Guiding the Government Office's "Three Services" with the "Five Principles": Work Practices and Reflections of the Xuecheng District People's Government Office

Lei Sun

Office of the People's Government of Xuecheng District, Zaozhuang, Shandong, 277000, China

Abstract

General Secretary Xi Jinping's important requirements of the "Five Adherences" provide fundamental guidance for effective grassroots office work. Based on practical realities, the Xuecheng District People's Government Office has integrated "absolute loyalty" into its core philosophy to strengthen political foundations; incorporated "big-picture awareness" throughout all document processing, meeting organization, and operational procedures; embedded "extreme responsibility" in every aspect of operational support; translated "dedication spirit" into concrete actions benefiting citizens and enterprises; and established "integrity and self-discipline" as the fundamental principle for building a competent workforce. Practice has demonstrated that only by transforming these "Five Adherences" into actionable and verifiable work standards can grassroots offices achieve a genuine overall improvement in their "three services" performance.

Keywords

"five principles"; "three services"; offices of local governments

以“五个坚持”引领政府办公室“三服务”——薛城区人民政府办公室工作实践与思考

孙磊

薛城区人民政府办公室，中国 · 山东 枣庄 277000

摘　要

习近平总书记“五个坚持”重要要求，为做好基层办公室工作提供了根本遵循。薛城区人民政府办公室立足实际，将“绝对忠诚”融入思想深处、铸牢政治根基；将“大局意识”贯穿办文办会办事全过程；将“极端负责”嵌入运转保障各环节；将“奉献精神”化作惠民利企具体行动；将“廉洁自律”作为建强队伍的根本底线。实践表明，基层办公室只有将“五个坚持”转化为可操作、可检验的工作标准，“三服务”水平才能真正实现整体跃升。

关键词

“五个坚持”；“三服务”；基层政府办公室

1 引言

人民政府办公室是政府运转的中枢，承上启下、协调左右，地位特殊、责任重大。习近平总书记对办公厅工作提出的“五个坚持”——坚持绝对忠诚的政治品格、坚持高度自觉的大局意识、坚持极端负责的工作作风、坚持无怨无悔的奉献精神、坚持廉洁自律的道德操守，深刻回答了办公室工作根本性问题。这“五个坚持”既是政治要求，更是实践指南，为基层办公室提升“服务领导、服务部门基层、服务群众”水平提供了根本遵循。

薛城区位于山东省南部，是枣庄市驻地，近年来在产业转型、城乡融合、民生改善等方面迈出坚实步伐。作为区级人民政府办公室，始终将“五个坚持”作为总遵循、总标尺，在“三服务”生动实践中不断深化认识。本文基于近年来的实践探索，剖析“五个坚持”引领“三服务”的作用机理、具体路径与深层思考。

2 以绝对忠诚铸牢政治根基，让“三服务”始终沿着正确政治方向前行

坚持绝对忠诚的政治品格，对基层办公室而言，核心价值在于为“三服务”工作把稳政治之舵。要增强党性立场和政治意识，提高政治敏锐性和政治鉴别力，在大是大非面前头脑清醒、旗帜鲜明，经得起大风大浪考验，决不能在政

【作者简介】孙磊（1995–），男，中国山东枣庄人，本科，从事会计学研究。

治方向上走岔了、走歪了，更不能走错了。[1] 只有把对党忠诚熔铸进政治判断力、政治领悟力、政治执行力，才能确保“三服务”不偏向、不走样。

2.1 在深学细悟中确立服务决策的政治标尺

坚持把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，落实“第一议题”制度，推动从“学没学”向“用没用”转变，将学习成果内化为文稿起草的政治站位、督查督办的导向感、信息报送的敏锐性。在起草政府工作报告等重要文稿时，逐一对照党中央决策部署和省市区委要求，始终把牢服务领导决策的政治方向。理论学习越深入，服务领导的政治判断力就越强，参谋辅政的底气就越足，唯有将“绝对忠诚”转化为每一次文稿审校、每一次决策服务的政治标尺，“三服务”才能在根本上不走样。

2.2 在严格把关中守住政令传输的政治底线

机要保密是办公室政治责任的重中之重，也是服务部门基层执行政令的安全前提。严格执行流转程序，细致做好文件编号、登记、处理、送阅，确保政令传输安全畅通。坚持“万无一失、一失万无”的敬畏心，对每一份涉密文件、每一次信息传送都做到全程可追溯，严防任何一个细微疏忽引发连锁反应，既为领导把住政治关，也为部门和基层执行政令提供安全可靠的信息通道。政治底线一旦失守，“三服务”的一切效能都将归零，反之，把保密防线筑成服务基层的安全通道，就是对部门执行政令最坚实的保障。

