

基于企业行政办公工作精细化管理研究

刘生发

国网江西省电力有限公司赣州市赣县区供电分公司

摘要：精细化管理主要指的是结合企业的实际发展需求，依托于精确、细致、深入的管理手段，确定企业的职责分工，优化企业的业务管理流程，完善企业的岗位职责体系，强化企业内部的部门协调和资源统筹，改变传统大而化之的粗放式管理模式。想要实现企业行政办公管理工作的精细化发展，则需要抓住其中的薄弱之处，结合企业的实际情况，制定出针对性的管理措施，让企业的各项大工作、小工作可以抓紧、抓牢、抓细、抓实，进而改善内部管理水平。基于此，文章针对企业行政办公管理工作的精细化发展展开相应的研究，并提出具体的管理策略，以供参考。

关键词：企业行政；行政办公；办公精细化；管理策略

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2023.04.108

引言

企业的行政办公部门是企业的中枢神经，具有承上启下的功能，在日常工作中需要协调好内外关系，沟通企业的各方主体，其工作能力和工作质量好坏，将会对企业的整体工作效能带来直接影响，同时也会影响企业战略经营发展目标和工作任务的完成情况，更是与企业的对外形象塑造、对内工作效率提高存在密切联系。为此，企业需要做好日常的行政办公管理工作，紧紧围绕企业的中心大局，结合行政办公工作的内在规律，持续推进精细化管理工作的建设，提高其本身的工作水平，形成工作创新意识，确保办公工作流程的规范化、职责的清晰化、考核的科学化、制度的严密化、督办的有力化，为企业提供更完善的办公管理服务，提高企业的内部管理绩效。

一、企业行政办公工作职能

企业办公室是一个企业的核心部门，承担着上传下达、协调沟通、调查研究、综合协调等工作，是企业的“管家”。办公室的管理水平，直接影响着企业的运行效率和运转质量。办公室的工作看似简单，但由于工作琐碎、繁杂，涉及各个部门和人员，要做好办公室工作却不容易。具体来说，企业行政办公管理职能包括以下几个方面：

（一）协助职能

要求企业行政办公部门针对上级部门的安排，结合实际情况，贯彻落实有关工作任务，同时对具体的操作情况进行安排和检查，针对进一步强化企业管理、保障企业的正常工作环境、确保企业工作质量具有非常重要的现实作用。

（二）中枢职能

企业行政办公管理部门在日常工作中需要担负起调节的责任，以保证企业正常工作环境作为己任，及时传递好上级领导的指示，并对各个部门之间的关系进行有效协调，保证上传下达，确保信息畅通，具有一定的上下连接和内外协调功能。

（三）督办功能

企业所有工作在决策制定之后，重点还是在于是否可以得到贯彻落实。为此，行政办公部门除了需要把上级领导安排的各项事务做好上传下达，还需要对各个部门之间的办事流程合规性进行相应的督查督办，确保当前企业行政办公管理工作没有盲区和死角。并在企业内部营造良好的工作氛围，积极听取来自各个部门和基层员工的意见，提高员工的凝聚力，让企业员工和各个部门可以通过协调配合完成企业的重大工作^[1]。

（四）服务功能

企业行政办公管理工作从本质上来说也是服务工作，需要形成服务意识，立足于企业的实际发展情况，为领导决策提供服务，为部门之间的协调配合提供服务，为各部门的沟通联络提供服务，确保企业的重大工作得以顺利进行。

（五）参谋功能

企业行政办公室对于单位领导来说是左右手，需要围绕企业的中心工作和业务环节，提供领导想要知道和需要知道的信息，做到谋到关键处，参在点子上。

二、企业行政办公工作精细化管理目标

在现代管理学中，科学化的管理模式被划分为三个不同的层次，分别是精细化管理、规范化管理和个性化管理。其中以精细化管理为代表，主要指的是对管理责任进行深入贯彻落实，实现管理工作的具象化和信息

化。要求所有的管理岗位都需要尽职尽责，梳理好其工作要求，在日常工作中可以做到日清日结，在发现问题之后，需要立即制定出纠正措施，保障问题可以得到有效处理。具体来说，企业的精细化管理工作主要是指精华管理、精髓管理、精密管理、精通管理，保障整个管理对象的细分、各个岗位职能的明确，并将管理制度落实在各个环节，发挥出企业精细化管理工作的最大价值。同时，需要确定岗位职责分工，改善企业的内部业务管理流程，强化部门之间的协调及配合，弥补传统工作模式存在的缺陷和不足。目前，精细化管理工作已经被广泛运用在现代企业的管理工作中，可以用于调整产品、优化企业服务水平、改善企业的运营效能。企业行政办公部门必须以规范化管理作为基本条件，以系统化管理作为主要保证，以数据化管理作为参考依据，以信息化管理作为核心途径，从传统的服务者视角转变为满足被服务者需求视角，以提高企业的内部管理效率，增强企业的内部管理工作效率^[2]。

