

## 上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队 志愿者建议或意见受理和处理管理制度

### 1 目的

为保持上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队（以下简称“总队”）志愿者信息传递途径的畅通，使志愿者所提出的有利于总队队伍建设和发展的合理化建议尽快达到实施，规范志愿者建议或意见的提交方式、途径、受理、调查、处理和答复的流程，特制定本制度。

### 2 范围

适用于总队志愿者。

### 3 术语

无

### 4 职责

4.1 秘书处负责受理志愿者提出的建议或意见，根据其性质和缓急程度，及时传递信息；汇总、保存相关资料。

4.2 总队队委、各支队负责人积极配合对志愿者提出的建议或意见的调查核实，并及时反馈秘书处。

4.3 志愿者应实事求是地根据本制度的要求向秘书处反映相关建议或意见。

### 5 具体要求

5.1 志愿者若有建议或意见，应实事求是地填写《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队建议和意见受理表》（RE/DOC-007-001），以电

子邮件方式或书面方式向总队秘书处反映。

5.2 秘书处接到志愿者的表单后，应予以受理，并在三个工作日内予以答复受理情况。

5.3 秘书处应根据议案性质和缓急程度，在三个工作日内将相关信息传递给相关人员开展调查和核实。必要时，秘书处参与调查和核实。

5.4 相关调查和核实人员应本着公平、公正和实事求是的态度，及时开展调查和核实，并进行书面汇总，提出书面处理意见，及时反馈秘书处。

5.5 秘书处根据调查和核实、处理的情况和建议，将相关信息传递给三支队，由三支队给出处理建议。必要时，若事件比较重大、有影响队伍发展的潜在风险、处理意见不统一等情况的，应由秘书处递交队委会讨论，给出处理决议。

5.6 三支队根据处理建议或队委会的决议，及时反馈提出建议或意见的当事人，落实处理建议或决议。必要时，秘书处参与此项工作。

5.7 相关人员对志愿者的建议和意见的受理、调查和核实、处理、反馈和落实等全过程应注意保密，注重保护志愿者的隐私，未得到队委会同意或当事人授权，不得向任何人公开相关情况。

## 6 参考文件

6.1 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队章程》

6.2 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队文件管理制度》  
(SBDVT/DOC-001)

6.3 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队岗位职责》  
(SBDVT/DOC-003)

6.4 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者入队及离、退  
队管理制度》(SBDVT/DOC-006)

7 记录表单

7.1 《上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队志愿者建议或意见受  
理表》(RE/DOC-007-001)

8 附件

无

9 附录

更改的条款：无

## 上海市血液中心无偿献血志愿者服务总队

### 志愿者建议或意见受理表

编号：RE/DOC-007-001

建议日期	受理时间	建议者姓名	联系方式	服务证编号	所属支队/分队
建议或意见内容：（可附页）					
受理人		调查时间		调查者	
调查和核实情况描述：（包括与当事人、其他相关人员的交谈。相关资料、记录。可附页）					
处理意见或建议：（可附页）					