

Exploration on Path of Human Resource Fine Management in Grassroots Government Affairs Service Center: Taking Plain Blue Banner as an Example

Jing Guo

Plain Blue Banner Government Affairs Service Center, Xilingol League, Inner Mongolia, 026099, China

Abstract

Taking Plain Blue Banner as a case study, this paper analyzes improvement measures for refined human resource management in grassroots administrative service centers. Current challenges in such institutions include imbalanced personnel structures, outdated mindsets, and limited IT adoption. The study proposes implementing standardized job management systems, adopting data-driven performance evaluation methods, and utilizing "Smart Logistics" platforms to cultivate diversified talent reserves. These strategies aim to enhance management efficiency, establish more scientific staffing mechanisms, improve service capabilities, and ultimately promote high-quality, efficient development of grassroots administrative services.

Keywords

grassroots agencies; service center for administrative affairs; human resources; refined management

基层机关事务服务中心人力资源精细化管理路径探究——以正蓝旗为例

郭婧

正蓝旗机关事务服务中心, 中国·内蒙古 锡林郭勒盟 027200

摘要

本文以正蓝旗为例, 对基层机关事务服务中心人力资源精细化管理改进措施进行分析。目前这类单位普遍存在人员结构不合理、思想观念陈旧、信息技术应用较少等问题; 在此背景下, 研究认为需要建立标准化岗位管理制度、采取数据化绩效考核方式以及利用“智慧后勤”平台培养多元化人才储备等手段, 来提高管理水平, 从而实现更科学合理的用人机制和服务能力, 促进基层机关事务工作优质高效发展。

关键词

基层机关; 事务服务中心; 人力资源; 精细化管理

1 引言

伴随国家治理体系和治理能力现代化不断推进, 机关事务工作高质量发展对基层人力资源管理工作提出了更高要求。目前, 大多数基层机关事务服务中心存在人员构成多元、管理模式粗放、服务保障需求差异大等问题, 在这种情况下传统的管理模式已不能满足时代发展的需求。以正蓝旗为代表的基层中心, 其人力资源在结构、激励以及信息化方面存在的问题较为突出, 亟需寻求精细化管理模式来提高工作效率和服务质量, 从而促进基层治理水平提升。

2 基层机关事务服务中心人力资源精细化管理现状

2.1 权属登记基础薄弱, 历史遗留问题制约规范化进程

首先, 资产历史脉络复杂, 确权基础薄弱。本年度开展全旗办公用房权属统一登记过程中发现大量办公用房由于“建设年代久远”, 存在“手续不完备、登记不齐全、环节性材料缺失”等问题。给确权带来一定困难同时也为今后的管理埋下隐患。其次, 权属不清, 难以整合。在调查摸底中发现一些资产“权属归属企业或者个人”或者是“土地四至不清”。非政府主体的产权以及模糊的资产范围造成一系列难题, 在统计核查中有 13 处共计约 6.46 万平方米的办公用房被扣除, 几乎占到最初排查面积的一半, 说明此类问题较为普遍且严重。最后, 部门间配合力度小, 解决问题渠道

【作者简介】郭婧(1986—), 女, 中国河北赤城人, 硕士, 经济师, 从事人力资源管理研究。

窄。虽然中心已经组织多个部门召开专门会议进行研究讨论但是仍然有“补办完善相关手续困难”的说法出现，在遇到缺少原始资料、不符合现行要求等历史遗留问题上推进工作受到一定的限制和阻碍，进度较慢。权属登记是资产管理的前提条件，上述问题不仅影响到资产信息的真实性和完整性而且延误了对资产实施统一集中式管理模式的步伐，成为阻碍基层机关事务服务中心实现“一房一档、动态更新”的主要障碍。

2.2 管理理念滞后与考核激励机制不健全

基层机关事务服务中心在人力资源精细化管理上，管理理念落后以及考核激励不足成为影响效率提高的重要因素。多数基层机关事务服务中心还没有实现由传统的“人事管理”到现代的“人力资源管理”的转变。管理观念还停留在“管人”、“管事”的行政命令上，缺少对人的开发的理念。这种粗放式管理导致人才潜能挖掘不足，难以适应机关事务标准化、信息化、法治化转型对专业化、复合型人才的需求。其次，“考核制度不合理，指标一刀切，无法衡量后勤保障、技术支撑等工作的重要性，使得考核走过场，变成了一年一度的‘填表打分’；考核结果运用严重弱化，与工资晋升、职位提升、评优评比联系不大，不能形成‘干好干坏不一样’的良好氛围。此外，”激励手段僵化，在受到事业单位整体薪资总额约束及“大锅饭”思想的影响下，绩效工资发放平均主义严重，难以拉开档次。对于聘用人员，“同工不同酬”，而且没有有效的晋升途径，造成主要的服务岗位流失严重，队伍不稳定，精细化管理缺乏内生动力^[2]。

