

# 中学班主任班级管理工作之我见

崔丽

(山东省泰安市宁阳县第五中学 山东 泰安 271401)

**【摘要】**班主任是班级的管理者也是策划者,更是学校管理的中干力量,一个良好的班风才能树立起良好的校风,班级管理在学校教育中起到了举足轻重的作用。一套可行有效的管理方式对学生身心发展至关重要。班主任的主要工作就是组织学生开展各种有意义的教学实践活动。如何科学、有效的管理好班级是每个班主任必须面对和解决的问题。

**【关键词】**班级管理; 中学教育; 教育教学; 中学班主任

班主任是学校管理的基本组成部分,因为班级是一个小集体,所以班级的日常管理是学校教育教学活动的首要工作。作为一名合格的班主任就是能够带好一个班并对学生产生积极的影响,为社会培养出优秀的人才,让班级活动正常有序的运行。由于中学刚刚进入心理成长期,开始产生独立的思维模式,对事物的看法也开始有自己独特的视角,学生的情感正处在不成熟的叛逆期,力求摆脱对教师和家长的依赖,认为自己已经长大,凡事都想按自己的想法去办。这个时期的学生心中家长和教师的权威会降低,对老师也不是绝对的服从,对家长给予的意见也不会完全接受,无论大小事都不会向教师和家长一一汇报,很多事情也喜欢放在心里,这无非给班主任的工作又增加了一定的难度,为了做好班级管理,就必须找出应对这种问题的方法和措施。

## 一、营造良好的学习氛围创造愉快的学习环境

班级能否形成积极向上、团结和睦的集体对班级管理来说是至关重要的。良好的班风对于开展教育教学活动是十分有利的,只有培养出良好的班集体班主任才能更加顺利的开展管理工作并取得较好的效果。想塑造出良好的学习气氛和环境可以从以下几个方面入手:

### (一)建立良好的师生情感

良好的师生情感是施行班级管理的基础。教师是教育活动的管理者,在教育活动中起着主导地位。因此,教师必须了解每个学生的心理才能实现与学生情感上的沟通,学生只有真实感受到教师的关爱才能消除心理上的障碍。

### (二)创造沟通的契机

班主任想要了解学生的心理,除了细心观察外,还要想办法创造与沟通的契机,让学生在轻松的环境下安心吐露自己的心声。比如:开设心理课外辅导,帮助学生调整心理状态,让学生的心理可以健康发展。

### (三)班主任的工作之一就是协调员

班主任要协调好任课老师与学生的关系。大家要拧成一股绳,为整体利益而努力,即使牺牲一点个人利益也没关系。和谐的师生关系可以营造出一种轻松的相处空间,让教师和学生可以在同一个空间里尽情的说笑。班主任也要协调好家校之间的关系,家校合力教育才能取得较高的教学成效。因此,中学阶段,班主任要准确把握好学生的基本情况,家长也要学会理解子女,使家庭教育能很好的辅助于学校教育。

## 二、班主任要学会引导学生进行独立学习和自主学习

作为一名合格的班主任,要紧密配合各科老师做好教学工作,端正学生的学习态度,只有激发出学生的学习兴趣才能提高学生独立学习的自觉性和自主学习的能力。

### (一)让学生对学习产生兴趣才能激发学生学习的自觉性

学生要养成自觉学习的习惯就必须坚定自己的意志和信念。有的学生是为了靠上好大学而学,有的是为了以后赚很多钱而学,大家对于学习的目的可以各不相同,但是有树立目标意识还是好的。班主任要让学生明白一个人目标越大,他的标准也会越高。在学习中目标的树立才能产生持久而强大的动力。

### (二)培养学生的兴趣是提高学生学习主动性的关键

兴趣是一个人愿意接近和认识新事物的原动力。当学生对某一事物产生兴趣时,就会激发出强烈的求知欲,专心投入到里面。因此,班主任要经常组织一些课外活动去培养学生兴趣的广泛性,为每个学生的特殊兴趣和爱好尽力创造良好的条件。

### (三)班主任要重视反馈并加强引导工作

每个学科学习的内容虽然都不一样,但是都需要学生对其产生浓厚的兴趣。只有引导学生学会探索知识、领会知识、巩固知识,不断对自己的所学所感进行反馈,班主任对这些反馈要及时给予建议。让学生把所学知识很好的运用到实践当中,提高自我批评的能力才能逐步摸索出学习的好方法并把自觉学习的好习惯持续保持下去。

