# 文件运营工作总结(必备11篇)

来源：网友投稿 作者：莲雾凝露 更新时间：2024-08-07

*文件运营工作总结120xx年已经过去，在公司领导正确的带领、关心和帮助下，在各部门的大力配合下营运部基本完成了本年度的工作任务，回顾过去的一年，现将主要工作总结如下：>一、营运情况：亚美大宁能源公司从20xx年1月初停产，在经历了9个多月的...*

**文件运营工作总结1**

20xx年已经过去，在公司领导正确的带领、关心和帮助下，在各部门的大力配合下营运部基本完成了本年度的工作任务，回顾过去的一年，现将主要工作总结如下：

>一、营运情况：

亚美大宁能源公司从20xx年1月初停产，在经历了9个多月的停产、整合之后，9月中旬开始生产，从9月24日我公司开始营运。1月1日——1月11日运量万吨，9月24日——12月31日运量万吨。本年度营运不足4个月，停运多达8个多月，全年发运137列，总运量万吨。

>二、业务学习：

20xx年8月，营运工作恢复在即，营运部新招聘7名员工，并请济源车务段业务科派专业人员对营运部以及服务队所有员工进行了铁路运输安全和专业技能的培训。培训之后，营运部就培训内容对员工进行了考核，均取得较好成绩。

9月，营运部接济源车务段通知，选派牛武鹏、郑晋飞去济源参加“20xx年度专用线企业运输员持证上岗学习班”，牛武鹏、郑晋飞通过考核后取得了专用线企业运输员上岗证。

>三、制度制定：

20xx年，营运部逐渐完善了部门制度，除部门工作职责、部门各岗位的工作职责与要求外，还制定了班前会制度、员工安全制度以

及宿舍、值班室卫生制度。

营运部在恢复营运前，组织员工认真学习公司以及部门制度。恢复营运后，严格要求员工工作按照制度执行，保证营运工作的安全有序。营运部经理、副经理定期对员工的工作进行考核。

>四、工作情况：

20xx年1月营运10天后，铁路营运工作停止，9月24日恢复营运，因长时间未进行营运，营运部新招聘的7名员工之前又未接触过营运工作，恢复营运之初营运工作并不顺利，各种延时情况频繁发生。随着工作的开展，营运部与铁路各营运单位之间积极进行协商，新招聘的员工也逐渐熟悉工作流程，营运工作逐步进入正轨。

在20xx年度的营运过程中，机车从装车站出发接空车回装车站的平均用时为158分钟。服务队大部分员工为新招聘，营运之初，锁固、平车以及与其他营运单位的配合不熟练，锁固、平车时间较长；车皮锁固平均用时为82分钟，平车平均用时为67分钟。因为装煤楼人员操作不熟练，煤仓内无煤以及设备故障的情况多次发生，导致装车时间较长；装车平均用时为138分钟。全年共发运7962节车皮，坏车皮总数为438节，坏车率为；坏车皮多，导致翻车次数多，全年共翻车102次，总用时7742分钟，平均每次用时为75分钟。

新的一年已经开始了，我们要从过去的一年中总结经验，吸取教训，扬长避短，充分发挥自己的能量。

过去的一年，营运部的工作复杂繁琐，人员紧张，任务很紧，但我们全体人员共同努力完成任务。过去的一年，我们有汗水也有泪水，

过去的一年，我们有付出也有回报。希望在未来的20xx年自己能有更好的作为，与公司一起感受风雨感受阳光，与公司共同成长！

**文件运营工作总结2**

时间过得真快，转眼来到公司已经近两个月了。我的工作岗位是电子商务运营专员。试用期间我学到了很多东西，积极协助配合部门其他同事完成日常的工作。在各位领导和同事的帮助下，我不断地学习和提升自己的工作能力，本着对工作认真负责精益求精的态度，认真地完成了自己所承担的各项工作，工作能力得到了提升，为今后更好的工作打下了基础，以下是对我个人工作的总结。