2.3 在制度执行中压实政治责任

认真落实“三重一大”事项集体决策制度，定期研究全面从严治党工作，将意识形态、保密等政治要求深度嵌入服务流程。近年来，办公室基层党组织获评区级“五星级党支部”“磐石支部”，政治机关底色在争先创优中持续擦亮，为高质量“三服务”提供了坚强组织支撑。在工作中深刻认识到，制度执行的过程，就是把政治责任转化为服务规范的过程，让忠诚看得见、可检验，最终要落到服务领导决策不出偏差、服务部门执行安全畅通、服务群众利益公平公正上。

3 以大局意识提升参谋辅政效能，在服务中心大局中精准发力

坚持高度自觉的大局意识，直接关系到服务领导决策的深度、服务部门基层推动落实的力度。政府办公室必须“身在兵位、胸为帅谋”，将大局意识贯通办文、办会、办事全过程。

3.1 把前瞻信息、深度调研转化为服务领导决策的高质量成果

着力构建覆盖镇街、部门的信息网络，实行快速调研和信息直报机制，对苗头性倾向性问题第一时间采编上报，让信息跑在领导需求前面。春节前报送的制造业稳岗留工调研被上级采纳，为领导超前部署提供了直接参考。2025 年，围绕国企改革、乡村振兴、服务业发展等重点课题开展深度调研，高标准起草重要材料 800 余篇，推动营商环境领域“函证并行”经验被省营转办刊发，2 项攻坚课题入选全省工程建设项目审批领域任务榜单。信息工作的精髓是“想在领导前面”，调研的价值在于提出可落地的建议，这本身就是从服务领导决策向服务部门基层执行的有效延伸。

3.2 以零失误、有实效的标准服务政务活动高效运转

把每一次会议活动都当作服务大局的重要节点，超前谋划、无缝衔接。2025 年先后筹备区政府主要领导调研督导 19 次，参与组织来薛领导调研及重要客商考察等政务活动 280 余次，筹备各类视频、电视电话会议 113 场，获评全省政府系统优秀值班室。保障会议活动的过程中，不仅服务领导高效议事，也为部门基层承接落实创造清晰有序的指令环境。一次成功的会议，就是一次服务领导与协调部门基层的高效对接，大局意识在环环相扣中落地生根。

3.3 用全链条闭环推动服务部门基层快响应、真落地

办事是办公室运转效率的直接体现，也是服务部门基层推动落实的关键环节。对领导批示件和重要交办事项，建立交办、催办、回访、销号闭环，明确责任人和时限。围绕重点项目和政府工作报告分解任务，既查进度又帮破题，推动督查从“传导压力”向“解决问题”延伸。2025 年督查重点项目时，协调解决了 2 个长期存在的土地手续办理堵点，基层干部反馈“督查不再是催命鬼，而是助推器”。工作中深刻认识到，督查的专业性在于既较真碰硬又协同服务，让大局意识在推动落实中既有力度又有温度。

4 以极端负责强化运转保障，用精益标准托举“三服务”质效

坚持极端负责的工作作风，对于办公室而言，就是要把“零差错”作为及格线，为服务领导指挥、服务部门基层运转、服务群众办事提供稳定高效的“中枢”支撑。办公室一处卡壳可能影响全局，必须以每个环节的万无一失，保证整体“三服务”的顺畅无虞。

4.1 运转保障力求无缝衔接

以“零断点、零延误”为目标，把统筹协调的功夫下在平时。对各类政务活动实行超前谋划，对急事难事、跨部门事项向前一步、主动补位，推动各级各部门围绕中心工作拧成“一股绳”、下好“一盘棋”。政务公开则把政策性文件转化为群众看得懂的解读，让服务群众的政策“飞入寻常百姓家”。2025 年，3 篇典型经验被“政务公开看山东”刊发，数据赋能成果获“数据要素 ×”大赛优秀奖。实践体会，极端负责就是在各自环节多做一些，让服务链条无缝衔接，让领导指挥顺畅、部门执行高效、群众知晓便利。

4.2 流程管控力求精准规范

坚持用制度管人、按流程办事。公文流转建立标准化操作流程，收发文电、审核校核、流转办理均明确责任和时限，确保文件去向清楚、办理及时、归档完整。会议活动方

案报批、通知下发、会场布置到会后落实，都形成标准化规范。流程管用才能解放精力，让办公室干部将更多心思用在提升服务附加值上。

4.3 风险防控力求防患未然

办公室处于信息汇集和政令传递的关键节点，各类风险不容忽视。压实保密责任，加强新业态领域保密管理，牢牢守住不发生失泄密事件底线。优化紧急信息报送体系，确保关键时刻应急调度及时响应。建立敏感信息监测研判机制，对苗头性问题第一时间发现、第一时间报告，为领导决策提供及时准确支撑。实践一再警示，风险防控是“三服务”的基础屏障，宁可十防九空，决不能因一失而致全局被动。

