

# 升级采供血服务流程

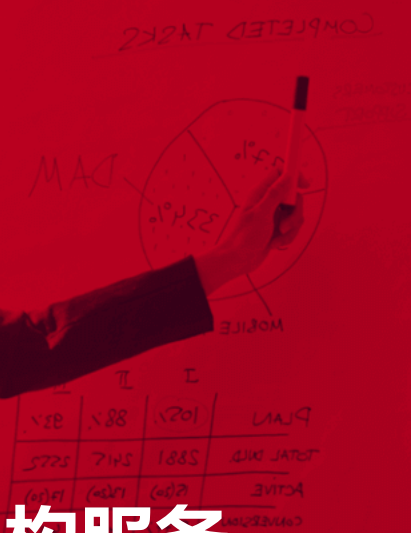
提升效率，保障质量，满足用户

## Agenda

1. 介绍采供血机构服务
2. 服务流程中的问题
3. 流程优化目标
4. 建立流程改进团队
5. 流程优化目标实施
6. 优化服务流程的关键

# 01. 介绍采供血机构服务

采供血机构的服务目标和挑战



# 流程优化影响服务质量

## 提高服务质量和效率

### 01 定期评估改进效果

对服务流程改进进行定期评估

### 02 员工培训和参与

鼓励员工参与流程改进

### 03 流程改进的关键

明确改进的关键点和优先级

# 服务流程问题挑战

## 流程问题和挑战



### 服务流程不规范

缺乏明确的操作流程和标准化的服务流程



### 信息交流不畅

部门之间和员工之间的信息传递存在问题



### 服务效率低下

服务流程中存在繁琐的步骤和耗时的环节

# 服务目标和重要性

## 提高服务质量与效率



01

### 明确服务目标

设定明确的服务目标指导员工行为

02

### 提升机构形象

通过优化服务流程，提升机构形象，增加用户满意度。

03

### 增加竞争力

优化服务流程可以提高机构的竞争力，吸引更多的用户。

## 02. 服务流程中的问题

流程分析和问题识别

PLAN	TOTAL DIB	ACTIVE	CONVERSION
102%	5881	60%	2.4%
88%	5417	100%	2.4%
92%	5225	100%	2.4%

# 流程分析的重要性

## “ 流程分析

### 01 数据分析

通过数据分析找出服务流程中的瓶颈和问题

### 02 问题识别

发现服务流程中存在的问题和瓶颈

### 03 流程步骤

详细了解服务流程的每个步骤和环节



# 员工反馈的价值

## 员工反馈的重要性

01

### 改进流程关键信息

员工反馈为流程改进提供关键信息



02

### 发现潜在问题

员工反馈可以帮助我们发现潜在的服务问题并及时解决。



03

### 增强员工参与感

倾听员工的反馈可以增强他们对改进流程的参与感和责任心。



# 识别服务流程瓶颈

## 提高服务质量和效率的关键

01-



**流程步骤缺失**

导致服务延迟和错误

02-



**信息沟通不畅**

造成信息丢失和误解

03-

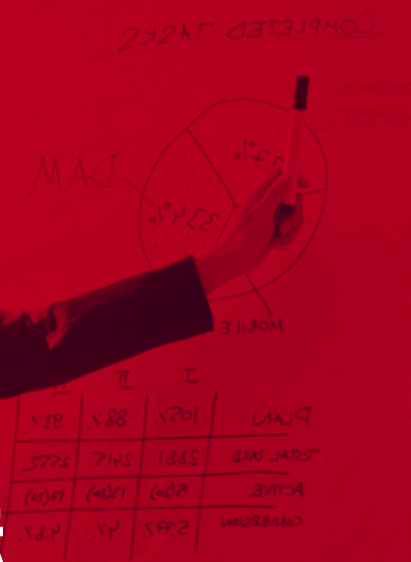


**设备故障频发**

影响服务效率和质量

### 03. 流程优化目标

改进计划与员工合作



# 员工共同改进计划

## 与员工共同制定改进计划

### 制定具体行动计划

- 明确每个改进目标的具体行动步骤

### 收集员工意见

- 了解员工对当前流程的看法和建议

### 设定改进目标

- 明确要达到的服务质量和效率目标

# 设定流程优化目标

## 明确服务流程的改进目标

01

### 提高服务效率

缩短采供血流程时间

02

### 提升服务质量

确保采供血过程的安全和准确性

03

### 优化资源利用

降低成本并提高血液供应率

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/887053134025010004>