

城市供水行业职业技能培训丛书

7

供水营销员

中国城镇供水协会编



中国建材工业出版社

GONGSHUIYINGXIAOYUAN

城市供水行业职业技能培训丛书

供水营销员

中国城镇供水协会编

中国建材工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

供水营销员/《城市供水行业职业技能培训丛书》编委会编. —北京:中国建材工业出版社,2005.1 (2006.6重印)
(城市供水行业职业技能培训丛书)
ISBN 7-80159-527-0

I. 供... II. 城... III. 城市供水-市场营销学-技术培训-教材 IV. F407.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 127354 号

内 容 简 介

本书是根据国家建设部 1996 年颁布的城市供水行业《供水营销员技能标准》的要求,结合供水行业的特点,坚持理论联系实际的原则,由专业人员集体编写而成。

全书共分七篇,包括供水营销员的地位和职责、抄表计量、会计学原理及水费账务处理、售水量和营销业务管理、给水工程和计算机基础知识等内容。本书在会计学原理的基础上,结合货币资金管理办法,对水费账务与会计学原理、财务之间的关系,对水量管理与预测,营销业务中出现异常情况的处理办法等方面的内容做了详尽的描述,具有实践指导意义。

本书可作为各地区供水行业对供水营销员初、中、高级工人进行职业技能培训的教材使用,也可供具有高中文化以上的城市供水行业职工自学和参考。

供水营销员

中国城镇供水协会编

出版发行:中国建材工业出版社

地 址:北京市西城区车公庄大街 6 号

邮 编:100044

印 刷:北京市白帆印务有限公司

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:19.75

字 数:416 千字

版 次:2005 年 1 月第 1 版

印 次:2006 年 6 月第 3 次

定 价:全套 360.00 元(本册 25.00 元)

网上书店:www.ecool100.com

本书如出现印装质量问题,由我社发行部负责调换。联系电话:(010)88386906

加強職業技能鑑定
工作提高供水職工
整體素質

原建設部副部長中國城鎮供水協會名譽會長

儲傳亨



一九九八年元月

加強技能教育
提高職工素質

原建設部副部長

李振東



二〇〇三年中秋

《城市供水行业职业技能培训丛书》 编辑委员会名单

主任:孙文章

副主任:郭德铨 陈连祥 董惠强 王菊英 陈林 莽惠晨

委员:田国民 刘昌兴 王立秋 李大伟 曹燕进 肖绍雍

孙文章 郭德铨 陈连祥 王智怀 张霭行 罗常兴

李曰春 董惠强 杨化文 李秀森 石长龄 陈林

孙强 王云堂 王菊英 谢元蓓 陈永训 莽惠晨

潘景盛 侯城 李秋香 张嘉荣 肖丽芳 吴卿田

华丽莉 郜永才 高士庆

主编:孙文章 郭德铨 陈连祥

副主编:董惠强 王菊英 陈林 莽惠晨 杨化文 李秀森

《供水营销员》培训教材编写人员

审定人员

孙立人

高级工程师

董惠强

高级经济师(计算机部分)

编写人员

马雪峰

讲 师

王广华

经 济 师

汤振民

助 教

周 兵

虞 磊

凌 健

工 程 师

荣崇韵

会 计 师

陈敏怡

助理经济师

钱瑞荣

工 程 师

孙学刚

经 济 师(计算机部分)

关于颁发城市供水行业《职业技能标准》、 《岗位鉴定规范》和《职业技能鉴定试题库》的通知

建人(1996)584号

各省、自治区、直辖市建委(建设厅),国务院有关部门:

根据近年来新技术、新工艺、新材料、新设备以及技术等方面情况的变化,按照《中华人民共和国工种分类目录》中所列建设行业工种范围,我部组织对供水行业净水工、水质检验工、机泵运行工、水井工、水表装修工、供水调度工、供水营销员等7个工种的工人技术等级标准进行了修订,并根据目前的实际情况更名为“职业技能标准”,本标准业经审定,现颁发执行。

我部1989年颁发的《城市供水行业工人技术等级标准》(CJJ23—89),自新标准发布之日起停止使用。

为了进一步贯彻建人(1996)478号《全面实行建设职业技能岗位证书制度,促进建设劳动力市场管理的意见》文件精神,满足供水行业职业技能岗位培训与鉴定工作需要。根据修订后的职业技能标准及供水行业的实际情况,我们组织编写了净水工、水质检验工、机泵运行工、水井工、水表装修工、供水调度工、供水营销员以及供水设备维修钳工、供水设备维修电工、供水仪表工、供水管道工、变配电运行工等12个岗位鉴定规范和职业技能鉴定试题库,业经审定,现颁布发行。