5 以奉献精神践行为民初心，在服务群众和企业中传递政府温度

坚持无怨无悔的奉献精神，是办公室工作的精神底色，更是打通服务群众“最后一米”。奉献要体现在把群众的“心上事”当作“上心事”，把企业“操心事”办成“顺心事”，把岗位当作为民服务的平台。

5.1 把群众诉求“办成事”而不是“办完件”

依托“枣解决·枣满意”平台和 12345 热线，对群众反映问题采取提级办理、现场办公，全程跟踪、一抓到底。推进数字政务过程中，注重保留线下服务窗口，为老年人等特殊群体提供便利，让便民服务既有速度更有温度。实践感悟到，服务群众的奉献精神就体现在多跑一步、多问一句、多想一层，把服务真正做到群众心坎上。

5.2 把服务企业“当回事”而不是“走过场”

通过入企走访摸清实情、分类施策，既关注规上企业诉求，也重视中小微企业困难。在服务低空经济产业发展中，主动对接企业，深入了解技术攻关、场景应用等需求，积极助力航景创新、马威动力入选 2025 中国新晋未来独角兽企业，协氢电堆、航景无人直升机入选省低空重点产品名单。在服务企业的实践深切体会到，奉献精神在服务发展一线更能释放价值，办公室也能成为优化营商环境的“前哨”。

5.3 把岗位奉献“当成事”而不是“混日子”

办公室工作虽然清苦，但也是成长成才的沃土。注重政治上激励、工作上支持、生活上照顾，让大家安身、安心、安业。建立“导师帮带”制度和容错纠错机制，拓宽成长路径。唯有让奉献者感受到组织的关怀和成长的希望，“三服务”才能始终充满热情与力量。

6 以廉洁自律锻造过硬队伍，为“三服务”注入纯洁规范的底色

狠抓管党治党责任落实，是不断把全面从严治党引向深入的重要保证。[2] 办公室干部必须始终把廉洁放在突出位置，筑牢防线、织密笼子、提升能力，确保服务领导有底气、服务部门基层有原则、服务群众有操守。

6.1 教育在先，筑牢思想防线

坚持正面引导与警示教育相结合，把廉洁意识培育融入日常、抓在经常，着力构筑拒腐防变的思想堤坝。深入铁道游击队党性教育基地开展廉政教育活动，用身边事教育身边人。对年轻干部坚持抓早抓小，系好廉洁从政的“第一粒扣子”。实践中体会到，只有内心纯净，服务才能不走形、不变味，一旦掺入私心杂念，“三服务”的公信力就会瞬间瓦解。

6.2 监督在常，织密制度笼子

坚持把纪律规矩挺在前面，紧盯机要保密、财务管理等关键岗位，定期梳理廉政风险点并建立防控体系。用好谈心谈话这一手段，对苗头性、倾向性问题及时“咬耳扯袖”，引导大家心有所畏、言有所戒、行有所止。[3] 严格执行中央八项规定及其实施细则精神，推动廉政风险防控从被动应对转向主动预防，让所有服务行为都在制度轨道内运行。

6.3 能力在练，提升综合素养

坚持事业需要什么就学什么、岗位要求什么就练什么，通过跟班学习、专题培训、岗位练兵，着力提升党员干部“提笔能写、开口能讲、遇事能办、问策能对”的复合能力，有计划引进新鲜血液，确保关键时刻拉得出、冲得上、打得赢。过硬能力是廉洁自律的有效支撑，能力越全面，服务越规范，抵御廉政风险的屏障就越牢固。

7 实践反思与深化路径：在检视不足中推动“三服务”迭代升级

对照“五个坚持”的高标准，对照薛城作为枣庄市驻地、资源转型城市的特殊使命，对照新时代“三服务”工作的更高要求，工作中仍存在不少短板和薄弱环节，需要深入剖析、找准症结、精准破题。

7.1 检视“三服务”存在的突出短板

一是政治要求向业务实践转化的深度不够。理论学习成果与办公室具体工作结合还不够紧密，部分干部对“绝对忠诚”的理解停留在表态上，未能完全转化为文稿起草的政治站位、信息报送的政治敏锐、督查督办的政治判断。