（一）业务需求

现在企业的业务活动变得越来越复杂，企业内部部门也较为多样，不同的部门有着不同的工作内容和工作重点，这就需要行政办公工作人员对各个部门的工作、业务活动进行统一协调及安排，承担部门之间的信息传导职责，确保整个企业业务活动的顺利推进，并对企业的业务资源进行整合，针对业务活动展开标准化管理。同时，行政办公部门还需要保持和其他企业、上级政府部门和税务机关的良好公共关系，了解整个行业的最新发展政策，明确企业的经营发展准则，并对企业重大业务活动推进过程中存在的风险进行精准识别，为企业顺利推进业务活动提供有效的方法和建议。

（二）信息需求

行政办公部门是企业的重要信息数据中心，聚集着企业的大量业务、设备、用户、设施、部门调度等信息，这就需要行政办公部门在日常工作中做好信息的一体化采集、传递、整理、存储、发布、保密。尤其是企业的客户关系、规划建设和技术信息，需要形成专业的信息管理库和数据库，安排专业人员进行管理，保障信息的规模化管理和集中化管理，确保其他部门在需要资本分析、资产调控、物流运输时，可以通过行政部门的信息对其未来发展趋势进行精准预测，并提供实时跟踪服务，改善各个部门的信息整合水平，实现资源的最优化配置，联动企业的各项资源，从根源上降低结构部门

在信息传导上的成本投入，保证信息的互联互通，提高流程标准化作业水平，并为各个部门提供更为全面的决策支持。

（三）管理需求

在企业的发展过程中，企业规模日益扩大，员工数量也会得到不断增加。为此，需要通过精细化的管理工作，让企业各部门、各岗位之间的分工足够清晰，部门配合足够完善。行政办公部门需要积极肩负起管理责任，确保企业运作模式的规范性，弥补不同部门存在的业务功能缺失问题，让行政办公部门可以成为企业的指挥中心。

三、基于企业行政办公工作精细化管理策略

（一）更新观念，提高认知

一方面，企业行政办公管理工作人员需要始终秉承着细节决定成败的工作原则，将精细化管理工作看作为日常工作的素质、修养和工作态度，提高日常工作的自觉性、及时性和有效性，争取将所有的工作都落实到位。在日常工作中保持严谨、认真、细致的工作态度，争取实现行政办公管理工作的这六个不让，也就是上级领导交办的事情不在自己这里延误，上级领导传递的文件不在这里中断，正在办理的文件不在自己这里积压，各种差错和细节问题不在这里发生，在其他部门工作人员前来办事时，不在这里受到冷落，自己办公室的整体形象不会在这里受到影响。对于行政办公的日常工作需要保证思想超前，对于重要行政办公工作需要加快步伐，对于企业的重要敏感事务需要考虑周全。另外一方面，要戒除在日常工作中的三类行为，也就是遇事不能够怕麻烦，办事不能够仅凭经验，遇事不能够不冷静。无论是日常的文件办理、会议办理，还是其他事务办理，都需要形成责任意识和创新意识，秉承着不因事小而不为的基本原则，在困难事情上不能够出现畏难情绪^[3]。

（二）明确职责，细化管理职能

首先，在明确职能这一方面，行政办公工作的主要职能，从总体来概括就是发挥出其参谋功能，为企业的领导决策提供有力服务；履行其上下级的协调功能，为企业的发展大局提供有效服务；履行好日常工作的把关职能，为企业的中心工作提供有效服务；履行好相应的保障功能，为企业的正常运转提供有效服务。为此，在日常的办公管理工作中，要实现部门工作的定岗、定责和定标准，将工作责任划分到不同的岗位，确

