

数字化机关后勤服务管理模式的应用研究

朱泽武

(江苏淮安清江浦组织部, 江苏 淮安 223001)

【摘要】随着我国现代化数字技术的不断发展,逐渐和各个领域进行了有机的融合,尤其是在机关后勤服务管理模式中,由于所包含的工作模块较为复杂,要利用现代化的数字技术来为各项后勤服务管理提供必要的支持,因此相关管理人员需要加强对数字化技术的引入,更新原有的后勤服务管理模式,加快信息的传递速度,构建完善的数字化后勤管理综合系统,提高后勤管理的水平。

【关键词】数字化;机关后勤服务管理;方法

在进行数字化机关后勤服务管理模式建设的过程中,要贯彻落实因地制宜的工作原则,结合后勤服务管理的要求,把握数字化建设的核心,突破在后勤管理服务中存在的各项阻碍,促进各个后勤管理工作的顺利开展,凸显数字化技术在机关后勤服务管理中的利用优势。

一、数字化机关后勤服务管理模式的特点

时代的发展推进了信息技术的进步,数字化应用在各个领域得到了广泛的应用和发展。在机关后勤服务管理领域,数字化模式的出现为管理者与员工提供了一种高效、便捷的管理方式,具有诸多独特的特点,数字化机关后勤服务管理模式的特点之一是高度智能化,通过采用数字化系统与人工智能技术,机关后勤服务的管理过程得以实现快速、准确的数据处理与反馈。管理者可以利用数字化系统进行信息的采集、统计与分析,从而更好地了解机关后勤服务的运行状态,及时发现问题与异常,并进行相应的调整与改进^[1]。同时,数字化模式还能通过智能化的预测与优化算法,提供具有前瞻性的决策建议,助力管理者更加科学地进行资源配置与需求预测。数字化机关后勤服务管理模式具有极高的效率与便捷性,传统的后勤服务管理模式常常需要大量的人力与物力投入,诸如人工的信息记录、文件的存储与检索等。而数字化模式则能够通过自动化的流程与信息管理系统,实现大量重复性、繁琐性工作的自动化处理,从而节约了大量的时间与资源。管理者和员工可以通过电子化的界面与系统进行信息的录入、查询与处理,实现了信息的实时共享与多人协同操作,大大提高了工作效率与质量。此外,数字化机关后勤服务管理模式还具有高度透明化与可追溯性,采用数字化系统进行管理,信息与数据的记录与存储变得更为全面与规范。管理者与员工可以通过系统随时查看与管理信

息,实现了工作过程的透明化与监督,避免了信息丢失或篡改的风险。同时,数字化模式还能够对每一次操作进行准确的记录与追溯,为后续的评估与改进提供有力的依据与支持。最后,数字化机关后勤服务管理模式还展现了高度灵活性与可定制性。数字化系统可以根据机关的具体需求进行个性化的定制与配置,满足不同部门、不同岗位的特殊需求。管理者可以根据实际情况对系统进行灵活调整与扩展,以适应机关后勤服务管理的变化与发展。这种灵活性与可定制性使得数字化机关后勤服务管理模式在各类机关、单位中得以广泛应用,并取得了显著的效果与成效。

二、数字化机关后勤服务管理模式建设中存在的问题

(一) 数字化技术的不成熟

在当下数字化时代,各行各业都在积极推进数字化转型,机关后勤服务管理也不例外。数字化技术的应用为机关后勤服务管理带来了许多便利和效率的提升,然而,也不可忽视数字化技术在此领域中存在的一些不成熟之处。首先,数字化技术在机关后勤服务管理中的数据安全问题是最为突出的一点。随着信息系统的广泛应用,各类数据被数字化保存、传输和处理,但是由于数字化技术的不成熟,数据安全隐患也随之增加。例如,在数据传输过程中,由于网络环境不稳定或者传输通道存在漏洞,机关后勤服务管理中的重要数据可能会被窃取、篡改或者丢失,从而给机关的正常运行带来严重的影响^[2]。此外,数字化技术的不成熟也导致数据备份和恢复存在困难。一旦数据遭到破坏或丢失,恢复数据的过程将变得异常复杂,给机关后勤服务的正常运作造成不可估量的损失。

