发展的重要性论文(实用9篇)

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看一看吧。

发展的重要性论文篇一

幼儿可以通过绘画把自己心里的想法和对周围事物的认识表达出来，人们可以从一幅幼儿的画中看出他想表达的东西，他的思想、感情、兴趣和对外部世界的认识都会表现在他的画面中。有一件令笔者印象深刻的事情，有一次一位学生画了一幅关于他一家三口的画，他拿给笔者看并说“老师，你看这是我，我今天很开心，这是我爸爸，这是我妈妈。”一开始看到这幅画，笔者觉得很普通，可是仔细一看，画面中有两个很小的房子在两边，笔者就问他为什么旁边还有两个房子，他告诉笔者，今天爸爸和妈妈带他出去玩了，所以他才很开心。后来笔者了解到，他的爸爸妈妈离婚了，没有住在一起，只有偶尔在周末时爸爸妈妈才会一起带他出去玩。其实，当幼儿的语言表达能力还不完善的时候，绘画就是幼儿表达自己情感的一种方法。因此，我们要更好地了解幼儿，帮助幼儿健康地成长，就要掌握幼儿美术教育这把钥匙。幼儿美术教育对幼儿的发展和成长的重要性可以概括为三点：

一、记忆力、想象力与观察能力的提高

对于幼儿毫无“艺术感”的绘画，我们往往会觉得是一种涂鸦，看不出画的是什么。其实，如果幼儿绘画的画面符合大人的审美观，那就不是幼儿绘画了。站在幼儿的角度看，可能几根线条就是一棵树，一个圆圈就是一朵云，我们不能理解幼儿的画面是因为思维方式的差异。古时的甲骨文就和幼

儿时期的涂鸦很像。幼儿在涂鸦时，也是将自己脑海中对于一些事物的记忆用自己的方式抽象地表达出来。有时候大人之所以看不懂幼儿的画，是因为两者的想象力和认识能力有差别。大人世界里的事物一般都是中规中矩的，而幼儿不一样，他们的世界里太阳会唱歌、小猫会跳舞、电视机会长出脚，这正是幼儿想象力的表现。当你的孩子拿着自己的画说“看我的超级奥特曼。”这时请不要说画得不像或者画得不好，因为这是幼儿自己通过观察画出来的事物，有时生活中大人不屑一顾的事物在幼儿眼中会以特别的形象出现，这也是提高幼儿观察能力的’一种方法。

二、幼儿情绪的及时宣泄

教育家迪斯特·韦赫指出“画1小时获得的东西，比看9小时获得的东西还多。”这也是为什么有时候心理学家在治疗时让病人先画一幅画的原因。在儿童心理学中也有这么一项内容，即通过幼儿的绘画看出幼儿心理疾病的根源。幼儿有着天性的童趣和强烈的表现欲，他们喜欢把自己的喜怒哀乐表现在纸上，当他们的语言能力还没有发育完全时，会通过手脑结合的方式来画画，可以说，每一幅画都是幼儿内心世界的写照。如果幼儿涂鸦的线条生硬、重叠，颜色暗淡，说明他当时情绪不好；相反，如果幼儿涂鸦的线条丰富、柔和，色彩明亮，则表明他当时的心情还不错。

三、使左右大脑同时“开工”

在平常生活中，动手能力主要开发的是人的左大脑，而在画画的时候，我们需要思考画什么东西、应该怎样画，并对双手进行控制，这些会促进左右脑的智力开发。在绘画时，对颜色、形状和构图等的思考，无意间培养了幼儿的判断、认知能力，这对幼儿右脑的开发也是很有好处的。绘画可以让幼儿同时活动左右脑，在绘画过程中，幼儿会不断打破原有的固定思维和方式，让左右脑同时工作。

2至3岁的幼儿绘画基本上属于涂鸦，3至4岁的幼儿对事物的描绘逐步有了一定的形，5至8岁的幼儿慢慢有了自己的主观意识，可以自己掌控画面了。从简单的涂鸦开始，幼儿就在不断创新，从大量的儿童绘画作品及其创作过程中我们可以了解到，幼儿美术教育对幼儿的创造力、想象力和观察能力的培养是很重要的，是不可缺少的。如，让幼儿创作出一张游泳的绘画，幼儿如果游过泳，肯定对游泳有一定的了解，他会回想游泳需要注意什么，自己在游泳时穿的是什么衣服，游泳池旁边还有什么其他东西，潜水时眼睛不敢睁开，或者水进眼睛时自己是什么感觉，等等，幼儿只有亲身经历过游泳才知道这些，同时这也是对幼儿记忆力和观察力的培养。游过泳之后，幼儿自己心里肯定有了对游泳的看法，是喜欢还是讨厌，要是喜欢，他画这幅画时可能就会用比较明亮的颜色，要是不喜欢，可能会用暗淡一点的颜色，这正是幼儿情绪的一种宣泄。

