# 重庆运营中心工作总结(精选47篇)

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-08-28

*重庆运营中心工作总结1自今年7月份入职好家任文案策划工作以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况进行汇报：>一、努力完成本职工作，认真履行职责本人认真努力地做好本...*

**重庆运营中心工作总结1**

自今年7月份入职好家任文案策划工作以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况进行汇报：

>一、努力完成本职工作，认真履行职责

本人认真努力地做好本职工作。自入职接手文案策划工作的半年来，我在公司李董、李总和周经理的指导以及同事们的帮助下，制作完成了好家中国装修网项目计划书、城市合伙人等材料；每日定期上传好家中国网站新闻资讯内容，后期还开始负责效果图版块内容的上传；学习制作了面向商家、业主的H5；维护和管理着公司官方微信、微博、今日头条、搜狐公众平台等几个社交和内容发布平台的账号；开设好家中国淘宝店铺，并负责打理。下面将半年来本人工作向各位领导做简单汇报

1、 公司材料制作

入职不久，开始着手在原有材料基础上制作完善《好家中国装修网项目计划书》ppt，在制作中我边学边做，对公司、同事、竞争对手、家装行业的情况都做了一个充分的了解。之后又完成了《合作商家招募》（ppt与word版）《装修送家电》《免费乘公交活动》《与建行合作装修贷方案》《与平安好房app合作方案》《城市合伙人方案》等多个材料的制作。

2、 网站内容上传

从8月中旬开始，固定每天上传网站资讯内容，不到半年时间，已完成了上千条资讯内容的上传。年底开始，还增加了装修效果图版块内容的上传工作。为完善和充实网站内容做出了自己的一份贡献。

3、 H5制作

学习制作了“好家中国商家招募”“我的装修受难记”（吸引业主）“好家中国招聘”等几个H5，初步掌握了利用易企秀等工具制作微信H5广告的技能。通过商家招募H5共有1个商家咨询合作；通过“我的装修受难记”H5，有2位业主注册装修，据了解，后均成功与装修公司签单。

4、 社交平台账号维护

新开好家装修网微博、今日头条、搜狐公众平台账号等平台，并发布内容。截至目前，微博已有粉丝万人，今日头条平均阅读量在1000左右，搜狐公众平台平均阅读量约在100左右。

5、 开设好家淘宝店

学习开设好家中国淘宝店，在双十一前完成店铺的基本装修，上线商品20余件，借助双十一大潮中成功获客1名，据了解，该业主也成功与装修公司签单。后应部门经理要求，需对淘宝店进一步装修优化，但由于我在此之前从未有过淘宝店相关经验，故需要边学边做，又因为年底其他工作较多，故本年度尚未完成该项工作。

>二、本年度工作的收获与不足

本人入职前对于装修行业知之甚少。接手工作后，不断学习和积累，对装修、互联网家装行业都进行了深度的\'了解。H5制作、淘宝店管理也是第一次接触，在工作中也积累了许多实战经验。取得的成绩不多，多亏各位领导和同事的教导与帮助，所做工作尚能够被认可。

**重庆运营中心工作总结2**

20xx年，是车辆运营部人事变化调整最大的一年，也是我们积极探索运营规律，实现运营服务管理规范化进步最明显的一年。这一年，在公司董事会及公园领导的正确领导和关心指导下，在部门全体员工的共同努力下，部门继续保持和发扬“特别能吃苦、特别能战斗”的传统作风，积极探索，扎实工作，圆满地完成了以游客运营服务为中心的各项任务。

现将年度工作情况总结报告如下：

>一、基本情况

（一）人员车辆情况：

车辆运营部现有员工总数为 139 人，其中经理1人；二级经理1人；维修部经理1人；主管6人、领班 8人；驾驶员73人 ；调度员22 人 ；小游览车驾驶员11人，维修工 10人。后勤6人，安全组3人。

部门隶属车辆总数为130台，其中游览车110台，小白车8台，大白车4台，大巴车3台，考斯特接待车4台，环卫车2台，洒水车1台，皮卡车2台。

（二）部门费用控制情况：

按照年初部门既定的成本费用控制目标，采取有效措施，进行控制。根据运营情况合理调控人员编制，最大程度的降低人工成本；合理调配车辆，杜绝车辆空发、空返；掌握客流动态，灵活调整班次，控制小时加班；加强业务培训，提高驾驶员的成本意识，正确驾驶，节约油料及维修费用；严抓细扣，节约办公费用、物资消耗费用。据不完全统计，部门整体费用，未超出预算，并有结余；尤其办公费用较去年结余幅度最大。

>二 、主要成绩

（一）优质服务，圆满完成游客输送任务

山地旅游景区，游客游览几乎全靠游览车输送。作为车辆运营部，毫无疑问，游客输送是我们部门的中心工作。如何把游客安全、优质送达游览站点？如何保证运营顺畅，减少站点滞留时间？如何做好运营服务工作?是我们思考最多的问题。一年来，部门紧紧围绕公园下达的年度经营目标任务，以运营服务管理为重点，圆满地完成游客输送任务。到目前为止，输送游客达到两百多万人次，取得明显的经济效益。部门各级管理人员，努力工作，规范管理，在提高部门运营服务质量上，做了大量工作。

1、狠抓队伍的基础培训、提高服务理念。部门直接服务游客的岗位多，员工素质直接影响服务质量。为此，我们始终把提高员工素质，当成一项重要工作来抓。

①年初部门制定各岗位详细培训计划及要点，按月分班组、分岗位、实施岗位培训。

②各一线班组严格执行班组现场班前会，实施“三讲一检查”，（讲任务、讲培训、讲安全、检查车辆及人员精神面貌），同时注重培训效果，每次培训做到有签到，有记录、有拍照。

③部门每月一次的教育培训大会从没有间断。通过一系列的培训教育，有效的普及服务技能和安全知识，员工的综合素质得到了进一步的提高；

④深入开展多种形式的岗位练兵，游览车班组及调度班组以《部门手册》为标准，以岗位规范化服务为重点，组织进行岗位规范化操作示范集中培训，积极推广礼貌用语。“您好，欢迎您乘坐游览车”、“请您座稳扶好”，通过制度、标准、规范的学习践行，使一线员工业务能力和服务质量有明显提升。驾驶员高超娴熟的驾驶技术，良好的服务，得到游客高度赞誉。

2、加强基础管理，以“服务质量”为核心，从车容车貌、车厢文化、员工仪表、行为规范、劳动纪律等方面入手，认真执行服务标准和规范，为给游客提供优质服务。我们要求驾驶员在非坡道站点，一律下车开门，恭候游客上下车，并进行安全乘车提醒，安排调度人员为特殊游客服务；西大门及山顶站为游客配备了晕车药、创可贴等便民服务箱;运营游览车驾驶员实施岗位

服务承诺制度，向游客公开投诉电话，接受游客监督，赢得了三亚市政府和广大游客客的赞誉和的肯定，去年游览车班组，被授予为海南省“工人先锋号”。部门游览车驾驶员在运营服务的过程中，时时把服务当作自己的天职，把游客当作自己的亲人，尊老爱幼，助人为乐、拾金不昧，受到广大乘客的好评，全年累计14人次被公园授予“热带天堂服务之星”；全年部门累计好人好事余起20余起；上交游客遗失物品80多人次，为游客挽回经济损失近30万元。尤其值得一提的是，在今年国庆黄金周旅游高峰期，我部门驾驶员唐永亮开车经过景区4号停车场路口时捡到一个绿色钱包，内有人民币万元、苹果牌手机一部，以及5张银行卡和身份证等物品，主动上交失主。他的事迹在三亚晨报刊登报道。

3、高标准完成黄金周游客输送工作。每年“十一”、“春节”黄金周，对车辆运营部来说，都是一次检验，一次大考。为做好黄金周游客输送工作，部门都会提前做好了相应的应急预案和准备工作，抽调驾驶员加班加点开展车辆安全专项检查；对道路标志、反光镜等安全设施集中检查维护；同时召开黄金周动员大会提出具体要求。黄金周期间，严格落实站点区域值班制度，做到责任到人。各调度员 坚持预见性调配车，合理调度，使车辆始终处于循环状态，确保游客站点滞留时间不超过10分钟。部门主管、领班以身作则，坚持战斗在生产第一线，在客流高峰期，

