# 运营主管工作总结(精选14篇)

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2024-04-28

*总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。运营主管工作总结篇一伴...*

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**运营主管工作总结篇一**

伴随着皑皑白雪的落下，冬天的脚步不知不觉的走到了我们的身边，这也意味着我们就要向xxxx年挥手告别了，新的一年就要来到了。回首过去的一年，我们每一个xxxx人都紧紧围绕着xxxx这个大家庭，在每一天平平淡淡的工作和生活中，践行着我们的诺言，通过我们努力的工作和积极向上的精神，收获着兴业带给我们的成长与希望。

下面我将对xxxx年度的工作做以下汇报，并为即将到来的xxxx年的工作做出以下的规划：

工作方面：xxxx年对于我来说是一个十分重要的一年，这一年度我是在银行支行工作的第一个整年，这一年我学习到了很多新的知识，也收获了我职业生涯的一个转折。xxxx年我从柜员走到了中级柜员的序列，这对我来说是一个挑战，也是一个实践自我的过程，每天似乎都有新的业务需要我学习，在这一年里，我特别感谢我的领导和同志们，是你们的鼓励和支持才使我有今天的进步，刚来xxxx支行时，对公业务的办理以及办理后各种系统的录入，还有与分行的交接，我总是理不出一个比较好的头绪，通过主管和同志的帮助，我渐渐的理出了自己的规律，对公业务也渐渐的上手了，现在也可以帮助其他同志学习一些对公业务，俗话说“熟能生巧”，也正因为如此，我也可以有更多的时间学习其他新的业务。

现在，每一个客户办理的业务我们都要通过系统查询该客户的年龄，工作单位，职业等，更有的我们需要查询其网银限额和交易流水，有时还需要和客户进行沟通才能了解其账务发生的真正目的，虽然这个过程有些枯燥，但我还是仔细的去作，我只想用我的努力更好的完成我的工作；我还负责atm清机和加钞，以及后台的打印和各种查询工作，这些都是我以前从未接触过的，通过这些业务的学习，让我自己有了更大的提高；银行工作者尤其是会计工作人员的技能也是我们不断要提升的，在今年的技能大赛上，我和我的同志获得了团体第二名的成绩，也让我们体会到了，只要肯付出就会有回报。

在思想生活方面，在这段日子里，感觉就像是在一个大家庭一样，温馨和睦，行里时时为我们着想，同样的，我也要严格要求自己，通过参加党员生活会，也让我思想上得到了一个质的飞跃，作为一名xxxx，应在单位起到先锋代头作用，时时要以一名xxxx的身份要求自己，遇到困难，不能躲避，而是要迎难而上，和这些优秀的同志在一起，是没有什么困难可以难到我们的，积极参加行里举行的各种学习，自己也在业余时间学习一些在单位中学不到的知识，希望能用到工作中去。

第一，技能还需提高，只有这样，才能提升我们办业务的速度，才能让客户满意；

第二，注重服务礼仪，这是我最应注意的一个问题。“服务源自真诚”，这是我们兴业的服务理念，我应谨记于心，有时微笑服务渐渐不自觉的变成了机械服务，微笑没了，真诚也缺少了，所以我要让这种真诚源自心底，在厅堂主任的帮助下去真正的践行“服务源自真诚”这句话。

第三，业务知识应继续提高，有些知识学的不扎实，因此遇到问题会有“抓不准”的时候，这就要求我在新的一个年度中，继续学习相关的知识和业务，以期自己有一个全面、扎实的业务能力。

有人会问：工作代表着什么？对于这个问题，每个人都会有不同的答案，我是这样看待工作的，工作是我人生价值实现的最好途径，工作是我家庭生活的好伙伴，同时，工作也是提升个人魅力的有效工具，因此在新的一年里，我不会辜负领导对我寄予的厚望以及同志给予我的帮助，我会改进自己的不足，继续以一种学习的心态对待工作，在工作中保持严谨的思维、谦虚互助、脚踏实地，落实兴业的服务理念，争取做一名优秀的xxxx人。

