# 最新运营个人工作总结报告(5篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-07-02

*运营个人工作总结报告一一、认真学习，提高自身素质20\_\_年是公司发展变化很大的一年，公司的运营管理模式、运作体系、各项制度和工作流程的逐步健全完善，员工转变思想观念，增强学习的积极性。为更快更好地融入公司团队，为以后工作作好铺垫，我加紧时间...*

**运营个人工作总结报告一**

一、认真学习，提高自身素质

20\_\_年是公司发展变化很大的一年，公司的运营管理模式、运作体系、各项制度和工作流程的逐步健全完善，员工转变思想观念，增强学习的积极性。为更快更好地融入公司团队，为以后工作作好铺垫，我加紧时间学习，认真学习和熟悉公司的各项规章制度与工作流程;了解公司公司文化建设，以此提高自身素质。在实际工作中，我围绕工作目标任务，以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，力争更快更好地完成各项工作任务。

二、努力工作，完成项目工作任务

按照金叶都市美邻项目销售时间节点进度，我参与项目示范区、销售中心及样板房的专题讨论会三次并形成会议纪要;参与设计部的设计沟通会、方案设计评审会，配合销售代理公司形成项目示范区看房通道包装方案建议、项目示范区包装建议、项目精装房建议、示范区导示系统布点方案建议和项目模型尺寸底座制作建议，并将这些建议上报总部。我完善销售百问初稿、销售表单和销售现场物料清单。负责参与销售代理公司的管理工作，做好每周销售工作周例会会前准备工作，并形成会议纪要21篇;做好每月营销月报会会前准备工作，并形成会议纪要5篇;对销售代理公司的工作计划及完成情况做到逐一检查，有问题及时反馈，避免营销工作上的脱节。

我参加茶园项目市场顾问采购评审会，并负责评审会开标工作;参与茶园项目产品定位方案专题讨论会并形成专题会议纪要;配合总部考察市局寸滩项目地块情况，收集项目可行性研究报告的地块图片、市场资料、项目情况资料。与此同时，我积极协助公司做好制度建设工作，调整修改销售现场管理制度、销售处罚管理条例、宣传促销品管理制度等有关制度，并走公司的呈文、制度审批流程，使公司各项管理制度更为健全完善。

三、加强管理，做好部门日常工作

在部门日常工作中，我参加每周部门工作例会，完成会议纪要24篇。完成每月工作总结计划、季度工作总结填报共计9份。每月拟定部门办公用品申请计划报综合部，每天做好工作日记。工作中加强管理，做到任何一项工作有计划、有目标，按照全面审计工作要求对部门涉及到的问题进行逐一检查，完成自检情况说明和整改情况说明，写好全面审计工作总结上报公司。

四、努力学习，积极撰写各类文稿

为了解全国及市房地产新政情况，掌握市房地产现状，分析未来发展趋势，我坚持定期考察学习市高端楼盘及精装楼盘，及时写出考察报告;参观20\_\_年秋季房地产交易会后，撰写房地产交易会情况简报;供大家交流参考。我积极参加公司组织的拓展训练和园林、景观、电脑操作、应用文写作、门窗选型、工作制度、呈文流程等十几余次培训，提高自己的工作技能;还在公司培训会上就项目销售现场包装作了讲课，向公司宣传栏投稿2篇，分别为“20\_\_年房地产秋交会简报”和“茶园项目市场顾问采购评审会简报”。

五、存在不足问题

20\_\_年下半年，我认真努力工作，虽然按工作计划完成了各项工作，取得一定成绩，但还是存在一些不足的地方，主要是工作计划的连续性执行得不够，房地产营销专业水平还有待提高，这些存在的不足问题，需要在今后的工作中切实加以改进和提高。

六、20\_\_年工作计划

20\_\_年，我要认清自已的工作定位和工作目标，明确工作思路和工作理念，振奋工作精神，鼓足工作干劲，促进工作提速高效。要加强营销专业知识、营销管理及客户管理等相关知识的培训与学习，学习行业中标杆企业工作模式和标准，建立各种工作模版和资料库并运用到实际工作中，切实提高房地产销售策划水平，管理好销售代理公司，提高部门日常工作效率与工作质量，力争取得比20\_\_年更好的成绩。

20\_\_年过去了，面对新的20\_\_年，我要在公司的正确领导下，在同事们的支持和配合下，更加刻苦勤奋工作，保质保量完成公司下达的各项任务，努力干出工作成绩，为公司的快速发展做出自己应有的努力与贡献。

**运营个人工作总结报告二**

辛苦的工作已经告一段落了，回顾过去的工作，倍感充实，收获良多，是时候认真地做好工作总结了。那么你有了解过工作总结吗?那我们知道有哪些吗?今天i乐德范文网小编就给大家带来了最新运营个人工作总结报告(5篇)，一起来学习一下吧!