其次,数字化技术在机关后勤服务管理中的人机交互亦存在问题,数字化技术的应用使得机关后勤服

务管理的各类操作变得更加简单和高效，但是也给人机交互带来一些挑战。目前，机关后勤服务管理系统往往过于依赖于人类的操作指令，而缺乏对用户需求的主动感知和智能响应。这导致用户在使用数字化系统时需要花费较多的时间和精力进行操作和调整，降低了整个服务管理的效率。另一方面，数字化技术的界面设计也需要改进。过于复杂的界面布局、晦涩难懂的操作指引以及缺乏个性化的用户界面，使得用户在使用数字化系统时感到困惑和不适应。因此，在数字化技术的应用中，人机交互的改进和优化势在必行。此外，数字化技术在机关后勤服务管理中的可靠性和稳定性问题也值得关注，尽管数字化技术的发展已经取得了长足的进步，但是在机关后勤服务管理场景中，数字化技术的可靠性和稳定性仍然存在不足。例如，服务器系统的崩溃、软件程序的错误、硬件设备的故障等问题时有发生，这些问题会导致机关后勤服务管理中断、数据丢失和工作效率降低。数字化技术的不成熟使得机关难以依赖它实现稳定可靠的服务管理，需要额外投入人力和物力来弥补其不足，增加了机关后勤服务管理的运行成本。

（二）缺乏创新管理理念

在现代社会中，信息技术的迅速发展和智能化应用的不断推进，为各行各业带来了前所未有的机遇和挑战。尤其是在数字化机关后勤服务管理模式的建设中，创新管理理念无疑成为关键环节。然而，经过一段时间的观察和研究，不难发现，目前在数字化机关后勤服务管理模式建设中，普遍存在着缺乏创新管理理念的问题。这种问题的表现不仅仅是在管理方式和方法上的陈旧，更体现在整体思维方式和理念的滞后。数字化机关后勤服务管理模式建设中缺乏创新管理理念，表现为思维模式的僵化，过去，机关后勤服务管理往往以传统的行政模式为主导，着重强调规范、条例和文档，缺乏灵活的创新思维。随着数字化时代的到来，这种思维方式显得越发的陈旧。现代化的后勤服务管理应该注重跨界融合、协同创新和信息化应用，但是由于缺乏创新管理理念的指导，机关后勤服务管理往往保持着固化的思考方式和局限性的视野。缺乏创新管理理念使得数字化机关后勤服务管理模式建设往往缺乏前瞻性和战略性，创新是推动社会进步和提高效率的重要驱动力，而创新管理理念则是创新能力的重要支撑。然而，目前在数字化机关后勤服务管理模式建设中普遍缺乏系统性的创新思路和策略规划。缺乏前瞻性和战略性的管理导致机关后勤服务常常在应对问题和挑战时陷入被动，难以主动出击，难以满足数字化时代的要求。

三、数字化机关后勤服务管理模式建设的方法

（一）融入先进的数字化技术

数字化机关后勤服务管理模式的建设是现代化管理发展的必然趋势，而融入先进数字化技术则是推动这一趋势的关键。借助先进数字化技术，机关后勤服务管理的效率和质量得到了极大提升，为机关工作人员提供了高效便捷的服务体验，同时也为机关领导提供了更加精确的决策依据。

首先，融入先进数字化技术的方法之一是建立全面的信息化平台。机关后勤服务管理需要涉及各类信息的收集、整合与处理，而一个全面的信息化平台能够提供强大的支持。在这个平台上，可以整合包括人事、财务、物资、设备等多个方面的信息，并通过数据挖掘和分析技术，发现信息之间的关联性和规律性，从而为机关后勤决策提供科学的依据^[3]。此外，信息化平台还可以实现多渠道的信息共享和协同处理，提高机关内部各部门之间的合作效率，从而提升整体的服务质量。

其次，融入先进数字化技术的方法之二是应用物联网技术。物联网技术将物理设备、传感器、网络通信等元素无缝连接，实现设备之间的智能化相互交流和数据传输。在数字化机关后勤服务管理中，可以借助物联网技术对各类设备进行监测和管理。比如，通过安装传感器，对空调、照明系统等设备的使用情况进行实时监测，及时发现故障并进行维修，从而提高设备的利用率和效能。同时，物联网技术还可以通过智能化的设备管理系统，实现对设备的远程控制和操作，提高机关后勤服务的灵活性和便捷性。除了信息化平台和物联网技术，融入先进数字化技术的方法还包括人工智能的应用，人工智能技术通过模拟人类的智能思维和决策能力，能够实现更高级的任务处理和判断能力。在数字化机关后勤服务管理中，可以利用人工智能技术对大量数据进行分析 and 处理，从而实现机关后勤服务流程的优化和改进。例如，可以借助人工智能技术对机关后勤服务需求进行预测和规划，提前准备相应的资源和人力，以应对未来的服务需求变化。同时，人工智能技术还可以通过智能化的客服系统，为机关工作人员提供 24 小时的在线咨询和支持，提高服务的及时性和便捷性。

（二）健全后勤管理新模式

在当今数字化时代，各个领域的管理模式都在不断演变和创新，而后勤服务管理作为组织运作中不可或缺的一环，同样需要跟上时代的步伐，不断进行改革和革新。如何健全后勤管理新模式，成为

