象。

面对采购人可能的追问与质询，通知人员能够保持沉着冷静，条理分明地进行解答，对暂时无法确定的事项如实说明并承诺后续跟进，绝不敷衍搪塞或随意猜测，维护沟通的严肃性与可信度。

通知人员善于倾听与确认，在信息传递完毕后会主动复述关键要点，与采购人核对理解是否一致，确保双方对事件情况、应对措施等核心信息形成统一认识，为后续协同处置奠定良好基础。

应急知识丰富

我方注重应急专业知识的积累与更新，通知人员不仅具备沟通技能，更拥有扎实的医疗废物应急处置理论功底与实践经验。能够从容应对采购人关于事件处置的专业性咨询，提供科学、合理的建议与信息，展现我方在医疗废物处置领域的专业水准。

通知人员系统掌握《医疗废物管理条例》《医疗废物集中处置技术规范》等法规标准的核心要求，能够结合具体事件类型，准确回答采购人关于医疗废物分类、包装、暂存、运输等环节的合规性疑问。

针对医疗废物泄漏、丢失等典型突发场景，通知人员熟稔标准处置流程与防控要点，能够为采购人提供现场先期处置的指导性建议，协助采购人做好人员防

护与区域管控，有效控制事态发展。

我方定期组织通知人员参加应急处置专项培训与案例复盘研讨，持续更新知识储备，提升其对各类复杂突发状况的分析判断能力，确保在通知过程中能够为采购人提供专业、可靠的参考意见。

4.1.2 24 小时应急响应预案

预案启动流程

快速决策机制

保障应急响应的高效性，我方组建了专门的应急快速决策小组，由项目负责人牵头，涵盖收运、安全、调度等关键岗位骨干。一旦接到突发事件报告，决策小组即刻集结，对事件性质、危害程度、影响范围进行快速研判，在规定时限内做出处置决策，明确应急响应的具体措施、资源调配方案与责任分工。

决策小组实行首问负责制，接到事件信息的第一人即为临时协调人，负责立即启动初步应对，同步召集小组成员，确保决策流程在最短时间内完成启动，不因流程审批而贻误处置时机。

决策过程坚持分级响应原则，根据事件严重程度匹配对应级别的处置方案，明确各级别的启动条件、响应措施与资源投入标准，确保决策的科学性与精准性，避免响应不足或资源浪费。

决策小组建立事件处置台账，对每次应急决策的依据、过程、结果进行完整记录，事后组织复盘评估，持续优化决策机制，提升未来应对类似事件的决策效率与准确性。

流程清晰规范

我方已制定并持续完善医疗废物收运突发事件应急响应预案，预案中对启动

流程、处置步骤、终止条件等进行了明确规定。各环节衔接紧密、责任到人、操作有据，确保突发事件发生后，应急工作能够迅速、有序、高效地全面铺开，最大限度降低事件对本项目服务的影响。

预案明确规定了从事件报告、情况核实、等级初判、预案启动到指令下达的标准化流程，每一步骤均设定了明确的执行主体、操作要求与完成时限，形成闭环管理。

预案针对不同类型突发事件，如车辆故障、道路中断、极端天气、处置设施异常等，分别制定了差异化的处置流程与应对策略，确保处置措施有的放矢、切实可行。

预案中同步明确了应急状态的解除条件与恢复常规运行的评估标准，确保事件处置完毕、风险消除后，能够规范有序地恢复日常清运服务，避免出现管理真空期。

资源调配安排

人员调配合理



人员是应急处置的核心力量，我方建立有应急人员调配机制，根据事件类型与影响范围，迅速集结对应专业人员。收运、装卸、清洗消毒、安全监督等岗位人员按照预案要求快速到位，形成完整的应急处置作业班组，确保各项处置工作有人执行、有人监督、有人负责，全面保障应急清运工作的顺利开展。

我方平时即组建了应急突击小队，队员从各作业班组中择优选拔，明确召集方式与集结时限，确保突发事件发生后能够迅速响应、按时到位，形成有效战斗力。

人员调配遵循梯队递补原则，当第一梯队人员不足或连续作战需要轮换时，

第二梯队人员能够及时补充，确保应急处置力量持续充足，防止因人员疲劳导致处置质量下降。

应急人员全部持证上岗，熟练掌握医疗废物收运操作规程与安全防护要求，具备独立开展应急处置作业的能力。同时定期组织应急演练，磨合团队协作，提升实战水平。

物资保障充足

充足的物资储备是应急响应预案得以有效执行的物质基础。我方针对本项目特点，提前规划并储备了各类应急物资，涵盖周转箱、专用包装袋、防护用品、消毒药剂、应急照明设备等。所有物资均建立台账，定期检查补充，确保在应急响应启动后能够迅速调配至现场，满足处置工作需求。

我方建立应急物资专用库房，对周转箱等大宗物资实施定量储备，对防护服、手套、消毒液等消耗品实施动态补充，确保库存始终处于满足应急需求的合理水平，并定期检查物资保质期与完好状态。

