

# 新形势下如何做好企业办公室管理工作浅议

刘伊哲

神华准能集团基建工程管理中心综合部 内蒙古 鄂尔多斯 010300

**摘要：**众所周知，企业的快速发展为国家整体经济发展奠定了良好的基础，要想促进企业进一步发展以及进步，做好企业办公室管理工作至关重要。办公室在企业中扮演着至关重要的角色，它是企业发展过程中的“喉舌”“中枢”以及“耳目”，具有管理、协调、监督以及上传下达的职能。因此，在现阶段，各个企业面临的一个重要挑战就是尽快地提高办公室管理效率。

**关键词：**新时期；企业；办公室管理；工作

引言：随着社会的进步，市场环境也在不断地变化，各个企业要想更好地紧跟社会发展的步伐，就必须首先要做好办公室的管理工作。在企业的实际发展过程中，办公室管理工作是至关重要的一个环节，通过提高办公室管理工作的效率可以更好地反映出企业整个的发展情况。但是事实上，我国许多企业却忽略了办公室管理工作这一环节，而将工作的重点全部集中于企业的市场开发、生产管理等方面，这是目前我国许多企业存在的一个普遍现象。因此，为了尽快的改变这一现状，各个企业领导人员必须要首先改变自己的管理理念，重视和加强办公室管理工作。

## 1 办公室管理人员应具备的素质

### 1.1 较高的政治理论素养

良好的政治理论素养是做好办公室工作的前提。2014年5月8日，习总书记对中办工作提出“五个坚持”（即坚持绝对忠诚的政治品格、坚持高度自觉的大局意识、坚持极端负责的工作作风、坚持无怨无悔的奉献精神、坚持廉洁自律的道德操守）的要求，是办公室工作的行动指南，也是办公室党员干部加强党性修养的重要标准。办公室管理人员只有真正把思想和行动统一到习总书记“五个坚持”要求上来，深入贯彻到日常工作中，才能在新时代找准办公室工作的根本遵循，把握正确发展方向。

### 1.2 较高的专业理论知识

办公室管理人员应具备与办公室业务职能相适应的专业理论知识，包括各类公文写作知识、办公室事务、信息化管理、办公自动化技术等方面的知识，同时，监督协调、调查分析等相关专业知识也是一名办公室人员必备的理论素养<sup>[1]</sup>。由于办公室还承担着接待、信访、会议组织等相关工作，因此，办公室管理人员还应具备一定的礼仪知识，包括商务礼仪，社交礼仪等，以及与人

交往时的谈话基本礼仪等。

### 1.3 高度的责任意识

办公室工作要有高度的责任感，高标准、严要求，谨慎细致。在本位，尽本分，是对每个人岗位责任的基本要求，责任心是做好本职工作的前提。对办公室人员而言，要强化办公室工作无小事的理念，坚持极端负责的工作作风，在办文、办会、办事等各方面做到一丝不苟、严谨细致、精益求精。同时，还要敢于担当，工作中脚踏实地、真抓实干，说真话、办实事、求实效，矛盾面前不躲闪，挑战面前不畏惧，困难面前不退缩。

### 1.4 良好的心理素质和综合能力

办公室业务工作涉及范围广泛，具有较强的综合性，也经常需要承担急难险重任务，容易产生烦恼、急躁、焦虑等心理。因此，办公室人员必须具备良好的心理素质，需要以一颗平常心对待工作中的任何事情，保持心态宽松平和，保持饱满的工作热情，心胸开阔、甘为人梯。同时，要结合工作需求不断学习，积极参加各种培训，持续提高自身综合素质，适应岗位需求。

## 2 做好办公室管理工作的关键

### 2.1 提升服务能力

党的十八大以来，根据新形势、新任务的要求，办公室“三服务”工作又被赋予新的内涵，提出了办公室工作要“服务发展、服务决策、服务落实”工作要求。办公室的工作本质上就是服务，服务意识强不强，直接体现了办公室整体工作的质量和水平。一是要在服务大局、当好参谋助手上主动服务。“没有调查就没有发言权”，要围绕服务科学发展，紧扣地方发展大局，紧贴领导工作思路，敏锐把握经济社会发展新动向、新特点、新趋势，积极主动搞调研、出主意、创精品，为上级决策和重大工作部署提供高质量参谋服务。二是要在服务机关基层、搞好统筹协调上积极服务。着力加强工

作制度和规范的构建、加强工作的综合协调力度、加强办公事务精细化服务水平<sup>[2]</sup>。有效发挥办公室牵头抓总、上下内外协调的作用。三是要充分发挥督查督办职能,大力开展督查督办活动服务。紧紧围绕重大决策和重要工作部署,推动各项工作部署的贯彻落实,坚持创新引领,狠抓制度建设,提高办事效率,树立良好形象。

