

莊雅筑

客戶服務助理

✉ yachu.chuang@example.com

☎ 0917-835-406

📍 基隆市中正區

工作經歷

客戶服務助理

台灣青禾物業管理有限公司

2023/01 - 至今

- 在社區雲管家依樓棟、設備及緊急程度建立報修單，和 6 家機電清潔廠商及 3 位管委每日上午核對，1,280 戶社區月報修首次派工時效由 5 小時縮至 2 小時。
- 用 Google 表單收集訪客車牌與住戶授權，與保全班長每週比對 900 筆進出紀錄，無授權訪客的人工回查時間減少 38%。
- 將管理費繳款證明與匯款末五碼連結電子簽核，協作財務和兩位櫃台同仁處理 620 戶月帳，重複催繳通知由 34 件降至 8 件。
- 整理 14 種公共設施預約規範並以 QR code 張貼各樓層，和 4 位委員確認版本，櫃台每週接到的場地規則詢問減少 26%。

櫃檯行政專員

嶼城居家服務中心

2021/03 - 2022/12

- 以 Excel 排程表記錄家事服務異動與到府時段，和 11 位派工夥伴服務 240 戶月客戶，臨時改期漏通知由每月 19 件降至 5 件。
- 建立服務完成簡訊及回訪名單，協作 2 位督導在 48 小時內確認 130 件月服務，未回收滿意度回覆率提升 22 個百分點。
- 將紙本收據按服務日與人員代碼掃描歸檔，與會計每月抽核 360 張憑證，查找單據平均時間由 6 分鐘降到 90 秒。
- 製作新人電話轉接與緊急通知流程卡，帶 5 位輪值同仁進行 3 次模擬，服務中心錯誤轉接在首季減少 31%。

專案經驗

社區報修到完工追蹤表

提供住戶可查的案件狀態與廠商預計到場時間。

社區雲管家

Google Sheets

QR code

派工管理

櫃台常見問題卡

將訪客、費用與設施規則改成一頁式查詢內容。

Google Sites

表單

版本控管

服務流程

技能專長

服務行政

報修登錄

住戶通知

會議紀錄

文件歸檔

系統

社區雲管家

Google Workspace

電子簽核

門禁平台

溝通協調

廠商派工

費用核對

訪客接待

待辦追蹤

教育背景

北海岸商務服務專科學校
企業服務副學士 - 物業與櫃台營運科

2018/09 - 2021/06

證書獎項

社區服務櫃檯行政證書
居住服務人才協會（虛構）

2022/11

獎項 | 住戶通知清晰度表揚
港灣青禾管委會（虛構）

2024/02

語言能力

中文

母語 臺灣台語

日常住戶服務