

京东运营工作总结(精选5篇)

对某一单位、某一部门工作进行全面性总结，既反映工作的概况，取得的成绩，存在的问题、缺点，也要写经验教训和今后如何改进的意见等。怎样写总结才更能起到其作用呢？总结应该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

京东运营工作总结篇一

我于20__年__月__日正式在__公司客服部工作，试用期三个月。

时光弹指一挥间毫无声息的流逝，转眼间试用期接近尾声。回首过去的三个月，内心不禁感慨万千，虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一番不平凡的考验和磨砺。

在这段时间的工作学习中，对__有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人的等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了__“承担、探索、超越”的精神，团结协作、开拓创新，为__的稳步发展增添新的活力。在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作学习情况作如下汇报。

我的工作主要是、费用管理、物资管理及办公室内的一些日常工作。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。因无工作经验，期初的一段时间里常常出现问题，在此谢谢领导和同事们热心帮助，让我及时发现工作中的不足，并且认真更正。

工作中不断地总结经验教训，后来我也熟悉了每天的工作，及时提交各种报表，做到“主动”工作。

经过__月中旬去__市的培训，我对本职工作有了一个更深刻的认识，特别是工作中的一些细节问题，还有领导和同事们提出讨论的问题，我也有了清楚的认识。工作中需要同事之间团结合作，这一点很重要，也是加入公司以来同事们给我最深的影晌。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作情况及做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为__的蓬勃发展贡献我全部的力量。

京东运营工作总结篇二

20_年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时侯，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户提共全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总，也许听到“总”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的

时候是要不断的去总你的“情绪”。

说实话，感觉总就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的’感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善

莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

京东运营工作总结篇三

尊敬的领导：

您好！

首先；非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

我于__年2月22日来到公司实习工作；现如今三个月的试用期将满。根据公司规章制度，现郑重申请转为公司正式员工。

本人工作认真热情，细心且有较强的责任心和进取心，勤勉不懈，性格开朗，具有良好的团队意识；责任感强，确保完成本职工作，与同事相处融洽，配合同事与领导完成各项工作；积极学习新知识，技能，主动向同事学习；并利用下班时间充电，提高自身综合素质。

最后;我相信在全体员工的共同努力下，我们的业绩会愈来愈好，我们的明天必将更加辉煌，在今后的工作中;作为客服部团队的一员，我将更加努力上进;实现自我;创造价值，因此，恳请上级领导能批准转正，让我成为一名正式员工。谢谢!

申请人：__

时间：__年__月__日

京东运营工作总结篇四

我带领xx级物流专业部分同学于6月离校前往北京京东世纪贸易有限公司成都3ca库进行了为期30天的教学实习。对于我们物流专业的学生来说，学校现有的实训设备和仿真状况，远远不能满足我们学生的学习需求。教学实习是我们理论联系实际的一个学习过程，是学生将所学的教学理论知识转化为能力，向企业员工角色过渡的重要环节。由于学校领导的高度重视、实习单位京东公司的积极支持和实习师生的共同努力，我们在京东的教学实习进行得很顺利，取得了较好的成绩，同时也反映出一些问题。现将实习情况总结如下：

这次实习达到了教学实习的预期目的，为学校赢得了良好声誉。在学校与社会这个承前启后的实习环节，同学们对自己、对工作有了更具体的认识和客观的评价。

工作能力。在实习过程中，同学们都能积极肯干，虚心好学、工作认真负责，主动向师傅学习，同学之间相互关照，同时积极参加实习单位举办的各项活动。京东公司的反馈情况表明，我们的学生具有较强的适应能力，具备了一定的沟通能力，普遍受到京东企业领导和员工的好评。大多数学生能胜任生产一线主管所交给的工作。