应急物资实行专人管理、专项领用制度，建立物资出入库登记台账，确保物资流向清晰、账实相符。同时与主要物资供应商建立紧急供应渠道，确保突发情况下物资能够快速补货。

针对医疗废物泄漏等特殊事件，我方专项储备了吸附材料、围堵器材、专用收集工具等应急处置物资，并定期对物资的适用性与有效性进行验证，确保关键时刻物资能够真正发挥作用。

预案执行监督

实时跟踪反馈

确保应急响应预案得到不折不扣的执行，我方建立起实时跟踪反馈机制。安

排专人对预案执行情况进行全程跟踪，密切关注各项处置措施是否落实到位、各环节工作是否按计划推进、现场处置效果是否达到预期。跟踪过程中发现的问题与偏差，第一时间进行反馈与纠正，确保应急工作始终沿着正确方向推进。

跟踪人员通过现场巡查、通讯调度、工作记录核查等多种方式，对人员到位情况、物资使用情况、作业进展情况进行全方位监控，形成动态跟踪报告，及时呈报应急决策小组。

建立信息反馈快速通道，现场作业人员发现异常情况或执行困难时，能够第一时间向上级反馈，确保问题不积压、不延误，得到及时响应与有效解决，保障处置工作连续推进。

跟踪过程中同步关注采购人的意见与要求，采购人的反馈纳入执行调整的重要参考，确保应急处置工作不仅符合预案要求，更能切实满足采购人的实际需求与期望。

及时调整优化

突发事件处置是一个动态变化的过程，预案执行过程中需要根据实际情况不断进行调整与优化。我方在跟踪反馈的基础上，对处置方案进行动态评估，针对执行中暴露出的问题与不足，及时采取纠偏措施，优化资源配置与作业流程，确保应急响应始终保持高效、精准，有力推动清运工作尽快恢复。

决策小组定期召开现场碰头会，根据跟踪反馈信息，对事件发展态势与处置效果进行阶段性评估，及时调整处置策略与资源配置方案，确保应对措施与实际情况相匹配。

对预案执行中发现的流程不畅、衔接不紧等问题，现场即知即改，对涉及预案本身缺陷的问题，详细记录并在事后对预案进行修订完善，持续提升预案的科

学性与可操作性。

处置过程中形成的经验做法，我方将及时进行总结提炼，纳入应急培训教材与预案附件，实现应急处置能力的持续积累与提升，为后续应对类似事件提供有益借鉴。

4.1.3 恢复清运保障措施

车辆设备检查

车辆性能检测

车辆是恢复医疗废物清运的关键装备，其性能状态直接决定清运工作能否安全、顺利开展。我方在应急响应启动后，对参与清运的专用车辆进行全面严格的技术检测，重点对动力系统、制动系统、转向系统、行驶系统等关键部位进行逐项排查，确保车辆各项安全性能指标完全达标，杜绝带病作业风险。

检测工作由具备资质的专业技术人员实施，严格对照车辆技术标准与安全规范执行，检测结果逐项记录备案，对发现的隐患立即进行维修排除，确认合格后方可投入使用。

车辆密封性能是医疗废物运输的关键指标，我方将重点对车厢密闭性、防渗漏功能进行专项检测，确保运输过程中无泄漏、无遗撒，符合医疗废物运输的环保与安全要求。

同步对车辆随车配备的灭火器材、警示标志、应急工具等安全附件进行检查与补充，确保车辆在应急状态下具备完善的安全防护能力，为清运作业提供坚实保障。

设备功能调试

除运输车辆外，装卸设备、清洗消毒设备等配套装备的功能状态同样关乎清

运效率。我方将对周转箱装卸设备、清洗设备、消毒设施等进行全面功能调试，逐一验证设备运行参数与作业能力，确保各类设备处于良好的工作状态，能够满足应急清运及后续周转箱清洗消毒工作的实际需要。

针对装卸设备，重点检查升降、平移、抓取等核心功能的运行平稳性与精准度，对液压系统、电气系统进行专项检测，确保设备能够高效、安全地完成周转箱装卸作业。

对清洗消毒设备，重点验证水温、压力、消毒剂投加量等关键参数是否达标，对清洗效果进行抽样检验，确保经清洗消毒后的周转箱符合国家卫生标准，能够安全投入使用。

建立设备调试档案，对每台设备的调试情况、存在问题、处理措施进行详细记录，实现设备状态可追溯，同时为后续设备的维护保养提供数据参考，确保设备长期稳定运行。

人员培训动员

流程培训强化



人员的操作熟练程度直接影响清运工作的质量与效率。在恢复清运前，我方将对参与作业的人员进行针对性培训，重点强化医疗废物收集、运输、装卸、周转箱清洗等全流程操作规范。通过培训使每一名作业人员都清晰掌握本岗位的操作要领与质量标准，确保恢复清运后各项作业迅速进入规范有序的运行状态。

