

新形势下以“三服务”为核心的一流办公室创建路径探索

谭宏伟

中国华电集团贵港发电有限公司，贵港市港北区，537138；

摘要：为了适应新时代办公室工作的发展要求，文章从信息化建设、服务质量提升和创新能力增强三个维度为切入角度，深入分析了新形势下一流办公室建设面临的挑战。围绕“三服务”理念，即服务大局、服务群众和服务发展，提出了加强组织领导、注重规划先行、强化设施建设、营造文化氛围等具体建设路径，旨在推动办公室工作实现数字化转型、服务质量提升和创新发展，为建设现代化、高效能的一流办公室提供实践指导。

关键词：一流办公室；三服务；创建路径

DOI：10.64216/3104-9672.25.03.051

引言

当前，随着数字技术迅猛发展和社会治理现代化深入推进，办公室工作面临着数字化转型、服务质量提升和创新发展的多重挑战。建设以“三服务”为核心的一流办公室，是适应新形势要求、提升行政效能的重要举措。深入探索一流办公室的创建路径，对于推动办公室工作高质量发展、提升服务保障能力、增强治理效能具有重要的理论价值和实践意义，以期为相关单位提供有益借鉴。

1 新形势对一流办公室工作的新要求

1.1 信息化要求提高

随着数字技术的迅猛发展和智能化转型的深入推进，新时代办公室工作面临信息化建设的重大挑战。数字化办公已成为现代办公室的基本特征，办公系统需要整合多样化的信息资源，建立高效的数据共享机制。大数据、云计算、人工智能等新兴技术的应用，推动办公自动化向智能化方向发展，要求办公室建立完善的信息管理体系。信息安全防护成为重要课题，需要构建多层次的网络安全防护体系，确保重要数据和敏感信息的安全性。办公室工作人员需掌握先进的信息处理技能，提升数字化工作能力，适应信息化办公环境。建立健全电子文件管理制度，实现公文处理的规范化和标准化。通过信息化手段优化工作流程，提升办公效率，推进无纸化办公。新形势下，信息化已成为衡量办公室工作水平的重要指标，推动办公室工作向数字化、智能化方向转型升级^[1]。

1.2 服务质量要求提升

新形势下办公室工作的服务属性日益凸显，优质服

务已成为一流办公室的核心竞争力。服务对象的需求呈现多元化、个性化特征，要求办公室工作建立更加灵活的服务机制。建立科学的服务评价体系，通过定期收集反馈意见，不断改进服务质量。服务内容需要从传统的事务性服务向决策参谋、信息咨询等高层次服务转变。构建服务型办公室文化，培养工作人员的服务意识和职业素养，提升服务的专业化水平。优化服务流程，简化办事程序，提高服务效率，实现服务便捷化。建立服务质量监督机制，规范服务行为，确保服务标准的落实。注重服务创新，开展个性化、定制化服务，满足不同层次的服务需求。加强服务团队建设，提升服务人员的综合素质，强化服务技能培训。完善服务保障机制，建立服务质量考核制度，激励服务水平持续提升。面对新形势，服务质量的持续改进已成为打造一流办公室的关键要素。

1.3 创新能力要求增强

在全球化竞争和快速变革的时代背景下，创新能力已成为一流办公室建设的核心要素。办公室工作需要突破传统思维模式，探索工作创新的新方法和新途径。创新理念要贯穿于办公室各项工作，从管理创新、服务创新到技术创新，形成全方位的创新体系。建立创新激励机制，鼓励工作人员开展创新实践，营造良好的创新氛围。加强创新人才培养，提升工作人员的创新思维和创新能力，形成创新型人才队伍。注重制度创新，完善工作机制，优化管理模式，提升工作效能。推进方法创新，运用新技术、新手段改进工作方式，提高工作质量。加强创新成果的总结和推广，形成可复制、可推广的创新经验。建立创新评价体系，科学评估创新成效，引导创新方向。创新能力的提升需要建立长效机制，持续推进