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、通过日常工作的学习和积累，我对电商运营有了较为深刻的认知。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。看到公司迅速发展，我深感自豪，也更加迫切地希望以一名正式员工的身份在这里工作，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来，为实现苏宁梦献上自己的一份绵薄之力。

**文件运营工作总结3**

转眼间又到了年终岁尾，这一年就要在很充实忙碌的工作中过去了。在这一年里，我收获了很多也积累了不少的工作经验。同时在两位领导和各位主管的帮忙与支持下，我很好的完成了本职工作。作为一名办公室文员，我深知自我的岗位职责与工作资料，认真地完成领导安排的每一项任务，也在不断的提升自我的综合潜力，力求做到更好。现把这一年来的工作状况总结如下：

一、办公室的日常管理工作。

俗话说：隔行如隔山，初来本公司时，由于行业的区别，及工作性质的不一样，确实有过束手无策，好在有同事的帮忙，使我以最快的速度熟悉办公室的工作。我深知，办公室是总经理室直接领导下属的综合管理机构，是沟通内外、联系四面八方的枢纽。办公室的工作千头万绪，有文书处理、档案管理、收发传真、必需品的采买、招待客人及后勤管理等。应对繁杂琐碎的工作，我从陌生到熟悉，凭着对工作的负责精神，秉持着多问和多学的理念，逐步掌握办公室业务流程。

1、严格遵守办公室的各项制度。谨记领导的指示和批评并付诸于实际，不迟到，不早退，不旷工。做事要谨慎认真，向领导汇报的材料要仔细检查，日常工作要记录并及时上报;待人处事要有礼貌，对待同事要坦诚宽容;严肃办公室纪律，工作不懈怠，不玩游戏、不闲聊、不做与工作资料无关的事情。

2、认真做好公司的文档工作。对于档案室的文件要按照顺序和分类排好，还要在档案袋上清晰写出档案中文件名称，以便管理和查阅，对于一些人员和公司文件要加密放好。正确及时打印各类文件和资料，认真做好公司有关文件的收发、登记、分递、文印和督办工作;公司所有的文件、审批表、协议书整理归档入册，做好资料归档工作。配合领导在制订的各项规章制度基础上进一步补充、完善各项规章制度。及时传达贯彻公司有关会议、文件、批示精神。[由整理]

3、管理、维护电脑、电话、传真机、复印机等办公设备，准确登记使用状况，及时更换设备耗材。

4、如实做好复印登记工作。对于\_\_复印客户做到一张不漏，及时收帐，对于所有现金复印客户做到如实登记，及时上交财务部。

5、按时将复印费、传真费、水电费、等各项费用登记在册，随时备查;每月上报一次办公用品库存状况。

6、做好员工的后勤服务工作。确保大家全心投入工作。

二、加强自身学习，提高业务水平。

三、存在的问题和今后努力方向。

在这X个月期间，本人能敬业爱岗、全力以赴地开展工作，取得了一些成绩，但也存在一些问题和不足，主要表此刻：第一，工作主动性有待进一步提高;第二，有些工作还不够过细，一些工作协调的不是十分到位;第三，自我的文字功底还需加强练习;第四，急需练字，才能更好地从事办公室工作。

在下半年里，我想我应努力做到：第一，加强学习，拓宽知识面。第二，本着实事求是的原则，做到上情下达、下情上报;真正做好领导的助手工作;第三，注重本部门的工作作风建设，加强管理，团结一致，勤奋工作，构成良好的部门工作氛围。不断改善办公室对其他部门的支持潜力、服务水平。遵守公司内部规章制度，维护公司利益，用心为公司创造更高价值，力争取得更大的工作成绩。

**文件运营工作总结4**

实习的这段时间对我来说是非常的重要和宝贵的，在公司的工作当中，我也学到了很多，对于很多自己的专业以及工作上的能力都提升了不少，我也非常的感谢公司愿意给我这样一个机会，通过公司以及公司的同事对我的帮助和栽培，我也已经可以顺利的完成自己的工作了，在自己的工作过程当中，我的工作能力和职业素养都得到了提高，我也相信自己在实习过后的工作当中也一定会更加的优秀和努力的。

