

# 利害關係人議合與重大議題管理

## 1. 利害關係人的鑑別與溝通

利害關係人的鑑別是依據每年會本部各處及各捐血中心各單位之「利益相關者需求與期望一覽表」彙整而來。

利害關係人	重要性	關注議題	溝通管道 / 頻率	對應章節	
政府機關	衛生福利部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守政府主管機關的法規，接受政府評鑑及訪查。</li> <li>2. 確保品質系統之適切性及有效性，提升血品的品質，維護國人健康。</li> <li>3. 滿足病患對醫療用品及國血製劑的需求。</li> <li>4. 符合資通安全之相關法規以保障捐血人個資之安全。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遵守法規</li> <li>2. 定期接受食品藥物管理署之訪查</li> <li>3. 提供病患安全之血品及國血製劑</li> <li>4. 依疾病管制署通知隨時更新列管捐血名單檔案</li> <li>5. 供應足夠的醫療用血</li> <li>6. 保護捐供血之個資</li> <li>7. 中央健康保險署訂定各項血品支付點數</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定時以公文、會議、電話、E-mail 聯繫</li> <li>2. 每年 1 次國血國用諮議會會議</li> <li>3. 每 3 年接受以下訪查：捐血機構訪查、血漿原料製備 PIC/S GMP 訪查</li> <li>4. 每 5 年接受國血製劑 GDP 查核</li> <li>5. 每日提供血品庫存情形</li> <li>6. 視需求提供專案報告，接受監督</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誠信治理 永續經營</li> </ol>
	國稅局	本會為非營利的民間公益團體，需要符合政府相關稅法，並依法申報各項所得及繳交營利事業所得稅。	如實如期申報及繳納稅額	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定時以公文、會議、電話、E-mail 聯繫</li> <li>2. 定期帳務查核</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誠信治理 永續經營</li> </ol>
	勞動部勞工局	符合勞動部之相關法令政策。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 員工勤務時數依勞基法規定辦理</li> <li>2. 提供安全友善的作業環境</li> <li>3. 提供工作需要的職安訓練</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不定時以公文、會議、電話、E-mail 聯繫</li> <li>2. 不定時勞動檢查</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誠信治理 永續經營</li> </ol>
醫療機構	醫院血庫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為捐血中心與醫師之間的橋樑，接受血品處方箋向捐血中心訂血，俾憑供血至血庫。</li> <li>2. 血庫將血品的儲存保持最佳狀態，提供最適合病人的血液之資訊給醫師做治療之用。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供安全足夠的血品</li> <li>2. 送血即時</li> <li>3. 緊急需求的服務</li> <li>4. 維持良好血液品質，代發及召回血品之管控</li> <li>5. 穩定的捐供血資訊系統</li> <li>6. 提供血液諮詢服務</li> <li>7. 血庫人員教育訓練</li> <li>8. 提供輸血醫學新知</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每年召開血液供應座談會</li> <li>2. 不定時拜訪醫院</li> <li>3. 不定時用血意見回饋</li> <li>4. 不定時電話、E-mail 聯繫</li> <li>5. 依需求成立危機應變小組</li> <li>6. 每 2 年 1 次供血服務滿意度調查</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 血品安全 創新研發 接軌國際</li> </ol>
	輸血病患主治醫師	運用最適合病人且安全的血液，達到有效的輸血，挽救病人的健康及生命，減少輸血後不良反應。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 安全的血液</li> <li>2. 充足的血源</li> <li>3. 符合需求的血品</li> <li>4. 提供血液諮詢服務</li> <li>5. 提供輸血醫學新知</li> <li>6. 輸血不良反應通報及調查</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用血意見回饋</li> <li>2. 不定時電話聯繫</li> <li>3. 赴醫院提供輸血講座</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 血品安全 創新研發 接軌國際</li> </ol>