随时参加运营，即当驾驶员、又当管理人员，毫无怨言，表现出很强的敬业精神。整个黄金周期间，运营舒畅，无行车事故，无一名游客滞留，无一起因车辆引发的投诉。得到到领导充分肯定和高度赞誉。

（二）严抓细扣，做好车辆安全管理工作

山地旅游景区，道路情况复杂，安全行车压力大，为此我们把预防车辆事故和杜绝违章驾驶作为重要一项工作来抓来抓，坚持常抓不懈，取得明显成效 。

1、加强安全教育培训力度，从思想上引起驾驶员重视。部门采取多种形式，多种方式实施安全教育。部门每周行政例会必须进行安全形势分析，查找安全行车隐患，提出安全部署要求；班组每天班前会，必讲行车安全，必进行安全提醒；部门每月20日风雨无助，已成为部门“铁定”安全教育日，部门安全教育从车辆专业理论、交通法规、安全驾驶知识、应急情况处置、岗位安全操作等方面系统进行培训，特别是每月收集园区或其他景区车辆事故案例进行PPT播放剖析，从视觉官观上达到警示教育的目的，做到安全工作警钟长鸣。

2、建立了安全管理的长效机制，使安全工作做到横向到底竖向到边，人人有责任，事事有人管。在落实安全生产责任制方面，部门提出了“每位驾驶员都是安全第一责任人”的管理理念，把安全生产目标责任落实到班组、岗位，将安全承诺签订到每一位员工。

**重庆运营中心工作总结3**

半年来，在各级领导的正确指导下，生产运营中心认真贯彻落实《\_安全生产法》、《\_新环境保护法》等相关法律法规，现将上半年的安全、环保工作总结如下：

>一、上半年安全环保、职业卫生工作效果

1、上半年本中心安全、环保工作总体良好，安全、环保事故发生率为零。

2、安全教育培训工作参培率100%，“双体系”考试达标率100%。

3、涉及本中心各类安全隐患整改率100%。

>二、主要安全工作情况

（一）、安全环保隐患排查与整改

1、上半年安全环保大检查及专项检查涉及本中心的项目共16项，均能按时间完成整改。

2、上半年矿领导下井带班安全隐患整改项目涉及本中心整改的共129项，按时完成整改100%。

3、上半年日常安全自查自纠情况：

（1）日常隐患排查处理：发现安全隐患129项，已全部完成整改。

（2）用电检查：责任区域用电线路正常。

（3）消防检查：各区域均配备的`灭火器部分过期，已更换17瓶新灭火器。

（4）六大系统运行情况：

①255m避险硐室部分设备无法使用，已下单由测量与工程管理科安排整改；

②压风自救、供水施救系统部分管路无法使用，已下单处理；

③其他系统基本正常。

（5）车辆运行情况：每天专人对使用车辆进行安全性能检查，及时消除安全隐患并建立使用、维修台账。

（6）安全生产协调情况：我中心按要求做好全矿安全生产协调工作，未有生产协调失误造成安全事故现象，安全环保工作平稳。

（7）现场安全检查情况：对井下主运巷照明及线路，各溜井、放矿漏斗警示红灯每日例行巡检，发现问题及时整改到位。

（8）局部通风工作：在人员不足的情况下，调整工作方式，克服困难，加班加点做好井下现场局部通风工作，确保了生产安全顺畅开展，上半年未发生通风安全事故。

（二）基础管理

1、安全学习培训情况：

（1）安全学习：每周坚持安全学习、每天派班及时传达上级各种文件，对每项工作进行安全交底。

（2）三级安全教育情况：上半年新调入员工1名，按照以老带新，及新员工培训要求进行了培训和工作安排。

（3）“一人一档”建档情况：已及时更新。

2、危险源管理：要求各个岗位人员认真对待双控体系的落实工作，按照双控体系检查表认真检查，并做好现场记录，领导班子及安全员经常性深入现场检查。每日安全检查落实情况表已做好存档工作，未做好该项内容的人员及班组按“三违”行为处理。

3、劳保用品发放使用情况：按要求及时发放、领用各种劳动用品，领用人签字存档，各岗位按要求正确佩戴。

4、特种作业人员持证上岗情况：均持证上岗作业。

5、“三违”：中心领导及安全员不定期检查三违情况，违反“三违”行为的人员已建立台账并按内部管理办法考核。

6、应急救援物资仓库管理：每周派专人对仓库的日常管理并完善了应急物资仓库的进出库及安全检查等表格，并按月度进行检查及盘点。

7、“双体系”、“能量锁”、“高风险作业票”落实情况

（1）上半年重点加强对各班组及人员风险管控落实情况进行检查，对未落实该项作业人员进行考核。安全员每日做好统计上报工作并提交考核材料，上半年本中心对未按照要求落实现场管控检查人员进行考核并内部曝光。

（2）本中心领导班子及安全员对涉电作业项目，加大现场监管力度，作业必须进行能量锁定后方可作业，发现违章现象立即制止，各班组能按要求做好能量锁具的交班工作。

（3）“高风险作业票”：根据岗位工作性质及种类已定制了《动火作业票》、《有限空间作业票》、《高空作业票》及相应的安全管理制度，作业人员办理作业许可手续，凭票作业。

>三、存在问题

1、铁通电话系统故障频繁，影响工作联络。

2、井下水质差，对压风自救、供水施救系统的管路腐蚀大。

3、部分员工对“双体系”建设工作重视不够、主动性差。

4、本中心皮卡车安全性能差、车辆烂。

5、涉及本中心的责任范围广，安全隐患多。

6、井下通风系统被破坏，局部通风工作难度大。

7、通风安装工人员不足，部分区域检查不到位。

>四、下半年工作计划

（1）继续落实安全生产责任制要求，通过培训学习，提高职工的安全意识，掌握相应的安全管理知识和岗位操作技能。

（2）按计划对中心内部每周开展自查自纠工作，发现问题第一时间完成整改。

（3）对职工进行应急管理培训，提高职工的应急处置能力，严防应急失当行为发生。

（4）继续做好六大系统的管理工作，配合第三方开展《监测监控与人员定位系统扩充》、《监测监控与人员定位系统维修完善》等项目，保障进度。

（5）加强井下局部通风工作，满足生产需要，为做好职业卫生工作做好基础。

（6）严格落实“双体系”、“能量锁”、“高风险作业票”管理制度。

（7）、继续加强现场风险管控落实检查，发现问题及时处理对违章人员严格考核。

**重庆运营中心工作总结4**

>一、工作思想

积极贯彻总公司领导班子关于公司营运工作发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流。营运工作的指导思想是继续围绕公司价值可持续增长的目标，不断进行管理创新和服务创新，着力提升营运条线的客户服务能力和销售支持能力。

>二、支营运条线有五项重点工作

1、新《保险法》切换的准备工作。这是公司今年的重点工作，而其中营运条线承担了比较大的工作量，尤其是随着产品的切换，契约、制单、保全、理赔服务都需要配合调整，任务十分艰巨。目前公司领导一个工作小组进行统一布署，营运条线要按照公司的要求，总、分公司密切配合，确保实现顺利切换。

2、营运员工PDCA训练和全明星评比活动的准备。这是提升我们服务质量的抓手，也是提升员工素质的重要活动。今年要在去年全明星评比的基础上，进一步弘扬营运条线服务明星的榜样精神，不断提升营运队伍的素质。

3、网点柜面标准化及客户评价系统推广工作。这项工作已经融入到一季度的工作中，也作为在以后的工作目标。

4、积极配合保监局对我公司进行兼业代理有关情况调研工作。

5、单证、印章清理工作。随着新的单证系统的上线，电子化出单的到位，尤其是柜面出单系统的推广，公司实现了以电子印模形式加盖公司合同专用章的突破。

>三、我们下一步的目标和梦想

1、营运体系。我公司的目标是建立平台统一、扁平集约的营运体系。这项目标无疑会改变以前营运体系比较凌乱的局面，能给我们的工作带来更大的改进和支持。

2、柜面服务。以往公司的柜面服务手段相对比较落后，各家分公司的规范不一，只从我司开展柜面标准化建设，统一公司的对外形象，实现规范、标准的柜面服务后，我司的柜面服务逐渐有了很大的改进。

