

以“三服务”为核心的办公室工作流程再造与效能提升研究

康珺馨

大唐南京环保科技有限公司，江苏 南京 211111

DOI:10.61369/IED.2025050029

摘 要： 论文研究旨在解决当前办公室工作中的流程冗余、协同不足等问题，从而提升办公室服务质量与工作效能。首先，以“三服务”内涵作为切入点，以此明确办公室工作的价值导向。其次分析和探索办公室工作流程再造与效能提升的关联性，指出流程再造为效能提升构筑路径支撑，而效能提升则能为流程再造明确目标指引，二者形成联系互动机制，有助于促进办公室工作井然有序地进行。在此基础上，聚焦于对策优化提出了包括精简审批节点以缩短办理周期、优化 OA 系统以强化跨系统协同、精细划分工作场景以优化流程标准、完善督办反馈机制以推动流程动态优化等方面举措。研究表明，以“三服务”为核心推动流程再造有助于破解办公室工作效能瓶颈，实现办公室工作流程集约化与效能最大化，助力办公室充分履行自身服务职能。

关 键 词： “三服务”；办公室工作；流程再造；效能提升

Research on Office Workflow Reengineering and Efficiency Promotion with "Three Services" as the Core

Kang Junxin

Datang Nanjing Environmental Protection Technology Co., Ltd., Nanjing, Jiangsu 211111

Abstract： This paper aims to solve the current office work process redundancy, lack of coordination and other issues, so as to improve office service quality and work efficiency. First of all, the "three services" as a starting point, in order to clarify the value of office work orientation. Secondly, the paper analyzes and explores the relationship between BPR and efficiency improvement, and points out that BPR can support the path of efficiency improvement, and efficiency improvement can guide BPR. On this basis, some measures are put forward, such as simplifying the approval nodes to shorten the processing cycle, optimizing the OA system to strengthen cross-system collaboration, dividing the work scene to optimize the process standards, perfecting the feedback mechanism to promote the dynamic process optimization. The research shows that promoting BPR with "three services" as the core helps to break the bottleneck of office work efficiency, realize the intensification of office work process and maximize efficiency, and help the office to fully perform its service functions.

Keywords： "Three Services"; office work; process reengineering; efficiency promotion

前言

办公室是服务于企业高效率运转的核心枢纽，其承担着上传下达、内外统筹、服务各方的关键职能，因此办公室工作的效率也往往直接影响到企业决策执行效率和整体运行质量。伴随着企业现代化治理体系建设的不断推进，传统办公室服务模式也暴露出流程冗余、协同不足、响应迟缓等问题，无法满足企业高效发展需求^[1]。“三服务”理念作为解决当前办公室工作困境的重要手段，有助于促进办公室高效率运转。所以，本研究立足于新时代办公室工作转型要求，以“三服务”内涵为逻辑起点，探索办公室工作流程再造和效能提升的路径与方法，以促进企业的高质量发展^[2]。

一、“三服务”的内涵解读

“三服务”是办公室工作的根本宗旨与核心准则，指的是服务领导工作、服务同级和上下级机关、服务人民群众。为领导工

作服务是首要职能，强调的重点是办公室需要当好领导决策的参谋助手，通过精准收集信息、深入调研分析、提出科学建议等为领导决策提供全面化支撑，这也要求办公室工作要时刻立足于企业发展需求，全方位调研市场信息，提出具备前瞻性研判建议，

作者简介：康珺馨（1991.01—），女，汉族，河北张家口人，职称：中级经济师，学历：硕士研究生，主要研究方向：行政管理、企业管理、人力资源管理。

进而为领导决策提供精准信息参考^[3]。服务同级和上下级机关方面，要求办公室充分发挥出服务中枢功能，因此必须做到聚焦于办文、办会、办事等全流程，通过高效协同、深度沟通、规范管理、资源统筹等实现机关内部各环节的无缝衔接，以此形成流畅的工作链条，减少国企发展中的内耗冗余环节，提升国企整体运转效能。服务人民群众是办公室工作的根本落脚点，即突出以人民为中心的核心理念，所以需要办公室畅通诉求渠道、优化服务流程、推动政策落地，以此切实解决基层人民群众“急难愁盼”问题^[4]。总而言之，“三服务”各要素相互关联、有机统一，共同构成了办公室工作的价值坐标和行动指南，是促进国企办公室工作流程再造与效能提升的关键。

