

吕光个人简历

一、基本情况

姓名：吕光、男、出生于 1994 年 7 月 30 日.黑龙江省哈尔滨市人名族汉毕业于中央广播电视大学大专学历，现居住与哈尔滨市南岗区哈西大街，从事物业服务行业 9 年，客服条线基层工作做起，心理抗压能力较好，物业住宅项目从业经验丰富，前期物业集中进户住宅工作开展，老旧住宅项目维护，公企学校项目及商业街项目现场管理工作。

二、工作经验

海南鸿洲物业服务有限公司（东区商业项目）

鸿州集团下属子公司主营酒店公企住宅项目的物业服务管理工作

工作时间：2020 年 03 月-2021 年 02 月

工作地点：海南省三亚市吉阳区

在职职位：项目主管

项目概况：，东区商业项目坐落于三亚市游艇会游艇码头位置，管理区域为酒吧街和游艇街两个部分，共计商铺 46 个其中涵盖酒吧、餐饮、游艇出海、超跑租赁，物业费为 5 元/平方米商铺建筑面积收取。

工作内容：

- 1、开展物业费催缴工作制定计划，代收水电费，完成月份、季度、年、公司制定收费标准。
- 2、配合城管消防等相关部门审批商铺装修方案，及各项消防安全等项目验收并组织人员针对在装修商铺进行有效现场管理。
- 3、完成项目客服、保洁、秩序、工程各条线工作计划安排，现场人员管理及服务标准监督指导。
- 5、针对商铺工程质量遗留问题协调商管和开发公司处理，并形成书面立项申请建立档案。
- 6、根据公司品推部制定项目宣传工作，开展媒体资源业务相关拓展。
- 7、配合政府部门举办相关活动例如海南国际啤酒节活动等等。
- 8、制定并开展消防演练方案，组织员工参与学习并总结经验。

三亚市临海达物业服务有限公司

三亚临海达置业有限公司下属子公司承接住宅餐饮物业管理及服务项目

工作时间：2018 年 11 月-2020 年 02 月

工作地点：海南省三亚市吉阳区

在职职位：客服主管

项目概况：海南省三亚市金鸡岭大桥交汇处，高层住宅项目占地面积 87333.3 平方，楼宇总栋数 5 栋 1200 户物业费 3.6 元/平方木。

工作职责：

- 1、协助项目经理服务中心日常管理工作。
- 2.负责处理下属未能有效解决的投诉、突发事件，在管理权限内与业主沟通协调及时处理业主投诉和其他合理诉求。
- 3.负责对服务工作质量进行跟踪回访，负责监督指导本部门员工严格落实公司各项规章制度，并每月对部门员工进行绩效考核。
- 4.开展本部门员工日常培训工作，制定年度培训计划开展业务培训规范工作流程服务标准，全面提升员工业务能力及心理素质。
- 5.定期更新业主信息组织前台管家进行在住户统计，及业主台帐更新，建立业主客户交流平台，有效维护客户关系。
- 6.开展业主满意度调查工作，收集业主客户意见建议并反馈各个部门。
- 7.负责制定物业服务费用收缴计划，积极开展催缴工作并按时完成公司收费计划。
- 8.根据企业情况策划采写编辑宣传文案，负责各个宣传平台日常管理及维护工作，负责各种媒体资源拓展业务合作及关系维护，
- 9.筹办组织社区文化活动的开展及宣传制定方案及相关费用。
- 10.配合开发公司诉讼业委会无效成立官司，收集相关资料，减少物业公司解聘风险。
- 11.配合各部门开展客服部门舆情攻击演练。

哈尔滨圣鸿威物业管理有限公司

工作时间：2016 年 11 月-2018 年 03 月

薪资水平：保密

在职职位：客服主管

工作职责：

一、人和名苑项目工作内容：

- 1.客服条线日常管理工作，物业费日常催交工作开展。
- 2.业主重大客诉协调处理解决，社区文化活动开展。
- 3.开展有偿服务项目及增值服务项目，对外第三产业对接。
- 4.c10 单元多层住户加装电梯改造项目实施开展。
- 5.负责园区环境绿化外围卫生工作，组织员工定期计划清理小区卫生情况。
- 6.开展设施设备房改造工作，水泵房更换水泵改造高层公共区域供水管线，配电房更换高层配电柜电闸及铝排。
- 7.协调第三方施工单位针对老化公共部分维修维护工作，屋面卷材防水外立面楼体保温结构修缮等。