3、作业风险的控制。随着电子化的推进，我们的目标是建成风险可控、互为灾备的作业体系。同时建立健全各项规章制度。从基础工作抓起，对每一个环节和每一个细节进行观察、分析，建立了岗位责任制，明确岗位工作责任和权限，并狠抓各项制度落实。在业务操作方面，充分发挥业务主管作用，实行一对一负责，建立一环扣一环的内控体系，逐步完善各项内部管理办法。

**重庆运营中心工作总结5**

本人自5月加入公司，转眼已经1月有余，现在就到公司来所做的一些工作汇报如下：

>一、个人定位与运营部职责：

到公司后不久，在对大美网初步了解后，针对发现的问题，提出了运营部的工作目标“以优势物流配送、网络资源及现代化仓储服务，为商家提供一站式方案，打造物流、信息、资金流合一的全程服务，建立与现代商业企业相匹配的组织架构，建立现代商业企业相匹配的考核体系、建立现代商业企业相匹配的供应链体系”，要求在整个公司内形成“以业绩为导向，以经营数据说话”的人员评价体系，在接下来的工作中，本人一直围绕这个目标和评价体系，根据运营部的相关职责开展工作，具体如下：

（一）运营目标管理

1、目标与绩效考评管理

结合公司现状，为了拟定了招商及销售目标考核方案，经与公司领导讨论及各部门负责人沟通，组织了公司方案执行可行性的讨论，日后根据董事长要求，将拿出更加细化的考核方案，近期组织相关人员讨论。

2、周期性经营分析

为更全面的获取各版块信息，完善了各板块业绩汇报模板，督导各部门按照要求及时完成经营分析，准时向运营部与公司领导提交了相关的分析报告和报表；经营分析的分析方法还不够全面、分析层面还不够深入、分析数据比较粗放还不够精准，信息的获取亦非常有限，对公司工作的指导性还远远不够，故分析报告可完善与提升的空间很大。经过筛选及审核资质，目前招商层面在谈公司有23家，有17家有相关合作意向。

3、整改调整网站，优化网站结构

对大美进行了布局改造、增加了相关品类，梳理相关商品，增加了日用百货板块。

（二）、人员管理及人员架构

通过对公司原有人员架构及人员数量与其他网站对比，统一了我部门管理架构及管理人员配备，将所需人员报备给人事部，配合人事部门招聘相关人员，完成人员配置。

（三）、标准化、信息化建设

信息化建设是公司对内部管理信息传递、对外宣传等工作的基础，能有效实现管理水平与效率的提升。到公司后，运营部在保证现有系统正常运行的前提下，重点围绕建设制度化、标准化、系统化开展了相关工作。改进大美网的板块格式，与各部门领导会商，在将来争取实现部门无纸化办公（即公司内部ERP办公），相关工作进行改进，简化流程，提升效率。

>二、工作中的不足及失误

因本人自身原因，在这这个月的工作中，在运营部的岗位工作上，没有为公司运营工作得到有效提升，离董事长的期望值相差甚远，承担主要管理责任。

>三、对公司的几点建议：

作为公司的一员，公司的成长、经营的好坏都直接影响着我们每一个员工的利益，公司发展到一定的规模就不再是一个人的企业。随着企业的发展，公司以后聘请人员也会逐渐增多，为了吸引更多的“人才”能加入公司，融入公司并愿意与公司共同成长发展，对公司提一些建议，错的地方望谅解：

1、希望董事长能建立一套定期与各负责人的正常定期沟通机制，并坚持下去。这样便于直接了解各负责人的目前正在所做的工作，工作状态如何，避免因沟通不畅，导致相互工作的不了解，影响相关决策。

2、任何企业都想做一个百年企业，我们企业也不例外。企业发展的核心是高级管理人员，但高级管理人员一般都是自身培养，了解企业的实际情况，并不断的成长、历练起来的。成长和历练的代价是允许和鼓励他们敢创敢做，不违反原则问题的情况下，允许犯错误。我们企业现在更多的是让董事长去拍板，每个人都怕承担一点点责任。这样是培养不出高级管理人员的。甚至是董事长在想在做，其他的人员在看。长远来说必将影响企业的发展。

**重庆运营中心工作总结6**

新的一年即将到来，回顾来到公司已经8个月的时光，4月份刚进公司进入的就是运营部。光阴如梭，我们告别成绩斐然的xx年，我们有付出也有收获；我们有欢笑也有泪水。xx年在领导的正确指导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名运维的职责认真的完成工作任务!现将8个月的工作情况做总结如下：

网站运营工作：对我来说是一个新的.名词，全新的领域，对于完全没有接触过运营工作的人来说，初期工作还是很困难，但也深知网站运营工作的包括很多内容。如：网站推广，网站宣传，网站营销，网站管理等。最为重要的一项为网站的日常维护，推广，资讯是否原创，图片是否变形，页面是否清晰整洁。面对如此繁多的网站运营工作，对我也是不小的考验，也荣不得出现错误，当然对我也是一个历练的机会，在遇到问题冷静处理，提高本身的工作效率，也尽量避免疏漏和错误!

1.网站初始化工作：网站运营初期建设中最基本的工作，需要对网站本上填充信息，要求信息精准，报价真实，图片不能出现变形等情况，资讯要与网站本身信息相符，不能出现信息不符的情况等。寻找网站中的各种BUG并提交给技术人员解决。尽量交接网站时使网站出现较少问题或者不出现问题。

2.网站运维工作：4月份加入运营中心，领导分给我中国纽扣交易网的付费站点进行维护，在运营初期遇到很多问题，如网站资讯更新中对于伪原创的修改，数量，不够，锚文本链接添加不够，使网站的收录下降等。因是新的站点，在前期花了大量精力找寻BUG并提交，修改网站变形图片，和资讯内容等，网站问题处理完后，跟客户沟通，对网站进行检查，对产品信息是否是完整等，签上线确认单，并开始按照合同内容执行。首先：帮客户建立企业微博及博客，帮客户推广产品，网站及公司企业。在合同内容中，推广是网站运营的中的关键，网站运营的好与坏它占一半，在运营脐橙网这几个月中，自己摸索逐渐掌握了一些东西，在同事和领导的帮助下，使我明白了如何成功运营一个网站和成为一名优秀的运营人员的辛苦。同时还有许多要注意的问题。

3.比如：

1.网站积累网站权重和PR，新站刚开始权重和PR是0，需要每日坚持发大量的原创及伪原创。还需积累大量的网站链接，关键字，长尾关键字，锚文本链等!在这个过程中搜索引擎蜘蛛抓取几率会相当高，也会定时抓取，使网站的收录持续增加，流量也会持续上升，网站的排名也持续上升，权重自然也就上去了。对销售客户的产品有很大的帮助，每日的坚持也会换来相当的收获!

和权重的意思基本相同，但不同的是PR的质量要求比权重的要求高，文章需要原创性，外链要和本行业相关的外链，虽然文章原创和外链会耽误很多时间，但收录会很好，也是相当的稳定的。

3.网站的活跃程度：客户的积累才是王道，以企业客户为主，但对一些潜在的终端客户也要牢牢的把握住，使他们在网站上发布新的产品信息，要积累客户，就要提供货真价实的信息及能帮助到客户的信息，才能留住客户，正因有客户在平台的存在，才能使网站活跃经久不衰!才能让新的客户认为这是一个好网站，可信任的网站!

以上总结的这3点都是同事及优化部门同事的帮助总结出来的，这些虽然是基本知识，但对新人来说，这些是很宝贵的知识，在以后的工作中我会慢慢搜索属于自己的方法，学习更多的知识!