发展的重要性论文篇二

目前部份企业由于种种原因会计信息严重失真，各种违法活动层出不穷，出现一系列大案要案，给企业造成致命伤害，也严重扰乱了国家市场经济秩序，成为社会不和谐的因素的根源和混乱经济现象之一。造成这些问题根源是企业内部控制制度建设不完善或有制度不严肃执行内控失控。当前经济形势下，分析和提高内部控制的重要性尤为重要。只有充分认识到企业内控制度的重要性，才会建设好制度抓好落实。

内控制度是企业现代管理中一种重要管理手段，是合理有效的管理体系中必不可少的重要组成部份。它是指企业各部门，在部门分工而产生的相互联系，相互制约的基础上，采取一系列具有控制作用的方法、措施、工作程序。并予规范化、系统化、制度化，形成一套严密的控制机制，内控制度在当今经济条件下已被各行各业的企业所采用并日趋完善。在企

业管理中发挥积极的作用。我国2000年（新会计法），2001年（内部会计控制规范）二个法规的实施。明确了企业内部控制的目标、原则、内容和方法，对企业建设内控制度起到纲领性，指导性作用。企业内控制度建设的主体，制订符合企业实际内控制度，使其发挥作用。如与企业不相匹配就难以维持实施，如我司从2002年企业转制至今。企业从单一公司经营演变成下属七家子公司集团运行模式。企业股权从单一股东变成五位股东构成的股份有限公司，企业资产所有者与经营者既有二者合一又有分离的管理模式。企业集团运行三年来，企业内控方式尚停留初期阶段，虽然制订一些财务、采购、人力等相关内控管理制度。但近在财务、采购信息汇总的作用，没有起到在企业运行中发挥控制作用，操作不畅，效果不明显，存在矛盾突出。主要体现一是企业内部对内控重要性认识不足，制度执行层面阻力大，仍然有人治而不是法治的痕迹，没有突破原单一公司管理的模式。二是集团与各子公司责权不够清晰，权利边界模糊制约各子公司经营活力，无法第一时间正确判断处置机遇漏失。上下来回报手续繁杂，工作效能下降。三是目前内控制度与企业管理没有有效对接，无法在管理工作中加以融合，阻碍内控制度的执行力。四是虽然年度企业内审，但对缺乏曰常控制，造成既成事实无法挽回失损。如何来防范企业经营风险？如何做到事前控制，关键是建立合理系统的内控管理机制。

企业内控制度建设，要抓准企业的控制点“因企制宜”建立内部控制。建立适用的内部控制，首先要真正认识到内控制度的重要性，建立的目的就是减少企业经营风险，提高管理效率，而不是走过场，搞花架子。一定要保证实用性，不可盲目地一次出台过于繁杂的制度或太简单从事。加强组织与牵制，建立严密的内部控制体系。内控制度内容极为丰富，涉及到企业经营管理的所有方面和环节。企业明确规定经济授权批准的范围、权限、程序、责任等内部规定，建立职责分工控制，建立凭证与记录控制，还要针对会计信息计算机化的特点加强控制。

建立人员的内控制意识，优化内部控制环境。企业的内控制度能否真正执行得有力度，其在制度层面应该建立具有企业本身特色的内控制度，在执行上企业管理领导层必须从自身做起。同时，内部控制应针对各岗位的特点建立起具有操作性的行为规范与准则体系。加强内部审计和日常监督和评价，建立企业良好的内部环境。内部审计监督是企业控制制度的重要保证，是公司完善法人治理结构的重要环节。在企业内部应建立独立的而不依付于任何职能部门的，相对独立的内部审计机构行使审计监督权。同时，健全有效的内部审计也是外部监督的良好基础，其可以利用内部控制的`成果，降低外部监督成本与风险。总的讲企业内控制度的建设关系到企业的发展与生存。是企业发展中一个重要管控手段。

