

广西壮族自治区南宁中心血站

南血站〔2022〕9号

关于印发南宁中心血站 2021 年第三方满意度 调查发现问题整改方案的通知

各科室：

现将《南宁中心血站 2021 年第三方满意度调查发现问题整改方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



南宁中心血站 2021 年第三方满意度调查 发现问题整改方案

根据《2021 年南宁市卫生健康委员会直属 18 家单位第三方满意度调查报告》，结合服务对象和单位职工对我站提出的服务质量、献血环境、献血宣传、献血纪念品、职工福利待遇等方面意见、建议，为进一步提升血站综合满意度水平，我站将坚持“实事求是、立行立改”的原则，认真研究、对标对表、主动排查，严格落实各项整改措施。为确保工作实效，特制定本方案。

一、基本情况

2021 年我站综合满意度得分为 972.59 分，较 18 家单位综合满意度得分 869.98 分高出 102.61 分，综合满意率 98.36%，排名（按满意度排名）18 个委属单位第 1 名。

其中，服务对象满意度得分为 976.33 分，比去年 889.09 分上升 87.24 分，满意率 98.42%，排名委属单位第 1 名，较去年排名上升 2 名，分值上升 87.24 分，提出问题 25 条，比去年减少 5 条。职工满意度得分 968.85 分，满意率 98.26%，排名委属单位第 2 名，比去年 906.22 分上升 62.63 分，排名上升 5 名，提出建议 2 条，比去年减少 4 条。

二、整改目标

以问题为导向，进一步提升服务对象和单位职工满意度，认真分析研究提出的意见建议，切实解决相关问题，力争在 2022

年南宁市卫生健康委员会直属 18 家单位第三方满意度调查委属单位综合满意度排名保持第一。

三、工作任务

根据第三方满意度调查结果,针对服务对象和单位职工提出的意见建议,建立“一个问题、一个科室、一项整改、一抓到底”的工作机制,直面在服务意识、质量意识、创新意识、职工权益等方面存在的问题,逐一对照检查,立整立改,对账销号,切实将各项整改任务落实到位。

四、组织机构

成立南宁中心血站 2021 年第三方满意度调查问题整改工作领导小组,全面负责整改工作的组织领导。

组 长: 余 梅 站长

梁立阳 党委书记、副站长

副组长: 陈 洋 副站长

张 翊 副站长

蒋 文 党委副书记、纪委书记

莫秋红 副站长

成 员: 温 静 党政办公室行政负责人

叶祖兴 党政办公室党务负责人

唐再志 纪检监察室主任

梁义安 供血科科长

邱昌文 检验科科长

陈悦	献血后服务科科长
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
苏曦	人事科副科长
罗珊珊	财务科副科长
刘艺	业务科副科长
农媛	采购办副科长
黄芳	成分制备科副科长
周艳君	采血科副科长
彭绍静	机采科副科长
李生文	项目办副科长
周洲	献血办副主任
韦振兴	质管科负责人

职 责：负责审核全站第三方满意度调查发现问题整改方案，并统筹、组织、协调全站第三方满意度调查发现问题整改工作。

领导小组下设办公室，地点设在党政办，办公室主任由蒋文同志担任，成员由党政办、纪检室、人事科等相关科室负责人担任。具体负责全站第三方满意度调查发现问题整改工作的实施、督办和日常管理，做好材料收集和上报工作，完成领导小组交办其他任务。

五、工作措施

整改工作分 6 个阶段进行：

第一阶段：2022 年 3 月 23 日前。

召开动员部署会。成立第三方满意度调查问题整改工作领导小组，针对第三方满意度调查中发现的问题，召开会议进行专项部署，传达学习 2021 年全市卫生健康系统第三方满意度调查结果通报，针对存在问题研究改进方向，压实责任，有针对性的抓好各项整改工作。

第二阶段：2022 年 3 月 25 日前。

分解整改责任和任务。领导小组办公室将服务对象及单位职工提出的意见建议按照工作性质和科室职责分解到具体科室，责任到人，明确完成限期。

第三阶段：2022 年 4 月 1 日前。

开展问题查摆分析。各责任科室、责任人就相关意见建议进行原因分析，切实做到举一反三，制定具体整改措施、完成时限，报领导小组办公室汇总；经评估当前未具备可行性的意见建议，需提出具体答复意见。

第四阶段：2022 年 4 月 6 日前。

制定整改方案，全面落实整改。领导小组办公室汇总各责任科室的具体整改措施，形成《2021 年第三方满意度调查发现问题整改方案》，制定责任分解表，明确整改时限，逐项整改消耗，呈领导小组集体研究审定后印发，确保整改取得实效。

第五阶段：2022年6月30日、9月30日、12月10日前。

加强监督检查，确保整改实效。各责任科室牵头，会同配合科室逐条梳理、逐项落实整改，通过定期或不定期的形式开展自查自纠，对整改完毕的问题适时开展“回头看”，巩固整改成果。于每季度末将自查存在问题整改情况报告报领导小组办公室汇总，领导小组办公室每季度末、12月10日前汇总相应的整改情况全站通报。纪检监察室及时跟进检查，针对整改不到位、不及时科室应现场要求立即整改或限期整改，并将监督检查情况反馈领导小组办公室。

