# 实验前移的益处

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-07-22

*第一篇：实验前移的益处浅议有效教学研讨课对教师专业发展的意义摘要：教学研讨课是教师交流教学思想和探索教学实践的平台，它对教师的成长有着积极地影响，这里的影响不仅是指对执教者的发展也包括对观课者的发展，它可以帮助教师完善知识体系、提高教学...*

**第一篇：实验前移的益处**



浅议有效教学研讨课对教师专业发展的意义

摘要：教学研讨课是教师交流教学思想和探索教学实践的平台，它对教师的成长有着积极地影响，这里的影响不仅是指对执教者的发展也包括对观课者的发展，它可以帮助教师完善知识体系、提高教学技能及教学思想、改进教学方法，也是教师不断学习和提高自我的动力，教师可以通过上研讨课、听研讨课、对研讨课进行反思等方式作为自己成长的催化剂和加油站。关键词：研讨课 教师 成长

教学研讨课即公开课是一种基于学科组的教研活动形式，在学校教学教研中扮演着重要角色。实际上，教学研讨课本来就是教师教学实践的一部分，但由于其教育对象、教学环境、操作目的的特殊性，它与日常教学还存在一定的差别。把教学研讨课解读为一种教师专业成长的实践方式，体现了教师专业发展的实践认识视角：“从实践的角度认识教师专业发展，应当体现两个基本要求：第一，教师专业发展应能揭示中小学教师专业发展的事实状态，它应当是事实的反映，客观现实的提炼，同时也应当是对实践的引导；第二，教师专业发展应当是一个动态的过程，它不但关注教师专业发展所应具备的专业素质结构，而且更关注这一专业素质结构在实践中的行动体现过程，以及在行动中体现专业素质结构的进一步完善。”（胡惠敏，2024）从这一段论述中我们得到的启示是，教师的专业发展是在教师的教育实践中得以体现并完善的，它是一个动态的反思的过程。如果从教学资源的角度看，教学研讨课能够成为教师学习、研究和改进教学的促进因素，是重要的教学资源。教学研讨课是教师进行教学思想、教学理念交流的一个载体和平台，有着很强的示范作用。对于教师来说，无论是亲自上一堂公开课（朱晓明，秦杰），还是听一堂他人的研讨课（谷林英，2024），对其以后的教学都会产生积极而深远的影响。“公开课是我国基础教育领域广泛采用的、基于教学实践的、最为教师所喜闻乐见的一种形式，在加强教学研究、促进教师专业成长、推广教育理论等方面具有独特价值。同时它备受质疑、争议，如有人认为公开课存在作秀或者作假现象等。”（贾金洲，2024）从教育实践层面来看，在中小学教学教研中，公开课具有很重要的功能，授课老师向其他同事展示了教师自身的授课模式、艺术和风格，同时也是教师之间相互学习和提高的一项重要途径，在现代教学管理中发挥着很重要的示范、学习和研讨的功能。

一、教学研讨课的优点

1、教学研讨课是校本教研的有效形式

教学研讨课，是一项非常频繁同时又是非常重要的教师之间的学习和交流方式，是校本教研中的极重要的一个领域和阵地。

具体地讲，教学研讨课的优势更容易集中在教学内容、教学环节和教师教学行为的技术设计上，它在某种程度上是团队研究成果和教师个人智慧的展现，体现了教师个人及其团队的专业标准。因为无论是对于开课的老师,还是对于参与教学设计讨论和听课评课的人来说,教学内容、教学环节和教师教学行为都是可以预先明确的，也是多数参与者事先都熟悉或者可以在很短时间内就能熟悉的,事后也是容易进行比较的。整个课堂活动设计的研讨过程,常常是校内或者组内的讨论异常顺利,就是因为研讨课的教学内容是上课前就可以确定的,是大家比较熟悉的,因此相应的教学环节和课堂活动设计等技术性问题也就容易确定,并且可以借用以往的集体经验。教学研讨课课前，教师一般会利用教学内容已知的特点进行小组合作磨课，这个过程是激发教师的实践智慧的过程。教学研讨课所展现的是教师精湛的教学艺术、灵活的教育机智、高超的专业技能，而这一切都势必对开课、参与磨课以及听课的教师产生深远的影响，是一种非常有效地校本教研方式。

2、教学研讨课促使教师教育智慧的生成

教师尽管对研讨课作了精心的准备和预设，但意外的情况还是随时有可能出现，而意外情况的出现恰恰是教育智慧的生成点，是体现教师教学机智的重要契机。比如：我曾在一次教学研讨课上听教师在做教学引入：What do you want to be in the future? 教师一个接一个地问学生，突然一个学生大声说：I like delicious food, so I want to be a cooker.这时周围有几个同学开始窃笑，显然，该同学没有分清cook 和cooker 之间的意义差别。这种现象的出现是出乎上课教师的意料的，在这种情况下，教师该如何利用自身的教学智慧来处理这个意外来活跃课堂气氛，体现自己的教学魅力呢？这是每个教师都应该考虑的在教学过程中如何动态生成教学设计的问题。