颁发执行的供水行业职业技能标准、岗位鉴定规范和职业技能鉴定试题库,是供水行业开展岗位培训和鉴定工作的依据,在使用过程中有什么问题和建议,请告我部人事教育劳动司。

中华人民共和国建设部

1996年11月12日

前 言

供水行业职业技能培训是适应社会主义市场经济发展,完善职业技能鉴定制度,促进供水行业职业技能开发的一项重要工作。经建设部、中国城镇供水协会同意,我们有计划、有步骤地组织编写了供水行业职业技能培训教材,以满足供水职工培训和鉴定的需要。这本教材根据鉴定规范,从造就和选拔人才的需要出发,按照建设部颁布的《职业技能标准》要求,结合供水行业的特点,组织北京、上海、天津、沈阳自来水公司的专家名师集体编写而成。

本教材以本岗位应掌握的基本知识为指导,坚持理论联系实际的原则,从基本概念入手,系统地阐述了基本原理和基本技能,对重点和难点阐述透彻,内容简明扼要,定义明确,逻辑清晰,图文并茂,文字通俗易懂。本教材在广泛吸取国内外先进理论的基础上,融合了作者们多年从事实践的精华。本丛书自九八年在供水行业试用以来,深受各地水司和广大学员的欢迎。

我们相信,随着供水行业职业技能培训教材的陆续出版,必将对我国供水事业的发展,保证职工综合素质的全面提高起到积极的促进作用。

编写供水行业职业技能培训教材是一种新的尝试。在试用期间我们相继收到各地读者许多热情洋溢的来信和忠肯的建议,本次修订工作除对原有相关内容进行了系统修正外,适时增加了新工艺、新技术、新设备等方面的内容。由于时间紧迫和水平所限,难免会出现差错,希望能得到同行业各个方面的关怀和支持,使它在使用中不断提高和日臻完善。

中国城镇供水协会劳动信息中心

2004年9月

供水营销员技能标准

1. 职业序号:
2. 专业名称:供水。
3. 职业定义:运用计算机技术及水表计量、给排水、销售心理知识、按照营业章程和服务范围,对各类用水性质,用水设备的耗水进行计量、动态分析,完成自来水销售,水费帐务处理及其服务。
4. 适用范围:供水营销。
5. 等级线:初、中、高。
6. 学徒期:两年,其中培训期一年,见习期一年。

1.1 初级供水营销员

知识要求

1. 熟悉自来水营销业务的基本流程,熟悉各种水价及水费计算方法。
2. 熟悉公司与用户,进水与用水设备的养护范围。
3. 掌握水质的基本知识及影响水质的主要原因。
4. 了解水表构造、特性、工作原理。
5. 掌握常见生活用水设备的构造。
6. 掌握本岗位的操作规程、服务规范和要求。
7. 了解水费帐务处理的各项工作内容,相互关系及与有关工种的关系。
8. 了解“电、信、访”登记、分发、催办、销号、归卷等工作。
9. 了解新装水表、消防、给水站(即公共用水站)、水费的调整、减免等有关对外服务规定。
10. 掌握售水量分类代号和作用,熟悉柜台收款工作和有关规定。
11. 了解计算机的初步知识。

操作要求

1. 正确抄读水表、填写表卡、工作单、字迹清晰端正,符合规范要求。
2. 对水表发生计量故障,能作出判断和处理。
3. 妥善发送水费通知单或水费帐单、催缴水费。
4. 对生活用水量高低进行分析、判断和处理。
5. 掌握新表平均计算、暂估、水表快慢的水量退补计算。
6. 掌握生活用水设备的检查及止漏措施。
7. 查处明显的违章用水。
8. 运用营业章程和抄表业务规定解答用户的问题。
9. 核对新用户的用水范围,并能对抄表簿进行管理。