**运营主管工作总结篇二**

省分行十分重视此次培训，给我们安排的老师也是经过精挑细选的。他们的授课恢谐机智，旁征博引，妙语连珠，使我们听起来通俗易懂，更好的掌握其内容。这种灵活的、诙谐的

教学

方式让所有学员在这几天中事半功倍，不管是从思想还是从知识方面都有了比较大的提升。这几天我所学到的东西主要从以下几个方面概括：

第一、认识了自我，增长了知识。本次培训安排了丰富的培训内容，既有业务知识方面的，又有与提升个人素质密切相关的内容，通过授课老师们深入浅出、形象生动的讲解，从方方面面帮助我们增长了见识。面对当前社会日新月异的变化，金融行业知识更新速度快、要求高，这次培训为我们提供了良好的学习机会，搭建了一个较好的沟通平台，可以帮助我们正确认识自已、改善知识结构、修炼自身素质，提升解决实际问题的能力，虽说时间不是很长，但确实是雪中送炭，益处多多。

也确实证明了这一点，通过团队讨论，使我对今后如何立足本职岗位构建团队，高效开展业务有了进一步认识，怎样充分运用资源配置特点，发挥绩效的扛杆作用，达到促进业务发展的目的；通过听取大家交流发言，使我对农行不同网点业务发展有了一定程度的了解。此次培训不仅为我们搭建了一个学习知识的平台，同时也为我们打通了一个彼此交流实践经验的平台，共同促进农行事业稳步向前发展。

第三、更加明确了运营主管的重要性。运营主管是营业机构柜面安全合规运行的理念倡导者，临柜业务的组织者，网点内部工作的协调人和柜面服务的“代言人”，可以说发挥着四位一体的功能。我们必须充分认识运营主管的这种重要性。高度重视运营主管的工作并积极为运营主管创造更好的工作条件，包括工作环境、工资待遇、成长通道等，让运营主管在一个良好的环境下履职，使运营主管通过踏实工作获得更好的成长前景，使运营工作在一个健康、安全、高水平的状况下运作。今后，我更要在实战中提高自己的工作能力，为网点的发展，为农行的发展奉献自己的一份力。

第四、提升个人素质，作好表率。作为农行运营主管，我深知，金融业是一个高风险的行业，金融机构经营的是货币，我们的工作是来不得半点马虎的。出实招、干实事、鼓实劲是我工作中的一贯追求。在工作中，我始终保持坚强的党性原则，廉洁奉公、严格自律。特别是在处理公与私、感情与原则等问题上，做到原则面前不让步、不含糊，是非分明、立场坚定、作风扎实，确保了银行资金的安全。我深知权力是一种责任。在工作中，我时刻绷紧廉政这根弦，做到了常在河边走，就是不湿鞋，真正做到做到管好别人首先管好好自己。这次培训之后，更要严格要求自己：一是带头学习。作为一线基层运营主管首先自身要熟练掌握现有的各项规章制度和操作规程，不断提高自身的业务水平和操作能力，才能够在实际操作过程中对柜员解疑释惑、对违规行为明辨是非，才能提高自己的业务威信。二是带头执行制度，包括劳动纪律。要带头执行制度，身教重于言传，在无形中教育人、感染人，才能带出一支言必遵章、事必守纪，拉得出、打得响的优秀团队。三是带头搞好服务，包括优美服务环境的营造。四是带头完成营销任务。继续协助行领导，做好本职工作，将我如火的热情奉献给我钟爱的银行事业！

第五、结识了友谊，收获了感动。此次授课的老师大多来自网点，使我领略到平日工作之外他们课堂上的风采，不仅业务知识纯熟，口才也令人刮目相看。还有我们这些可爱的学员们，在课堂之上也是端坐认真、不懂就问，大家都非常珍惜来之不易的学习机会。大家为农行只争朝夕的工作态度和学习精神令人感动。

培训结束后，我的行囊装满了这几天的收获，我相信这些收获会在我以后的工作中慢慢展现他的作用的。今后，我仍要进一步的加强自己，多学习才会多进步，才会在自己的岗位上体现自己的价值。