二、听教学研讨课对教师专业成长的意义

听课是进行教学交流和研究,提高教师教学水平的重要活动形式。听课之前一般要有所准备,如了解执教者的情况、上课年级和教学内容等等。要使听课成为一种研究,在听课中有更大的收获,还必须多一些深层次的准备,那就是听课之前要有自己的想法,最好形成自己的关于教学方面的一些问题。带着问题去听课,听课就有了目的,不会是一种负担,听课的时候也会特别专注。在听课时不仅要动眼、动耳观察课堂,还要开动脑筋,思考问题,求得对问题的解决,或者在原有问题的基础上产生新的问题,形成新的想法,使自己的思考更为深入。

1、对教学材料的思考

不同的教学材料涉及到的教学方法是不一样的。听课之前首先要研究一下教材,从教材中发现问题。这样的问题有两类:一类是教材理解方面的问题。对于这些问题,要先形成自己的想法,再看看人家的想法跟自己是否一致。第二类是教学设计方面的问题。对于同一个内容,不同的人有不同的处理方法。听课之前先设想一下,“我”准备怎么教,再去看看人家的做法。有了这些问题,听课时就能马上进入状态,更好地把精力投入在对问题的思考上了。

2、观看执教者，反思自己的教学行为

在听各种各样的教学研讨课中，欣赏执教者的不同风格就成了一个思考的过程、收获的过程。观摩研讨课的教师就会去思考：执教者是怎样调动学生的学习积极性？执教者对固定的教学材料又是如何实施教学的？是如何组织讨论的？有些问题是在听课的过程中突然领悟到的，有些可能是一直困扰自己的，对于这类问题又该如何解决呢？通过关注、思考自身的问题，在执教者的研讨课上或许可以找到答案，或许会受到启发，从而不断改进自己的教学工作。

3、教学研讨课是教师成长的重要教学资源

研讨课教学恰恰是提升教师专业化水准的有效途径, 给教师专业发展提供了一个平台, 使他在这个平台上张扬自己、提升自己。因为整个公开课教学过程对教师来说是一

个极好的砺炼过程, 它包括课前准备时与文本、与自己的对话, 课堂教学中与学生的对话, 课后与专家、学者的对话。

研讨课的优势更容易集中在教学内容、教学环节和教师教学行为的技术设计上。参与者对此都有比较共同的经验,在教学技术上可以提出和交流各种备选方案,能够比较快地形成和分享一致的意见与建议，因此，教学研讨课是教师专业成长的重要资源。

三、开教学研讨课对教师专业成长的意义

1、磨课过程有利于教师发展

上研讨课之前，教师在准备的过程中,教师先要吃透教材做好教学设计,要有全局意识,这对教师整体把握教学大有裨益。同时,教师还可能得到来自校内外专家教师、同事的帮助。在不断地钻研教材、思考教学设计、推敲教学细节、反思教学理念的过程中,教师会得到较好的发展、全面的提高。教学研讨课的压力也会使教师强迫自己深入钻研教材,全身心投入到教学准备过程中,提高教师驾驭教材的能力。在压力面前,每一个有责任心和自尊心 的教师都会千方百计的熟悉教材,会从多方面多角度的研究教材,会自觉的从网络上、参考资料中去查阅相关教材辅助理解资料,使教师在自我加压中学习到以前不曾学习到的知识。为了上好一堂教学研讨课,教师就会想方设法来提高课堂的效果,会从辅助教学方面入手,采用多媒体辅助教学。如果不懂制作多媒体课件,在压力面前也得硬着头皮自学或向其他老师请教。这样就促使教师掌握了不曾掌握的技能。通过这样前所未有的充分准备,教师在不知不觉中就学习到了一种如何更好驾驭教材的方法,完善了自己的知识体系,提高了自身的技能水平,日积月累,教师自身的综合素质就会有质的提高。教学研讨课一般都要经历说课、试讲,并会邀请一定数量有经验的教师进行点评,它比常态的上课多了同伴互助和专业引领等要素和活动,为教师自身的专业成长、水平提升提供了更多的专业支持。

其次,教学研讨课都要经历多次的反复和锻炼,这个过程是教师深度思考、反复琢磨、集思广益、不断改进的过程,它给教师带来的专业体验和行为跟进是常态课所无法比拟的。因此，磨课过程就是教师成长的一个过程。

2、成功开出的研讨课可以增强执教教师的自信心

成功的教学研讨课对教师自身的发展意义深远，甚至对今后的教学生涯都会产生影响。成功的研讨课不仅可以增强教师的自信心，而且可以激发教师研究教学的热情，并逐步在教学生形成自己的教学风格。对于年轻教师来说，成功研讨课的开出更能建立并坚定自己的职业自信，因为在研讨课后的研讨会中同事们往往会以欣赏的眼光去评价年轻教师的激情、新理念以及教学心理和教学策略，有助于加快教师教学经验的积累，增强自身的自信心。

3、开课后的反思有利于教师发展

在一定意义上讲,没有反思就没有提高。因此，教师在公开课后,需要对整个教学设计、教学过程、教学理念进行全方位反思,并吸取专家与同事的建议,及时进行总结。总结可以明确自己的长处,更重要的是可以发现自己的不足,这样在以后的教学中就可以采取有针对性的措施。当然,如果教师能把研讨课写成课例研究报告,那对专业发展的帮助就更大了。

