

《水务企业经营管理培训》

主讲：杨明老师

【课程背景】

当前，水务企业在市场化转型与精细化运营中正面临三重深层困境：一是业务运营“管不细”，供水系统规划粗放，输水管网漏损率高，污水处理工艺落后，中水回用推广难，能耗与成本持续攀升；二是设备维护“救火式”，水泵、阀门、电气等关键设备巡检保养缺失，故障频发导致非计划停运，应急响应手忙脚乱；三是客户服务“跟不上”，投诉处理效率低，满意度调查流于形式，团队建设薄弱，跨部门协作不畅。与此同时，智慧水务、物联网、大数据等新技术加速渗透，政策法规与排放标准持续收紧，企业亟需从传统运营向数字化、绿色化转型。本课程正是帮助水务企业管理人员系统掌握战略规划、财务管理、业务运营、设备维护、客户服务、技术创新等核心能力，在每一个环节都能降本增效、合规运营、提升服务，实现企业可持续竞争力跃升。

【课程收益】

掌握水务行业基础框架与发展趋势，了解供水、排水、污水处理等业务的分类与特点，解读《水法》《水污染防治法》等政策法规与水质、排放标准，确保企业合规运营。

运用企业战略规划与目标管理方法，制定水务企业发展战略，明确愿景、使命与核心价值观，分解年度目标至各部门，确保战略有效落地。

掌握财务管理与成本控制工具，分析水务项目投资回报率，优化预算编制与成本控制策略，提升企业经济效益。

运用供水系统规划与运营管理技术，优化输水管网与水厂运行，降低能耗与漏损；掌握污水处理与回用技术，推广中水回用，实现水资源循环利用。

识别设备维护关键点与安全生产风险，制定水泵、阀门、电气等关键设备巡检、保养与故障排除计划，编制应急预案并组织演练，提高突发事件应对能力。

利用智慧水务、物联网、大数据等新技术应用，推动企业数字化转型，提升管理效率与决策水平，同时倡导绿色发展理念，应对水资源短缺与水污染挑战。

【课程对象】

水务企业高层管理者、运营负责人
供水、排水、污水处理业务部门管理人员
设备维护、安全生产岗位负责人
客户服务、团队建设相关管理人员
企业数字化转型、技术创新推进人员

【课程方式】

- 1、理论讲授：结合最新政策与标准，系统讲解水务企业经营管理理论。
- 2、案例分析：通过实际案例，分析水务企业经营管理中的成功经验与教训。
- 3、实践操作：组织学员进行设备操作、应急演练等实践活动，提升实操能力。
- 4、互动交流：鼓励学员分组讨论，分享经验，促进共同进步。

【课程特色】

- 1、行业导向：紧密结合水务行业最新政策与发展趋势，确保课程内容的先进性。
- 2、实操性强：注重理论与实践结合，通过模拟操作、实地演练等方式，提升学员实操能力。
- 3、跨学科融合：融入工程法学、环境科学、信息技术等交叉学科知识，拓宽学员视野。

【课程时长】

1-2 天 (6 小时/天)

【课程大纲】

模块一：水务行业基础与发展趋势

1、水务行业概述

- 水务行业的定义、分类与重要性，包括供水、排水、污水处理等。
- 水务行业的发展历程与现状，分析国内外水务市场的发展趋势。

2、政策法规与行业标准

- 解读国家及地方关于水务行业的法律法规，如《水法》《水污染防治法》等。
- 介绍水质标准、排放标准等行业规范，确保企业合规运营。

模块二：水务企业经营管理实务

1、企业战略规划与目标管理

- 制定水务企业的发展战略，明确企业愿景、使命与核心价值观。
- 设定企业年度目标，分解至各部门，确保目标有效实施。

2、财务管理与成本控制

- 讲解水务企业的财务制度、预算编制与成本控制方法。
- 分析水务项目的投资回报率，提高企业经济效益。

模块三：水务业务管理与技术操作

1、供水系统规划与运营管理

- 供水系统的规划、设计与优化，确保供水安全可靠。
- 输水管网、水厂等设施的运行管理，降低能耗与成本。

2、污水处理与回用技术

- 污水处理的基本流程、工艺与技术，提高污水处理效率。
- 推广中水回用技术，实现水资源的循环利用。

模块四：设备维护与安全管理

1、水务设备管理与维护

- 讲解水泵、阀门、电气设备等关键设备的功能、操作与维护方法。
- 制定设备巡检、保养与故障排除计划，延长设备使用寿命。

2、安全生产与应急管理

- 强化安全生产意识，识别水务生产中的危险源与风险。
- 编制应急预案，组织应急演练，提高应对突发事件的能力。

模块五：客户服务与团队建设

1、客户服务与沟通技巧

- 分析客户需求，设计满意度调查方法，提升服务质量。

- 掌握倾听、表达、解决问题等沟通技巧，化解客户投诉。

2、团队建设与协作能力

- 加强团队建设，培养团队协作精神，提高团队凝聚力。
- 通过团队活动与案例分析，提升员工的协作能力与执行力。

模块六：水务技术创新与可持续发展

1、水务技术创新与应用

- 介绍智慧水务、物联网、大数据等新技术在水务领域的应用。
- 推动水务企业的数字化转型，提高管理效率与决策水平。

2、可持续发展与绿色水务

- 倡导绿色发展理念，推动水务行业向资源节约、环境友好方向发展。
- 分析水资源短缺、水污染等挑战，提出应对策略。