**运营主管工作总结篇三**

挂职时间：20xx年7月11日——20xx年8月10日

忙碌而充实的实习工作结束了，我认识到了，作为一个大学生，在学好理论知识的同时应更重视培养自身的实践能力。暑期实习是学校教育向课堂外的一种延伸，也正符合我们学校培养高素质的应用型、复合型、外向型创新人才的目标。我认为我在实习中获得了很多的知识与技能，充实了自己，还学会了不少为人处事的道理和社会经验，锻炼了自己。

回想这一个月所走过的路，所经历的事，没有太多的感慨，也没有太多的惊喜，有的只是多了一份镇定、从容的心态。一个月的实习，对于一个缺乏社会经验的大学生而言，直接深入到社会职场中，与客户面对面的接触交流，一方面把自己所学的知识与实践相结合，另一方面学到了太多从学校而无法学到的知识，从而使自己对自己有更加全面的了解。

首先感谢学校给我们这次挂职锻炼的机会，再次感谢公司给我们提供工作环境和生活条件以及有经验的师傅指导我们的工作，引导我们前进。从他们身上学到的不仅是做事的方法，更重要的是做人的道理。

从20xx年7月11日进入公司，不知不觉中，一个月的时光一晃而过。在这段时间，我从一个对公司产品一无所知的新人转变为一个能独立操作业务的业务员。最先我抱着学习和锻炼的精神找到这里。经过这几天的学习和工作，我对从事的行业有了一些新的认识。比如以前不懂什么叫做跑业务，以为很好玩，很轻松。当自己面对的时候才知道，跑业务并非想象当中的那样简单。这些必须是业务员自身的素质与业主实际情况的相结合，还得要随机应变。这次实习虽然说时间比较短,但是却让我知道了很多学校期间无法了解的社会经验,这对我来说是很宝贵的。

这次实习我总结了以下几条经验,在以后的生活中如果我能吃透这些经验,将会使我受益匪浅。

勤于动口在工作中是很重要的,在思考如何提高工作效率的同时,自己也能够学到更多的知识,掌握更多的语言技能。当你在较短的时间内就完成了自己的工作,你将留下更多的时间去放松,去学习,去和别人打交道,这对你来说是百利而无一害的。

我自己本身是个相对比较内向的,不擅长主动和别人交流打交道,在此次实习中我也发现了自己的不足。在公司里一个新的职工到来是很平常的,前辈们也没有必要主动和一个新职工主动打交道,这时候你就应该主动去和别人交流,介绍介绍自己啊,关心一下工作啊,都会让大家认识你,了解你,对你留下良好的印象。在后来的实习中我已开始能和大家愉快的交流,就是出于自己的积极主动。

在工作的时候同样也要积极主动地和别人交流。在今后的社会工作中,工作不再是一个人所能完成的,那是几个人或是一个团队的工作,而且你还必须去帮助别人或是接受别人的帮助已完成工作。因此你不能期望你自己一个人就能完成任务,或是看到别人有困难也不去帮助.虽然此次我是来实习的,由于对业务的不了解以及专业知识的不熟悉,只能够在领导的安排下进行一些相对简单的工作。

一个职员在公司的大部分时间都是在工作的,这就要求他在这段时间内一定要小心谨慎,一丝不苟,不能老是出错。有时候一个失误不仅仅使你自己的工作进程受阻,还会影响他人,甚至受老板批评责备,因此认认真真地做每一件事情就显得尤其重要。

一个人在自己的职位上有所作为,一定要对自己职业的专业知识有所熟悉,对自己业务所在范围内的业务技能也要熟练掌握,这样你才算是一位合格的工作人员。在工作的时候,拥有丰富专业知识和业务水平的你将会发现自己在工作时左右逢源,在处理各种难题和困难都能很顺利地去应付。