同时，教学研讨课也是一个过程，一个长期的过程，在教师自身风格得以保持（在别人眼中可能是缺点）的同时，听其他课的时候学习别人优点的时候，事实上也就是在寻找自身的缺点。个体就处在一个有着自身风格的同时，不断学习他人的优点和经验的过程中。但这一过程是温情脉脉的，而不是暴风骤雨和批判式的，这有利于个体在自信的基础上客观的审视自己，同时向别人学习。上过公开课的青年教师一般都有这样的体会:很辛苦,但收获多多。

由此可见, 教学研讨课是推广教育理论, 促进教育理论向教育实践转化的重要平台, 是展示教育理论“实践状态”的前提，促进教师的专业发展。

3、有利于执教者和观课者的共同成长

由于授课教师成为人们关注的焦点, 于是, 他不得不从日常教学的框架中走出来, 不断反思自己的教学行为“当教师不断地从日常教学被拉到公开课时, 也就不断地从惯常思维和惯常行为中被拉到自觉的反思和研究活动中去”。同时, 执教者、指导者针对公开课的互动研究和打磨具有“群体学习”的特征, 围绕着“如何上好一堂课”进行交流、研讨。这样, 通过研讨课后的自我反思、同伴互助和专业引领等, 能有效提高执教者的专业水平和自我效能感,促进执教者的快速发展。对观课者而言, 教学研讨课的执教者“蜕变”的完整过程能给他们带来很多启示, 如执教者在课堂设计时为体现某种先进理论和达成教学目标等采取了哪些教学技巧, 得到来自同伴的哪些善意提醒、支持, 帮助教师形成了哪些有针对性的教学改进策略, 受到了教研人员哪些专业指导等。与前台注重“表现”和“结果”相比, 后台更真实地凸显教师准备课的完整“过程”, 更值得观课者去甄别、借鉴和创新。

四、扬研讨课之长，避研讨课之短，促进教师自身的专业发展

教学研讨课也有自身的不足之处，同行们在评课过程中往往是不痛不痒的提出优点，而不深入地分析授课行为，这是研讨课后评课中出现的通病。现代教学对待公开课的态度有较多分歧，但以下几点是共同认可的：“教师要把公开课看成学习、研究的过程，看成是自我锻炼、自我实现和自身专业素质提升的重要平台，体现公开课的发展价值。公开课要回归常态课，避免失真、作秀，上得自然平实，让人有亲切感和真实感；公开课要精益求精，努力上出特色、上出水平，起到示范和引领的作用；公开课要避免形式主义，注重实效，让学生在课堂上有实实在在的收获和发展。”（周智宁，2024）

总之,教学研讨课为教师发展提供了一个相互学习、平等交流的平台,每个教师都应该充分重视教学研讨课,珍惜上研讨课或听研讨课的机会,并充分利用它,使自身通过研讨课真正起到“自加压力,苦练内功,超越自我”的作用。参考文献：

1、贾贵洲，中小学公开课“后台”的功能及其开发【J】,上海教育科研，2024（6）。

2、周彬，邀请听可制：对“公开课”的批判与重构【J】,上海教育科研，2024（3）。

3、朱晓民，秦杰，公开课与教师专业发展关系的调查研究【J】.课程.教材.教法.4、谷林英，有感于公开课【J】.新课程（教育学术版），2024（04）：20。

5、胡惠敏，从实践的角度重新解读教师专业发展【J】，上海教育科研，2024（8）14-15。

6、周智宁，感谢公开课【J】，思想政治课教学，2024，（10）。

**第二篇：售后前移报告**

关于售后前移的报告

为了确保“大客户、大物流公司”服务质量，满足顾客的要求，巩固我公司销售市场，现提出售后服务前移方案；

一、在“大客户”车辆所在地设立三包件配品库（下文简称“驻点

售后备品库”），并配备充足的备件，备件数量要足够当地需求，可按照配件易损程度、当地路况以及车辆耗损情况等因素定夺各类备件相应数量

二、当地设立的配品库由用户派专人负责，以保证能及时处理问

题，并做好备件的出库以及旧件的入库手续，每月与我公司盘点配品库并对配件进行补充，由我方对旧件进行鉴定，若已损配件是由用户原因造成须由用户方承担已损配件费用。

三、各驻点售后备品库中配件服务费由用户承担，若用户没有能力

对车辆进行维修时，须及时通知我方售后人员进行现场处理。

四、旧件处理：每月收回的旧件必须于次月返至公司总部以便进行服务费用结算及各项费用的追偿。

五、自卸车易损件明细：慢降气控阀、限位阀、后锁钩（矿用车）、七字钩；半挂车易损件明细：三桥制动阀、刹车调整臂、悬挂拉杆、板簧、重型合页。

销售部-售后2024-3-19

**第三篇：前移选人用人监督关口**

前移选人用人监督关口

中央组织部最近出台的《党政领导干部选拔任用工作有关事项报告办法（试行）》，明确规定干部选拔任用工作中12种事项，应当报告上一级组织人事部门批复同意后方可进行，或者征求上一级组织人事部门意见后方可作出决定。这些规定，前移了监督关口，强化了事前把关，对于规范干部选拔任用行为，防范用人上不正之风具有重要作用。

