

开展事业单位离退休人员管理服务工作的措施研究

王健

上海市临床检验中心，上海市，200126；

摘要：随着我国人口老龄化进程的加快，事业单位离退休人员数量不断增加，其管理服务工作面临着新的挑战 and 机遇。本文旨在探讨开展事业单位离退休人员管理服务工作的有效措施，分析了当前管理服务工作中存在的问题，如服务内容单一、信息化程度低等，并从完善服务体系、加强信息化建设、丰富精神文化生活等方面提出了具体的改进措施，以提高离退休人员的生活质量和满意度，促进社会和谐稳定发展。

关键词：事业单位；离退休人员；管理服务；措施研究

DOI：10.64216/3080-1486.25.11.009

引言

事业单位离退休人员是我国社会的重要组成部分，他们为国家和社会的发展做出了重要贡献。做好离退休人员的管理服务工作，不仅是对他们的尊重和关爱，也是构建和谐社会的必然要求。然而，当前事业单位离退休人员管理服务工作在理念、方式和内容等方面还存在一些不足之处，无法满足离退休人员日益多样化的需求。因此，深入研究开展事业单位离退休人员管理服务工作的措施具有重要的现实意义。

1 事业单位离退休人员管理服务工作的现状与问题

1.1 服务内容单一

目前，许多事业单位对离退休人员的管理服务主要集中在发放养老金、报销医疗费用等基本生活保障方面，服务内容较为单一。缺乏对离退休人员精神文化需求的关注，如组织文化活动、提供心理咨询等。这种单一的服务模式难以满足离退休人员多样化的需求，导致他们的生活质量和幸福感难以得到有效提升^[1]。

1.2 信息化程度低

在信息化时代，事业单位离退休人员管理服务工作的信息化建设相对滞后。许多单位仍然采用传统的纸质档案管理方式，信息更新不及时，查询和统计工作效率低下。同时，缺乏便捷的信息化服务平台，离退休人员难以通过网络获取相关服务信息和办理业务，给他们带来了诸多不便。

1.3 管理服务队伍建设不足

部分事业单位的离退休人员管理服务队伍专业素质不高，缺乏系统的培训和学习，对离退休人员的心理特点和需求了解不够深入。在服务过程中，服务态度和

服务质量有待提高，无法为离退休人员提供优质、高效的服务。此外，管理服务队伍人员数量相对不足，难以满足日益增长的离退休人员管理服务需求。

1.4 资源整合不够

事业单位在离退休人员管理服务工作中，往往各自为政，缺乏与社区、社会组织等外部资源的有效整合。导致资源分散，无法形成合力，难以提供更加全面、优质的服务。例如，一些社区拥有丰富的文化活动资源，但由于与事业单位缺乏沟通与合作，离退休人员无法充分利用这些资源。

2 开展事业单位离退休人员管理服务工作的重要性和

2.1 体现社会公平与尊重，筑牢和谐稳定根基

事业单位离退休人员在职业生涯中，曾为国家公共服务、科研教育、社会治理等领域付出长期努力，是推动社会发展的重要力量。为他们提供优质的管理服务，本质上是对其过往贡献的认可，更是社会公平正义的直接体现——通过定期走访慰问、组织文体活动、保障福利待遇等举措，能让离退休人员切实感受到社会的关爱与尊重，减少“退休即脱节”的失落感，增强对社会的归属感与幸福感。这种情感认同不仅能提升离退休人员的生活质量，更能在全社会传递“尊重劳动者、重视贡献者”的价值导向，化解潜在的社会矛盾，为社会和谐稳定注入温暖力量^[2]。

2.2 减轻家庭负担，缓解老龄化社会压力

当前我国人口老龄化进程加快，事业单位离退休人员普遍面临身体机能衰退、医疗需求增加、生活照料需求上升等问题。若仅依靠家庭承担照料责任，易导致家庭成员陷入“工作与照护”的双重压力，甚至影响家庭

经济收入与生活质量。事业单位通过开展专业化管理服务,如搭建医疗健康咨询平台、提供上门体检服务、协调社区养老资源、建立紧急救助机制等,可为离退休人员提供精准的生活与医疗支持,有效分担家庭照料压力。例如,针对行动不便的离退休人员,单位可协调志愿者提供代购、家政协助等服务,让家庭成员能更安心地投入工作,缓解老龄化带来的家庭与社会双重压力。