## 三、学生干部也是实现班级管理的重要存在

优秀的学生干部是优化班级管理的重要元素,学生干部是班主任的左右手也是贯穿班级管理工作中中的重要角色。而教师则是学生活动的参与者和班级成长的引导者,教师要成为学生心理发展的朋友,陪着他们一起烦恼一起成长。

(一)班级管理工作要实施师生全员参与制,要以突出学生的自我管理为前提。比如:班级的学习计划可以由班委商量一起决定,班级管理也需要班委分工担当,班内的矛盾也可以由班委和学生直接进行沟通解决,这样就突出了班干部的重要性。

(二)发挥班干部的核心力量。一个良好的集体必须有一个坚固的核心作为支撑。学生集体的向心力是否强大取决于班级是否有一支值得信赖的班干部。只有班干部在学生中间被信服被拥护,就可以把整个班集体紧紧团结在一起。有了这个核心就能很好的带动全班去实现集体的目标。

(三)班级管理要具有民主化、细致化的特点。只有把工作做到细致入微才能让班级管理工作出现成效。但是,所谓细致入微的管理并不是独断专行,必须要实现民主化管理。只有这样才能形成良好的班级风气,让学生在一个可以自由发挥的环境下健康成长。

## 四、班级管理中要给予学生适当的善意惩罚

没有惩罚的教育可以说是不完整的教育,这取决采用什么样的惩罚方式,对于惩罚的概念班主任必须多花些心思,既不能违背教育原则,也不能伤害学生的自尊。对一些违反纪律的学生适当给予惩罚,比如:写书面检讨,让学生通过描述事情的原委进行深刻的反省。也可以罚犯错误的学生为班级做一些好事来弥补自己的过失。因为知道内情的学生知道班主任在实施惩罚,不知情的学生则以为这些学生在为班级主动做好事,这样在无形当中最大限度的保护了学生的自尊。

综上所述,班主任的工作不单单是对学生进行管理,还是一门需要无止境学习的艺术,在班级管理过程中,因为学生每年都会产生变化,学生的心理也在不断成长,班主任的工作也必须根据实际情况不断修缮。要实现科学有效的管理就必须熟悉学生的心绪变化,在关注成绩的同时也要关注其生长。

### 参考文献

[1] 杨雪梅. 浅谈如何做好初中班主任[J]. 科技信息, 2010.

[2] 郝翠霞. 浅谈如何做好初中班主任的管理工作[J]. 教育教学论坛, 2011.

# 农村安全饮水工程管理中存在的问题及解决措施深析

赵伟

(抚顺市顺城区生态环境服务中心 辽宁 抚顺 113006)

**【摘要】**随着我国整体经济水平和人们生活质量的提升,饮水安全问题成了目前社会关注度较高的热点之一,尤其是农村的饮水安全问题,农村由于经济条件的限制在饮水安全方面存在很多的问题,因此维护人民的饮水安全就是维护人民的根本利益。本文按照抚顺市税务局下发的相关文件开展了主题调研工作,主题中心为“不忘初心,牢记使命”,对此我局相关工作人员通过实地考察和深入乡镇对农村安全饮水问题进行了深度调研,现做出如下报告。

**【关键词】**农村; 安全饮水; 问题; 解决措施

农村是我国现代化建设的短板,而饮水安全问题也成了阻碍农村和谐发展的主要因素,目前农村的饮水问题关系到人民群众的生命安全问题,同时也是实现社会稳定和维持秩序的重要环节,因此农村安全饮水工程的建设是非常必要的。基于此本文从我区农村安全饮用水基本情况和存在的主要问题出发,对如何提高农村饮水安全提出了几点工作建议并做出如下阐述。

## 一、基本情况

### (一)我市农村饮水安全工程的建设情况

目前我区共有三个乡镇、三十八个自然村和九十五个自然屯,共建成六十九处安全饮水工程,其中有四十四处提水工程和二十五处接城网,使得49396农村人口实现了安全饮水,饮水安全工程目前有八处建成未使用的,有十五处在建工程,六处备用水井,到目前为止我区还有13733人还没有饮用上自来水,在以后工作中我区将逐步解决这些问题,包含以下内容:

