

探讨退休人员服务管理工作创新策略分析

张楨

国网武安市供电公司

摘要: 本文围绕退休人员服务管理工作的创新策略展开研究,提出了强化服务意识、组织文体活动、关注职工健康等创新策略。这些策略有助于提高退休管理服务工作的水平和效果,为退休职工创造更加优良的生活环境。

关键词: 退休人员; 服务管理; 创新策略

【DOI】 10.12252/j.issn.2096-627X.2023.06.240

引言

随着我国社会经济的快速发展,如何创新退休人员服务管理工作,提高服务质量和水平,成为现在面临的重要课题。本文旨在分析退休人员服务管理工作创新策略,为企业提供参考。

一、退休管理服务工作的概念分析

(一) 退休人员服务管理工作的内涵

退休人员服务管理工作,是企业对退休人员的生活、健康、文化、教育等方面进行的有针对性的服务和管理。这项工作旨在保障退休人员的生活品质,使其享受到国家和社会的关爱,充分发挥经验和智慧,为企业的可持续发展贡献力量。

(二) 退休人员服务管理工作的目标

退休人员服务管理工作的目标主要包括:一是保障退休人员的生活及权益;二是关注退休人员的生活和健康状况,提供必要的帮助和支持;三是丰富退休人员的精神文化生活,提高幸福感和归属感;四是发挥退休人员的专业优势,为企业的发展提供智力支持。

二、退休人员服务管理工作的创新策略

(一) 强化退休管理服务工作的服务意识

1. 提升服务工作人员的服务意识和水平

对服务工作人员进行培训,提高退休人员的服务意识和专业素养,确保能以热情、周到的态度为退休人员提供服务。

2. 优化服务流程,提高服务效率

对现有服务流程进行梳理和优化,提高服务效率,使退休人员能够更快捷地享受到各项服务。

3. 强化服务监督,确保服务质量和效果

通过设立服务热线、开展服务满意度调查等方式,及时了解离退休人员的需求和意见建议,对服务质量进行有效监督,不断提高服务满意度。

(二) 工作人员要积极组织各类文体活动

1. 丰富活动内容和形式,满足退休人员的精神文化

生活需求

根据退休人员的兴趣爱好和需求,积极组织各类文体活动,如书法、绘画、歌唱、舞蹈等,以及举办各类讲座、座谈会等,以丰富精神文化生活。同时,创新活动组织形式,如线上线下相结合,使活动更具吸引力和参与度。

