

无偿献血志愿服务管理现状与优化综述

叶成瑞¹, 陈 鹏², 李顺平², 姚莉华^{1*}, 田耘博^{2*}

¹重庆医科大学公共卫生学院, 重庆

²重庆市血液中心, 重庆

收稿日期: 2025年6月26日; 录用日期: 2025年8月11日; 发布日期: 2025年8月19日

摘 要

无偿献血志愿服务在采供血事业中发挥着重要的作用。文章针对无偿献血志愿服务管理的现状展开深入的研究, 探索适合无偿献血志愿服务管理的模式与方法。通过借鉴过往经验、结合实际情况, 致力于完善志愿服务组织架构, 加强对志愿者的培训与管理, 以提高志愿服务的专业水平, 推动无偿献血志愿服务事业朝着更加高效、专业、可持续的方向不断迈进, 为保障人民群众的生命健康发挥更大的作用。

关键词

无偿献血, 志愿服务管理, 现状分析, 优化模式

Research on the Current Situation and Optimization of Volunteer Service Management for Uncompensated Blood Donation

Chengrui Ye¹, Peng Chen², Shunping Li², Lihua Yao^{1*}, Yunbo Tian^{2*}

¹College of Public Health, Chongqing Medical University, Chongqing

²Chongqing Blood Center, Chongqing

Received: Jun. 26th, 2025; accepted: Aug. 11th, 2025; published: Aug. 19th, 2025

Abstract

Volunteer service of unremunerated blood donation plays an important role in the cause of blood

*通讯作者。

文章引用: 叶成瑞, 陈鹏, 李顺平, 姚莉华, 田耘博. 无偿献血志愿服务管理现状与优化综述[J]. 社会科学前沿, 2025, 14(8): 507-512. DOI: 10.12677/ass.2025.148744

collection and supply. This paper carries out an in-depth study on the current situation of volunteer service management of unremunerated blood donation, and explores the mode and method suitable for volunteer service management of unremunerated blood donation. By drawing on past experience and combining with the actual situation, it is committed to improving the organizational structure of volunteer service and strengthening the training and management of volunteers, so as to improve the professional level of volunteer service, promote the cause of volunteer service for unremunerated blood donation in the direction of more efficient, professional and sustainable, and play a greater role in safeguarding the lives and health of the people.

Keywords

Uncompensated Blood Donation, Volunteer Service Management, Analysis of the Current Situation, Optimization Model

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

无偿献血作为一种无私奉献、救死扶伤的高尚行为,是现代医疗体系中救治用血的关键且可靠来源。它不仅仅是一种个体的善举,更是关乎社会公共健康与医疗服务能否顺利开展的重要基石,对于拯救无数危急病患的生命以及保障医疗服务的正常、高效运行发挥着重要的作用[1]。然而,在实际的血液采集、供应与使用的操作过程中,仍然面临着不少复杂且棘手的挑战[2]。其中,部分地区血液供应呈现出不稳定的态势,尤其是在遭遇突发公共卫生事件、重大灾害事故等紧急用血的特殊情况下,血液短缺现象时有发生[3]。同时,公众对于无偿献血的认知程度在不同区域、不同人群之间存在着明显的参差不齐,这种认知上的偏差直接影响了献血参与率,限制了无偿献血事业的进一步发展。相关研究表明,无偿献血志愿服务对无偿献血事业的发展产生了推动作用[4]。他们以宣传无偿献血知识、提供献血相关服务和帮助等形式,鼓励更多人参与无偿献血,提升公众对无偿献血的认知与认可程度[5]。

近年来,国家卫生健康委高度重视志愿服务在满足群众健康需求、引领行业文明风尚、推动事业改革发展等方面的重要作用[6];党的二十届三中全会也明确指出要健全社会工作体制机制,加强党建引领基层治理,加强社会工作者队伍建设,推动志愿服务体系;党中央于2024年4月12日提出志愿服务是社会文明进步的重要标志,我们需推进各行各业志愿服务队伍的建设[7]。然而,据调查显示,我国无偿献血志愿服务队伍并不能适应常态化志愿服务需求[8]。因此,无偿献血志愿服务的管理尚需进一步完善和提升。本文就目前我国无偿献血志愿服务管理的适宜模式与方法进行综述,以期提高志愿者整体素质和服务质量,助力无偿献血志愿服务事业持续健康发展。

