

运营管理总结报告 运营管理工作总结(实用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。掌握报告的写作技巧和方法对于个人和组织来说都是至关重要的。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

2023年运营管理总结报告 运营管理工作总结(5篇) 篇一

协调运达公司对接价格行政主管部门市发改委开展轨道交通票制票价制定工作。根据20xx年1月18日市发改委《关于芜湖城市轨道交通运营成本监审报告》（芜发改成本[20xx]30号），轨道交通票价成本监审工作已完成。协调运达公司积极配合市发改委开展轨道交通票价制定听证相关前期工作，根据市发改委20xx年6月xx日发布《关于轨道交通票价制定听证会公告》（第2号），定于20xx年7月6日召开芜湖市轨道交通票价制定听证会。

（二）积极协调“城市一卡通”在轨道交通上的应用

多次协调运达公司及相关设备供应商对接市交通局、市城市卡公司、大数据中心等部门，解决技术接口难题，推进社会保障卡（芜湖一卡通）在轨道交通上的应用。

（三）协助运达公司开展运营筹备等相关工作

配合运达公司开展运营筹备、初期运营前安全评估等相关工作。协助运达公司配合市交通局完成《芜湖市城市轨道交通乘客守则（送审稿）》、《芜湖市城市轨道交通运营突发事件应急预案（送审稿）》的制定工作，开展初期运营前安全

评估预检查工作。配合机电设备部完成《跨坐式单轨交通初期运营前安全技术规范》报审报批工作，规范已于20xx年6月15日经安徽省市场xxx正式批准发布。

（四）严格履行ppp合同相关监管职责

根据ppp合同和社会投资人招标文件约定，完成《芜湖市轨道交通1号线、2号线一期ppp项目运营期绩效考核管理暂行办法（初稿）》的起草工作。严格按照ppp合同要求，履行轨道交通1号线、2号线一期项目非票务经营性业务的监管，目前正在开展光伏项目（初设概算外）招商文件的审查工作。

（一）开展运营期绩效考核相关工作

根据ppp合同和社会投资人招标文件约定□20xx年9月底前完成《芜湖市轨道交通1号线、2号线一期ppp项目运营期绩效考核管理暂行办法》（暂定名）的制定工作，启动运营期绩效考核第三方委托单位招标采购工作。开展20xx年的工作筹划，为开通初期运营后的运营期绩效考核工作做好准备。

（二）根据项目需要做好与主管部门的协调工作

1、与市发改委对接轨道交通票制票价工作，配合开展轨道交通票价制定听证会相关工作，加快完成轨道交通票价制定。

2、与市交通运输局对接初期运营前安全评估工作，确保轨道交通1号线、2号线一期项目顺利通过初期运营前安全评估；配合做好联动应急演练。

3、与市公安局对接禁止、限制携带物品目录相关工作；

4、与市人社局等单位对接一卡通在轨道交通应用工作。

（三）其他工作

- 1、做好与中国城市轨道交通协会、中国城市轨道交通单轨分会等单位的对接工作。
- 2、配合经开区做好轨道交通产业发展、胶轮轨道交通协同创新发展联盟的相关工作。
- 3、公司党支部相关工作。
- 4、领导交办的其他工作。

2023年运营管理总结报告 运营管理工作总结(5篇) 篇二

（一）协调推进轨道交通票制票价制定工作

协调运达公司对接价格行政主管部门市发改委开展轨道交通票制票价制定工作。根据20xx年1月18日市发改委《关于芜湖城市轨道交通运营成本监审报告》（芜发改成本[20xx]30号），轨道交通票价成本监审工作已完成。协调运达公司积极配合市发改委开展轨道交通票价制定听证相关前期工作，根据市发改委20xx年6月xx日发布《关于轨道交通票价制定听证会公告》（第2号），定于20xx年7月6日召开芜湖市轨道交通票价制定听证会。