4.运维工作流程：在领导和同事的帮助下使我尽快熟悉业务流程，在工作中也相当得心应手，如何帮助客户开通行业通，大买家采购，关键字搜索及黄金展位，合同的执行及日常出现的问题解决及反馈等等，使工作更加的顺畅。积极配合领导安排的临时性工作及常规工作。列如：临时帮其他的组来整理网站，转发一些其他公司高层领导的有利于宣传公司企业及微博信息。

5.由于之前在团购部门工作过和合作客户沟通起来很顺畅，不存在障碍，及时解决客户所提出的问题，包括更新客户的产品信息，企业文化等。

在这8个月工作中，对工作积极认真，服从领导安排的临时工作，但也存在一些问题，由于之前没有网站运营及B2B服务经验经验，自己的专业度还有所欠缺，使工作效率不高。在以后的工作中，多方面学习与网站相关的知识及技能，提高自己的工作能力，从而提高工作效率，为公司，为客户创造更大的价值。

在流程上还需进一步的加强，各部门的协调能力还不够，致使工作上存在些问题。从工作中的细节问题严格要求自己，使工作的做的更完美。

在新的一年中，加强学习电子商务知识，扩展自己的知识面，深入的了解行业发展的情况。学习公司的企业思想文化，核心价值。

1.做好自己的本职工作，完成每日的硬性工作。

2.加强熟悉业务流程，使工作更加的顺畅。

3.从部门出发，团结一致，勤奋工作，改进我自己工作态度，工作作风，与其他部门做好协调搭配工作。严格遵守公司内部规章制度，维护公司利益，为公司创造价值!

4.在工作上取得更大的成就!

**重庆运营中心工作总结7**

xx年全年工作虽然已经圆满完成，但也暴露出一些问题，尤其是设备管理方面。例如从4月份就发现的新主电机碳刷问题至今仍未圆满解决，500KW发电机出现故障停机等都说明我们工作的精细化程度及设备的维修能力还非常欠缺。为了保证20xx年各项工作的顺利进行，运营部工作计划如下：

>一、设备管理：

全年将继续利用《计算机辅助管理系统》加强《设备安全管理体系》的执行。除按规定完成运行和检修工作外，将加强关键部件的诊断管理，从而随时掌握关键部件的运行状况。另外，将进一步规范库房管理和档案管理，为设备检修工作提供有力保障。根据目前《计算机辅助管理系统》运行比较稳定的结果，计划于20xx年元月1日起取消《运行日志》和《维修日志》的纸张打印，真正实现无纸化管理。再在实际工作中不断对《计算机辅助管理系统》和《设备安全管理体系》进行评价，进一步修订、完善。计划安装一套DCS800可控硅系统，使华山索道真正实现关键部件双备份，为20xx年乃至以后设备的安全运行打下坚实的基础。另外，将加强设备运行期间的观察，争取提高游客乘坐索道的舒适性要求。

>二、服务、验票管理：

结合公司进行的\'20xx年淡季培训计划，将做好全体员工礼仪、岗位规范等方面培训，为旺季的服务工作打好基础。20xx年将加大新的《绩效考评管理制度》执行力度，加强各岗位监督、检查力度，而且坚持每月就每个人出现的问题采取一对一谈话使其积极改进的规定，不但力争全年无投诉，而且在游客服务上实现精品服务。

>三、培训和员工成长：

将继续加强《设备安全管理体系》，尤其是《检修作业指导书》的修订、完善和培训，加强基本功的训练，使每位员工的动手能力和思维方式能够得到长足进步。充分利用班前、班后会对每个班的工作进行评价、改进，使每位员工的服务意识和理念达到一个新的高度。并且20xx年将加强三位部门主任的自身学习，多学习自己专业以外的知识，争取达到邓总提出的做复合型人员的要求。

20xx年已经过去，我们看到成绩的同时，更清楚的看到了我们的不足。发扬传统、改进不足，坚定不移的执行邓总提出的“继续深化改革，打造中国精品索道”的理念。让我们共同努力，迎接华山索道美好的明天！

**重庆运营中心工作总结8**

各位领导、同志们：

下午好！

下面我把04年自己在建设公司总工办所开展的主要工作向大家做一汇报，如有不妥之处，请大家多提宝贵意见。

20xx年是\*\*地铁工程建设非常关键的一年。今年，在公司领导的英名指挥、在项目部的精心组织下，通过全公司以及工程参建单位的共同努力，地铁1号线土建工程取得了重大的进展，地铁1号线工程在进度计划、质量控制、安全生产等各方面均取得了较大成绩。目前，地铁1号线土建部分单位工程已完工，部分进入收尾阶段，轨道铺设除盾构区间外，其余段落进展较为顺利，设备安装工作现即将全面展开。

作为建设公司的技术质量管理部门负责人，02年我的主要工作思路是以打基础、建规章为基点，从强化基础管理入手，在完善工程技术质量管理程序与管理制度等方面做了较为细致的工作，出台了一个汇编、两个规定、三个办法，这几个文件是1号线工程技术质量管理的基本规则，明确了1号线工程技术质量管理的工作程序。XX年是\*\*地铁1号线工程建设非常关键的一年，年初1号线工程全面开工建设。我克服了总工办人员少、专业不齐的困难，着重从强化工程管理程序与规章制度的落实入手，通过规范工程管理程序、加大对工程的监督检查与措施落实，为地铁1号线工程的顺利实施提供了可靠的保障。

XX年，1号线土建工程已近尾声，今年，总工办主要从加强现场服务入手，在1号线工程的技术与质量管理方面均做了富有成效的工作。

下面我分别从技术管理、质量管理、科技管理三个方面向大家进行汇报。

总工办的工作以“打基础、建规章、加强基础管理、强化制度落实”为思路，编制了一个汇编、两个规定、三个办法，规范了地铁1号线工程技术质量管理程序与制度，并强化了各种管理程序与规章制度的落实。

>一、技术与设计管理

1．编制了\*\*市建设工程标准：城市地铁工程施工技术规程 对1号线土建工程技术进行了总结，组织编写了地铁SMW工法、深基坑、盾构法与暗挖法隧道工程等四个技术规程，这对规范号线地铁施工技术工艺，保证工程质量与施工安全必将发挥重要作用。目前，这四个技术规程已通过建委组织的初步评审，将于05年3月颁布成为\*\*市工程建设标准。

2．对地铁1号线土建工程设计变更审批程序进行了清理。 随着地铁1号线土建工程的基本完成，为配合土建工程竣工结算，10月份总工办按项目部、按标段逐一对地铁1号线工程设计变更进行了审批程序清理。目前，工程设计变更审批程序手续基本齐全。

3．组织开展了一些专项工程技术管理工作。

①开展了\*\*地铁既有线区间病害综合治理实施方案的制定与实施工作；

既有线区间病害综合治理方案复杂，治理项目较多，实施难度较大。为此，通过了专家论证、邀请权威检测机构进行结构检测、专家评估、设计院设计等程序，较圆满地完成了该项工作。目前，既有线轨道病害治理工作已完成，区间结构渗漏治理完成大半，结构混凝土维护与补强设计方案已基本确定，即将全面实施。

②组织开展了大跨度钢混凝土结合梁监测工作；

地铁1号线复兴门至华山里区间跨复兴河及郁江道高架段，由于受大沽南路规划及地面交通组织的要求，采用了45m+82m+45m大跨度

钢混结合梁。这是目前城市轨道交通的第一大跨，由于其位于300m小曲线半径上，同时该段线路又恰好处于竖曲线上，加之国内在弯桥设计上理论相对不甚完成以及工程施工中所出现的问题，公司组织国内权威机构对该段工程进行了工程监测，并组织专家对工程方案进行了多次论证，并采取相应的完善措施。目前，该工程施工已基本完成，从监测结果看，工程是安全的。

③组织开展了一些专项工程设计与施工结合方案的制订工作，确保地铁1号线工程顺利实施。

由于工期等方面的原因，今年地铁1号线工程建设中的一些专项工程均采用评选确定设计单位，再评选确定施工单位，然后使两者形成联合体开展方案制定与设计工作，完成后报公司及上级领导同意后实施的办法。总工办承担了大量的此类工作，例如：地铁1号线工程南北过渡段罩棚方案设计、地铁1号线独立出入二次设计、调线调坡设计配合与协调等。

