

提升办公室服务形象 and 水平 PDF转换可能丢失图片或格式，  
建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/502/2021\\_2022\\_\\_E6\\_8F\\_90\\_E5\\_8D\\_87\\_E5\\_8A\\_9E\\_E5\\_c25\\_502598.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/502/2021_2022__E6_8F_90_E5_8D_87_E5_8A_9E_E5_c25_502598.htm)

单位的枢纽，要做好“三个服务”必须在队伍建设上下功夫。为此，必须着力营造四种环境，打造高素质的人才队伍。一是营造按制度办事，知道干事的环境，打造学习创新型优秀人才。办公室好比一台大的机器，这台机器能不能正常稳定运转，关键在于机器内部各个组件，各个齿轮是否正常运转、正常咬合，如果一个零件出现问题，就会影响整个系统的正常工作，整台机器的运转就会出现问題。在这台机器中各个组件、各个齿轮、各个零件各有各的功效，各有各的位置，各起各的作用，看似千头万绪，实际十分精密。办公室岗位分工很细，每个人都有自己的岗位，人员相对精干，如果都能各司其职，严格按照分工，履行尽职责，踏实努力地做好自己的事，在自己的岗位上兢兢业业不出差错，那么我们整个办公室的工作无疑会相当出色的。多年来，办公室在队伍建设上虽然做了大量工作，但由于形势的发展，人员的流动，使一些好的制度没有得到坚持，工作缺少创新，出现了一些不尽人意的地方，影响了办公室工作形象和服务水平。解决这些问题，首先要在制度建设上下功夫。一是有了好的制度要落实好，下决心解决“严不起来、落实不下去”的问题；二是一些制度需要进一步规范 and 细化，特别是各岗位的工作规范要加以明确，下决心解决工作标准不高、工作缺少创新的问题。下一步要结合精细化工作要求，结合办公室工作实际，对主任、秘书、文书、档案、文印、收发、接待、车管、信访、公务

方方面面的工作内容、要求、标准、责任都要进行明确，让每一位办公室工作人员都知道哪些是自己该做的，应该怎么做，要达到什么样的工作标准，把各项制度落实在实际工作中，真正提高办公室的工作水平、工作质量和工作效率。同时，要进一步整合办公室的工作制度，包括各项劳动纪律规定、车辆管理及考核制度、信息调研、信访稳定、档案保密，以及办公室内部各项考核制度，形成一个稳定的工作制度系统，并严格以制度规范约束办公室员工的工作行为，真正把各项制度落在实处，增强办公室工作的透明性、公平性、纪律性，保证办公室各项工作健康开展。为提升秘书人员综合素质，适应办公室工作要求，从现在起，建立办公室文秘人员集中学习制度，每周一下午抽出一小时时间学习，学习内容列出计划，参加人员为文书（打字室），秘书，档案，信访及公务，各岗位工作人员每人学习有笔记，学习有考核。小车班由班长组织学习，每人有学习笔记，每季度办公室组织考核一次。学习有考核奖罚办法，并建立个人学习考核档案，对优秀人员给予奖励，作为评先的依据。二是营造以事实说话，负压干事的环境，打造高效服务型优秀人才。人是有惰性的，特别是年青同志，不压担子不成才。办公室工作虽然让人羡慕，但做好各项工作并不容易，因为在领导身边工作，任何差错都是不允许的。在办公室工作时刻都要有一种如履薄冰的工作压力，谨小慎微、防微杜渐，尽可能把各项工作超前谋划、再三斟酌，力求完美。这就要求，一方面作为办公室领导要以身作则，严于律己，以严格制度约束人，又要敢于交重任、施重担，让想干事、敢干事的人担起重责，促使其岗位成才；另一方面，不断加强学习，不断提