在报上看到这样一则短讯，仪征某化纤公司一财务出纳任职十年，在事发的六年中累计采用各种财务手法贪污挪用公-款5000余万元，后因财务部门人员轮岗致使东窗事发。当我们很多人扼腕叹息，谴责当事人的时候，我们的企业老总们是否考虑过我们制度的缺失。

企业内部控制主要从控制环境、管理当局的风险评价、会计信息与交流系统、控制活动、监督这样一个链环构架而成。即由反映最高管理当局、股东和企业所有者对控制企业重要性的全面态度的各种行为、政策和程序组成的控制环境；由管理当局对与财务报表按照公认会计原则编制有关的风险评估；由有效鉴别、综合、分类、分析、记录和报告企业的交易，并为有关资产保持受托责任的企业会计信息系统；由管理当局为满足财务报告的目标而建立的各种政策和程序；由管理当局对内部控制结构的设计和运行效果进行经常或定期的评价的监督机制构成。

《试述内控制度建设对企业发展重要性》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。

我们只有全面了解内部控制，才能更好地达到分析、加强内

部控制制度的目标，实现保护企业资产的安全、完整及对其的有效使用；保证会计信息及其他各种管理信息的存在、可靠和及时提供；保证企业制定的各项管理方针、制度和措施的贯彻执行；尽量压缩、控制成本、费用，减少不必要的成本、费用，以求企业更大地达到盈利的目标；预防和控制且尽早尽快查明各种错误和弊端，以及及时、准确地制定和采取纠正措施；保证企业各项生产和经营活动有秩序效率地进行。

为了达到内部控制的目的，应预先确立衡量实际绩效的标准；正确记录经济业务执行情况，并将工作实绩与标准目标进行比较，借以发现差异分析造成差异的原因以及各种因素对差异的影响程度；针对偏离目标和标准的现象，提出纠正的措施予以补救。还应注意一些特定控制程序的执行，如核对会计记录数字的准确性，保持调节表、日常编报资料、统制帐户和试算表，核准与控制各种凭证，同外部资料较，将现金、有价证券和记录核对预算与执行结果比较等。

当然，内部控制也有其固有的局限，即管理当局在制定其制度时许多无法预料的因素及许多对于内部控制本身就无法控制，例如：内部控制只适于正常且经常反复出现的业务事项，而不能对例外事项（包括意外事故）进行控制；对于工作人员因粗心、精力不集中、身体欠佳、判断失误或误解上级发出的指令而造成的这种人为错误无能为力；制度还受到控制成本的限制及控制费用不应与因舞弊和错误所造成的可能损失不相称；当工作人员合伙舞弊和内外串通共谋时也无法控制；当管理人员滥用职权或不能正确使用权力时无法控制；因情况变化，原来制定的内部控制过时失去效果时，也无法控制其错误或弊端的发生。

尽管管理当局力争取得有效的控制效果，但由于上述及其他限制因素存在，内部控制不可能完美无缺。

针对当前企业在内部控制方面出现的一些主要问题，应从以

下几方面着手：

首先，加强企业各方面的内部牵制制度。 内部牵制是指对具体业务进行分工时，不能由一个部门或一个人完成一项业务的全过程，而必须由其他部门或人员参与，并且与之衔接的部门能自动地对前面已完成工作的正确性检查。它由适当授权、不相容工作的责任分工、凭证和记录、接近控制、独立检查等环节组成。这种制约包括上、下级之间的互相制约、相关部门之间的相互制约。如会计信息收集，归类过程中，除了制单外，还规定须有复核并由财会主管审批；又如现金流转业务中，现金收支的审批、收入和支出、印鉴的保管、记帐等业务应分工管理，互相牵制。 在内部牵制中，必须采取工作轮换制，这样才能更好地达到牵制的效果。对关键岗位应轮换频繁一些，次要的岗位可少一些。从轮换中暴露出存在的问题，揭示出制度的缺陷、管理的缺陷。

其次，加强企业财务内部控制。通常认为企业内部控制仅仅是审计部门关注的问题。其实，从企业经营的角度或从财务管理的角度来说，更应关注企业财务内部控制，应为它对企业财务管理目标的实现和企业财产的安全有重要的直接的影响。建立科学、严密的企业财务内部控制制度是安全、有效的财务管理的基础。