新媒体运营是近几年新兴出来的一个工作岗位，也是一个新的行业，对于我这样的实习生来说，能够来到如此有发展和前景的公司，是我的荣幸，我也很珍惜这来之不易的.工作，所以在自己这段时间的实习工作上面，我也在认真的完成自己的工作，起初，我是一个什么也不会，做一个简单的工作都需要花费很多的时间，在工作的进度上面也跟不上公司的团队，所以很多的时候我就只能自己在其他的时间来摸索，我对于素材在哪里找，有什么需要注意的地方，以及发表的东西或是文章需要怎么排版都一概不知，我一开始就做好了会很难的准备，但是工作开始之后，我才意识到工作的难度，但是幸运的是自己遇到了一群友好的同事，经过他们的帮助以及公司系统化的培训，我也慢慢的了解了自己的工作内容和工作性质，之后自己也慢慢的一点一点的开始了自己的工作，我也知道开始会很难，但是贵在坚持，我也一直都没有选择放弃，哪怕是在自己做的东西都不合格，自己在工作上面也是处处碰壁的时候，我也丝毫没有选择过放弃，我也一直坚持下来了。

现在自己的实习工作已经结束，我也完全的融入了公司，懂得了新媒体运营这份工作的不易，但是我也更加的坚定了自己要一直努力的信念，我相信自己在这个工作岗位上面可以越来越好，虽说自己来到公司只有短短的几个月的时间，但是我也学到了很多，在工作上的知识，以及在职场上的道理，我都懂得了很多的道理。

实习虽然非常的辛苦，但是我觉得这一切都是值得的，不管自己在工作上面所遇到的什么难题，我都可以坚持下去，都可以成为一个优秀和出色的工作人员，我也相信公司会是一个很好的平台，我也可以在这里尽自己的一份力量，在之后的工作当中也可以为公司贡献出自己的一点力量。

**文件运营工作总结5**

20xx年，整体市场经济环境较差、商业氛围较弱，同时，商业运营部经历了较大的人事变动，整体工作受到了一定的影响。但是，全体运营部员工依然保持着乐观积极的态度完成了一年来的工作，也见到了一点点成效。现将20xx年度主要工作总结汇报如下：

>一、商场运营工作

20xx年，商业运营部在面临整体商业氛围低迷的现实情况并结合“住邦·万晟”广场（以下简称：商场）的自身实际，及时调整招商思路及方案，采取多种方式方法开展招商工作，尽量做到商场效益最大化。现已形成租赁与联营并存；租金年缴、半年缴、季缴、月缴多种收缴方式齐下的状态。这既是对商场现实情况的考虑也是对所有商户利益的现实考虑，符合洮南市场的现实情况，也有利于商场的持续运营管理。

（一）招商情况

在经过商场重大人事变动后，运营部在老商户关系维护上积极开展工作，推出“合同年签、租金月缴”的优惠政策，在稳定原有商户的基础上进行全面招商工作。宣传推广方面，商业运营部在洮南市场针对实力商户及商业街进行招商宣传，继续拓展商场在当地的影响力和品牌形象。同时，继续对周边城市进行招商走访，拜访实力商家，分别到白城、松原、沈阳、长春、彰武、乌兰浩特等地做招商宣传，成功招租沈阳永信鞋城。此外，20xx年度新招商户还有麦克斯汉堡、晓曦舞蹈、蓝海健身等实力商家，四楼新进美食有安徽板面、老广记牛杂、老式盒饭等。

（二）铺位出租情况

根据商场实际情况，在招商的过程中，运营部也对商场进行了铺位区域调整，如一楼原鞋区、箱包区及部分户外运动区域调整为鞋区；原自助烤肉区调整为健身会馆；一楼原化妆品区经过调整改造成麦克斯汉堡等等。具体铺位出租如下：