这次实习是我人生道路上一个不可缺少的经历，真心谢谢这里的每一位领导和热心帮助我的同事。此次实习我学会了很多知识,了解了很多道理,总结了很多经验,这些都是一个在校学生所无法获得的。 还有一年，我就要踏上社会寻找一份长期的工作并真正的磨练自己，在这个社会中立足了。虽然实习结束了,但是我的学习生涯仍然继续，社会生涯即将开始,我会从此次实习中吸取经验,认真规划我的人生,让自己在未来的路上越走越好。

**运营主管工作总结篇四**

为加强农业银行内部会计控制建设，进一步完善运营监督机制，提高监控信息核销质量加强风险防范能力，构建有效的内控体系，根据运营主管的职责内容，依据农业银行有关运营规章制度，现将本月运营主管履行职责情况报如下：

(1)每日营业前检查准备工作，柜面摆放有序，环境清洁，门前及营业场所清扫干净，柜员全部到岗，检测监控设备正常运行。

(2)做好箱包交接管理，核对柜员现金箱及重空结存，及时做好现金调拨报备，合理安排好每日营业用现金及大额报备现金的支付，监督每个柜员做好开机上岗签到的规范操作，严格按照《中国农业银行柜员指纹认证系统业务管理暂行办法》的要求，督促柜员签到时注意遮盖密码和一日二碰库的规范操作。

(3)做好运营主管的各项登记事务，及时审核前一日帐务处理交易，会计科目使用，挂帐、抹帐、冲帐的正确性，对内核系统产生的帐务及交易认真核对，并按要求登记好《运营主管工作日志》。

(4)做好日常柜面监督检查工作，督促联行核销、及时发送往帐、接收来帐，及时处理查询、查复业务，对小额支付、大额支付系统的业务要及时处理，严禁无故压票、丢票、退票，对授权业务认真审核，坚持按程序、规定、原则办理授权业务。

(5)及时按要求核销集中监控预警信息，认真审核信息内容，对于特殊信息内容，全面认真核实交易明细并做好信息的说明登记，对系统出现的`异常情况及时向上一级监控管理人员汇报，做好每日营业终了的后续工作，核对每个柜员的平帐情况和部门平帐情况，做到日清月结，帐平表对。

本月我网点扫描率为x%，抹帐x笔，授权成功率为x%以上。

本月接受本行运营管理部和监管经理的检查。

根据上级行等部门检查出的问题，我行按照相关制度、规定、办法统一进行整改，做到谁负责谁整改，落实到岗到人，坚决不留死角，并组织全体人员认真学习《中国农业银行员工违反规章制度处理办法》、《柜面业务操作规程》和“三个指引”等文件内容并结合被查出的问题示范讲解分析问题的形成原因，促使柜员了解问题的形成因素增强对问题的理解和解决方法，使操作风险降低到最低点，认真反省在工作中存在履职不到位的问题，并做到敢于承担责任，敢于改正错误，今后少犯错误，实事求是的做好月报及整改情况的上报工作。在日常工作中勤于思考，坚持原则，使运营主管的监督职能发挥的作用。

**运营主管工作总结篇五**

(一)建立健全各项规章制度，奠定会计主管工作的基础。今年我根据总行“三化三铁”要求，对分理处原有责任、制度修旧补新，明确新的责任、目标，并按照缺什么补什么的原则，补充制定了相应的手工登记簿,对分理处强化内控、防范风险起到了积极的作用。

(二)加强监督检查，做好会计主管工作的保证。在年内加强考核，制定详细台帐，实行柜员工资与绩效挂钩的机制，按月考核差错率，并督促整改问题，及时消除事故隐患，解决问题。并加大检查力度，及时发现工作中的难点、重点，再对症下药，有效地防范了经营风险。

(三)配合会计事后中心传票外包工作，坚持规范化管理。自我行开展传票外包业务以来，严格按照会计事后中心要求，指导柜员进行传票整理与编号工作，加强日间对柜员传票的复核工作，使我处柜员的传票识别率稳步上升，柜员识别率由最初的xx%上升至xx%到xx%以上，得到了会计事后中心领导的表扬与肯定。

