

# 2023年幼儿春节期间安全教育 春节期间 幼儿安全教案(优秀5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的总结吗？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇一

本文目录

1. 2018营运工作总结
2. 年度资金营运部工作总结
3. 资金营运部工作总结
4. 资金营运部工作总结

关于营运支持部所做的所有工作及对公司各方面的影响，我一直就没有停止过思考，尤其是进入xx年以来，曾经一段时间，甚至每晚不自觉地梦中努力寻找各种问题的合理解决途径，然而事与愿违，至少目前我并没有在现实中找到这套绝对完美可以应对各种问题的方法，倒是我的过于焦虑对自身的智力和体力都造成了一定程度的质疑，所以我决定下班后就暂时放下对其不自觉去思考的罗盘(绝对不想是不可能的)，毕竟管理的重点在实践和执行，而不是坐而论道，就像去年的教训：我不能通过不断延长工作时间去努力完成在指定工作时间内不能完成的工作，因为这只能证明：我不适合这份工作，因为我不会发挥团队合作精神，或者我个人工作效率太低。这是我不愿看到的结果。

在xx年第一季度工作总结中我已经提及过[]xx年以前还是由来总带领的营运支持部在09伊始转手由我主要负责了，我首先做了以下几项工作：教会王薇做我以前做的工作、督促dcrc的工作，形成营运支持部的团队精神，其中最难的当然还是完成自身的思维、概念的蜕变。诸如：以前认为只要把自己工作范围内的事情做好就好了，现在三个人的工作都要兼顾。以前是来总给我布置任务，现在可能要我去给她们设置目标、分配任务了，有时候甚至觉得做个小领导还真不容易，无论从经验还是能力上，我还没有一下子具备领导该有的一些品质，比方说：敏锐的洞察力、宽广的心胸、绝对的执行力等。现在回想年初，在处理一些棘手的问题上，很感谢俞总和蒋总一直在给我默默地支持，包括来总，我非常清楚换个公司，别的领导不一定会对你给出无障碍成长空间，不一定会对你给出真诚的建议或者忠告，而我耿直的个性也不一定不会被严重打击，基于这点，我对公司及领导的感恩胜过在任何物质上奖励的感激，正因为如此在工作方面有了不同意见，甚至出现争执，我并没有想太多或者过于抱怨。

下面对上半年度营运支持部工作按岗位做如下简要总结：

一、主管工作：由于来总的调任，上汽市场推广工作和人事管理工作转交由我主要负责，同时我以前做的所有信息员、采购、内勤等工作逐步转交给王薇，上半年度市场推广计划和小结及大型车展申请、汇报工作均如期保质保量完成，“落实计划，讲究细节、拿出数据”，这是我对上汽领导新指示精神的领会；“养老保险三金”和正式员工协议均按照正规流程执行，包括“养老保险三金”的年审等；公司对内的销售、维修综合报表、工资考勤也按月按要求完成，协助销售做了大小车展28次，协助维修做了2次大型免费检测活动，在企业文化方面我们创办了4期斯巴鲁家园，并将继续努力做得更丰富。

没有落实的工作有：1、关于职业病体检卫生局要求建的台帐还在做，体检结果还没有拿到，主要的测评工作蒋总正在托人通关。

2015s管理的流程规范及员工守则没有完全融入平时的监督管理中，绩效考核目前还是根据各个部门自己定的标准在扣除。鉴于此我认为部分考评标准包括制度应该明细化，统一化，另外一部分可以有各个部门的特色，让所有标准都经过高层领导仔细审核，中层统一学习，然后由管理中心和部门核实绩效考核，这里特别提到，一定要努力做到有罚也一定有奖。这是下半年我的工作重点之一。

## 二、dcrc工作：

dcrc蔡舒菁从维修客户满意度、销售客户满意度两个大的角度做分门别类的深度回访工作，从整体上把握客户的情况，及时反馈给服务经理和销售主管，这样一方面及时发现并通过各种方式化解客户的问题，另一方面做csisib表格，作为维修员工和销售顾问绩效考核的参考标准之一。同时，蔡舒菁在续保工作方面每月也给自己设定目标，每天给自己定下打电话的数量，工作充实而有目的性，在网络市场推广方面，她也做了不少工作。

在保险专业知识和汽车维修理论、实践知识方面蔡舒菁自己也发现有许多不足之处，为客服与客户的进一步沟通，维护客户与公司的良好关系，体现公司优质的服务，还要加强学习。

## 三、信息员工作：

王薇主要工作是制作与销售、客流、整车库存相关的所有日报表、周报表、月报表并仔细核对，按时发给上汽指定人员；其次是对食堂、保安、各区卫生状况的日常监督管理，佛堂卫生、花木更换、饮用水送领、物品采购及领取、考勤管理等日常内勤事务。

在自主性、独立性、灵活性三个方面，王薇自己也意识到有待提高，她的工作产生隐形效益多，本身就是辅助类工作，

帮助各个部门达成他们的目标，在车展或者做活动方面，也是全力以赴去做。至于领导目前认为她做的还不够好，我有相当一大部分责任，她的工作我以前在做，所以基本上的标准也是我定的，我没有落实礼仪、服务意识等细节工作，所以这也是我下半年应该重视的一个环节。

营运支持部每周五召开一次例会，总结一周的工作并布置下周的工作，检查实际工作中存在的问题，执行情况，完成质量等，除了讨论工作外，偶尔也会组织小规模的活动，以增进部门内部的沟通，提高协作能力。除此之外，我们也会召开保安、食堂、保洁每月一次例会。

我想如果我连部门的两个人都带不好，是不应该被寄予希望成为全公司员工的后勤保障者和监督者的，我带不好自己部门的人，当我去管别的部门的人，岂不被别人嘲笑？更谈何让人信服？因此我更愿意一步一个脚印，让自己用品行和能力征服别人，而不是以势压人，或者在其位而不谋其职，所以有时候我并没有完全接受领导给我授予的权限，它们太大了，我都不知道怎么用，我心底清楚公司存在的一些问题或者说潜在问题，但是常常只是静观其变，我要求公司每个人做到前，我必须要求自己先做到，我们部门每个人也要先做到。俞总一直跟我讲：用心去对待工作上的每件事情，细节决定成败，杨董也一再强调：中层工作不要停留在表面，而要深入分析问题，我会努力做好一些事情，改变一些东西。xx年下半年的工作内容没有什么大变化，面对的同事也还是一样的人，但工作方式和对人、对事的态度经过这一番总结，我已经有了新的认识。

