

# 浅谈办公室工作中的创新

王 晟

(安庆市市政工程管理处,安徽 安庆 246011)

**摘 要:**办公室工作者要有勇于探索的精神,要在服务理念、服务方式、服务机制上寻求创新,不断提高创新思维能力,这既有利于开创工作新局面,又适应时代发展的要求。

**关键词:**创新;理念;方式;机制

**中图分类号:**C931.4   **文献标识码:**A   **文章编号:**1672-447X(2008)02-00139-02

创新是一个民族的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力。创新就是要突破现有的条条框框,特别是要敢于突破固有的思维框架、思维方式,去开拓新的思路。办公室是一个单位管理机构的枢纽,在办公室工作中发挥创新意识有着重要意义。

## 一、创新服务理念

工作创新源于理念创新。优质服务本身就包含对效率的要求。办公室工作人员必须时刻绷紧效率这根弦,不断降低各项服务工作中人、财、物的成本,实现效率和效益的有机统一。

创新服务理念就要强化科技意识。在科学技术迅猛发展的今天,办公应充分采用已有的一切科技成果,尽快实现办公室工作的信息化、数字化、现代化。创新服务理念就是要强化开放意识。开放是活力的体现。做好办公室工作,不能局限于自己的“弹丸之地”,而应有世界眼光、开阔的视野,把“触角”延伸到国际国内各个领域,审视世界发生的新变化,学习新的思路和观点,吸取新的营养,丰富思维,实现创新。

## 二、创新服务方式

办公室工作应当在锐意创新中增强综合服务能

力,重点是突出服务的超前性、全局性和针对性,实现服务方式的三大转变:

一是由被动服务到主动服务转变。凡事预则立,不预则废。办公室应立足于对经济社会发展趋势的超前预测,对事物发展有超前把握,建立自动启动程序,对有关工作早考虑、早研究、早动手,被动性工作主动去做,努力在被动中争取主动。尤其应当在增强政治敏感性上体现主动服务意识,在重大问题上发挥主心骨作用;在增强工作的计划性上体现主动服务功能,科学规划工作重点,做到长计划、短安排,计划性和灵活性相结合;在增强辅助决策的科学性上体现主动服务思想,为领导决策提供充分、准确的依据。

二是由决策要素的单项服务到决策全过程的服务转变。办公室的服务工作既不能只为决策提供单项服务,更不能游离于决策之外,应该体现在决策前、决策中、决策后的全过程中。决策前要拿出高质量的参谋预案,准确、及时、全面地反映情况,提供决策建议;决策中要进行高水平的综合协调,理顺各方面的关系,严格把好决策中的各个关口;决策后要高效率地抓好贯彻落实。

三是由一般性服务到优质服务的转变。优质服务不仅仅体现在上传下达上、更应体现在科学决策上。办公室人员应敢于标新立异,不仅仅满足于跟

收稿日期:2008-04-15

作者简介:王 晟(1976-),安徽安庆人,安庆市市政工程管理处政工师。

踪领导者的思维,摒弃陈规,大胆创新,还要在与领导者进行知识结构互补、思维方式互补以及年龄和心态互补的过程中,运用自己的判断力、分析力、想象力去求变、求新、求活,把辅助职能作用发挥得淋漓尽致。

### 三、创新服务机制

服务机制的创新,是办公室工作创新的重要内容。办公室要从建立和完善各项工作程序、标准和规范入手,进一步理顺关系,更好地形成统一协调的工作程序,做到事事有人管,人人有专责,使每一项工作落到实处。要经常从全局工作的角度查找制度建设和执行中的不足,建立健全有关制度,明确责任追究,做到靠制度管人,靠制度规范事,理顺内部管理体制,推动机关工作走上制度化、规范化、科学化轨道。创新服务机制,必须处理好两个关系。一是全

面与重点的关系。办公室工作无小事,不可出现一点纰漏和闪失,必须以高度负责的精神做好每一项工作,高标准、严要求地处理好每一件事情。同时,又要抓住主要矛盾和重点工作,在工作精力、力量配备上有所侧重,花更多的精力搞好政务服务,这是办公室工作的重中之重。二是对上服务与对下服务的关系。对上级服务和对外服务是一致的,都是办公室的重要职责,二者不可偏废。特别是在改革的攻坚阶段和发展的关键时期,更要面向基层、面向群众,了解民情、体察民心、反映民意,使为人民群众服务的思想更好地体现在办公室的各项工作中。

作为办公室工作者,不仅要掌握常规的工作规律和经验,而且还必须有敢于探索的精神,不断提高创新思维能力,更好地开创工作的新局面,适应时代发展的要求。

责任编辑:曲晓红

#### ·徽州文化小资料·

## 徽商的商业道德

徽州商业道德的最大特色是“以儒道经营”,即按照儒家的道德规范来行事。可以用“以诚待人”、“以信接物”、“以义为利”这12个字来概括徽商的商业道德。具体的表现有以下几个方面:

一、注重质量。徽商在经营活动过程中,十分注重商品的质量,力求杜绝伪劣商品经自己的销售渠道流入市场。其目的在于确保信誉,促进经营的持久发展。以次充好,以假充真,这是对消费者极不负责任的奸商行为。徽商坚决反对这样做。清末胡开文墨店有一次一批墨锭在生产中未按规定制作,被发现后,令各店各坊立即停售这批墨,卖出去的墨,也以高价收回,并予销毁。保证了该店的信誉。

二、取信消费者。徽商在处理买卖双方关系时,坚持“诚信”的信条,讲究商业信誉,遵守诺言,经营时货真价实,不缺尺少寸,克扣斤两,以取信消费者。投机取巧只能获取眼前利益,讲“诚信”是长久之计。你以诚心对待顾客,顾客也会真诚待你,容易争取消费者。

三、薄利多销。在徽商的观念中,商家与顾客关系,并不是一方盘剥另一方,而是互惠互利,相互依存的关系。所以,他们反对刻意欺诈顾客,谋取暴利,贪图一时利益,而是薄利多销。明末南京当铺,福建商人的典息为三分四分,徽州商人的典息只有一分二分,所以人们喜欢到徽商当铺典当。康熙《休宁县志》记载,徽商“居贾则息微”。证明薄利经营在徽商中不是个别现象,而是一种普遍经营方式。薄利促进多销,利润自然滚滚而来。徽商坚持“薄利生财,甘为廉贾”的商业道德,不仅有助于个人发财致富,而且对商帮在激烈的市场竞争中立于不败之地,也大有裨益。

四、讲究道义。经商是要赚取利润的,而社会道义却需要无私奉献。徽商把这两者有机地结合在一起,打出“以义为利,利缘义取”的旗号,并把它作为自己的商业道德。休宁商人刘淮,在嘉兴、湖州购买囤积了大批粮食,有一年当地遇上灾荒,有人为刘淮庆幸,劝他乘机狠狠赚上一笔。但刘淮却说:应该让老百姓度过灾年,重新复苏,才是大利。于是将囤积的粮食全部减价出售。同时还命人煮粥免费提供给灾民。减价售粮,应该还是有利可图的,但刘淮却把利益的获得同“义举”联系在一起,是徽商“利缘义取”的典型例子。

注:本期中“徽州文化小资料”均选自叶如强主编《徽州文化知识读本》(合肥:黄山书社,2002年版)