选准人用好人，既要不拘一格，更要严守规矩。办法规定的12种报告事项，如果把关不严，往往容易让人对用人的公正性产生怀疑；有的还会以种种理由突破有关规定，甚至借机在用人上搞不正之风。比如，《干部任用条例》规定，个别特殊需要的领导成员人选可以由组织推荐提名，有的地方就随意扩大“特殊需要”的人员范围，规避民主推荐程序，使一些民意基础比较差的人得以提拔重用。再比如，《干部任用条例》规定，特别优秀的年轻干部可以破格提拔，有的单位就随意放宽干部任职资格条件，甚至以此为由破格提拔领导干部子女、亲属、身边工作人员。又比如，有的主要领导干部在机构变动或者工作调动时，突击提拔调整干部，拿职位送人情，甚至借机“卖官”牟利。凡此种种，在广大干部群众中产生极坏影响，严重损害选人用人公信度。建立有关事项报告制度，就是要为选人用人安装“过滤器”，防止有人利用干部选拔任用工作中的特例搞“猫腻”。

严格执行有关事项报告办法的各项规定，是干部选拔任用工作的一条重要纪律，是组织人事部门必须切实履行好的一项重要职责。一方面，对需要报告上级组织人事部门的有关事项，要全面报告、及时报告、如实报告，不遗漏、不隐瞒、不作假。另一方面，对下级组织人事部门报告的有关事项，要坚持原则、严格审核，确保作出的批复、回复的意见符合政策规定，切实把好干部队伍的入口关，有效防止和及时纠正用人上不正之风。对不按照规定报告干部选拔任用工作有关事项的，作出的干部任用决定要坚决予以纠正，同时追究相关组织人事部门主要领导和有关人员的责任。

**第四篇：重心下沉,关口前移**

卫生监督疾病控制 关口前移重心下沉

[重要提示]去年10月25日，卫生部部长高强在视察南京雨花台区铁心桥社区卫生服务中心时，看到了他多年想看而看不到的典型：雨花台区卫生监督、疾病控制关口前移、重心下沉到社区，给群众卫生工作带来了实惠。他动情地说：“我一直在全国寻找这样的典型，这次在南京找到了，南京的经验要向全国推广！”

去年10月27日，在第22届全国副省级城市卫生局长联商会上听了南京卫生工作汇报后，高强部长高兴地说，南京市围绕加强医疗卫生服务，解决群众看病难、看病贵的问题，努力提高人民的健康水平做了大量扎扎实实的工作，取得了很明显的成效，这是他们脚踏实地做出来的！今年1月8日，高强部长在全国卫生工作会议上，两次脱稿讲话，再次表扬了南京市雨花台区卫生监督、疾病控制关口前移、重心下沉的做法。

他两个多小时的报告，唯一表扬的城市就是南京。

卫生部长为何如此看重南京？原来，南京在建设公共卫生服务体系、改变卫生服务“重医轻防”、“重大轻小”、“重城轻乡”等方面又谱写了新的篇章。

构建基层公共卫生服务体系

南京市把公共卫生体系建设作为“建立覆盖城乡的基本卫生保健制度”的突破口，把公共卫生、社区卫生、农村卫生有机结合，构建新型公共卫生体系。南京市委、市政府进一步明确了公共卫生、农村卫生、社区卫生互动共生、齐头并进的发展战略，从而使预防、保健、医疗、康复、健康教育、计划生育技术指导“六项工作”融合为“一个整体”，农村卫生、社区卫生、公共卫生“三大任务”整合为“一个板块”。在省卫生厅的正确领导和全力支持下，南京市又走在了全国的前列。为完善公共卫生服务体系，南京市雨花台区无偿出让原区政府40亩土地，投入4000万元易地新建12000平方米的新雨花医院，整体并入市第一医院成为其南院，使全区有了较高水平的突发事件医疗救治中心；把区妇幼保健所和区卫生监督所迁出原区疾控大楼，并完成了区疾病预防控制中心2400平方米用房改造；把区卫生监督所迁入原区审计局大楼，成为独立的卫生监督执法中心；按省级甲等妇幼保健所标准在雨花医院原址建设了3265平方米的新区妇幼保健所，形成全区妇幼保健中心和计划生育技术指导中心；新建1000平方米的区突发公共卫生事件应急中心，平时承担区公卫办、疫情预警中心、卫生信息中心、技术培训中心、公卫事件受理中心、突发公卫事件物资储备中心等“一办五中心”职能。

在这个基础上，雨花台区全区卫生院全部实现了向社区卫生服务中心的转型，凸显公共卫生职能。新建4600平方米的铁心桥社区卫生服务中心，开工建设5000平方米的西善桥社区卫生服务中心，板桥社区卫生服务中心迁建项目正在进行规划论证；区中医院转型为宁南社区卫生服务中心，完成3000平方米门诊综合楼改建，正在改造3300平方米病房楼，使其成为惠民医院。区妇幼保健所成为雨花新村社区卫生服务中心。整合上海梅山医院卫生资源，其分院转型为梅山社区卫生服务中心，并下设2个社区站；中牧集团小行医院改建为赛虹桥社区卫生服务中心；玻纤院卫生所改建为安德里社区站，原有的医疗机构转变为具有公共卫生职能的社区卫生服务组织。公共卫生服务体系需要人才和队伍，雨花台区因地制宜在社区建立起两支队伍：一支是片区健康管理责任医生队伍，按服务人口2024人的标准将全区划分86块片区，每片区配备1名片区健康管理责任医生，承担“健康片警”的任务，通过社区健康学堂、义诊、入户发放健康管理报和责任医生联系卡等形式密切与片区居民的联系；一支是公共卫生信息员队伍，选聘64名社区、村行政工作人员作为公共卫生信息员，加上原有的38名乡村医生，协助落实各项公共卫生工作任务，夯实公共卫生网底。

