

# 科研单位行政管理服务满意度影响因素及提升策略研究

赵克勇

北京市农林科学院生物技术研究所, 北京

收稿日期: 2026年4月28日; 录用日期: 2026年5月11日; 发布日期: 2026年6月26日

## 摘要

行政管理是科研单位日常运转的基础性支撑, 其服务质量与科研人员满意度直接关系到科研工作的推进效率、团队工作氛围及单位整体发展效能。本文通过梳理科研单位行政管理服务的主要特征和功能定位, 分析行政服务满意度的影响因素, 结合科研工作的特殊需求, 提出相应的提升策略, 旨在优化行政服务供给质量, 为科研单位营造稳定、高效、便捷的后勤保障环境, 助力科研事业高质量、可持续发展。

## 关键词

科研单位, 行政管理, 服务满意度, 影响因素, 提升策略

# Research on the Influencing Factors and Promotion Strategies of Administrative Management Service Satisfaction in Scientific Research Institution

Keyong Zhao

Institute of Biotechnology, Beijing Academy of Agriculture and Forestry Sciences, Beijing

Received: April 28, 2026; accepted: May 11, 2026; published: June 26, 2026

## Abstract

Administrative management services are the basic support for the daily operation of scientific research institution, and the quality of their services and the satisfaction of researchers are directly related to the efficiency of scientific research work, the team working atmosphere and the overall

development effectiveness of the unit. This paper analyzes the influence factors of administrative service satisfaction by combulating the main characteristics and functional positioning of scientific research institution. In response to the special needs of scientific research, a corresponding upgrading strategy has been proposed, aimed at optimizing the quality of administrative service supply, creating a stable, efficient and convenient logistics support environment for scientific research institution to promote the high-quality and sustainable development of scientific research.

## Keywords

Scientific Research Institution, Administrative Management, Service Satisfaction, Influencing Factors, Promotion Strategies

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

在科技创新驱动发展的时代背景下，科研单位承担着技术研发、成果转化、人才培养等重要使命，其科研工作的专业性、连续性与创新性对配套行政管理服务提出了更高的要求[1]。行政管理作为科研活动的基础性支撑，负责办公保障、设施运维、安全管理、物资供应、综合协调等多项工作，这些工作贯穿科研人员的工作全程，可保障他们在科研工作中摆脱杂事干扰、专注核心研发。服务满意度作为反映服务质量与用户需求匹配程度的重要指标，既直观体现服务对象对所接受服务的综合感受与认可程度，也深刻影响工作人员的工作积极性，并间接作用于科研项目的实施效率与产出质量[2] [3]。

然而，当前大部分科研单位行政管理仍存在提供模式僵化、响应效率偏低、服务精准度不足、管理机制不完善等问题，导致服务满意度难以达到预期，制约了后勤保障效能的充分发挥[4]。因此，研究影响科研单位行政管理服务满意度的因素，找出服务运行中的问题所在，既是优化科研单位内部管理体系的必然要求，也是推动科技创新事业高质量发展的现实需要。本文通过分析影响服务满意度的关键因素，探讨符合科研工作规律与科研人员实际需求的提升策略，旨在为科研单位行政管理服务改革与完善提供理论参考。

## 2. 科研单位行政管理服务的主要特征与功能定位

### 2.1. 主要特征

科研单位行政后管理服务具有公共服务的普惠性与科研支撑的专属性双重属性。其普惠性体现在服务覆盖科研单位全体人员，需满足不同岗位、不同层级人员的共性需求，保障单位整体运行的稳定性；其专属性体现在服务内容需紧密贴合科研活动的特殊规律，能够适应科研工作的灵活性、长周期和高不确定性等特征，为科研活动提供定制化支撑。因此，科研单位行政管理服务的核心目标并非单纯追求运营成本的最小化，而是通过提供优质的服务，营造稳定有序的工作环境，为科研人员解除后顾之忧，进而提升科研创新产出效率。这一目标定位决定了其服务评价体系需更加侧重服务对象的主观感受与实际支撑效果。