4．组织召开了地铁1号线防水材料与施工座谈会，总结了1号线防水材料选择与施工的经验，并在此基础上编写了\*\*地铁二期工程防水材料项目申请书文件。

5．开展了\*\*地铁二期工程管理程序的编制工作。

①编写了\*\*地铁二期工程预拌混凝土供应厂家准入标准和\*\*地铁二期工程预拌混凝土供应厂家测评办法，并组织了考察和评审工作，确定了地铁二期首期工程的预拌混凝土供应厂家。

②编写了\*\*地铁二期工程试验检测单位测评办法，并组织了考察和评审工作，确定了地铁二期首期工程的试验检测单位。

**重庆运营中心工作总结9**

>一、个人客户管理和服务

为了表示对vip会员的尊重，享受我想要的尊贵体验。20xx年，基于通信从心开始的服务理念，我们每一位服务人员都从客户利益出发，想客户之所想，急客户之所急，为客户提供精心关机、免费换卡、免费更换stk大容量卡、帮助客户兑换积分等各类通信服务。我们尽力为顾客服务。

结合我移动公司各项工作指标，本着服务“以人为本”的原则，从年初的数据划分到年底的客户满意，对大客户、重要客户实施了上门服务、亲情服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于移动通信的问题，圆满解决客户使用手机的问题，提供各种信息服务。客户经理会定期与客户保持联系，同时客户可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户也可以预约提供服务的大客户经理，要求上门服务。上门服务包括:业务受理、设置新业务功能、演示新业务、解决投诉、收取手机费用等。

此外，结合“服务领先、业务领先”的战略目标，始终坚持“作为信息社会的支柱，创造无限通信世界”的企业使命，不断增强员工的危机感、紧迫感、使命感和责任感。除了全面提升服务质量，我中心在公司文明建设方面也取得了长足的进步。

>二、中高端客户的留存率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我国通信行业的下一个市场目标。在中高端客户市场留存率的“战争”中，只有不断深化人性化、家庭式的优质服务，不断提升业务技术水平，才能得到众多中高端客户的信赖。去年的高端留存率，我们中心圆满完成了公司下达的任务。

>三、对出站人员的管理

外出人员占我中心完成指标的一定比例。电话营销的目标客户群体针对性强，服务口径设计得当，全体外呼人员的共同努力，为XX新业务的推广和新业务增量增收的整体推进做出了巨大贡献。外出团队成员正在做市场调查。在调查、关心和挖掘潜在客户时，他们的服务质量代表了我们公司的.服务形象。所以我们培训外呼人员:掌握公司的指标和各项业务，规范服务用语，专业灵活的应对技巧，团队间的紧密配合。这样他们才能在第一时间把信息清晰明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以外呼人员的服务质量直接影响客户外呼人员的潜力和竞争业务，重点是加强潜力、服务管理和服务人员管理。

>四、投诉处理。

为了进一步提高客户满意度，保持服务领先，XX年，大客户中心以客户价值为准绳，从加强投诉管理入手，建立了客户投诉快速响应机制。

首先，优化投诉处理流程，加强后台管理层对前台客户经理投诉处理的支持，设立投诉热线，建立管理层直接介入投诉处理的应急机制，缩短投诉处理时限。二是严格控制集团客户短信发送。再次，重要的、重复的投诉会直接发送到公司专业部门或公司相关领导，管理人员会及时支持和处理解决。最后，完善客户后续服务体系，提高移动公司的服务水平，达到100%的投诉满意度。

>五、日常工作。

客户经理是集团客户和个人客户服务的主要提供者，也是移动公司展示员工形象和工作作风的重要载体。客户经理的职业形象和素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在XX年的日常工作中，重点对客户经理的服务和业务进行系统培训，全面优化营销体系，优化客户经理规模。大力推进新业务规模化发展，加快服务提升步伐，全面优化营销体系，推动中心实现年度营销目标。

**重庆运营中心工作总结10**

写年终总结时，先思考从几个维度进行梳理，一般来讲六个字概括：过去—现在—未来。

1、过去比如，在20xx年质量管理工作中，原计划的目标有哪些，目标实践结果如何？流程中运用了什么样的手段或渠道（例如：质量部门，某个产品的不合格率由原来的38%，通过在企业中推广运用精益管理和六西格玛，不合格品率降低到12%）

2、现在现在的你对自己过往的工作经历有什么看法，有哪些工作亮点，哪些地方存在不足，哪些地方需要改进。在阐述工作亮点的时候，并不是要表明自己工作很努力，做了很多的事情，一年365天，从头忙到尾，任劳任怨。工作亮点其实是你在过去这一年工作做的比较好的.部分，梳理出来的经验或者方法。不足之处这个地方对比工作亮点，这个环节就是这一年工作中做的差强人意的环节，总结不足，发掘其背后的原因，这样对以后的工作改进也是十分有用的资料。

3、未来针对你的分析，在这些重要的环节和发现的问题中，未来有没有什么办法能把事情做的更好，或是解决存在的问题。把自己需要完成的工作按轻重缓急排序列出，并把自己的工作目标相关数据一并列出，让领导与自己对工作情况有个初步判断，同时针对需要完成的事项给自己列几个KPI，注意这里的KPI不是跟钱挂钩，而是为了督促自己更好完成工作而成立的。

**重庆运营中心工作总结11**

在公司领导的决策和领导下，运营管理部自2xxx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2xxx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》。20xx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，从公司发展角度对项目人员进行公司发展及宣传，同时宣讲公司推行各项制度的意义和必然性，经过近一个月的磨合及试运行，各项目人员对公司推行的制度有了新的认识，同时公司制度逐渐被项目人员接受和执行，为公司其他制度的贯彻执行奠定了良好基础。

>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6:007:30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

2xxx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

2xxx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20xx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

2xxx年，运营管理部在康居物业发展史上写上了浓重的一笔，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。

2xxx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20xx年目标奋进。20xx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。

**重庆运营中心工作总结12**

我们按照集团公司总体部署，结合社区实际制定出“围绕一个中心，生产经营中心；抓好一个落实，落实xx委工作责任制；突出两个“安”字，安全生产和人心安定；做好四个结合：常规工作与重点工作相结合、深入调研与解决实际问题相结合、点与面相结合、自身努力与调动整体积极性相结合”的工作思路，经过半年来的工作实践，探索出一条在社区改革发展的新形势下做好xx建工作的新路子，使社区xx的建设迈上了一个新台阶。

>一、围绕生产经营中心，集思广议谋发展

随着集团公司改革的步伐加快，首先，我们在去年“三转”主题教育活动取得成果的基础上，结合社区改革发展进程，广泛开展了促“三转”树“三观”主题教育活动，通过活动载体使广大xx干部职工牢固树立“发展观、市场观、创新观”。先后开展了“为社区的生存与发展进一言”、“生存与发展”征文、“经营项目建议征集”、“生存与发展”座谈会等系列活动，共征集到社区各单位论文xxx篇、建议xx条，使全体xx干部职工的思想和行动统一到主辅分离、改制分流上来，为社区改革发展稳定大局奠定坚实的基础。其次，不断寻找与规范化、标准化的物业管理存在的差距，根据xxx颁布的《物业管理条例》，结合实际组织房产、收费等四名基层支部书记集中一星期时间讨论审议，制订了《运作制度》、《内部岗位责任制》、《装修管理与指南》、《工作质量标准》《员工考核制度》《文化手册》《公众制度》等大类项规章制度，努力使社区的物业服务更精细化，工作更具体化，责任更清晰化，做到人人、事事、处处有标准，时时有监控，以最快的速度缩短与同行业先进水平的差距。三是优化人力资源。我们按照上级要求，对人员进行合理分配重组，共转岗分流人。