下面是我对自己及部门下半年工作的要求：

第一、严以厉己。我要求自己在工作中比过去更加严格，俗话说：“言传不如身教”，以德服人。深思而后言而后行，对下属也应该要严厉，否则于公司或者员工自己或者领导都是有百害而无益的。

第二、提高部门执行力。有些工作不管是真的忘记还是无意疏忽还是做起来有困难所以拖延，都应该拿本子做好记录并定出完成时间，然后坚决地执行追踪下去，这样才能给员工树立良好的榜样，让大家都养成好的习惯，提高工作效率，戒除拖拉。

第三、关注细节。做一个深刻的比喻，如果我是公交乘客，我只要关注我要下车的站点，如果我是司机，我就要保证车要安全到达的目的的。今天我已经由“乘客”变成了“司机”，角色的转变，导致我的缺点和优点都可能同步放大，因此应该重视细节，不放过自己或者公司看到的任何一个细节，深入分析就会找到很多答案。

在xx年下半年我想我会学会用心做事，学会用理性的思考实践想法，在边实践边总结中修正思路，让自己伴随公司更快更好地成长。

2018营运工作总结（2） | [返回目录](#)

二、##年度主要工作措施

2018营运工作总结（3） | [返回目录](#)

一、##年度资金营运概况

##年度，我社在组织资金工作中树立起市场观念，增强竞争意识，拓展服务深度，完善考核机制，较好地把握了工作的主动权。截至今年11月末，全市农村信用社各项存款达\*万元，比年初净增加\*万元，增长率达%，新增存款占全市金融机构新增存款的%，达到了历史较好水平。

我社认真贯彻落实上级有关做好信贷支农工作的要求，以发展地方经济为己任，牢固树立为“三农”服务的宗旨，坚持“以农为本，与农共兴”的经营战略，积极拓展信贷市场，

充分发挥了农村信用社“农村金融主力军”的作用。截止11月末，全市农村信用社各项贷款余额为\*万元，比年初增加\*万元，其中“三农”贷款余额为\*万元，比年初增加\*万元，占各项贷款余额的%，今年以来累计投放“三农”贷款\*万元，基本满足了我市农民合理的资金需求，信贷支农水平显著提高，农民贷款难的问题基本得到了解决。

## 二、##年度主要工作措施

1、采取切实措施，完善工作制度，推动组织资金工作上台阶。

一是及时掌握组织资金工作的主动权。我们在元月一日就以联社第1号文的形式下达了首季组织资金目标，三月下旬联社又下达了全年组织资金目标，各单位接通知后迅速行动起来抓住春节这个组织资金的黄金时机，取得了工作主动权，到一季度末各项存款就比年初净增加\*万元，完成了首季目标任务的%。二是及时落实存款目标任务，完善奖惩办法。实行了按旬考核、按季兑现的考核办法，今年，我们根据前三年工作量考核考评制度，进一步对《外勤工作量考核办法》进行了修改和完善，在原有对外勤人员信贷资产质量、基本账户开立、信贷基础管理等内容的考核基础上，增加了实行“存贷对应、分别奖惩”的办法，外勤人员年末存款超核定基数的，且超额完成收息任务的部分，按照不同档次分别给予奖励。考核办法的制定达到了提高服务的质量，拓展业务空间，占领农村市场，增加存款总量的目的，进一步激发了信贷员开展组织资金工作的主观能动性。三是开展首季组织资金工作“开门红”竞赛活动，充分调动了广大员工开展组织资金工作的积极性，通过开展此项工作达到了预期目的，首季竞赛活动结束后，联社对完成任务优秀的单位和个人进行了表彰和奖励。四是开展帮扶工作，在第四季度我部每旬及时公布未按序时任务完成目标的信用社和员工的名单，同时与他们联系，帮助他们出谋划策，确保完成全年任务。

## 2、加大投放力度，积极支持“三农”发展。

今年以来，我们在增加信贷投入的同时，严格把握贷款投向和投量，控制“五大行业”的贷款，遵循区别对待、优化结构的信贷政策，以支持“三农”为重点，坚持把广大农户、个体私营经济、中小企业作为最基础客户，全面支持农村经济发展，推动了农村小康建设。

一是支持农村产业结构调整，培育和发展县域特色农业和区域主导产业，我们按照“一乡一品、几乡一品”的地方区域发展战略，并结合地方乡镇经济特点，用信贷资金的合理配置引导农民和农村经济部门因地制宜地开展产业化、规模化经营，重点支持了一批品质好、效益高，能发挥地方资源优势的特色农业基地的建设和发展。通过信贷资金的有效支持，到目前，\*\*市以茶叶、菜鹅、蔬菜、奶牛、草席、经济林果、优质稻米等为特色的主导产业已初步形成，基地规模进一步扩大，并把支持农业龙头企业作为载体，既促进产业结构的调整也促进农民收入的增加，辖内信用社根据草席生产商对传统生产工艺的改造，投放信贷资金，支持了一批个体草席大户生产蔴草席、榻榻米等高档草席产品，扩大种植席草1500亩，带动了全镇草席生产户对产品结构的调整，使\*\*镇已成为全国三大草席生产基地之一。信用社在深入调查的基础上，向农民投放贷款多万元，拓植茶园，经济林果，使该乡形成了“南茶北果”的格局，也成为了“苏中茶果之乡”。饲养生猪，年出栏生猪400多头，形成了“自繁、自养、自宰”的特点，降低了成本，增加了经济效益，从而促进了农村经济得到进一步发展和提高。

二是优化信贷资金配置，积极支持地方经济建设。一是支持了政府招商引资项目的发展，\*\*市贝斯特铸造有限公司，落户在\*\*镇盘古开发区，因流动资金用于固定资产投资，影响了企业的生产，信贷员得知情况主动上门服务，通过调查了解，及时发放了流动资金贷款，至今已发放贷款\*万元，现企业的经济效益明显提高。今年累计支持招商引资项目贷款

达\*万元，有效促进了地方经济的发展。二是发放了\*万元贷款，支持城市建设和开发。主要是支持了一批为万博房产公司、汽车工业园安置房等成片建设工程提供配套服务的私营个体户，目前为提供砂石等原材料的个体老板已有80%与我们发生了信贷关系，累计投入资金\*万元。三是发放了多万元的贷款，为沿江高等级公路和通村公路的建设添砖加瓦。随着工程的开工，一些乡镇充分利用当地的资源优势，为其提供沙石等原材料供应，我们主动与砂石矿业主和运输经营户联系，深入调查及时解决他们运营的流动资金，促进了工程的顺利施工。