10. 接待和处理一般用户水费帐务方面的来信、来电、来访。
11. 正确开关电脑,熟练运用键盘进行数字输入和功能调用、能正确使用打印机。

1.2 中级供水营销员

知识要求

1. 了解供水区域的概况及水厂制水过程,熟知工作区域内街道位置同抄表簿的编排关系。
2. 掌握工作区域内街道管网的分布、块号划分,各类生活水管网的走向,检查方法;掌握工作区域内重要用户的分布情况。
3. 熟悉新装水表工作程序和养护界限。
4. 熟悉新装、改装、养护与营销部门间的关系。
5. 熟悉各种营销业务报表的作用及报送程序。
6. 掌握水池、水泵、水箱、冷却塔等设备的性能。
7. 掌握消防水源的管理和使用情况的检查技术。
8. 了解计算机操作系统和数据库语言。
9. 了解水费帐务的全部内容,熟悉各类水费帐务报表的含义、作用及数据来源。

操作要求

1. 对各种疑难表进行判断和处理,能处理各种量高量低、故障水表和水费纠纷。
2. 对抄表质量进行检查和复核,解决较疑难的业务问题。能查处各种违章用水。
3. 收集和记录用户反映集中的各类信息,并作情况调查,编写“电、信、访”业务综合分析,能对抄表质量进行归纳、分析,并用书面提出改进意见。
4. 审核各类水量并能发现问题。
5. 看懂新装水表的设计图、竣工图。
6. 对非民用用水设备进行检查,能发现违章的水表、水管装置。
7. 具有编排抄表簿的能力。
8. 办理托收有关业务,处理与银行有关的水费帐务问题。
9. 使用计算机操作系统和数据库常用命令,对电脑做一些简单的人机对话操作和汉字输入。
10. 正确处理调整、减免、追补、特抄、退款、新老用户增、删、改等业务。
11. 对各类型软磁盘进行初始化操作及正确更换打印机色带。
12. 对初级工示范操作,传授技能。

1.3 高级供水营销员

知识要求

1. 在管辖区域内能按行业了解各用水户的分布、用水情况及生产的工艺流程。
2. 掌握各种性质用水量变化趋势。
3. 了解水量调查、用水情况调查及预测的方法。
4. 熟悉新增业务的设置。

5. 了解计算机设备及外围设备的类型、性能等知识。
6. 熟悉数据库结构及数据流向,了解各功能模块间相互关系。
7. 熟悉常用计算机专业英语词汇及各种英语提示屏幕信息。
8. 掌握一般财务基础知识、销售心理知识和统计学知识。
9. 了解国内外自来水营销方面的动态。

操作要求

1. 处理与用户水量、水费的特殊纠纷。
2. 编写业务教材,讲授业务课,培训和提高营销员的业务水平。
3. 组织实施有关用户的用水情况调查。
4. 对新增业务提出方案。
5. 运用科学方法对营销业务进行统计、分析、管理并提出改进意见。
6. 组织主持管辖区域内全部抄表簿的编排。
7. 正确接插计算机及各类附属设备,并能判别各种设备工作状态是否正常。
8. 排除水费帐务处理系统的一般故障,并能进行日常维护。
9. 汇总水费回收完成情况,分析欠费原因,改进管理。
10. 对考核指标进行分解、落实。
11. 对初、中级工示范操作,传授技能。解决本职业操作技术上的疑难问题。

目 录

第一篇 水营销员在供水企业中的地位与职责

第一章 市场营销	2
第一节 市场综述	2
第二节 市场营销学的研究对象、内容、方法	6
第三节 市场营销观念的演变	9
第二章 市场调查与市场预测	13
第一节 市场调查	13
第二节 市场预测	20
第三节 市场信息	25
第三章 供水营销员在供水企业中的地位	31
第一节 供水企业在国民经济中的地位	31
第二节 营业所在供水企业中的地位和职责	31
第三节 供水营销员在营业所的地位和作用	31
第四章 供水营销员的岗位及职责	33
第一节 抄表岗位	33
第二节 抄表复核岗位	33
第三节 业务接待岗位	34
第四节 水费帐务处理岗位	34

第二篇 抄表计量

第五章 水表常识	36
第一节 水表的类型	36
第二节 水表远程显示仪	38
第三节 水表的性能	39
第四节 水表的构造	41
第五节 水表的选用	45
第六节 水表的故障	46
第七节 水表的校验	46
第六章 抄表基本知识	48
第一节 抄表收费岗位服务规范	48
第二节 表卡、抄表册及抄表日程	49

第三节	水费帐单	58
第四节	用水性质分类简号	60
第五节	各类抄表工作单的作用	61
第七章	水表的抄读	71
第一节	抄表前的准备	71
第二节	室外表的抄读	72
第三节	室内表的抄读	75
第四节	量高量低的处理	76
第八章	水量计算	80
第九章	抄表册的复核	86
第十章	水费帐单的送发和水费的催缴	89