2. 资料与方法

2.1. 研究问题的确认

本研究的研究对象是献血志愿服务者。聚焦其招募、培训等具体管理环节,旨在解决现状与政策要求的差距、实践中的突出问题等核心矛盾,以及研究结论期望达成的为政策制定提供参考、为实践优化提供路径等目标,增强研究的针对性。

2.2. 检索策略

系统检索 Pub Med、Embase、Web of Science、中国知网、万方数据库和维普中文科技期刊数据库。采用主题词和自由词相结合的方式进行检索,检索时限为建库至 2024 年 12 月。英文检索词为“voluntary blood donation”“volunteer service management”“recruitment strategy”“training system”“incentive mechanism”。中文检索词为“无偿献血”“志愿服务”“志愿服务管理”“招募机制”“培训体系”“激励策略”。检索式:(“无偿献血”OR“voluntary blood donation”)AND (“志愿服务管理”OR“volunteer service management”)AND (“招募”OR“培训”OR“激励”OR“recruitment”OR“training”OR“incentive”)。

2.3. 文献纳入排除标准

纳入标准:(1) 研究主题涉及无偿献血志愿服务管理(含招募、培训、组织实施、激励等任一环节);(2) 文献类型包括学术论文、政策研究报告、行业标准文件。

排除标准:(1) 重复发表的文献;(2) 未正式出版;(3) 不能获取全文的文献。

3. 无偿献血志愿服务管理的现状分析

目前我国无偿献血志愿服务已形成了一个系统的服务流程[9]:首先构建组织架构与管理模式,成立专门管理部门[10]。其次开启招募环节,依据服务区域、对象数量等确定需求[11]-[13]。完成招募后进入培训阶段,主要包括入队培训和岗位培训,入队培训帮助志愿者融入组织、了解规章,岗位培训依不同岗位职能实施针对性教学[14]。接着制定服务计划及环节规划,安排志愿者去相应的岗位[15]。最后,进行志愿服务者评估,实施包括物质、精神、发展激励的奖励措施以回馈志愿者付出,从而形成完整的无偿献血志愿服务流程闭环[16][17]。然而,相关研究表明,我国相较于国外在无偿献血志愿者队伍这一领域的起步时间显著滞后,无偿献血志愿服务其整体的发展态势还远未达到成熟与完备的程度[15]。无论是在组织架构的搭建、志愿者资源的高效整合与调配,还是在服务体系的标准化构建与规范化运作等多方面,均存在着较大的提升空间与发展潜力。

3.1. 志愿招募环节

一方面,目前献血志愿服务队招募途径存在不足。宣传仅依赖少数平台,范围有限;线下活动拓展不足,特定群体如年轻人未精准触达,导致招募渠道有待进一步拓宽与丰富[18]。另一方面,招募渠道整合与协同欠缺,各个招募渠道之间未能进行有效整合,不仅出现信息重复发布的情况,导致资源浪费,而且不同渠道招募来的志愿者在管理与服务衔接过程中困难重重,衍生出一系列亟待解决的问题[19]。

3.2. 志愿培训环节

培训师队伍专业性不强,来源广泛致水平不一,部分教师缺乏系统教学法与专业知识储备,影响培训质量提升[20]。部分志愿服务队伍的培训主要依赖于传统的讲座式教学,缺乏实践操作和情境模拟,使得志愿者们在理论知识上有所了解,但在实际工作中却无所适从[21]。

3.3. 志愿服务组织实施环节

志愿者和血站工作人员协作不畅,因沟通、职责界定及流程衔接问题产生诸多矛盾,影响整体服务质量与献血者体验[9]。此外,应急处理能力薄弱,面对献血现场突发状况时,志愿者知识技能储备不足,应急预案不完善且演练少,应急处置效率低并存在安全隐患,阻碍无偿献血工作推进及相关人员安全保障[22]。