二、规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点

(一)为更好的完成支行交予的年度财务工作，我严格按照农总行财务制度规定，认真编制财务收支计划，及时准确的进行各项财务资料的报送，并于每月、季末进行详细地财务分析。

(二)在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱农行、服务农行、奉献农行的职业道德。并按总行要求，积极查找差距，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

(三)立足我分理处业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果;其次，开阔思路，努力发展中间业务，xx柜员全面营销我行电子产品及理财产品等，均收到了良好效果。

三、恪尽职守，切实加强自身建设我在抓好业务和管理的同时，切实注重加强自身建设与学习，增强驾驭工作的能力。

一是加强学习，不断学习新业务，掌握新规则。二是坚持实事求是的作风，坚持抵制消极现象，在实际工作中,积极帮助主任、柜员及三方人员解决实际问题，推动分理处各项工作的开展。三是加强团结合作，不搞个人主义。

回顾过去的一年，我在繁细而又平凡的工作中，有收获，也付出了艰辛和努力，更重要的是带领我们分理处员工取得了骄人的成绩，并在工作中丰富了自己的业务知识。虽然我在\_\_年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在\_\_年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，\_\_年的工作任重而道远，在新的一年里我将继续协助行领导，做好本职工作，使分理处在新的一年有新的气象，来迎接其他商业银行的挑战!

**运营主管工作总结篇六**

我行运营管理工作在市分行党委的正确领导和省分行业务主管部门的精心指导下，认真贯彻落实年初工作会议精神，围绕三大集中，加快实施集中授权、集中作业、集中配送、集中对账工作，积极组建运营管理组织体系，实施业务流程再造，夯实运营管理基础，不断强化运营业务操作风险管控，进一步优化网点作业流程，规范操作，把内控管理各项制度真正落到实处，运营管理水平得到进一步的提升，会计内控管理能力得到进一步加强，为我行稳健经营、持续发展保驾护航，确保无案件事故发生。现将全年工作开展情况总结如下：

（一）后台中心建设取得突破性进展。截至年末，建成了市分行集中作业中心、远程集中授权中心。在全行初步搭建了前后台分离、后台集中的作业模式，减少了客户等待时间，降低网点柜员的营运作业压力，标志着我行柜面业务流程再造工作取得了实质性进展，临柜业务处理正式迈入一个新的时代，我行的现代化运营体系建设工作进入了高速发展阶段。

（二）现金中心集约化服务效果显著。完成了市分行现金中心功能分区改造，并顺利通过省分行验收，现金中心的功能得到进一步完善，对遂宁城区的离行式atm机实现了集中加钞，现金调拨系统运行规范，现金集中清分、现金与重空凭证集中配送运作规范有效，柜面人员减负作用显著，切实提高了对网点作业的支持保障与服务能力。

（三）运营业务基础管理持续夯实。一是建立健全运营业务规章制度，坚持质量控制、风险管理和考核评价多策并举，制定和完善了《监管员履职管理考核办法》、《运营主管履职考核办法》、《柜员星级管理办法》、《集中对账管理考核办法》、《运营业务考评实施细则》等制度。二是推行运营作业季度分析例会制度，各级行召开运营风险分析例会20次，16名监管人员深入到46个营业机构进行坐班体验。三是组织各种培训16期，共2316人（次）参加培训。

（四）运营操作风险管理水平持续提升。市县行共对220个次机构实施了尽职监管检查，尽职检查频率达到100%；组织开展财政账户、支付结算、定期存款、对账管理、印押证管理等专项检查。实现了全年无运营操作案件和重大差错事故的目标。

（一）大力推进三大集中建设，后台集中成效逐步显现。

20xx年，我行为响应上级行对运营工作大集中的有关政策，认真贯彻执行省分行的战略部署，投入大量的人力、财力和物力，为积极推进运营体系各项集中任务的快速落实做了大量的尝试和富有成效的工作。