>二、突出三个重点，全面抓好xx建工作

1、建立健全工作机制。我们始终把落实xx委工作运行机制作为一件大事来抓，一是先后出台了《关于xx政领导岗位范围及工作分工的意见》、《关于大兴求真务实之风确保各项工作落实的意见》、《关于实施xx委工作责任制和创新工作实践的意见》等一系列文件。二是注重安排部署和检查考核紧密结合。年初制定目标、年中交流自查、年终评比考核。年初，与社区各基层xx组织签定了《xx建工作目标责任书》；年中，组织各支部开展自查和交流活动；年终，由社区xx委组织考核，考核的结果与社区干部的年终奖金和先进评比挂钩。三是规范了xx建联席会议制度，制定下发了《xxxx社区xx建联席会议章程》。章程注重从社区改革的实际、xx员分布、构成的现状出发，对进一步优化基层xx支部管理作了一些探索。四是建立了xx政领导基层组织建设联系点制度，社区班子成员按照分工，分片承包各服务站和管理中心。同时，明确各服务站、管理中心xx支部书记为社区基层组织建设工作直接责任人，真正做到了一级抓一级，层层抓落实。

2、开展活动发挥作用。物业管理的主题就是服务，xx建工作是一切工作的生命线，xx建工作理所当然地围绕服务作文章。我们充分发挥xx支部战斗堡垒作用。

**重庆运营中心工作总结13**

从入职到今天已经有四个多月的时间，期间对公司的业务从陌生到熟悉，对公司的集团化发展思路也有了清晰透彻的认知，首先我非常感谢张总给我这个公平公正且美好的发展舞台，更期望在自己以后的成长之路中与公司同进步，共发展，有作为。总结这四个月来的工作，与其说是一个工作的过程，不如说是一个学习的过程，就近来的工作学习成果汇报如下：

>一、每期大课前的视频制作及推广工作。

现在制作的`片子有《商学院宣传片》《中国酒店总裁培训宣传片》《酒店总裁培训学员采访版》《酒店人才输出中心宣传片》《管理公司47期宣传片》等。

>二、公司及分支机构网页建设工作。

主要是现代国际酒店管理集团的分支机构网页建设以及承和国际酒店管理公司的建站优化工作。承和国际酒店管理公司由于原来所用的免费空间和域名凡科网结构算法调整被百度调整下调权重排名，现在改到在万业网和慧聪网里建设。同时做好博客、空间、猎城网、论坛、B2B、行业网站、贴吧的网络建设营销工作。

>三、网络优化seo，公司日常业务网络宣传跟帖造势。

现在主要宣传的网站有现代国际酒店管理公司以及现代国际酒店管理集团各省市网站的seo（目前有河北现代国际、浙江、杭州、吉林、枣庄、淄博、青岛、山东等），还有其他集团分支机构网站（比如：中国酒店联盟、现代国际酒店教育集团、酒店商学院等）。管理网站域名、空间、后台，检查公司网站的收录、快照、外链、排名的情况，分析网站的关键词，寻找适合公司网站的长尾关键词。

>四、组织新员工培训工作。

为体现公司的人才培养观，把员工由人手培养成能手的理念，本人承接了负责培训员工学习网络方面的知识，以期对其以后的业务工作起到辅助作用。这项工作我以后会把它作为工作的重点，锻炼自己的讲师演讲能力和培训能力。

>工作计划

谨记张总的一句话：知识造就高度，格局决定结局。我也对自己制定了一个明确的发展规划，半年之内争取成为网络营销兼职营销培训讲师，一年之内熟悉深化酒店管理、托管、人才输出方面的业务知识，敢于和酒店人士做谈判工作。当然在这期间我需要公司领导的支持与帮助，“衔环结草、以恩报德”，我想我会怀着感恩的心努力筹就自己的希望。

下一步的工作重点是按部就班并有所创新高质量的完成本职工作的前期下，往讲师内训和酒店管理业务工作的方向发展。

**重庆运营中心工作总结14**

岁月荏苒，又是一年。20xx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20xx年，很高兴，这一年所有同事的相伴，很欣慰，这一年，有所成长。

20xx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，20xx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。

20xx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20xx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。20xx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。20xx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;20xx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、20xx年工作计划

20xx年已经到来，时间一闪而过，好的开始需要计划的支撑。20xx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。

20xx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!20xx年，恳请各位领导、同事多多批评指正，帮助我努力成长!谢谢!

**重庆运营中心工作总结15**

自今年7月份入职好家任文案策划工作以来，我努力适应新的工作环境和工作岗位，虚心学习，埋头工作，履行职责，较好地完成了各项工作任务，下面将任职来的工作情况进行汇报：

>一、努力完成本职工作，认真履行职责

本人认真努力地做好本职工作。自入职接手文案策划工作的半年来，我在公司李董、李总和周经理的指导以及同事们的帮助下，制作完成了好家中国装修网项目计划书、城市合伙人等材料；每日定期上传好家中国网站新闻资讯内容，后期还开始负责效果图版块内容的上传；学习制作了面向商家、业主的H5；维护和管理着公司官方微信、微博、今日头条、搜狐公众平台等几个社交和内容发布平台的账号；开设好家中国淘宝店铺，并负责打理。下面将半年来本人工作向各位领导做简单汇报

1、 公司材料制作

入职不久，开始着手在原有材料基础上制作完善《好家中国装修网项目计划书》ppt，在制作中我边学边做，对公司、同事、竞争对手、家装行业的情况都做了一个充分的了解。之后又完成了《合作商家招募》（ppt与word版）《装修送家电》《免费乘公交活动》《与建行合作装修贷方案》《与平安好房app合作方案》《城市合伙人方案》等多个材料的制作。

2、 网站内容上传

从8月中旬开始，固定每天上传网站资讯内容，不到半年时间，已完成了上千条资讯内容的上传。年底开始，还增加了装修效果图版块内容的\'上传工作。为完善和充实网站内容做出了自己的一份贡献。

3、 H5制作

学习制作了“好家中国商家招募”“我的装修受难记”（吸引业主）“好家中国招聘”等几个H5，初步掌握了利用易企秀等工具制作微信H5广告的技

能。通过商家招募H5共有1个商家咨询合作；通过“我的装修受难记”H5，有2位业主注册装修，据了解，后均成功与装修公司签单。

4、 社交平台账号维护

**重庆运营中心工作总结16**

今天是20xx年的第一个周一，第二个工作日，新的一年意味着新的起点，新的机遇和新的挑战。这也是进入昆明朗高印务设计有限公司以来的第三个年头。为在20xx年更好地完成工作，扬长避短，现对20xx的工作总结汇报如下，请吴总、闻副总和各位同事批评指正。

>一、工作概况

1、第一次系统学习网络营销

“最好的福利是培训，”我想确是如此，“授人以鱼不如授人以渔”。十分有幸也非常感谢吴总给予了我系统性学习网络营销的机会，这样高成本的付出，对于我自己来说是一种莫大的福利，也是一个成长、充电的机会。走出学校，不是学习的结束，而是另一个探索未知的开始。在单仁资讯三天两晚的高强度学习，我感悟最深刻的并不是网络的强大与营销的盛行，而是我们与别人在思想与行为方式上的差异让我感到震撼。坐井观天不是最恐怖的，恐怖的是坐在井里而不自知。

互联网时代，全网营销、全民营销的年代，人人都是自媒体，草根也可以变大V，唯有改变，才能让我们在激烈的竞争中略胜一筹。作为一个刚转型的传统包装设计、印刷行业，或许，我们目前还做到不到大V，还不能在互联网上一呼百应，更无法实现一些类似“网站上线3天，订单超过X亿”的奇迹，但是我们一直在努力，一直在学习，不求做到最好，只愿一年更比一年好！

2、经历公司波及范围较大的人事变动

人员流动对于企业来说是再正常不过的事，对于尚停留在书本知识阶段的我来说，此事更正常，有人走了，再招就行，现在的招聘都不用出门，微博、网站都很方便。但进入公司，作为一名行政人事人员以后，我的想法被彻底颠覆，我深谙人才流失对企业造成的损失有多大，也明白招聘的成本到底有多高昂，从网站筛选简历到人员应聘、试用、工作上手、进入状态，需要花费多少的资金和人力成本。所以今年公司的大范围人事变动让我多少有些恐慌，作为一名人事工作人员，针对这样大范围的人事变动没有预警机制，没有做充分的准备，对突发事件缺乏敏感。好在吴总、闻副总运筹帷幄、力挽狂澜，在不影响公司管理运作的基础上，妥善处理了这一系列的事情。