众多机关和企事业单位亟待解决的问题，为了健全后勤管理新模式，需要深入理解数字化机关后勤服务管理的基本概念和核心要素，数字化后勤服务管理的核心在于数据的收集、分析和运用。通过建立全面的信息化系统，实现对后勤服务的全程监控和数据化管理，可以极大地提高后勤服务的效率和质量^[4]。因此，构建稳定、安全、高效的信息化平台，是健全后勤管理新模式的首要任务。健全后勤管理新模式需要充分发挥人才优势，随着数字化时代的到来，后勤管理的职能和要求也发生了巨大的变化。传统的后勤管理模式强调人工操作和体力劳动，而数字化后勤管理则更加注重人才的智能化和创意化。因此，培养具备数字化思维和技术能力的后勤管理人才，成为健全后勤管理新模式的关键所在。通过开展培训和学习，提高员工的专业素质和技能水平，将人才优势转化为组织发展的动力源泉。此外，健全后勤管理新模式需要积极借鉴其他行业的先进经验和成功案例，数字化时代的背景下，各行各业都在进行着数字化转型和创新实践，其中包括后勤服务管理。例如，在电子商务和物流行业，数字化后勤管理已经取得了显著的成效。工作人员可以从中借鉴其成功的经验，将其应用到机关后勤服务管理中来。这种交叉学习和借鉴的方法，不仅可以提升后勤服务管理的水平，还可以推动整个组织的进步和发展。最后，健全后勤管理新模式需要注重创新和实践的结合，数字化时代的到来，为后勤管理带来了前所未有的机遇和挑战。创新是健全后勤管理新模式的关键。通过鼓励员工提出新的想法和方法，推动后勤管理工作的创新和发展。

（三）整理后勤管理信息

首先，建立完善的信息采集机制是整理后勤管理信息的基础。机关可以通过设立专门的信息采集岗位或委托专业的外部机构进行数据收集。采集的信息应包括各个方面的后勤管理数据，比如物资采购、仓储管理、设备维修等。

其次，建立信息管理系统是整理后勤管理信息的关键。机关可以利用现代化的信息技术手段，建立起一套完备的信息管理系统。这个系统应包括数据录入、分类、存储和检索等功能，以便后续的信息整理和利用。同时，还要确保信息的安全性，加强对系统的权限管理和数据保护，防止信息泄露和滥用。

最后，利用数据分析工具和方法是整理后勤管理信息的利器。机关可以借助先进的数据分析工具，对整理出来的信息进行深入的分析和挖掘。通过数据建模、关联分析等手段，发现隐藏在数据背后的规律

和趋势，为后续的决策提供科学依据。

（四）建立电子化运行监测机制

建立电子化运行监测机制的第一步是确立监测指标。在数字化机关后勤服务管理中，监测指标是衡量服务质量和工作效率的重要依据。因此，需要仔细分析后勤服务的各个环节，并确定相应的监测指标。这些指标可以包括办公室用品采购的及时性、维修保养服务的响应时间、会议室预约管理的准确性等等。通过对这些指标的监测，可以及时了解运行情况，及时发现问题，进而加以解决，以提升后勤服务的质量和效率。之后需要寻找适合的电子化监测工具，在当今数字化时代，各种各样的软件和应用程序已经涌现出来，可以为后勤管理提供强大的数据分析和监测功能。可以利用这些工具来搜集和分析后勤服务管理中的各项数据，并生成相应的监测报告^[5]。这些工具可以帮助工作人员实时监测各项指标的实际情况，并提供数据支持，以便于工作人员对服务质量和工作效率做出准确的评估和调整。同时建立电子化运行监测机制的关键是数据的及时性和准确性，为了确保数据的及时性，可以将监测工作与现有的信息系统进行整合。例如，可以通过在办公用品采购系统中增加相应的监测模块，以自动记录和汇总采购数据。这样一来，不仅可以提高数据的及时性，还可以减少人工干预和操作，避免因人为因素而导致数据的不准确性。

结束语

时代在不断地进步，原有关后勤管理模式的滞后性因素越来越多，影响后勤管理工作的顺利进行，在这一背景下，急需利用先进的数字化技术创新后勤服务管理模式，多方面的满足实际后勤的服务要求，勇于探索，通过长期的实施，使数字化机关后勤服务管理模式建设能够变得更加成熟，提高整体的工作效果。

参考文献：

- [1] 王建勋. 节能数字化推动后勤管理数字化 [J]. 中国机关后勤, 2021(13):178-179.
- [2] 时影. 数字化赋能新时代机关事务行业建设——基于协同理论的视角 [J]. 中国机关后勤, 2022(05):16-17.
- [3] 马鸣. 探索新形势下电力企业后勤管理工作的创新与发展 [J]. 时代商家, 2022(23):85-86.
- [4] 曾祥明. 机关后勤服务管理体制的探索与思考 [J]. 中国标准化, 2023(04):259.
- [5] 贵州省机关事务云: 数字化治理提升工作能效 [N]. 中国机关后勤, 2021.