培训内容紧贴本项目实际，涵盖医疗废物分类收集要求、专用包装袋与周转箱使用规范、运输车辆装载规定、装卸作业安全注意事项等具体操作环节，做到有的放矢。

培训采用理论讲解与实操演练相结合的方式，在巩固理论知识的同时，组织

人员对关键操作动作进行现场模拟练习，由经验丰富的骨干进行指导点评，及时纠正不规范操作习惯。

培训结束后组织考核测评，对考核不合格人员安排补训补考，确保全体作业人员均能熟练掌握操作流程与标准，以专业规范的作业水平投入到恢复清运工作中。

安全意识提升

医疗废物具有特殊的危害性，作业安全始终是清运工作的重中之重。我方利用恢复清运前的准备阶段，集中开展安全教育培训与思想动员，着力提升全体作业人员的安全防范意识与自我保护能力。通过案例警示、制度宣贯、风险辨识等方式，使安全理念深入人心，确保清运工作安全平稳推进。

组织作业人员系统学习医疗废物处置相关的安全操作规程与防护标准，重点强化锐器刺伤、感染暴露等典型风险的防范技能，切实保障作业人员职业安全与身体健康。

针对应急状态下可能面临的作业环境复杂、工作时间紧迫等情况，开展专项风险辨识教育，使作业人员熟悉各类潜在危险因素与应对措施，提升突发情况下的临场处置能力。

强化作业现场安全管理要求，重申安全警示标志设置、个人防护装备穿戴、非作业区行为规范等各项安全纪律，确保全体人员以高度的责任心与警惕性投入到恢复清运工作中，严防安全事故发生。

与采购人沟通协调

信息及时共享

恢复清运期间，我方将与采购人保持高频次的信息沟通，定期汇报清运工作

的最新进展。汇报内容涵盖已完成清运的医疗废物数量、当前作业所处环节、剩余工作量预估、预计完成时间等关键信息，使采购人能够实时掌握清运动态，合理安排院内医疗废物管理工作，共同推进清运任务的高效完成。

我方指定专人负责信息汇总与报送工作，按照约定频次通过电话、微信工作群等渠道向采购人通报清运进展，确保信息传递及时、准确、连续，杜绝信息滞后或断档。

除例行汇报外，遇有作业计划调整、临时突发状况等重大变化时，我方将第一时间向采购人进行专项通报，说明变化原因、应对措施及对整体进度的影响，保障采购人的知情权与决策权。

清运任务全面完成后，我方将向采购人提交书面总结报告，详细反馈本次应急响应的整体情况、处置成效与经验教训，为后续持续优化服务提供参考依据。

问题协商解决

恢复清运过程中，对于采购人提出的各类需求、建议与意见，我方将高度重视、认真对待，及时组织相关人员进行分析研究，制定切实可行的解决方案。涉及需要双方协同配合的事项，我方将主动与采购人进行深入沟通协商，共同寻找最佳解决路径，确保各项工作顺利推进，采购人合理诉求得到充分满足。

建立问题响应清单制度，对采购人反馈的每一项问题进行分类登记，明确责任人与处理时限，处理完成后及时向采购人反馈结果，形成问题闭环管理机制，确保事事有着落、件件有回音。

对于现场能够立即解决的问题，我方即刻组织力量予以解决，不拖延、不推诿；对于涉及面较广或需要协调多方资源的问题，我方将牵头组织专题协调会议，邀请采购人相关负责人员共同商议解决方案。

定期对采购人的意见与建议进行归纳分析，查找服务中存在的薄弱环节与潜在风险，主动采取措施加以改进，问题解决前置化，不断提升服务品质与采购人满意度，巩固双方良好的合作关系。

4.2 响应时间

4.2.1 响应时间承诺

快速响应期限

严格时间把控

医疗废物泄漏丢失等突发事件 2 小时内到达现场按方案处置。

深谙医疗废物泄漏、丢失等突发事件的紧急性与危害性，已构建一套层级分明、指挥高效的应急调度机制。一旦接获采购人关于此类事故的通知，应急指挥中心将即刻启动，利用预先设定的通讯网络与定位系统，同步调派距离事发地点最近的应急处置小组，并实时追踪行进路线。通过这一系列紧凑且有序的调度动作，确保应急处置力量能够以最快速度集结并出发，严格把控每一分钟，坚决兑现 2 小时内抵达现场的庄重承诺，最大限度降低事故对医院环境及人员健康造成的潜在威胁。



特殊情况应对

针对交通拥堵、恶劣天气、车辆故障等可能迟滞响应的特殊情况，我方已提前制定周密的应急预案。一方面，与属地交管部门建立常态化联络机制，遇有紧急任务时可寻求必要的道路通行支持；另一方面，在主要收运路线上预设了备选绕行方案，并定期组织演练以验证其可行性。应急车辆均配备车载通讯与导航设备，以便实时掌握路况动态，灵活调整行进策略。通过上述多重保障措施，我方将外部不可控因素对响应时效的干扰降至最低，切实维护 2 小时响应承诺的严肃

性与可靠性。

实时信息沟通

准确信息传递

突发事故应急处置过程中，信息的准确性与时效性直接关乎决策质量。我司承诺，在接到事故报告后，立即启动内部信息上报流程，安排专人负责与采购人指定接口人进行点对点对接。我方所传递的事故类型、涉及医疗废物类别、可能的影响范围及当前处置进展等信息，均经过现场核实与双重确认，确保内容真实、要素齐全、表述清晰。通过提供高质量的信息支撑，协助采购人全面掌握事态，为科学制定应对策略与资源调度提供可靠依据，共同维护医院诊疗秩序与公共卫生安全。