二是参谋辅政的前瞻性和主动性尚有差距。服务领导决策过程中，对全区经济社会发展的深层次问题研究不够透彻，调研成果转化率不高。特别是对传统产业升级路径、新兴动能培育机制等关键命题，缺乏持续性、系统性的深度研究。

三是服务群众的精准度和温度仍有欠缺。有时过于注重流程合规、回复及时，但对诉求背后的深层原因、群众的真实感受关注不够，对中小微市场主体的困难了解不够深入，精准滴灌式的服务供给不足。

7.2 剖析制约“三服务”提质增效的深层原因

从思想认识层面看，对“五个坚持”引领“三服务”的内在逻辑理解不够深刻。将“五个坚持”视为政治学习的

“规定动作”，没有真正将其作为改进工作的思想武器和行动指南。“五个坚持”与“三服务”之间的转化通道不够畅通，导致理论引领和实践操作之间存在“温差”。

从工作机制层面看，标准化建设与精细化管理仍有较大提升空间。虽然建立了一些工作流程和制度规范，但系统集成程度不高，各项制度之间的衔接还不够紧密。“三服务”效能评价体系尚未建立，服务质量的反馈闭环不够完善。

从能力建设层面看，干部培养的系统性和针对性不足。长期以来，办公室干部的培训侧重文字写作和办文办会，对经济形势研判、政策分析解读等能力培养投入不够。知识更新迭代的速度跟不上时代要求，面对高质量发展、数字化转型等新课题，知识储备捉襟见肘。在繁重的工作节奏下，干部“工学矛盾”突出，主动学习提升的时间和精力难以保障。

7.3 探索“三服务”迭代升级的深化路径

一是构建“五个坚持”引领“三服务”的标准化转化体系。对照“五个坚持”逐条逐项细化，建立可操作、可检验的服务标准清单，将“绝对忠诚”细化为文稿政治审校必检项、信息报送政治安全红线、督查督办政治导向标尺；将“大局意识”转化为年度重点调研课题选题机制、中心工作服务优先响应规则，使服务部门基层有规范可循；将“极端负责”量化为公文流转时效标准、会议保障零差错指标、信息报送准确率要求，使服务运转保障有量化标尺可检；将“奉献精神”具化为群众诉求办理满意度底线、企业服务响应时效承诺，使服务群众企业有硬性指标可考；将“廉洁自律”固化为廉政风险排查周期、谈话提醒频次等硬性要求，使服务行为规范有制度笼子可束。通过标准化转化，让“五个坚持”在每一项具体服务中都有形可见、有据可考，真正打通从政治原则到“三服务”实践的“最后一公里”。

二是锚定资源型城市转型主线，建立精准化参谋辅政机制。聚焦薛城产业转型、城乡融合、民生改善等核心命题，设立专项调研服务课题组，每年确定 3-5 个重点课题进行持续跟踪、深度研究。建立“领导点题 + 自主选题 + 部门荐题”调研选题生成机制，增强调研工作的针对性和主动性，变“散光”为“聚焦”。健全调研成果转化跟踪制度，推动有价值的对策建议及时转化为政策措施、工作方案。搭建跨部门信息共享和协调联动平台，对涉及多部门职责的事项主动介入、统筹调度，减少文来文往、提高协同效能，让参谋辅政真正从“服务领导决策”延伸到“服务部门落实”。

三是重塑服务群众的响应闭环，以精细化服务传递政府温度。对 12345 热线、“枣解决·枣满意”平台等诉求渠道，进行数据分析挖潜，从个案办理走向规律发现，定期形成群众诉求分析报告，为领导决策和部门改进提供依据。建立群众诉求办理质量回访和抽查机制，将“办成事”比率和群众真实满意度作为核心评价指标，倒逼服务质量提升。建立常态化入企走访，区分大中小企业不同需求，实施差异化服务策略，对中小微企业探索“服务包”模式，让惠企政策精准直达、应享尽享。

实践发展永无止境，“三服务”提升永无止境。薛城区人民政府办公室将始终以习近平总书记关于“五个坚持”的重要要求为根本遵循，以刀刃向内的勇气正视差距不足，以自我革命的精神推动改进提升，在服务领导、服务部门基层、服务群众的生动实践中锤炼本领、彰显担当，努力为薛城高质量转型发展贡献更加坚实的办公室力量。

参考文献

[1] 习近平.办公厅工作要做到“五个坚持”[J].思想政治工作研究,2014,(8):6-7.

[2] 王生春.“五个坚持”推动厅系统党建工作提质增效[J].青海国土经略,2026,(1):9-12.

[3] 坚持以“三步工作法”推动“三服务”工作提质增效[J].秘书之友,2025,(8):20-21.