

# 新时代机关后勤服务提质增效的实践与思考

薛志伟

华电阜康热电有限公司

DOI:10.32629/pe.v4i3.21055

**[摘要]** 本文立足新时代的发展背景,以机关后勤服务提质增效为研究对象,对当前后勤服务发展政策背景和现实价值进行梳理,对制度建设、服务模式、智慧建设、人才队伍、资源统筹、服务标准、社会化改革等各方面的现实困境进行剖析,从制度完善、服务优化、数字赋能、人才培养、资源整合、标准构建、深化改革七个方面提出实践路径,破解后勤发展难题,全面提升机关后勤服务保障能力与综合运行效能。

**[关键词]** 新时代; 机关后勤服务; 提质增效

**中图分类号:** E075 **文献标识码:** A

## Practices and Reflections on Improving the Quality and Efficiency of Government Agency Logistics Services in the New Era

Zhiwei Xue

Huadian Fukang Thermal Power Co., Ltd.

**[Abstract]** This paper, based on the development background of the new era, takes the improvement of the quality and efficiency of government agency logistics services as its research object. It sorts out the current policy background and practical value of logistics service development, analyzes the practical difficulties in various aspects such as system construction, service model, smart construction, talent team, resource coordination, service standards, and socialization reform, and proposes practical paths from seven aspects: system improvement, service optimization, digital empowerment, talent cultivation, resource integration, standard construction, and deepening reform, to solve the problems of logistics development and comprehensively improve the logistics service support capabilities and overall operational efficiency of government agencies.

**[Key words]** New era; government logistics services; improving quality and efficiency

### 引言

在国家治理现代化、节约型机关建设不断推进的大背景下,机关后勤是政务运转的根基所在,也是机关履职效能的物质基础,因此其服务质量、运行效率的好坏直接影响着机关的履职效能。目前传统后勤服务模式已经不能适应新时代政务工作的发展要求,各种运行的不足也逐渐暴露出来。在此情况下,对机关后勤服务提质增效的现实途径进行深入研究,找出发展障碍并总结出成功的经验,对于推进机关后勤事业高质量发展有着十分重要的现实必要性和实践指导意义。

### 1 新时代推进机关后勤服务提质增效的时代背景与现实意义

#### 1.1 新时代机关后勤服务发展所处宏观政策背景

伴随着国家治理体系和治理能力的不断提升,机关事务管理改革也越发深入,勤俭节约成了党政机关运行的基本准则。中央到地方出台一系列机关运行保障有关的规范性文件,对后勤

服务的规范化、集约化、绿色化、高效化做出规定。数字政府、节约型机关、政务服务一体化这些改革举措,迫使传统后勤改变固有的模式,迎合政策导向进行转型,从而给提质增效赋予政策上的引领方向。

#### 1.2 机关单位高效履职对后勤保障提出全新要求

随着时代发展,党政机关的履职范围越来越大,政务节奏越来越快,日常事务也越来越繁杂,机关干部职工对于后勤服务的便捷性、精细化要求也越来越高。传统的粗放式、被动式的后勤保障模式已经不能适应高效政务运转的要求,机关中心工作开展需要后勤精准对接需求,由原来的以基础保障为主向全方位、精准化的综合保障转变,满足全流程、全领域保障需求。

#### 1.3 推进后勤服务提质增效的现实价值与实践作用

机关后勤是党政机关正常运转的“大后方”,提升机关后勤效能,可理顺机关内部运转秩序,缩减机关办事程序,削减行政开支,统筹安排各类资源<sup>[1]</sup>。经过实践证明,既有利于改善办公

环境、提高干部职工的满意度和凝聚力,又有利于践行勤俭节约的作风、发挥好机关经费管理的作用,使有限的资源得到充分的利用,把后勤保障的效益转化为机关工作的成效。

#### 1.4 提质增效对机关事务治理现代化的推动意义

机关后勤服务属于机关事务治理的重要部分,机关后勤服务的治理水平直接影响到机关事务整体治理能力。推进后勤提质增效可以完善后勤治理结构、理顺权责关系、补齐薄弱环节,使后勤管理走向制度化、精细化、智慧化。经由改善运行机制,革新治理手段,塑造起高效后勤服务治理局面,助力机关事务治理现代化目标达成。

### 2 新时代机关后勤服务提质增效的现实困境

#### 2.1 制度体系建设尚有疏漏,后勤运行基础较为薄弱

目前基层机关后勤管理制度重宏观原则、轻实操细节,物资采购、经费使用、岗位职责、资产管护等具体规定不健全。省直机关大院没有制定统一的后勤运维细则,各个单位的管理标准不一样,设施故障的处置权责不明,很容易造成互相推卸责任、经费重复浪费的现象。再加上部分老旧制度没有及时进行修订更新,制度的执行约束力较弱,日常监管存在缺失,造成后勤各项工作的开展缺少稳定的制度保障,运行秩序不规范。