创新实践，实现办公室工作的创新发展^[2]。

2 “三服务”理念在一流办公室创建中的应用

2.1 服务大局：明确目标，优化布局

建设一流办公室需要服务大局的理念，这意味着要明确办公室的发展目标，优化内部布局和资源配置，使其能够更好地支持和配合组织的整体发展战略。首先，办公室要深入分析组织的使命、愿景和目标，结合自身定位和职能，制定符合大局需求的工作计划和发展蓝图。这需要办公室领导具备战略思维和全局视野，能够准确把握组织发展的方向和重点，并将其转化为具体的工作目标和行动方案。其次，办公室要根据工作目标和业务需求，优化内部布局和资源配置。这包括合理划分部门和岗位职责，配置适当的人力、物力和财力资源，建立高效的工作流程和协调机制，提高办公室整体运作效率。同时，办公室还要注重创建良好的工作环境和氛围，营造团结协作、积极向上的组织文化，激发员工的工作热情和创造力。总之，服务大局的理念要求办公室立足全局，突出重点，优化资源配置，以高效务实的工作作风和良好的组织文化，为组织的整体发展提供有力支持。

2.2 服务群众：以人为本，关注需求

一流办公室的建设离不开服务群众的理念，这意味着要坚持以人为本，关注群众的多样化需求，提供优质高效的服务。首先，办公室要转变工作理念，树立“一切为了群众，一切依靠群众”的服务意识，把群众满意作为衡量工作成效的根本标准。这需要办公室领导以身作则，带头深入基层一线，倾听群众心声，了解群众所思所盼，并将其作为制定政策和开展工作的重要依据。其次，办公室要建立健全服务群众的工作机制，完善服务渠道和平台，为群众提供多样化、便捷化的服务方式。这包括设立服务窗口和热线电话，开通网上信访和咨询平台，定期开展走访慰问和调研活动等，确保群众能够及时反映诉求，获得有效回应和帮助。同时，办公室还要加强服务能力建设，提高工作人员的业务水平和服务意识，完善服务流程和标准，提供规范化、专业化的优质服务。总之，服务群众的理念要求办公室始终把群众利益放在首位，用心用情用力为群众排忧解难，以优质高效的服务赢得群众的信任和支持，为推动社会和谐发展贡献力量。

2.3 服务发展：创新驱动，持续改进

建设一流办公室离不开服务发展的理念，这意味着

要以创新驱动为动力，坚持持续改进，不断提升办公室工作的质量和效率。首先，办公室要把创新作为推动发展的根本动力，大力弘扬创新文化，鼓励员工开拓思路，勇于探索，在工作中积极运用新技术、新方法、新模式，推动办公室工作的创新发展。这需要办公室领导具备创新意识和开放心态，善于发现和培养创新人才，为创新活动提供必要的资源和支持，营造鼓励创新、宽容失败的良好氛围。其次，办公室要建立健全持续改进的工作机制，把质量管理和效率提升贯穿于工作全过程。这包括定期开展工作评估和绩效考核，建立科学的评价指标体系，及时发现工作中的问题和不足，并采取有效措施加以改进。同时，办公室还要注重学习先进经验和优秀做法，加强与其他单位的交流合作，借鉴成功模式，不断优化工作流程和方法，提高工作效率和服务质量。总之，服务发展的理念要求办公室永不自满，勇于创新，持续改进，以创新驱动和质量提升为抓手，不断推动办公室工作迈上新台阶，为组织的可持续发展提供有力保障^[3]。

3 新形势下以“三服务”为核心的一流办公室创建路径

3.1 加强组织领导，明确责任分工

建设一流办公室需要加强组织领导，明确责任分工，为“三服务”理念的落实提供坚实保障。首先，要成立由主要领导牵头的一流办公室创建工作领导小组，统筹规划、协调推进各项工作。领导小组要定期召开会议，研究解决创建过程中遇到的重大问题，为创建工作提供决策支持和资源保障。例如，领导小组可以建立健全创建工作督查机制，定期听取工作汇报，及时发现和解决问题，确保创建工作有序推进。其次，要明确各部门和岗位在创建工作中的职责分工，形成上下联动、协调配合的工作格局。各部门要根据自身职能，制定详细的工作方案和任务清单，明确时间表和路线图，确保创建工作落到实处。例如，办公室可以建立责任清单制度，将创建工作细化分解到各部门和个人，并定期考核评估，强化责任担当意识。最后，要加强创建工作的宣传引导，营造全员参与、共建共享的良好氛围。如办公室可以组织专题培训和交流活动，邀请先进单位和优秀个人分享经验，以点带面，形成比学赶超的生动局面。总之，加强组织领导，明确责任分工，是推动一流办公室创建工作扎实有效开展的关键举措，必须高度重视、持续用力。

