

治理能力现代化视域下高职院校办公室工作 规范化建设研究

杨收锁¹, 庞晓建¹, 李建兵²

¹新疆建设职业技术学院, 新疆 乌鲁木齐

²喀什职业技术学院办公室, 新疆 喀什

收稿日期: 2026年6月3日; 录用日期: 2026年7月3日; 发布日期: 2026年7月8日

摘要

高职院校办公室是学校治理体系中的关键节点, 其工作规范化程度直接关系到学校整体治理效能的提升。当前, 部分高职院校办公室在运行中仍存在工作流程不合理、制度执行不力、人员专业素养不齐、技术支撑手段滞后, 以及产教融合所带来的协调压力不断加大等问题。文章从治理能力现代化的角度出发, 分析上述问题的表现与成因, 并提出以流程再造、数据治理、制度完善和队伍建设为核心的规范化建设路径, 推动办公室从事务处理中心向战略治理枢纽转型, 以规范化建设推动学校整体治理能力现代化。

关键词

治理能力现代化, 高职院校, 办公室工作, 规范化建设, 数字化转型

Research on the Standardization Construction of Office Work in Higher Vocational Colleges from the Perspective of Modernization of Governance Capacity

Shousuo Yang¹, Xiaojian Pang¹, Jianbing Li²

¹Xinjiang Vocational and Technical College of Construction, Urumqi Xinjiang

²Office of Kashi Vocational and Technical College, Kashgar Xinjiang

Received: June 3, 2026; accepted: July 3, 2026; published: July 8, 2026

Abstract

The office of a higher vocational college serves as a critical node in the institution's governance system, and the degree of its work standardization directly affects the overall improvement of the college's governance efficiency. Currently, some higher vocational college offices still face issues such as unreasonable work procedures, ineffective implementation of rules and regulations, uneven professional competence among staff, outdated technical support, and increasing coordination pressures arising from industry-education integration. From the perspective of modernizing governance capacity, this article analyzes the manifestations and causes of these problems and proposes a path for standardization construction centered on process reengineering, data governance, institutional improvement, and team building. The goal is to transform the office from a routine transaction processing center into a strategic governance hub, thereby promoting the modernization of the college's overall governance capacity through standardization efforts.

Keywords

Modernization of Governance Capacity, Higher Vocational Colleges, Office Work, Standardization Construction, Digital Transformation

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

办公室作为学校各项事业的办公窗口，是传达上级重要政策文件精神、处理高校各类政策性文件、报送高校自身各类文件信息的重要窗口，其工作效能直接关系到学校治理体系的运转质量，因此办公室的管理水平一定意义上体现了高校整体的发展水平[1]。然而，部分高职院校办公室工作仍停留在传统管理模式，与治理能力现代化的要求存在明显差距。流程线上化率不足、部门协同不畅、制度执行不力、人员流动频繁等问题普遍存在。

本文聚焦“高职院校办公室工作面临哪些结构性困境、其深层原因是什么、如何通过系统化路径推进规范化建设”三个主要问题，通过理论分析与案例研究，为高职院校办公室管理优化提供参考。

2. 高职院校办公室工作的现实困境

由于高校办公室本身事务比较琐碎繁杂，特别是在数字化改革迅速发展的大背景下，其在贯彻落实各项工作任务过程中出现的问题也越来越多[1]。主要困境表现为流程、制度、人员、技术、环境五个方面，各方面相互关联，共同制约工作效能的进一步提升。

(一) 流程优化不足与协同效率偏低。业务流程线上化程度不高是首要问题。目前，高校办公室的工作流程存在繁琐重复的情况，影响了日常工作效率和质量[2]，部分高职院校行政业务仍以线下审批为主，跨部门协作依赖人工跑签。信息沟通存在延迟，校内信息上传下达及时性不足，部门间协调联动不畅。部分决策事项在传达落实过程中出现层级衰减现象，校领导班子会议精神传递到职能处室、二级学院时已发生信息损耗。

跨部门协同机制不健全加深了流程困境。由于机构设置和职能划分的历史原因，部门间存在信息壁

垒，数据共享和业务协同程度有限。这些制约了一网通办等服务模式的推进，加之部门各自为政的情况也时有发生，导致整体运转效率受到影响。

(二) 制度执行不到位与薄弱环节突出。公文处理与档案管理规范性亟待加强。部分高职院校办公室在公文流转、档案资料归档整理方面存在规范性不足的问题。电子文件存放较为随意，缺乏分类标准；涉密文件流转管理不严，通过“OA系统”传输涉密文件的现象依然存在，极易引发系统性泄密危机。