2. 充分利用社区资源,拓展活动场所

与社区合作,充分利用社区的文化、体育设施,为离退休人员提供更多的活动场所。同时,鼓励离退休人员参与社区公益活动,增加退休人员的交流和互动。

(三) 完善生活服务体系,提高服务质量

1. 加强与社会力量的协作,形成合力

与企业、志愿者等社会力量携手,共同为退休人员提供优质服务。举办联合活动等方式,实现资源整合,提高服务效果。

(四) 关注心理健康,提升心理素质

1. 开展心理健康教育,提高心理素质

通过举办心理健康讲座、心理咨询等活动,提高退休人员的心理素质。同时,培养兴趣爱好,帮助他们在精神文化生活中学有所得,心情愉悦。

2. 建立健全心理关爱机制,提供心理支持

为了加强心理健康的关注和支持,建议完善心理关爱机制。

(五) 与时俱进,调整管理模式和服务方式

1. 紧跟政策法规变动,优化服务管理

密切关注国家政策法规的变动,及时调整服务管理模式,确保退休人员管理工作与时代发展相适应。

2. 加强信息化建设,提升服务效能

加大信息化建设力度,完善退休人员信息管理系统。通过信息化手段,提高服务管理的精准度和便捷性,满足退休人员日益增长的服务需求。

3. 增强与其他部门的合作,形成联动机制

与其他部门如工会、社区等紧密合作,共同为退休

人员提供全方位的服务。例如，可以共同举办节日庆祝活动、健康讲座、技能培训等，使退休人员在丰富多彩的活动中共度晚年。

（六）加强退休人员与其他员工的互动交流

1. 举办退休人员与企业在职员工的互动活动

通过举办各类交流活动，促进退休人员与企业在职员工的互动交流，增强企业凝聚力。例如，可以组织退休人员与在职员工共同参与的企业文化活动、技能竞赛等。

2. 建立在线交流平台

利用网络技术，搭建退休人员与在职员工在线交流平台，方便双方随时随地沟通交流，分享经验与智慧。同时，此举有助于退休人员之间相互关心、支持，形成良好的互助氛围。

（七）加强退休人员自我管理，提升自治能力

1. 建立退休人员自治组织，发挥退休人员的主体作用

鼓励退休人员自发组织退休人员兴趣小组等。同时也可以为退休人员提供自我管理、自我服务的平台。

（八）全面评估和改进服务工作效果

1. 建立评估机制，衡量服务效果

建立一套完善的评估机制，对退休人员的服务工作进行全面、客观的评估。通过收集退休人员的需求反馈、服务满意度调查结果等数据，分析服务工作的优点和不足，为改进服务工作提供依据。

2. 根据评估结果，不断优化服务内容和方式

针对评估中发现的问题和不足，及时调整和优化服务内容和方式。结合退休人员的需求变化，持续创新服务模式，确保服务工作始终与时俱进。

3. 加强与其他企业和地区的交流与合作

加强与同行企业和地区的交流与合作，分享退休人员服务管理方面的成功经验和做法，取长补短，不断提高本企业退休人员服务工作的水平。

（九）落实责任制，确保服务工作的顺利进行

1. 明确工作人员的职责，确保服务工作的落实

对企业内部的工作人员进行职责划分，明确其在退休人员服务工作中的职责，确保服务工作的有序推进。

2. 建立健全考核机制，提高工作效率

建立一套完善的考核机制，对工作人员的服务工作进行定期考核，确保服务工作的质量和效率。通过对考核结果的奖惩，激发工作人员的服务积极性。

3. 加强对服务工作的监督和指导，确保服务目标的实现

对企业退休人员服务工作实施全过程的监督和指导，确保各项服务措施的落实。同时，针对工作中的困难和问题，提供必要的支持和帮助，确保服务目标的实现。

（十）营造良好的社会氛围，提升退休人员幸福感

1. 加大宣传力度，提高社会对退休人员关爱意识

通过各种渠道和形式，积极宣传弘扬尊敬退休人员的社会风气，让退休人员感受到社会的关爱和尊重。

2. 加强退休人员与企业、家庭的联系与沟通

鼓励企业、家庭与退休人员保持密切联系，关注他们的生活状况和需求，为他们提供及时的帮助和支持。通过亲情化、精细化的服务，提升退休人员的幸福感。

3. 开展丰富多彩的文化活动，丰富退休人员的精神生活

举办各类文化活动，如书画、舞蹈、歌唱等，让退休人员有机会展示自己的才华，丰富他们的精神文化生活。同时，鼓励退休人员参与公益活动，发挥他们的经验和智慧，为社会作出贡献。

（十一）建立健全退休人员服务工作的长效机制

1. 不断完善政策法规，为退休人员服务工作提供制度保障

紧跟国家政策法规的变动，不断完善企业退休人员服务工作的相关制度。保障退休人员服务工作的顺利进行。

2. 加强人员培训，提高服务队伍的专业素质

组织各类培训活动，提高服务队伍的专业素质和综合能力。同时，加强对服务队伍的考核与激励，确保他们为退休人员提供优质服务。

3. 加强与社会各界合作，共同推动退休人员服务工作的的发展

积极与社会各界合作，共同探讨退休人员服务工作的创新与发展。通过联合举办活动、共享资源等方式，提高退休人员服务工作的水平。通过以上措施，企业可以全面优化退休人员服务工作，提升退休人员的幸福感、获得感与参与度。在不断完善的退休人员服务工作中，让退休人员度过一个幸福、安康的晚年。

三、创新退休人员服务管理工作的实施与评估

（一）制定详细的实施方案，明确责任分工

实施创新退休人员服务管理工作的第一步是制定详

细的实施方案。这个方案应该包括具体的目标和计划，以及实施过程中需要采取的各项措施和步骤。在制定方案时，需要充分考虑到退休人员的实际需求和现状，同时也要参考其他地区实施类似服务管理工作的成功经验。在方案中，应该明确责任分工，确定哪些部门、机构或个人负责执行具体的任务和职责。这样可以保证各项工作有序进行，避免责任不清、工作重叠或者漏洞。另外，还应该明确各个责任主体之间的协作机制和沟通渠道，确保信息畅通和工作协调。可以设立定期的会议或工作小组，以便各个部门和机构之间交流和协调工作。同时，还需要建立健全的监督和评估机制，对实施过程进行跟踪和评估，及时发现问题并进行改进。