三是集中信贷资金规模，积极支持个私经济发展。今年以来，我们牢固树立“得私营个体经济市场得天下”的理念，对我市私营个体经济呈现出的产业化、区域化生产模式因地制宜，合理调整投向，突出投放重点，支持了已形成一定规模、经营平稳的私营个体大户的发展。对科技含量高、附加值高、前景好的新科技项目，积极给予支持。今年以来，全市农村信用社累计发放个体私营经济贷款亿元，私营业主是\*\*市乐荣玩具厂的老板，我们看到了他为人诚信，懂经营、善管理的特点，帮助他进行产品论证，给予资金支持，累计投入资金\*万元，促使其上规模、上水平，目前其年产值已突破\*万元，成为全市的玩具大户，也成了我们的“黄金客户”。重点支持了玩具加工业、服装加工业、化工制造业、船舶修造业、化纤贸易等私营个体经济的发展，极大调动了广大农民发展个私经济的积极性，为农民致富和农村经济繁荣发挥了积极作用。

农村党员干部和农民群众提供优质、高效的金融服务，大力扶持党员农户、专业大户、个私工商户的发展，培植发家致富能手，发展经济能人，带领农民走上脱贫致富奔小康的道路。##年11月末，\*\*市\*户党员农户中，有\*户与我社发生了信贷关系，贷款余额达\*万元，大力支持党员干部率先致富。\*\*镇的宏达旅游用品有限公司法人代表、党支部书记，在信用社先后投入近千万元的大力扶持下，该公司得到了迅

速发展，经济效益良好，不仅解决了周边地区450名农村富余劳动力的就业问题，职工平均年收入超过8000元，而且每年向国家上缴税款百万元。我社竭尽全力支持广大农村党员干部带头致富，带领群众共同富裕，为全面建设小康社会做出了自己应有的贡献。和共青团\*\*市委联合举办了“信合杯”青年创业大赛，推出了“青年农民创业贷款”新品种，有效激发了农民创业热情，把全民创业推向了高潮。

### 3、加强信贷检查，严格考核奖惩，切实提高信贷管理质量。

一是完善部门资料管理，及时上报相关报表。首先，年初对基层上报信贷部门的报表进行了梳理，增加了贷款用途表，明确了填报责任人和上报时间，提高了报表的质量和效率，在短期内为领导决策提供了依据。第二，建立个体私企业档案，关注企业经营情况，目前已建立\*万元以上的企业档案\*\*户，通过建立企业档案，掌握了企业的资产、负债、利润等情况，降低了贷款的风险度，提高了信贷资金的安全性。第三，按时装订各类档案和报表，在每月初装订会办通过的调查报告、月报、季报，并及时移交档案室管理以便查阅。第四，及时上报人民银行、银监局、省联社的调查报告和相关报表，全年累计上报各类资料达份。

二是完善信贷管理制度，信贷工作有法可依，有章可循。首先，我们根据合并法人后新的管理体制和日常工作中遇到的新问题，重新修订了《\*\*市农村信用社贷款管理办法》，系统详细地阐述了信贷工作中的操作步骤、应注意的问题、贷款审批的权限以及各种违规情况处置的处罚措施。第二，是出台了《支农工作意见》，要求信贷人员牢固树立为农服务意识，切实改进工作作风。第三是对《外勤业务量考核办法》进行了修改和完善，在原有对外勤人员信贷资产质量、基本账户开立、信贷基础管理等内容的考核基础上，增加了实行“存贷对应、分别奖惩”的办法，调动了信贷人员工作的积极性。

三是加大信贷检查力度、切实提高信贷基础管理水平。今年以来，我们对全辖网点进行了信贷检查，检查中我们通过翻阅贷款的借据、合同，信贷人员的经济档案、工作日志、贷后检查簿等基础资料，重点检查抵押贷款手续和公司担保贷款出具董事会决议的合法性，检查中发现的问题及时纠正，检查后并形成书面报告，要求被查网点限期整改，有效促进了信贷基础管理水平的提高。从今年三月份开始要求全辖农村信用社更换农贷账页，统一使用新的农贷账，切实提高信贷基础管理水平。

四是坚持以人为本，加强队伍建设，不断提高信贷服务水。首先，强化信贷队伍建设，优化人员组合。一支什么样的信贷队伍，也就决定着什么样的信贷资产质量，我们坚持“以人为本”，优化人员组合，精心调选了一批综合素质好的内勤骨干充实到信贷队伍，强化从业人员职业道德，用市场营销理念推动服务水平的提高，要求信贷人员发扬传统的背包下乡、密切联系群众的精神，主动帮助客户解决一些难题，以情感人，营造一个较为宽松的业务空间；其次举办培训\*期，参加人员达\*人次，编写信贷知识资料，邀请高校教授作专题讲座，对新上岗信贷员进行岗前培训，及时补充和学习新知识、新技能，着力提高从业人员素质；第三，做好新程序上线操作的培训，培训前编写了新程序的操作步骤，分别对主办会计、记账员、信贷员分批进行了培训，培训的人员熟练掌握了连线后操作。第四是积极推行贷款操作“阳光工程”，在全辖发放信贷服务征求意见调查问卷，真实了解信贷服务质量、信贷服务存在问题，并采纳有关调查问卷中的合理化建议，避免“暗箱操作”，方便群众了解信贷政策。

#### 4、大力清收不良贷款，切实防范和化解金融风险

第一、结合实际，合理下达任务，实行奖励办法。年初，我们根据基层信用社不良贷款的现状，走访了大部分信用社，对已形成的不良贷款逐笔过堂和摸底，切实了解不良贷款形成的原因，根据实际情况确定了不良贷款收回的金额和期限，

科学合理下达了全年不良贷款清收任务，让基层信用社在清收不良贷款工作中，做到有目标、有计划、有压力。为调动辖内员工清收不良贷的积极性，强化清收不良贷款力度，联社实行奖励办法，凡收回超额完成任务的呆账贷款给予20%比例的奖励、已核销呆账贷款给予40%比例的奖励。