沟通渠道畅通

为确保突发状况下信息传递的绝对畅通，我司建立了多元化、冗余式的沟通网络。日常联络以专用移动通信工具为主，同时配备固定电话、卫星电话作为应急备用手段，有效规避单一通讯方式可能出现的信号盲区或线路故障。我方还搭建了与采购人共享的线上信息平台，用于实时更新事故处置进展与资源调配状态。具体保障举措如下：

实行 7×24 小时值班坐席制度，确保任何时刻发出的紧急呼叫都能被即时接听并迅速转达至应急指挥中心。

每季度对全部应急通讯设备进行一次全面检测与维护，确保设备始终处于良好的战备状态，随时应对突发需求。

紧急资源调配

人员快速集结

我司高度重视应急处置队伍的建设与战备管理，组建了若干支技术精湛、作风过硬的应急处置小组。每位成员均经过严格的岗前培训与定期复训，熟练掌握医疗废物泄漏控制、现场清理消毒、个人安全防护等专项技能。一旦接到集结指令，小组成员将按照预案明确的职责分工，迅速响应、快速到位。针对本项目服务范围及医疗废物产生特点，我方预先设定了人员集结与物资装载的标准化流程，确保从接到通知到队伍出发的准备工作高效有序，为2小时内抵达现场并有效开展处置赢得宝贵时间。

物资设备保障

充足的应急物资与完好的专用设备是高效处置突发事件的物质基础。我司按照高于国家标准的要求，专项储备了足量的医疗废物专用包装袋、利器盒、吸附材料、消毒药剂、防护服、防护面屏等应急物资。所有应急物资实行定置管理、专人保管，并建立台账进行动态盘点。同时，我司配备了应急处置的专用车辆及各类工具设备，均执行严格的日常检查与维护保养制度，确保其性能完好、随时可用。我方将物资保障工作前置化、常态化，确保在突发事件发生时能够迅速调配到位，支撑现场处置工作顺利开展。



4.2.2 处置方案执行

书面方案遵循

方案内容熟悉

确保突发事件处置的规范性与有效性，我司将书面应急处理方案作为行动的根本遵循。一方面，组织全体应急处置人员开展系统性、常态化的方案学习与研讨活动，深入剖析方案中关于事故分级、响应流程、处置技术、安全防护等核心要义，确保每一位成员都能将自身职责与处置流程熟稔于心。另一方面，通过定

期组织桌面推演与实战模拟演练，检验并提升人员对方案的执行能力，促使抽象的制度文本转化为肌肉记忆与本能反应，确保在真实事故面前能够迅速、准确地按照预定方案展开行动，杜绝盲目施救与违规操作。

方案动态调整

突发事件的现场情况往往复杂多变，完全固守预先编制的方案文本可能无法适应实际处置需求。我司在坚持方案总体原则与核心流程不动摇的前提下，赋予现场应急指挥人员必要的临机处置权限。指挥人员将依据对事故现场环境、泄漏物质特性、扩散风险等因素的综合研判，对人员分工、物资投送、处置顺序等技术细节进行动态优化与灵活调整。这种原则性与灵活性相统一的处置策略，既能保证处置工作的合规底线，又能提升应对复杂局面的实战效能，确保处置行动始终朝着安全、可控、高效的方向推进。

现场处置流程

清理消毒规范

泄漏物的彻底清理与严格消毒是防止污染扩散、消除健康隐患的关键环节。我司现场处置人员将严格按照《医疗废物管理条例》及《医疗废物集中处置技术规范》的相关要求，选用针对性的消毒药剂与专业清理工具。对于液态污染物，采用吸附材料先行覆盖吸收；对于固态污染物，使用专用工具小心收集至符合标准的防漏容器内。清理完毕后，对受污染区域进行多轮次、全覆盖的喷洒消毒，并采集环境样本进行效果评估，确保消毒效果达到相关环保与卫生标准，坚决杜绝二次污染的发生。

警戒隔离措施

迅速实施现场警戒隔离，是控制事故影响范围、保障周边人群安全的先决条



件。应急处置小组抵达现场后，首要任务便是根据泄漏物性质与现场风向，科学划定警戒区域，并利用警戒带、锥形桶、警示标志等器材设置醒目的物理隔离带。同时，安排专职安全员在警戒边界值守，劝阻无关人员与车辆靠近，维护现场秩序。对于可能产生有害气溶胶或挥发物的情形，扩大警戒范围，并协助采购人组织相关人员有序撤离至安全地带，全方位构筑起一道坚实的安全防护屏障。

多方协调配合

信息共享互通

突发事故处置往往涉及采购人、监管部门、专业处置机构等多个主体，顺畅的信息共享机制是形成合力的前提。我司将积极构建开放、透明的信息沟通格局，主动、及时地向采购人及相关主管部门通报事故现场情况、处置进展及潜在风险。我方也注重倾听并吸纳各方的指导意见与专业建议，其融入后续处置决策之中。通过建立高频次、多层次的信息通报渠道，确保所有参与方都能基于同一事实基础进行研判与协作，有效避免因信息不对称造成的误解或决策延误。