本人\_\_，自\_\_年\_月份进入公司经营部开始试岗，距今已有三个多月，现将本人任职物业经营部业务助理的工作情况向领导总结汇报如下：

一、岗位职责履行情况

物业经营部是一个新成立的部门，相关的业务及业务规范亦在拟定当中，现阶段我主要协助部门做好前期的基础管理工作，主要包括：

1、收集、整理相关的业务资料。

2、建立合同管理信息系统，录入合同资料。

3、协助部门开展车位营销工作，拟制车位营销工作方案。其中合同管理信息系统已完全建立，并正式投入使用，经过一段时间的试用，已体现出合同管理规范、便捷的良好效果，使到期的合同得到及时的处理。第一、三项的工作亦在有序的开展中。

二、学习情况

为了祢补刚踏出校门，社会工作经验方面的不足，同时亦是更快地融入恒基特色的企业管理文化的需要，一方面我通过留心观察同事的一言一行，遇到不懂的地方虚心向同事请教，另一方面则参加深圳职业技能训练中心举办的助理物业管理师的培训学习，通过一个多月的业务学习，获得了助理物业管理师的培训合格证书，并能在业务工作中得到较好的运用。

三、业务设想及建议

由于物业经营工作在行业内是一个比较新的课题，现阶段行业内亦无成熟的经营模式可借鉴，我认为\_公司应结合自身的实际情况，从以下几个方面着手，构建恒基公司的特色经营平台：

1、开展房屋中介业务

房屋中介业务市场前景广阔，\_公司进入房屋中介业务，有其独特的客户资源、信息资源及物业资源的优势，但同时也面临着市场竞争激烈、人力资源紧张、成本投入有限的压力，综合分析公司的优劣势，个人认为可以采用两种方法开展这项业务：

1)在二手市场繁荣、租赁置换频繁的管理楼盘可采用挂牌设点经营的方法，如宝安广场、莲花一村、海天花园。其中宝安广场可以在商务中心设置业务展示平台(可与嵩正票务中心共用平台)，将管理处服务中心的部分职能转移至商务中心，既节约人力，又方便在第一线收集业务信息，还可以监督指导相关人员开展业务。而莲花一村与海天花园可采用管理处挂牌，指定人员兼职经营的方式开展试点，并在花园处设置相关的指引牌与业务介绍牌。

2)如果管理处设点建立业务平台困难，可由物业经营部建立统一业务平台，由各管理处物业经营联络人向经营部业务平台提供相关的业务信息，而物业经营部通过建立的业务平台与专业中介公司进行业务合作推广，如专业公司提供客户资源，经营部提供业务信息，进行简单的业务合作，可避免恒基公司过多的成本投入，而恒基公司业务收入也极其有限，但可增加管理处的经营收益，如宝安广场9544㎡(十月份数据)的空置物业都盘活的话，可增加管理处管理费及中央空调等费用的收入。

2、开展商业物业策划运营业务

商业物业的兴起是城市经济繁荣的必然产物，如：商业步行街、shopingmall、购物中心、商业广场、大型会所等。此类商业物业管理的主要特点是既重视商业项目的前期策划与招商引资，又非常重视后期的商业价值的持续开发与运营管理。传统物业管理模式因束缚于清洁、绿化、维修、治安等日常管理，远无法达到此类商业物业前期策划与后期运营管理的要求，即使是国内已发展20多年的物业企业，也鲜有物业公司能够问鼎此类业务。目前物业公司开展这项业务的瓶颈主要为：高层次运营人才缺乏、引入高端人才成本高昂、商业物业市场相对封闭、经验积累不足。但市场空白在另一个方面也意味着市场机会，如果物业公司在商业物业开发的前期就为开发商提供项目的策划服务，不但是实力的一种彰示，更为后期参与项目的运营管理赢得市场机会。

3、建立物业用品(工具、零件、设备)配送中心

物业用品(工具、零件、设备)小到一枚螺丝钉，大到一台机器，五花八门，种类繁多。可分为以下几大类：消防设施/消防用品、清洁用品、/停车安全设备、标识牌、工作服/鞋帽/手套/口罩、办公用品/文化教育、对讲机/电工仪器仪表、装饰材料、门铃、可视门铃/防盗报警等。无论是新成立的物业公司，或是物业用品日常消耗量大的物业公司，要备齐这所有的用品，至少跑遍几家专业市场，烦琐程度不言而喻，同时亦费耗大量的人力、物力及宝贵的时间。所以，如果有这么一家可以根据客户要求集中配送上述用品的配送中心，为其提供物业用品配送，安装，使用指导等一系列服务，必然大受欢迎。有专业背景的物业公司建立物业用品配送中心主要有以下优势：

1)物业公司的品牌及专业优势。

2)了解客户的需求。

3)有一定的客户资源，如市场部与开发商及同行建立的业务联系。

4)可提供用品以外，如技术指导、咨询等配套服务。

四、个人展望

通过三个多月的工作实践，本人业已掌握了一定的业务技能，并能在工作中得到很好的运用，为了能够更专心和踏实地做好本职工作，希望公司领导可以给予一个转正的机会，给我一个机会，我可以支撑起一片天空!