商场铺位总面积为㎡，铺位数量为133个。20xx年已出租铺位面积为㎡，剩余铺位面积为㎡，出租率（面积）达到。已出租铺位数量为47个，剩余铺位数量为86个。

（三）租金情况

在多种租金收缴方式并存的情况下，租金催缴便是运营部的重点工作之一。这涉及两方面工作，一方面是管理员在做好老商户的关系维护工作的同时要顺利完成部分商户的月、季、半年的租金催缴，准确掌握租金催缴的时间节点，避免漏缴、迟缴的现象发生；另一方面是与20xx年11月07日合同到期且不与商场续签的老商户做好交接工作，经过运营、物业及商户到场由商户把铺位做好铺位验收，进行交接，协助老商户顺利撤场，同时确保其不拖欠商场任何费用。

20xx年1月1日至20xx年12月31日租金收入为万元，其中负一层租金收入为万元，一层租金收入为万元，二层租金收入为万元，三层租金收入为万元，四层租金收入为万元

（四）特卖租金情况

20xx年，运营部积极组织特卖活动，基本保持在每日不间断的特卖活动。除商场内的各商户的特卖活动外，运营部还积极争取外来商家的特卖资源，今年在我商场做特卖活动的外来商家品类包括皮草、男装、女装、年货等等。截止目前，特卖区域租金收入为万元。

>二、商场管理工作

日常管理工作是商场正常运营的重要保证，运营部全体员工在一年的人员更迭中，基本的制度性工作完整的保留下来，每日的正常管理工作从未懈怠。

（一）每日晨会

“一天之计在于晨”。每日早上8：30，管理员会准时与各商户营业员召开晨会，宣导当天需要的注意事项，督促商户做好各自铺位内的卫生及美陈工作，同时提醒营业员时刻谨记商场营业员工作规范，一切事宜按照规范做。如商场有重大活动，管理员会进行多次宣导，以保证营业员将商场的相关活动信息传达给每一位顾客，为商场活动的顺利开展提供保障。总之，晨会是运营部与各营业员交流共同工作的有效平台，是一天工作中最重要的开始。

（二）日常巡场

在日常工作中，管理员会不定时进入商场进行巡查，并保证每日不少于6次的巡场力度，对上岗期间无故脱岗、打瞌睡、玩手机、打闹、聚众聊天、吃零食等根据商场《营业员奖罚制度》给予严厉处罚。同时，尽一切办法提高营业员的工作热情，保持商场活力。

（三）营业员出入证办理

出入证是保证营业员提前顺利出入商场的有效证件，所以正确且及时办理出入证也是日常工作中重要部分。新入职的营业员需由管理员带领填写《营业员入职申请表》，留存身份证复印件，到财务缴纳出入证押金，最后到综合管理部领取办理完毕的出入证。离职的营业员，仍需由管理员带领退还出入证到综合管理部，然后每周三到财务部出示由管理员签字确认的押金单取回押金。

（四）业务能力提升

为提高管理员业务素质和能力，运营部利用闲暇时间学习《铺位租赁合同》、探讨管理技巧，总结运营管理的经验教训，时刻提升商场的管理水平。同时，调整管理人员的工作状态，在人员少的情况下，调整工作职责，实行“楼层统一管理制”，三名管理人员不划定分楼层管理范围，共同管理，按照上午班、下午班、长白班的排班制度保证日常两名管理人员在岗，在不影响工作的前提下最大限度的节约了人力成本。

（五）其它日常工作

协助其它部门完成公司的日常工作，如消防培训的组织动员、联欢会活动的准备参与等等。此外，接待日常来访商户并详细讲解商场的相关政策和条件、合同的填写续签、撤场商户的监督、每月考勤表报送等等。还有完成领导交办的其它日常工作。

>三、客服工作

客服工作是商场正常运营管理的重要保障环节，许多在商场内遇到“问题”或“麻烦”的顾客都会第一时间找客服，所以，客服工作的好坏将直接关系到商场能否保持一个安定有序运营环境。