重心下沉 关口前移

以往，从事公共卫生监督和疾病控制的部门和人员，往往坐在办公室里听汇报、看材料，基层一线的卫生状况、疾病预防等情况大多是“听”来的，而不是亲眼看来的。南京市卫生局局长陈天明多次强调：群众的公共卫生状况如何？群众的疾病预防状况如何？这些都必须深入一线，深入到群众中间才能发现，才能把卫生服务工作做到群众的心坎上。

南京市雨花台区区级公共卫生单位彻底转变了工作模式，让工作重心从“浮在上面”统计数据变成了“沉到下面”收集一手资料，真正把疾病防控、卫生保健和执法监督开展到了一线，做到了眼睛向下、关口前移。业务体系的专业技术人员“错层下沉”，既可治急性病、又可治慢性病，既可防传染病、又可干预慢性非传染性疾病，既有丰富的临床经验、又有扎实的专业功底，既能娴熟地处理小病、又能准确地转诊大病；公共卫生体制的创新，彻底改变了过去卫生服务“重医轻防”、“重大轻小”、“重城轻乡”的弊端，使卫生防病、基本医疗保健真正走向了基层、走到了群众中间。雨花台区街道公共卫生分中心人员按照1—1.5人/万人配备。派出区级公共卫生单位专业骨干到街道公共卫生分中心，与社区卫生服务中心预防保健部人员共同组成了一支16人的队伍，其专业技术结构包括公共卫生医师、全科医师、社区护士。他们还实行横向融合，使功能叠加——公共卫生分中心设置了疫情监控、执法监督、妇女保健、儿童保健、从业人员体检、免费婚检、预防接种、健康管理8个科室，职能也从单纯的预防保健扩大到承担辖区内突发公共卫生事件应急处置、疾病预防控制、卫生执法监督、妇女儿童保健、居民健康管理五个方面，实现了功能的叠加与放大。雨花台区舍得在公共卫生服务体系上投入。三年来，区、街两级无偿提供土地和房屋近35000平方米，用于建设区公共卫生机构和街道社区卫生服务机构；投入近1亿元进行基础建设和设备改造，配齐了业务车辆。卫生经费以每年20%的幅度增长，建立起稳定的公共卫生经费保障机制；对全区公共卫生任务进行全面梳理，编制了8个方面、20大项、72子项的街道公共卫生任务图，并按服务人口不低于20元/人的标准落实公共卫生任务经费，实行项目拨款，进行考核后补助。去年，落实计划免疫、卫生防病、食品卫生安全保障、免费婚检、基本医疗等专项经费220万元；充分利用现代网络技术，把先期开发的社区卫生、卫生监督、疾病防控、妇幼保健、合作医疗、医院管理系统“六网合一”，搭建雨花卫生网平台，对上承接市卫生局信息系统，对下则向基层社区延伸，并开通视频会议系统，配备现场流动视频设备，既可确保突发事件实时报告、及时处置，又可组织开展远程教育和就地培训活动。启用“全民健康一卡通”，将户籍、生命、健康、费用、就诊等信息“汇聚一卡”，让群众有了“健康身份证”。

公共卫生服务迭现“亲民”效应

南京以“重心下沉、关口前移”为全新特色的公共卫生服务体系，解决了长期以来基层公共卫生工作薄弱的问题，这样的做法被群众亲切地称为“三贴近”——

贴近基层。雨花台区级公共卫生单位工作地点从办公楼内移到了社区基层，工作方法从坐在屋里、电话指挥转为靠前指导、参与工作。卫生监督检查频次增加208％，疫情监测、网络直报效率和准确性大大提高，及时消除了卫生安全隐患，全区几年来没有发生一例重大食物中毒事件，没有发生一起甲、乙类传染病暴发流行；

贴近群众。便民、利民的作用凸显，群众在当地即可享受到有关服务，如从业人员体检、卫生许可证办理等服务，相关手续时间平均缩短4—5天；实施免费婚检，并减少婚检对象的往返奔波，婚检率从3.11%跃升到73.4%。群众对基层公共卫生服务和机构满意率均达90%以上；

贴近健康。健康理念深入人心，今天在雨花台区的群众中基本做到“六个人人”：人人知医生、人人知血压、人人建立健康档案、人人关心健康知识、人人培养健康行为、人人参与体育锻炼。对全区19.5万群众进行健康基线调查并建立健康档案，居民健康知识知晓率达90%，健康行为形成率达80%。各类健康指标明显进步，去年全区传染病发病率同比下降13.8%；全区孕产妇死亡率为0；5岁以下儿童死亡率下降到4.98％……