第二、抓好新增贷款的源头管理，防范新的不良贷款的形成。对新增贷款，我们全面推行科学、适度的授权授信制度，进一步强化贷款程序和制约机制。一是本着“区别对待、分别权限”的原则，科学合理确定基层社贷款授权额度，不搞一刀切。二是全面考虑贷款企业的规模、财务状况、发展前景和信誉状况，对企业进行综合授信。三是授权管理制度全面推开后，我们进一步强化了贷款的发放、管理和收回等各个环节工作。严格执行信贷管理规章制度，加强贷款的“三查”，实行“三岗”运作，突出贷后检查，对大额贷款严格审批程序，有效杜绝了贷款“一枝笔、一口清”现象的发生，提高了信贷资金的安全性。

第三、加大依法清收的力度，严厉打击逃废债行为。依法收贷是我们清收不良贷款的重要途径之一。今年以来我们已经诉讼案件件，金额\*万元，申请执行案件件，金额\*万元。如金店在营业部贷款\*万元已形成不良，前期虽经法院执行催要多次，执行效果不大，但信贷员并没有放弃而是主动与一些熟人联系，联社领导多次与法院领导沟通，积极落实执行措施，加大执行力度，最终收回了贷款本金\*万元及利息。

用社主任亲自抓，落实岗位清收不良贷款责任人，并实行严格考核。对信用社内部职工自己贷款、亲属贷款、介绍担保贷款形成不良的以及违规违纪贷款，采取处罚性，强制性措施，限期收回。目前全辖信用社责任清收贷款共计\*万元，涉及责任人员\*\*人，今年以来已清收盘活\*万元。对于未能按计划完成任务的我们按1%的比例进行了扣罚，已累计扣罚\*人次，扣罚金额\*元。我们除实行“挂钩考核”外，还实行了清收告诫制度，发出清收告诫书、清收通知份。

## 5、加强诚信建设，大力推广小额农贷。

一是##年我们结合农户小额信用贷款的推广，继续开展创建信用村镇、信用户工作，进一步完善了小额信用贷款管理办法，扩大小额农贷服务面，推创工作取得了阶段性成果。截至##年11月末，全市信用社评定信用户万户，占有效农户的%，核发“信用户证”万本，目前有\*个信用村，全辖农户小额信用贷款余额为\*元。创建信用户、信用村（镇）工作，从根本上解决了农民贷款难问题，优化了农村信用环境，密切了社群，银政关系，促进了信用社自身发展，是一项“利国、利民、利社”的“民心工程”，广大农民从小额农贷中充分体会到了党的富民政策的温暖，推创工作的开展被广大农户誉为看得见的“三个代表”。近年来我们主要抓了以下几个方面：首先，进一步提高对发放农户小额信用贷款工作的认识，切实提高推广农户小额信用贷款的使命感和责任感。其次，不断拓展小额信用贷款用途，在主要解决农户生产资金运行的同时，积极发放农民助学贷款、劳务输出贷款、家庭消费贷款、专业技能培训贷款等等，切实提高小额信用贷款的资金配置效率，促进农村信用社资产结构的优化，降低小额信用贷款风险，使农村信用社和农户通过小额信用贷款获得“双赢”的效果。第三，是对农户小额信用贷款应实行动态管理，定期审核，不断充实完善农户经济档案。对已评定的信用户等级实行两年审核一次，对信用等级下降的农户及时给予降级、取消等措施，以确保信用品牌的含金量。第四，开展信用村、信用乡（镇）评审考核工作，目前已申报\*个“信用村”，对申报的信用村考核资料进行初审和验收，“信用乡（镇）”评审考核资料正在上报，我们将严格按照评审考核条件进行评定，净化乡镇的信用环境。第五，是完善管理手段，实施凭证放贷，建立了凭证放贷登记簿，让“信用户证”成为农户的贷款证、信誉证、资信证，积极培养农户凭证办贷习惯，增强农户信用意识。

二是积极开展诚信企业评定和企业资信等级评估工作。近年来，我们根据人民银行关于诚信企业评定标准，认真筛选，

严格把关，累计有\*家企业成功入选。对于诚信企业，我们在信贷政策和利率政策上给予较多的优惠，让广大企业看到了讲诚信所带来的实效。我们为了更好的加强社会信用制度建设，利用社会中介评估机构对企业进行资信评估，同时将评估结果与我们信贷工作中的授权授信相结合。通过评估，企业充分认识到资信度在经济活动中的巨大作用，形成了企业通过自身努力要求我们论证资信度的良好氛围，也为我们信贷资金的投放提供了一个诚信空间。同时将评估结果与我们信贷工作中的授权授信相结合，##年全年共评定a级企业家□2a级企业家□3a级企业家。通过评估，企业充分认识到资信度在经济活动中的巨大作用，形成了企业通过自身努力要求我们论证资信度的良好氛围，也为我们信贷资金的投放提供了一个诚信空间。

## 6、参与信贷调查，为客户提高了办贷效率。

授权管理制度全面推开后，我们贷款的发放、管理和收回，仍然严格执行原有的规章制度，继续执行贷款的“三查”制度，实行“三岗”运作，对大额贷款严审贷款手续，严格审批程序，坚决杜绝贷款“一枝笔、一口清”现象的发生。同时进一步加大信贷内部管理，明确了信用社主任不得直接发放贷款，15万元以上主任必须参与调查，严格执行会办操作规程。我们在严把贷款审批关的同时，克服部室人少事多的困难，积极参加基层信用社大额贷款的调查，深入到企业的生产车间，了解企业真实的经营情况，并帮助他们分析论证和寻找销售市场，调查结束后，及时向联社审贷委提供企业可靠的信息，减少调查失误，全年累计参加贷款调查近\*次，减少了到企业重复调查次数，在最短时间内给予了信贷支持，进一步提高了办贷效率，改善了信贷服务质量。

一是存款在稳步增长的同时，地区间存在着明显的不平衡性，有家单位超额完成全年任务，但有家未完成序时任务。

三是信贷管理工作有待进一步加强，管理制度和考核奖惩机

制虽逐步完善，但部分员工不能及时、准确、完整的贯彻执行各项制度，使得管理的效能未能得到充分发挥，在经常性的信贷工作检查中，仍发现了不少违规违章现象。对基层社信贷工作检查、指导的广度和深度还不够，完成上级管理部门的调查报告，内容不够全面、具体。