第三篇 会计学原理及水费帐务处理

第十一章	会计学原理	92
第一节	会计概述	92
第二节	会计核算的基本前提	98
第三节	会计核算的一般原则	101
第四节	会计要素与会计等式	105
第五节	我国企业会计法规体系	109
第十二章	货币资金	115
第一节	现金	115
第二节	银行存款	116
第三节	其它货币资金	119
第十三章	会计学原理与水费帐务关系	121
第一节	营业所帐务核算的特点	121
第二节	核算的内容和科目的设置	121
第三节	财务核算的顺序	122
第四节	成本控制	124
第五节	财务核算信息的利用	125
第十四章	水费帐务与财务的关系	126
第一节	水价的构成	126
第二节	水费帐务与财务的关系及工作内容	126
第十五章	用户的增、删、改	128
第一节	用户的增、删、改的重要性	128
第二节	用户的增、删、改的工作内容和原则	128
第十六章	水费开帐	130
第一节	人工开帐处理方法	130
第二节	计算机开帐方法	130

第三节	开帐内容及次数分类	132
第四节	开帐日报	133
第十七章	收款	134
第一节	收款方式	134
第二节	门市收款	134
第三节	银行托收	135
第四节	银行及社会商业网点代收	136
第五节	银行自动转帐	137
第六节	上门收款	138
第十八章	水费销帐	140
第一节	销帐前准备工作	140
第二节	计算机销帐过程	140
第三节	人工销帐操作过程	141
第四节	收款日报	141
第五节	余额明细表	142
第六节	资料归档	142
第七节	计算机销帐优点	142
第十九章	统驭帐及其主要内容	144
第一节	统驭帐	144
第二节	滞纳金	148
第三节	转帐	149
第四节	报损和报溢	149
第五节	调整和减免	150
第六节	暂收款和退款	151
第七节	轧帐	152
第八节	水费帐务月报表	157

第四篇 售水量管理

第二十章	社会经济统计学总论	160
第一节	社会经济统计学的研究对象	160
第二节	社会经济统计学的特点和职能	161
第三节	社会经济统计学中的基本概念	163
第四节	社会经济统计学与其他学科的关系	165
第二十一章	统计调查	167
第一节	统计调查	167
第二节	售水量统计调查	172

第二十二章 统计整理	173
第一节 统计整理	173
第二节 售水量统计整理	175
第二十三章 统计分析	177
第一节 统计分析	177
第二节 售水量统计分析	181
第二十四章 统计预测	185
第一节 市场预测概述	185
第二节 售水量统计预测	187

第五篇 营销业务管理

第二十五章 新用户发展及管理	193
第二十六章 用户“三来”管理	203
第一节 “三来”分类和处理期限	203
第二节 “三来”的收发管理	203
第三节 “三来”的处理	205
第二十七章 户名管理和养护范围的划分	207
第一节 户名管理	207
第二节 养护范围的划分	208
第二十八章 消火栓管理	210
第一节 市政消火栓	210
第二节 用户自备消火栓	211
第二十九章 主要考核指标	218

第六篇 给水工程基础知识

第三十章 水力学基础	221
第一节 水力学的任务及其在给水工程中的应用	221
第二节 液体的基本特征和主要物理性质	221
第三节 水静力学	223
第四节 水动力学	225
第五节 液流阻力和水头损失	227
第三十一章 给水处理	229
第一节 给水系统概述	229
第二节 给水水源	229
第三节 给水处理	231
第三十二章 水质标准	245
第一节 水质分析的意义	245
第二节 水质指标和水质标准	246

第三十三章 给水管网	250
第一节 给水管网布置	250
第二节 水管材料及水管配件	252
第三节 排管工程	255
第三十四章 用水业务	260
第一节 接水工程	260
第二节 检漏	262
第三节 水压与用水不畅	264

第七篇 计算机基础知识

第三十五章 概述	272
第一节 计算机的产生和发展	272
第二节 计算机的特点和应用	273
第三十六章 硬件	276
第一节 概述	276
第二节 中央处理单元	276
第三节 存储器	277
第四节 计算机的输入设备	281
第五节 计算机的输出设备	282
第六节 硬件系统的其他设备	283
第七节 计算机的工作环境	284
第三十七章 软件	285
第一节 计算机语言	285
第二节 操作系统	286
第三节 应用软件	289
第四节 计算机在供水行业中的应用	291