再次，加强企业内部稽核制度。在激烈的竞争压力下，企业较多地强调业务发展，一味追求经济目标的实现，不同程度地放松了内部管理。没有正确处理好发展与管理的关系，工作中一手硬、一手软，缺乏与新形势相适应的、强有力的管理制度和监督制约机制。另外一个原因是轻视内部稽核作用，企业的一些高级管理人员认为，稽核部门不能创造效益，还要占用人员编制，增加经营成本，因此对其并不十分重视。

最后，加强企业的内部审计制度。内部审计作为企业内部控制体系的一个重要方面，其主要任务是监督企业的生产经营活动是否按照所制定的方针政策和计划执行。会计记录是否

按国家颁布的会计准则进行、会计报表能否正确反映企业的财务状况和经营、企业的生产经营有无违反国家财经法纪等。它在履行审计职能，监督经济活动，加强经济管理，提高经济效益等方面发挥着重要作用。

然而，由于内部审计人员向企业总经理负责，且当前有较多企业轻视内部审计的作用，同时有不少企业在人员的编制上，将企业内部审计人员由企业会计人员兼任，或是兼管某一业务，这就使得企业内部审计无法发挥作用。如果要发挥企业内部审计的作用，就必须将内部审计人员从财务人员中分离出来，直接对董事会负责，这样才能真正发挥内审人员的作用，监督和保护企业的资产、财产安全，监督企业朝着合理、合法的良性方面发展。

很多案例表明，一些问题的发生，并不是因为没有制度，而是没有严格执行制度。切实制定适合自己企业的内控制度，更好地适合自己的企业，获得较好的执行效果。否则，制度与执行中的实际情况发生矛盾，会影响制度的严肃性和权威性。

企业过去在计划经济体制下的管理制度和方法已不适应市场经济体制的要求，客观上要求必须进行制度创新。内部控制是实现现代企业管理的重要组成部分，也是企业生产经营活动赖以顺利进行的基础。随着市场经济的建立和逐步完善，市场竞争的日趋激烈，为了增强企业在改革浪潮中的竞争实力，提高企业的经济效益，要求企业必须强化企业的内控制度也就摆在了我们每一个企业老总的面前。

发展的重要性论文篇三

根据市住房和城乡建设局，云南省住房和城乡建设厅关于做好20__年防灾减灾日住房和城乡建设系统有关工作文件的通知要求，我局于20__年5月8日对我县的重点工程，保障性安

居工程的脚手架、深基坑、垂直运输机构、现场围墙等危险性较大的分部分项工程的隐患排查，共检查6个工程项目，检查面积44500m□共检查6家施工企业，现就检查情况汇报如下：

检查组主要检查了各项目部的安全管理制度、安全台帐、安全教育落实情况、特殊工种持证上岗等情况。对现场安全技术方案、安全防护设施、文明施工、施工机械管理使用情况等内容进行了检查，6个工地都不同程度的存在安全隐患。对存在的隐患当场下发整改通知书，责令限期整改，消除安全隐患，确保工程安全生产、文明施工，达到减灾防灾的目的。

对监理企业着重检查了监理人员的到位情况和监理人员的履职情况。

一、存在主要问题

通过这次检查发现，我县建筑施工现场安全生产方面存在以下问题：

1、部分施工现场安全生产管理制度不健全，没有责任落实制度，企业对项目部安全生产监控力度不够，专职安全员到位率低，施工现场安全交底、安全教育、班组安全活动等年度落实不够。

2、部分施工现场安全台帐不全。

3、部分施工现场脚手架搭设不规范，安全网不合格。

4、部分施工现场临时用电线路搭设不规范，分配电箱未按三项五线制布置，线路布局混乱。

5、施工现场“临边”防护不严密。

6、施工现场特殊工种持证上岗人员不够。

7、有部分塔吊和井字架未备案。

8、有部分危险性较大的专项方案未经专家论证。

二、整改措施

针对以上问题，我们要强化措施督促企业按时整改，跟踪整治，确保整改到位。

1、继续加强宣传教育，提高安全防范意识，加强对职工、临时工的安全教育培训。

2、继续强化安全生产责任，抓好安全责任制的贯彻落实。

3、继续加大危险源的安全管理力度，在巩固现有安全机制的基础上，根据需要不定期的组织专项检查。通过检查，进一步强化防灾减灾意识，督促企业进行隐患整改，确保隐患整改到位，继续加强和深入开展安全生产法律法规的宣传教育；促进企业安全生产长期保持稳定，确保全县建筑安全生产形势稳定。