鉴于以上总结，##年度资金营运工作将本着市场需求和自身能力，以扩大资金规模抢占市场份额为主线，完善信贷工作量考核机制，切实改进金融服务，加大支农力度，防范和化解金融风险，努力提高自身经营效益。

## 2018营运工作总结（4） | 返回目录

我社以实践“三个代表”重要思想为指导，在上级行和联社领导班子的正确领导下，与时俱进，强化信贷基础管理，树立信贷营销理念，建立和完善管理制度，大力清收和盘活不良贷款，有效地促进了农村信用社信贷工作及各项业务的健康稳步发展。

### 一、##年度资金营运概况

##年度，我社在组织资金工作中树立起市场观念，增强竞争意识，拓展服务深度，完善考核机制，较好地把握了工作的主动权。截至今年11月末，全市农村信用社各项存款达\*万元，比年初净增加\*万元，增长率达%，新增存款占全市金融机构新增存款的%，达到了历史较好水平。

我社认真贯彻落实上级有关做好信贷支农工作的要求，以发展地方经济为己任，牢固树立为“三农”服务的宗旨，坚持“以农为本，与农共兴”的经营战略，积极拓展信贷市场，充分发挥了农村信用社“农村金融主力军”的作用。截止11月末，全市农村信用社各项贷款余额为\*万元，比年初增加\*万元，其中“三农”贷款余额为\*万元，比年初增加\*万元，占各项贷款余额的%，今年以来累计投放“三农”贷款\*万元，

基本满足了我市农民合理的资金需求，信贷支农水平显著提高，农民贷款难的问题基本得到了解决。

## 二、##年度主要工作措施

### 1、采取切实措施，完善工作制度，推动组织资金工作上新台阶。

一是及时掌握组织资金工作的主动权。我们在元月一日就以联社第1号文的形式下达了首季组织资金目标，三月下旬联社又下达了全年组织资金目标，各单位接通知后迅速行动起来抓住春节这个组织资金的黄金时机，取得了工作主动权，到一季度末各项存款就比年初净增加\*万元，完成了首季目标任务的%。二是及时落实存款目标任务，完善奖惩办法。实行了按旬考核、按季兑现的考核办法，今年，我们根据前三年工作量考核考评制度，进一步对《外勤工作量考核办法》进行了修改和完善，在原有对外勤人员信贷资产质量、基本账户开立、信贷基础管理等内容的考核基础上，增加了实行“存贷对应、分别奖惩”的办法，外勤人员年末存款超核定基数的，且超额完成收息任务的部分，按照不同档次分别给予奖励。考核办法的制定达到了提高服务的质量，拓展业务空间，占领农村市场，增加存款总量的目的，进一步激发了信贷员开展组织资金工作的主观能动性。三是开展首季组织资金工作“开门红”竞赛活动，充分调动了广大员工开展组织资金工作的积极性，通过开展此项工作达到了预期目的，首季竞赛活动结束后，联社对完成任务优秀的单位和个人进行了表彰和奖励。四是开展帮扶工作，在第四季度我部每旬及时公布未按序时任务完成目标的信用社和员工的名单，同时与他们联系，帮助他们出谋划策，确保完成全年任务。

### 2、加大投放力度，积极支持“三农”发展。

今年以来，我们在增加信贷投入的同时，严格把握贷款投向和投量，控制“五大行业”的贷款，遵循区别对待、优化结

构的信贷政策，以支持“三农”为重点，坚持把广大农户、个体私营经济、中小企业作为最基础客户，全面支持农村经济发展，推动了农村小康建设。

一是支持农村产业结构调整，培育和发展县域特色农业和区域主导产业，我们按照“一乡一品、几乡一品”的地方区域发展战略，并结合地方乡镇经济特点，用信贷资金的合理配置引导农民和农村经济部门因地制宜地开展产业化、规模化经营，重点支持了一批品质好、效益高，能发挥地方资源优势的特色农业基地的建设和发展。通过信贷资金的有效支持，到目前，\*\*市以茶叶、菜鹅、蔬菜、奶牛、草席、经济林果、优质稻米等为特色的主导产业已初步形成，基地规模进一步扩大，并把支持农业龙头企业作为载体，既促进产业结构的调整也促进农民收入的增加，辖内信用社根据草席生产商对传统生产工艺的改造，投放信贷资金，支持了一批个体草席大户生产蔺草席、榻榻米等高档草席产品，扩大种植席草1500亩，带动了全镇草席生产户对产品结构的调整，使\*\*镇已成为全国三大草席生产基地之一。信用社在深入调查的基础上，向农民投放贷款多万元，拓植茶园，经济林果，使该乡形成了“南茶北果”的格局，也成为了“苏中茶果之乡”。饲养生猪，年出栏生猪400多头，形成了“自繁、自养、自宰”的特点，降低了成本，增加了经济效益，从而促进了农村经济得到进一步发展和提高。

二是优化信贷资金配置，积极支持地方经济建设。一是支持了政府招商引资项目的发展，\*\*市贝斯特铸造有限公司，落户在\*\*镇盘古开发区，因流动资金用于固定资产投资，影响了企业的生产，信贷员得知情况主动上门服务，通过调查了解，及时发放了流动资金贷款，至今已发放贷款\*万元，现企业的经济效益明显提高。今年累计支持招商引资项目贷款达\*万元，有效促进了地方经济的发展。二是发放了\*万元贷款，支持城市建设和开发。主要是支持了一批为万博房产公司、汽车工业园安置房等成片建设工程提供配套服务的私营个体户，目前为提供砂石等原材料的个体老板已有80%与我们

发生了信贷关系，累计投入资金\*万元。三是发放了多万元的贷款，为沿江高等级公路和通村公路的建设添砖加瓦。随着工程的开工，一些乡镇充分利用当地的资源优势，为其提供沙石等原材料供应，我们主动与砂石矿业主和运输经营户联系，深入调查及时解决他们运营的流动资金，促进了工程的顺利施工。