1. 河北乡是我区农村人口较多的乡镇,有三十一个自然村落,建成安全饮水工程二十二处,未使用有三处,原因包括地下水资源不足和电源问题等,规划但未建的工程有五处,涉及的村落主要有老上寺存、上钩屯等,其中由于上访严重、水源

超标、城市管网漏报等原因没有做好饮水安全工程的建设工作,目前这几个村落已经列入到2019年农村安全饮水计划当中,到目前为止董家和北关的自来水建设工程已经初步完成,下一步计划为接城网自来水<sup>[1]</sup>。

2. 前甸镇也是我区的三大乡镇之一,包括三十二个自然村,建成工程有二十九处,十五处提水工程,十四处接城网工程,未投入建设工程三处,未建工程的村落为上头寸与门进村,未投入建设的主要原因为资金问题、水源问题等等。

3. 会元乡包括三十二个自然村落,共规划建设三十二个安全饮水工程,其中建设完成并投入使用的有十八处,建成未使用的有五处,未投入建设的有九处,建成未使用的村落主要有下砖村和上黄金村等,造成不能使用的问题有电源问题和管线问题,未投入建设的村落有马金村和小三道村等,未投入建设的主要原因为占地补偿问题、自筹资金问题等等。

### (二)饮水安全建设工程的相关管理情况

目前我区三大乡镇的村落都基本实现了安全饮水工程建设,在工程建设项目的后期使用过程中主要有以下几种运行管理的情况:第一,农村安全饮水工程如果是连接了城市管网,则需要将部分管理归入到城市管网管理工作当中,而剩下的一部

分别归入到农村管理部门当中,农村管理内容主要包括上缴水费等。第二,集中式供水工程,工程管理部门为村委会,由专职管理人员管理相关工作。目前我国农村安全饮水工程相关工作的管理主要由农业农村局负责,建成后有村级有关部门负责运行和管理,但是目前我区还有部分村落存在工程使用的过程中存在缴费积极性差等问题,阻碍了安全饮水工程的正常运行。

## 二、目前我区农村安全饮水建设存在的问题

### (一) 建设水平不高

农村安全饮用水建设水平总体不高是我区农村饮水安全建设的主要问题,这一问题凸显的时间段主要集中于2004年到2013年之前,当时建设水平不高的主要原因为安全饮水建设工程的资金来源渠道比较单一,主要依靠国家财政补助,而各市县的资金自筹资金不到位导致建设水平较低,采取工程措施不合理,出现了入户率低等问题。

### (二) 水资源供水量不够

我区受气候条件的影响使得地下水位线不断的降低,由于饮水工程建设周期较长,原计划规定的水源可能会出现枯竭的问题,在工程投入使用之后水井的供水量不足使得该饮水无法正常运行<sup>[2]</sup>。此外,我区农村集体经济发展水平较低且缺乏资金和技术上的支持,使得药剂投放等工作不能按时完成,导致饮水资源水质不合格等问题的出现,同时还会在一定程度上形成消毒设备的损耗。

### (三) 饮水水质达不到正常标准

2015年之后我区加强对农村饮水水质的检测,发现部分饮水水源中存在大肠菌群和硝酸盐氮超标等问题,根据这些问题我区采取了一定的消毒措施,但是由于工作人员操作水平和资金等因素的影响,使得消毒工作效果不明显。

## 三、如何加强我区农村饮水安全工作

### (一) 增强饮水安全认知,加强农村工作领导

如果要想实现农村的饮水安全就要从以下三个角度出发,第一,落实“三个责任”,充分发挥政府的监管职能,政府要认识到农村安全饮水问题的重要性,结合乡村振兴战略加强乡镇政府履行职能的紧迫性,将改善农村饮水安全问题作为一

项重要的政治工作任务。第二,加强对农村相关工作的领导,建立健全专职管理体系对农村安全饮水工程进行统一领导。第三,要加强政府对农村饮水安全的重视程度,并将其作为政府的考核项目之一。