发展的重要性论文篇四

摘要:现代企业的发展已经离不开工业电气自动化。工业自动化技术的应用不仅能提高企业生产效率，节省人财物开支，也能改善劳动条件，提高工作的可靠性和安全性。本文章首先简要介绍了工业电气自动化，接下来分析了我国工业电气自动化的发展现状，然后工业电气自动化的发展趋势做出展望。

关键词:工业电气自动化论文

前言

工业电气自动化是一门研究与工业电气工程紧密联系的一门计算机领域相关的科学，其包括自动控制、系统运行、信息处理、电子电力等诸多技术领域。随着我国电力电子技术的发展，工业电气自动化不断呈现多元化的发展趋势。工业电气自动化的应用使得企业生产效率大为提高，劳动力得到解放，电能得到合理的利用，设备运行效率大幅度提高。当前，电气自动化工业是我国经济发展的支柱产业，其与科学技术进步紧密关联，是我国高新技术产业化发展和国防建设的物质载体，也为居民很好提高各类机电产品。我国电气自动化工业发展的空间巨大，但是缺乏相关技术支持，自主研究创新能力不足，使得工业电气化行业对国外技术的依赖度过高，不利于我国工业电气化的发展。

发展的重要性论文篇五

虽然上面提到的多数好处可能适用于大多数实习，但此外还应该强调工作位置之间存在大量的变异——工作时间和持续时间，支持和监督程度，责任水平，以及实习生是否获取工资等等。

在某些行业，比如金融业，你可能会找到薪水相对不错的实习项目，这样你就可以在增加银行存款的同时获得宝贵的经验和人脉。其它行业——例如慈善和媒体——更有可能提供无薪实习，或只支付名义/费用。

公司的规模也可能造成差异。更大的公司更有可能提供更结构化的项目，你将成为与你同期实习生团队的一员□carnaffan说，除了毕业的前景，大公司还可以提供更多的机会，让人们接触到各种各样挑战从而获得经验，还有机会接触到许多不同国家和专业的人。

然而，他认为：“任何的实习或工作经验都是优势。雇主们希望看到学生们能够运用所学知识和技能来解决问题或提高工作表现。”

的确，虽然在小公司可能打交道的人更少，对行业的了解也可能没那么广，但你可能会发现小公司更亲密的氛围更适合你。你建立的关系可能会持续更久，而且作为一个小团队的一部分，你可能有机会在不同的角色和任务之间更灵活地移动。

关键是评估你自己对于工作想法的优先级，然后做一些研究□price说：“对于学生来说，思考他们想从实习中获得什么是很重要的——是发展可转移的技能，发展一个专业的人脉网络，把实习作为写论文的基础，还是有相关的经验写进简历。”

发展的重要性论文篇六

我国工业电气自动化要获得快速发展，除了在技术上不断更新和改进外，还需要从产品创新、改善经营模式、建设统一的电气自动化平台等方面努力。

2．1创新电气自动化产品。从我国工业电气化产品市场来看，工业电气自动化产品种类繁多，基本覆盖生活和生产中的各个方面。但是由于缺乏统一的生产技术标准和有效质量监督管理，市面上的工业电气化产品多为技术含量较低的低端产品，而采用高新技术的工业电气自动化产品则相对欠缺。针对这种现状，工业企业应该强化自身的技术研发力度，调整电气自动化产品结构，不断提高产品的科技含量，充分发掘产品的附加值。在注重提高自身研发能力的基础上，大力在引进国外先进技术，推动企业产业结构快速调整，紧跟时代需求。在工业电气自动化产品设计中，要大胆进行技术创新，不断掌握关键技术，提高产品的市场竞争力。国家也要逐步出台相关电气自动化产品的技术标准，引导和监督企业对原有的技术进行改进和完善，不断提升企业的竞争力。

2．2完善生产经营模式。市场经济是竞争经济，企业只有不断完善自身的生产经营模式，才能不断提高自身的经营能力，

提高竞争力，促进企业发展。在资源有限的背景下，企业要提高经济利益，必须逐步实现生产经营的规模化。努力研究国外现有的先进技术，并根据自身需要进行改良，在保证企业生产效率和产品质量的前提下不断降低成本，提高产品结构。企业规模化经营模式能有效地降低成本，并推进内部管理水平的提高，提高自身在市场中的地位。

