

军休所档案管理与离退休干部服务保障工作的协同联动机制构建

付子玄

河北省军队离退休干部第二休养所，河北石家庄，050000；

摘要：军休所档案管理是离退休干部服务保障工作的重要数据支撑，二者的协同联动是提升服务质效、满足老干部需求的关键。本文围绕军休领域两项工作的协同关系展开，首先阐述军休所档案管理与离退休干部服务保障的核心内容及关联逻辑，进而分析当前二者协同联动存在的问题，最后从机制设计、流程优化、技术赋能三个维度，提出协同联动机制的构建路径，为军休工作提质增效提供实践参考。

关键词：军休所；档案管理；离退休干部；服务保障；协同联动

DOI：10.64216/3080-1486.25.10.075

引言

军休所主要负责离退休干部的接收安置、生活照顾和权益维护。服务保障做得准不准、专不专业，直接影响老干部晚年的生活质量。档案管理是军休工作的基础，记录着老干部的个人经历、待遇标准、健康情况和服务需求。这些信息是开展服务保障的前提，没有这些信息，服务就没法做好。现在老干部对服务的需求越来越多样，也越来越个性化。以前那种“档案单独管、服务等需求”的老办法，已经跟不上现在的要求了。比如，档案信息不及时更新，服务就会和老干部的实际需求对不上；服务时产生的新信息不及时放进档案，档案就不完整。这两项工作不配合好，不仅工作效率低，还可能在服务上出问题。所以，得建立档案管理和服务保障相互更细致，也能更好地落实老干部政策，保障他们的合法权益。

1 军休所档案管理与离退休干部服务保障的核心内容及关联逻辑

1.1 军休所档案管理的核心内容

军休所的档案管理，主要围绕老干部的个人档案展开，里面有很多方面的信息，主要分三类。第一类是基础身份档案，记录老干部什么时候入伍、在部队的经历、当什么职务、是什么军衔、退役安置的审批情况。这些信息是确认老干部身份、落实他们政治待遇的关键依据。第二类是待遇保障档案，记录老干部的工资福利标准、医疗保障级别、住房补贴怎么发、得过什么荣誉和功勋。这些信息直接关系到老干部能拿到多少物质待遇，能不能享受应有的权益。第三类是动态服务档案，记录老干

部的体检报告、看病记录、个人服务需求（比如想让工作人员上门照顾、喜欢参加哪种文化活动）、提的要求和处理结果。这些信息能反映老干部不同阶段的需求变化。档案管理的主要目标，是保证信息完整、准确、及时。要通过规范的收集、整理、存放、更新流程，给服务保障提供全面、可靠的信息支持。同时，也要满足查档案、核对政策、查历史信息等工作需求。

1.2 离退休干部服务保障工作的核心内容

离退休干部服务保障，主要围绕“关心政治、照顾生活、安慰精神”三个方面展开，形成多方面的服务体系。在政治待遇保障上，主要是组织老干部学习政策文件、参加党组织活动、开展时政教育。让老干部能及时知道国家和军队的政策变化。在生活待遇保障上，包括医疗保健（比如定期体检、看病有绿色通道）、生活照顾（比如上门服务、帮忙找家政）、落实待遇（比如按时发工资、福利调整后及时兑现）。解决老干部日常生活中遇到的困难。在精神文化服务上，通过组织文体活动（比如书画展、文体比赛）、心理疏导、节日慰问，丰富老干部的精神生活，减少他们的孤独感。服务保障的主要目标，是精准满足老干部的需求。要主动对接需求、及时回应需求，从“等老干部提需求再服务”变成“主动提供保障”，让老干部更有获得感和幸福感。

1.3 二者的关联逻辑

军休所的档案管理和离退休干部服务保障，是“档案给服务提供信息，服务给档案补充信息”的双向关系，互相依赖、互相促进。一方面，档案管理能给服务保障

提供准确的依据。查基础身份档案,能准确落实老干部的政治待遇;查待遇保障档案,能高效兑现工资福利、医疗补贴;查动态服务档案,能清楚知道老干部的健康情况和个人需求,避免服务瞎开展。另一方面,服务保障能给档案管理补充新信息。服务时发现老干部需求变了、健康情况有新变化、提的要求处理完了,这些信息要及时放进动态服务档案。保证档案信息和老干部的实际情况一致,给以后的服务提供最新依据。这种关系决定了这两项工作必须配合好。如果服务保障不依靠档案信息,服务就可能和需求对不上;如果档案管理没有服务提供的新信息,档案就会滞后,失去参考价值。只有让两项工作深度融合,才能形成“信息互通-服务精准-档案完善”的好循环。