#### 2.2 服务保障模式较为固化,综合服务层次有待提升

目前很多机关后勤仍然采取被动式的服务方式,工作思路保守,缺少主动服务的意识,习惯于按照以往的经验来开展工作。县级机关后勤部门长期以来一直采取坐等办事的方式,会务布置、环境维护等均使用统一的流程,不能根据各个科室的工作实际来制定专门的服务方案,不能满足干部职工个性化的服务需求。日常餐饮、会务、便民保障等服务形式单一、内容趋同,只能完成基本保障任务,服务精细化程度不高,不能满足新时代机关高标准保障的要求。

#### 2.3 智慧后勤建设相对滞后,科技赋能效能未能凸显

基层机关后勤数字化、智能化建设推进迟缓,缺少整体规划,资金和技术投入较少<sup>[2]</sup>。地市级机关事务管理局仍然使用人工登记、纸质台账的方式进行公务用车调度、物资申领审批等工作,库存信息更新不及时,容易造成物资供需失衡。大多数单位没有创建一体化智慧后勤平台,会务预约、设备报修等业务仍然以线下方式为主,业务数据不能互通,信息技术与后勤服务融合度不高,科技赋能提质增效的作用没有充分发挥出来。

#### 2.4 从业队伍专业能力偏弱,人才队伍建设存在短板

机关后勤人员年龄结构老化,年轻专业人才缺乏,整体专业素质良莠不齐,大部分没有经过系统的专业培训,只能依靠经验开展工作。市直机关后勤中心中老年人口比例大,缺少信息化操作和精细化管理的能力,不能适应智慧后勤建设的要求。同时后勤岗位的激励机制不健全、晋升通道窄小,人员的工作积极性不高,专业型、复合型人才短缺,是造成服务质效提高难的人才短板。

#### 2.5 保障资源配置较为分散,集约统筹利用效能不足

机关办公用房、公务用车、办公物资、活动场地等后勤资源多头管理、分散调配,没有统一整合统筹的机制。地市级党政机关各类资源统筹不力,办公用房分配失衡,公务用车闲置和短缺并存,公车总体使用效率不高,运维养护成本高居不下。单位内部以及上下级之间的资源共享机制欠缺,资源调配的灵活性不足,存在物资重复采购、设备长时间闲置等浪费情况,重投入、轻管护、低利用的问题比较明显,资源集约化配置使用水平不高。

#### 2.6 服务行业标准尚未统一,长效服务运行机制欠缺

目前机关后勤没有形成统一规范的服务标准,在服务流程、服务时限、服务质量等各方面缺少明确的量化依据。县域机关后勤会务、保洁、餐饮服务没有统一的执行标准,服务质量完全靠人员自行控制,服务细节落实不到位,服务水平高低不一。另外,后勤服务日常督查、群众评价、问题整改等常态化管理机制不健全,没有形成闭环管理模式,服务短板问题不能及时排查整改,很难建立稳定的长效优质后勤服务体系。

#### 2.7 后勤服务改革深度不足,多元发展拓展空间有限

基层机关后勤数字化、智能化建设推进速度慢,智慧后勤建设缺少整体规划,资金、技术投入少。机关后勤社会化改革推进速度较慢,传统的自给自足的管理思想很难改变<sup>[3]</sup>。城区机关后勤只对外部的保洁、安保等简单服务进行外包,对内部的餐饮、会务、设施运维等核心业务仍然实行自主经营,没有受到市场化的竞争压力,而且外包服务也没有建立起完善的考核监管机制。大多数单位引进的社会专业服务范围较小,优质的市场化资源利用率不高,没有形成起成熟的准入、监管、考评体系,不能借鉴市场化先进经验来改善服务,后勤服务多元化发展受到限制。

### 3 新时代推动机关后勤服务提质增效的实践路径

#### 3.1 健全后勤制度规范体系,夯实政务服务运行根基

根据新时代机关事务管理政策的要求,结合单位实际情况,对现有的制度进行梳理,清理废旧的制度、修订老旧的制度、增加新的制度。重点对资产、经费、采购、岗位职责、日常服务、安全运维等实操制度进行完善,形成层次清楚、内容齐全、务实管用的制度体系。强化制度刚性执行,明确标准、压实责任、细化流程,做到凡事有规可依、有章可循、有据可查,用系统化制度建设筑牢后勤运行根基。

青岛市机关事务管理局牵头修订全市机关事务管理办法,明晰部门权责界限,出台多项配套管理细则,较好地理顺了部门管理关系,破解了权责交叉、推诿扯皮等难题,显著提升了机关后勤整体运行效能。

#### 3.2 创新优化服务保障模式,全面提升综合服务质效

转变传统被动服务思想,树立主动、靠前、精准服务的思想,使后勤工作由原来的保障型向优质型转变。围绕机关中心工作和职工需求,细分服务场景,细化服务内容,完善政务办公、大型会议、公务出行、职工生活、安全保障等服务形式,补足不足,改进细节,不断提升服务品质和满意度<sup>[4]</sup>。

上海市徐汇区机关事务管理局推行精准对接、主动响应的服务方式,创建起干部职工需求台账,量身定制各种保障方案,搭建起快速维修处置的工作机制,及时化解了干部职工日常办公中的难题,辖区机关后勤服务群众的口碑一直保持良好状态。