（二）积极协调“城市一卡通”在轨道交通上的应用

多次协调运达公司及相关设备供应商对接市交通局、市城市卡公司、大数据中心等部门，解决技术接口难题，推进社会保障卡（芜湖一卡通）在轨道交通上的应用。

（三）协助运达公司开展运营筹备等相关工作

配合运达公司开展运营筹备、初期运营前安全评估等相关工作。协助运达公司配合市交通局完成《芜湖市城市轨道交通

乘客守则（送审稿）》、《芜湖市城市轨道交通运营突发事件应急预案（送审稿）》的制定工作，开展初期运营前安全评估预检查工作。配合机电设备部完成《跨坐式单轨交通初期运营前安全技术规范》报审报批工作，规范已于20xx年6月15日经安徽省市场监管局正式批准发布。

（四）严格履行ppp合同相关监管职责

根据ppp合同和社会投资人招标文件约定，完成《芜湖市轨道交通1号线、2号线一期ppp项目运营期绩效考核管理暂行办法（初稿）》的起草工作。严格按照ppp合同要求，履行轨道交通1号线、2号线一期项目非票务经营性业务的监管，目前正在开展光伏项目（初设概算外）招商文件的审查工作。

（一）开展运营期绩效考核相关工作

根据ppp合同和社会投资人招标文件约定□20xx年9月底前完成《芜湖市轨道交通1号线、2号线一期ppp项目运营期绩效考核管理暂行办法》（暂定名）的制定工作，启动运营期绩效考核第三方委托单位招标采购工作。开展20xx年的工作筹划，为开通初期运营后的运营期绩效考核工作做好准备。

（二）根据项目需要做好与主管部门的协调工作

1、与市发改委对接轨道交通票制票价工作，配合开展轨道交通票价制定听证会相关工作，加快完成轨道交通票价制定。

2、与市交通运输局对接初期运营前安全评估工作，确保轨道交通1号线、2号线一期项目顺利通过初期运营前安全评估；配合做好联动应急演练。

3、与市公安局对接禁止、限制携带物品目录相关工作；

4、与市人社局等单位对接一卡通在轨道交通应用工作。

（三）其他工作

- 1、做好与中国城市轨道交通协会、中国城市轨道交通单轨分会等单位的对接工作。
- 2、配合经开区做好轨道交通产业发展、胶轮轨道交通协同创新发展联盟的相关工作。
- 3、公司党支部相关工作。
- 4、领导交办的其他工作。

2023年运营管理总结报告 运营管理工作总结(5篇) 篇三

xxx是经营结构大调整以后，购物中心在新商场经营的第一年。一年来，在公司董事会和总经理室的正确领导下，在中心全体干部员工的共同努力下，创新破难，搞活经营，夺得了社会效益和经济效益的双丰收。全年商品销售总量猛增，年销售达到xx亿元；新商场在消费者中的认知度、信誉度迅速提高，品牌效应得到更大辐射。

一是企业规模扩大。营业面积比原来扩大了xx%□人员增加了xx%□已经成为最大的百货商场。

二是业态特色明显。以百货为主要业态，加大服装经营比重，品牌名牌荟萃。

三是管理难度加大。企业规模迅速扩大，经营成本相应增加，管理难度加大。

四是行业竞争加剧。商城的开业，的调整，进一步加剧了商场间的经营竞争。

新开商场从开业到商品适销到消费者认可有一个过程，为尽量缩短这个磨合期，购物中心在营销促销上做文章。在去年底购物中心成功开业以后，各部门乘势而上，抓住元旦、春节两大节日，推出一系列强有力的促销活动，聚集人气，扩大影响，促进销售，实现经营开门红。节日旺季过后，购物中心及时调整思路，把工作的重点从旺季保供应转移到淡季促销上来。坚持“有节借节，无节造节”，特别是做好“无节造节”的文章。针对商场客流晚上好于白天、双休日好于工作日、节日好于平时的特点，积极争取厂方支持，整合各类营销资源，统一策划营销方案，统分结合地把握好营销活动推出的时间、形式、规模和力度，放大营销资源的促销功能。