2 军休所档案管理与离退休干部服务保障协同联动的现存问题

2.1 信息流通存在壁垒

现在有些军休所存在“档案单独管、信息传得乱”的问题。档案部门和服务部门之间,没有固定的渠道来共享信息。档案信息大多存在纸质文件里,或者存在单个电脑的电子文档里。服务人员要查这些信息,得先申请,再手动抄录,步骤多还费时间。另外,服务时会产生新的动态信息,比如老干部新提的看病需求、想参加什么活动。这些信息没有固定的办法反馈给档案部门,导致档案信息更新慢,和老干部的实际情况对不上,后面的服务也就没法精准。

2.2 工作流程缺乏衔接

档案管理和服务保障的工作流程接不上,没有统一的规矩来配合。收集档案的时候,档案部门大多只收老干部刚来时的基础档案,像体检报告、诉求记录这些服务中产生的新信息,档案部门不会主动去收。开展服务的时候,服务部门不会在准备阶段查档案,容易因为不清楚信息出问题,比如忘了老干部有特殊的医疗需求。更新档案的时候,没有明确什么时候要更、谁来负责。服务信息归档经常因为没人管、流程不清楚而耽误,最后档案和服务各弄各的,互不相干。

2.3 技术支撑能力不足

有些军休所的信息化建设跟不上,没法支持两项工作配合。一方面,档案管理还在用纸质档案,或者简单的电子表格记录。没有统一的数字化档案系统,没法快速查信息、及时更信息,也没法跨部门共享。另一方面,

服务保障没有能和档案系统对接的工具。登记需求、反馈情况、处理结果这些,都要手动记,信息不能自动进档案系统。这样就会出现重复录信息、数据对不上的问题,既增加工作量,又让配合效率变低。

3 军休所档案管理与离退休干部服务保障协同联动机制的构建路径

3.1 建立多维度协同机制,明确联动责任

要建“制度-组织-考核”三个方面的协同机制,给联动工作做保障。在制度上,要定一个《档案管理与服务保障协同工作规范》,说清楚档案部门和服务部门各自的活儿:档案部门负责收信息、更信息、存信息、授权共享;服务部门负责用信息、反馈信息、收动态信息。还要规定哪些信息能共享、怎么共享、多久内要反馈,比如服务需求信息要在24小时内告诉档案部门。在组织上,要成立协同工作小组,由军休所负责人牵头,档案专员和服务专员一起参与。每个月开一次会,商量解决信息共享、流程衔接里的问题,保证两项工作一起推进。在考核上,要把协同效果算进部门和个人的考核里。比如档案信息更新及时不及时、服务信息反馈准不准、协同问题解决快不快,都要量化评分。这样能调动大家配合的积极性。

3.2 优化工作流程,实现闭环联动

要围绕“信息互通、流程衔接”,重新设计档案管理和服务保障的流程,形成闭环。在收集档案和准备服务时,要建“先查档案再服务”的流程:服务部门上门慰问、组织活动前,得在系统里查老干部档案,弄清楚待遇标准、健康情况、需求偏好,保证服务精准。档案部门接收老干部时,要和服务部门一起做需求调研,把结果放进动态服务档案,给后面的服务当依据。在开展服务和反馈信息时,要建“服务信息实时记”的流程:服务人员用手机上的协同APP,随时记服务中的需求变化、问题处理情况,信息会自动同步到档案系统。档案部门要定期查这些信息,没及时归档的要提醒,保证档案和服务动态一致。在更新档案和优化服务时,要建“分析档案改服务”的流程:档案部门定期分析动态服务档案,整理老干部的共同需求和个人问题,写成报告给服务部门。服务部门根据报告改服务方案,比如给高龄老干部多安排几次医疗服务,然后把改进效果反馈给档案部门,更新到服务评估档案里,形成“收集-应用-反馈-优化”的闭环。