### (二) 分类施策,多措并举

分类施策主要是从多渠道来获取安全饮水工程的建设和维护资金,可以通过政府引导的方式鼓励社会企业加入到农村饮水工程建设资金筹集当中,再加上财政的投资补助等,能够维持农村饮水工程的正常运行。其次,要提高工程的运行管理水平就要多措并举,首先要相关部门要提高专项资金额度,完善专项维修基金体系,加强配套设施的建设,合理定价水费标准<sup>[3]</sup>。第二要优化管理机制,做好工程运行过程中应急预案的制定和应用,明确各主体的职责。

### (三) 加大宣传力度

要提高农村群众饮水安全意识,提高农民的思想认知高度,对此政府相关部门要做好相关饮水知识的宣传,形成良好的付费意识,提高农民的水费缴纳意识,保证管理修复经费,保证安全饮水工程的正常运行。

### 结束语

总之,农村的饮水安全问题涉及民生问题,与人们的生命安全息息相关。本文对我区的农村饮水安全基本建设情况、建设过程中遇到的问题和相关解决措施进行了深入的分析,针对这些问题要坚持分类施策,多措并举的原则,提高民众意识,增强饮水安全认知,加强农村工作领导。

### 参考文献

- [1]付小平.农村安全饮水工程管理存在的问题及对策分析[J].农业科技与信息,2018,000(014):58-59.
- [2]黎明旭.浅谈农村饮水安全工程运行管理的问题及措施[J].数码设计(下),2019,000(008):133.
- [3]张超.农村饮水安全工程管理中的问题及对策分析[J].大科技,2017,000(034):169-170.

# 供电企业大客户营销管理的提升策略

贺小勇

(国网内蒙古东部电力有限公司霍林郭勒市供电分公司 内蒙古 霍林郭勒 029200)

**[摘要]** 大客户是电力企业收入和利润的主要来源,大客户管理对于电力企业的生存和发展具有非常重要的意义,只有在市场营销中抓住电力大客户营销,提高市场份额,不断开拓电力市场,提高优质服务水平,才能实现以经济效益为中心的根本目标。本文以电力企业为研究对象,对供电企业大客户服务进行了分析,找出了存在的问题,并重点针对现存客户、增量客户、潜在客户三大类客户,制定了精准化的营销管理提升策略。

**[关键词]** 大客户; 营销管理; 提升策略

## 一、供电企业大客户现状

### 1. 服务理念有待更新

部分供电企业在客户服务工作中未能与时俱进,一些企业观念停留于以垄断企业“老大”自居的时代,与市场经济脱节,在大客户服务管理工作中,供电企业缺乏市场竞争意识,对客户资源的服务与巩固意识不强,导致大客户服务内容单一、服务精细化程度低、服务质量较差,从而难以满足大客户的个性化需求。

### 2. 服务业务有待完善

供电企业对大客户服务缺乏系统管理,业务流程不流畅,环节、工序间的管理制度不完善,难以满足大客户的电力服务要求。另外,一些供电企业只注重电力报装环节,忽略了客户的后期维护,用电业务查询、电力故障抢修、电力业务受理、客户投诉和建议、欠费催缴与信息通知、停电限电公告、客户回访和满意度调查等服务功能不完善,用户的反馈和投诉得不到及时、有效的解决,影响到大客户对供电企业的信赖,不利于供电企业经济效益的完成。

### 3. 服务水平有待提升

供电企业人员的服务水平直接关系到大客户营销管理的质量。一些供电企业的客服人员缺乏一定的职业素养,服务不主动,首问制观念不强,在工作中缺乏耐心、责任心,不利于大客户服务工作的顺利开展。目前,基层供电所存在着多种用工方式,由于他们在年龄上的差距、文化上的差异、业务素质上的高低,造成服务水平、服务观念上差异较大,针对大客户更是缺少专业的服务人员,不能为大客户提供高效、准确的个性化服务,影响了大客户的维护工作。此外,供电企业内部协作存在差距,在供电企业内部,有部分员工认为优质服务只是营销部门或营业窗口的事,跟生产部门、机关科室没有关系。

## 二、供电企业提升大客户营销管理的策略

### 1. 梳理客户管理脉络,优化存量客户服务

(1) 建立常态化走访机制。将客户按类型划分细化走访次数和时间安排。对优质客户半年至少走访一次,对信誉评价中等客户至少每季度走访一次,对信誉评价较差客户至少每月走访一次。通过走访加强与客户之间的沟通联系,及时掌握企业经营状况和用电需求,对客户的用电发展情况进行预测,主动为客户服务,帮助其解决用电方面的实际问题,全力保障客户的安全用电。