二、办公室工作流程再造与效能提升的关联性

（一）流程再造为效能提升提供路径支撑

办公室工作流程再造可以通过重构工作环节、优化权责配置为效能提升提供路径支持。在传统办公室工作流程中，存在审批环节冗余、部门壁垒突出、流程标准模糊问题，这显然会制约办公室的工作效能。而通过推动办公室工作流程再造则有助于实现环节精简、建设跨部门协同机制、推动标准化建设，以强化办公室工作效能^[5]。如下表1为流程再造措施与效能提升对应关系表，可见流程再造措施可以精准突破传统流程中的痛点。针对环节冗余问题，通过流程再造实现了环节精简，取消了非必要审批节点，显著缩短了办理时间，使办公室事项流转更加高效。针对部门壁垒，跨部门协同机制建设可以借助联合办公有效降低沟通成本，这也打破了“信息孤岛”问题的影响。针对标准模糊问题，在办公室工作流程再造中推动了标准化建设，制定了标准流程操作手册，使员工的工作失误率显著下降，这也充分表明流程再造可以通过靶向施策的方式显著提升办公室工作效能。

表1 流程再造措施与效能提升对应关系表

流程再造措施	具体做法	效能提升表现
环节精简	取消非必要审批节点	办理时间缩短30%以上
跨部门协同机制建立	探索联合办公	部门沟通成本降低40%
标准化建设	制定流程操作手册	工作失误率下降25%

（二）效能提升为流程再造提供目标指引

效能提升可以为流程再造提供目标指引，这主要是由于效能提升的核心目标可以为流程再造提供方向和评价标准，防止流程再造陷入“盲目化”和“形式化”的误区中^[6]。在实际中，办公室工作效能提升的重点在于响应速度、服务质量以及资源利用等关键性指标，而这些指标都能直接引导流程再造重点领域突破。如下表2所示为效能提升目标对流程再造的指引关系表，从表中可以看出效能提升目标与流程再造形成精准呼应。如针对“响应速度提升”这一核心诉求，流程再造可以聚焦于紧急事项绿色通道优化，有效简化关键节点而缩短周转时间；“服务质量优化”这一目标下，流程再造中可以围绕闭环校验机制建设为重点，通过全流程跟踪提高员工诉求响应率；“资源效率提高”这一目标之下，可以通过构建共享平台减少重复劳动以及资源浪费问题，而

目标与路径之间的对应关系可以保障流程再造始终围绕效能这一核心目标稳步推进，防止流程再造脱离实际需求而出现“形式化改革”情况，切实实现办公室流程再造。

表2 效能提升目标对流程再造的指引关系表

效能提升目标	核心要求	流程再造重点方向
响应速度提升	缩短任务周转时间	优化紧急事项绿色通道流程
服务质量优化	降低员工投诉率	完善服务流程闭环校验机制
资源利用率提高	减少人力物力浪费	构建流程资源共享平台

三、以“三服务”为核心的办公室工作流程再造与效能提升对策

（一）精简审批节点机制，缩短办理周期

精简审批节点机制、缩短办理周期是促进办公室工作流程再造和效能提升的关键一环，在实际中需要致力于打破审批流程环节冗余的问题，以“三服务”理念为中心实现审批节点体系重构。在传统的审批模式中“层层把关”是其一特点，而这一过程则存在权责模糊的问题，一些事项往往需要经过多个节点审批，因此容易导致简单事项办理周期过长的问题^[7]。所以，在推动节点审批精简阶段需要立足于“为机关运转服务”这一要求，积极推动审批节点专项梳理，通过各个审批节点“必要性测试”去及时剔除其中的非核心审批环节，有效将其中无实质审核价值的“签字环节”进行调整，有效将冗余环节设置为备案制，通过这一举措提升办公室工作效能。同时，办公室工作中要建立起分级审批机制，这也有助于缩短工作周期，如针对办公室常规性事务要实行“一审一核”精简流程，而紧急事项则要开通“绿色通道”，确保事项可以直达审批终端，以提高审批效率、缩短办理时长^[8]。并且，在办公室工作中要积极建立“一次性告知”制度，在进行审批的初始环节一次性将所需的材料以及标准进行告知，防止由于材料不全而导致反复流转，这样既能实现审批节点精简，也能有效压缩一般性事务的办理周期，真正地实现“简单事项及时办、复杂事项限时办”，进而提升办公室工作效能。

（二）优化现有OA系统，强化跨系统协同

以“三服务”理念为中心推动办公室工作流程再造与效能要提升优化现有OA系统，以此来强化跨系统协同。在实际中，要致力于打破当前OA系统所存在的功能碎片化、“数据孤岛”等方面问题，形成跨系统深度协同模式。例如：对于当前OA系统进行升级，在其中增设智能表单、流程跟踪、数据统计等方面核心功能模块，在系统中嵌入文件流转、事项审批、信息报送等方面功能，实现各项功能的一体化集成^[9]。并且，在OA系统运行中要建立起统一化的数据接口标准，实现跨部门、跨层级的系统联动，如推动OA系统与业务部门专业系统、基层单位办公系统等数据实现互联互通，以此来实现会议通知、任务分配、材料报送等信息实时化共享，此过程既有助于突出办公室工作流程的再造，同样也能基于OA系统支撑实现重要信息的及时推送，达到提升办公室工作效能的目标。