3、接触生产部的工作

7月份，参与生产部的工作，让我明白什么叫：事无巨细。生产部的工作对于我来说，是一个全新的领域，我不懂印刷、不懂工艺、不懂流程、不懂食品包装设计、不懂营销型包装……我只知道每天不停地追问这个好了没，那个发了没。所以，这个工作做得很累，很被动，没有起到应该有的协调、预见作用。

而且出现了不少失误，要么客户没有按时收到货，要么货的数量有问题，还有就是因为跟客户沟通不到位造成客户收货不便。这一桩桩、一件件都让我看到了自己工作的不足。好在一直以来，领导和同事都用包容和鼓励的心态接纳我，特别感谢在那个期间，对我每天十几个电话追踪仍然不厌其烦、耐心解决问题的老王——王家平。一路走来，领导和同事所给予我的不仅是批评，更多的是2鼓励和感动，在此，一并谢过，感谢你们的温柔相待。

4、微信平台的建立

朗高的微信订阅号自20xx年6月30号上线发送第一条消息以来，如今已经半年多了。从第一篇纯文字消息到如今图文结合、紧跟热门话题的4、5篇文章，阅读量从零到几百，粉丝从仅有的`公司同事到现在的300多，我们也从实践中积累了一些经验。这也是网络营销的一部分，我坚信只要坚持，那么我们会习惯每天发布，粉丝也会习惯每天打开看。微信，不是直接的生产力，但它是一个窗口，一个渠道，它是宣传力，是传播力，是公司的外在形象展示。

每天上班的第一件事是打开微信后台，看我们是否新增了粉丝，看每篇文章的阅读量，转发量，也许，在别人看来那只是一串冰冷的数字，而于我，那代表的是一种认可，这稍微让我有些成就感。而这一切的背后也是各位同事默默点赞转发的共同战果，每一份收获，都离不开每一个人的付出。

5、建网站的曲折

建设网站是一个曲折的故事，从7月份无知懵懂的第一版到如今，摸着石头过河，也不知道下一步是对是错。

由于对建站流程的不熟悉和前期准备工作的不到位，导致网站建设的步伐一拖再拖，没能按预定的计划时间上线，需要学习的还有很多，只有不断学习，不断获得新的技能才能提高工作效率；现在正在筹备上线的这一版幸好有吴总的亲自谋划，王金凤苦心排版设计，现已雏形初现，有望在1月中旬能正式上线。上线以后需要完善的地方还有很多，希望同事们一如既往地支持网站建设，并针对存在的问题提出意见和建议，一起讨论解决。

>二、工作中存在的不足和缺陷

1、学习的力度和强度不够大

网络时代所衍生的新知识、新技能每天都在出现，已有的知识更新速度也很快。在这个过程中，我体会到自己的学习强度是不够的，知识的掌握、消化速度远远跟不上它更新换代的速度。有时候觉得自己很年轻，有时候又觉得自己很老。8小时之外，应该去学习更多的知识，增强工作能力以满足工作需求。下班，丢开手机，我们要做的还有很多。

2、工作被动

特别表现在参与生产部工作期间，所有的工作靠等、靠问，没有充分发挥主观能动性，没有起到协调作用，反而出现不少失误，给领导和同事造成麻烦。在以后的工作中，我会竭尽全力去做力所能及的事，并争取做好。

3、微信文章的质量有待提高，原创内容太少

**重庆运营中心工作总结17**

>1、了解公司概况。

从8月6日开始进入公司上班，因为我是刚参加社会工作不久来到公司上班的，所以在来到公司的第一步就是在部门同事的指导下了解公司概况，完成公司下发的学习任务，掌握办公所需的应知应会。通过学习系统里面的学习任务，对公司的发展及规划有了更加深入的了解。

>2、深刻认识电商运营。

第一次接触这个工作，公司所有的一切对于我来说，既新鲜也处处存在挑战。期间，工作体验并不轻松，前期感到手足无措，电商运营工作岗位上有些任务在实行的时候总会遇到一些问题，在工作过程也是边学习边实践，所以使得有些工作实行下来时间比较长、进度比较慢，这是我在工作中的主要不足之处，我会通过不断地请教和学习，尽快完成任务。

>3、统计数据。

统计每日线上销售数据，及时了解全区各分公司的销售进度，了解各公司、各品牌销售上升或下降的原因。

>4、同事相处。

同事关系相处的非常融洽，但是在工作中因为个人或是环境氛围的原因，除了主要工作的安排外与领导沟通的时间比较少，有时候工作实行也会受到影响，以后我会注意这方面的问题，增加相互的沟通。

从入职第一天起到公司已经有两个月的时间了，对于现在的岗位处境还是比较满意。刚进入公司的之前对电子商务了解比较少，所以来这里之后是在不断地充实自己的知识。

这两个月来对于运营水平有了一定的提高，能力得到进一步的提升。经过两个月自身的努力和同事们的帮助，我对工作有了较好的处理能力，熟悉各项工作的操作流程，希望能早日得到公司的认可。同时更加清楚自己工作的定位，公司环境和工作岗位适合我的职业规划方向。

**重庆运营中心工作总结18**

20xx是我人生的转折点，它是一个终点，也是一个起点；它承载着我的成长，让我逐渐成熟。临近年底，我会总结自己的20xx，反思这半年来的工作，让这些反思为新的一年做好铺垫。

>勤奋思考

创新是一个民族进步的灵魂，是一个国家兴旺发达的不竭动力，而创新的前提是思维。社会不同于学校，工作不同于学习。便民服务中心是20xx年新成立的单位。俗话说“万事开头难。”如何搭建这个平台，是每个工作人员都要思考的问题。作为其中一员，从整个“中心”的发展到要写的一条新闻，每一件事都要每天考虑。这半年我的工作重心是写作，但是政府的公文和年轻女孩写的不一样。它们严谨且措辞恰当，我不断思考如何更恰当、更精彩地表达它们。工作比思考更重要，思考比勤奋更重要。每个人在自己的工作中都有责任。领导经常挂在嘴边的一句话就是“民政无小事”。虽然不同于电话接线员在一线直接与市民对话，但我可以写出一篇精彩的文章，一条精辟的新闻，让更多的人了解我们的工作。我不是在写我的便利章节吗？

>于敏行

思考要勤，行动要快。这是一个特殊的平台。每天数百个电话中，有些是棘手而重要的，有些则是非常简单的事情。那么我们是否应该区别对待呢？答案一定是否定的！都说要打造的是官民之间的“连接线”和“关怀线”。这么高的水平，必然会有这样的敬业精神。运营商这么努力，我们也是。“中心”作为一个新单位，半年来一直在争取各种荣誉。从“青年文明号”到“工人先锋号”，我的任务就是做好相关账目，把我们的\'风采和工作展现给大众，让这个单位得到更多人的认可和肯定。

>高兴

工作的半年，就是成长的半年。在这半年时间里，在同事的帮助和领导的包容下，我熟悉了这份工作，开始知道什么是责任，开始学会承担责任。当然，我更了解自己的不足。我不能总是多考虑别人。我发现我对自己知之甚少。身边的同事领导都是我学习的榜样，生活是我最大的老师。做一个有良心的人，让生活为我所用。

我们总在感慨时光流逝，岁月无情。时间带走的其实是我们的不成熟和不足，而我们留下的却是无价的礼物——成长和经历。学生向往“采菊东篱下，悠然见南山”的生活。工作后，他们知道，用自己的能力帮助别人，才是自己应该追求的真正生活。因为我们身上有太多的人的期望，所以我们只能不断进步，健康成长，为那些爱我们，相信我们，需要我们的人，为这个伟大的时代而不懈努力！

**重庆运营中心工作总结19**

尊敬的各位领导、同事们：

大家好！

从今年年初到现在，我作为一名新手在工作的磨练中也渐渐丢掉了稚嫩和腼腆，变得有担当有勇气坦然的面对一切。我也从以前的遇事不知所措慌张到现在的淡定和对事情的思考和分析从而做出判断。从自我角度去谈问题到从对方角度看问题从而把整个事件看全面看透彻。我感谢我的工作，因为有了这个平台我才可以自我展示，感谢自己对工作的一片炽热之心，因为我有理想，我会朝着这个理想每天不断的蹦发热情，感谢我的家人对我工作的支持和鼓励！因为是她们每天尽心的为我照顾孩子我才可以全身心的投入到工作中去，她们给我了莫大的支持和榜样动力。人生就是在演一部舞台剧，一个画面，一句话，一段场景，都让我心声感触，不断成长！越是投入进去的人才越发地感叹需要学习的东西太多太多。