同时，根据顾客把逛商场、购物作为一种休闲方式的特点，增加促销活动的娱乐性、参与性，努力使商业促销活动具有更多的文化含量。像黄金珠宝部的“助学助残助困镶嵌珠宝、翡翠慈善义卖”活动，妇女儿部“六一”期间推出的一系列喜闻乐见的娱乐赛事，不仅吸引了大批消费者的积极参与，而且取得了良好的社会效益和经济效益。另外，充分利用一楼中庭、五楼特卖场开展内衣秀、时装秀、健身舞等造势活动和文胸内衣、羊毛衫、箱包皮具、名牌服装、运动服饰等换季、断码商品的大特卖。一年来，购物中心推出大小促销活动不少于次，做到了周周有活动，日日有优惠。购物中心开业一周年期间，公司统一策划推出“六店同庆”促销活动，规模大、范围广、促销资源丰富、优惠力度空前，形成销售高潮。12月16日到18日三天，商品销售多xx万元，创历史新高。

一年来，购物中心始终把商品结构调整，组织适销对路商品，提高商场坪效作为一项重要工作来抓落实。节日旺季过后，各部门主动对前期工作进行了分析总结，对商品的销售业绩进行排队，按照优胜劣汰的原则，抓好商品结构的调整。一年来，购物中心各部门淘汰品牌只，引进到位品牌只。如女装部4月份引进韩国休闲品牌“衣恋”，一上柜就受到年轻消

费者的青睐，最高日销售超过xx万元，五月份就成为女装品牌的销量冠军。

牢固树立一盘棋思想，自觉把支持连锁店抓好经营管理作为自己工作的一部份。业务相关部门的经理能经常到连锁店进行市场调查，听取部门意见，在经营管理上给予必要的指导和支持。一是想方设法落实促销员的工资待遇，理顺用工关系，稳定员工队伍；二是加强与供应商的沟通，争取更多的促销资源。在购物中心开展促销活动时，尽可能在连锁店同步推出活动，扩大品牌影响，推动连锁店的销售。三是结合连锁店所在区域市场的实际，做好品牌的引进和推广工作，及时调整经营商品的结构，使之适应当地市场的消费需求。四是理顺内部渠道，及时做好商品的备货和配送，确保连锁店经营的需要。

根据公司下达的年度计划，各部门结合实际认真分析有利因素和薄弱环节，仔细进行测算，根据品牌和季节特性，将销售指标按月、按季层层落实到柜组、品牌，明确目标，落实措施，激发员工的工作积极性和主动性，做到千斤担子共同分担。不少部门在与厂方签订合同时，针对商品特性，采用了保底销售的办法，以保证企业收益。

为确保企业消防、社会治安综合治理和商品质量安全，从制度管理入手，购物中心经理室与各部门、各部门与柜组层层签订了安全责任书、商品质量责任书，明确责任人和责任范围，做到一级抓一级，一级对一级负责。此外，还与技术监督部门签订咨询服务协议，委托权威部门对我们经营商品的质量进行不定期的检测，为员工和消费者提供商品质量方面的咨询服务。

坚决贯彻执行公司资金管理制度，特别是在货款支付上强化了计划性，加大了调控力度，做到合理调配和使用好资金。厉行节约，职能部门加强对电话、传真、复印以及营业用具、文具用品、广告宣传用品等的管理，及时将费用核算到部门。

保安部合理安排班次，减少了员工的加班加点和费用支出。空调、维修班组加强现场巡查，控制空调温度，调整整理电气线路，灯光、空调尽可能实行分区控制，千方百计节能降耗，减少费用支出。

购物中心坚持做到引进商品由管理小组定期审批，在同意引进并签订厂商合同后，商品才能上柜销售。严格履行商品准入制，上柜商品必须取得合法、有效证件。根据去年实行厂商合同管理的实践，今年对合同条款作了适当的修改，并要求各部门切实把合同签订工作落到实处。一年来，讨论商品引进次多个品牌。各部门签订商品购销合同份。整理建立了客户档案。

为适应经销模式的变化，节约管理成本，购物中心在公司指导下积极探索商品管理新方法，在学习他人经验的基础上，结合购物中心的实际，制订了商品零库存管理办法，并在鞋帽部率先进行了商品零库存管理的试点，在取得一些经验后，扩大到精品服装部进行试点，为逐步推广进行了有益的探索。

