# 2024年运营年终述职报告(五篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-06-15

*运营年终述职报告一我20\_\_年7月22日进入金孔雀国际集团就任运营经理一职转瞬间已经将近两个月了。回顾走过的路在看看今天的运营中心。虽然一路走来很辛劳但我仍然感到由衷的欣慰。在运营中心没有总监的情况下我独自开展工作本着运营的目标明确、不断创...*

**运营年终述职报告一**

我20\_\_年7月22日进入金孔雀国际集团就任运营经理一职转瞬间已经将近两个月了。回顾走过的路在看看今天的运营中心。虽然一路走来很辛劳但我仍然感到由衷的欣慰。在运营中心没有总监的情况下我独自开展工作本着运营的目标明确、不断创新、精益求精的原则开展工作完成了集团公司所布置的所有任务。运营总监到岗后对部门的工作有了更加明确和具体的指导使部门工作逐步走入正轨同时也避免了毛毛虫效应的出现确定了运营中心的基本模式奠定了运营中心的部门文化建设基础。一分耕耘一份收获我的付出的同时也有了收获在工作进行中得到了锻炼和提高现将着两个月来的工作汇报一下

一、调整运营部门组织架构

做为运营中心到岗的第一名员工到岗后经过与总裁沟通确定金孔雀发展的目标和发展前景使我对公司充满了信心在沟通中确定了运营中心的工作目标和职责同时确定了运营中心管理有序、责权分明的工作方针。在上级领导的指导下我在原有基础上重新调整里运营中心组织架构将原始架构的经营管理部和资源规划部整合扩大为三个部门其中包括数据部、服务部、管理部三大职能部门从而确立和明确了运营中心的管理框架、职责和工作重点。运营中心下属三个部门的主要职责如下

数据部负责集团投资风险评估、前期市场调研工作以及运营成本和收入测算。数据部可以为集团长期的战略投资提供强有力的数据支持。

服务部负责集团内酒店投诉的收集与处理、宾客意见采集、网评汇总以及培训工作。服务部有效的提高了集团内酒店整体服务质量及集团客源对酒店的意见反馈。同时通过培训提高了集团员工的整体素质。

经营管理部负责集团的品牌标准、质量检查与控制、运营标准体系、酒店成本与能耗控制。

通过上述调整运营中心下属各部门分工更明确管理更加系统化满足了集团前期运营的需求。同时兼顾到酒店管理公司后续发展过程中运营中心所起到的管理作用和对各连锁门店的支持和监督。为运营中心今后管理和调整工作打下基础。

运营总监到岗后将it部与crs并入数据部管理。有效的保证了运营中心的数据支持满足了数据部针对集团下属分店的数据统计工作。更好的方便了运营中心纵向工作的开展。同时也保障了集团的原始数据积累。为集团的战略发展提供数据支持。

二、起草运营中心相关文件

按照公司运营要求为便于今后各连锁门店顺利开展工作制定运营手册编写计划并开始起草一下文件。

1、运营中心工作手册草案经过领导审核和修改后已上报集团公司。

2、先后起草了部分运营中心手册其中包括前台手册、客房手册、开业手册、礼仪手册和设备设施管理目录等文件已提交上级主管审核。

3、根据上级领导指示起草了连锁店vi目录以提交策划部备案和制作。

4、进行pms系统的前期选型工作。先后了解了桑弧、罗盘、住泽等系统。并提出了相应的要求已经要求供应商做出相应的调整及报价。

三、项目调研

瑞海国际商务酒店及北京南站可喜可乐城这两个项目前期市场调研在运营总监的指导下我们从这几个方面入手首先做了酒店周边环境调查包括酒店的内环境外环境客源环境、社区环境及周边配套设施调查及网评调查。之后进行周边竞争对手调查包括周边各种类型可以对我集团客源进行分流的酒店。之后在进行swto分析对我酒店的优势、劣势、机遇、威胁进行相应的分析。最终得出酒店的销售策略及计划。在经过酒店组织机构与薪酬体系的设定后进行前期运营成本及收入测算。

通过上述方法论证在经过瑞海国际商务酒店的初步试验与可喜可乐城项目的后期论证后发现此方法得出的数据可以做为相关的理论依据。为金孔雀国际集团的市场调研工作制定了独一无二的前期雏形。后续经过提炼和完善后可以作为我集团公司的模板下发执行。

