

广东省城镇供水协会

关于举办 2025 年供水客户服务培训班的通知

各供水企业：

随着城市的发展和进步，人民群众对供水服务的要求不断提升。为全面提高省内水务企业的客户服务水平，强化服务意识，规范服务流程，提升供水客服热线、营业窗口、抄表员、网格员（片管员）、抢维修员等对外服务人员的专业素养与应急处理能力，掌握多元沟通技巧，实现信息精准传递与需求深度理解，与客户建立良好的关系，持续优化营商环境，提升用户满意度和企业形象，我协会决定举办 2025 年供水客户服务培训班。具体安排如下：

一、培训时间、地点

（一）培训时间：9 月 17 日~19 日（其中 17 日 14:30 至 17:30 报到，18 日全天培训，19 日上午参观智慧客服营业厅及客服热线中心，19 日午餐后返程）；

（二）培训及住宿地点：广州市东山宾馆（广州市越秀区三育路 44 号）；

（三）报到地点：广州市东山宾馆东山楼（原一号楼）大堂；

（四）参观地点：广州市（统一安排车辆从宾馆集中出发）。

二、培训内容

（一）客服岗位常用服务规范用语、热线服务规范与沟通技巧；

（二）窗口岗位日常管理运营、服务形象规范、业务服务规

范、特殊事件服务规范；

（三）抄表岗位服务规范、抢修及二供维修岗位服务规范；

（四）投诉工单及政府 12345 工单回复处理技巧等；

（五）智慧客服系统应用。

三、培训对象

供水企业负责热线客服、窗口服务、抄表及网格员（片区管理员）、外勤（抢修及二供维护人员）的部门负责人、主管及相关岗位人员等。

四、报名及其他事项

（一）报名须知

本次报名采用在线报名方式，2025 年 9 月 12 日前可扫描下方二维码进行报名（请提前下载附件填写后盖章扫描或者拍照，在线报名时需提交盖章版文件）：



电脑端请输入网址填写：<https://go.gdwsa.com/202508/>

（二）培训费用

协会会员单位 1200 元/人，非会员单位 1700 元/人，其中含场地费、资料费、专家授课费、伙食费（午餐、晚餐）、乘坐大巴费用、证书费等。建议对公转账，请在 9 月 15 日前汇入到协会对公账户，汇款信息如下：

收款单位：广东省城镇供水协会

开户银行：建设银行广州中山一路支行

账号：44001400512053000483

请务必注明“客户服务培训班”用途。汇款后请及时发送银

行回单至邮箱 gdwsa@gdwsa.cn, 报到时请带上银行回单复印件。

无法进行对公转账的单位, 可现场微信扫码支付或者现金支付。

(三) 培训费发票

本次培训发票为电子发票(全电发票无需发票专用章), 请报名时认真填写开具发票相关的信息, 如有疑问请先跟本单位财务人员确认无误后再填写, 确保所提供的信息真实有效, 并检查所填写的接收发票的电子邮箱地址准确无误再提交。

(四) 其他说明

1. 往返交通费、住宿费自理(普通单床房含单早: 380 元/间/晚; 普通双床房含双早: 400 元/间/晚)。

2. 本次为培训, 并非普通的交流会议, 早上初定 8:30 开始上课, 课程设置紧凑。非广州市区学员建议提前一天报到并入住, 以免影响学习效果。

3. 培训结束后将统一发放广东省城镇供水协会培训证书(课时证明)。

特此通知

附件: 2025 年供水客户服务培训班回执

广东省城镇供水协会秘书处

2025 年 8 月 22 日

秘书处

培训联系人: 沈诗岚, 联系电话: 020-87159338、15976096376;

财务联系人: 陈柳红, 联系电话: 020-87159116、13711175576。

附件

2025 年供水客户服务培训班回执

单位名称（盖章）：

姓 名	职 务	办公电话	手 机
是否参观	☐ 是 ☐ 否	参观人数	
发票抬头			
纳税人编码			
接收电子发票电子邮箱			

预用房数：标单：____间,标双：____间,入住天数：____天（不住注明“0”天）

请务必填写预留房间数，信息如有变动，请及早告知会务组（电话020-87159116、020-87159338）。

填报人：联系电话：