2.3 促进社会资源合理利用

离退休人员积累了丰富的行业经验、专业知识与社会资源,是亟待开发的“银发人才”宝库。通过科学的管理服务,事业单位可搭建离退休人员参与社会建设的桥梁:一方面,组织有能力、有意愿的离退休人员参与行业咨询、政策解读、青少年教育等公益活动,将其经验转化为社会发展的助力;另一方面,引导他们加入社区治理、文化传承等工作,如担任社区矛盾调解员、非遗文化宣传员等,既丰富离退休人员的精神生活,又为社会治理补充力量。同时,通过整合单位内部资源与社会公益资源,为离退休人员参与社会活动提供保障,实现“人才资源”与“社会需求”的精准对接,提升社会资源利用效率。

2.4 推动事业单位自身发展,提升组织凝聚力

离退休人员是事业单位历史发展的见证者与参与者,做好其管理服务工作,能显著提升事业单位的社会形象与公众认可度——外界通过单位对离退休人员的关怀,可直观感受到其负责任的组织文化,进而增强对单位公共服务的信任。此外,这种关怀还能传递给在职员工,让他们看到单位对“老员工”的重视,从而增强在职员工的归属感与忠诚度,激发工作积极性。同时,在开展管理服务过程中,事业单位积累的沟通协调、资源整合、需求响应等经验,可迁移应用到在职员工管理、公共服务优化等其他工作中,为单位完善内部管理、提升服务质量提供借鉴,推动事业单位实现全面、可持续发展。

3 开展事业单位离退休人员管理服务工作的措施

3.1 完善服务体系

3.1.1 丰富服务内容,兼顾生活与精神需求

在保障离退休人员基本生活(如养老金按时发放、医保待遇落实)的基础上,重点拓展精神文化与健康服务。定期组织多元化文化活动,如书法绘画展览、节日文艺汇演、适合老年人的太极拳或棋牌比赛等,搭建交流互动平台;定期开展健康讲座,邀请医疗专家讲解慢性病管理、养生知识,同时联合社区卫生服务中心提供

免费体检服务;针对部分离退休人员可能出现的孤独、焦虑情绪,引入专业心理咨询师,通过一对一咨询或团体心理辅导,守护其心理健康^[3]。

3.1.2 建立个性化服务机制,精准匹配需求

为每位离退休人员建立动态服务档案,详细记录年龄、健康状况、兴趣爱好、特殊需求等信息。对高龄、行动不便或独居的离退休人员,提供上门服务,包括代购生活物资、协助办理证件、定期上门探望;对有摄影、戏曲、手工等兴趣爱好的人员,组建兴趣小组并配备指导老师,定期开展活动;对有再就业意愿或专业特长的离退休人员,搭建“银发人才”对接平台,推荐合适的公益服务或咨询岗位,满足其自我价值实现需求。

3.1.3 加强服务监督与评估,提升服务质量

构建“日常监督+定期评估”机制:日常安排专人跟进服务落实情况,确保各项服务按时推进;定期开展服务评估,通过线上线下问卷调查、面对面访谈等方式,收集离退休人员对服务内容、服务态度、服务效率的反馈;成立由单位代表、离退休人员代表、社区工作人员组成的监督小组,对服务过程进行全程监督,针对反馈的问题制定整改方案,明确整改时限,推动服务质量持续优化。

3.2 加强信息化建设

3.2.1 建立信息化管理平台,实现高效化管理

依托现代信息技术搭建专属信息化管理平台,将离退休人员的基本信息、家庭联系方式、健康档案、养老金发放记录、医疗费用报销明细等数据纳入平台,实现信息电子化存储与动态更新。平台需具备便捷的查询与统计功能,工作人员无需手动翻阅纸质档案,即可快速调取所需信息,精准掌握离退休人员的服务需求与待遇落实情况,大幅减少人工操作误差,提升管理工作的效率与精准度,为后续服务开展提供数据支撑^[4]。

3.2.2 开发线上服务功能,提升服务便捷性

在信息化管理平台基础上,延伸开发线上服务模块,覆盖离退休人员日常高频需求。例如,上线业务办理功能,支持在线提交养老金待遇变更申请、医疗费用报销材料;开设服务信息查询通道,实时更新活动通知、健康讲座安排、政策解读内容;增设活动预约入口,方便离退休人员自主报名文化活动或体检服务。

3.2.3 加强信息安全保障,守护数据安全

将信息安全贯穿信息化建设全过程,从技术与管理两方面筑牢安全防线。技术上,采用数据加密、防火墙、访问权限控制等手段,限制无关人员接触敏感信息,防止数据被篡改或泄露;管理上,定期组织工作人员参加信息安全培训,讲解数据保护规范、应急处理流程,提