3.3 强化技术赋能，搭建协同平台

靠信息化技术，建一个“一体化协同管理平台”，打破信息壁垒，提高联动效率。这个平台要具备三个核心功能：一是数字化档案管理功能：把纸质档案扫成电子档，按基础档案、待遇档案、服务档案分类存，能关键词快速查。还要设权限管理，保证档案安全。二是服务保障协同功能：服务人员能在平台上查档案、登记需求、反馈结果，系统会自动把服务信息和对应档案关联，不用手动重复录。三是数据分析与预警功能：平台定期分析档案和服务数据，找出老干部的潜在需求，比如根据健康档案提醒慢性病风险；找出服务的薄弱环节，比如哪类服务满意度低，自动给建议，帮着优化服务。另外，考虑到有些老年工作人员不会用复杂系统，平台界面要简单，能语音输入、一键查询。同时要保证系统稳定，定期备份数据、维护安全，让平台能可靠运行。在平台的实际应用中，还要针对不同场景做细节优化。比如老干部居住分散的军休所，平台可增加定位功能，服务人员上门服务时，能快速查看周边老干部的档案信息与待办服务事项，减少路上时间浪费；对于行动不便、无法线下反馈需求的老干部，平台可开通家属协助提交功能，由家属代为登记需求，确保需求信息不遗漏。同时，要做好平台的推广与培训。分批次组织档案部门和服务部门人员参加操作培训，先由技术人员演示平台功能，再让工作人员实际操作练习，针对操作中的疑问现场解答；制作简易操作手册，标注常用功能的步骤（如档案查询、需求登记），方便工作人员随时查阅。对于年龄较大、学习进度慢的工作人员，安排年轻同事一对一帮扶，直到能熟练使用平台，避免因操作问题影响协同效率。除了平台搭建，还要做好技术维护。安排专人负责平台的日常维护，每天检查系统运行状态，一旦出现卡顿、数据同步延迟等问题，及时联系技术团队修复；每季度对平台数据进行一次全面核查，对比档案信息与服务记录，确保数据一致；每年根据工作需求变化，对平台功能做一次优化调整，比如新增老干部满意度评价模块，让服务反馈更直接，进一步完善协同联动的技术支撑体系。

4 结语

军休所档案管理与离退休干部服务保障工作的协同联动，是提升军休工作整体质量、全面落实离退休干部保障政策的重要实践举措。这一举措不仅关系到军休工作规范化建设的推进，更直接影响到离退休干部合法

权益的保障成效。从工作属性与功能关联来看，档案管理与服务保障并非两个独立运行的工作环节，而是构成军休工作体系的有机整体，二者之间存在相互支撑、相互促进的内在逻辑关系。其中，档案管理工作作为服务保障工作的开展提供精准、全面的信息依据。通过系统的档案管理，服务保障工作能够准确掌握离退休干部的身份信息、待遇标准、健康状况与个性化需求，为服务方案的制定与实施奠定信息基础；而服务保障工作则为档案管理工作注入动态更新的动力，服务过程中产生的需求变化、健康数据更新、诉求处理结果等信息，能够持续丰富档案内容，提升档案信息的时效性与完整性。展望未来，随着军休工作向精细化、智能化方向持续发展，档案管理与服务保障的协同联动机制仍需进一步完善与创新。一方面，需结合离退休干部需求的动态变化，拓展档案信息的覆盖维度。例如，针对老干部精神文化需求日益增长的趋势，增设精神文化需求档案，记录老干部的文化活动偏好、兴趣爱好、心理状态等信息，为精神文化服务的精准供给提供依据，进而丰富服务保障的内容体系，满足老干部多元化需求。另一方面，可引入先进的智能技术，如大数据分析技术、AI 预警技术等，提升协同决策的科学性与服务响应的及时性。通过大数据分析技术对档案信息与服务数据进行深度挖掘，精准识别老干部的潜在需求与服务薄弱环节，为协同决策提供数据支撑；借助 AI 预警技术对老干部健康风险、服务需求紧急程度等进行预判，提前启动服务响应机制，缩短服务等待时间。最终，通过机制完善与技术创新，真正实现“以档案为基、以服务为本”的工作目标，为离退休干部提供更优质、更贴心的保障服务，让老干部充分共享经济社会发展成果，安享幸福晚年生活。这一协同联动机制的完善，不仅能推动军休工作从“粗放管理”向“精准服务”转型，更能为新时代军休工作高质量发展提供可复制、可推广的实践范式。通过持续优化机制、创新技术应用，不断夯实档案信息支撑、提升服务保障质效，切实让离退休干部感受到政策温度与组织关怀，为军休事业长远发展筑牢坚实基础。

参考文献

- [1] 孙雨晨. 新形势下离退休干部服务管理工作的问题与思考[J]. 公关世界, 2022(22): 48-50.
- [2] 王秀娟. 新时期做好离退休干部管理服务工作的探究[J]. 中西医结合心血管病, 电子杂志, 2020. 8(25): 192-198.