在公司领导的决策和领导下，运营管理部自\_\_年6月成立以来，积极开展工作，极力推进公司各项管理制度的建立和执行，并不断完善公司各项操作规程及制度，同时加大对各项目的业务指导、积极帮助项目协调处理各类长期积累得不到解决的问题，回顾运营管理这20\_年的工作，现总结如下：

一、各项工作手册的建立

运营管理部自成立以来，第一件事就是建立各岗位工作手册，明确各岗位作业标准及流程，规范和理顺各部门工作流程及其各岗位职责。经过6、7月两个月份的努力，各岗位工作手册相继出台：《客户服务工作手册》、《清洁管理工作手册》、《绿化管理工作手册》、《公共秩序维护工作手册》、《消防管理工作手册》、《工程维护工作手册》、《接管入住工作手册》、《装修管理工作手册》、《质量管理工作手册》。各项工作手册的建立，为各部门规范化运作提供了依据，同时也为对项目的考核提供了有力支撑。

随着各项制度的推行，为了使公司考核机制更加健全，运营管理部10月份相继制定出适合康居物业的《绩效考核管理办法》。20\_年，物业公司将全面实施绩效考核，不断提升项目经营和管理能力，确保公司各项工作正常有效的开展与落实。

二、强化执行

在公司前期推行各项制度的过程中，公司及项目部分人员对下发的各项制度存在较大的抵触情绪，为了确保公司各项制度的有效贯彻与执行，运营管理部整合公司资源，深入项目，召开各部门专题会议，统一思想，提高认识。

三、培训管理

在公司各项工作手册下发之后，为了使各物业服务中心员工熟悉掌握其内容，了解各岗位工作流程及标准，运营管理部将8月份定为重点培训月，每天下午6：00—7：30对各服务中心员工进行服务礼仪、岗位职责、作业流程及作业标准培训，培训岗位含盖服务中心所有岗位：服务中心经理、客服、收费员、维修工、保洁员及公共秩序员，在8月份，运营管理部累计对各服务中心培训27课时。

随后在9月初，运营管理部结合工作手册培训内容进行出题，以试卷形式对所有人员进行考试，客服、维修工岗位笔试，保洁员和公共秩序管理员进行口试，经考试，合格率达83%，为项目管理提升奠定了良好基础。

四、品质管理

在抓好项目培训管理的同时，运营管理部不放松对项目的品质管理，边培训，边检查各项目的基础服务工作，通过检查，发现项目管理存在的各种问题，并将检查结果贯穿于培训过程之中，经过每月2至3次对各项目的服务质量检查，很快掌握了各项目的突出问题，为了尽快改善各项目管理现状，运营管理部深入各项目指导各项目经理，想方设法提高项目服务水平。运营管理部在开展对项目进行每月2次服务质量检查的同时，极力推进公司的“三级夜间查岗制度”，坚持每月对各项目进行一次夜间查岗。从6月份至今，运营管理部共查出209项不合格项，夜间查岗发现8起睡岗现象，并严格按照公司品质管理规定予以处罚。

目前，公司各服务中心都已充分认识到品质检查的重要性，并且按照工作手册的标准和流程进行操作，不断提高各自项目的管理水平。经过这几个月的运行，公司的各项制度正在逐步的贯彻，各项目的管理状况在原有基础上也有了很大的提升，运营管理部将继续全面推行公司制度和规范，并在服务实施过程中加大监督考核，全程跟踪，全面控制。

五、投诉处理

20\_年，运营管理部在处理项目业主投诉方面，共接到服务中心各类投诉事件17起，针对项目的各类投诉，运营管理部依据国家相关法律法规，并结合长垣县实际情况，从项目管理角度出发，本着维护公司利益，且考虑业主心理需求的角度逐一接待解决，不回避，不推诿，在面对那些难以解决的问题时，运营管理部更是细心、耐心的向业主解释，经过一遍又一遍的向业主做工作，最终使一些在项目上积压很久解决不了的问题得到解决。例如，清华苑和龙首苑业主因接房晚拒交物业费的问题，在向多户业主解释之后，业主最终全额把物业费交了;还有清华苑9号楼1单元101号业主家水表产生了3000元的水费，硬是把责任强加给物业公司。运营管理部在和业主面谈之后，指导项目经理通过物业查询档案及到自来水公司查询各月抄表读数，证明其在装修完入住之前水表完全正常，最终将此户业主问题圆满解决。从而帮助服务中心解决了一些难以解决问题，维护了公司利益。