定日常工作需要如何干、怎么干、干到什么程度，如果干错了应该如何处理，保证整个岗位职责设计的精细化。按照企业的标准工作流程，提供行政办公服务，既不可以出现越位问题，也不可以出现缺位问题。其次是建立科学简约、清晰明了的工作流程。始终秉承着精简工作程序、梳理工作环节、划分工作责任、确定工作标准的基本思路，明确行政办公工作的流程。总的来说，企业行政办公工作的主要职能便是为企业的领导决策制定提供有效辅助，促进决策得以顺利实施，并在决策制定之前，强化企业内部工作的研究及调查，给出决策建议，在决策制定之后进行相应的督查，获得反馈。结合以上工作内容来设计办公流程，形成公文传递、新闻宣传、会议管理、安全保障、信访处理工作的标准工作体系，确保所有的工作均可以依照流程来顺利推进。并在流程设计的过程中，保障目标的清晰性、环节的规范性，从上到下、从下到上，形成相互联动、环环相扣的管理链条，争取实现不同工作环节的无缝衔接，实现各部门信息的有机共享，既需要促进部门之间的相互制约，又需要实现部门的相辅相成，改善工作效率的同时，也需要减少差错。最后，在加强协作这一方面，由于现阶段很多企业的工作都归口于行政办公部门进行管理，同时又需要其他部门进行协助落实，依靠的是整个企业的发展力量。为此，在行政办公管理工作中，需要强化部门之间的协作，与领导做好协调，掌握领导的工作意图，将领导安排的各项指令及时落实。并强化和上级机关的沟通及协调，针对上级机关和有关政府部门的发文和通知，需要及时给出问题的解决方案和落实计划。同时还需要加强和其他部门之间的协调，始终秉承着求同存异、顾全大局的基本原则。避免部门出现冲突^[4]。

（三）完善制度，强化考核

制度的建设，是企业精细化管理工作的刚性约束，可以保证企业各项行政管理工作井然有序，有章可依。同时，严密严谨的制度可以对企业的各项行为带来有效约束，确保办公室的稳定运转。在优化管理流程的过程中，企业需要建立健全岗责体系，基于机制这一维度，确保企业权责的一致性，这也是促进企业行政办公管理工作精细化的重点内容。在制度的建设过程中，需要弥补传统各个部门干多干少一个样、干好干坏一个样、无法用标准对各个部门工作效果进行衡量的问题，同时也可以为促进企业各个部门加强自我约束、自我管理创造

更为有利的外部环境。各个岗位需要明确在自己的工作过程中需要干什么、如何干、干到什么程度，并基于办公区域、环境卫生、文件格式管理、会议布置、纸张大小等多个维度，加强质量管理和效果管理，确定可执行、易操作的工作标准，对各个岗位的工作质量高低进行有效衡量。并强化质量意识，与标准进行对接，寻找与标准存在的差距，明确其中的不足，将制度和标准内化为日常工作的实践行动，形成品牌意识，以高标准、严要求的工作原则，争取在行政办公管理工作中可以形成“品牌”，保障日常工作的零失误、工作细节的零缺陷、服务的无缝衔接^[5]。

结论

综上所述，在企业行政办公工作中，精细化管理是指对企业的各项管理进行科学地划分和精准的规划，并在此基础上按照科学的方法开展有效的管理活动。其目的是将管理工作从粗放式到精细化进行转变，全面提升企业行政办公工作的效率和质量，促进企业效益的提高。企业的行政办公部门是对企业发展可带来重要支撑作用和保障作用的部门，可以展现出承上启下、横贯联通的纽带作用，为此，其工作效能和精细化管理水平，将会对企业的内部管理能力带来直接影响，更是会影响企业的外部形象。现阶段，企业发展规模不断扩大，有着更多的信息、业务和管理需求，这就需要行政办公部门结合企业的业务特征和运营发展需求，形成更为精细化的办公管理体系，结合企业的决策执行、公文管理、稽查审核、信访等众多管理模块，形成更为全面的行政办公管理机制，改善内部的组织协调能力，提高决策分析能力，优化信息集成能力，以促进企业内部行政办公管理工作提质增效。

参考文献

- [1] 周芳芳. 企业办公室角色特殊提升效率有讲究[J]. 中国商界, 2023, (02): 177-178.
- [2] 郑永刚. 供电企业行政办公一体化管理模式创新研究[J]. 办公室业务, 2022, (22): 15-17.
- [3] 郑永刚. 现代供电企业行政办公工作精细化管理探析[J]. 办公室业务, 2022, (15): 7-9.
- [4] 郑曦. 电力企业办公行政一体化信息管理研究[J]. 现代信息科技, 2020, 4(20): 121-123.
- [5] 苏海军, 韩志强. 企业行政大办公体系精益化管理机制的探索与实践[J]. 企业改革与管理, 2019, (21): 51+57.