南京市委、市政府十分重视雨花台区的做法，召开现场会要求各区县在镇街社区卫生服务中心预防保健科的基础上，尽快组建公共卫生分中心；各区县级公共卫生机构要将疾控、监督等专业人员下派至公共卫生分中心，和镇街社区卫生服务中心防保科的人员一起组成公共卫生分中心。社区卫生服务中心要有计划地将全科医生等人员下沉到社区卫生服务站，开展预防保健、健康管理等工作，提高社区卫生服务站的公共卫生工作水平。各区县要在社区（村）建立社区健康管理责任医生和公共卫生信息员两支队伍，完善公共卫生网底；南京市还明确了镇街公共卫生分中心的责任，主要承担辖区内传染病和突发公共卫生事件的监测、报告、预警以及应急处置、卫生监督执法、妇幼保健、预防接种、健康教育、健康管理等职能。雨花台区的做法将在全市推广……

“渡船满板霜如雪，印我青鞋第一痕。”南京市委、市政府在关注民生、破解群众“看病难、看病贵”难题上坚持改革，勇于探索，谱写了一篇又一篇新的乐章——这就是卫生部长高强为南京卫生叫好的原因所在。南京市委、市政府没有因此而满足，决心把事关群众利益的事从“又快又好”向“又好又快”发展，创造新的优异成绩迎接党的十七大召开！

履职尽责 关口前移 重心下沉

武侯街道成立将近四年，在卧龙区委、政府的正确的领导下，始终坚持以科学发展观统领全局，坚持以人为本，构建和谐政治的执政理念，明确提出“稳定是我们的职责之首，平安是工作的重中之重”的工作要求，在职一任，稳定一方，造福一方，不给大局添乱，不给上级找忙。街道党政班子面对信访问题不推不避，不躲不让，迎访而上，主动接访，从而实现了近四年来信访稳定工作达标，确保了奥运、建国60周年庆典等一些敏感时期没有来自武侯街道的干扰。回顾近些年工作实践，着重有五点切身体会。

“薄冰心态”——思想认识到位是做好信访稳定工作的前提。在思想认识上我们着重增强几个认识：一是充分认识发展是硬道理，稳定是硬任务；发展是第一要务，稳定是第一责任，增强责任意识；二是充分认识信访工作无小事，稳定任务责任重，增强自我加压意识；三是充分认识信访稳定的小问题会变成大难题，小事情会酿成大事端，增强危机意识；四是充分认识“九十九等于零”，一点不慎影响全局，保持不敢有丝毫懈怠，不敢有半点疏漏的如履薄冰心态对待信访稳定工作。“社会觉悟”——教育群众到位是做好信访稳定工作的基础。坚持普法教育和思想政治工作相结合，不断提升群众的觉悟，充分依靠和发动群众，着力解决群众反映强烈的突出问题，激发群众支持参与信访稳定工作的积极性和主动性，形成街道上下联动、左右连片共同参与的良好氛围。

“关口前移”——未雨绸缪到位是做好信访稳定工作的关键。一是超前考虑，预防为主。坚持每周一次信访稳定情况排查会，每月一次点评会，每季一次小结会，及时分析街道信访形势，采取应对措施，尽可能地把问题发现在苗头，消灭在萌芽；二是关口前移，重心下沉。及时疏导矛盾不累积，就地解决问题不上交，小事不出社区（村），大事不出街道；三是深入群众，把握动态。把干部下访任务量化，列为干部年终“勤廉双诺双述双评”内容，促使干部扑下身子，倾听群众心声。对热点难点问题看准吃透，对矛盾症结抓早、抓小、抓好。

“硬汉手腕”——责任追究到位是做好信访稳定工作的保证。信访稳定各项制度讲在会上、写在纸上、挂在墙上容易，重在真抓实干，根本在落到实处。我们从健全工作机制、强化跟踪问效着手，严格责任查究不手软，狠抓制度落实不放松。对工作中存在的问题和不足，不姑息、不迁就、不留情，坚决实施责任追究。

\"打铁队伍”——队伍阵地建设到位是做好信访稳定工作的保障。一方面狠抓队伍建设，十分注重加强队伍的学习培训，抓好素质的提高；一方面注重阵地建设，舍得投入，搞好人员的装备配备，提高福利待遇。信访稳定阵地建设达到物质化、信息化、现代化的要求。只有这样，才能使街道信访稳定工作逐步适应新时期新形势新任务的需要，有序步入人性化、规范化、法制化的轨道。

重心下沉 关口前移扎实推进手足口病防控工作

7月29日，市卫生局刘明烈副局长在市卫生监督所主持召开了我局手足口病防控工作联席会议。局疾控处、基妇处、医政处和市疾病控制中心、卫生监督所、妇幼保健院的主管领导及相关人员参加了会议。

会上，市疾病控制中心、卫生监督所的主管领导分别代表督导组，对全市10个手足口病高发地区的督导检查情况进行了通报；与会人员针对当前防控工作存在的突出问题、整改措施及下步意见进行了认真讨论，并就如何采取措施遏制疫情高发趋势、控制聚集性病例发生和降低病死率等达成共识；刘明烈副局长对全市疾病控制、卫生监督、妇幼保健、医疗机构、爱卫办等部门通力开展手足口病防控工作取得的成效予以肯定，同时，就难点问题、薄弱环节进一步明确管理责任，有针对性地部署了下步工作。