六、营销配合

20\_年，物业公司在配合营销方面，配合长垣和封丘开盘及营销活动共计6次，运营管理部在物业公司公共秩序人员少，值班难以调整的情况下，克服困难，对龙首苑和2024两个服务中心人员进行整合，合理调整值班，保障营销需求，尤其是在今年十一期间举行的“变形金刚展”和十一月份举行的“奇石根雕盆景花卉展”，由于展示活动时间较长，人员需求较多，运营管理部和各服务中心更是想方设法满足营销活动需求，确保营销活动顺利开展。

另外，在封丘6月29日举行的开盘和9月7日的产品推介会上，物业公司以良好的精神面貌向封丘业主及客户展示了康居物业形象，受到了华星臵业和封丘社会各界的赞誉。

七、工作反思

20\_年，运营管理部在康居物业发展写上了浓重的一笔，也取得了一些成绩，但是，运营管理部的工作距离公司要求还有很大的差距和很多的不足，现分析如下：

1、对服务中心员工培训不足，导致员工对工作职责不明，作业流程不清晰。

2、对服务中心员工工作过程监督、检查不到位，员工存在有偷懒现象。

3、对员工作业现场指导欠缺，致使员工工作方法不得当，走弯路，达不到目标效果。

改进措施如下：

1、加大对服务中心员工的培训力度，进一步明确各岗位职责，明晰作业流程，提升业务能力。

2、加大对各服务中心的检查力度。

3、加大对服务中心工作的指导，杜绝员工工作走弯路，提高工作效率。

20\_年已经过去，运营管理部在全面总结的同时，也在全面的寻找更好的工作方法和突破，并不断完善自我，满怀信心的向20\_年目标奋进。20\_年，运营管理部紧密围绕物业公司发展战略，全方位、深层次实施物业服务转型升级，并不断确立和巩固康居物业品牌，强化富美地产品牌。

20\_\_年上半年我生产休假，7月重新回到工作岗位。半年来，在公司的正确领导下，我按照公司的工作精神与工作部署，秉承团结协作、拼搏进取的精神，刻苦勤奋、认真努力工作，较好地完成了工作任务，取得了一定工作成绩，为公司的发展做出了贡献。现将20\_\_年个人工作情况具体总结如下：

一、认真学习，提高自身素质

20\_\_年是公司发展变化很大的一年，公司的运营管理模式、运作体系、各项制度和工作流程的逐步健全完善，员工转变思想观念，增强学习的积极性。为更快更好地融入公司团队，为以后工作作好铺垫，我加紧时间学习，认真学习和熟悉公司的各项规章制度与工作流程;了解公司公司文化建设，以此提高自身素质。在实际工作中，我围绕工作目标任务，以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，力争更快更好地完成各项工作任务。

二、努力工作，完成项目工作任务

按照金叶都市美邻项目销售时间节点进度，我参与项目示范区、销售中心及样板房的专题讨论会三次并形成会议纪要;参与设计部的设计沟通会、方案设计评审会，配合销售代理公司形成项目示范区看房通道包装方案建议、项目示范区包装建议、项目精装房建议、示范区导示系统布点方案建议和项目模型尺寸底座制作建议，并将这些建议上报总部。我完善销售百问初稿、销售表单和销售现场物料清单。负责参与销售代理公司的管理工作，做好每周销售工作周例会会前准备工作，并形成会议纪要21篇;做好每月营销月报会会前准备工作，并形成会议纪要5篇;对销售代理公司的工作计划及完成情况做到逐一检查，有问题及时反馈，避免营销工作上的脱节。

我参加茶园项目市场顾问采购评审会，并负责评审会开标工作;参与茶园项目产品定位方案专题讨论会并形成专题会议纪要;配合总部考察市局寸滩项目地块情况，收集项目可行性研究报告的地块图片、市场资料、项目情况资料。与此同时，我积极协助公司做好制度建设工作，调整修改销售现场管理制度、销售处罚管理条例、宣传促销品管理制度等有关制度，并走公司的呈文、制度审批流程，使公司各项管理制度更为健全完善。