## 2.2 强化团队意识

办公室管理工作虽然各有分工,各有职责,工作中有些是能依靠个人力量完成的,但更多的要依靠团队的力量共同完成。因此,在办公室管理工作中,需要加强办公室管理人员的团队意识,提升办公室队伍的凝聚力和战斗力。同事之间相处融洽,彼此之间相互学习,共同进步,保证办公室的整体合力,从而发挥出团队的最大力量,最大限度地发挥出潜在能力,提高处理工作的有效性。

办公室管理工作“事无巨细皆大事”,工作分工不分家,要取别人之长补自己之短,只有办公室管理人员团结合作,才能有效提升管理工作质量和效率,进而提高企业的经济效益,增加其市场竞争力,实现可持续发展。

## 2.3 当好参谋,做好助手

办公室管理人员要做到“身在兵位,胸为帅谋”,要真真切切的当好大参谋,搞好大服务,确保办公室工作事事有着落、件件有保障。要提高辅助决策的能力,认真领会上级精神、准确把握领导意图,多研究工作思路,多做前瞻性思考,不断增强工作的预见性、创造性。深入实际,开展调查研究,多掌握第一手信息资料,拿出有情况、有问题、有分析、有建议的调研报告供领导参考。要提高统筹协调的能力,充分发挥综合部门的优势,承上启下、联系左右、沟通内外,善于从全局思考、筹划、安排和处理问题,重大问题要考虑全局,细节问题也要考虑全局。要提高抓落实的能力。抓落实不能停留在一般性号召上,要一项工作一项工作地抓,一个环节一个环节地抓,抓紧、抓实、抓细。要提高促进和谐的能力。以构建和谐团队为目标,营造宽松和谐、温暖如春、催人奋进的办公室内外工作环境,促进和谐机关建设。

## 2.4 提高管理人员的综合能力

办公室管理工作涉及范围较为广泛,具有较强的综合性,不仅需要管理人员拥有较好的协调能力处理日常事务,更需要管理人员具有较强的综合能力,进而可以及时、准确的处理各项事务,以及工作中的突发事件。管理人员需要一直保持的饱满的工作热情,在服务工作中主动进行工作,并在实际工作中积极寻找工作的新方

向,创新工作方式,拓宽工作思路,进而提高办公室管理工作的有效性。同时,要结合工作需求,不断学习,逐渐提高自身的综合能力,积累工作经验,提高办公室管理工作质量和效率,更好的为企业服务<sup>[3]</sup>。此外,领导人员也应重视管理人员综合能力的提高,定期对其进行企业内部培训,或是外出学习,以较少的成本,为企业换取较大的利益,推动促进企业的发展。

## 3 目前企业办公室管理存在的问题

### 3.1 办公室管理人员的大局意识不强,政治站位不高

办公室作为企业管理的中枢,管理人员必须认清形势,把握公司大局,具有高度的责任感、紧迫感和使命感,而目前各个企业的办公室管理人员缺乏一定的政治站位,在工作中分不清主次,不能将企业负责人的管理命令理解到位,更加不能顺畅地向下传达,使得政令畅通。另一方面,有的办公室管理人员把自己等同于一般的员工,不能主动去适应工作内容,不能主动去思考企业负责人的生活和工作习惯,不能及时做好补位;工作上不够主动进取,只是坐等指示,造成工作的被动局面,远远跟不上时代的发展,达不到企业的要求。

### 3.2 办公室管理工作的创新力不足

要想更好发展的企业,就必须紧跟时代发展步伐,积极地进行创新,然而许多企业的办公室管理工作创新力度不足,使得管理工作难以高效继续下去。例如,在实际管理过程中,坚持采用传统的管理方法,智能化、信息化管理的应用率比较低,并且在应用信息技术进行管理的过程中会直接引用其他企业的管理方法,照搬照抄,殊不知这种管理方法并不适用于自身企业的管理,最终使得工作效率低,业务比较混乱。

### 3.3 办公室管理人员的服务意识不强

在企业办公室管理中,管理人员的工作水平、服务意识及专业素养是必要的条件之一。办公室管理工作千头万绪、纷繁芜杂,服务对象几乎涉及到整个企业。所以,加班已经成为了一种常态,这也就决定了管理人员必须具备吃苦耐劳以及无私奉献的精神。现阶段仍有很多企业的办公室管理人员没有树立良好的团队意识和服务意识,工作敷衍塞责,不仅不主动去个人价值,反而对办公室的整体管理带来负面影响,进而影响整个公司的发展。