7月16日全市手足口病防控工作推进会后，市卫生局组织两个督导组对高发地区的防控工作进行了督导检查。总体情况是：各地卫生部门行动迅速，专业机构分兵把口，强化对重点地区、重点人群防控工作的督导管理，推进医疗机构、托幼机构薄弱环节问题的整改与监管。刘明烈副局长对下步防控工作突出强调：要确保一个目标，即遏制疫情高发趋势、控制聚集性病例发生和大力降低病死率；突破两个难点，即一是由各级妇幼保健机构牵头，卫生监督机构配合，搞好辖区所有托幼机构摸底排查，做到防控措施责任落实进托幼园所，二是由各级医政部门牵头，疾病控制机构配合，搞好辖区医疗机构传染病预检分诊、感染控制、医疗救治措施落实的限期整改，做到常态管理达标和责任落实到位；强化三项措施，即一是“重心下沉，关口前移”，各区县（市）要整合卫生资源，分兵把口深入高发乡镇、流动人口聚集地区，督导重点人群、单位防控措施落实，做到覆盖不留死角；二是各级各类医疗机构要严格执行传染病医疗救治和疫情报告管理规定，科学诊断、规范治疗手足口病人（轻症居家治疗，重症就进、定点治疗），提高诊断（鉴别诊断）和救治能力，防范重症死亡病例发生；三是继续加大宣传和督导管理力度，要组织专家在电视台讲座和在媒体刊发防治知识，市里印发的50万份宣传单及宣传画要做到进托幼机构，发到儿童家长手中，提高全民卫生意识；市疾病控制中心、卫生监督所和妇幼保健机构要继续组织力量分别深入基层，开展督导检查和追踪问效管理，切实把确定的事落到实处。

**第五篇：200903关口前移营业员试题100(重要))**

１、中国移动企业文化理念体系包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和愿景。

２、中国移动的企业核心价值观是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

３、中国移动使命是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

４、中国移动的愿景是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

５、成为卓越品质创造者的三个驱动因素是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和卓越的人。

6、责任是指\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

7、团队是由少数有\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、愿意为了\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_而相互承担责任的人们组成的群体。

8、团队合作的基础要素是什么？

9、冲突是一种过程，这种过程始于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_或将要产生消极影响。

10、请说出四种引发冲突的原因？

11、沟通过程中最高水准的倾听是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

12、团队沟通的方式包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，其中非言辞是指肢体语言等。

13、语音信箱中心号码为： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

14、GPRS的优点、、、、、15、呼叫转移分为、、、；设置遇忙转移指令是，查询此项设置的指令是，关闭无应答转移的指令是。

16、国际彩信按每条元收取，每条彩信梦网相册的最大容量是。

17、有效计费时间是指： \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,18、短信中心为客户存储短信的最长时限是（）

