

广西壮族自治区南宁中心血站

南血站〔2024〕5号

关于印发南宁中心血站 2023 年第三方满意度 调查反馈问题整改方案的通知

各科室：

现将《南宁中心血站 2023 年第三方满意度调查反馈问题整改方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



2024年3月12日

(此件公开发布)

南宁中心血站 2023 年南宁市卫生健康系统 第三方满意度调查反馈问题整改方案

针对《关于南宁市 2023 年度卫生健康系统第三方满意度调查结果的通报》反馈我站接受第三方满意度调查意见情况，我站党委高度重视，召开整改专题会议，针对存在的问题，认真分析原因。现制定整改方案如下：

一、工作目标

充分认识第三方评价的客观性和真实性，清醒地看到我站在现阶段在服务水平、服务态度、服务质量等方面存在的问题和不足，始终把献血者及职工满意不满意、如何让献血者及职工满意作为工作的出发点，找准找实出现问题的环节和原因，迅速制定切实可行的整改措施，逐条逐项认真整改。通过积极整改，力争在 2024 年南宁市卫生健康系统第三方满意度调查中，服务对象满意度和职工满意度排名进位。

二、组织领导

成立南宁中心血站 2023 年第三方满意度调查问题整改工作领导小组。

组 长：梁立阳 党委书记
 苏常山 站长
副组长：黄云波 党委副书记、纪委书记
 詹铁兵 副站长
 张 翔 副站长

	莫秋红	副站长
成 员:	唐再志	党政办公室主任
	袁 青	党政办公室行政负责人
	刘桂梅	纪检监察室副主任
	叶祖兴	人事科代理负责人
	陈 悦	供血科科长
	梁进恒	检验科副科长
	苏武锦	信息科科长
	蔡海岩	后勤保障科科长
	钟周琳	输血医学研究所副主任
	罗珊珊	财务科副科长
	刘 艺	业务科副科长
	农 媛	采购科副科长
	彭绍静	成分制备科副科长
	周艳君	采血科副科长
	苏 曦	机采科副科长
	李生文	项目办副科长
	周 洲	献血办副主任
	邱昌文	质管科科长
	徐长银	献血后服务科副科长

领导小组下设办公室，办公室设在党政办，由詹铁兵同志兼任办公室主任，成员由党政办、纪检室、人事科等相关科室负责人担任，具体负责满意度问题整改和提升工作的统筹协调及督促

检查。

三、整改内容及措施

(一) 提供纪念品或者礼品方式和做法方面，具体表现：

1. 纪念品、礼品比较单一，选择性太少了。建议礼品多样化，比如有影视作品观看券、电影票之类或实用性一些的日用品等。

2. 纪念品是以抽奖的方式抽取，自选会好一点，比如抽不到自己心仪的礼品，感觉有失落感，建议可自选纪念品，并对献血提供的礼品做个介绍。

3. 纪念品的价值太低，感觉是在网上批发回来的，希望血站能提供价值比较高的纪念品，或发一些与献血有关的纪念品，不用太贵重，有纪念意义就好，比如带有血站的特色或带有 logo 的雨伞、保温杯、钥匙扣之类的。

4. 纪念品（毯子）的质量不好。

5. 机采是以积分的形式发放的，没有实物，希望血站提供的报酬多样化一些。

6. 为什么有些站点的献血报酬是金钱？有些只有礼品？

7. 献血后桌子上只有面包、饼干，希望补充能量的东西多样化一些。

整改措施：

1. 不断丰富献血纪念品品种和优化纪念品兑换流程，尊重献血者意愿，为其提供快捷、便利而且丰富多样的纪念品兑换服务。

2. 在纪念品发放上，创新做法，以各式纪念徽章为主，徽章关联献血重要时间节点、献血者信息、献血日含义等，赋予更多

的纪念意义。

3. 现行的积分兑换采取的是实物与购物卡相结合的方式，兑换平台上要求商家提供不少于 100 种品种的纪念品；下一步我站将继续丰富积分兑换品种的多样性，尽可能满足献血者需求。

4. 所有采血点的献血者成功献血后，血站都会提供一份纪念品（线下实物礼品或者线上云仓礼品二选一），不选择的纪念品的献血者可选择 30 元的交通补贴，今后我站将加强对献血者的告知和宣传，加强对纪念品的管理。

5. 增加献血后补充能量食物品种，尽可能做到每天更换品种。

责任领导：莫秋红、张翊

责任科室：采血科、机采科、献血办、采购科

责任人：周艳君、苏曦、周洲、农媛

整改时限：立行立改

（二）献血服务及流程方面，具体表现：

1. 很多站点是十点上班，十点太晚了，不方便，如果调整到上午九点就好了。

2. 如果能缩短献血时间就好了，上机之前花费半小时，上机大概花费半小时。

3. 献血的人数较多，希望简化一下献血流程提升效率，或看有什么方式能减少排队时间。

4. 有时排队久，到吃饭点还需要自己掏钱去吃饭，希望可以提供一些饭菜；建议将丙肝检测纳入献血屋检测。

5. 新的签到系统经常遇到签到不成功的情况，经常接收不到验证码，比较耽误时间，人工操作比较慢，希望可以完善签到系统。

6. 献血车只有每个月 26 号才过来，对于一些上行政班的献血者不是很方便，如果安排在周末就好了。

整改措施:

1. 目前 14 个捐血屋除了医科大捐血屋是 10 点上班，其他的都是 8 点半或 9 点上班。医科大捐血屋的上班时间，我站将根据工作时段和采集效果评估进行适时调整。

