

会员登陆 MEMBER LOGIN

用户名:

密 码:

个人会员 企业会员

文章精选

- ◆ [论秘书学理论的中国特色](#)
- ◆ [我国秘书职业的特点](#)
- ◆ [当代秘书学理论研究的简要回](#)
- ◆ [秘书部门的功能与职能](#)
- ◆ [试论参谋与参谋学](#)

专题研究

- ◆ [研究秘书工作理论的目的与方](#)
- ◆ [履行部办职能 服务社会](#)
- ◆ [论公文的经济价值作用](#)
- ◆ [积极探索党委办公室信访工作](#)
- ◆ [把握工作特点 实现规范化服](#)

学术争鸣

- ◆ [背景与真相](#)
- ◆ [时段问题与两次“滑坡”](#)
- ◆ [是“误读”,还是不承认“滑](#)
- ◆ [辨误与探缘](#)
- ◆ [辨误与探缘](#)

素质修养

- ◆ [办公室工作要从小细实高严做](#)
- ◆ [文秘人员在“大合唱”中应定](#)
- ◆ [锤炼优良作风 推进优质服务](#)
- ◆ [把握“三个必须” 抓好办](#)
- ◆ [浅析如何做好机关秘书工作](#)

当代秘书 >> 理论研究 >> 专题研究

办公室工作如何实现规范化服务

作者: 谢丽楨 发表时间: 2006-12-1 被阅读: 348次

办公室是一个单位的窗口,是连接领导和基层的桥梁,是协调各个部门的纽带,是保持工作正常运转的中枢,其主要职能是服务。笔者就办公室工作在新的形势下如何实现规范化服务谈谈个人肤浅的认识。

一、建章立制是办公室工作实现规范化的基础

大到一个国家,小到一个单位,没有规矩将寸步难行。办公室作为一个单位的办事机构,工作涉及方方面面,如果没有制度,不讲规范和程序,往往就会陷入打乱仗的混乱局面。譬如说,安排领导活动就应该遵循相应的规章制度,哪些活动安排领导参加,哪些活动不安排领导参加,都应该严格按照制度办事。所以,办公室要不断加强制度建设,建立健全内部管理的各项规章制度,形成“用制度管人,按规章办事”的工作格局确保办公室工作规范运转,使办公室的文稿起草、新闻信息、办文办会、接待信访、机要保密等日常工作都做到有规可依、井然有序、周密严谨。推进办公室工作的制度建设要注重三点:一是要全面。凡是与事有关、与人有关的管理,都要力争用制度和标准来涵盖,努力使各项制度构成一个有机的整体。二是要明确。要借鉴ISO质量和环境认证的做法,对工作流程及其各个环节做出规范化的要求。三是要公开。要让大家都来监督制度的执行。

二、明确职责是办公室工作实现规范化的前提

根据办公室工作的特性与需要,要保证办文、办会、办事的正常运作和

参谋、协调、综合作用的顺利实施，就得科学地划分任务，明确岗位职责，使之形成规范的机要、文字、信息、行政、后勤等职责模块。但这必须基于这样一个前提，即领导要想办法为办公室工作创造基本的客观条件和内部环境。在客观条件方面：主要是领导对办公室工作要有更多理解、更多关心、更多支持、更多重视，不要让办公室过多去管不属其职责范围的事，应更多发挥其它各职能部门的作用；尽量创造条件使办公室工作要求与工作条件相适应，对办公室工作人员既要使用，又要关心，更要培养，竭力创造必要的物质条件，以激发和调动工作人员的工作热情，最大限度发挥个体的主观能动性、凸现整体优势和群体效益，使办公室工作从客观上朝健康、高效、规范、有序方面迈进。内部环境方面：对办公室的职责、任务要有较科学的划分，切实改变办公室因科室设置少、工作分工粗、工作人员不足、工作职能交叉所带来的管理混乱、“多头”指挥现象。笔者认为应根据办公室日常工作与实际人手情况，建立起以“德”、“能”、“勤”、“绩”为核心的目标责任管理机制，使办公室整体工作都有明确的时、空、质、量的要求，并分解到每个科室，落实到每个人头，做到事事有人管，人人有事干，保证办公室各项工作目标明确、责任到位、落到实处、取得实效。