三、加强管理，做好部门日常工作

在部门日常工作中，我参加每周部门工作例会，完成会议纪要24篇。完成每月工作总结计划、季度工作总结填报共计9份。每月拟定部门办公用品申请计划报综合部，每天做好工作日记。工作中加强管理，做到任何一项工作有计划、有目标，按照全面审计工作要求对部门涉及到的问题进行逐一检查，完成自检情况说明和整改情况说明，写好全面审计工作总结上报公司。

四、努力学习，积极撰写各类文稿

为了解全国及市房地产新政情况，掌握市房地产现状，分析未来发展趋势，我坚持定期考察学习市高端楼盘及精装楼盘，及时写出考察报告;参观20\_\_年秋季房地产交易会后，撰写房地产交易会情况简报;供大家交流参考。我积极参加公司组织的拓展训练和园林、景观、电脑操作、应用文写作、门窗选型、工作制度、呈文流程等十几余次培训，提高自己的工作技能;还在公司培训会上就项目销售现场包装作了讲课，向公司宣传栏投稿2篇，分别为“20\_\_年房地产秋交会简报”和“茶园项目市场顾问采购评审会简报”。

五、存在不足问题

20\_\_年下半年，我认真努力工作，虽然按工作计划完成了各项工作，取得一定成绩，但还是存在一些不足的地方，主要是工作计划的连续性执行得不够，房地产营销专业水平还有待提高，这些存在的不足问题，需要在今后的工作中切实加以改进和提高。

六、20\_\_年工作计划

20\_\_年，我要认清自已的工作定位和工作目标，明确工作思路和工作理念，振奋工作精神，鼓足工作干劲，促进工作提速高效。要加强营销专业知识、营销管理及客户管理等相关知识的培训与学习，学习行业中标杆企业工作模式和标准，建立各种工作模版和资料库并运用到实际工作中，切实提高房地产销售策划水平，管理好销售代理公司，提高部门日常工作效率与工作质量，力争取得比20\_\_年更好的成绩。

20\_\_年过去了，面对新的20\_\_年，我要在公司的正确领导下，在同事们的支持和配合下，更加刻苦勤奋工作，保质保量完成公司下达的各项任务，努力干出工作成绩，为公司的快速发展做出自己应有的努力与贡献。

岁月荏苒，又是一年。20\_\_年，是我在集团真正度过的第一年，很荣幸，能与爱晚红枫集团一起走过了20\_\_年，很高兴，这一年所有同事的相伴，很欣慰，这一年，有所成长。

20\_\_年，对我来说是极为难忘的一年，这一年里，我从总裁办来到新成立的发展运营部，跟着春梅姐从一将一兵壮大到现在5个人的小团队。这一年时光，经历了工作职位的转换，经历了工作中的高低潮，失落过、开心过、退缩过、坚韧过!这些经历，让我有所收获，也让我更加看清楚自己，自己工作中的不足处，自己不成熟的的工作方式，默默的下定决心，20\_\_年，我要努力学习，修正这些不足，成长为一名优秀的集团员工。

20\_\_年在集团领导及各位同事的帮助下，我的工作在各方面都有了长足进步，现汇报如下：

一、主要工作

(一)各部门计划。进入发展运营部，我的主职工作为运营专员，负责收取各部门周、月、季、年计划，并将各计划进行纵横向比对，跟进计划落实情况。截止20\_\_年12月31日，全年收取周计划45次，共526份;收取月计划11次，共162份;收取半年、年计划共2次，共28份。

(二)文案整理。20\_\_年3月20日我来到新成立的发展运营部，之前在总裁办负责整理部分会议纪要，更新集团大事记、新闻，发布集团微信公众平台信息，并收集养老网站、养老信息。成为发展运营部一员后，并没有将先前工作摒弃。在此基础上，又将集团微博进行申v、时刻关注、收集国家、省、市养老相关政策信息，进行分类、发布。20\_\_年全年发布政策信息42条;新闻46条;大事记30条;整理养老相关网站24个;集团微信公众平台及微博8月份移交运营部张晓云，前八个月集团微信公众平台发布信息480余条，微博600余条;20\_\_年，全年组织协助召开近80次会议，编写相关会议纪要10份;

(三)其他工作。与此同时，参与了爱晚工程、冶金医院、集团oa的资料准备工作，集团各单位荣誉资料整理、众筹相关资料整理、康复医院资料搜集整理等。

二、收获

这一年来，我在工作中不断成长，这跟上级领导的帮助密不可分。刚开始接触信息化，觉得很简单，搜集、整理、发布，可在工作中，却发现有很多需要认真考虑的地方，比如，如何搜集到更有用的信息，适合集团性质，又能为阅读者带来新的想法思路。搜集政策类信息，是上班的第一件事。这些看似简单的小工作，却教会我，任何事情都要去思考，才能做的更好。也是基于如此，经理有很多工作放心的交给我，让我去做。