## 4 新时期做好企业办公室管理工作的有效对策

### 4.1 不断地改革并且完善办公室管理制度

要想在新形势下更好地发展自身企业,提高自身企业的办公室管理效率,一个重要的对策就是企业应该尽快的建立健全各项管理制度,靠制度管理人和事,使得

办公室工作走上规范化、标准化和科学化的道路,提高办公室管理效率,从而使得企业可以紧跟时代发展的步伐,在市场上更好地立足<sup>[4]</sup>。办公室日常工作繁多而具体,但又必须每件都落到实处,所以必须慎之又慎,工作必须细而又细。根据公司法制需要,加强管理制度建设,不断完善每项工作、每个环节、每个岗位的管理细则和标准流程,对每项工作、岗位和管理人员提出具体要求和标准,使得工作开展有章可循、职责明确。加强细节管理,使得人人担责任、个个有任务、事事有回应。

#### 4.2 不断创新,提升工作效能

随着社会的发展,原来的办公室管理模式已经不能满足现有企业的实际需求,目前要想提高办公室管理效率,就必须打破常规,摒弃老旧做法和思维。办公室管理创新,不仅仅是管理方式的创新,更重要的是管理理念和规范的创新,在实际工作中不断探索办公室管理的新途径。一是强化超前思维,管理人员要对近期企业关注的问题要提前考虑、提前介入、预先谋划,等到决策下达时,将主动权掌握在自己手中。二是尽快摒弃传统的工作模式以及行为习惯,开拓创新并且转变工作方法,对于当前的新情况以及新问题都应该利用开拓的思维去研究,破除条条框框的束缚和定式思维的影响及凭经验惯例办事的习惯,时刻总结,主动探索和研究办公室管理的新规律、新方法和新经验。

#### 4.3 不断强化服务意识,提高综合素质

不断强化管理人员服务意识是提高办公室管理效率的条件之一。管理人员在工作中应该具备服务全局以及超前的服务意识。在管理工作中,首先理清工作的思路,明确工作的重点,进而根据工作内容的重要与否合理的安排工作,做到统筹兼顾、忙而不乱,甚至还需要具备敢于创新、敢于办大事的能力。其次,在办公室管理工作中难免会出现一些矛盾,而管理人员应该及时的发现矛盾并且解决这些矛盾,尽可能做到严谨、细致,同时还需要具备很强的应变能力。

随着市场的迅猛发展,办公室管理工作对于管理人员的工作能力以及素养提出了更高的要求。正所谓境界决定眼界,眼界决定做法。故此,办公室管理人员应该养成持续不断学习业务以及政治理论的习惯。其次,办公室人员还应该有渊博的知识。办公室工作综合性强,接触的人多,需要古往今来、天文地理的知识都知道一

些,那么就要求我们在平时拓宽知识面,多涉猎一些工作之外的领域,多积累一些非常规的知识,提高自身的工作能力,才能更高效的开展管理工作。

#### 4.4 以人为本,不断调动办公室管理人员的积极性和创造性

在企业办公室管理工作中,应用柔性化的管理手段能够更好地适应新时期市场发展,并且还可以更好地凸显出以人为本的管理理念,进而充分的发挥所有管理人员的内在潜能。管理者要重视人文关怀,抛弃只关心工作,不关心办公室管理人员生活、家庭的做法,积极地营造一个团结友爱的工作氛围<sup>[5]</sup>。管理者还要善于激发管理人员的潜能,关心他们的愿景和规划,对他们取得的成绩、付出的努力给予肯定,对他们遇到的困难给予鼓励和帮助。另外,管理者还要合理分配工作,通过对办公室工作细致的分工和树立工作共同小目标,让管理人员为了共同的目标而努力奋斗。

#### 结语

为了使企业得到更好地发展,企业领导层应该首先改变自己传统的管理理念,意识到办公室管理的重要性,并且投身到这一工作中去。在进行实际管理的过程中,企业可以积极的引进现代新型的信息技术,通过信息技术进行管理不仅仅大大的减轻了管理人员的工作负担,也提高了管理的效率,可以更好地避免管理中出现的失误或者差错。另外,不论是领导人员还是管理人员都应该不断地提升自己的工作素养,积极地参与到办公室管理工作中去,为提高企业办公室管理工作效率贡献自己的力量。

#### 参考文献

- [1]牛艳红.办公室工作科学化 不断提升综合管理水平[J].机械管理开发,2019,25(2):172-173.
- [2]杨兆兰.高等学校院系办公室人员素质浅议[J].西安邮电学院学报,2017,12(4):164-166.
- [3]彭超、左噪罡.关于办公室管理工作的几点思考[J].科技经济导刊,2017,(24):239.
- [4]做好新时期电力企业办公室管理工作的思考,林静,王家杰,科技资讯,2011-04-23.
- [5]浅谈做好企业办公室行政事务管理,向晶,低碳世界,2017-02-15.