（三）精细划分工作场景，优化流程标准

基于“三服务”理念推动办公室工作流程再造与效能提升需要精细划分工作场景，进而对流程标准进行优化，以促进办公室工作创新变革。在实际中，对于“为领导决策服务”这一场景，可以将办公室工作场景细分为信息报送、调研协调、文稿服务等核心流程，进而打造“需求对接+素材收集+分析研判+成果输出”的标准化服务步骤，以确保决策支撑材料更加精准。针对“为企业运转服务”这一场景，办公室工作则要聚焦于办文、办会、办事三大核心职能，细化会议筹备“全流程清单”，在工作中充分明确会前方案报批、会中服务保障、会后纪要印发等操作规范。公文办理方面，则要规范其流程，针对收文办理要实行登记、拟办、分办、督办、归档等闭环式管理服务，发文办理则要严格执行起草、审核、会签、签发、印发等标准化管理程序，以此来提升办公室服务效能。针对“为内部运转保障服务”这一场景，要积极推动内部需求对接优化、问题响应完善、资源协调创新等，从而强化办公室工作规范水平，以此实现内部需求闭环处理、问题快速响应解决、企业资源高效流转，以促进公司高质量发展和运营。

（四）完善督办反馈机制，推动流程动态优化

办公室工作流程再造和效能提升中融入“三服务”理念要完善督办反馈机制，推动流程动态优化^[10]。因此，要构建“全程跟踪+定期反馈+动态优化”督办体系，在此基础上对重点工作建立台账管理制度，并且将任务分解为可量化的具体指标，在推

进任务阶段要明确具体的责任部门、完成任务的时限要求以及任务的质量要求等，针对每一项任务要建立起“一事一档、销号管理”，进而通过OA系统每周督办模块及时推送进度提醒，跟踪事项处理进度，并且每周实时化开展实地督查以及书面核查，以此更加精准化地掌握每周工作进度。同时，每月组织开展重点工作进度通报，对所完成的工作情况进行及时梳理归档，同时又要将督办结果与流程优化直接挂钩，每月组织开展流程效能评估，结合评估反馈结果动态优化办公室工作流程，以此确保办公室工作始终契合“三服务”理念实践需求，强化办公室工作效能。

四、结束语

研究发现，在办公室工作中，围绕“三服务”实现工作流程再造与效能提升具有深远的影响和价值，有助于强化办公室的服务职能，使之切实促进国有企业的高质量发展，强化国有企业的市场核心竞争力。论文研究中所提出的“审批精简+OA优化+场景精分+督办完善”综合举措显著提升了办公室工作效能，促进了办公室工作流程再造与革新。未来，办公室工作中需要进一步深化“三服务”理念在其中的融入，深度探索工作流程再造与效能提升的潜力，在后续的研究中也可以聚焦AI赋能流程智能化与跨层级效能评估模型建设寻求研究突破，以切实提升办公室工作效能。

参考文献

- [1] 蒋群星. 坚定沿着习近平总书记指引的方向开创办室“三服务”工作新局面新气象[J]. 农业发展与金融, 2023(12): 22-25.
- [2] 张春阳. 在“准”上下功夫不断提升“三服务”工作水平[J]. 秘书工作, 2023(12): 29-30.
- [3] 浙江舟山市委办公室. “数智党办”为“三服务”精准赋能[J]. 秘书工作, 2023(10): 55-56.
- [4] 梁峰亮. 基层办公室工作实效性提升的有效举措[J]. 企业文化, 2023(9): 28-30.
- [5] 赵鹏. 加强国企办公室工作管理的精细化研究[J]. 市场调查信息, 2023(10): 154-156.
- [6] 庞庆泉, 蒋文芳, 黄香, 等. 高校办公室业务流程再造——基于Y高校的个案研究[J]. 当代教育实践与教学研究, 2022(6): 206-208.
- [7] 舒泰. 办公室精细化管理工作效率提升途径探讨[J]. 房地产导刊, 2022(20): 158-160.
- [8] 李伟, 吴艳敏, 葛明霞. 理顺工作流程做好新时代办公室工作[J]. 办公室业务, 2021(20): 11-12.
- [9] 吴琼. 如何提升高校办公室综合管理工作效率[J]. 办公室业务, 2022(6): 18-19.
- [10] 郭华邦. 国有企业办公室工作引入精细化管理理念的途径探索[J]. 国际公关, 2021(14): 41-43.