升其安全防护意识。同时,建立信息安全巡查机制,定期对平台系统进行漏洞检测与维护,及时处理潜在风险,确保离退休人员的个人信息与隐私安全。

3.3 加强管理服务队伍建设

3.3.1 提高专业素质,夯实服务能力基础

定期组织管理服务人员参与专项培训与学习,内容涵盖离退休人员待遇政策解读、老年心理学知识、沟通技巧及应急处理方法等,帮助工作人员精准把握离退休人员的心理特点与实际需求。同时,可邀请经验丰富的行业专家或资深从业者开展案例教学,分享服务中的典型经验与应对策略,让工作人员在实践学习中提升专业素养,为提供优质、高效的管理服务筑牢能力根基。

3.3.2 加强职业道德教育,树立良好服务意识

常态化开展职业道德教育活动,通过专题讲座、先进事迹分享会等形式,培养工作人员的敬业精神与责任意识。明确要求工作人员在服务中尊重离退休人员的人格与尊严,耐心倾听诉求、细心回应疑问,主动关心其生活状况与健康需求,以热情周到的态度开展工作,用真诚服务赢得离退休人员的信任与认可,树立管理服务队伍的良好形象。

3.3.3 合理配置人员,保障服务高效推进

结合事业单位离退休人员的总数、年龄结构及管理服务任务量,科学测算人员需求,通过内部调配、社会招聘等方式充实队伍力量。优先选拔沟通能力强、有耐心且具备相关经验的人员加入,同时明确各岗位的职责分工,避免人员冗余或力量不足的情况,确保每一项管理服务工作都有专人负责,保障整体工作有序、高效开展。

3.4 加强资源整合

3.4.1 深化与社区合作,拓宽服务场景

主动与离退休人员居住集中的社区建立常态化沟通机制,依托社区的场地、人员与服务网络,延伸服务触角。例如,联合社区开展“家门口”的文化活动,如社区书画展、邻里联欢会;借助社区卫生服务站资源,组织定期健康体检与慢性病随访;利用社区养老服务中心,为行动不便的离退休人员提供日间照料、助餐等服务,让离退休人员无需长途奔波,就近享受便捷服务,提升服务的可及性。

3.4.2 引入社会组织,补充专业力量

积极对接老年协会、公益志愿者组织等专业社会组织,借助其服务经验与资源优势,丰富服务内容。老年协会可协助开展老年权益宣讲、兴趣小组运营;志愿者组织能提供上门探望、陪伴聊天、代购代办等个性化服

务。通过签订合作协议明确双方职责,形成“事业单位统筹+社会组织执行”的协作模式,实现资源互补,提升服务的专业性与多样性。

3.4.3 整合内部资源,凝聚工作合力

打破事业单位内部部门壁垒,推动组织人事、财务、后勤等部门协同联动。组织人事部门负责离退休人员信息更新与需求对接,财务部门保障服务资金规范使用,后勤部门协调活动场地与物资保障,建立跨部门工作台账,定期召开协同会议,共享服务进展与问题反馈。通过内部资源的高效整合,避免重复工作与资源浪费,形成“分工明确、配合顺畅”的工作合力,保障管理服务高效推进。

4 结论与展望

4.1 结论

开展事业单位离退休人员管理服务工作是一项重要而艰巨的任务。通过对当前管理服务工作中存在的问题进行分析,我们提出了完善服务体系、加强信息化建设、加强管理服务队伍建设和加强资源整合等具体措施。这些措施具有较强的针对性和可操作性,能够有效提高事业单位离退休人员管理服务工作的质量和水平,满足离退休人员日益多样化的需求。

4.2 展望

随着社会的不断发展和人口老龄化的加剧,事业单位离退休人员管理服务工作将面临更多的挑战和机遇。未来,我们需要进一步加强理论研究和实践探索,不断创新管理服务模式和方法。同时,要加强与社会各界的合作与交流,共同推动事业单位离退休人员管理服务工作的科学化、规范化和信息化发展,为离退休人员创造更加美好的晚年生活。

参考文献

- [1]葛坤全,朱微微.推进基本公共卫生服务均等化提升群众获得感[J].人口与健康,2024,(07):74-75.
- [2]闫陶.精准施策视角下离退休人员“一人一策”服务模式研究[J].乡镇企业导报,2025,(14):240-242.
- [3]赵新兵.事业单位离退休人员管理工作优化分析[J].商业观察,2022,(34):85-88.
- [4]王根.科研事业单位离退休人员管理优化研究[D].四川大学,2022.

作者简介:王健(1974.02—),性别:女,民族:汉,籍贯:上海,学历:本科,职称:高级工程师,研究方向:人力资源管理。