行动协同一致

应急处置是一项系统性工程，各参与方行动的一致性与协调性至关重要。我司将主动加大与采购人、环保、卫生等部门的沟通衔接，明确各方在应急处置中的职责边界与协作接口。在具体行动中，我方应急队伍将服从现场联合指挥部的统一调度，与医院后勤、安保、临床科室等力量密切配合，协同完成人员疏散、现场封控、废物收集、环境消毒等一系列处置任务。通过统一指挥、步调一致的协同作战，最大限度地凝聚处置合力，提升应对突发事件的整体效能，共同筑牢医疗安全防线。

4.2.3 后续整改提升

事故原因调查

全面深入排查

查明事故根源是防范同类事件再次发生的首要任务。事故处置完毕后，我司将立即组建由安全、运营、技术等条线骨干组成的事故调查小组，秉持“四不放过”原则，对事故发生的全过程进行回溯剖析。调查范围将覆盖医疗废物产生、分类、收集、暂存、装卸、运输等所有相关环节，深入排查管理制度漏洞、操作流程缺陷、人员执行偏差以及设备设施隐患等各方面因素。通过全方位、无死角的审视，力求还原事实真相，锁定根本原因，为后续制定精准有效的纠正与预防措施奠定坚实基础。

专业分析评估

完成全面排查的基础上，我司将组织内部专家及外部技术力量，运用故障树分析、因果图等专业工具，对调查所获资料与证据进行系统的分析评估。评估工作将聚焦于管理、技术、人员等多个维度，深入剖析事故发生的直接原因与间接原因，客观界定事件性质与责任归属。最终形成的书面事故分析报告，明确阐述事故经过、原因结论、经验教训及改进方向，并作为重要档案进行归档管理，同时向采购人进行通报，为双方共同提升医疗废物管理水平提供决策参考。

整改措施制定

针对性措施制定

基于对事故原因的深刻剖析，我司将坚持问题导向，逐条对照、举一反三，制定周密详实、切实可行的整改方案。整改措施将明确指向管理薄弱环节与技术缺陷，既包含完善医疗废物交接登记制度、细化分类收集操作指引等管理性举措，也涵盖升级专用包装容器、优化运输车辆装卸机构等硬件改造项目。每项整改措

施均设定明确的完成时限与预期效果，确保整改工作不走过场、不流于形式，切实消除事故暴露出的问题症结，补齐安全管理短板，提升本质安全水平。

责任落实到人

确保各项整改措施不折不扣地落地执行，我司将建立健全整改工作责任制，实行“一个问题、一个方案、一抓到底”的工作机制。根据整改内容性质，任务分解至相关职能部门与具体岗位，明确直接责任人、部门负责人与分管领导，层层压实责任链条。整改期间，实行台账管理与销号制度，定期跟踪督办整改进度，对推进不力、效果不佳的进行严肃问责。通过将责任刚性传导至每一层级，确保整改工作有人部署、有人落实、有人检查，形成闭环管理，坚决防止整改工作虚化空转。

持续改进完善

应急体系优化

每一次突发事件的处置都是一次宝贵的复盘与学习机会。我司将系统梳理事故处理全过程中暴露出的应急预案缺失、响应流程不畅、物资调配迟滞等问题，对现行应急管理体系进行全面的审视与修订。重点优化应急预案的启动条件、响应分级、指挥权限与处置程序，完善应急物资储备品类与定额标准，强化应急演练的针对性与实战化程度。通过持续不断地对应急体系进行迭代升级，使之更加贴合本项目实际，更具科学性、适用性与可操作性，从而全面提升我司应对各类突发医疗废物事件的综合能力。

工作流程改进

医疗废物日常管理流程的完善是预防突发事件的根本之策。我司将以事故调查结论为依据，全面复盘医疗废物从产生、分类、收集、暂存至交接运输的全流

程作业规范，深入查找可能诱发风险的薄弱环节。针对发现的问题，重新梳理并优化各环节的操作规程与衔接机制，例如强化科室端分类投放的监督指导、增加暂存点的巡查频次、细化装卸作业的防泄漏操作要领等。通过将整改成果固化于日常管理制度与作业流程之中，从源头上消除安全隐患，有效降低各类突发事件的发生概率。

4.3 人力资源保障及人员协调保障能力

4.3.1 配备专职应急联络人员确保 24 小时通讯畅通

我司将设立专职应急联络岗位，明确人员职责与值守制度，实行全天候轮班机制，确保在任何时段均能第一时间接收、传达和响应突发医疗废物事件相关信息。专职联络人员须熟悉应急预案内容、掌握关键联系人清单及上报流程，并定期参与应急演练，提升信息传递的准确性与时效性。同时，配备专用通讯设备并建立备用通信方案，如遇主通信系统故障，可迅速启用替代渠道，保障应急指挥体系指令畅通、响应高效。