### 2.2. 功能定位

行政管理服务是科研单位高质量运转的“保障基石”，其功能主要体现在四个方面。在科研工作层

面，优质的管理服务能够稳定科研人员工作状态，简化非科研类业务，使科研人员将更多时间与精力投入到研发工作中，提升科研工作效率与产出质量；在单位管理层面，高效的管理服务有助于优化内部资源配置，规范管理流程，降低运行成本，提升单位整体管理效能；在团队发展层面，完善的管理服务能够增强科研人员的凝聚力，营造和谐融洽的工作氛围，稳定科研人才队伍，提升单位核心竞争力；在事业发展层面，坚实的行政管理保障能够为科研单位承接重大科研项目、开展学术交流合作、推进成果转化提供有力支撑，帮助本单位科技创新事业取得不断突破。

### 3. 科研单位行政管理服务满意度的影响因素

#### 3.1. 服务质量因素

行政管理服务的质量决定科研人员的直观感受[5]。繁琐冗余的审批流程会增加科研人员办事成本，降低服务体验，很难被科研人员认可。而服务内容能否全面覆盖科研人员工作、生活的各类需求，能否针对科研工作的特殊情形提供专项保障服务，直接影响服务的实用性与适配度。同时行政管理服务人员的业务能力、沟通效率、责任意识，以及主动服务、耐心服务的职业素养，直接关系服务交互过程的体验。此外，服务的时效性与响应速度也是重要的影响因素，面对科研人员提出的服务需求、设施故障报修、问题反馈等，能否快速响应、及时解决，会直接关系到科研人员对服务的满意度评价。

#### 3.2. 服务保障资源因素

服务保障资源的配置水平与完善程度，制约着行政管理服务供给能力并影响满意度。办公场所环境、办公设备配置、科研配套设施的完好程度，以及设施日常运维、故障维修的及时性，都会影响科研人员的工作效率与舒适度；科研物资和办公物资的采购质量、供应速度、库存管理水平，能否精准匹配科研工作需求，对服务满意度有着直接影响；工作环境、住宿条件、安全保障等管理服务场所与配套环境也会影响科研人员的综合感受。同样，资源在不同科研团队、不同部门之间的均衡分配也是提升科研人员满意度、营造公平服务环境的重要前提。

#### 3.3. 服务管理机制因素

服务管理机制是影响科研单位行政服务满意度的制度保障，其完善程度决定服务运行的秩序化水平和持续优化能力[6]。具体而言，健全的管理制度通过明确岗位职责、服务标准和操作流程，确保服务供给的稳定性与一致性，可减少服务过程中的失误；而畅通的反馈渠道、高效的投诉处理、有效的整改机制则直接影响科研人员对管理服务的信任度与认可度。然而，当前部分科研单位沿用传统僵化的管理模式，管理体系流程繁琐、审批环节多，缺乏常态化的需求收集渠道，导致对科研人员动态化、个性化需求的感知滞后，服务优化调整的速度跟不上需求变化的速度，供需匹配程度持续下降，满意度长期处于低位。此外，监督机制的不足使服务质量缺乏约束，容易出现服务水平波动与责任推诿等问题，损害科研人员的合法权益。

#### 3.4. 服务信息化水平因素

在网络时代，行政管理服务信息化水平已成为影响科研人员满意度的关键因素。信息化服务平台的完善度与便捷性改变了服务办理模式，从信息采集、门禁系统、公共设施和仪器设备使用预约等线上服务，到整合办事流程、实现一站式服务，都影响着科研人员的办事效率。同时，信息沟通的畅通性与透明度也至关重要：行政管理服务信息、通知公告、服务流程等能否及时、准确传递，直接关系到信息对称度，避免因信息滞后导致的误解与不便。此外，信息化实现了网上办理需求上报、故障报修、进度查