高自身处理及应对各项事务的能力和本领。对工作表现出色的同志，要敢于让他显山露水，对进步不快、水平一般的同志，要循循善诱，促其奋力赶超。办公室除小车班外，要推行岗位流动制度，不搞一岗定终身，因为办公室文秘岗位并没有严格的专业障碍，作为文秘人员来说，不仅应该懂文字、写东西，也应该知道文书、档案、保密这样专业性比较强的知识，同时也应该具备打字、复印、传真、文印等专业性不强但需要一定技能的本领。今后还要加强对文秘人员的综合能力的考核。每一季度开展一次文秘人员综合知识及技能的考试，考核优秀的给予奖励，考核差的要施加压力，如果长期差的，要给予调岗。信访也是办公室的重要工作，信访员必须会说，还要会做、会写，不仅要当好接待员，重要的是能发现分析问题，向领导建议问题，把问题解决掉，具备相当的政策水平。因此，信访员同样要纳入文秘人员的综合考核。通过经常性的考核工作，促使全体文秘人员增强紧迫感，平时把主要精力放在学习上，多练笔、多练手，熟练掌握各项技能，并通过成人高考、自学考试，努力掌握文秘人员必备的专业知识，真正把自己打造成“开口能讲、动手能干、提笔能写、有事能办、无事能思、奉公能廉”，适应办公室工作要求的六能人才。三是营造讲团队精神，主动干事的环境，打造团队友爱型优秀人才。企业管理有一个著名的“木桶”理论，即，企业就如一个木桶，真正的水平取决于那块最短的木头，即“短板”。办公室作为一个集体和团队，其工作成效决不是仅靠主任秘书努力工作得来的，也不是靠办公室几个能人、几个骨干做出来的，而是依赖全办公室人员的共同努力得来的。因为一个人再能，不可能十八般武

艺样样精通。办公室分工细，专业性强，做好办公室工作，必须在车管、文秘、法律、文印、接待、档案、信访等方面全部跟进，相互取长补短，才能发挥整体效能。一个人的能力、水平和力量再大，其个人作用的发挥对于办公室这个团队是远远不够的，只有众人划浆，上下同欲，凝聚整体和团队的力量，办公室才会做出出色的工作。因此，办公室每一个工作人员都要经常审视自己，明确自己的工作职责，努力、勤奋、踏实地做好自己的事，不要当木桶上那块“短板”。

因为办公室人员是高素质的机关工作人员，这种高素质，不仅体现在各人的专业水平高、业务能力好上，更体现在讲大局、讲团结、讲奉献的高品质、高涵养上。没有良好的修养，只有过硬的业务素质，是不健全的，也不适合在办公室工作。在办公室首先要会做人，然后才是会做事；首先是愿做事，然后才是能做事，这也是组织和领导用人的重要标准。

虽然每个人的性格脾气、做人做事的准则、对同一问题和事情的看法不可能是一样的，但是只要团队里每个同志既都能多审视、检点自己的缺点和不足之处，同时要对同事有包涵宽容之心，平时各司其职，有事时大家争着上，不计时间、不计报酬，互相帮助，任劳任怨，就能维护好办公室队伍的凝聚力，维护好办公室良好形象，每个人只要融入这个团队，有了团队的支持，方能尽显自己的英雄本色。

为促进办公室团队建设，办公室要通过开展经常性的家庭互访活动，适时有条件地组织下井体验及劳动锻炼及一些参观交流活动，举办办公室“五好”评比活动，组织文体比赛；内部新老同志、党员与非党员结对子活动及异岗交流体验等，通过开展一些有益活动，加深办公室工作人员之间的了解和交流，