2.3 信息化支撑不足与数据治理能力薄弱

在基层机关事务服务中心实施人力资源精细化管理过程中，信息化支撑不足以及数据治理能力弱是影响管理水平提高的“硬伤”。一方面系统建设“碎片化”，数据孤岛严重。大多数基层单位缺少统一的人力资源管理系统(HRIS)，人事、考勤、薪酬、绩效等模块分布在不同的软件或者电子表格当中。因为缺少统一的标准和接口标准，各业务系统相互独立，形成了“信息烟囱”。比如，编制内人员的信息存储在组织人事系统里，而编制外人员的信息保存在劳务派遣公司的系统中，后勤服务的数据又存在于物业管理系统的数据库之中，使得管理者无法掌握全部范围内的所有员工信息，也便无从谈起精确的人力成本计算及效率评估。另一方面数据质量低劣，缺乏有效的治理手段。其次，基层单位对于人力资源相关数据收集、录入、维护等环节缺乏必要的控制措施及责任追究制度。大量的基础资料(岗位说明、技能证书、培训经历等)依靠人工填写完成，存在着滞后性、格式混乱、内容有误等情况。此外，由于缺少相应的清理校验工具，在线路上既有冗余也有空缺的现象普遍存在，从而造成以这些数据为基础所做出的各种判断(例如定编定员、盘点人才等)都不可信。而且对于“双轨制”用工所带来的复杂的数据关联问题(例如同工不同酬比较分析)也无力解决，

白白浪费了宝贵的数据资源。

3 基层机关事务服务中心人力资源精细化管理路径

3.1 夯实权属基础，构建“全周期、闭环式”登记管理机制

夯实资产权属基础，是实施精细化管理的第一步也是必要条件。而建立“全周期、闭环式”的登记管理模式，则是从资产“入口”到“账册”，做到有据可依、有章可循。前期全面排查梳理和发现问题，即对辖区内所有资产进行全面清查，找出存在的权属不明、手续不完备、证载不符等问题；中期分类处理及联合攻关，在不同类别问题上，由机关事务管理部门牵头，会同自然资源局、住建局、财政局、不动产登记中心等部门共同研究解决产权认定、材料补充、变更过户等一系列难题；后期实时登记以及日常维护工作，将已经完成确权的资产及时准确地录入统一管理系统并定期更新相关信息，保证资产情况与权属信息保持一致，从而形成从发现一个问题到解决一个问题的有效闭环。

以正蓝旗为例，其做法充分符合这一思路。即在“全面清查与问题诊断”过程中，旗机关事务管理局严格按照上级要求，“实地查看、翻阅档案”，对全旗本级机关办公用房进行全面调查摸底，初步确定需要办理权属登记的30栋楼栋以及存在的主要困难和问题如“权属属于企业或者个人所有”、“土地划定界限不清”。第二步是“分类处置与协同攻坚”，由该局发挥牵头作用：一方面向上级报告并下发专门文件部署相关工作，明确相关政策规定及具体要求；另一方面主动“牵头发改、自然资源、住建、财政、不动产等部门召开联席会议”，搭建多部门联动平台，合力研究对策措施。针对权属复杂的资产，慎重地予以“减核”，在自治区指导下共计减少13处、面积6.46万平方米的问题资产，界定清楚了登记范围。第三步是“攻坚登记”，集中力量办理符合条件的资产确权手续。到2025年底共办理不动产权证书10份，总面积达4.23万平方米，占当年任务量的70.26%。由此可见，通过有条理地开展“排查—协调—处理—登记”的一系列工作，可以很好地解决历史遗留问题，使大量长期处于不明状态下的政府财产进入规范化、制度化的管理轨道，在此基础上进行合理分配、使用乃至处置等全方位精细化管理就有了良好的物权基础。

3.2 实施“数据驱动”的绩效量化与动态激励机制

推行“以数治绩”的绩效考核及奖惩制度，是解决基层机关事务服务中心“干多干少一个样”大锅饭现象、调动工作人员积极性的有效手段。而要做到这一点，则要将抽象的“印象分”转变为具体的“数据分”，并且有明确的数据支撑下的及时反馈与调整措施。一是制定多元化量化标准。对于后勤服务、公车使用、节能减排等方面的不同工作内容分别设定KPI(关键绩效指标)，比如公车调度响应时间、

能耗降低比例和服务质量调查评分等,做到“用数据说话”。二是完善实时数据收集方式。通过信息化系统自动获取业务信息的同时加上人工填写的“月纪实、季评鉴”资料构成每个人员的绩效档案。三是强化结果刚性应用。把绩效结果同优秀评选、职务晋升以及工资发放紧密结合起来,在此基础上还增加“红黄绿”三种颜色预警制度,对于长期达不到要求的人予以谈话或者调离岗位处理。