询等业务，能够大幅提升服务响应与处理速度。通过分析科研人员服务需求，实现服务资源精准配置、服务内容精准供给，可有效解决传统服务针对性不足、资源浪费等问题，从而全面提升行政管理服务质量与科研人员满意度。

### 3.5. 服务理念因素

服务理念会影响科研人员内心感受，决定行政管理服务的温度与深度。首先，“以科研人员为中心”的服务理念是否深入落实，直接影响服务供给的出发点与落脚点，部分服务部门存在重管理、轻服务的理念偏差，忽视科研人员的重点需求，导致服务缺乏主动性与针对性。其次，服务过程中个性化的服务能力也是重要影响因素，科研人员工作压力大、时间紧张，相关服务能否关注其实际需求，并为其提供人性化、个性化的服务支持，可有效提升科研人员的归属感与满意度。最后，服务团队与科研人员的沟通质量能够增进彼此理解，及时化解服务矛盾，构建和谐的服务关系，避免影响整体服务体验。

## 4. 提升科研单位行政管理服务满意度的策略

### 4.1. 优化服务供给体系，提升服务质量水平

科研单位行政管理服务满意度提升的首要策略在于优化服务供给体系以全面提升服务质量水平。在流程管理方面，应全面梳理现有管理服务流程，破除冗余审批环节，简化办事程序，整合相近服务事项，打造一站式服务模式，减少科研人员事务办理的时间与精力成本，提升服务流程的流畅度与便捷性；在标准建设方面，要围绕科研工作全流程需求，完善服务内容体系，拓展专项科研保障服务，细化服务标准，明确各项服务的质量要求、操作规范，推动服务供给的标准化、规范化，确保服务内容全面覆盖、精准适配；在队伍强化方面，需构建常态化培训机制，围绕业务技能、服务规范、沟通技巧、责任意识等方面开展系统培训，提升服务人员的专业素养与职业素养，树立主动服务、优质服务的工作理念，规范服务行为、优化服务态度；在快速响应方面，要建立快速响应的服务机制，明确各类服务需求的响应时限、处理流程、办结标准，针对设施报修、应急保障等紧急事项，缩短响应与处理周期，保障科研工作不受管理服务滞后影响，全方位提升服务供给的时效性与专业性。

### 4.2. 完善资源配置机制，夯实服务保障基础

科学配置管理服务资源，做好物资保障。要全面排查办公设施、科研辅助设施、安全保障设施等运行状况，制定常态化运维与更新机制，定期开展设施检修、养护与升级改造，确保各类设施完好运行、高效使用，为科研人员打造舒适、安全的工作环境。在物资采购与供应管理过程中，精准对接科研与办公物资需求，合理规划库存管理，保障物资供应稳定、质量达标，避免物资短缺与浪费，提升物资保障能力。要统筹规划管理服务资源分配，根据公平、合理、实用原则，平衡不同部门、不同科研团队的资源保障力度，消除资源分配失衡问题。同时要持续优化管理服务配套环境，加强环境卫生整治、安全隐患排查，营造整洁、有序的服务环境，通过硬件资源的完善与优化，提升科研人员的综合服务体验。

### 4.3. 健全管理运行机制，加强服务监督管控

科研单位需构建完善、灵活、高效的行政管理服务管理机制，为服务质量提升提供制度保障。一方面，需系统梳理完善行政管理服务管理制度体系，进一步细化各岗位职责、规范服务流程和考核标准，以此形成全覆盖、规范化的制度框架，推动服务管理有章可循，杜绝服务过程中的随意性与不规范行为。另一方面，要建立全方位、常态化的服务监督机制，全程跟踪服务运行情况，及时发现并纠正服务中的问题与不足，保障服务质量持续稳定。同时还要结合科研单位行政管理服务特征，设定科学的评