在集团工作的2个月中我得到了历练、增长了知识我自身酒店行业的知识进行了进一步的总结和梳理。同时在运营总监的帮助下我对精品酒店的市场定位及运营模式有了进一步的了解为我以后的工作奠定了基础。量的变化给我自身也带来了质的飞越工作当中我对集团有了深深的了解也认可了这个平台。在以后的工作中我会继续本着运营中心的目标明确、不断创新精益求精的精神为集团的发展贡献自己的一份力量。与其他同事共同迎接金孔雀国际集团辉煌的明天。

述职人\_\_x

20\_\_年9月16日

**运营年终述职报告二**

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

作为一名营运主管我严格按照标准化服务的要求及自身的岗位职责，一丝不苟，认真执行，坚持每天晨会制度，把短短十几分钟的晨会做的有声有色，提高了员工的士气，振奋了员工的精神。坚持每天三巡检制度、每日碰头会、每周汇报会。有力调动和激发了员工营销产品的积极性。结合优质客户管理系统，做好优质客户维护、营销与签约管理工作。

(1)、强化优质服务理念，提高柜台服务质量。以网点转型、标准化服务导入为契机。通过组织员工学习、观看流程及各岗位的服务标准及营销术语、技巧，进行讨论、写观后心得体会、让员工通过游戏中感悟等形式，使员工对优质服务内涵有更进一步的理解，强化优质服务理念，并将服务理念贯彻到工作中，规范柜台服务标准，掌握如何化解客户的不满、得体解答客户等服务技巧，柜台服务水平有较大的改观。营销人员在大堂进行业务分流，客户引导，引导客户使用自助设备;业务咨询，产品宣传;优质客户识别和推荐，潜力客户的拓展;个人金融产品营销与服务，处理客户异议及投诉;维护营运环境和秩序。各岗位协调配合，有张有弛。多名员工因工作敬业、服务周到受到多数客户的赞扬。

(2)、加强团队建设，发挥激励机制的积极作用。为进一步提高员工的工作积极性，员工的绩效分配考核按考核标准内容进行细化、量化，收到较明显的效果，为体现考核的科学性，按工作岗位不同设置不同的考核指标，为每位员工设立工作台帐，并让所有员工参与评议，每月将柜员评议、营销业绩、差错考核、扣分情况等一一公布，使考核更趋公平、公正、公开，由于通过各项指标考核，使员工收入有所差距，员工之间的工作热情、工作效率和对产品营销的积极性有了较大的提高。

(3)、积极拓展业务，实现我行各项指标圆满完成。一是做好存量客户的维护和精耕细作工作，始终把为客户服务作为服务宗旨，用客户的满意度来衡量我们的工作质量，时时以客为先，不断改进服务方式，务求取得以旧带新的效应。二是积极开展各项宣传、营销工作，开发新客户，并通过平日人情化的有效的沟通，增进彼此间的了解和信任，对待每位客户都做到询问、指导、宣传、营销，对树立我行业务品牌和业务拓展都起到了一定的作用。

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。

优质服务工作要做到常抓不懈，不滑坡，不动摇，除须制订和落实各项制度外，还必须强化监督检查机制。优质文明服务永无止境，重在坚持，贵在落实。小小窗口反映出的是银行的整体面貌和信誉，广泛征求客户意见和建议，解决服务工作中存在的问题，确保规范化服务标准落实到每一个工作环节，树立银行优质、高效、快捷、安全服务的良好形象。一要充分发挥窗口作用，强化柜台服务，监督指导柜员适时运用营销术语，开展“三多”服务，让顾客感觉到我所办理业务是一种享受。二要充分发挥与客户经理联系合作的作用，依托优质客户系统，结合柜面服务，在维护好现有优质客户的同时大力拓展新的优质客户，进一步提升营销层次，提高营销效率，以多样化的金融产品带动存款增长。三要抓住节日期间个人业务综合营销的有利时机，加大营销力度，促进储蓄存款再上新台阶。

2、加强优质客户的维护与营销。

网点功能转型，核心在于实现客户分层、业务分流、功能分区，让20%以上的中高端客户享受到建行最好的服务，以此提升优质客户的忠诚度，进而增进产品、服务的销售机会，建立建行自己的品牌。针对优质客户在优化客户结构、提升业务发展质量方面进一步加强对优质客户的服务和拓展。在加强网点建设规范柜面服务的基础上，结合优质客户和贵宾窗口的开设，通过自助设施、网上银行何电话银行为优质客户提供多渠道、全方位、多样化的服务。加大优质客户资产、中间业务产品的创新力度，促使优质客户服务逐步由单一产品向多功能产品服务转变，让其使用我行产品的种类和比例不断提高。