制度执行监督机制缺位加剧了规范悬置状态。个别制度设计脱离学校实际，操作性不强。制度执行的反馈与问责机制不健全，造成破窗效应。在不少情况下，规章制度尚存建设不健全、更新滞后等不足，由此造成办公室各项任务的责任划分模糊、岗位职责不清，进而衍生出相互推诿、工作效能偏低等问题。这种状况使得办公室工作在很大程度上依赖个人经验判断，难以形成稳定的质量保障。

(三) 人员素养参差不齐与业务能力存在短板。办公室工作人员专业能力存在明显短板。主要在公文写作、综合协调、督查督办、会务组织、信访接待、保密工作等方面，人员专业素养参差不齐、缺乏系统培训，零散的学习多，系统的学习少，所学专业与岗位需求存在错配，服务意识与责任意识需强化，存在被动响应、消极应对的情况，基层调研流于表面，主动服务师生、回应诉求的能力需要提升。

人员流动性问题值得关注。部分西部高职院校因区位因素，行政人员流动性较大，新入职人员适应期较长，工作连贯性受到影响；人员岗位匹配度低、职责衔接不畅使得工作经验难以积累传承，组织学习机制缺失；办公室工作氛围缺乏良性沟通，影响团队协作效能。

(四) 技术支撑不够有力与数字化转型滞后。信息化基础相对薄弱。与东部地区相比，部分西部高职院校在信息化基础设施投入、系统集成方面存在差距。信息孤岛现象较为普遍，系统间数据无法有效联通；数据治理能力不足，在数据标准统一、数据质量管控、数据价值挖掘方面存在短板。智能办公应用层次较浅。“OA系统”等办公平台的功能多停留在发文通知层面，流程再造、智能审批等深度应用不足。部分院校改革后效率虽有提升，但整体普及率仍有待提高，技术引进与深度应用之间存在落差，数字化红利未能充分释放。

(五) 产教融合背景下的协调任务加重。在产教融合、科教融汇的背景下，高职院校与政府、企事业单位、科研机构的联系日益密切，办公室的工作范围更广、职责更多。产教融合要求办公室发挥对外统筹与信息枢纽作用，重点推动校企协同、资源引入与督查落实；而科教融汇要求办公室承担对内制度设计与流程再造功能，重点打通教学与科研之间的壁垒，促进科研成果向教学资源转化。在这一过程中，办公室不仅需要协调校内各部门，还需统筹校企、校政、校社等多方关系，外部协调压力明显增大，现有工作机制难以完全适应。由于改革往往滞后于现实需求，办公室的协调能力长期处于超负荷运转状态。

3. 治理能力现代化对办公室工作的理论要求

《职业教育信息化发展报告》(2021版)¹中明确提出“加强数据治理，推动教育治理体系与治理能力现代化”等策略。治理能力现代化的核心要义在于从管理走向治理，管理强调自上而下的控制与稳定，治理则强调多元主体的协同与效能。这一转型对办公室工作提出了新的理论要求，具体可从服务导向、数据驱动、协同共治三方面加以分析。

(一) 服务导向。从管控逻辑到师生需求中心，服务导向要求办公室工作突破传统以审批管控为核心的运作逻辑。传统模式下，办公室工作以层层签字、规避风险为取向，将少出事、不出事作为首要目标。服务导向则强调树立用户思维，以师生需求为出发点重构服务流程，将方便师生办事置于方便部门管理之前，实现从管控者到服务者的角色转变。

(二) 数据驱动。从经验决策到精准管理，数据驱动强调以数据采集、分析与应用为基础，构建科学

¹<https://mp.weixin.qq.com/s/e4geAbUDTEC8nIIFYCuxeVw>

的决策逻辑。传统办公室工作高度依赖个人经验，导致工作质量因人而异，缺乏稳定性与可迁移性。数据驱动要求办公室将经验转化为可量化、可追溯、可优化的数据资源，使精准管理获得实证支撑，从而提升决策的客观性与一致性。