(2) 强化客户端谐波管理,优化客户端电压质量。对存在谐波源的公司,要求其委托具有相应资质的第三方进行谐波检测,并出具相关报告。对检测不合格的客户制定整改措施,限期进行整改,确保电压质量。

(3) 加强大客户电能数据监测和管理工作。优化受电端电压质量,通过负荷、电压、电流等监测数据的统计、分析,及时掌握企业运行状况,适时调整电网运行方式,协助企业调整受电设备、补偿装置,指导其合理用电。定期向客户提供电压质量报表。

(4) 继续优化电网结构。结合公司新电源点的建设投运,优化大客户电源接入。对变电站改造升级,优化供电接入,解决部分大客户运行线路长、运维费用高、供电可靠性差的问题。

(5) 合理安排停电计划,减少电量流失,降低大客户减产损失。结合国家政策、大客户用电规律和年度生产计划,合理安排主网线路和变电站检修等工作。减少停电检修引起的企业停产,达到双方共赢的目的。

(6) 向企业提供延伸服务。开展应急发电车、移动变电站等应急供电设施的租赁服务、应急抢修或带电检修服务,保证企业正常生产。在客户线路发生故障等紧急情况下,可进行先服务、后结算的应急措施,缩短停电时长,减少客户企业生产经营损失,减少公司电量损失。

(7) 灵活调整电费结算周期。因重大社会事件影响客户正常生产、运转时,及时调研分析,在避免电费回收风险的前提下,适当调整部分客户电费结算协议。对预购电费比重较大的客户可以进行部分冲抵;对用电量较大的客户,可以缩短抄表收费周期间隔。为保证企业现金流提供助力,减轻企业压力。

(8) 建立健全用户信誉评价制度。制定详细的用户信誉指标评价体系和评分标准,对大客户企业进行信用等级划分,实行差异化抄、核、收服务。

(9) 管理下沉,风险点前置。积极协调电费回收工作,划分电费回收责任人,制定电费回收的时间节点,建立电费回收周预警机制。在考核日前一周,由责任人每日进行催缴。

(10) 积极宣传直购电政策,帮助用户准确参与交易电量,鼓励符合条件的用户积极参与直购电交易。力争扩大大宗工业客户全部参与直购电的企业占比,以达到降低企业购电成本,释放电量的目的。

(11) 强化客户电力设施故障抢修服务。对已委托有资质抢修队伍的客户,提供高效的停电业务支持;对没有委托有资质抢修队伍的客户,提供属地有偿抢修服务。落实故障处理责任人,第一时间安排专业人员和车辆给予最大限度地服务,解决客户问题,及时处理、及时恢复送电,减少电量损失。

(12) 营销信息化数据管理。按月分析大客户平均售电单价,对低于平均售电单价的企业,详细核查制定措施。严格做好大客户售电单价的管控,为公司年度价差做贡献。利用营销、采集等系统,核查客户运行负荷,重点核查报停期间最大负荷,杜绝违约用电的情况。利用大数据综合分析客户用电情况,为负荷预测和需求预测的管理工作提供帮助。

### 2. 做好增量大客户营销,积极跟进确保零流失

(1) 对于新能源发电企业,根据电网规划及用电消纳情况,统筹规划,积极对接,尽可能地增加新能源的消纳额度和比例,提高售电价差。

(2) 对于大工业用电客户,业务受理后,落实专人跟踪服务,严格按照“首问负责制”的要求开展服务,向客户展示“一次性告知书”,即对办理业务所需材料及材料审阅后的问题一次性告知客户。受理客户业扩报装业务工单后一个工作日内,主动联系用户约定现场勘测时间。

(3) 为客户提供受电工程实施方案。为客户提供受电工程的设计、施工、监理、招标采购、设备材料供应等服务。对客户受电工程设计文件和有关资料审核的期限,自受理之日起,高压电力客户不超过10个工作日;工程实施按照定额工期或与客户协商的期限完成客户受电工程建设,确保客户如期用电。

### 参考文献

- [1]魏涛.浅谈供电企业大客户营销管理策略[J].中小企业管理与科技,2017(10):17.
- [2]郭薇.电力企业大客户营销管理现状及改进方向[J].价值工程,2019(6):84.