### 3.3加速智慧后勤体系构建,强化科技赋能保障效能

将数字化、智慧化作为提升效率的主要途径,统筹规划修建方案,加大资金和技术投入。依靠大数据、互联网等技术创建用车调度、会务审批、物资申领、故障报修、能耗监管、意见反馈的智慧后勤平台,推进业务线上办理、数据互联互通、资源智能调度,拓展应用场景、提升设备效能,用数字化转型来提高运转效率。

宁波市机关事务管理局创建一体化智慧后勤管理服务平台,整合各项后勤核心业务,达成后勤事务线上一体化办理,依靠智能监测设备严控机关办公能耗,依靠数字化手段削减机关日常运行开支。

### 3.4强化后勤人才队伍建设,筑牢优质服务人力支撑

改善队伍的年龄结构,充实年轻的后勤管理人员和数字运维人员以及综合服务人员。创建常态化的培训体系,开展政策培训、技能培训、数字化操作培训、礼仪规范培训、安全培训等专题培训,提高专业能力、综合素养。健全绩效考核和激励制度,畅通晋升通道,调动干事积极性,建设一支政治过硬、业务精通、作风优良的专业化队伍。

无锡市机关事务管理局常态化的开展后勤从业人员的专业能力培训,组织业务骨干到外地去参加业务骨干培训,创建青年干部实践锻炼基地,不断培养出符合新时代发展需求的复合型后勤管理人员。

### 3.5统筹整合全域保障资源,提升资源集约利用水平

坚持厉行节约,全面摸排办公用房、公务用车、办公设备、后勤物资、场地设施等资源情况,建立台账。打破部门壁垒,实行统一调配、集中管理、资源共享的制度,控制非必要采购,盘活闲置资产,精准对接需求,精准配置,提高资源利用率,降低行政运行成本。

舟山市机关事务局创建起线上线下相融合的公物统筹调配平台,统筹管理辖区各级机关闲置办公物资,达成资产循环高效利用,多地机关事务部门统筹优化办公用房资源调配,合理安排办公场地,推动行政空间资源的科学利用。

### 3.6构建统一行业服务标准,健全常态长效运行机制

根据行业发展趋势和本地实际情况,制定出统一规范、量化清楚、符合实际操作的服务标准体系,确定岗位职责、服务流程、规范要求、办理时限和质量标准,促使服务标准化、规范化进行<sup>[5]</sup>。创建起日常督查、定期考评、民意测评、问题整改、

成效复盘的闭环管理机制,畅通意见渠道,及时整改短板,用标准化建设、常态化监管巩固服务成效、形成长效格局。

汉川市机关事务服务中心制定后勤各类专项服务规范手册,确定统一的服务执行标准,实行常态化服务督导考核制度,常态化排查整改服务薄弱环节,持续稳定提升机关后勤规范化服务水平。

### 3.7纵深推进后勤体制改革,拓宽提质增效发展渠道

解放思想、转变观念,深入推进后勤服务社会化改革,理清自主管理和服务的专业化界限。坚持择优引进,规范机构的准入、筛选、合作流程,把餐饮、会务、设施维护、环境治理等专业性较强的业务交由优质的市场主体来完成。健全日常监管、月度考评、年度考核、动态淘汰制度,严把服务质量关,借鉴先进经验,融合自身特色创新模式,推动后勤向多元、专业、市场化方向发展。

各地市级机关事务管理局对公开采购流程进行规范,引入专业社会服务团队承担机关后勤配套服务,创建起全过程服务考评管理体系,依靠市场化专业力量改善后勤保障水平,较好地节约了机关行政运行成本。

## 4 结语

新时代机关后勤服务提质增效是适应政策走向、适应政务发展、推进机关事务治理现代化的必然选择。目前机关后勤发展还存在着许多亟待解决的现实难题,只有立足实际,多措并举补齐发展短板,借鉴先进实践经验不断优化服务举措,不断深化后勤领域改革创新,才能不断夯实后勤保障根基,稳步推动机关后勤服务朝着规范化、智慧化、精细化、高效化方向长效稳步发展。

## [参考文献]

- [1]邹健,高于晰.机关后勤服务管理的现状及建议[J].中国管理信息化,2025,28(08):177-179.
- [2]任彬,吴文博,王益君.数字赋能助力降本增效——以陕西省机关事务服务中心数字化改革为例[J].中国机关后勤,2025,(03):73-75.
- [3]吴京睿.机关后勤服务保障信息化建设的应用与挑战[J].中国机关后勤,2024,(12):68-69.
- [4]卢映川.贯彻新发展理念推进机关后勤服务保障高质量发展[J].中国机关后勤,2024,(01):11-13.
- [5]杜瀚涛,张钊.“五型后勤”:打破传统做好管家和勤助手[J].中国机关后勤,2023,(02):52-53.

## 作者简介:

薛志伟(1980--),男,汉族,江苏徐州人,大学本科,助理工程师,研究方向:办公室后勤管理。