3.4. 志愿者激励机制

物质激励方面,因未综合考量服务时长、质量、岗位难度等差异设定标准,缺乏公平性与差异化,致使激励效果欠佳,打击志愿者积极性;精神激励上,形式局限于荣誉称号授予、表彰大会等传统手段,创新性匮乏、多样性缺失,仅能产生短期激励效果,难以构建长效激励动力,无法维持志愿者长期热情[23]。

3.5. 志愿者管理信息化建设问题

信息化建设层面,不均衡与滞后现象明显,基层血站受资金短缺、技术人才匮乏制约,建设进度缓慢,仍依赖手工管理,严重滞后于时代,制约志愿服务管理现代化进程,难以满足管理需求增长。

4. 无偿献血志愿服务管理的优化模式

4.1. 优化志愿者招募策略

一方面,拓宽线上宣传维度,在抖音、微博等热门社交平台投放创意招募视频与文案,借助当地具影响力的公众号、活跃论坛发布招募专贴;深化线下拓展深度,积极走进学校举办公益讲座并适时宣传招募信息,与企业联合开展献血活动并现场招募志愿者,在社区设立长期固定招募点,张贴海报、发放宣传传单[4]。同时整合拓展招募渠道资源,构建统一平台,融合线上线下渠道,协同发布信息避免浪费,积极探索新兴途径,如与专业平台合作、借社交网络大数据推送等。另一方面,加强特定群体招募[24]。针对高学历专业人才制定项目式招募规划,依其技能设特色岗位;组建稀有血型人群专属队伍,给予特殊培训与关怀;针对社会特定职业群体开展定向宣传招募,提升其参与积极性与服务稳定性。

4.2. 完善志愿者培训体系

更新培训内容与个性化课程设计体系,需设立定期更新机制,及时纳入新政策、技术与服务理念,依据志愿者基础、经验和岗位特性打造分层分类课程,增强针对性与实用性,使志愿者学有所得[25];强化培训师队伍建设,选拔培育兼具专业知识、实践经验与教学能力的师资,建立培训考核机制,鼓励其参与专业培训与学术交流,提升教学与专业素养[10]。

4.3. 提升志愿者服务组织管理能力

一是构建灵活服务活动模式,采用志愿者自主报名与排班结合,依其时间、地点、技能设置多样岗位与排班,提升灵活性适配性,且建立调整机制应对突发与变动[26]。二是完善沟通协作机制,设定期会议促进信息交流与工作对接,明确双方职责权限、流程规范,开展团建增进信任理解,提高协作效率。三是强化应急处理与预案优化,加强志愿者应急培训与演练,依据结果和案例完善预案,提升应急能力与保障作用,降低不利影响,保障服务体系稳定发展。

除了以上具体措施外,志愿服务组织还可以建立质量管理体系文件,以此提升组织管理能力。质量管理体系文件由《质量手册》《程序文件》《工作手册》《记录表格》和《附加文件》组成[27]。此文件指导性强,实施效果显著,国内外许多机构通过建立适合本机构的质量管理体系而获得了巨大成功[28]。

4.4. 创新志愿者激励机制

激励是管理心理学的核心,只有基于此理念,才能激发起被管理者的激情,发挥最大的潜能[29]。物质激励上,打造基于服务贡献评估体系,考量多因素制定差异奖励标准与形式,引入积分制保障公平合理,激发志愿者热情。精神激励方面,创新手段如设立成长计划、开展故事征集传播等,构建长效跟踪机制,关注志愿者表现与需求,延续激励效果。激励机制与职业发展社会认可融合上,推动服务经历与