(三) 协同共治。从部门壁垒到整体统筹，协同共治要求办公室打破传统科层组织中的条块分割与部门壁垒。以往办公室工作往往受限于部门利益，难以实现跨部门的高效协同。协同共治强调通过流程优化与数据共享，构建整体统筹的工作机制。在此框架下，办公室需超越自身部门立场，主动扮演整体利益的协调者与中枢功能的实现者，真正发挥其在组织运行中的统筹作用。

4. 规范化建设的实践路径

基于上述困境分析与理论要求，高职院校办公室规范化建设应从服务导向、数据驱动、协同共治三方面进行系统性重构。

(一) 服务导向下的流程再造，实现效率革命。服务导向要求办公室工作从管控逻辑转向师生需求中心，其核心抓手在于流程再造。流程再造是规范化建设的突破口。以青海柴达木职业技术学院为例，该校构建“四库两平台”数据治理体系，形成了“数据融通、业务协同、服务一体”的智慧校园新格局，实现全校90%以上的业务数字化改造，流程线上化率达到100%。请假审批、物资领用等高频业务平均处理时间从3个工作日压缩至2小时，切实加快了办事效率。这一改革的关键在于流程的根本重构，而非简单技术引进。该校用三张责任清单解决了“谁来管”的问题，找准流程堵点；任务清单则负责逐项整改、逐一销号，业务和数据两头一起使劲，使数字化转型真正见到实效。

在具体操作层面，应全面梳理现有业务流程，找出各环节中的堵点和冗余。推进审批业务线上化时，坚持“凡能线上办理，一律不走线下流程”的原则。同时，建立跨部门的流程协调机制，明确每个环节的责任主体与时限要求，并依托持续的监测与反馈，形成流程优化的闭环。

(二) 数据驱动下的数据治理，打通信息孤岛。数据驱动要求办公室工作从经验决策迈向精准管理，其基础在于数据治理。以浙江建设职业技术学院为例，该校重构数据标准，依据国家标准制定3288个元数据，关键领域主数据标准实现100%重构，并建成人员、组织机构、资产、业务等四类基础库及数据治理、领导“驾驶舱”两个平台。通过平台实现网上动态管理，明确数据项的来源系统、负责人、审核人、安全属性，形成数据责任清单，从源头上保障数据质量，夯实了“零跑腿”基础。

在数据治理方面，可采取以下措施。第一，建立统一的数据标准体系，规范各系统之间的数据格式；第二，搭建数据交换平台，实现不同异构系统之间的数据互通；第三，完善数据质量管理机制，定期开展数据清洗与核验工作；第四，建设数据分析与应用平台，为管理决策提供数据支撑。

(三) 协同共治下的制度完善与队伍建设，保障协同效能。协同共治要求办公室打破部门壁垒，从条块分割走向整体统筹。这一目标的实现，需要制度体系与人员素质的双重保障。

1) 完善制度体系，形成闭环管理。制度保障体系是风险防控的基石，必须以法治思维推进制度建设，健全覆盖重点领域和关键环节的安全管理制度，形成科学规范、运行有效的制度闭环^[3]。以岳阳职业技术学院潘毅创建的综合科工作台账系统为例，该系统本质上是一套PDCA闭环管理制度。每一项资产都有唯一编号、动态记录、全程可溯；经手通知实行三重覆盖，包括部门大群普发、各教研室单独推送、关键节点一对一提醒。这种把制度落细落小落实的做法，使办公室工作从靠感觉走向靠制度。

高职院校办公室应建立“制度-流程-岗位”三位一体的规范化体系：每项制度对应可操作的流程图，各流程节点上明确界定相应责任岗位，并建立清晰的工作标准。通过层层递进的制度设计，将规范化要求转化为日常行为自觉。制度建设还应包含执行监督与评估反馈机制。建立定期或不定期检查制度，对制度执行情况进行量化评估，将评估结果与绩效考核挂钩，形成正向激励；根据执行反馈及时修订完

善制度，保持制度的适用性[4]。

2) 加强队伍建设，提升专业素养。队伍建设的核心在于提升人员的协同能力与专业素养，这是协同共治得以落地的根本保障。需要建立能力提升体系，明确数字素养与专业能力标准，包括数据分析、平台操作、管理方法和政策解读等[5]。办公室干部应从事务型向战略型转变，具备前瞻性学习与趋势洞察能力、知识管理与团队学习引领能力、批判性思维与创新性学习能力。