一是抓好新工的上岗培训。企管部承担公司新招员工的培训组织工作，全年培训新工期，多人，做到了不培训不上岗。二是抓好在岗员工的星级培训。星级培训的基础知识采用员工自学、例会抽查的方式进行，商品知识集中在5、6月份培训，职业资格和操作技能在7、8月份培训考试。在业务知识培训中，不少部门请来厂方的培训师和专业人士讲课，起点比较高，员工听后反映较好。三是邀请省技术监督局的专家分别在5月28日和6月17日为服装、食品线上的员工进行了服装标识标注、执行标准，食品安全知识的专题培训。在培训考核的基础上，结合员工平时表现和业绩，经部门推荐、公司星级考评小组审定，购物中心有人被评为星级员工。

一是针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量，在5、6二个月开展了以文明用语、礼貌服务为主题的“文明礼貌服务月”活动，对员工强化进行服务规范教育，

从营业员的站姿站规、文明用语抓起，树立良好的服务形象，提高服务质量，努力扭转因新工迅速增加而导致服务规范不到位的现象。二是积极参与各项创建活动。今年，从市里到公司各项创建活动比较多。

2023年运营管理总结报告 运营管理工作总结(5篇) 篇四

在物业公司“持续改善经营状况，持续提升服务品质”的“双提升”指导思想引领下，运营管理部以公司行政管理制度和质量管理体系文件为准绳，以服务、协调、监督、指导为宗旨，充分贯彻，严格落实，确保公司各项经营和管理目标的实现。为此，根据公司实际情况，制定运营管理部20__年度管理计划。

20__年，运营管理部主要从计划管理、质量管理体系管控、品质管理、培训管理、投诉处理、法律事务管理6个方面对一年来的工作目标进行全面规划和描述。

一、计划管理

计划管理是确保公司经营指标和管理指标按时完成的重要手段，为此，运营管理部在20__年加强计划管理职能。

1、经营指标计划管理。结合财务管理部，加强公司各部门预决算管理，确保经营情况始终处于可控制状态，每月初整合、反馈于相关责任人。

2、管理指标管理。以管理计划为突破口，确定工作内容、目标、责任人及完成时间，加强绩效管理，对未完成工作计划者，给予责任人确定具体的完成时间，并给予相应的经济处罚和行政处罚。

3、健全绩效管理体系。配合人力资源部，完善绩效管理体系，

使目标、指标和成绩与薪资紧密挂钩，定期考核，严格执行、落实。并根据公司实际情况，建立起计划外奖励制度，激发员工的工作积极性，增加经营收入。

二、质量管理体系管控

在质量管理体系上，通过对质量管理体系的整合，建立起符合康居物业原则的服务标准，使物业高品质服务贯穿于每个小区，使每个小区的物业管理在原有的基础上大幅度提升，促进富美地产的快速发展。同时，随着公司业务范围的不断拓展，结合相关部门制定相应的商业物业的服务标准及要求，用以满足工作的需要。

具体措施：

(1) 强化执行质量管理体系文件，定期考核，规范公司各岗位工作流程及标准，持续提高服务品质。

(2) 对体系以外的服务项目，如商业街等，制定服务标准及要求，拓展服务范围。

三、品质管理

1、整合公司质量管理体系，完善管理体系流程、标准，并进行试用、考核、修订，建立起更高的服务平台，提高服务品质。

2、会同人力资源部，分类分岗位设置书面考题和现场考核项目进行体系考核，全面了解服务过程中存在的薄弱环节，限期要求责任部门整改，制定纠正预防措施。

3、加强对各部门管理体系的考核和指导。运营管理部计划采取一区域项目交叉考核另一区域项目的方式，每季度考核一遍，让每个项目既是考核者，又是被考核者，充分掌握体系

规范及标准，确保服务质量标准的实现。

4、以业主满意度为中心，调整工作方法，换位思考，开展精细化服务工程，不断修订体系文件，提高服务品质。

四、培训管理

1、建立培训考核机制，确保各岗位培训达到既定的目标。

2、拓宽培训内容：充分利用康居物业自身的资源，拓宽培训思路，及时与地产相关部门沟通，利用富美地产多年的实践积累，结合培训需求，请各专业人士对欠缺部分通过现身案例说法、专业知识讲解和现场操作等充实培训内容。