学生评价、员工考核挂钩，加强社会合作构建认可体系，像企业优先录用、社区荣誉评选等，提升志愿服务价值认知与影响力，吸引更多人参与，促进其蓬勃发展。

4.5. 加强志愿者管理信息化建设

一是推动信息化建设均衡发展与技术升级，要加大基层血站资金与技术投入，借助政策和项目助力其提升水准，引入云计算、大数据、人工智能等前沿技术革新系统，提升管理与服务质量，缩小信息化建设差距[30]。二是深化信息数据挖掘与分析应用，培育专业团队构建模型，挖掘数据价值，为招募、培训、服务安排、激励机制等决策提供科学依据，达成精准化管理与个性化服务，助力志愿服务借助信息化科学高效优质开展[31]。

5. 结论

无偿献血志愿服务管理是一项复杂且至关重要的工作，它涵盖了无偿献血志愿服务者的招募、培训、激励等多个关键方面。有效的无偿献血志愿服务管理具有深远意义。在志愿服务者层面，能增强他们的参与度与忠诚度，让更多的志愿服务者长期投身于无偿献血服务中；从志愿服务效果层面，它能够提高无偿献血志愿服务的质量，确保献血活动高效、有序地开展；对于组织层面，有助于提升其在社会中的形象和公信力，使公众对无偿献血活动更有信心；从社会角度层面，能促进社会和谐发展，营造良好的公益氛围。因此，无偿献血志愿服务组织、政府以及社会各界需要齐心协力推动无偿献血志愿服务高质量发展[32]。志愿服务组织要优化管理流程，政府应出台相关政策予以支持与引导，社会各界则可以通过多种方式参与其中。各方需采取相应的应对策略，如完善招募渠道以吸引更多稳定的志愿服务者、加强培训体系建设以及提高志愿者素质、构建多元化的激励机制等，不断完善无偿献血志愿服务者管理体系，推动无偿献血志愿服务事业朝着健康、可持续的方向蓬勃发展。

基金项目

重庆市九龙坡区 2023 年度技术预见与制度创新科技计划项目(编号：2023-03-017-Y)。

参考文献

- [1] 高勇, 孟庆丽, 安万新, 等. 全国省市两级采供血机构无偿献血者志愿服务组织现状及趋势分析[J]. 中国输血杂志, 2017, 30(4): 344-346.
- [2] 魏存平, 余红玲. 随州地区无偿献血服务志愿服务者社会支持情况分析[J]. 临床输血与检验, 2017, 19(4): 349-352.
- [3] Dorle, A., Gajbe, U., Singh, B.R., Noman, O. and Dawande, P. (2023) A Review of Amelioration of Awareness about Blood Donation through Various Effective and Practical Strategies. *Cureus*, **15**, e46892. <https://doi.org/10.7759/cureus.46892>
- [4] 汤静儿, 汪传喜, 傅钰斌, 等. 广东省无偿献血志愿服务队运行现状分析[J]. 中国输血杂志, 2018, 31(4): 423-425.
- [5] Bilal, M., Haseeb, A., Zahid, I., Lashkerwala, S.S., Saeeduddin, F., Saad, M., *et al.* (2015) Knowledge, Attitudes and Perceptions among Non Blood Donor Female Health Care Professionals. *Global Journal of Health Science*, **8**, 203-211. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v8n4p203>
- [6] 大力发展卫生健康志愿服务 更好满足人民群众健康需求[EB/OL]. https://news.gmw.cn/2021-04/01/content_34731543.htm, 2021-04-01.
- [7] 中共中央办公厅国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见[EB/OL]. http://www.qstheory.cn/yaowen/2024-04/23/c_1130121999.htm, 2024-04-23.
- [8] 梁燕梅, 谢桂芸, 陈锦艳, 等. 个性化专属纪念品招募方式效果分析和研究[J]. 广州医药, 2020, 5(51): 82-84.
- [9] 孙森, 安润, 王明民. 无偿献血志愿者队伍管理中存在的问题与对策[J]. 中国输血杂志, 2015, 28(4): 351-353.
- [10] 张福敏, 高占海, 张文雅. 加强无偿献血志愿者管理, 促进无偿献血工作发展——廊坊市无偿献血志愿者工作剖析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2018, 18(33): 155+180.