实习方式。我们的学生进入京东后，企业领导首先对我的学生进行了企业文化培训，建立人事档案，进行了短期的军事

训练，并且指定了有丰富经验的老员工作为师傅，对我们的学生进行了一对一的教学，举行了拜师仪式。一个星期后，我们的学生全部开始独立操作。

主要有四个方面。一是通过直接参与企业工作，学到了实践知识，同时进一步加深了对理论知识的理解、消化，使理论与实践知识都有所提高，圆满地完成了教学实践任务。二是提高了实际工作能力，为就业和将来的工作取得了一些宝贵的实践经验。三是学会了如何做人，如何关心照顾他人。四是，找准了自己的位置，测量出了自己目前的状况与一名合格企业员工之间的差距，明白了自己今后需要学习和改进的方向。

我作为带队教师，30天来坚持每天每一小时都与同学们奋斗在一起，每天要负责同学们的住宿、出行、早上6：30催促同学们起床，组织用早餐，7：30准时上车，做到无一人缺席、无一人掉队。在实习单位，协调解决实习中学生与企业以及老员工之间遇到的问题。我认为，只有带队指导教师在整个实习过程中尽职尽责，才能保证实习质量，才能对得起企业，对得起学校，对得起学生家长。

我们每天晚上回学校都要组织同学们对当天的实习情况进行总结，请做的好的同学谈谈经验，做的差一点的，找找原因，以备来日再战。在整个实习过程中，没有学生中途退出，没有发生伤害事故，纪律上同学们坚决遵守上下班时间，无迟到、无早退、无旷工，工作上坚决服从企业和老师的安排，上班过程中始终保持高昂的斗志，大家每一天都信心满满，精神百倍。

座谈会上大家积极参与，热烈讨论，我本人也多次进行过反思，我们的职业教育必须用两条腿走路，那就是学校教学与企业实践，必须像左腿和右腿一样，要并重并举。

其次，通过带队到企业实习，我也学会了很多，我甚至也被

企业文化感染了，我明白了京东公司为什么能在短短的6年时间内，一跃而成为中国电商行业的翘楚，每年的红6月，双十一，我们总能看到京东公司生产现场如潮水般汹涌奔腾的壮观场面。因为他们上至总裁刘强东，下至企业每一位基层员工，都把激情和热血奉献给了企业，他们视企业为家，把目前的工作视为自己奋斗的事业，他们有目标有追求。

我带的这几十个学生中，我仅仅只是任过他们半个学期的课，相互之间在之前没有交往、没有沟通，但是经过一个月的朝夕相处，同学们对我感情很深，我也喜爱他们，我想唯一的原因可能还是我作为老师以身作则，和大家一起吃苦，公平公正、始终如一的原因吧。

本次实习进程基本顺利，取得了一定成绩，但仍有一些不足值得我们重视，这主要表现在以下几个方面：

- 1、在实习过程中，有少数同学由于过去的马虎习惯，导致了在实习过程出现差错，甚至被要求赔偿，这是教训，希望能够改正。
- 2、在适应新的工作环境方面，尚需不断提升自己，要不断学习，不断进步。
- 3、同学们要重视在校内集训机会，大家要在来到企业之前就能够得到较好的指导与锻炼。

总的来说，通过这次实习，检验了同学们在校学习的情况，培养了学生独立从事社会工作的能力。我们一起参加这次教学实习的学校有多所，企业也从中收获了许多，他们既检阅了学校的管理、又检阅了学生的素质，为今后的录用、招聘提供了依据。因此，对于企业和学校包括学生，是达到了双赢的目的。希望学校和京东这样的校企合作模式能够长久发展！

京东运营工作总结篇五

岁月如梭，几个月恍然逝去。试用期也到了尾端了，这段时间内我有很大的感慨，且这段时间内，在公司领导是同事的关心和热情帮助下，顺利完成了前台接待相应的工作。现在对我的工作作出总结。

一、前台客服工作的基本内容

前台的工作是一个需要有耐心和责任心的岗位，热诚、积极的工作态度很重要。20__年x月，我开始从事前台接待工作，深知接待人员是展示公司形象的第一人。在工作中，严格按照公司的要求，工装上岗，五官清秀。热情对待每一个来访客户，并热心的指引到相关的办公室。为公司提供了方便，也为客户提供了方便。接电话时，做到耐心听客户的询问，并力所能及的作出相应的解答。

