# 浅谈服务营销视角下高校民生档案工作建设

民生问题已成为当今中国乃至世界各国所面临的、不可回避的重要课题。党的十八大以来，习近平总书记提出“关注民生、重视民生、保障民生、改善民生”等一系列惠民措施，把进一步改善民生问题作为当前工作的重中之重。《高校档案管理办法》对高校档案含义、高校档案发展的目标和宗旨、管理体制、民生等内容作出明确的规定。在新的形势下，高校如何加强民生档案建设、提供高效优质的服务显得愈加迫切和重要。

一、树立民生档案服务营销理念

民生档案是涉及民生工作的部门和单位在服务民生过程中形成的文件资料，是保障和改善民生的真实记录，是人民群众维护自身合法权益的原始凭证，是民生工作的重要组成部分。高校民生档案是在人才培养、科学研究、社会服务和文化传承活动中形成的，它是维护师生合法权益的原始凭证，具有较强的查考性、严肃性和权威性。而服务营销，是企业在充分了解顾客需求的前提下，为充分满足顾客服务需求而在营销过程中所采取的一系列活动。随着社会分工的发展、科学技术的进步以及人们生活水平和质量的提高，服务营销在企业营销管理中的地位和作用也变得日益重要。高校民生档案工作也可引入服务营销的理念，坚持以服务对象的需求为导向，有目的、有重点、有计划地采集民生档案资源，并对民生档案文献资源不断地进行优化、组织、集成，使其系统化、规范化、有序化，从而及时、准确地为服务对象提供高效优质的服务。

二、开展民生档案需求调查研究

开展基于需求的调研是做好民生档案服务营销的重要前提。高校的民生档案涉及到高校档案的方方面面，比如党群、行政类中涉及民生的政策性档案，财务类中与民生有关的重要原始凭证，教学档案中与师生紧密相关的教学科研成果和学生学籍等许多重要档案，人事档案中关系到教师切身利益的学历、学位、工作经历、职称、工资、社会保险等。通过调查研究，认真倾听师生的意见和建议，能够深入全面掌握高校民生档案建设的真实需求以及当前档案状况和存在的问题。在此基础上，档案部门可以进一步明确高校民生档案建设的发展思路和具体举措，不断拓展高校民生档案服务的广度和深度，充分满足服务对象的各类需求。

三、重视民生档案工作人员培训

在服务营销中，人是一个最重要的因素，对服务人员的技术、技能、技艺要求很高。高校民生档案工作实质上就是保管和提供档案资源为学校和社会服务，因此，做好民生档案服务，就需要加强档案工作人员学习和培训工作，提高其业务水平和现代化管理技能，不断使其改进工作方式，增强服务营销意识，挖据档案信息资源，满足日益增多的民生档案服务需求。同时，要根据异质结合的原则，进一步优化档案工作人员知识结构，引进信息技术、公共管理等专业人才，完善档案人才队伍建设。对于兼职档案工作人员，也要定期开展有针对性的培训，为其设置岗位津贴，并对其工作职责、考核方面作出具体规定，从而更好地激发其工作积极性。

四、完善民生档案服务体系建设

为了更好地加强民生档案工作建设，高校档案部门可以探索建立统一的标准服务体系和制度保障。对涉及民生事务的单位，加强指导督促，切实做好民生档案材料的收集与归档工作，进一步优化归档流程，努力提高民生档案归档的工作效率，确保民生档案及时建档、齐全完整、管理高效，为服务民生提供真实可靠的档案材料。加强民生档案数字化建设，本着亲民、为民、便民、利民的宗旨，积极利用现代化的计算机技术、网络技术、数据库技术管理档案，搭建民生档案信息交流共享平台。同时，加强档案信息管理规范，明确民生档案公开的范围、方式和程序，防止民生档案中私人信息泄露，导致侵权、伤害师生利益的现象发生。

马斯洛的需求层次理论认为，人最高的需求是尊重需求和自我实现需求，服务营销正是为服务对象提供了满足这种需求的可能。随着社会的进步，人们对公共服务产品提出了更高的期望和要求，我们要结合高校实际，围绕解决民生问题的需要，借鉴服务营销理念，积极拓展档案服务渠道和范围，着力在档案工作服务民生上下功夫，为加快推进高校民生档案工作建设，做出更积极的贡献。

作者：姜磊磊

中国档案资讯网2017-4-2