

企业行政部门工作的服务性的思考

陈艺 郭晨旭 王笑笑

华电电力科学研究院有限公司

DOI:10.32629/ej.v2i1.93

[摘要] 企业行政部门的工作内容众多并且较为繁琐,其工作的开展需要坚持服务理念,坚持“以人为本”的思想,才能使行政部门的工作实现更好推进,保证企业行政工作的良性发展。本文就企业行政部门工作的服务性进行思考,希望可以为企业的更好发展提供借鉴。

[关键词] 企业行政部门; 服务性; 工作理念

1 企业行政部门主要工作职责

企业的行政部门是保障企业有效经营管理的中枢机构,发挥着承上启下、上情下达以及下情上达等作用,在企业的各个职能部门中属于最为核心的部门。企业行政部门的工作职责主要分为四大块:即综合协调、公文处理、档案管理和后勤服务。其中在每个“大块”工作职责中,又可分成不同的“小块”工作职责。例如,在综合协调职责中,具体包括贯彻企业制定的方针、政策和决策,对贯彻落实的效果进行检查和反馈;最好各类信息数据的分析整理,为领导决策以及其它部门工作的开展提供信息服务等;牵头组织相关会议,并制作会议纪要;负责对外关系的协调,扩大企业的影响力等。在公文处理的职责中,主要包括对起草领导需要的文件、对内对外文件进行签发和归档、负责文件资料的打印等;在档案管理职责中,主要负责做好企业各类档案资料的整理、归档以及保管工作;负责企业印章的保管,经履行相关手续后,方可进行用章等。在后勤服务职责中,主要包括负责对外联系和客户招待工作,为领导提供后勤保障服务以及企业办公用品的领取方法以及负责公司安全、卫生的监督等工作。

2 企业行政部门工作服务性开展重要性

企业行政部门工作所承担的工作职责和内容决定了其必须要具备较强的服务意识和能力,这样才能确保各项工作的高质量、高效率完成,来推动企业实现快速稳定的发展。企业行政部门主要是为企业领导层和基层提供服务的机构,在企业的运营发展中处于承上启下的中枢地位,以“当好领导的参谋和助手”为主要目标。企业行政部门所承担的各项工作的本质就是提供服务,因此,就需要在各项工作中牢固树立服务意识,这样才能优秀的完成各项任务,助力企业的经营发展。企业行政部门通过良好的沟通协调能力,可以促进企业的各部门保持高度的统一,为企业经营发展目标的实现而做出同步的努力,从而有效维护者企业的高效运转。

3 企业行政部门工作服务性开展策略

3.1 日常工作中融入服务意识

对于企业行政部门日常事务的开展,主要涉及公文、会议、客户招待等事项。要最好这些工作,必须要注重细心观察和思考,将服务意识有效的调动起来,并且要贯穿于工作

完成的始终。企业的行政服务工作往往会出现一些新问题、新情况,要想较好的完成各项工作任务,必须要在思想认识和行为表现方面都具有以下方面的转变:第一,要从事务性工作向为领导做好服务工作方向转变,为领导的管理和决策提供有价值的建议和参考资料;第二,要从简单的公文下发、传递转变为部门之间、上下级之间的互动沟通,确保有价值信息得到收集和反馈;第三,把收集的信息和建议进行高质量的加工整理,提出有针对性的建议,按照企业的经营形势和员工的需求,结合公司的实际经营发展状况,提出关于改进企业管理和促进企业和谐稳定方面的意见和建议,供领导审阅,从而为企业的快速长远发展提供一些有价值的对策和建议。

3.2 处理好主动与被动关系

由于企业的行政部门所具有的执行领导指示和服务属性等工作性质,决定了工作人员要善于在繁杂的工作中保持沉着冷静的情绪,要善于根据新情况、新问题来及时的调整工作计划,变被动服务为主动服务,这样才能高效率、高质量的完成各项工作任务,赢得领导的肯定。为了达到此目标,企业行政管理部需要做到以下几点:第一,对于企业出现的新情况、新问题,要快速敏锐的做出反应,围绕着这些新情况和新问题,来制定内部的近期的工作重点;第二,要运用多种方法有效的调动部门内部工作人员的工作积极性,善于因势利导,将被动的因素转化为主动的因素,对那些具有规律性和阶段性的日常工作,应按照有关要求去主动去完成,不要等到领导催办的时候再去手忙脚乱的疲于应付;第三,要提高企业行政管理部的应急处置能力,对那些临时性、突发性的工作任务,要沉着冷静,不慌乱,认真思考解决的方法和对策,并且头脑不要僵化,要具备灵活思考和灵活应对的能力,从而体现出较强的服务性。