二、69 联中哈西校区项目工作内容:

- 1.承接学校物业整体外包项目负责现场工程保安保洁工作人员管理工作。
 - 2.配合学校开展卫生死角清洁工作，安排员工日常校区卫生清洁计划。
 - 3.寒假组织开展教学楼内绿化植被盆栽养护工作。
 - 4.针对借读小学校舍卫生开荒工作。
 - 5.操场积雪及教学楼后侧自用停车场外包机械配合人工清雪工作。
 - 6.组织校舍公共设施设备修缮工作，开展学校废弃课桌凳子二手改造工作，开展教师节回馈活动。
 - 7.设施设备房制度上墙，巡查制度建立开展各项内页文件档案建立工作。
- 哈尔滨和信行物业服务有限公司（四季上东项目）

工作时间：2014 年 11 月-2016 年 07 月

薪资水平：2000-3000

在职职位：客服管家后转前台领班

工作职责：金钥匙管家工作内容

- 1、四季上东三期前期工程交接验收及集中进户工作，32 号楼金钥匙管家负责 4 个单元约 250 户业主提供日常服务。
- 2、日常工作项目前期公共区域巡查巡检记录汇总工作，装修日常巡查巡检装修违规整改及装修验收与装修押金退款或转物业费相关手续办理。
- 3、配合组织社区文化活动例如端午节联欢活动妇女节赠予鲜花及小小士兵培训活动等。
- 4、应急突发事件处理工作例如过年期间观景阳台突发火情业主人身安全意外处理区域临时停电等情况协调工作。
- 5、物业费收缴催缴工作，在职期间次年（第一年为集中进户不计算收费率）物业费收缴率为 96%，物业费 3.2、平方米不包含电梯费，电梯费按照哈尔滨市电梯收费指导价格收取。
- 6、工程质量遗留问题协调第三方施工单位处理，土建弱电门窗地热等相关房屋内开发商配套设施设备。

前台服务中心工作内容

- 1、业主收房相关手续办理工作签署前期物业服务协议业主临时规约等
- 2、空置房钥匙应急各个设施设备房钥匙及人防区钥匙管理工作，钥匙借出归还日常盘点出库相关工作。
- 3、服务中心库房管理，施工单位遗留配件及收房进户时相关房屋配套设施设备（可视对

讲。门镜等），社区文化活动宣传及物品等。

4、日常业主报修及公司各部门第三方单位报事报修协调工作。

5、业主来访接待临时紧急客诉问题协调处理，日常业务办理投诉登记门禁卡办理授权代收快递停车位租赁等。

6、各项费用临时收取工作物业费电梯费停车费用燃气费代收代缴有偿服务项目费等相关费用收取工作。

7、前台人员排班员工考勤统计日报周报月报制作，完成领导临时需要相关数据等统计汇总工作。

哈尔滨润园翡翠城物业管理有限公司（省五院润园翡翠城项目）

工作时间：2011年11月-2013年08月

薪资水平：2000-3000

在职职位：物业客服管家

工作职责：

- 1、负责辖区公共水、电表读数抄录，负责辖区业户物业费用催缴工作；
- 2、负责对所辖楼栋业户的投诉和报修进行上门协调、跟进、处理和检查；
- 3、协助接待业主来访和接听业户来电，解答业主咨询，受理辖区内业户投诉、维修、求助、咨询与收集业户建议，并做好相应记录，并协助开展社区文化活动的业主邀约、宣传等工作；
- 4、负责辖区楼宇、设施、公共区域的巡查，及时记录巡查情况，巡查中发现的问题，及时报前台下单处理，并负责跟进、检查；
- 5、负责管辖楼宇装修巡查、验收等工作；负责上门拜访业主，与辖区业户进行沟通交流，与业户建立良好关系，积极协调业户之间的邻里关系；负责各类通知的张贴工作；负责协助新业户办理入住手续，协同业主验收楼房。

三、培训经历

1.2011年参与金钥匙服务协会培训

2.2020年11月参加碧桂园内训学院组织物业服务管家沟通技巧及客户全周期满意度提升技巧，并获得结业证证书及优秀个人。