（一）会员管理

1.会员卡办理

会员是商场固定客源中的生力军，会员数量往往决定了一个企业特别是商业体的前途和命运。在这一思想认识的前提下，客服人员在接待每一位来办理会员的顾客时，都会详细宣导成为商场会员的多多益处，尽量争取每一位到访者都能办理会员卡。截止日各类会员卡办理总数142张：其中贵宾卡：71张；白银卡：70张；钻石卡：1张。补办贵宾卡2张；白银卡2张；钻石卡1张。

2.会员卡积分管理

会员卡积分是会员消费情况的凭证，积分可兑换相应礼品，这也是会员享受的一项优惠特权，一年来，会员中心积极为前来兑换礼品的会员办理兑换手续。今年，共兑换出以下物品：保温水杯14个；毛巾36盒；雨伞22把；吹风机3个；煮蛋器12个；迷你电饭煲15个；\_11个；保温饭盒10个；500元购物卡1张。同时，会员中心对“死卡”、“僵尸卡”进行梳理排查，对于两年内均未使用且未进行积分兑换的会员卡进行积分清零工作，进一步规范会员卡的有效管理。

（二）突发事件处理

日常突发事件的有效接待和处理是客服工作的家常便饭，在一年工作中，客服共帮助顾客播报失物招领12例，失主成功认领3例，未认领9例，未领取物品由客服登记在册等待认领；播报寻人启事3例，且均成功帮助其找到家属；播报寻物启事11例，已广播并告知顾客贵重物品报警处理。此外，成功处理客诉2例，经过调解和协商，在顾客及商户均满意的前提下进行退换货处理，未有反复情况发生。

（三）会员中心收入

会员中心管理商场内所有POP展架、花车等资产。在商户有需要时，会员中心会将这些物品对外出租，并做好详细记录，并将收入于当日交接至财务部。此外，商场“销售单”由客服中心统一管理，商户需到客服中心登记购买。20xx年，客服中心共收取各项费用3556元。

（四）播音工作

播音工作是客服工作的重要组成部分，除了早、晚的迎宾、送宾播音外，客服人员还需针对13家品牌商户进行每天四个时间段（上午10:30、下午14:00、16:00、18:00）的进行品牌推荐播音。同时，针对主力商户永信鞋城给予积极配合，于节假日时期对其活动内容进行播音和增加播音时间段等。同时，播音室的日常管理工作也由客服负责，每日开关商场广播音乐等等。

（五）其它工作

主要是配合企划部完成商场活动，如进行商场活动的奖券兑换工作，保证奖项内的奖券准确无误。

以上是商业运营部对20xx年度部门工作的全部总结汇报，从未敢谈及成绩，只知道不足和欠缺之处还很多，仍需要努力更努力。所以，在今后的工作中，商业运营部全体员工定会总结经验，吸取教训，继续努力，重点加强招商工作、推动日常管理工作，争取在20xx年交上一份满意的答卷。

**文件运营工作总结6**

各位领导，我将以本次述职作为一个重要契机，认真做好总结，遵照集团的部署和要求，认真规划自己今年的工作思路，力争在来年的述职报告中有更好的成果汇报给大家。

一年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。

>一、踏实的工作态度

行政文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

（1）每天我都认真做好各项服务工作，以保障业务部、单证部、船务部、财务部及设计部门工作的正常开展。

（2）文员日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。

（3）在行政部经理may的指导下，建立当日备忘录。我将当天的工作列入到备忘录里，一项一项的去完成，以免出现遗漏现象。

>二、尽心尽责，做好行政人事工作

认真做好本职工作和日常事务性工作，协助领导保持良好的工作秩序和工作环境，使各项档案管理日趋正规化、规范化。同时做好后勤服务工作，让领导和同事们避免后顾之忧，在部门经理的直接领导下，积极、主动的做好本部门日常内务工作。

1、日常接待工作：接打电话时，使用文明语言，说话和气、热情，礼貌地接待工厂及国外客户来访人员，对于遇到相关问题来咨询或者要求帮助的人员，我都会尽我所知给予解答或及时转达相关领导给予解决。