4.3.2 应急车辆人员调配

车辆调配安排

车辆状态检查

我司建立应急车辆日检制度，每日出车前由专职驾驶员对车辆动力系统、制动系统、转向系统及密封装置进行全方位检查，确保车辆技术状况始终处于优良水平。轮胎气压、灯光信号、液压举升机构等关键部位逐项核验，杜绝带病车辆上路作业。每次检查结果如实记录于车辆技术档案，发现隐患立即送修并复检合格后方可重新投入应急使用。车辆驾驶室及货厢内配备应急照明灯具、反光三角牌、灭火器等随车安全器材，定期核查其完好性与有效期。运输医疗废物的专用

车辆还须重点检验厢体密闭性与防渗漏性能，确保在紧急情况下能够安全、高效地行驶，为快速处置突发事件提供坚实的装备保障。

应急车辆储备

除承担日常收运任务的作业车辆外，我司另行储备专用应急车辆，以应对多起突发事件并发或车辆故障等复杂局面，确保应急运力充足。应急车辆实行专车专用、定点停放，未经应急指挥中心批准不得挪作他用。车辆钥匙由调度室统一保管，每日交接班时核对车况及油量，保障随时可以启动出发。同时与本地车辆维修企业签订应急抢修协议，一旦应急车辆途中发生故障，维修人员须在接到通知后迅速到场抢修，最大限度缩短停驶时间。储备车辆的数量与吨位根据本项目收运路线及医疗废物产生量合理配置，确保突发状况下运力调配游刃有余，保障应急响应的及时性。

人员调配管理

人员技能培训

我司对参与应急处置的人员开展系统化、常态化的专业技能培训，培训内容涵盖医疗废物分类鉴别、安全装卸操作规程、运输途中防泄漏措施、个人防护装备正确穿戴及应急救援处置流程等核心科目。培训采用理论授课、现场实操与案例研讨相结合的方式，由资深安全管理人员担任讲师，每季度至少组织一次全员轮训，新进人员须经考核合格后方可上岗。培训结束后统一组织闭卷考试与实操演练评估，成绩不合格者须补训补考，直至完全掌握各项操作要领。通过持续不断的培训强化，切实提升应急人员的专业素养与临场处置能力，确保关键时刻拉得出、顶得上、处置得当。

人员值班安排

我司制定科学严谨的应急值班制度，实行全天候 24 小时值班值守，确保任何时段均有足够数量的应急人员在岗待命。值班表按月编制，明确每日值班负责人、驾驶员、装卸工及安全员的姓名与联系方式，并报应急指挥中心备案。值班人员须保持通讯工具畅通，接到应急指令后迅速集结，白天响应时间不超过 30 分钟，夜间响应时间不超过 60 分钟。交接班时须办理书面交接手续，当面清点应急物资与装备，确保值班工作无缝衔接。节假日及特殊气象条件下增加值班力量，由部门负责人带班值守，全面提升应急响应的速度与效率，切实保障本项目医疗废物收运工作的连续性与安全性。

调配协同配合

信息传递流程

构建层级分明的应急信息传递网络，现场人员发现突发情况后，第一时间通过对讲机或移动电话向应急指挥中心报告，报告内容涵盖事发时间、具体地点、医疗废物种类、泄漏规模及现场态势等关键要素。指挥中心接报后立即启动应急响应程序，同步向值班领导、车辆调度员及应急小组下达处置指令，确保指令传达准确无误。执行过程中，现场负责人须每隔 30 分钟向指挥中心反馈处置进展，指挥中心则根据反馈信息动态调整资源部署。处置完毕后，现场人员须提交详细的书面报告，形成信息闭环管理，为后续事件复盘与流程优化提供可靠依据。

协同演练机制

我司定期组织应急车辆与人员开展实战化协同演练，模拟医疗废物泄漏、车辆故障、道路受阻等多种突发场景，检验并提升各岗位之间的配合默契度。演练前制定详尽的演练方案，明确各小组职责分工与行动时序；演练中重点考察车辆调度是否迅速、人员集结是否准时、现场处置是否规范、信息传递是否顺畅；演

练后召开总结评估会议，针对暴露出的短板制定整改措施并跟踪落实。每半年至少组织一次全要素综合演练，每季度开展一次桌面推演，通过反复磨合持续优化应急响应流程，确保各环节衔接紧密、行动高效，为真实突发事件处置积累宝贵经验。

4.3.3 现场警戒隔离

警戒标识设置

标识类型选择

根据医疗废物泄漏事故的具体类型与现场环境条件，科学选用对应的警戒标识。对于感染性废物泄漏，须使用带有生物危害标志的专用警示牌，图案与颜色严格遵循国家标准，确保醒目易辨。对于化学性废物泄漏，则选用对应的危险化学品警示标识，标明主要危害特性。还须配备发光式警示锥桶、警示带及夜间反光标识，以应对不同光照条件下的警示需求。各类标识由应急物资库统一保管，定期检查数量与完好程度，确保突发情况下能够迅速取用，为现场隔离工作提供清晰的视觉指引，有效防止无关人员误入污染区域。