A、24小时B、48小时C、72小时

19、PIN码输错（）次卡被锁，需用PUK码来解锁，PUK码输错（）次卡完全锁死。（）

A、103B、310

C、34D、3320、两个驻马店的神州行，同时漫游到郑州，主被叫如何收费？（）

A、主、被叫均收取漫游费+长途费B、主叫收漫游费，被叫收漫游费+长途费

C、主叫收漫游费+长途费，被叫收漫游费D、主、被叫均收取漫游费

21、客户使用彩信，其接入点参数应该设置为（）

A、CMNETB、CMWAPC、CMMMSD、CMJAVA22、中国移动全球通客户发送短信给联通客户的资费标准为（）

A、0.10元/条B、0.15元/条C、0.20元/条

23、简述动感地带音乐套餐的资费？

24、简述神州行畅听卡E的资费？

25、请简述优惠新干线12593的资费？

26—33为判断题

26、宪法是国家的最高法。

27、用人单位在劳动者在试用期间被证明不符合录用条件的可以解除劳动合同。

28、18岁以下的称为未成年工。

29、劳动合同的无效只能由法院来决定。

30、劳动违反规定或劳动合同的约定解除劳动合同应当进行赔偿，但不包括培训费（除有约定外）。

31、抽奖式的有奖销售最高不超过1万元。

32、不正当竞争手段不包括假冒他人的注册商标。

33、我国的最高权利机关是全国人大及其常务委员会。

34、公司内部主要安全目标有哪些？

35、营业厅悬挂有哪些安全制度？

36、火灾的分类有哪几种？

37、灭火器的使用方法？

38、营业厅内通常配备哪些安全设施？

39、安全生产指导方针是什么？

40、受到火势威胁时，要当机立断，披上（）的衣物、被褥等向安全出口冲去。千万

不要乘坐（）。

41、身上着火时，千万不要（确良）可就地（）或用厚重的衣物压灭火苗。

42、什么是礼仪？

43、八项服务承诺是哪八项内容？

44、服务人员在工作中什么时候微笑最佳？

45、营业人员有声服务有哪些？（至少写出五种）

46、礼仪的含义包括、、、。

47、礼仪的实质是：。

48、礼仪的根本目的是：。

49、营业人员指甲长度应控制在，指甲上不能或。

50、女营业员着裙装上班时必须穿，穿。

51、亲和力三笑是、、，与客户目光注视时应关注客户的礼貌三角区，目光要对方。

52、电话礼仪三要素：、、。

53、营业服务人员与客户交谈时要话语工，对客户。工作有

差错时，必须接受客户批评，当面向客户道歉并。

54、营业员服务用语要求是：、、、。

55、三大品牌的核心要素为全球通动感地带神州行。

56、“一台清”服务是指客户办理所有业务可在一个柜台完成。（）

57、客户投诉后需在8小时内录入BOSS系统，对于无法处理的投诉及时上报，并在72小时

内首次回复客户投诉。（）

58、开场白是一个营业员应该具备的基本技能，主要包括（）、（）和（）

三种形式。

59、SPIN的四大问题分别是：（）、（）、（）、（）。

60、难点问题是针对客户的（）、（）、（），它与成功销售的联系更紧密。

61、对于用户价格异议，我们有三种处理方法分别是（）、（）、（）。

62、对客户进行挽留的方法是（）、（）。

63、客户需求的变化过程实际上也就是用户满意度逐渐（）需求逐渐（）的过程。

A、下降下降B、升高升高

C、下降升高D、升高下降

64、SPIN当中的P指的是（）

A、背景问题B、示益问题C、优势问题D、难点问题

65、请解释什么是痛苦学说？

66、请解释什么是假设成交法？

67、FB-e法则适用于营业厅需要用户花钱的非资费类产品，而FABE法则适用于资费类产品。

68、“联通有┄┄优惠，你们移动为什么没有？”这个用户异议属于无能力异议。

69、请简述FABE法则中优点与利益的区别？

70、请简述发现问题式开场白的特点？

71、一位李先生是生意人打长途比较多，却未开通12593业务。今天他到营业厅来办理业务，假如你接待了这位用户，请你运用所学到的SPIN技巧向他提出四大问题，从而推荐12593这一新业务。

72、一位营业在向用户推荐短信宝典时说了这样一段话：“王先生，我们最近推出了一个新业务，叫短信宝典，它能为您提供适合您需要的短信，祝福短信啊、搞笑短信什么的，您有时候想给朋友送去内容特定的短信，它就能帮您及时找到您满意的短信，使用起来非常方便，许多客户都在使用这项新业务。”请你运用FABE法则分析一下营业员这段话中，F、A、B、E分别是什么？

73、GSM的英文全称

74、GSM900M的上行频率为，下行频率为

75、第三代移动通信系统的主要制式为、、76、HLR的功能为：

77、哪个网元产生用户的话单？()

A)根据MSC送来的信息在HLR中产生

B)根据计费中心送来的信息在MSC中产生

C)根据MSC送来的信息在计费中心产生

D）根据TC送来的信息在计费中心产生

78、从承载业务的角度上看，河南移动计算机网络可以划分为：承载网络和承载网络。

79、在设置系统的开机口令时，我们可以通过右键点击“我的电脑”，然后在弹出的菜单中左键点击，从弹出的计算机管理窗口进行设置。

80、做好个人计算机的安全管理工作头绪非常多，为了突出工作重点，最为紧要的是做好以下三项工作:、和。

81、公司由于个别办公终端没有及时，公司网络曾经数次发生网络瘫痪事故。所以我们一定要及时地，保持我们的电脑系统最新。

82、Windows2000和windowsXP的系统开机口令与屏保口令是同一个口令。（）

83、计算机只要安装了防毒、杀毒软件，上网浏览就不会感染病毒。（）

84、Windows中的“回收站”是用来暂时存放被删除的文件及文件夹，一旦放入“回收站”便不可再删除了，只可恢复。（）

85、下面关于计算机病毒的叙述中，正确的叙述是：（）

A 计算机病毒有破坏性，它能破坏计算机中的软件和数据，但不会损害机器的硬件

B 计算机病毒有潜伏性，它可能会长时间潜伏，遇到一定条件才开始进行破坏活动

C 计算机病毒有传染性，它能通过软磁盘和光盘不断扩散，但不会通过网络进行传播

D 它是开发程序时未经彻底测试而附带的一种寄生性的计算机程序，它能在计算机系统中生存和传播

86、有效证件以（），（）、（）、（）、（）、（）为主，（）作为参考。

87、在营业厅凭密码不可以办理的业务全省统一规范分别为：（）、（）、（）、（）、（）、（）、（）。

88、业务变更中可以回滚的业务：（）、（）、（）、（）、（）。

89、“免填单”服务是指：()。

90、移动通信是（）。

91、驻马店移动成立于（）年（）月（）日。

92、数字话费包括（）（）（）（）。

93、有效计费时间是（）。

94、发送国际短信（）/条，发送方式是（）。

95、使用17951拨打港、澳、台电话（）/分钟。

96、设置遇忙转移的快捷方式是（）。

97、飞信开放（）（）（）（）四种业务接入方式。

98、彩信的网址是（），发送国际彩信（）/条。

99、河南手机邮箱的短信开通方式是编辑（）发送到（）。

100、订制和取消梦网彩信业务的方式有哪些？

101、驻马店A客户漫游到郑州，呼转到驻马店B客户上通话1分钟，请问双方如何收费？ 102、中国移动三大品牌的宣传口号以及核心要素是什么？

103、简述GPRS的业务特点以及设置方法？

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找