三是集中信贷资金规模，积极支持个私经济发展。今年以来，我们牢固树立“得私营个体经济市场得天下”的理念，对我市私营个体经济呈现出的产业化、区域化生产模式因地制宜，合理调整投向，突出投放重点，支持了已形成一定规模、经营平稳的私营个体大户的发展。对科技含量高、附加值高、前景好的新科技项目，积极给予支持。今年以来，全市农村信用社累计发放个体私营经济贷款亿元，私营业主是\*\*市乐荣玩具厂的老板，我们看到了他为人诚信，懂经营、善管理的特点，帮助他进行产品论证，给予资金支持，累计投入资金\*万元，促使其上规模、上水平，目前其年产值已突破\*万元，成为全市的玩具大户，也成了我们的“黄金客户”。重点支持了玩具加工业、服装加工业、化工制造业、船舶修造业、化纤贸易等私营个体经济的发展，极大调动了广大农民发展个私经济的积极性，为农民致富和农村经济繁荣发挥了积极作用。

四是创新金融产品，促进农民增收。我们积极响应和配合市委、市政府“三争”活动的开展，把服务“三农”和支持“三争”紧密结合起来，在思想上进一步增强支持“三争”的光荣感，在经营上进一步增强支持“三争”的责任感，努力为辖区内广大农村党员干部和农民群众提供优质、高效的金融服务，大力扶持党员农户、专业大户、个私工商户的发展，培植发家致富能手，发展经济能人，带领农民走上脱贫致富奔小康的道路。##年11月末，\*\*市\*户党员农户中，有\*户与我社发生了信贷关系，贷款余额达\*万元，大力支持党员干部率先致富。\*\*镇的宏达旅游用品有限公司法人代表、党支部书记，在信用社先后投入近千万元的大力扶持下，该

公司得到了迅速发展，经济效益良好，不仅解决了周边地区450名农村富余劳动力的就业问题，职工平均年收入超过8000元，而且每年向国家上缴税款百万元。我社竭尽全力支持广大农村党员干部带头致富，带领群众共同富裕，为全面建设小康社会做出了自己应有的贡献。和共青团\*\*市委联合举办了“信合杯”青年创业大赛，推出了“青年农民创业贷款”新品种，有效激发了农民创业热情，把全民创业推向了高潮。

### 3、加强信贷检查，严格考核奖惩，切实提高信贷管理质量。

一是完善部门资料管理，及时上报相关报表。首先，年初对基层上报信贷部门的报表进行了梳理，增加了贷款用途表，明确了填报责任人和上报时间，提高了报表的质量和效率，在短期内为领导决策提供了依据。第二，建立个体私企业档案，关注企业经营情况，目前已建立\*万元以上的企业档案\*\*户，通过建立企业档案，掌握了企业的资产、负债、利润等情况，降低了贷款的风险度，提高了信贷资金的安全性。第三，按时装订各类档案和报表，在每月初装订会办通过的调查报告、月报、季报，并及时移交档案室管理以便查阅。第四，及时上报人民银行、银监局、省联社的调查报告和相关报表，全年累计上报各类资料达份。

二是完善信贷管理制度，信贷工作有法可依，有章可循。首先，我们根据合并法人后新的管理体制和日常工作中遇到的新问题，重新修订了《\*\*市农村信用社贷款管理办法》，系统详细地阐述了信贷工作中的操作步骤、应注意的问题、贷款审批的权限以及各种违规情况处置的处罚措施。第二，是出台了《支农工作意见》，要求信贷人员牢固树立为农服务意识，切实改进工作作风。第三是对《外勤业务量考核办法》进行了修改和完善，在原有对外勤人员信贷资产质量、基本账户开立、信贷基础管理等内容的考核基础上，增加了实行“存贷对应、分别奖惩”的办法，调动了信贷人员工作的积极性。

三是加大信贷检查力度、切实提高信贷基础管理水平。今年以来，我们对全辖网点进行了信贷检查，检查中我们通过翻阅贷款的借据、合同，信贷人员的经济档案、工作日志、贷后检查簿等基础资料，重点检查抵押贷款手续和公司担保贷款出具董事会决议的合法性，检查中发现的问题及时纠正，检查后并形成书面报告，要求被查网点限期整改，有效促进了信贷基础管理水平的提高。从今年三月份开始要求全辖农村信用社更换农贷账页，统一使用新的农贷账，切实提高信贷基础管理水平。

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇二

### 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\_\_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，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6:00—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\_\_1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20\_\_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，受到了华星路业和封丘社会各界的赞誉。

## 七、工作反思

- 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。

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇三

对于经营多年超市还是要求总部对其超市的环境卫生，产品摆放陈列等基本的超市经营管理理念和陈列模式反复一再地提出要求和规范，关于这些基本常识和管理要求的问题不应该再出现在这些超市里。对此总部应该对其提出批评并进一步加强基础知识的培训和管理考核的要求，卫生环境和产品陈列等基本考核同超市店长的工资直接挂钩，结合考核结果制定工资标准形成一定的工资落差，让环境卫生、产品陈列等一些细节性管理成为一种企业文化，成为塑造企业形象的基础要求。甚至进一步做到培训并出卷考核，形成一种共同学习的气氛，为了加强管理调动干部的积极性，培养和提高管理、经营水平可以将其考核成绩同季度奖金和年度奖金直接挂钩，促进干部带头加强业务知识学习，同时自主为单位培训出优秀的店面员工，带出优秀的干部为企业进一步发展作储备。购物的环境卫生、产品品类的特色，超市的自主产品品牌经营都是作为超市在消费者心目中的树立和宣传企业文化和树立店面自我形象的方式。总部运转部应该从简单的环境卫生的检查、产品陈列的督查以及超市员工的个人素质考查中走出去，重点进行企业文化产品品类形象的设计宣传，干部员工的业绩考核，节假日等全年促销活动的安排和部分店面的促销收集汇总，对于个店促销活动的评估，对于一些管理到位经营业绩优秀的店面组织干部人员或一些储备干部人员学习参考等。检查中的超市整体效果还是不错的，下面我就将11月份的督导结果通报一下。

### 一、 卫生问题

部分门店的卫生做得不够彻底，那些不太引人注意的角落卫

生较差，比如空调机的灰尘较多，堆头筐、货架下面的堆放垃圾杂物等，一些细节性的地方没能引起店内足够的重视。另外，店面的玻璃门窗擦得不够干净，透明效果不够好。当然也有一些做的比较好的门店，例如柳新店。空调机擦拭的干干净净，而且用空调罩盖上。

连锁超市 运转部文件-2011-11-003 从这一细节就能看出店长的管理水平。

## 二、 陈列问题

大多数门店的商品陈列不是很规范，没有严格按照商品陈列的原则进行，导致商品陈列不丰满，分类不明确，关联性不强等问题，不能够迎合消费群体的消费心理，到动企业销售人气的上升。南京徐总对郑集二店的陈列给予了很高的评价，希望各门店店长都能够有时间去参观和学习。

