

《当匠心遇到创新：让一线水务工作变的更有价值》

创新思维与问题分析和解决

主讲：鄢雷老师

【课程背景】

水务公司的一线员工（巡查、检修、运维等）是保障城市供水“最后一公里”的核心力量，日常工作中常面临各类现场问题：比如水表井积水导致检修效率低、老旧小区水表读数难、传统检修工具适配性差、重复故障反复出现却无高效解决办法等。

但因一线员工长期习惯按流程办事，缺乏主动识别问题、用创新思路突破痛点的意识与方法，既难以快速定位问题根源，也很少思考能不能把工具改得更顺手、能不能让工作流程更有效率。

本次课程立足水务单位的一线工作场景，摒弃复杂理论，聚焦“能听懂、能上手、能落地”，通过工作案例、简化工具和现场演练，帮助学员打破思维惯性，掌握问题分析与创新解决的实用方法，让创新从高大上的概念变成日常工作的小改进，最终提升个人工作效率与团队服务质量。

【课程收益】

认知层面：理解“创新不是发明创造，而是工作中的小改进”，能识别水表巡查、检修中的常见问题（如效率、质量、安全等），破除“我不会创新”的思维误区；

方法层面：掌握 2-3 个落地工具，能独立分析工作中 1 个具体问题的根源，并提出 1 个可落地的创新改进方案；

能力层面：提升“现场观察-问题描述-团队协作解决”的连贯能力，面对工作中的常见困难场景，能快速联动同事找到更优解法，减少重复劳动；

行动层面：课后能带着创新改进清单回到岗位，尝试将 1 个学习成果（如改良的工具使用方式、优化的查表步骤）应用到实际工作中。

【课程特色】

场景全贴合：案例、演练等可结合水务一线工作者的日常工作场景来展开，学员易代入；

工具极简化：将复杂的创新 / 分析工具拆解为“口诀化、表格化”，避免专业术语，一线基层员工也能快速掌握；

实操占比高：课程 60% 时间为案例讨论+动手演练+成果输出”，学员全程围绕自己的工作问题练方法，学完就能用；

互动低压力：破冰、演练均以小组为单位，鼓励“说大白话、讲真问题”，避免单独发言的压力，适合不善沟通的一线员工。

【课程对象】

深圳某水务公司一线员工（如巡查员、日常运维人员、检修员、供水现场维护员等直接接触现场工作的一线岗位）

【课程时间】

1 天（6 小时）

【课程大纲】

第一部分：破冰导入——从“我的工作小麻烦”聊起

破冰游戏：找工作中的“同款麻烦或问题”

规则：每人用 1 句话说 1 个工作中小问题，每组选 1 个代表分享。

目的：快速拉近距离，让学员意识到“我的问题别人也有，解决问题有共鸣”，同时收集学员真实痛点（作为后续演练素材）；

学员共识：课程结束时，每组要有一个共识，并输出 1 个“解决自己小组麻烦的小方案”，优秀方案可推荐给公司落地；

第二部分：基础认知——创新是把工作变省事，问题是“能改进的小麻烦”

1、什么是一线员工的创新？

案例拆解：用 1 个水务一线真实小创新案例，说明在现有工作里找“能省一步、能变顺手”的创新点。

互动提问：你身边有没有同事做过让工作变省事的小事？（目的：鼓励学员分享，强化创新不遥远的认知）

2、什么是一线工作的麻烦或问题？

问题分类：用大白话把一线问题分成 3 类，配案例：

效率类：如同样查 10 户水表，为何别人 1 小时，你要 1.5 小时？

质量类：如检修完的水表，为何过几天又坏了？

安全类：如水表位置安装和常规不一样，如何保证安全？

工具：《工作问题清单》——教学员用时间/次数/影响等 3 个维度描述问题

第三部分：问题分析——找到“根因”，才好解决

1、核心方法：现场问题“五看法”

看现象：如水表哪里漏？（拍照片 / 记位置）

看原因：如漏的地方有没有生锈？（问自己 1：为什么漏？）

看关联：如这个水表用了几年？（问自己 2：为什么是这个表漏？）

看影响：如会不会影响用户用水？（问自己 3：漏了会带来什么麻烦？）

看既往：如上次是怎么修的？（问自己 4：以前怎么解决的？有效吗？）

2、小组演练：分析“我的小组麻烦”

任务：每组用“五看法”分析破冰时提出的小组问题，填《问题分析表》

成果分享：每组派 1 人说出我们找到的问题根因是什么（讲师做点评）

第四部分：创新解决——3 个“一线能用”的创新工具

1、工具微改法——把现有的工具变顺手

微改三步法流程：找痛点→想小改→试效果

原理：不用发明新工具，只改不好用的地方

案例：水务检修员如何对常用工具进行“小改造”

快速演练：每人想 1 个“工具小改点子”

2、流程优化三步法——把重复的步骤省一步

原理：一线工作多是重复流程，优化 1 步就能省时间

优化三步法流程：画流程→找绕路→改顺序

案例：如何优化水表巡查流程

任务：每组选 1 个流程（如老旧小区查表流程），用三步法画优化前后的对比图，说清带来了什么改变

3、团队头脑风暴——3 个人想，比 1 个人强

简单规则：不否定、不抬杠、多补台

举例：讨论“水表井积水”时的做法

实战任务：帮隔壁组完善改进方案

规则：每组把之前的问题分析结论、工具、流程改进点等等贴在墙上。其他小组点评

第五部分：实战输出——解决“我们的真问题”

实战任务：每组输出 1 个“落地小方案”

要求：结合前面学的问题分析表/流程改进法等工具，针对自己小组的初始问题，填《一线问题解决方案表》

讲师支持：逐组指导，确保方案“小而美”、“小而实”

方案展示与点评：每组 1 人上台说方案（用大白话+草图，不用 PPT），讲师点评

第六部分：总结回顾——带着“行动清单”回岗位

知识回顾：1 张图记重点

行动承诺：用“我的 1 个小目标”为主题，填写回到岗位后的《行动清单》

小组互相监督：每组选 1 个行动监督员，1 周后在部门微信群里反馈大家的落实情况。

答疑收尾：解答学员对创新工具和方法的使用疑问