2、物资管理工作：制定公司日常办公用品购入和领用表，做好物资的领用管理，根据部门领用情况，进行领用登记。

3、文件管理工作：根据工作需要，随时制作各类表格、文档等，同时完成各部门交待打印、扫描、复印的文件等，对公司所发放的通知、文件做到及时上传下达。

4、人事档案管理工作：将在职员工和离职员工档案进行分类存档，并做扫描电子存档，新员工评定表按年度排序装订成册保存等。

5、招聘工作：查收邮件阅读简历，预约安排应聘人员进行经理面试以及总经理复试。

6、商务会议及展会行程安排工作：制定出差计划表，预订国内、国际机票和酒店，确保出差人员的行程正常进行。

7、财务工作：办公用品费用、快递费用的核对及申请，机票、酒店费用的支付，确保及时支付相关合作公司的月费用。

**文件运营工作总结7**

>一、认真学习，提高自身素质。

我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。

1、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；

2、参与设计部的设计沟通会、方案设计评审会；

3、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。

>四、努力学习，积极撰写各类文稿。

1、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；

2、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；

3、参观20xx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；

4、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。

>五、存在不足问题。

20xx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、20xx年工作计划。

20xx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20xx年更好的成绩。

**文件运营工作总结8**

从四月运营管理部成立到现在转眼已经半年的时间，对于这半年来做的一些工作汇报如下：

>（一）营运部的职责

精益管理系统从企业全职能出发思考，包含了企业各方面的管理，如库房管理、成本控制、资金管理、配送管理、结算管理、资产管理、市场营销、人才开发、知识管理、战略管理、融资与税务等等。为了规范集团的管理，建立以精益思想为核心的持续改善系统，提升公司财务业绩、加强人才培养和建立一个良好的华润文化，最终形成华润医药商业可复制的管理模式，打造差异化的核心竞争力。

>（二）运营管理目标

运营管理部的工作目标“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。

>（三）运营管理部工作如下

1、推动公司精益管理；

2、对公司整体精益管理进行规划设计，包括：目标设计、精益管理流程建立、精益改善项目管理、精益人才培养；

3、对公司精益管理进行内部评估与提出持续改进方案；

4、与集团进行精益管理的沟通与对接，包括定期沟通与非定期的沟通；

5、定期召开公司内部精益改善发表大会，并推荐优秀改善项目参与集团竞赛；

6.每周整理周报。

7、推动微小改善，通过日常的微小改善，日积月累，量变推动质变，养成持续改善的工作习惯，支撑精益管理文化的形成，打造差异化的核心竞争力。

目前统计共66件，还未达到每人俩件的要求，请各部门积极配合完成。

>（四）、今后计划

结合公司现状，针对销售目标及考核方案以及采购的拟定考核方案，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；组织各部门定期召开月度经营分析会，全面揭示公司经营状况，例如员工工资占比、水电费占比、库房管理、成本控制、资金管理、配送管理、结算管理、物流费用占比，进行数据考核。目前，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，对物流中心乃至办公区精益管理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

>（五）相应措施

1、加强对物流中心精益培训:定期对物流中心进行精益培训，让精益深入人心，全员参与，运用简单的精益改善工具在负责的区域内发现微小缺陷与浪费，迅速的采取行动、改变非增值活动、提高效益，重在激发员工精益求精的工作态度和持续改善的文化氛围。

2.加大精益宣传力度让各部门经理重视起精益管理，并亲自参与本部门相关的精益改善活动，以提高部门效率降低部门运营成本，对本部门精益活动提供资源支持；负责提升本部门员工精益管理水平；

3.加强各部门配合：大力推动精益的同时也要重视起各部门的配合和员工相互间的配合，以提高各部门间工作效率从而降低各部门运营成本。

**文件运营工作总结9**

本人自任职以来，在行领导的正确领导下，在全体员工的大力支持下，积极配合好上级工作，认真履行岗位职责，较好的完成了支行下达的各项指标任务，单位的各项考核均排在前列。现将一年来的工作汇报如下：