三、加强队伍建设是办公室工作实现规范化的保障

办公室工作要实现规范化服务，就必须坚持“以人为本”的工作理念，坚持数量与质量并重，想方设法创造条件，让办公室同志在工作中主动摸索经验，主动走上规范化轨道。

一是优化人员配置。在确定办公室的合理编制时，应做到松紧适度，不宜搞一刀切。用系统论的观点看，不必强求办公室工作人员人人都具有高学历、高职称。办公室在明确职责的前提下，更应坚持不同层次的工作配备不同专长的人才，可根据智力服务型和非智力服务型要求配备，前者学历、职称要求要高，侧重于为领导提供决策、管理等方面的参谋服务；后者相对而言学历、职称可以略低一筹，侧重于为领导提供日常工作、生活等方面的协调服务。办公室在定岗定职的同时，还可施行“一人多职、一岗多人”，互相穿插，不留边界，构建办公室群体优势，倡导团队精神，凝聚人心，增强合力，使人人既是多面手，各自又能乐此不疲、敬业爱岗、自觉奉献，保证特殊情况下正常运作。

二是要提高人员素质。随着经济社会的发展，办公室的工作内容越来越多、任务越来越重、综合性越来越强，因此对办公室工作人员的要求也越来越高。办公室工作人员要适应发展的需要，唯有不断地提高素质。因此，办公室除了严把进人关之外，还要特别注重工作人员业务能力的培养，不断提高规范化服务水平。具体而言，办公室工作人员必须时时保持一种知识和能力的恐慌感，始终把学习作为第一要务，作为一项持续不断的基本建设来抓。要以“创建学习型机关、争做学习型干部”为目标，制定学习计划、健全学习制度，并创造条件，加强检查评比，使办公室基本形成“加压自觉学、有计划组织学、同事间帮助学、股室间比着学、严格考核制约学”的良好氛围。同时，还要保持谨小细微的“细致心”，使办文、办会、办事的质量符合规范化的要求。办公室工作岗位重要、责任重大，工作头绪多、规矩多，不能有丝毫懈怠、草率和疏忽。否则，就有可能给工作造成严重危害和无法估量的损失。因此，办公室工作人员在为领导提供参谋辅助时，要做到心细如发、一丝不苟，绝不能粗枝大叶、丢三落四。对领导交办的每件事都要周密思考、认真办理，绝不能敷衍塞责、应付了事。在时间允许的情况下，应把办理过程中的每个细节认真检查几遍，尤其在文稿写作中更要不厌其烦地推敲、修改和充实，切实把自己最好的“作品”展示给领导。办公室工作中时常还会遇到一些涉及面宽、处理起来比较麻烦的问题，解决这类问题只有脚踏实地地做好每个环节的工作才能避免出现纰漏。从这个角度来说，办公室工作人员一定要在日常工作中培养严谨细致的作风，发扬深钻细研、精雕细刻的精神，从司空见惯、容易被人们忽视的细节中发现深层次的问题，只有这样才能为领导决策提供有价值、有见地的建议。

三是加强队伍考核。要实现办公室工作的规范化，关键还要加强对办公室工作人员的考核。通过对工作人员工作实绩和工作作风的考核，大力提高办公室工作人员的规范意识，让规范成为一种习惯，切实提高办公室整体工作效率和质量，树立办公室的良好形象。

[上一篇](#)： 浅析提高秘书人员法律意识的意义和途径

[下一篇](#)： 没有相关信息

发表评论

用户名：
密 码：
验证码： 2683

最新相关评论

暂无评论

发表我的评论

友情链接： [环球政务网](#) [中华秘书网](#) [四川秘书网](#)

博客友情链接： [潜人才BLOG](#)

[版权信息](#) | [联系我们](#) | [广告服务](#) | [关于我们](#) | [加盟合作](#) | [会员服务](#)

Copyright 2006 [www.ddmisu.com](#) Inc. All rights reserved. [当代秘书网](#)

[湖南省秘书学会](#) 联系电话：0731-2215063 传真号码：0731-2218084

[湖南师大文学院考培中心](#) 联系电话：0731-8644039

[湘ICP备06013617号](#) [长沙智诚网络](#)提供技术支持