

# 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<sup>[1]</sup>。

### 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 and 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<sup>[2]</sup>。

## 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 and 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 and 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<sup>[3]</sup>。

## 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,将创建任务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<sup>[4]</sup>。

### 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创新能力,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管理水平,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.