- [11] 李蓓, 李继明, 王明民. 无偿献血志愿队宣传招募工作新模式的建立与运营[J]. 中国输血杂志, 2015, 28(4): 354-356.
- [12] 张陈伟, 郑静, 陈建仲, 等. 温州市高校无偿献血志愿服务者管理研究[J]. 中国现代医生, 2018, 56(20): 138-140+145.
- [13] 包丹霞. 志愿服务与青年思想政治工作融合路径探析——以常州市中心血站为例[J]. 办公室业务, 2023(23): 79-81.
- [14] 龙子玉, 李勋忠, 林嘉兴, 等. 医学生志愿服务培训现状与改进措施[J]. 中医药管理杂志, 2022, 30(15): 34-37.
- [15] 张胤, 刘妍妍. 无偿献血志愿者队伍的发展展望[J]. 医学信息, 2021, 34(9): 51-53.
- [16] 张进, 王明民, 孙森. 激励机制对无偿献血志愿工作的影响[J]. 中国输血杂志, 2015, 28(4): 358-360.
- [17] 李慧文, 向庆林. 韶关市无偿献血及其志愿工作激励机制的完善和施行[J]. 中国输血杂志, 2016, 29(9): 1033-1035.
- [18] 范丽莉, 孙森, 王明民. 青岛市无偿献血志愿者宣传招募和服务成效分析[J]. 中国输血杂志, 2015, 28(4): 356-358.
- [19] 付宏伟, 陈丽斌, 朱娉娉. 浅谈无偿献血志愿者服务队的建设与发展[J]. 甘肃医药, 2015, 34(10): 775-777.
- [20] 杨茜. 重庆市无偿献血志愿服务管理研究[D]: [硕士学位论文]. 长春: 长春工业大学, 2020.
- [21] 杨图深, 何锦添, 刘小清, 等. “八配”方法推动献血志愿服务队高质量发展探讨[J]. 黑龙江医学, 2024, 48(19): 2386-2388.
- [22] 于海英, 李莹莹. 无偿献血志愿服务队伍的中期管理与效果探析[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2018, 5(29): 1-2.
- [23] 程颖, 陈鹏, 王芳, 等. 成渝地区双城经济圈无偿献血志愿服务运营模式分析与改进[J]. 临床输血与检验, 2024, 26(4): 556-562.
- [24] 余真强, 程琳. 南昌市中心血站“小志愿者”服务队建设探讨[C]//中国输血协会. 中国输血协会第九届输血大会论文专辑. 2018: 150.
- [25] 何叶, 谢东甫, 许慧琴. 社会化平台在无偿献血志愿者管理中的应用——让志愿服务成为触手可及的公益[J]. 管理观察, 2017(26): 59-60+62.
- [26] 王菲菲. 采取有效措施促进无偿献血志愿服务健康发展[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(18): 159-160.
- [27] 彭刚华, 尹群, 康长安, 等. 多场所实验室环境监测质量管理体系的构建与实践[J]. 中国环境监测, 2024, 40(3): 27-33.
- [28] 陈朝兵, 代佳欣. 从工商领域到公共领域: 质量管理体系的“跨域”构建[J]. 企业经济, 2017, 36(6): 138-144.
- [29] 侯明, 喻其文, 杨麟, 等. 激励与约束机制在献血志愿者管理中的应用[J]. 北京医学, 2019, 41(8): 729-731.
- [30] 陈乐琴, 王潇盈, 张大为. 数字何以赋能: 全民健身志愿服务网络招募平台使用意愿研究——基于信息生态理论和技术接受模型的实证检验[J]. 北京体育大学学报, 2023, 46(12): 117-127.
- [31] 郭少华. 新质生产力赋能志愿服务: 价值意蕴、面临挑战与实践路径[J]. 上海城市管理, 2024, 33(6): 89-96.
- [32] Hanlon, N., Rosenberg, M. and Clasby, R. (2007) Offloading Social Care Responsibilities: Recent Experiences of Local Voluntary Organisations in a Remote Urban Centre in British Columbia, Canada. *Health & Social Care in the Community*, 15, 343-351. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2524.2007.00693.x>