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。

以上是本人的述职报告，不足之处请批评指正。

**运营年终述职报告三**

友众传媒运营总监的职位概要：

策划推进公司的业务运营战略、流程与计划，组织协调公司各部门执行、实现公司的运营目标。

传媒运营总监的工作内容：

1、修订及执行公司战略规划及与日常营运作相关的制度体系、业务流程；

2、策划推进及组织协调公司重大运营计划、进行市场发展跟踪和策略调整；

3、建立规范、高效的运营管理体系并优化完善；

4、制定公司运营标准并监督实施；

5、制定公司运营指标、年度发展计划，推动并确保营业指标的顺利完成；

6、制定运营中心各部门的战略发展和业务计划，协调各部门的工作，建设和发展优秀的运营队伍；

7、完成总经理临时交办的其他任务。

职位描述：

1、在公司经营战略指导下，进行市场调查和反馈，组织友众汽车传媒公司的整体定位、风格设计、业务方向的综合策划，确立公司定位与发展方向；

2、组织目标市场、竞争态势、客户需求等的调查，撰写市场分析与评述，创意新的赢利模式，策划广告业务的运营、业务拓展和产品销售的综合推广措施，推动传媒公司商业模式的形成和相关广告的设计、优化；

3、根据公司定位及运营项目策划，确定相应栏目及方针，依此从信息源中筛选信息内容 ，进行内容的具体规划，并制定具体运营项目的工作计划，组织运营项目的实施；

4、与其他广告传媒运营商建立良好的业务合作关系，发展与培养合作伙伴，协调公司与客户之间的资源，开展运营项目的推广工作，提高有效访问量，保证汽车广告运营项目的顺利执行与业务目标的达成；

5、根据业绩、市场反馈等对汽车广告运营项目进行监督、控制和绩效评估，及时调整市场策略与内容，保证项目运营目标的持续达成；

6、根据公司经营方针和部门业务需要，合理设置部门组织结构和岗位，优化业务流程，合理配置人力资源，开发和培养员工能力，对员工绩效进行管理，提升部门工作效率，提高员工满意度。

任职资格：

1、能独立进行大型传媒广告业务的整体开发及市场推广；

2、有丰富的市场策划、营销推广、广告媒体工作经验，从事过传媒公司的整体运营工作；

3、性格开朗，善于沟通，有较强的管理及执行能力，能带领团队成员完成广告设计、改造及运营工作；

4、责任心强，踏实肯干、诚实敬业，能够主动承受工作压力。

**运营年终述职报告四**

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，以下是我的个人工作情况汇报。

1、了解公司概况。

从x月\_\_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\_\_梦献上自己的一份绵薄之力。

**运营年终述职报告五**

一、岗位职责履行情况

物业经营部是一个新成立的部门，相关的业务及业务规范亦在拟定当中，现阶段我主要协助部门做好前期的基础管理工作，主要包括：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

为了祢补刚踏出校门，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\_\_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

由于物业经营工作在行业内是一个比较新的课题，现阶段行业内亦无成熟的经营模式可借鉴，我认为\_\_公司应结合自身的实际情况，从以下几个方面着手，构建恒基公司的特色经营平台：

1、开展房屋中介业务

房屋中介业务市场前景广阔，\_\_公司进入房屋中介业务，有其独特的客户资源、信息资源及物业资源的优势，但同时也面临着市场竞争激烈、人力资源紧张、成本投入有限的压力，综合分析公司的优劣势，个人认为可以采用两种方法开展这项业务：

1）在二手市场繁荣、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、\_\_、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\_\_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9544。07㎡（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、shopingmall、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

物业用品（工具、零件、设备）小到一枚螺丝钉，大到一台机器，五花八门，种类繁多。可分为以下几大类：消防设施/消防用品、清洁用品、/停车安全设备、标识牌、工作服/鞋帽/手套/口罩、办公用品/文化教育、对讲机/电工仪器仪表、装饰材料、门铃、可视门铃/防盗报警等。无论是新成立的物业公司，或是物业用品日常消耗量大的物业公司，要备齐这所有的用品，至少跑遍几家专业市场，烦琐程度不言而喻，同时亦费耗大量的人力、物力及宝贵的时间。

所以，如果有这么一家可以根据客户要求集中配送上述用品的配送中心，为其提供物业用品配送，安装，使用指导等一系列服务，必然大受欢迎。有专业背景的物业公司建立物业用品配送中心主要有以下优势：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3）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！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！