3.3 企业行政部门内部与外部关系的优化

要想使企业行政管理部的功能和优势得到最大化的发挥,确保其内部工作的开展与企业的重点工作保持高度一致,较好的完成各项任务,提升领导的满意度,这就需要企业行政管理部加强内部与外部的沟通协调。因为企业的行政部门在企业的经营管理中所扮演的“中枢神经”的角色地位,

决定了其必须要立足于企业发展的大局来开展工作,特别是要为保证企业的生产经营提供强大的服务支持。为了实现此目标,企业行政部门必须要掌握了解到基层的信息和问题,并加强与基层的沟通交流,确保信息的真实准确,从而为寻求问题的解决提供有价值的信息保证,以确保企业的和谐稳定发展。

3.4 价值观中融入服务理念

严以律己,宽以待人,振奋士气,提升队伍凝聚力,必须要发挥工作团队每个成员的价值,为了实现此目标,每个成员必须要做到:

第一,“想得到”。企业行政部门作为承上启下、协调沟通的中枢机构,工作任务是十分琐碎的,要想做好“领导的参谋和助手”,在繁杂琐碎的工作中必须要首先抓住主要矛盾,即首先做好重点工作,以重点工作的完成为切入点,来促进整体工作效率的提高。发挥团队工作的优势,实现团队成员之间的互相支持和帮助,让服务理念根植于每一个工作人员的思想当中,让服务理念有效指导工作人员的行为表现,加强沟通协调,全面掌握企业内外的动态信息,从而为上级和下级提供高质量的服务。第二,“管得宽”。企业行政部门工作要立足于大局,服务于大局,全面协调,沟通内外。对于员工和各部门反应的需要沟通协调来解决的事情一定要及时办理,并做好信息反馈。对于不属于部门管辖并且管辖权不明确的工作要主动的承担起来,并全面细致的去完成,促进各项工作的平稳运行。第三,“做得细”。企业行政部门的工作,看似非常琐碎微小,但关系重大。因此,对于任何一项工作的完成都必须要有认真细致的工作态度,多加思考,做出周密性的部署,这样才能使各项工作得到圆满的完成,较好的满足领导和员工的工作需求,切实发挥“中枢”机构的价值作用,树立部门的良好形象。第四,抓得实”。要说实话、办实事、出实招、求实效,扎实的开展和完成各项工作。尤其是对于繁杂琐碎的事务性工作,必须要勤于思考,分清主次,按照轻重缓急的标准来树立各项工作,并依次落实完成。从而确保工作开展的清晰有序,条理分明,提高工作效率和完成质量。第五,做好沟通服务。服务意识是建立在沟通的

基础上的,只有加强沟通交流,才能了解亟需的服务需求,才能提供准确有效的服务。因此,要构建畅通高效的沟通服务机制,来确保信息沟通实现畅通高效的局面。第一,要加强内部之间的沟通。运用企业报纸、媒体以及企业内部网站,大力宣传企业文化理念和企业价值观,加强对企业管理制度的学习和执行效果。第二,开展“服务沟通和效能督察”活动,来强化上下之间、左右之间的沟通效果。通过此类活动,让企业树立严密高效的沟通和服务保障机制,让服务理念带动各项工作的全面提高。

总之,服务性决定了企业行政部门工作,要按照严谨、规范、高效、协调的目标,坚持为领导服务、为职能部(室)服务、为员工服务,充分发挥企业行政部门服务性、辅助性、助手性、协调性、超前性的功能,提高工作效率,转变工作作风,不断强化企业行政部门工作的服务职能和协调职能,树立服务性形象,推行规范化管理,使公司管理水平和各项工作再上一个新台阶。

4 结束语

综上所述,企业行政部门在企业的生产经营管理中是一个很关键的部门,在企业的经营管理中所发挥的价值作用也是不可替代的。而企业行政部门所承担的服务属性的工作内容,就决定了其必须要树立服务意识,增强自身服务实践的能力,这样才能高质量、高标准、高效率的完成工作任务,做好领导的参谋和助手,为企业的快速稳定发展提供充分的服务价值保障。

[参考文献]

- [1]李攀.服务企业贵在润物无声[N].浙江日报,2019(08):-20.
- [2]吴瑞勤,孟祥霞.“一带一路”背景下宁波民营企业“走出去”信息服务平台的构建设想[J].宁波经济(三江论坛),2019(02):22-24+40.
- [3]章跃琳,王振宇,林海,等.大数据视角下基于指数模型的企业服务创新研究[J].经营与管理,2019(02):102-107.
- [4]高瑶瑶.关于坚持工会企事业公益性服务性的几点思考[J].中国工会财会,2019(01):30-31.