2. 严格按照机采操作规程，在不违反操作规程，确保安全的前提下，尽可能合理安排人员，提高工作效率。

3. 强化与献血单位的沟通协作，做好采血事前谋划和预判，合理调配人员，提高采血服务效率。

4. 在各采血场所配备八宝粥、方便面等食品，为献血者献血后需要用餐提供即食食物作为就餐补充。

5. 我站严格根据《中华人民共和国献血法》《血站管理办法》《血站质量管理规范》等法律法规和相关标准要求开展采供血服务工作，依照规定开展献血前及献血后相关项目检测。

6. 关于签到返回错误页面的情况，技术上是因为查询业务系统数据反馈慢的情况下，页面出现超时出现的问题，目前已经修改数据提取后就反馈正常的签到页面，类似问题基本能够得到解决；短信收取速度慢的问题，目前已经增加了一个短信服务商，双服务商备份出现短信延迟系统会切换另一个短信服务商，短信

慢的问题也已经解决。下一步我站将采用系统自动获取微信手机号的模式，让献血者在登记环节不再获取验证码，提高登记效率。

责任领导：莫秋红、黄云波、张翊

责任科室：献血办、采血科、机采科、献血后服务科、信息科

责任人：周洲、周艳君、苏曦、徐长银、苏武锦

整改时限：立行立改

（三）工作人员服务态度和效率方面，具体表现：

1. 第一次献血不太清楚流程，感觉工作人员抽的血太多了，抽的是最大袋的，希望工作人员能征求献血者的意见看是抽大袋的还是小袋的。

2. 献血时只想献 200 毫升，中途工作人员做思想工作结果多献了 200 毫升，生理期刚过，身体比较虚弱，觉得工作人员不考虑献血者的身体情况。

3. 建议让我们自主选择献血量，而不是看情况游说我们献多少。

4. 想献 500 毫升，说不可以，能说一下为什么不可以会更好。

5. 感觉工作人员的工作量比较大，如果人员充足可以稍微调整下。

6. 打公众号上的客服电话咨询问题，工作人员态度恶劣，不耐烦，捐献了成分血和全血，但在公众号上查不到成分血相关记录，工作人员态度不好，回复没有记录就是没有。

7.一直在南棉捐血屋献血，以前很顺利，现在没有那么顺利，抽血不容易成功，不知道怎么回事。

整改措施:

1.加强与献血者献血前的宣教沟通，了解献血者身体状况，尊重献血者献血意愿。

2.强化与献血单位的沟通协作，做好采血事前谋划和预判，合理调配人员，提高采血服务效率。

3.献血后服务科立即对科室员工进行一对一谈话，强调服务态度和沟通技巧，同时组织开展全员客服培训，提升全科人员的服务水平。

4.加强医护人员专业技能的培训，进一步提升医护人员业务素养，熟练掌握各项采供血业务技能，做好采血前、中、后全流程服务，更好地服务广大献血者。

责任领导：莫秋红、黄云波

责任科室：采血科、机采科、献血后服务科、纪检监察室

责任人：周艳君、苏曦、徐长银、刘桂梅

整改时限：立行立改

(四)献血知识、优待服务、血费报销等知识宣传方面，具体表现:

1.建议到校开展献血活动前多进行宣传，有同学想献血不太清楚什么时候来学校，错过了。

2.希望多来民族大学东校区宣传献血政策。

3. 希望多宣传无偿献血相关知识及献血后血液的使用情况，希望简化亲人用血流程。

4. 无偿献血相关知识及政策讲得有点少，希望多普及。

5. 已献 4000cc，不太懂怎么办理荣誉市民卡，家人需要用血有哪些手续，希望在献血达到条件时血站人员主动帮忙办理并发放荣誉市民卡，并主动给一份家人需要用血时的相关手续图。

6. 希望简化献血者或其家属的用血流程，且不要分区域，最好凭献血信息就可以识别到。

整改措施：

组建讲师团，深入开展无偿献血科普宣教活动，并针对不同的人群拟定针对性的宣讲方案。多角度多渠道加强献血知识、无偿献血荣誉卡办理使用、用血直免、优先用血等优待政策宣传。在“南宁献血”微信公众号已开辟优先用血功能的基础上，持续推进解决血站间信息互联互通问题，给献血者更多便利。

责任领导：莫秋红、黄云波

责任科室：献血办、采血科、机采科、献血后服务科

责任人：周洲、周艳君、苏曦、徐长银

整改时限：立行立改

四、工作要求

（一）加强组织领导。领导小组办公室负责做好服务、保障和协调工作。班子成员要认真履行“一岗双责”，按照职责分工抓好整改工作的具体落实和督查。

（二）落实整改责任。对整改落实方案中的整改措施和整改

要求，各班子成员要切实负起责任，带领所分管科室制定整改落实的具体办法，明确整改责任、整改时限和整改标准，一件一件抓好整改落实。涉及多个科室的整改事项，要明确牵头部门和配合科室，确保问题整改落到实处。

（三）加强督促检查。建立整改落实专项督察制度，确保整改有效执行。领导小组办公室、纪检监察室要加强对整改落实情况的督促检查，建立整改落实台账，做到整改事项件件有档案，事事有落实。对整改不力，落实不到位的科室和个人，要及时提出批评，并与科室的年度目标考核和个人年度考评相结合。对因整改不力造成单位工作受到损失的，严格追究相关人员责任。

附件：南宁中心血站 2023 年第三方满意度调查反馈问题
整改责任清单

南宁中心血站党政办公室

2024 年 3 月 12 日印发

（网络传输）