利害關係人	重要性	關注議題	溝通管道 / 頻率	對應章節	
捐血民衆 / 團體	一般民衆	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建立民衆正確的捐血觀念，及對捐血中心的信任。</li> <li>2. 傳達大眾認知捐血的重要性，自願參與無償捐血活動。</li> <li>3. 時時招募新血源，維持捐血救人事業的永續發展。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自願無償奉獻的血液是分享生命的義舉</li> <li>2. 透過教育向下扎根捐血觀念</li> <li>3. 捐血機構公開透明，具有公信力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 官方網站、LINE 官方帳號、各中心 FB 社群、《熱血雜誌》、宣導影片、廣宣物等</li> <li>2. 各種大眾媒體</li> <li>3. 新聞稿、記者會</li> <li>4. 校園宣導</li> <li>5. 每年發行年報</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 老幹新枝世代共榮</li> </ol>
	捐血人	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 捐血是利人利己之行為，捐血回饋社會，救助病患。</li> <li>2. 我們要提供安全舒適之環境讓捐血人願意無償捐血，並照護捐血人之健康。</li> <li>3. 鼓勵持續定期捐血，穩定血源。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 捐血的便利性</li> <li>2. 捐血人的安全性</li> <li>3. 可以接受的捐血等待時間及作業流程</li> <li>4. 優質安全的捐血環境</li> <li>5. 工作人員專業熟練的扎針技術</li> <li>6. 捐血人滿意度的提升</li> <li>7. 捐血的成就感與榮耀感</li> <li>8. 捐血後即時收到檢驗報告，獲知能否達成救人的目標</li> <li>9. 安全的資訊系統，做好捐血個資保護</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 0800 捐血人服務專線</li> <li>2. 官方電子服務信箱</li> <li>3. 每年辦理一次捐血服務滿意度調查</li> <li>4. 官網、LINE 官方帳號、各中心 FB 查詢捐血訊息或通知捐血人捐血 / 查詢檢驗報告、捐血次數等</li> <li>5. 定期辦理在職教育訓練、資安教育及技能訓練與評估</li> <li>6. 每 2 年 1 次辦理服務捐血人品質成效追蹤</li> <li>7. 定期發行熱血雜誌、年報</li> <li>8. 每年舉辦捐血績優表揚大會</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 老幹新枝世代共榮</li> </ol>
	捐血團體	<p>舉辦捐血活動之團體，鼓勵集合大眾捐血，擴大募集血源，贊助資源支持捐血事業。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助籌辦社團、企業捐血活動，提供方法和建議，建立永續合作關係</li> <li>2. 提供活動辦理單位所需資源並強調無償捐血的意義</li> <li>3. 結合企業推動 CSR，提升回饋社會公益形象</li> <li>4. 辦理捐血活動現場流程順暢</li> <li>5. 以企劃專業角度提供捐血活動相關宣傳建議</li> <li>6. 社團、企業贊助適當捐血紀念品吸引大眾捐血</li> <li>7. 發展社區型捐血模式</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 舉辦捐血團體座談會</li> <li>2. 每年舉辦捐血績優表揚大會</li> <li>3. 拜訪社團領導人當面溝通</li> <li>4. 拜訪及電話聯絡承辦人</li> <li>5. 除了官網及臉書粉絲團公告捐血活動時間地點，並以電子郵件、簡訊、LINE 等訊息通知捐血人外，布條製作、宣傳車運用等</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 老幹新枝世代共榮</li> </ol>
供應商	供應商	<p>提供本會及各捐血中心適用之血袋、儀器、耗材及試劑，使捐血業務可以順利進行。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合公平公正之採購流程</li> <li>2. 供應商管理，建立供應鏈之夥伴關係</li> <li>3. 關鍵物料之安全庫存，及因應天災、意外、停工斷料斷鏈之應變</li> <li>4. 儀器之定期保養維護</li> <li>5. 委外廠商的個資保護責任</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期採購會議</li> <li>2. 公文、電話、E-mail</li> <li>3. 實地參觀及產品簡報會議</li> <li>4. 供應商履約之稽核</li> <li>5. 訂定儀器維護保養合約</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誠信治理永續經營</li> </ol>
	血漿製劑工廠	<p>將多餘之冷凍血漿轉供為血漿原料，請代工廠將其製成國血製劑，供國內醫療使用，充分運用血液資源。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合製劑廠商要求之血漿原料品質，並須符合當地政府的品質標準</li> <li>2. 血漿製劑需符合我國主管機關之法令規定</li> <li>3. 對於血漿原料運程、儲存要求，設定溫度及監控流程</li> <li>4. 確保國血製劑供應國內醫療所需</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-mail 聯絡</li> <li>2. 產銷協調會議</li> <li>3. 不定期接受血漿製劑廠商訪查捐血中心品管成果</li> <li>4. 政府機關派員至血漿製劑工廠稽核</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 誠信治理永續經營</li> </ol>