还记得，收取周计划这项工作一开始定于每周四下午提交，周六开周总结会。可是很多部门因为工作不能按时提交，这就导致了我在整理计划和纵横向比对计划的时间要延后，那时候几乎每周五我都要加班到7、8点。有一次，家里有急事，想着早些整理完毕周计划，按时下班，提前和每个部门拜托一定要按时提交计划，可最后还是有一个部门延后了，看着越来越晚的时间，心里委屈极了，眼泪刷刷的往下掉，为什么沟通换不来别人的理解。后来，在领导的指导下，我慢慢摸索出更有效的工作方式，避免了类似情况的发生，提高了工作效率。

不管是在总裁办还是在发展运营部，我们的工作不仅仅是一项，我们身兼数职，做的多，需要学习的地方也多。经常，我们部门最晚离开公司。6月的一天，我们需要赶一个很急的ppt，一遍一遍的修改，一遍一遍的重新做，到了晚上11点，已经连续工作15个小时的我们，已经有些体力不支。春梅姐知道我和小云家离的远，让我们回去，而她却是在凌晨2点离开的集团，早上7点又跟随张总去北京出差。这样的事情，很多，而我们也在这样的经历中，愈加团结。跟在这样的团队里，不成长就要拖后腿，所以，我们时刻在学习，不想为这个团队抹黑，不想让大家的努力被否定。

三、20\_\_年工作计划

20\_\_年已经到来，时间一闪而过，好的开始需要计划的支撑。20\_\_年，首先，我会在本职工作上更努力，将运营专员这个岗位做到游刃有余，出彩不断。同时，在工作能力上进行再提高，争取做到为领导分忧!除此之外，不断学习，从办公应用知识到养老行业的深入了解。身在职能部门，编写文档的能力不能少，自己的水平欠缺，下一步要加深。

20\_\_年，集团在前进的道路越走越坚实，我也要跟随集团的脚步，一直成长，为集团，也为自己的明天，做出应有的努力，呈现一份满意的答卷!20\_\_年，恳请各位领导、同事多多批评指正，帮助我努力成长!谢谢!

在过去的半年中很有幸加入到\_\_\_公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率;历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与\_\_\_共同成长!

★ 20\_员工个人半年岗位工作总结</span

★ 20\_一季度个人工作总结5篇</span

★ 20\_员工个人季度工作总结最新</span

★ 20\_党员个人工作总结5篇</span

★ 20\_工作总结范文|格式|模板</span

★ 20\_职工个人半年心得体会总结</span

★ 20\_公司年度安全工作总结5篇</span

★ 个人20\_第一季度优秀工作总结5篇</span

★ 20\_年公司综合部工作总结汇报</span

★ 20\_公务员上半年个人工作总结5篇</span[\_TAG\_h2]运营个人工作总结报告三

在公司领导的决策和领导下，运营管理部自\_\_年6月成立以来，积极开展工作，极力推进公司各项管理制度的建立和执行，并不断完善公司各项操作规程及制度，同时加大对各项目的业务指导、积极帮助项目协调处理各类长期积累得不到解决的问题，回顾运营管理这20\_年的工作，现总结如下：

一、各项工作手册的建立

运营管理部自成立以来，第一件事就是建立各岗位工作手册，明确各岗位作业标准及流程，规范和理顺各部门工作流程及其各岗位职责。经过6、7月两个月份的努力，各岗位工作手册相继出台：《客户服务工作手册》、《清洁管理工作手册》、《绿化管理工作手册》、《公共秩序维护工作手册》、《消防管理工作手册》、《工程维护工作手册》、《接管入住工作手册》、《装修管理工作手册》、《质量管理工作手册》。各项工作手册的建立，为各部门规范化运作提供了依据，同时也为对项目的考核提供了有力支撑。

随着各项制度的推行，为了使公司考核机制更加健全，运营管理部10月份相继制定出适合康居物业的《绩效考核管理办法》。20\_年，物业公司将全面实施绩效考核，不断提升项目经营和管理能力，确保公司各项工作正常有效的开展与落实。

二、强化执行

在公司前期推行各项制度的过程中，公司及项目部分人员对下发的各项制度存在较大的抵触情绪，为了确保公司各项制度的有效贯彻与执行，运营管理部整合公司资源，深入项目，召开各部门专题会议，统一思想，提高认识。

三、培训管理

在公司各项工作手册下发之后，为了使各物业服务中心员工熟悉掌握其内容，了解各岗位工作流程及标准，运营管理部将8月份定为重点培训月，每天下午6：00—7：30对各服务中心员工进行服务礼仪、岗位职责、作业流程及作业标准培训，培训岗位含盖服务中心所有岗位：服务中心经理、客服、收费员、维修工、保洁员及公共秩序员，在8月份，运营管理部累计对各服务中心培训27课时。