第六阶段：2022年12月20日前。

报告整改情况，接受社会监督。整改工作基本完成，领导小组办公室对整改情况进行梳理，及时形成年度整改工作总结报送市卫健委。同时，在官网公布整改情况报告，接受社会监督。年度整改工作结束后，对未按照整改完成时限完成的整改项目，要进行原因分析，制定相应解决对策，建立完善监督问责工作机制，切实推进整改工作落实。

六、提升满意度对策

（一）纪念品种类、价值和实用性方面

根据献血者的喜好和需求，不断丰富献血纪念品品种、优化纪念品兑换流程，充分利用和完善线上商城纪念品，启用线上+线下纪念品“二选一”的模式，满足不同献血者群体的个性化需求，为献血者提供快捷、便利而且丰富多样的纪念品兑换服务。

责任领导：陈洋；

责任科室：采血科、机采科、献血办；

协助科室：采购办；

责任人：周艳君、彭绍静、周洲；

整改时限：2022年12月31日前，持续改进。

（二）献血点设置及配套服务方面

持续做好献血点环境美化工作，计划逐年在各大城区人流密集商圈设置新增献血点，逐步完善献血点如无线wifi信号、停车位等服务配套设施，注重给献血者提供时尚、温馨、便捷、舒适的献血体验，达到“屋车亮化、服务细化、服饰美化、体验优化”的效果。

责任领导：陈洋；

责任科室：献血办、采血科、机采科；

协助科室：信息科、后勤保障科；

责任人：周洲、周艳君、彭绍静；

整改时限：2022年12月31日前，持续改进。

（三）献血服务质量和效率方面

根据群众需求不断拓展更新献血服务范围，加强医护人员专业知识技能培训，进一步提升医护人员业务素养，做好采血前、中、后全流程服务。建立满意度调查和社会监督员制度，对献血者意见建议进行分析、反馈和整改，不断提高献血服务质量，提高献血者的信任感、归属感和荣誉感。

责任领导：陈洋；

责任科室：采血科、机采科；

协助科室：献血后服务科、质管科、纪检监察室；

责任人：周艳君、彭绍静；

整改时限：2022年12月31日前，持续改进。

（四）无偿献血招募宣传方面

加大献血宣传招募力度，通过多种渠道宣传献血知识、政策，加强线上线下宣传融合，以“让献血成为触手可及的时尚公益”作为宣传点，推进“一年一街一屋一品”建设，强化“邕有热血·拥有爱”无偿献血品牌，全年开展24次无偿献血主题活动宣传，引导市民群众在献血中体验“奉献、分享、利他、善己”的献血文化，提高无偿献血知晓率。

责任领导：陈洋；

责任科室：献血办；

责任人：周洲；

整改时限：2022年12月31日前，长期执行。

（五）职工工资收入和奖惩待遇方面

继续推动政府对血站实行“一类保障二类管理”绩效工资政策，加大对职工的关爱和激励措施，探索实行职工忠诚度积分制管理模式，对忠诚履职、责任担当、奉献良多的职工予以嘉奖。依托血费收入管理模式的改革，加大对职工集体福利的支出。持续跟进、动态监测奖励性绩效分配情况，畅通职工申诉渠道，及

时做好调整及优化。同时，通过持续开展“采血之星”“感动血站人物”，继续办好“读书分享会”“名家讲堂”“科长讲堂”等活动，强化示范引领，建设学习型组织，打造充满温度的人文血站。

责任领导：蒋文；

责任科室：人事科；

协助科室：各科室；

责任人：苏曦；

整改时限：2022年12月31日前，持续改进。

七、工作要求

（一）提高政治站位，明确主体责任。各科室要充分认识开展第三方满意度调查工作的重要性，重视第三方满意度工作中存在的不足，切实负起问题整改落实的主体责任，强化科室联动，涉及多科室整改事项，由责任科室牵头，协同相关科室统筹推进，全力保障整改工作措施到位、责任到位、整改到位。

（二）坚持问题导向，从严整改落实。针对存在的突出问题，各科室要认真对待，深入剖析问题原因，建立整改责任清单，明确责任分工，限时完成整改，实行清单销账管理，解决一个、销号一个。对受客观因素限制一时解决不了的，要具体说明情况，同时积极创造条件，采取有效措施逐步解决，确保整改工作扎实深入有效。

(三)加强督查检查，注重整改实效。各科室要定期就整改落实情况开展自查，纪检监察室会同党政办依职责每季度及时跟进检查和汇总整改情况，定期通报整改进度。对整改工作进展缓慢、整改不到位、整改效果差、整改不及时科室，及时督促纠正，确保在限期内整改到位。整改结果纳入中层干部绩效考核指标。

- 附件：1. 南宁中心血站 2021 年第三方满意度调查问题整改任务分解表（服务对象）
2. 南宁中心血站 2021 年第三方满意度调查问题整改任务分解表（单位职工）

公开方式：主动公开

南宁中心血站党政办公室

2022 年 4 月 8 日印发

（网络传输）