标识设置规范

警戒标识的设置须严格遵循相关标准与操作规程，确保标识清晰、醒目、稳固。警示带应围绕事故现场外围形成闭合隔离圈，距泄漏源的距离根据废物性质及扩散风险合理确定，一般不少于5米；警示锥桶沿警示带外侧间隔摆放，间距不超过3米。标识牌悬挂高度统一，面向主要通道方向，保证人员流动区域能够清晰辨识。夜间作业时须开启警示灯具，增强警示效果。设置完成后由现场安全员逐一检查确认，确保无遗漏、无松动，并安排专人看护，防止标识被风吹倒或人为移动，切实起到有效的警示与隔离作用。

警戒人员安排

人员职责明确

现场警戒人员须穿着醒目的反光背心并佩戴安全防护装备，严格履行岗位职责。其主要任务包括阻止无关人员及车辆进入隔离区域，维护现场正常秩序，引导应急救援车辆有序进出，以及密切观察现场动态并及时向指挥中心报告异常情况。警戒人员须熟悉医疗废物泄漏的基本危害与防护知识，能够准确回答现场人员的问询，并协助疏散围观群众。每个警戒点位至少安排 1 名警戒人员，事故规模较大时须增设点位并加派人员，确保隔离区域全方位受控，杜绝因人员误入而引发的次生安全事故。

人员轮换制度

针对突发事件处置持续时间较长的情况，我司制定合理的人员轮换制度，确保警戒人员始终保持充沛的体力和良好的精神状态。轮换周期根据现场环境与作业强度确定，一般每两小时轮换一次，高温或严寒等恶劣条件下适当缩短轮换间隔。轮换时实行面对面交接，交班人员须向接班人员详细说明现场情况、注意事项及未完成事项，并共同巡视一遍警戒区域后方可离岗。轮换下来的人员在指定休息区调整恢复，不得擅自离开现场。通过科学的轮换安排，既保障了警戒工作的连续性和有效性，又避免了因疲劳执勤而导致的疏忽与失误。

区域隔离措施

物理隔离方式

根据事故现场的地形地貌与泄漏范围，灵活采用多种物理隔离方式构筑安全屏障。常规情况下使用可重复拆装的金属围栏或硬质塑料隔板，污染区域与清洁区域彻底分开；对于地面平坦开阔的场所，可使用警示带配合锥桶形成柔性隔离

带。在建筑物内部或狭窄通道发生泄漏时，则利用现有墙体、门板等作为天然隔离屏障，辅以移动式屏风进行封堵。隔离设施须稳固牢靠，能够承受一定的外力冲击，防止被风吹倒或意外碰翻。通过扎实有效的物理隔离，最大限度缩小医疗废物的扩散范围，为后续清理消毒工作创造安全作业条件。

防止扩散措施

实施物理隔离的同时，须在隔离区域内采取积极的防扩散措施，从源头上控制医疗废物的蔓延。对于液体类医疗废物泄漏，立即使用吸附棉、吸液垫等吸附材料覆盖泄漏物，防止其流向低洼处或下水道；对于固体类废物，则使用密封铲斗或夹取工具小心收集，避免剧烈翻动造成飞溅。隔离区域的地面缝隙、排水口等薄弱部位须用密封带或沙袋封堵，阻断污染物向外渗透的通道。同时安排专人定时巡查隔离边界，观察有无扩散迹象，一旦发现异常立即采取补救措施，确保污染范围始终处于可控状态，切实保护周边环境与人员安全。

4.3.4 泄漏物清理消毒

泄漏物清理操作

清理工具选择

根据医疗废物的物理形态与危险特性，科学选用适宜的清理工具，确保清理工作安全高效。

对于液态废物，优先选用高吸收性能的吸附棉、吸液毡及防渗漏收集袋，配套使用长柄夹钳避免人员近距离接触；

对于固态废物，采用耐刺穿的专用铲子、簸箕及密封桶，锐器类废物须使用防刺穿容器盛装；

对于半固态或粘稠状废物，使用刮板配合吸附材料联合清理。所有清理工具

须采用耐腐蚀、易消毒的材质制成，用后统一清洗消毒并妥善存放，避免交叉污染，保障清理操作的安全性与规范性。

清理流程规范

泄漏物的清理作业须严格遵循既定的操作流程，杜绝二次污染。清理人员须穿戴全套个人防护装备，由上风向、外围向中心逐步推进。先使用吸附材料覆盖液态泄漏物，待其充分吸收后连同吸附材料一并收入专用黄色医疗废物包装袋；固态废物则使用工具小心夹取放入防刺穿容器。每清理一层，随即喷洒消毒剂进行初步消杀。清理完毕的废物须密封包装并粘贴明显标识，单独存放于指定区域，不得与普通医疗废物混装。全部清理完成后，对使用过的工具及防护用品进行彻底消毒，并按照医疗废物处置要求进行后续处理，确保整个清理流程闭环管理。