随后在9月初，运营管理部结合工作手册培训内容进行出题，以试卷形式对所有人员进行考试，客服、维修工岗位笔试，保洁员和公共秩序管理员进行口试，经考试，合格率达83%，为项目管理提升奠定了良好基础。

四、品质管理

在抓好项目培训管理的同时，运营管理部不放松对项目的品质管理，边培训，边检查各项目的基础服务工作，通过检查，发现项目管理存在的各种问题，并将检查结果贯穿于培训过程之中，经过每月2至3次对各项目的服务质量检查，很快掌握了各项目的突出问题，为了尽快改善各项目管理现状，运营管理部深入各项目指导各项目经理，想方设法提高项目服务水平。运营管理部在开展对项目进行每月2次服务质量检查的同时，极力推进公司的“三级夜间查岗制度”，坚持每月对各项目进行一次夜间查岗。从6月份至今，运营管理部共查出209项不合格项，夜间查岗发现8起睡岗现象，并严格按照公司品质管理规定予以处罚。

目前，公司各服务中心都已充分认识到品质检查的重要性，并且按照工作手册的标准和流程进行操作，不断提高各自项目的管理水平。经过这几个月的运行，公司的各项制度正在逐步的贯彻，各项目的管理状况在原有基础上也有了很大的提升，运营管理部将继续全面推行公司制度和规范，并在服务实施过程中加大监督考核，全程跟踪，全面控制。

五、投诉处理

20\_年，运营管理部在处理项目业主投诉方面，共接到服务中心各类投诉事件17起，针对项目的各类投诉，运营管理部依据国家相关法律法规，并结合长垣县实际情况，从项目管理角度出发，本着维护公司利益，且考虑业主心理需求的角度逐一接待解决，不回避，不推诿，在面对那些难以解决的问题时，运营管理部更是细心、耐心的向业主解释，经过一遍又一遍的向业主做工作，最终使一些在项目上积压很久解决不了的问题得到解决。例如，清华苑和龙首苑业主因接房晚拒交物业费的问题，在向多户业主解释之后，业主最终全额把物业费交了;还有清华苑9号楼1单元101号业主家水表产生了3000元的水费，硬是把责任强加给物业公司。运营管理部在和业主面谈之后，指导项目经理通过物业查询档案及到自来水公司查询各月抄表读数，证明其在装修完入住之前水表完全正常，最终将此户业主问题圆满解决。从而帮助服务中心解决了一些难以解决问题，维护了公司利益。

六、营销配合

20\_年，物业公司在配合营销方面，配合长垣和封丘开盘及营销活动共计6次，运营管理部在物业公司公共秩序人员少，值班难以调整的情况下，克服困难，对龙首苑和2024两个服务中心人员进行整合，合理调整值班，保障营销需求，尤其是在今年十一期间举行的“变形金刚展”和十一月份举行的“奇石根雕盆景花卉展”，由于展示活动时间较长，人员需求较多，运营管理部和各服务中心更是想方设法满足营销活动需求，确保营销活动顺利开展。

另外，在封丘6月29日举行的开盘和9月7日的产品推介会上，物业公司以良好的精神面貌向封丘业主及客户展示了康居物业形象，受到了华星臵业和封丘社会各界的赞誉。

七、工作反思

20\_年，运营管理部在康居物业发展写上了浓重的一笔，也取得了一些成绩，但是，运营管理部的工作距离公司要求还有很大的差距和很多的不足，现分析如下：

1、对服务中心员工培训不足，导致员工对工作职责不明，作业流程不清晰。

2、对服务中心员工工作过程监督、检查不到位，员工存在有偷懒现象。

3、对员工作业现场指导欠缺，致使员工工作方法不得当，走弯路，达不到目标效果。

改进措施如下：

1、加大对服务中心员工的培训力度，进一步明确各岗位职责，明晰作业流程，提升业务能力。

2、加大对各服务中心的检查力度。

3、加大对服务中心工作的指导，杜绝员工工作走弯路，提高工作效率。

20\_年已经过去，运营管理部在全面总结的同时，也在全面的寻找更好的工作方法和突破，并不断完善自我，满怀信心的向20\_年目标奋进。20\_年，运营管理部紧密围绕物业公司发展战略，全方位、深层次实施物业服务转型升级，并不断确立和巩固康居物业品牌，强化富美地产品牌。

**运营个人工作总结报告四**

在过去的半年中很有幸加入到\_\_\_公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率;历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与\_\_\_共同成长!