价指标,采取定期走访调研、线上评价、专项满意度调查等方式,全面收集科研人员满意度的评价数据与反馈意见,在此基础上,精准挖掘服务短板,明确意见反馈、受理、处理、反馈的全流程规范,确保对科研人员提出的问题与建议,及时响应、高效整改、主动反馈,切实解决服务痛点问题,提升科研人员对服务管理的满意度与信任度。

#### 4.4. 加快信息化建设,推动服务提质增效

依托网络信息化技术,推进行政管理服务信息化升级改造,以适配新时代科研工作需求。通过搭建一体化的服务信息平台,整合服务办理、需求上报、设施报修、进度查询、信息通知、意见反馈等多项功能,实现线上便捷办理,打破传统服务模式的时间与空间限制,简化对科研人员的服务操作步骤,切实提升业务办理效率。同时,借助信息化平台开展满意度调查,精准掌握科研人员需求变化规律,为服务资源的优化配置提供数据支撑,实现“一站式”便捷办理,推动行政管理服务从被动供给向主动精准服务转型,全面提升行政管理服务的响应速度与保障质量。

#### 4.5. 重塑服务核心理念,强化个性化服务

坚持以科研人员为中心,推动行政管理服务从管理型向服务型转变。改变管理服务团队工作理念,弱化管理思维、强化服务意识,引导服务人员主动贴近科研人员、对接科研需求,站在科研工作视角思考服务优化方向,让所提供的服务更贴合实际需求。要强化服务过程中的个性化服务创新,关注科研人员工作特点与特殊需求,针对科研加班、重大项目攻坚、学术交流等特殊场景情况,提供相应的后勤保障服务,增强服务的针对性。搭建多元化的沟通互动渠道,定期开展后勤服务与科研人员的交流活动,主动倾听需求与建议,增进双方理解与信任,构建和谐共生的服务关系,全方位提升科研人员的满意度与归属感。

### 5. 结论与展望

科研单位行政管理服务满意度提升是一项系统性、长期性的工作,涉及服务供给、资源配置、管理机制等多个方面,在工作中要紧扣科研工作需求、注重科研人员服务体验,通过优化改进实现行政管理服务与科研保障的深度适配。行政管理服务的核心目标是支撑科研创新,满意度提升的最终目的是更好地服务于科研工作,所有优化措施都需要紧密围绕科研活动的规律与科研人员的需求展开,避免陷入“为了满意度而提升满意度”的误区。

随着科技创新事业的持续发展,科研工作对行政管理服务的要求将不断升级,管理服务也需朝着更精准、更高效、更智能、更人性化的方向发展。科研单位需持续关注科研人员需求变化,不断融入新技术、新理念、新方法,推动行政管理服务高质量发展。通过系统化改革与精细化管理,破解当前科研单位行政管理服务存在的突出问题,提升服务保障效能与满意度水平。同时,进一步推动服务保障与科研工作深度融合,持续提升服务满意度,为科研人员营造更优质的工作环境,为科研单位创新发展提供更坚实、更可靠的后勤保障支撑。

### 参考文献

- [1] 刘志凌,沈建新. 创建现代科研院所背景下的行政后勤运行模式探讨——以江苏省农业科学院为例[J]. 江苏农业科学, 2018, 46(16): 355-358.
- [2] 曾小美. 事业单位职工工作满意度的影响因素与优化建议[J]. 品牌研究, 2026(5): 237-275.
- [3] 孟祥菊. 事业单位员工工作满意度研究[J]. 沈阳建筑大学学报(社会科学版), 2008(3): 315-318.
- [4] 何文杰,李健雄,朱素素,等. 农业科研事业单位数字化行政管理建设的思考[J]. 农业科技管理, 2024, 43(6):

108-111.

- [5] 查静, 王秀芳, 张继宗, 等. 农业科研单位办公室工作的实践与思考——以中国农业科学院农业资源与农业区划研究所为例[J]. 办公室业务, 2019(21): 183-185.
- [6] 易水涵. 新时期对农业科研单位行政管理工作的思考[J]. 管理观察, 2019(31): 98-99.