## 三、 季节性商品问题

到什么季节卖什么货，我们的商品和陈列要随着季节的更替进行调整，而我们有的门店的店长就没能意识到、做到这一点。季节性商品做到及时调整更换的门店有郑集二店、张庄店。例如棉拖鞋、保暖内衣、羊毛裤、电暖气、加湿器等都做了突出陈列，引导顾客，抢占销售先机。

## 四、 管理问题

管理上是否合理和到位从方方面面均能体现出来。比如：卫生、纪律、商品、陈列、库存、销售、促销活动、形象及人员业务素质等。

我们的`门店店长有哪个人敢拍着胸脯说，我以上所有的方面都做好了？既然没做好，就该严格要求自己争取做好，把自己的门店的管理搞上去。

## 五、 生鲜问题

生鲜是最带动人气的，生鲜做得好坏直接关系到整个店的销售额。我们的部分门店的生鲜做的还是不错的，例如：郑集二店、柳新店、三堡店、欢口店、郭集店、中心店和黄集三店。其中郭集店的水产品销售尝试还是成功的，也是我们所有门店里唯一一个有水产品销售的店面。

## 六、 考评结果与表扬

连锁超市 运转部文件-2011-11-003 抓管理，从卫生到商品、再到人员纪律都有了很大的进步。希望其他做的不够好的门店认真对待，积极改进，向王店长学习，向河口店学习。

2、对吕梁店和郭集店提出表扬。生鲜的亮点在个别门店越来越明显，也有很多店长意识到了这一点，并努力摸索，总结经验教训。其中吕梁店的李国店长和郭集店的郭华德店长在这方面做得不错。

## 七、 涉及到圣诞节、元旦等问题

因商业机密暂时保密，恕不可奉告！需要进一步加强处于消费群体有购买力位路的部分超市“菜篮子惠民”工程，提升和塑造一些形象店的建设，树立苏果连锁超市的品牌，为企业进一步有大的发展打下基础和创造条件。各位店长年底每人写一份总结述职报告，可以将自己的成功的管理心得和管理经验写稿上报总部，同时将优秀的管理经验传给各个门店学习与参考；要求每个店长自己的一年来的业绩贡献和自身店面的不足、需要改进的地方提出来形成文字，制订出自己明年的销售目标和参照管理要求自定自身店面管理目标作为每年的考核参照标准。总部根据报告和工作检查等对于做出突出贡献的优秀干部给予一定物资奖励，对于年度业绩较差的干部进行一定的经济制裁，督促其对不足的地方及时改正，2012年拿出好的成绩单回报企业。

连锁运转部：吴金凤

二〇一一年十一月二十九日

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇四

关于营运支持部所做的所有工作及对公司各方面的影响，我一直就没有停止过思考，尤其是进入09年以来，曾经一段时间，甚至每晚不自觉地在梦中努力寻找各种问题的合理解决途径，然而事与愿违，至少目前我并没有在现实中找到这套绝对完美可以应对各种问题的方法，倒是我的过于焦虑对自身的智力和体力都造成了一定程度的质疑，所以我决定下班后就暂时放下对其不自觉去思考的罗盘（绝对不想是不可能的），毕竟管理的重点在实践和执行，而不是坐而论道。就像去年的教训：我不能通过不断延长工作时间去努力完成在指定工作时间内不能完成的工作，因为这只能证明：我不适合这份工作，因为我不会发挥团队合作精神，或者我个人工作效率太低。这是我不愿看到的结果。

在09年第一季度工作总结中我已经提及过，10年以前还是由来总带领的营运支持部在09伊始转手由我主要负责了，我首先做了以下几项工作：教会王薇做我以前做的工作、督促dcrc的工作，形成营运支持部的团队精神，其中最难的当然还是完成自身的思维、概念的蜕变。诸如：以前认为只要把自己工作范围内的事情做好就好了，现在三个人的工作都要兼顾。以前是来总给我布置任务，现在可能要我去给她们设置目标、分配任务了，有时候甚至觉得做个小领导还真不容易，无论从经验还是能力上，我还没有一下子具备领导该有的一些品质，比方说：敏锐的洞察力、宽广的心胸、绝对的执行力等。现在回想年初，在处理一些棘手的问题上，很感谢俞总和蒋总一直在给我默默地支持，包括来总，我非常清楚换个公司，别的领导不一定会对你给出无障碍成长空间，不一定会对你给出真诚的建议或者忠告，而我耿直的个性也

不一定会被严重打击，基于这点，我对公司及领导的感恩胜过在任何物质上奖励的感激，正因为如此在工作方面有了不同意见，甚至出现争执，我并没有想太多或者过于抱怨。

下面对上半年度营运支持部工作按岗位做如下简要总结：

由于来总的调任，上汽市场推广工作和人事管理工作转交由我主要负责，同时我以前做的所有信息员、采购、内勤等工作逐步转交给王薇，上半年度市场推广计划和小结及大型车展申请、汇报工作均如期保质保量完成，“落实计划，讲究细节、拿出数据”，这是我对上汽领导新指示精神的领会；“养老保险三金”和正式员工协议均按照正规流程执行，包括“养老保险三金”的年审等；公司对内的销售、维修综合报表、工资考勤也按月按要求完成，协助销售做了大小车展28次，协助维修做了2次大型免费检测活动，在企业文化方面我们创办了4期斯巴鲁家园，并将继续努力做得更丰富。

没有落实的工作有：1、关于职业病体检卫生局要求建的台帐还在做，体检结果还没有拿到，主要的测评工作蒋总正在托人通关。

2□5s管理的流程规范及员工守则没有完全融入平时的监督管理中，绩效考核目前还是根据各个部门自己定的标准在扣除。鉴于此我认为部分考评标准包括制度应该明细化，统一化，另外一部分可以有各个部门的特色，让所有标准都经过高层领导仔细审核，中层统一学习，然后由管理中心和部门核实绩效考核，这里特别提到，一定要努力做到有罚也一定有奖。这是下半年我的工作重点之一。

dcrc蔡舒菁从维修客户满意度、销售客户满意度两个大的角度做分门别类的深度回访工作，从整体上把握客户的情况，及时反馈给服务经理和销售主管，这样一方面及时发现并通过各种方式化解客户的问题，另一方面做csisib表格，作为维修员工和销售顾问绩效考核的参考标准之一。同时，蔡舒菁