通过岗位轮换，促进换位思考，消除彼此间工作上的误解、误会，体谅他人工作的特点和难处，多搭台、少拆台，多补台、不拆台，为他人着想，从办公室整体大局出发，做到“君子和而不同”，合作共事，多作奉献，团结一心，同心同德，共同把办公室工作做好，把办公室的事务抓好。四是营造求形象完美，清白干事的环境，打造廉洁奉献型优秀人才。追求形象完美，营造清白干事环境是办公室工作性质决定的。一方面办公室是机关的枢纽，办公室工作人员是领导身边的工作人员，岗位特殊；另一方面，虽然不是管人、管钱、管账、管物岗位，但由于岗位特殊，很受人看“重”。所以办公室每个人的自己形象，不仅仅代表自己，更关系到领导的形象、组织的形象、单位的形象。加强办公室形象建设，努力塑造外形端庄整洁，内形品德优良的完美形象十分重要。办公室队伍现在基本上是稳定的，但由于形势的发展，优越环境的影响，长期在同一岗位上工作的影响，如果不能时刻警省自己，不能经常像洗脸一样给思想也扫扫尘，多年来办公室良好的作风就必然受到影响，特别是当一个人不能正常摆正自己的位置，将个人利益置于集体利益，把单位利益置于全矿利益之上时，就难免会做出有损自身形象，有损集体形象的事，这方面我们有十分深刻的教训。反映了在修养和品质及对个人的要求上出了问题，如果看不到这些问题，淡化这些问题，就会放松自己在该方面的要求，最终害人害己。原宿州市委梁卫国书记对全市党员干部讲话时曾说过一个公式，即 $100-1=0$ ，什么意思呢？就是党员干部从政道路上要时刻清醒、理智、明白，不要抱着侥幸心理，认为捞一点、贪一点、拿一点没关系，事实上世界上没有无缘无故的

爱，天下也不会掉下馅饼，党对腐败分子是不讲将功补过的，个人的业绩是100，一次问题，就前功尽弃，最终害了自己，影响了家人。因此，政治上清醒，精神上高尚，工作上勤奋，生活上廉洁，作风上朴素，政治生命才能永远，家庭才能平安幸福。这虽然是对党员干部说的，但对我们机关工作人员都是很好的警醒和借鉴。“防患于未然”、“亡羊补牢，未为晚矣”、“防微杜渐”，这些成语都说明了这个道理。办公室工作人员，要努力做到“日三省乎于己”，经常反思自己的言行，经常审视自己的形象，以修养立业，以品德做事，决不能因为工作岗位的特殊放松了对自己的要求，不能忘记了自己的服务角色。特别对管理干部和管事的同志，在工作上少安排多商量，少责备多理解，少命令多建议；在生活上，不义之财不取，责外之权不拿，非分之事不为，多理解信任，少误会猜疑，心胸开阔，与人为善，以一身正气，以人格力量赢得领导的认同和同事、群众的良好评价。风成于上，俗形于下；桃李不言，下自成蹊。办公室领导更要深知自己的言行举止，对办公室风气，对办公室工作人员的示范和影响，更要严格要求，严于律己，防微杜渐，当好榜样。办公室要在全矿公开四项承诺，即在今后工作中务求做到四“不”，即不接受与我有工作上经济往来人的吃请和礼品、礼金及任何有价物品，不接受本矿任何基层单位的吃请和物品，不打着领导旗号为自己谋取私利，不违反工作原则，越权做事。全体人员要接受全矿职工的监督、批评和提醒，在大是大非面前不能糊涂。同时要加强个人的修养，对待同事、朋友、领导的批评，本着有则改之、无则加勉的态度，谨小慎微，以身作则，对得起组织和基层的信任和支持，

不允许做出任何损坏集体利益、损坏办公室团队形象的事。通过共同努力，以个人的“小形象”，“小脸面”，树好办公室“大形象”，“大脸面”。今后办公室把创建“学习创新型”、“高效服务型”、“团队友爱型”和“廉洁奉献型”四型办公室建设，纳入到办公室绩效考核工作中去，每年除了开展各专业评先活动外，每季度都要在“四型”人才上分别评选1人，并纳入个人考核档案，凡没有评上“四型”优秀人才的，年底不得参与各类评先活动，凡评上“四型”优秀人才，要给予特殊奖励。对其它的季度评先活动要全部融入到“四型”优秀人才中去，通过优秀人才的评选，提高办公室工作人员的综合素质，增强办公室工作的凝聚力、向心力和执行力。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)