3) 在具体培养路径上，构建“学习 - 实践 - 反思”的闭环机制。学习环节，建立常态化的培训制度，围绕公文写作、保密工作等专业内容开展系统培训；实践环节，推行岗位轮换制度，使工作人员全面熟悉办公室各项业务；反思环节，建立工作复盘机制，对重要会议和重大活动进行案例化总结。通过持续循环，不断提升干部队伍的专业素养。

针对人员流动问题，应建立知识管理机制：其一，将岗位操作规程、常见问题处理、经验案例等形成文档，及时存入知识库；其二，推行导师带徒制度，缩短新员工适应期；其三，构建职业发展激励体系，为表现突出的行政人员提供晋升机会、外出学习培训、参与重要项目等成长通道[5]，增强岗位吸引力，降低人员流失率。

5. 结论与建议

在治理能力现代化视域下，高职院校办公室工作规范化建设本质上构成技术、制度、人员三个要素的系统重构。其中，技术方面主要回应效率提升问题，制度方面侧重于规范约束问题，人员方面则聚焦于组织活力问题。三者相互支撑、互为条件，缺一不可。产教融合背景下，办公室统筹协调、跨部门信息壁垒破除以及跨领域协同推进的功能价值愈加凸显。为此，办公室应通过强化自身规范化建设，带动全校治理效能的整体提升。具体而言，可从以下三个层面回应产教融合对办公室工作提出的治理挑战。

第一，通过设立“产教融合协调岗”优化人员配置。在办公室内部设置专门岗位，明确其职责为统筹校企对接、协调多方需求、跟踪合作进程。该岗位人员需具备较强的沟通协调能力和产业认知素养，承担学校对外合作信息枢纽与流程节点的功能，以避免多头对接、信息碎片化等问题。

第二，通过建立校企联络标准化作业程序(SOP)完善制度保障。将产教融合中的常规事务，包括企业来访接待、合作协议签署、实习岗位对接、订单班组建等。梳理形成标准作业程序，明确每一环节的责任主体、时限要求、材料清单及审批路径。流程的标准化有助于降低因人员更替或部门差异所导致的不确定性，提升校企合作的规范性与可预期性。

第三，通过引入客户关系管理(CRM)系统强化技术支撑。借鉴企业客户关系管理理念，部署或定制适用于高职院校的 CRM 系统，实现对企业信息、合作项目、联络记录及协议期限等数据的集中管理与动态更新。该系统应实现与校内办公自动化平台的互联互通，支持校企协同任务的自动派发、进度追踪与绩效评估，从而为产教融合的持续深化提供数据驱动能力。

上述三项举措使技术、制度、人员三个要素在校企协同场景中形成闭环，能够有效回应产教融合的治理挑战，推动办公室工作实现从“管理”向“治理”的转型，为高职院校产教融合的高质量发展提供组织保障。

基于上述研究结论，提出以下对策建议。

第一，将办公室规范化建设纳入学校治理能力现代化的整体框架，并为其提供充足的资源保障与政策支持。

第二，各高职院校应根据自身实际推进数字化转型，避免片面追求表面化、形式化指标，坚持以解决实际问题为导向，注重工作实效。

第三，建立规范化建设的长效机制，通过定期评估与持续改进形成良性循环，确保规范化成果的可

持续性。

第四，加强东西部职业院校之间的管理经验交流，推动先进管理模式的跨区域转移与适应性应用。

高职院校办公室的工作价值并非体现于少数重大或引人注目的成果，而主要蕴含于日常工作的持续坚持与精细化管理之中。在职业教育追求高质量发展的背景下，对规范化工作的持续追求，将为高等职业院校治理能力的现代化奠定坚实基础。

参考文献

- [1] 张晓宁. 数字化改革背景下高校办公室管理工作优化路径探究——以衢州职业技术学院为例[J]. 办公室业务, 2024(3): 4-6.
- [2] 魏征, 常宁花. 精细化管理理念下高等院校办公室管理服务质效提升探讨[J]. 办公室业务, 2025(7): 7-9.
- [3] 肖辽亮, 吴锬. 现代治理视域下高职院校风险防控体系与实践路径研究[J]. 长沙民政职业技术学院学报, 2026, 33(1): 63-69.
- [4] 刘光炜, 肖佼, 王宇, 等. 从中医整体观探索中医药高校督导助推质量提升的探索[J]. 中医教育, 2025, 44(2): 54-58.
- [5] 于璐. 数字化转型背景下高校办公室行政管理精细化创新路径研究[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)社会科学, 2026(1): 101-104.