二、前台客服工作的经验和教训

在到__企业工作前，虽然也有过前台接待的工作经验，但是，还是在工作期间，让我学会的如何更好的沟通，如何踏实的积极进取。

三、客服工作的'下一步计划

基于对前台接待工作的热爱，我会严格要求自己不但要遵守公司的相关工作制度，还要更积极踏实的对待工作。努力提高工作素质，加强对工作的责任心和事业心。我将进一步更好的展示自己的优点，克服不足，扬长避短。与公司及同事团结一致，为公司创造更好的工作业绩！

生活垃圾日产日清，装修垃圾每周一次落实清理。园林绿化工人坚持每月对小区树木进行修剪、补苗、病虫害除害、施肥施水等工作。目前树木长势良好，保证小区内的绿化养护质

量。

八、账目管理详实清晰

根据财务的分类规则，对于每一笔进出帐，分门别类记录在册。同时认真核实收据、钱、票记录，做好票据管理，及时上交，领用。短短7个月以来，领用收据x本，已上交x本，正使用x本，备用x本。上交现金共计：__元，其中__制卡为__元。

九、宣传文化工作方面

共同进步，开展批评与自我批评，打造和谐、文明、团结创新的团队，提升物业服务品质，宣传物业的工作及中心心的服务理念，保证畅通的沟通渠道，坚持正确的服务理念(有理也是无理)，及时向业主提供安全知识，健康常识，天气预报，温馨提示等。赢得了业主对物业管理工作的理解和支持。

每月两次的定期天然气充值服务，半年共为x户业主提供服务，期间无一例钱、卡、票失误现象，在住户间建立了良好的口碑。

多次为住户捡到钱包、衣物、自行车、电瓶车等拾金不昧的行为，也因此受到住户的表扬，帮业主联络钟点工等家政服务，向外联络家电、开锁等有偿服务。为业主提供一个弹琴吟唱的娱乐环境，拉近与住户之间的关系。__物业积极响应、参与集团的文化生活，组织舞蹈、唱歌等娱乐活动，目前正在积极筹备“20__年新春歌舞会”活动。

十、业主的满意就是物业管理服务工作的最终目标

本次调查共发放调查表x份，收回x份，总体对物业管理满意度为x%其中客服满意度为x%清洁满意度为x%维修满意度为x%

经过7个月的工作，熟悉了基层管理工作流程，基本能够将所学知识与实践相结合，形成了自己的工作方式，也对中心理念有了更深刻的认识。我在工作中越来越感受到以诚待人，以诚处事，从短期看也许会给自己带来一些困扰，但从长远来看，其效果显而易见。无论是对物业领导、对同事还是对住户，诚实本身就是的尊重，以诚待人，才能得到真正的理解与支持。“劳酬君子，天道酬勤”。我们的业主群体属于高素质、高素养的知识群体，随着他们对物业管理工作的了解程度加深和关注度的提高，必然要求提高管理上的透明度，使物业管理行为更加规范。因此，诚信决不仅仅是个口号，而是我们发展和生存的前提。

这七个月的工作，也暴露了自身存在的问题和缺陷，如在设备管理上比较薄弱，与上层沟通上欠缺力度，有待在今后工作中予以改进和学习。同时，希望能有机会到比较成熟的社区学习，掌握更多的技能，提高自身的专业水平，多与同行进行横向联系。

新的一年，即将到来，决心在岗位上，投入更多的时间，更大的热情，完成上级布置的各项工作，不辜负上级领导的期望。希望我们的团队每一个人珍惜在一起的和谐气氛，创造更多的惊喜和超越，更好的发挥团队精神，以“住户无抱怨、服务无缺憾、管理无盲点、工程无隐患”为工作目标，让我们__物业随着新年悄然而至的脚步，而潜入我们广大住户的内心而努力、奋斗！“__物业，加油！”