利害關係人	重要性	關注議題	溝通管道 / 頻率	對應章節
供應商 驗證單位 (TAF, SGS)	透過第三者認證本會作業品質。	<ol style="list-style-type: none"> <li>實驗室作業符合 ISO15189 認證要求，建立外界對於捐血中心發出檢驗報告可信度</li> <li>符合 ISO9001 認證要求，定期稽核並對於影響作業品質之可能缺失，提出改善及矯正措施</li> <li>導入 ISO27001 認證，提升資通安全管理成效</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>辦理認證相關課程</li> <li>定期員工教育訓練</li> <li>定期召開管理審查會議</li> <li>每 3 年接受財團法人全國認證基金會 (TAF) 和台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 的定期稽核</li> </ol>	3. 血品安全 創新研發 接軌國際
合作夥伴 社團企業代言人	透過與企業或新創機構的合作，改變社會對捐血機構的印象及提供更科技的服務。 與知名人士合作，創造代言價值，吸引民眾關注。	<ol style="list-style-type: none"> <li>彼此達到雙贏效益</li> <li>捐贈捐血車、血液運送車等</li> <li>捐血代言人呼籲粉絲及大眾支持捐血運動，擴大影響效果</li> <li>新興網路平台 Line，臉書協助推廣捐血</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>拜訪</li> <li>會議</li> <li>專案推廣</li> <li>臉書粉絲團</li> <li>LINE 的推播</li> </ol>	2. 老幹新枝 世代共榮
媒體 媒體	媒體扮演著捐血中心與民眾之間的橋樑，即時的資訊傳遞，能讓大家了解目前血液捐供情形、捐血活動地點及推播捐血人與用血人之感人故事。	<ol style="list-style-type: none"> <li>與媒體保持良好關係</li> <li>加強社會輿論與危機處理及應變</li> <li>善用故事行銷</li> <li>提供血液醫療新知</li> <li>發佈血品安全庫存資訊</li> <li>增加大眾對捐血的正確認知</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>不定期記者會、新聞稿、採訪</li> <li>本會官網</li> <li>藉由捐血活動主辦單位的媒體管道傳遞</li> <li>保持與媒體雙向溝通，請其協助宣導捐血救人理念，使醫院用血無慮</li> </ol>	2. 老幹新枝 世代共榮
董事會 董事會	對本會有監督之責，覆核內部管理制度及衡量營運績效，適時提供建議。 確保本會之營運確實遵循相關法令規章。達成營運效果及效率，降低風險。	<ol style="list-style-type: none"> <li>依規章及法規等相關規定業務執行</li> <li>捐血事業穩定發展及永續經營</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>每年主管共識營</li> <li>定期每年 3 次董事會議</li> <li>定期每年 3 次擴大主管會議</li> </ol>	1. 誠信治理 永續經營
各捐血中心 各捐血中心	<ol style="list-style-type: none"> <li>各捐血中心間對共同物料之聯合採購可以降低成本。</li> <li>彼此血液之調撥可以及時機動支援緊急醫療之需。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>關鍵性物料聯合採購</li> <li>標竿學習促進生長</li> <li>互相支援血液調撥達到捐供平衡</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>不定時 E-mail、公文、電話</li> <li>每個月 1-2 次聯合採購會議</li> <li>每年 1 次捐供血協調會</li> <li>不定時血液調撥會議</li> </ol>	4. 多元溝通 友善環境
員工 員工	員工是本會的重要合作夥伴，培育優秀專業人才及提供完善的工作環境，才能確保高品質之血液，使本會能永續經營。	<ol style="list-style-type: none"> <li>合乎勞動及職安相關法規規定</li> <li>勞資關係良好</li> <li>薪資與福利優於勞基法</li> <li>鼓勵員工學習與成長</li> <li>維持良好工作環境</li> <li>重視勞工安全衛生</li> <li>人才招募及獎勵與晉升制度均公開透明</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>每月 1 次主管會議</li> <li>不定期內部溝通會議</li> <li>每季 1 次勞資會議</li> <li>每月 1 次專業技能教育訓練及知識分享</li> <li>申訴管道之專線及信箱</li> <li>年度消防及勞安演練</li> <li>不定期職業專科醫師諮商會談</li> <li>不定期勞工安全衛生會議</li> <li>企業工會勞資不定期協商</li> </ol>	2. 老幹新枝 世代共榮

## 2. 重大議題鑑別與管理

為確保揭露之永續議題資訊符合重要利害關係人期待，基金會依據 GRI Standards 原則之規範，揭露主題與輸血服務特有議題，遵行利害關係人關注性、永續性的脈絡、重大性及完整性之原則，召開「主管共識營」進行重大議題之鑑別與管理。

在「主管共識營」相關部門由利害關係人角度進行議題關注程度彙整分析，選取關注度中等及關注度高等之議題，並經相關主管確認相關議題對本會及各中心之衝擊度，選取關注度與衝擊度為高高、高中、中高之議題為本年度重大議題，共計六項，分別為：1.反貪腐、2. 有關醫療 / 社會經濟 / 資訊安全相關法規、3.\* 醫療品質管理、4.\* 本會與捐血人關係 / 隱私、5.\* 創新技術 / \* 國際交流 6. 風險管理 / \* 傳染病防治；並對應至重大主題，於報告書中揭露。