3、培训绩效实行量化管理。对各项培训进行不同形式的考核，并评估培训绩效，保证培训效果。并且要做到多方协作，形成顺畅高效的协调机制和培训体系。

4、整合培训理念：

1) 整合各种有效的培训手段、培训技术和培训工具；

2) 整合物业内部和外部可以利用的资源，使之服务于培训；

3) 通过整合，使培训成为传播的工具，把培训理念最大化。

5、加强与外部的联系，牵头做好外培和晋升培训。针对性的与专业培训机构合作，开发相关的培训课程，借助名家名师的培训拓展员工的思路和眼界，提升整体竞争意识。

6、针对各岗位的工作特点，分类建立详实的资料库，形成一整套康居物业的培训资料。

五、投诉处理

1、结合长垣县实际情况，深入项目，了解业主投诉原因，掌握业主投诉心理，在维护公司利益的原则上处理业主投诉。

投诉处理效率。

3、加强物业管理法律法规的宣传。充分利用公司现有资源和各小区宣传栏，制作物业管理法律法规专栏，加大物业管理宣传，提高业主对物业管理的认知和接受能力。

4、建立快速反应机制。针对业主的一些重大投诉，建立快速反应机制，成立重大事件处置小组，妥善处理各项目紧急事件。

六、法律事务管理

1、配合服务中心、分公司，运用法律知识，协助解决客户投诉纠纷，总结经验教训，通过法律途径，对违约客户进行起诉，追讨欠费等，双月汇总并公布。

2、配合人力资源部，作好员工法律知识培训工作，规避风险，提高工作效率。

3、依据《合同法》的相关规定，对公司文件及合同进行审核。总之，20__年度运营管理部人员积极开展学习意识、创新意识、开源节流意识、换位思考意识、深入一线服务意识和团队协作意识，增强公司凝聚力，全面提高员工的职业素养和文化修养，促进公司快速发展。

七、月度管理计划：

略

2023年运营管理总结报告 运营管理工作总结(5篇)

篇五

会计部将按照分行年度运营管理会议关于推进坐销工作，提出的“五个一”要求，抓紧贯彻落实，根据《__分行网点坐销推进方案》、《__分行网点转型竞赛办法》。结合__支行所辖网点的实际情况，总结20__年运营坐销工作的经验，与个金部共同探讨推进方案，努力提升坐销工作占比。

二、深化网点转型，狠抓服务管理

一方面继续深化网点转型，结合__、__路支行网点装修计划，讨论规划大厅布局及柜位物理设置；另一方面：提高业务处理效率，通过时长控制机制的推行，提高服务效率，提升客户满意度，严防柜面有效投诉。

三、提高结算质量，严控业务差错。

努力压降核心系统及集中业务系统差错率、冲抹帐率，尤其要加大集中业务系统管理力度，提高集中业务上线率，控制集中业务系统时长，杜绝业务发起不合格情况，培养柜员高度责任心与严谨的工作态度，着手细节，争取在下一阶段工作中取得更大突破。

四、加强现金管理工作

近年来区域经济发展带来的现金收付量飙升，为缓解我行金库的现金清分压力，今年下半年会计部与营业部拟与北京京北方科技股份有限公司合作设立现金整点外包服务中心，采用“管理内设、整点外包”的模式，拟将支行金库现金整点业务实行外包，走出分行系统现金整点业务外包模式第一步。

五、改善运营人员紧缺状况

20__年起，已有18名员工离开运营岗位，包括向其他条线输送业务人才8名，辞职员工10名，造成柜面人手紧缺，后备力量不足，针对以上情况，结合下半年新员工入行，会计部将进一步考虑对各网点人员数量的合理配路，结合支行的具体业务情况、地域情况和人员素质情况等因素，确保网点业务正常平稳运营。