消毒工作实施

消毒剂选择

消毒剂的选用须兼顾消杀效果与安全性，根据医疗废物种类及污染程度科学匹配。



针对感染性废物污染，选用含氯消毒剂或过氧乙酸溶液，有效杀灭各类病原微生物；

针对化学性废物泄漏，须根据废物化学性质选择中和剂或专用消毒剂，避免发生剧烈化学反应；

针对病理性废物，选用高效广谱消毒剂并适当延长作用时间。所用消毒剂须具备正规生产资质与合格检测报告，在有效期内使用。同时配备酸碱度测试纸等辅助工具，便于现场验证消毒效果，确保所选消毒剂既对人体环境安全，又能达到预期的消毒灭菌目的。

消毒方法操作

消毒作业须按照消毒剂产品说明书的配比浓度与作用时间执行，确保消杀效果全面可靠。

使用喷雾器对污染区域进行全面喷洒，由外向内均匀覆盖，确保地面、墙面及物体表面全部湿润；

对泄漏点局部区域增加喷洒量并适当延长作用时间，确保病原体彻底灭活；

对清理工具及容器内外壁进行浸泡或擦拭消毒，不留死角。消毒完成后保持通风或自然干燥，安排专人对消毒效果进行目视检查，必要时进行环境采样检测。整个消毒过程由安全员全程监督并做好记录，切实保障消毒工作规范到位，有效消除环境污染隐患。

清理消毒记录

记录内容要求

清理消毒记录的填写须做到真实、准确、完整、规范，全面反映应急处置全过程。记录内容涵盖突发事件发生的时间、地点、废物种类与估计数量、参与处置的人员名单、使用的工具与消毒剂品牌及用量、清理消毒的具体操作步骤、处置完成时间及现场恢复情况等核心要素。记录采用统一格式的表格填写，字迹工整清晰，不得涂改或漏项，确需更正时须由记录人签字确认。现场照片作为辅助佐证材料一并归档，直观展示处置前后现场对比情况。完整翔实的记录不仅便于后续查询与追溯，更为深入分析事故原因、优化应急流程提供了可靠的数据支撑。

记录保存管理

清理消毒记录的保存管理实行专人负责、专柜存放制度，确保资料完整无损、调阅便捷。纸质记录按时间顺序编号装订成册，存放于专用档案柜中，并做好防

潮、防火、防虫蛀措施。电子记录同步录入应急管理信息系统，实行双备份存储，防止数据丢失。记录保存期限依据国家相关法规要求执行，原则上不少于三年，重大事件的记录可适当延长保存期限。档案管理人员定期检查记录的完好情况，建立借阅登记台账，任何单位或个人调阅记录须履行审批手续。规范的记录保存管理为事故责任认定、保险理赔及主管部门检查提供了完备的书面凭证，体现了我司精细化管理的责任担当。

供应商名称 (盖章): 广西环发医废环保科技有限公司

日期: 2026年08月28日



十一、项目实施人员一览表

响应分标：__无__分标

附表A:本项目的项目经理情况表

姓名	何凌壮	页码	响应截止时间前三年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细
性别	男	P1215	/
年龄	49岁	P1215	
毕业时间	2001.6.25	P1216	
所学专业	环境保护工程	P1217	
学历	本科	P1216	
联系电话	0771-2202132	P1216	

注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在响应技术文件页码。

附表B:本项目的项目小组人员情况表

序号	姓名	性别	年龄	学历 (页码)	专业 (页码)	本项目中的 职责	参与本项目的 到位情况
1.	何凌壮	男	49岁	本科P1221	环境保护工程P1222	项目经理	可立即到岗
2.	尉海森	男	47岁	/	热能动力工程P1224	技术负责人	可立即到岗
3.	黄兆平	男	44岁	本科P1225	环境保护工程P1225	技术员	可立即到岗
4.	凌钦龙	男	32岁	硕士研究生P1226	生态环境保护工程P1226	技术员	可立即到岗
5.	莫子强	男	37岁			操作工	可立即到岗
6.	黄三峰	男	39岁			操作工	可立即到岗
7.	谢雨洋	男	35岁			操作工	可立即到岗
8.	韦傲林	男	30岁	/	/	机修工	可立即到岗
9.	李楚悠	女	24岁	/	/	资料员	可立即到岗
10.	蓝锦乐	男	50岁	/	/	应急人员	可立即到岗
11.	廖熙海	男	37岁	/	/	应急指挥 员	可立即到岗
12.	黄镇明	男	45岁	/	/	危货押运 员, 危货	可立即到岗

						驾驶员	
13.	农庭希	男	44岁	/	/	危货押运 员, 危货 驾驶员	可立即到岗
14.	卢茂冬	男	45岁	/	/	危货押运 员, 危货 驾驶员	可立即到岗
15.	周学志	男	41岁	/	/	危货押运 员	可立即到岗
16.	方汉峰	男	47岁	/	/	危货押运 员, 危货 驾驶员	可立即到岗
17.	蒋扬师	男	50岁	/	/	危货押运 员, 危货 驾驶	可立即到岗

注：供应商可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证书复印件并注明所在响应技术文件页码。

供应商名称（盖章）：广西环发医废环保科技有限责任公司

日期：2026年08月28日