### 重大議題與重大主題

重大議題	GRI 主題 / * 自訂主題	對基金會的重要性	管理方針	對應章節
1	反貪腐	本會所有同仁皆謹守規範，落實誠信經營，以確保醫療血液供應無虞的服務品質，才能獲得廣大捐血民眾的支持，據以永續經營。	設有「誠信經營規範」、「員工工作守則」、「員工考核規則」及「內部控制及稽核制度」	1. 誠信治理 永續經營
2	有關醫療 / 社會經濟 / 資訊安全相關法規	本會嚴格遵守國內醫療、勞基、資安等相關法規，並定期追蹤及更新法令規範，此為本會經營血液事業的基本要求。	1. 按組織功能執掌所涉法規，關注法規動向 2. 每年度安排員工參加法規必修課程 3. 設有員工申訴暨性騷擾防治信箱	1. 誠信治理 永續經營
3	* 醫療品質管理	本會以提供全方位血液品質保證為目標，落實用血安全無虞，支援臨床醫療用血，為本會存在之價值。	1. 精準醫學里程碑—紅血球 Mia+6 抗原全面標示，次要血型標示及稀有血型建檔 2. 申請 ISO9001, ISO15189 及 ISO27001 認證，確保品質管理 3. 輸血不良反應通報及調查 4. 每半年管理審查委員會及每年醫院血液供應座談會、捐血人滿意度調查、定期 TFDA 訪查稽核，了解醫院血庫與捐血人服務需求	3. 血品安全 創新研發 接軌國際

重大議題	GRI 主題 / * 自訂主題	對基金會的重要性	管理方針	對應章節
4	* 本會與捐血人關係 / 隱私	本會重視捐血人服務，致力於捐血人隱私保護，溝通及申訴機制，才能獲得捐血人長期信賴，此為本會核心價值。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設有捐血人意見處理流程及醫院用血意見回饋作業準則</li> <li>2. 研究倫理審查委員會</li> <li>3. 提昇資安防護及設立資通安全暨個資保護管理委員會</li> <li>4. 落實輸血不良反應通報系統、新增血品申請健保審核</li> </ol>	1. 誠信治理 永續經營
5	* 創新技術 / * 國際交流	本會追求創新技術的捐供服務特色，建置卓越的捐血中心，並積極與國際接軌，提升本會效能，精進技術水平，方能永續經營。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全血成分自動化設備之引進與評估</li> <li>2. 落實捐血車及捐血站室的環保要求</li> <li>3. 持續推動國際輸血學會 ISBT Code 128 血品標示系統</li> <li>4. 每年高階主管策略共識營，凝聚向心力及擬定發展策略，及每月追蹤管理工作進度</li> </ol>	3. 血品安全 創新研發 接軌國際
6	風險管理 / * 傳染病防治	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本會落實捐血人及員工的健康促進，疫情中加倍努力募血，確保血品供應不中斷、期許配合醫護團隊而成為最佳後盾。</li> <li>2. 因應人口老化，少子化造成血齡斷層的隱憂，開發新血源克服未來缺血危機，使血液事業蓬勃發展，得以永續守護生命。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獎勵捐血人，規劃個人化里程碑紀念品獎勵定期捐血人</li> <li>2. 維護員工身心健康照顧，打造幸福企業—申請「健康職場認證」，補助員工肺炎鏈球菌疫苗施打及抽血檢驗項目</li> <li>3. 招募緩捐者回捐</li> <li>4. 推廣病人血液管理，編印精實輸血手冊</li> <li>5. 本會及各中心訂有緊急應變規範，並設置緊急應變小組</li> <li>6. 為確保醫療服務不中斷，維護員工、捐血人及病人的安全，設立嚴謹的風險管理制度，並定期針對傳染病防治、火災、天災等進行演練</li> </ol>	1. 誠信治理 永續經營

GRI 主題 / * 自訂主題	利害關係人及重大議題之價值鏈								
	政府機關	醫療機構	捐血民眾 / 團體	供應商	合作夥伴	媒體	董事會	各捐血中心	員工
反貪腐	◆	◆		◆	◆		◆	◆	◆
有關醫療 / 社會經濟 / 資訊安全相關法規	◆	◆	◆			◆	◆	◆	◆
* 醫療品質管理	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
* 本會與捐血人關係	◆	◆	◆				◆	◆	◆
隱私	◆	◆	◆			◆	◆	◆	◆
* 創新技術	◆	◆			◆		◆	◆	
* 國際交流	◆	◆			◆		◆	◆	
風險管理	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆	◆
* 傳染病防治	◆	◆	◆				◆	◆	◆

◆ 與價值鏈直接相關 ◆ 與價值鏈間接相關

重大議題除了顯示對本會的重要性及管理方針外，並對應至重大主題及相關章節，後續執行目標將於各章節展現。