>一、加强学习，提高素质

当前面临的是一个新的环境，结合自己以往的工作经验边学边适应新的经济形势，工作中不太明白的地方积极、虚心向同事请教，尽快掌握各岗位业务技能，同时，认真学习支行下达的各类业务文件，把握支行业务发展动态，以便在工作中正确处理好各种业务关系，很快就进入了角色。

>二、进入角色，认真履职

（2）、加强团队建设，发挥激励机制的积极作用。

（3）、积极拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。

>三、廉洁从业，树立形象

本人在职期间，一直响应并贯彻执行上级行的有关方针、政策，认真学习支行文件领会精神，不断转变观念，提高服务水平，提高加强管理、严防风险的意识，保持廉洁的工作作风。作为一名营运主管我本着团结所有员工，以身作则，在处理问题上本着“公开、公平、公正”的态度，以事实为依据，不偏袒，以理服人。在工作之余，不断加强学习，提高自己的业务及管理水平，努力做好一名合格的副手。

>四、存在的不足及20xx年工作计划

本人在一年中虽取得了不少成绩，但同时也存在诸多不足之处，如工作创新能力不足，在管理上缺乏经验，考虑、处理个别问题不够周到；综合素质有待提高，业务水平不够全面，管理能力仍需加强。在20\_年的工作中，我将做到以下几点：

1、采取有力措施，加强服务使存款稳步增长。

2、加强优质客户的维护与营销。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时刻刻变化着，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，把握新的技巧，适应四周环境的变化，提高自己的履职能力，把自己培养成为一个业务全面、思想合格的营运主任，做好上级的助手和参谋，工作上到位不越位。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬优点，弥补不足。

>一、抓好自身建设，全面提高素质

会计主管工作，责任重大，一年来，我努力按照政治强、业务精、善管理的复合型高素质的要求对待自己，加强政治理论与业务知识学习，坚持时时事事与银行保持高度一致，全面提高自己的政治、业务和管理素质，对上切实理解上级的精神，对下深入了解基层实际，增强自身执行力。公平公正、洁身自好，清正廉洁，做到爱岗敬业、履行职责，吃苦在前，享乐在后，自觉接受组织和员工群众的监督，严格遵守党的政治纪律和组织纪律，全力实践“团结、务实、严谨、拼搏、奉献”的时代精神，以端正的工作态度和严谨的工作作风，积极努力地做好各项管理工作。

>二、做好服务工作，奉献自己力量

**文件运营工作总结10**

20xx年3月，我来到了商城营运部策划科挂职。到了工作岗位以后，在各位同事的帮助下，首先学习了商城的运营模式及各个部门的工作内容，着重了解了营运部的工作范畴和策划科的工作任务，与各级领导和职工建立了良好的工作关系。现将挂职中的主要工作与心得体会总结如下：

>一、挂职中的主要工作

3月下旬在商城6楼会议室参加了营运部及各个楼层主管一起召开的工作会议，就4月份商城举行的复活节“兔发奇想”、“婚庆节”等各项活动做了细致的讨论。在婚庆节活动中，我负责联系了艺术与建筑学院的模特社团，组织了学生模特的面试，并在活动当天组织了人物形象设计专业的学生全程负责主持人和全体模特的化妆、发型等整体造型的设计与操作。

4月中旬，与商城李总经理、王副总经理、吴副总经理、营运部徐部长及各楼层经理一起考察了各个楼层针对婚庆节的VP点展示。每个楼层都结合各自的商品，力求在展示中通过朗诵、真人模特表演、男女对唱等形式，对不同年代、不同风格的婚庆特点进行了多形式的表现。在考察过程中，我也深刻感受到了商城各级领导与员工对工作的认真负责态度及创新创意在工作中的体现。

>二、挂职中的心得体会与收获

1、规章制度是企业正常运转的保证。

在挂职工作中，感受最深的是所有员工一切以企业规章制度为准则，哪怕是一件小事都按章办事，这样在一定程度上减少了工作中的推脱与拖拉。工作效率的提高，使得各项节庆活动有序的开展，也保证了各项活动的圆满成功。