**运营个人工作总结报告五**

岁月荏苒，又是一年。20\_\_年，是我在集团真正度过的第一年，很荣幸，能与爱晚红枫集团一起走过了20\_\_年，很高兴，这一年所有同事的相伴，很欣慰，这一年，有所成长。

20\_\_年，对我来说是极为难忘的一年，这一年里，我从总裁办来到新成立的发展运营部，跟着春梅姐从一将一兵壮大到现在5个人的小团队。这一年时光，经历了工作职位的转换，经历了工作中的高低潮，失落过、开心过、退缩过、坚韧过!这些经历，让我有所收获，也让我更加看清楚自己，自己工作中的不足处，自己不成熟的的工作方式，默默的下定决心，20\_\_年，我要努力学习，修正这些不足，成长为一名优秀的集团员工。

20\_\_年在集团领导及各位同事的帮助下，我的工作在各方面都有了长足进步，现汇报如下：

一、主要工作

(一)各部门计划。进入发展运营部，我的主职工作为运营专员，负责收取各部门周、月、季、年计划，并将各计划进行纵横向比对，跟进计划落实情况。截止20\_\_年12月31日，全年收取周计划45次，共526份;收取月计划11次，共162份;收取半年、年计划共2次，共28份。

(二)文案整理。20\_\_年3月20日我来到新成立的发展运营部，之前在总裁办负责整理部分会议纪要，更新集团大事记、新闻，发布集团微信公众平台信息，并收集养老网站、养老信息。成为发展运营部一员后，并没有将先前工作摒弃。在此基础上，又将集团微博进行申v、时刻关注、收集国家、省、市养老相关政策信息，进行分类、发布。20\_\_年全年发布政策信息42条;新闻46条;大事记30条;整理养老相关网站24个;集团微信公众平台及微博8月份移交运营部张晓云，前八个月集团微信公众平台发布信息480余条，微博600余条;20\_\_年，全年组织协助召开近80次会议，编写相关会议纪要10份;

(三)其他工作。与此同时，参与了爱晚工程、冶金医院、集团oa的资料准备工作，集团各单位荣誉资料整理、众筹相关资料整理、康复医院资料搜集整理等。

二、收获

这一年来，我在工作中不断成长，这跟上级领导的帮助密不可分。刚开始接触信息化，觉得很简单，搜集、整理、发布，可在工作中，却发现有很多需要认真考虑的地方，比如，如何搜集到更有用的信息，适合集团性质，又能为阅读者带来新的想法思路。搜集政策类信息，是上班的第一件事。这些看似简单的小工作，却教会我，任何事情都要去思考，才能做的更好。也是基于如此，经理有很多工作放心的交给我，让我去做。

还记得，收取周计划这项工作一开始定于每周四下午提交，周六开周总结会。可是很多部门因为工作不能按时提交，这就导致了我在整理计划和纵横向比对计划的时间要延后，那时候几乎每周五我都要加班到7、8点。有一次，家里有急事，想着早些整理完毕周计划，按时下班，提前和每个部门拜托一定要按时提交计划，可最后还是有一个部门延后了，看着越来越晚的时间，心里委屈极了，眼泪刷刷的往下掉，为什么沟通换不来别人的理解。后来，在领导的指导下，我慢慢摸索出更有效的工作方式，避免了类似情况的发生，提高了工作效率。

不管是在总裁办还是在发展运营部，我们的工作不仅仅是一项，我们身兼数职，做的多，需要学习的地方也多。经常，我们部门最晚离开公司。6月的一天，我们需要赶一个很急的ppt，一遍一遍的修改，一遍一遍的重新做，到了晚上11点，已经连续工作15个小时的我们，已经有些体力不支。春梅姐知道我和小云家离的远，让我们回去，而她却是在凌晨2点离开的集团，早上7点又跟随张总去北京出差。这样的事情，很多，而我们也在这样的经历中，愈加团结。跟在这样的团队里，不成长就要拖后腿，所以，我们时刻在学习，不想为这个团队抹黑，不想让大家的努力被否定。

三、20\_\_年工作计划

20\_\_年已经到来，时间一闪而过，好的开始需要计划的支撑。20\_\_年，首先，我会在本职工作上更努力，将运营专员这个岗位做到游刃有余，出彩不断。同时，在工作能力上进行再提高，争取做到为领导分忧!除此之外，不断学习，从办公应用知识到养老行业的深入了解。身在职能部门，编写文档的能力不能少，自己的水平欠缺，下一步要加深。

20\_\_年，集团在前进的道路越走越坚实，我也要跟随集团的脚步，一直成长，为集团，也为自己的明天，做出应有的努力，呈现一份满意的答卷!20\_\_年，恳请各位领导、同事多多批评指正，帮助我努力成长!谢谢!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找