3.2 注重规划先行，科学布局设计

创建一流办公室需要注重规划先行，科学布局设计，为“三服务”理念的实现提供有力支撑。第一，要立足办公室实际，深入调研分析，科学编制一流办公室创建规划。规划要紧扣“三服务”理念，明确创建目标、重点任务和实施路径，为创建工作提供基本遵循和行动指南。例如，办公室可以聘请专业机构开展创建规划编制工作，广泛吸纳各方意见建议，确保规划的科学性、可行性和前瞻性。第二，要合理布局办公室空间，优化功能分区，提高办公环境质量。办公室要根据业务需求和服务对象，合理设置接待区、办公区、会议区等功能分区，提供舒适便捷的办公条件和服务环境。例如，办公室可以借鉴先进单位的成功经验，引入现代化办公理念，合理配置绿植、艺术品等人文元素，营造温馨和谐的办公氛围。此外，要注重信息化建设，提高办公自动化和智能化水平。办公室要加大信息技术应用，建设智能化办公系统，提高信息处理和共享效率，为“三服务”工作提供有力支持。总之，注重规划先行，科学布局设计，是推动一流办公室创建工作高质量发展的重要前提，必须着眼长远、精心谋划。

3.3 强化设施建设，提升服务水平

创建一流办公室需要强化设施建设，提升服务水平，以高质量的硬件支撑和服务供给，切实增强“三服务”工作的针对性和有效性。首先，要加大办公设施设备更新力度，提高办公硬件水平。办公室要根据业务需求和发展规划，及时更新和配置先进的办公设备，如计算机、打印机、复印机等，为高效开展工作提供必要的硬件保障。例如，办公室可以建立办公设备更新机制，根据设备使用年限和性能状况，制定更新计划和预算，逐步淘汰落后设备，引进先进设备。其次，要完善服务设施，优化服务流程，提高服务质量和效率。办公室要根据服务对象的需求，完善服务大厅、咨询台、意见箱等服务设施，为服务对象提供优质便捷的服务。例如，办公室可以推行“一站式”服务模式，设立综合服务窗口，实行“一窗受理、集成服务”，让服务对象“最多跑一次”。同时，要加强服务能力建设，提高工作人员的业务水平和服务意识。总之，强化设施建设，提升服务水平，是推动一流办公室创建工作走深走实的关键举措，必须常抓不懈、久久为功^[4]。

3.4 营造文化氛围，增强组织凝聚力

创建一流办公室需要营造良好的文化氛围，增强组织凝聚力，以文化软实力的塑造和提升，为“三服务”工作注入不竭动力。一方面，要加强办公室文化建设，凝聚价值共识。办公室要立足自身特色和优势，提炼办公室文化理念和核心价值观，形成独特的办公室文化品牌和形象标识。同时，要通过多种形式，如主题活动、宣传栏、文化墙等，广泛宣传和弘扬办公室文化，增强全体员工的认同感和归属感。例如，办公室可以组织开展“我为‘三服务’献一策”主题征文活动，激发员工的主人翁意识和参与热情，汇聚起创建一流办公室的强大合力。另一方面，要注重人文关怀，增强员工幸福感。办公室要关心关爱员工的工作和生活，完善福利保障和关爱机制，为员工营造温馨和谐的工作环境。同时，要开展丰富多彩的文体活动，丰富员工的业余文化生活，增强员工的幸福感和获得感。例如，办公室可以建立“爱心基金”，为困难员工提供帮扶救助，让每一位员工都能感受到组织的温暖和关怀。总之，营造文化氛围，增强组织凝聚力，是推动一流办公室创建工作行稳致远的重要保障，必须用心用情、持之以恒。

4 结束语

综上所述，新形势下一流办公室的创建是一项系统工程，需要从组织领导、规划布局、设施建设和服务文化氛围等多个维度统筹推进。通过坚持“三服务”理念，构建科学完善的工作机制，持续提升服务质量和服务能力，才能打造真正的一流办公室。未来，应进一步加强理论研究和实践探索，推动办公室工作与新技术深度融合，不断提升服务能力和服务水平，为推动治理体系和治理能力现代化作出积极贡献。

参考文献

- [1]曹懿. "双一流"建设背景下构建办公室高质量综合管理体系探索[J]. 中文信息, 2024(2):311-312.
- [2]万丹. 浅谈如何创建电力企业"一流办公室"[J]. 现代企业, 2022(1):22-23.
- [3]李为武. 浅谈如何创建"一流三化"办公室[J]. 现代国企研究, 2018(18):144-144.
- [4]李博. 以闭环管理增进办公室“三服务”效能[J]. 秘书工作, 2021.