比如,正蓝旗机关事务服务中心落实全盟公务员平时考核联系点建设要求,在绩效管理方面取得突破性进展。该中心根据《正蓝旗公务员平时考核实施方案》,考虑到机关事务服务窗口性强、保障任务繁杂的实际,采取“数据+实绩”的方式开展工作。在数据收集方面,除了利用政务服务“好差评”系统获取服务对象反馈信息外,还通过公车北斗定位里程数以及能耗监测平台即时数值等形成从“德能勤绩廉”全方位量化评分体系;而在奖惩措施上,则摒弃以往一年一度考核决定一切的做法,实行“季评鉴、年备案”。每个季度依据数据积分进行排序,“好”等级员工予以公开表彰并且优先考虑参加各种学习培训机会;而连续两期处于末位的职工则对其进行诫勉谈话或者调岗处理。这样做的结果就是把无形的任务变成有形的标准,2023年以来,中心公车利用率较去年提高15%,工作人员积极承担急难险重工作任务的热情高涨,营造出你追我赶的良好局面。

3.3 推进“智慧后勤”赋能与复合型人才梯队建设

推进“智慧后勤”赋能及复合型人才队伍培养,是解决基层机关事务服务中心传统管理模式粗放、技术人员短缺等问题的有效途径。须用数字化的方式对工作进行改造升级的同时,招聘一批既熟悉业务又掌握技术的复合型保障人员,在技术上要打造“1+N”的智慧后勤模式,“1”是指一个统一的数据中心,“N”是公车管理、能耗监控、资产管理巡查、会议预订等一系列的应用场景,“一网通办、一屏统管”。此外,在人才培养方面也要采取“双轮驱动”的方式:内部实行AB岗轮训以及导师带徒弟制度打破部门间的界限,培养一批能够胜任多个岗位的一专多能型人才;外部则采用柔性引才的方式以项目合作或者短期聘请的形式吸引信息技术、节能环保等方面的专业人士来弥补编制内的不足^[4]。

例如,正蓝旗机关事务服务中心是锡林郭勒盟公务用车集中统一管理试点单位,以“智慧公车”建设为抓手,全

面提升后勤服务水平。该中心利用自治区公务用车“一张网”,对全旗所有公务用车进行信息化监控,在车辆派遣、行驶路线监测以及油费报销等方面实现全程网上办理,大大降低了车辆运行维护支出。在人才培养方面,根据全旗“人才强旗”部署要求,为了解决后勤人员老龄化严重、技术单一问题,启动了“青蓝工程”、“技能比武”。一方面,通过系统化开展数字化应用能力培训,引导青年职工参与公车派遣管理、节能减排数据统计与分析等具体工作,在实践中熟练掌握信息化操作流程与工具应用方法;同时,注重在岗位实践中强化其数据意识与管理思维,提升综合协调与执行能力,逐步培养一批既具备管理素养、又精通数字化操作的复合型人才。另一方面不定期举行驾驶员安全驾驶、修理工紧急抢修等活动,提高一线员工动手能力。“智慧+人才”双轮驱动下,正蓝旗机关事务服务中心不仅保证100%公务出行服务到位率,在2023年全盟机关事务系统评比中也因为工作效率明显提高受到表彰,成为边疆少数民族地区基层机关事务部门数字化改革示范表率。

4 结语

综上所述,本文以正蓝旗机关事务服务中心作为案例进行分析,对基层机关事务人力资源精细化管理进行了研究。在建立“全周期”岗位标准化制度的基础上,采取“数据驱动”的绩效考核方式以及推进“智慧后勤”应用的同时培养复合型人才,可以解决目前大多数基层单位所面临的“双轨制”用工问题、考核激励不足和技术力量欠缺等问题。而正蓝旗的做法也表明,把现代企业管理的理念同边疆少数民族地区的实际情况结合起来,用标准来规范行为,用信息提高效率,用数据加强激励,是提高政府运行保障水平,使人力资源由“粗放式”向“集约式”转变的有效途径。

参考文献

- [1] 栗华.人力资源共享服务中心借力AI实现战略重塑[J].中国商人,2026,(02):12-13.
- [2] 侯广呈.乡镇党群服务中心人力资源管理问题及改进对策探析[J].知识经济,2025,(34):182-185.
- [3] 凌子涵.基于人工智能时代政务服务中心人力资源管理模式的创新升级[J].国际公关,2025,(22):17-19.
- [4] 陈学斌,李春艳.人力资源共享服务中心的构建与运营效率提升研究[J].商业2.0,2025,(31):160-162.