>一、服务的心态——组织商户开会学习座谈

在这一年中，我作为楼层经理共组织本楼层商户开会x次，其中包括x月份的楼层管理办法和公司各项规定的学习，组织公司召开的楼层会议共x次，12315消费者投诉——工商局主讲，消防安全知识——市消防主讲。通过这一次次的开会学习，店员从不需要学，不愿意学的认识心态转变到商户例行参加楼层市场组织的开会是我们对其考核的一项，是她们工作中的一项内容。从不知道学什么到一次次的对学习内容感兴趣，有收获。那么这对楼层管理者来说楼层开会的意义就在至此了，营造创造好的营销氛围，不断地学习不断地差距不断地提高。

>二、管理的心态——收取房租，活动费等

为公司做出的硬性指标就是从费用的收取上了，为了保证公司的利益不受损害，我们部门上下一心，坚决的杜绝个别老板任性，散漫的缴费行为。我是从20—年的第二季度房租开始收取的，—家商户中x到x家个别老板推脱时间外其他商户一律按时按数的缴纳，保证了公司资金回流的`稳定。那么对于个别老板情节较轻实属资金周转不过来的这类情况，我们提出批评，公司的规定我们要讲给她们听，要保证下一次的费用提前准备。对于个别无视我公司管理规定的老板，作为楼层管理我先沟通，然后情况上报经理，和领导一起协力把费用争取收上来，并做好我楼层管理日志，那么商户日常的表现将为公司的发展提供一手的素材。

>三、管理与服务的心态——客户的投诉

管理商户投诉的处理投诉在我三楼是一个重中之重的问题，影响之广，细节投诉之多，所以有时候问题没有谁对谁错，定制产品细节要求又高，所以一有问题很可能问题升级。

这也是我的薄弱环节，常常面对投诉，我本着两不得罪的理念处理问题可是也难圆满解决。后来多次的解决投诉，分析投诉让我懂得了一个方法，全面的了解投诉过程，顾客的商户的，找出双方对的地方和错的地方，然后找出矛盾的根结，做工作再沟通。用时间换取双方各自的冷静，争取双方都得到满意。在投诉中一要注意投诉到处理时间上的把握，二是要双方都本着解决事情的态度，那么有些顾客是真的出现矛盾了想解决，有些是出事了想找事。所以要把握好事情的变化和态势。

>四、管理与服务的心态——x次大型营销活动

一年x次的大型营销活动这对公司对商户来说都是一个宣传树立品牌的好时机，作为楼层经理就要起到纽带的作用，商户签单多了，我们各项费用的收取都会容易了，公司的人气就会很旺，名声也会越来越响。这是一个良性的循环，公司在帮着商户做生意，商户在替公司在宣传，所以x次的活动对商户和公司来说都很重要。作为楼层管理，我每次都会协助策划部召集店员学习活动方案，鼓动商户做广告布置，要求店面拿出自己的活动方案，活动期间询问订单情况，活动结束后我们做总结。

>五、服务的心态——商户装修

近年来商户应厂家的要求，对门店的形象越来越重视，所以商户的装修今年也比较频繁，我三楼共接到装修申请x家，装修对楼层有很大的影响，卫生环境，消防安全，店外形象，左右邻居的投诉，都是我要面对的问题，那么如何规范商户装修，这也是我今后学习的重点。

这些时光包含了许许多多，这些并不代表我已经很好。学海无涯苦作舟，没有一番寒彻骨，焉得梅花扑鼻香。没有我的辛勤付出，哪有我的这番领悟！

以上就是我的工作总结，谢谢大家！

**重庆运营中心工作总结20**

“认真、务实、创新、激情”这是今年给自己定下的岗位关键词，在XXXX年的工作中，我时刻用具体的工作绩效来诠释这些词汇的真正内涵，用自已的实际行动证明自己能做的更好!

在XXXX年即将过去之际，回顾我在年初总结时“立的誓”，有一点点欣慰，也有一点点遗憾，当然随着整个公司的蓬勃发展，我更多看到的则是我所致力于的滨海个险未来的憧憬和希望。

不积跬步，无以成千里。在过去的一年中，由于工作经验的欠缺，我在实践中暴露出了一些问题，虽然因此碰了不少壁，但相应地，也得到了不少的磨砺机会，这些机会对我来说都是实际而有效的。

有了这些不可或缺的经验，和去年的业务水平比起来，现在的我工作起来明显会感觉较之以往更加的顺手，效率自然就高了。其实所谓事倍功半，所谓厚积薄发，就是每天都要尽可能地累积进步，哪怕只是几处“微不足道”的细节，天长日久下来也是一笔可以极大助力工作的财富，要知道专业和不专业的区别就在于那些看似无足轻重，事实上却非常关键的\'差别。

这是今年下半年以来，在工作中让我体会最深也受益的一点心得。今后的工作中，我将继续坚持自己一贯以来“宽以待人，严以律己”的工作格言，并将在不断完善细化自己工作的同时，通过理论与实践相结合的方式来进一步充实自己，从技术层面提高自己的业务能力。

“百尺竿头，更进一步”。XXXX年，我一定会以新的姿态、新的面貌，努力工作，绝不辜负各位领导和同事的期望，坚决打好开门红首战，为盐城太保的稳健、快速、高效发展做出应有的贡献。

**重庆运营中心工作总结21**

>一、深度融合钓具产业

1、全力将“x市钓具（浮标）电商产业园”创建为湖南省电子商务务示范基地；

2、协助市浮标产业办引进15家以上钓具（浮标）电商企业入园，争取园区网上年交易额达到3亿元以上；

3、引进中国网库在线上建设打造中国钓具产业带B2B平台。

>二、做大做强电商市场主体

1、引进淘宝、京东商城、邮乐购开设“x特色馆”，开发上行我市浮标、竹制品、茶叶等特色产品，力争特色馆年网销本地产品1亿元以上；

2、帮助5家以上电商企业进入湖南省电子商务认定企业，争取x2家电商企业进入湖南省电子商务示范企业。

>三、做好x公司的对接工作

搞好阿里村淘项目的调研，参考湘阴县、岳阳县等周边县市经验，形成x市农村村淘项目落地方案，提供领导决策，争取阿里村淘项目早日落地x，实现合作共赢。

>四、全力推进电商扶贫

1、新建10个贫困村电商服务站，5个乡镇电商服务中心；

2、鼓励和引导贫困户开设网店，实行互联网创业脱贫；

3、做好网销产品整合与开发工作，周密细致的采集好20个农特产品的信息，搞好20个农特产品的QS认证和原产地认证，建立产品溯源体系、供需产品信息对接、特色旅游和旅游产品开发、“产地直供”电商基地建设等工作。

>五、搞好电子商务培训

全年开展三期电商培训，培训500人次以上。时间和内容分别为：

第一期，时间5月份左右，培训内容电子商务基础知识，国家政策讲解；

第二期，时间为9月份左右，内容为电子商务操作实务，电商与特色产业；

第三期，时间11月份左右，内容为网络营销，网店开店技巧、营运推广等。

**重庆运营中心工作总结22**

>一、20xx年运行总监的工作目标

1、运营总监（COO）要全面负责公司的市场运作和管理；参与公司整体策划，健全公司各项制度，完善公司运营管理；推动公司销售业务，推广公司产品，组织完成公司整体业务计划；建立公司内部信息系统，推进公司财务、行政、人力资源的管理；负责协调各部门工作，建立有效的团队协作机制；维持并开拓各方面的外部关系；管理并激励所属部门的工作业绩效。

2、3月份上旬辅助王道军做好招聘工作，按照公司目前的良好经营状况和项目需要，上半年公司的员工人数应达到15人以上。

4月份，根据公司销售人员情况，辅助销

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