2、团结协作是各项活动成功举办的基石。

在各个活动的组织实施中，特别是店庆活动的实施过程中，我深刻感受到了一个大型庆祝活动的组织实施是多么的不容易，千头万绪需要各个部门的员工团结一致，为了共同的目标大家互相配合、互相补充。从总经理到一般员工，每一个人都是拿出了自己最大的工作热情，店庆实施方案的出台、国外演艺活动的联系、各品牌参与店庆的沟通等等，无一不体现了企业文化与员工素质。

3、集团双千亿战略目标是大家奋斗的目标。

自集团提出双千亿的战略目标后就一直是集团各部门的奋斗目标，在百货业企业中，更是将双千亿目标作为所有员工的驱动力。因服务业的特殊性，大多节庆活动都和不同程度的与周末联系在一起，所以越到周末该休息的时候，营运部及其他部门的员工越忙，有的员工连续一个月都没有轮休，总经理、副总经理、部门经理也是以身作则，为了集团双千亿的战略目标大家都在努力着。

弹指一挥间，在这短短半年的时间里，我不仅对商城员工有了更加清晰的认识，同时也得到了商城各级领导和同事们的关心、帮助和支持。本着认真学习的态度，在工作中积极调研，主动参与，深入思考，得到了较为全面的学习锻炼，在思想政治素质、思维、工作能力等方面都有了不同程度的提高。商城员工积极向上的工作态度、热情洋溢的工作劲头、一丝不苟的执行力，都将鼓励我在以后的工作中，要以更加积极的态度和更加无私的奉献来回报学校对我的培养。

**文件运营工作总结11**

一年来，营运部全体工作人员在公司领导的指引下，严格按照各项工作流程展开工作，并与其他各工作部门的团结协作、相互沟通、相互配合，对上级下达的各项工作任务不推诿、不拖拉、坚决执行，做到有计划、有安排、有结果。现就本部门具体工作完成情况总结如下：

>（一）各项费用的收缴

1.全年应收水电费510万已收490万完成96%

2.全年应收租金、运营费805万已收600万完成75%

3.上交广告宣传场地促销费33910元

>（二）恒丰联合卡的使用和推广

>（三）维护经营秩序和商户利益，协调多方各类矛盾

楼面每日工作巡视记录，做好工作交接，维护正常的经营秩序。全年下发书面整改通知书76份，整改到位率达90%以上，罚款3例，有效制止和纠正商户的违规经营行为，调整了商户的行为规范，协调解决商户与第三方的大小纠纷180余起。

>（四）配合公司开展重大节事活动，动员商户积极参与促销活动和广告宣传

本部门人员全力以赴，不计报酬，加班加点，配合公司各工作部门做好各项活动。上门沟通商户，出礼品、让折扣，参与互动，营造广场商业氛围。

>（五）监管进退场商户及装修进度，审核清算应缴费用、安全施工、安全管理

对进退场的商户，我部按照工作流程，审核清算应缴费用，并对施工装修进行监管，商场内杜绝明火，确保用电安全，向商户发放防火、防盗温馨提示300多份，清剿火患《八条铁规》和消防安全《四个能力》600多份，张贴各类宣传通知1000多张。

>（六）楼面管理实行常态化，分班负责制

在正常楼面管理工作中，大事集中统一调配，常态化工作分为二个班，责任到人，做好工作对接。掌握了解经营动态，测量各区域的人客流，购物流，做好数据分析，维护公共设施设备的正常使用及公共卫生。

总之，要把恒丰时代广场做大、做强、使之兴旺发展，我部尽一切努力去做，但广场内仍存在诸多问题急待我们去解决，最明显的是占道经营现象，跟货、追货，经营《租赁合同》以外的商品超出经营范围现象，广告张贴杂乱无章现象等。愿我部在新的一年里，在公司领导的带领下，携手商家，总结经验，找出差距，共同努力把恒丰时代广场做的更好。

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