在续保工作方面每月也给自己设定目标，每天给自己定下打电话的数量，工作充实而有目的性，在网络市场推广方面，她也做了不少工作。

在保险专业知识和汽车维修理论、实践知识方面蔡舒菁自己也发现有许多不足之处，为客服与客户的进一步沟通，维护客户与公司的良好关系，体现公司优质的服务，还要加强学习。

王薇主要工作是制作与销售、客流、整车库存相关的所有日报表、周报表、月报表并仔细核对，按时发给上汽指定人员；其次是对食堂、保安、各区卫生状况的日常监督管理，佛堂卫生、花木更换、饮用水送领、物品采购及领取、考勤管理等日常内勤事务。

在自主性、独立性、灵活性三个方面，王薇自己也意识到有待提高，她的工作产生隐形效益多，本身就是辅助类工作，帮助各个部门达成他们的目标，在车展或者做活动方面，也是全力以赴去做。至于领导目前认为她做的还不够好，我有相当一大部分责任，她的工作我以前在做，所以基本上的标准也是我定的，我没有落实礼仪、服务意识等细节工作，所以这也是我下半年应该重视的一个环节。

营运支持部每周五召开一次例会，总结一周的工作并布置下周的工作，检查实际工作中存在的问题，执行情况，完成质量等，除了讨论工作外，偶尔也会组织小规模的活动，以增进部门内部的沟通，提高协作能力。除此之外，我们也会召开保安、食堂、保洁每月一次例会。

我想如果我连部门的两个人都带不好，是不应该被寄予希望成为全公司员工的后勤保障者和监督者的，我带不好自己部门的人，当我去管别的部门的人，岂不被别人嘲笑？更谈何让人信服？因此我更愿意一步一个脚印，让自己用品行和能力征服别人，而不是以势压人，或者在其位而不谋其职，所

以有时候我并没有完全接受领导给我授予的权限，它们太大了，我都不知道怎么用，我心底清楚公司存在的一些问题或者说潜在问题，但是常常只是静观其变，我要求公司每个人做到前，我必须要求自己先做到，我们部门每个人也要先做到。俞总一直跟我讲：用心去对待工作上的每件事情，细节决定成败，杨董也一再强调：中层工作不要停留在表面，而要深入分析问题，我会努力做好一些事情，改变一些东西，09年下半年的工作内容没有什么大变化，面对的同事也还是一样的人，但工作方式和对人、对事的态度经过这一番总结，我已经有了新的认识。

下面是我对自己及部门下半年工作的要求：

第一、严以厉己。我要求自己在工作中比过去更加严格，俗话说：“言传不如身教”，以德服人。深思而后言而后行，对下属也应该要严厉，否则于公司或者员工自己或者领导都是有百害而无益的。

第二、提高部门执行力。有些工作不管是真的忘记还是无意疏忽还是做起来有困难所以拖延，都应该拿本子做好记录并定出完成时间，然后坚决地执行追踪下去，这样才能给员工树立良好的榜样，让大家都养成好的习惯，提高工作效率，戒除拖拉。

第三、关注细节。做一个深刻的比喻，如果我是公交乘客，我只要关注我要下车的站点，如果我是司机，我就要保证车要安全到达的目的的。今天我已经由“乘客”变成了“司机”，角色的转变，导致我的缺点和优点都可能同步放大，因此应该重视细节，不放过自己或者公司看到的任何一个细节，深入分析就会找到很多答案。

在09年下半年我想我会学会用心做事，学会用理性的思考实践想法，在边实践边总结中修正思路，让自己伴随公司更快更好地成长。

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇五

亚美大宁能源公司从20xx年x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x日我公司开始营运。1月x日--1月x日运量5.751万吨，9月x日--12月x日运量47.0479万吨。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52.7989万吨。

20xx年x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。

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。

20xx年x月营运10天后，铁路营运工作停止，9月x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5.6%；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！

## **万达营运助理工作总结 营运工作总结篇六**

### **一、岗位职责履行情况**

- 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**

为了弥补刚踏出校门，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

#### 1、开展房屋中介业务

1) 在二级市场繁荣、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9544m<sup>2</sup>(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、shopping mall、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

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！

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇七

要做到优秀，自己的学识，能力等还有一定距离，所以总不敢掉以轻心，向书本，向领导，向同事学习，这样下来感觉

自己20xx年来还是有了一定的进步，在管理能力，协调能力及处理问题等方面，有了进一步的提高，保证了餐厅各项工作的正常运行。

作为一名餐饮部的一份子，自己扮演的角色是承上启下，协调左右的作用，我们每天面对的是繁杂琐碎的、有着挑战性的工作□20xx年在饮和厅的工作中，各项工作都是本着提高服务质量，提高工作效率为目的，让工作有条理性，融入到每一项工作当中。

努力配合主管做好餐厅的管理工作，本着实事求是原则，做到上情下达，下情上报。本餐厅的宴会接待任务比较重□20xx年多次接待了重要宾客及宴会，但由于种种原因质量和效率跟不上，这就要求自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，力求周全，准确避免疏漏和差错。

1、明确开发的方向。

2、确保完成任务。

(1)、主管对开发工作要及时安排组织，落实任务指标，要早做准备。必须按时完成任务，不能拖延滞后。

(2)、主管、领班必须以身作则，带头创新，不仅要完成个人任务，还必须启发、帮助员工也开发新品。

3、主管、领班要带头学习。

带动员工提高个人素质和业务技能。尤其在的平时工作之余，要多方了解信息，开拓思维，做好基础资料的积累；同时要勤练基本功，注重专业知识学习，提高业务技能水平，有一定知识和技术的积累后，创新才会有灵感。

4、主管、领班要狠抓培训工作。

餐厅管理人员要做针对性的培训计划，加强业务技能技巧培训；多开展斟酒、调酒等方面的培训或比赛，不但提高业务技能，也增加了创新的积极性。

5、坚持执行新品开发的有关规定。

按时兑现奖励和考核评估，提高创新积极性和主动性，力争完成20xx年任务指标。

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇八

### 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\_\_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，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6：00—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\_\_1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20\_\_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，受到了华星路业和封丘社会各界的赞誉。

## 七、工作反思

- 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，并不断完善自己，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。

## 万达营运助理工作总结 营运工作总结篇九

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。

### 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。

（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！