2．3创建统一的电气自动化系统平台。工业电气自动化企业要壮大发展，必须要根据企业实践情况构建统一的’电气自动化系统平台，实现自动化项目运行中各个环节的统一管理和操作，降低产品设计时间和成本费用，并能够满足用户的不同需求。统一的电气自动化系统平台必须方便操作，操作人员只需按几个键或者进行简单地输入就能实现相应的目的。此外工业电气自动化企业要加强对现场设备的监督管理，协调控制设备、计算机监督系统等各个系统，及时更新数据，实现资源共享，提高管理水平。

结语

工业电气自动化的发展对于提高效资源的利用率，降低生产成本非常重要，给企业带来更高的经济效益，对于国民经济发展和人们生活水平的提高，都具有深远意义。工业电气自动化系统由于实时性好、自动化水平高、管理功能强等特点，其生产出来的产品受到广大消费者和企业的信赖。然而，当前我国电气自动化缺乏相关技术支持，自主研究创新能力不足，使得工业电气化行业对国外技术的依赖度过高，不利于我国工业电气化的发展。面对激烈的市场竞争，电气自动化企业要根据自身的实际情况，引进先进技术，加强自主研发，努力探索符合自身发展的道路。

参考文献:

［3］郭砚强，电气自动化及电气自动化的发展方向□j□□理论月刊，(12).

发展的重要性论文篇七

摘要：本文主要介绍了工业电气自动化控制技术，其中重点介绍了电气自动化控制技术在工业发展中的主要影响因素和未来发展方向。

关键词：电气自动化控制技术发展方向

1引言

在电气行业，电气工程及自动化属于一门新学科，这一学科和工业生产有着直接关系，并且也和人们的生活关系密切，正是因为这个特点使其得到飞速发展，也使得这一学科发展得越来越成熟。

随着电气自动化控制技术的不断发展，电气工程和自动化逐渐发展为我国高新技术产业中最为关键的一部分，并且也被广泛应用到我国的各个行业领域，为我国的经济发展提供强有力的技术保障。

2电器自动对工业生产的控制

发展的重要性论文篇八

姓名：

出生年月：1988年10月

毕业院校：常州工学院

学历：大专

联系电话xxxxxxxxxxx

性别：女

政治面貌：团员

专业：工业电气自动化

手机：15906192633

电子邮件：

教育经历

1995年~2001年东林小学

2001年~2004年东林中学

2004年~2009年常州工学院

获奖情况

曾在校获得过“优秀学生干部”、校作文竞赛二等奖等奖项（附带荣誉证书）

实践经验

工业电气自动化简历

技能水平

大专高技

自我评价

我在校其间曾担任过系学生会副秘书长一职，参加过学校业余党校的培训并顺利取得了结业证书。在班级中担任团支书、文艺委员及课代表的职务，积极配合老师团结同学，同时也给了自己很多的锻炼机会。在写作、绘画、电脑及策划方面具有一定的特长，为人真诚、待人友善、做事踏实，是一个阳光、开朗的青年。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

发展的重要性论文篇九

在现代市场竞争愈发激烈的形势下，为企业增加了很大的压力，要想在市场中生存和发展，就要提升企业的核心竞争力，扩大市场份额。在现代社会发展中，客户是企业发展的动力，只有建立良好的客户关系，最大限度的开发客户，才能够为企业的发展带来生机。所以企业在客户关系上应该建立完善的管理体系，建立健全客户关系管理制度，科学的运用营销理论，使企业的客户群不断的壮大，并且培养客户的忠诚度。尤其是哈电公司这样的大型公司，更应该注重客户关系的管理，提高企业的核心竞争力，为市场竞争中立于不败之地。

做好客户管理能够使企业在激烈的市场竞争中保持住原有的客户，并且在此基础上开发出更多的客户关系。

客户关系管理中客户的保持与开发是非常重要的，与企业的利润息息相关。保持住客户就能为公司维持一个基本的利润来源。而开发新的客户更能为企业创造更大的发展空间。

准确的把握企业的客户关系管理，不仅能为企业带来经济利润，在企业的长远决策方面，也能起到非常积极的作用。用户是企业立足的根源，用户是我们的衣食父母，企业的决策也受其影响，良好的客户关系管理，能使企业制定出更好的决策，使企业在竞争中不失根本。