（二）建立评估机制，监测服务质量

建立评估机制和监测服务质量是创新退休人员服务管理工作的必要步骤。这样可以及时发现问题和不足，进行改进和优化，提高服务质量和水平。在建立评估机制时，需要考虑以下几个方面。首先，需要明确评估的内容和指标。例如，可以从服务对象满意度、服务覆盖率、服务质量等多个角度对服务进行评估。此外，还可以考虑制定一些具体的计划或目标，以便更好地开展评估工作。其次，需要确定评估的频率和方式。评估可以定期进行，例如每半年或每年一次，也可以根据服务工作的实际情况灵活调整。评估方式可以采用问卷调查、实地走访、专家评审、数据分析等多种方式，以获取全面而准确的评估结果。最后，需要建立一个反馈机制和改进措施。评估结果应该及时向相关部门和机构反馈，同时要求他们制定相应的改进措施和行动计划。在后续的实施过程中，还要根据评估结果进行调整和优化，以不断提高服务质量和水平。

（三）及时调整和改进服务管理策略

在创新退休人员服务管理工作的实施过程中，需要不断地收集反馈信息、分析数据，及时了解需求和服务质量，以便及时调整和改进服务管理策略。首先，需要设立反馈渠道，收集反馈信息。建立服务热线电话、网络平台等反馈渠道。及时收集反馈信息，并针对问题和意见进行分析和处理，及时调整和改进服务管理策略。其次，需要建立数据分析体系，分析服务质量。可以采用数据挖掘、统计分析等方法，全面了解服务管理工作的实施情况和服务效果，及时发现问题和短板，加强服务管理策略的调整和优化。最后，需要建立一个灵活的服务管理策略调整机制，根据实际情况及时对服务管理

策略进行调整和改进。可以通过召开会议、专题研讨会等形式，与相关部门和机构沟通和协商，制定具体的调整方案和行动计划。

结语

综上所述，创新退休人员服务管理工作是一项系统工程，需要企业和社会各方共同努力。只有紧紧围绕退休人员的需求，不断优化服务流程，提升服务质量，关注心理健康，加强与其他部门的交流与合作，关注工作人员的培训和激励，才能为退休人员提供更加优质、高效的服务，能享受到幸福的晚年生活。退休人员服务管理工作面临的挑战。应顺应发展，持续创新，积极探索新的服务模式和管理方法，以满足退休人员日益增长的需求。同时，还应加强与各方面的合作，形成合力，共同为退休人员提供全方位、多层次的服务。创新退休人员服务管理工作是一项长期、艰巨的任务，需要企业和社会各方共同努力。只有不断探索、勇于实践，才能为退休人员提供更加优质、高效的服务，让退休人员度过一个幸福、安康的晚年，谱写新时代退休人员服务管理工作的崭新篇章。

参考文献

- [1] 杜佳. 新时代加强国有企业离退休人员服务管理工作探究[J]. 新丝路, 2021, 000(004): P.1-1.
- [2] 王珊珊. 新时期国企离退休职工服务管理新思考[J]. 中国集体经济, 2021, 000(006): 58-59.
- [3] 阮蕾. 探究企业离退休人员服务管理中存在的问题和改进对策[J]. 祖国, 2020(2): 2.
- [4] 孙玉霞. 新时期离退休人员服务管理工作路径创新研究[J]. 新商务周刊, 2019(9): 1.
- [5] 司晓斌. 油田离退休职工管理服务存在的问题及对策分析[J]. 现代企业文化, 2019(6): 2.
- [6] 常华平. 新形势下如何做好离退休人员思想政治工作[J]. 时代报告: 学术版, 2020(2): 2.
- [7] 玲 凌. 如何做好离退休老干部的思想政治工作[J]. 智能城市应用, 2019, 2(2).
- [8] 王志东. 事业单位离退休人员服务管理中存在的问题及对策探讨[J]. 新丝路: 中旬, 2021, 000(007): P.1-1.
- [9] 李宏良. 浅谈如何做好企业离退休人员服务管理工作[J]. 人力资源, 2019(10): 1.
- [10] 徐建. 浅谈如何做好离退休人员服务管理工作[J]. 办公室业务, 2019(24): 2.