关于客户关系管理的定义，美国著名加纳集团(gartner grup)认为，客户关系管理就是为企业提供全方位的管理视角，赋予企业更完善的客户交流能力，最大化客户的收益率。格雷厄(graham)认为，客户关系管理是企业处理其经营业务及顾客关系的一种态度、倾向和价值观。萧伯特(robertshaw)认为，客户关系管理是一个互动过程，用于实现企业投入与顾客需求满足之间的最佳平衡，从而实现企业利润的最大化□sas 公司从技术的角度定义了客户关系管理的内涵，客户关系管理是一个技术过程。通过这个过程，企业最大程度地掌握和利用顾客信息，以培养和增强顾客的忠诚度，实现顾客的终身挽留。关于客户关系管理的定义有很多，尽管表述不同，但均从不同侧面反映了客户关系管理的本质。综合各家观点，我们认为：“客户关系管理是企业在客户关系管理理论——以客户为中心的经营理念指导下，运用先进的信息技术手段，收集并分析客户信息，整合客户资源，向客户提供有针对性的个性化产品和服务——私人保健医式的服务，发展和管理客户关系，培养客户长期的忠诚度，实现客户价值最大化和企业价值最大化之间的平衡，从而提升企业核心竞争力的一种战略。”客户关系管理的内涵不外乎三方面的内容，即顾客价值、客户关系价值和信息技术。实现顾客价

值最大化是客户关系管理的出发点。任何企业实施客户关系管理的初衷都是为了增加顾客创造的价值，意图实现顾客价值最大化，增加顾客的满意度，使顾客增强对企业的忠诚度，发展长期的客户关系。但是，企业是以赢利为目的的组织，企业的最终目的都是为了实现企业价值的最大化。因此，在建立顾客关系时，企业必须考虑客户关系价值，即建立和维持与特定顾客的关系能够为企业带来多大的价值。在客户关系管理中，顾客价值和客户关系价值可以看作是两个支点，支撑着整个客户关系管理理论，因此，客户关系管理实质上是一种价值导向型管理理念，是基于价值的一种管理模式。针对不同的客户关系采用不同的策略，从而实现顾客价值最大化和企业利润最大化之间的平衡。

传统客户服务与crm的区别主要表现在:服务的主动性、沟通渠道、服务质量及效率以及价值导向等4个方面。

a.服务的主动性不同

传统客户服务是被动的，客户没有需求，往往不会产生客户服务行为□crm则是主动的，它在解决客户种种问题的同时，还主动与客户联系(私人保健医式的服务)，促使客户再次上门。

b.沟通渠道不同

传统客户服务沟通渠道单一□crm 则利用多渠道客户喜欢的交流平台进行良好的信息交流。

c.服务质量和效率不同

传统客户服务，沟通渠道受限，客户信息来源相互独立，信息会有重复、相互冲突甚至过时□crm 先进信息技术的采用，使营销人员和其他专业人员的基本活动自动化，业务处理流程自动化，企业内部实现信息共享和交流。

d.价值取向不同

传统客户服务的管理理念是“以产品为中心”，而crm则“以客户为中心”为导向。

4.1 关系营销的概念

理论界对关系营销的理解很不一致，提出很多不同的定义，争议也很大。但是，西方学者对关系营销的认识有一点是共同的：企业对现有客户营销比对新客户营销更有利。

在评述各方定义的基础上，最新提出关系营销的一个定义：关系营销是企业为实现其自身目标和增进社会福利而与相关市场建立和维持互利合作关系的过程。首先，这个定义提出关系营销的目的是双重的。包括社会宏观目标与企业微观目标。企业作为社会的一部分，除了其自身的目标外，还应该关注社会总体利益与目的。其次，关系营销的对象是相关市场。相关市场可以包括企业所有利益相关者，如客户、供应商、员工、媒体和政府部门等。再次，关系营销的手段是互利合作关系。互利是合作的前提，没有互利，很难有进一步的合作;缺乏合作的营销也不能成为关系营销。最后，关系营销是动态的过程，而不是静止的状态。

4.2 关系营销的目标

关系营销的出发点和归宿都是为了追求“双赢”。如果没有双方各自利益的实现和满足，就无法建立起长期的、稳定可靠的、致力于互利互惠的关系。关系营销产生的根本原因是买卖双方存在各自利益上的互补性。企业提供产品和服务给客户，并从中获得长期的、稳定的利润;客户则通过支付货币从企业那里购买到质量可靠、价格合理的产品，享受到满意、体贴的服务。关系营销的目的就在于减少每次交易的成本和时间，把客户的购买行为转变为惯性行为，建立客户的忠诚度，从而取得企业长期的和稳定的发展。

4.3 关系营销的实现过程