1、现金中心按照标准化、规范化、程序化的模式进行建设，凸显我行现金管理先进化。20xx年，我行运营管理部门通过不断完善制度、规范管理，加强培训、提高风险防范意识等措施，确保了集中配送现金的安全运营。截止11月末，累计为全辖支行业务库、营业机构配送现金达到63。31亿元，不仅方便了网点，提高了效率，也有力地提升了竞争力和风险控制能力。根据总行现金配送调拨业务流程，我行结合实际，修订了《现金集中配送调缴业务操作流程》和《现金调缴业务差错考核办法》，以完善的制度和规范的操作为保障，确保现金配送安全运行，并取得显著成效。为使操作人员熟练掌握现金调缴业务操作流程、合规操作，我行对辖内运营主管及现金管理人员进行了业务操作培训，并通过他们实现对前台人员的再培训，使前台人员在熟练掌握现金调缴业务流程及操作要求的同时，牢固树立合规创造价值，违规就是风险的意识，保证现金配送安全。在现金运营过程中，为了最大限度地降低风险，保证现金配送万无一失，运营管理部门对营业网点的日现金收付量、尾箱数量进行全面细致调查，实行主出纳制，推行卡封袋，有效压缩尾箱，从而使每个营业网点的现金尾箱由原来的4、5个压缩到现在的2、3个。现金的集中清分和集中配在运营工作规范化管理、现金安全、柜面人员减负等方面发挥作用比较明显，深受基层网点和柜员的欢迎。

2、全面推进银企对账集中，对账工作日趋规范化，风险防控更加有力化。在20xx年2月，我行全面实行了对账外包，通过对账集中管理和对账外包，全行对账直接参与人员减少6人，实现了对账工作与营业机构的物理剥离，有效缓解了基层网点对账人员不足、岗位制约不到位和对账质量不高的问题。

一是领导重视，加强管理，考核落实。

今年以来，我行把做好对账工作、提高银企集中对账率作为强化内控、提高运营精细化管理的\'一项重要内容来抓，在年初出台的《运营主管考核办法》中，把对帐管理纳入到运营主管的业务管理考核项目内，要求重点账户对账单收回率达到100%、普通账户对账单收回率从96%逐步提高到100%，并对银企对账工作实行按月考核、按月排名，从而激发了辖属网点运营主管做好对账工作的积极性。

二是落实职责，内外配合，分工明确。

我行各网点把对账工作分解到有关人员，密切配合外包单位，采用上门核对、电话联系、手把手教会企业网银对账人员对账等方式，督促开户单位及时对账。同时，从基础、源头抓起，要求客户提供正确的对账地址、联系方式，以降低退信率。对于第三方（邮政部门）投递准确率不高、经常遭遇退信的，相关网点逐户分析原因，及时调整对账方式；对于长期不动户、零余额户、久不使用的纳税户等影响对帐进度的帐户，各网点积极予以清理，对提高银企对账率起到了很大作用。

三是提早部署，准备充分，序时推进。

从次月初账单产生起，我行就对全行的账单进行认真疏理，要求各网点及时落实提前完成对账任务，以防客户出现异常情况，留取足够的对账时间。同时，要求辖属网点序时完成对账进度，对月度、季度重点账户先落实核对，并在次月20日前完成对账；对账方式为上门、网银的，要求网点在次月25日前完成对账；对账方式为第三方的，根据市分行下发的清单，要求网点逐户分析原因，补制账单及早完成对账。此外，我行还定期下发未对账清单进行督办，从而确保了全行在对账考核期内全面完成对账任务。

3、集中作业成功上线，对减轻网点负担、加强风险控制、提高客户服务水平效果明显化。20xx年6月，我行集中作业中心上线1个网点，正式对外营业，营业首日共办理各项业务89笔，标志着我行经过前期准备，成功实现了集中作业中心的上线运行，成为全省农行系统第2家实现集中作业中心成功上线的市地分行。

一是我行领导高度重视内控管理暨运营体系建设，多次召开专题行长办公会议，研究运营体系建设。成立了遂宁市分行集中作业平台领导小组，制定了《集中作业平台推广实施方案》，明确各部门职责，确保全行上下统一思想，步调一致，共同完成项目上线的准备工作。同时，制定了《集中作业平台上线投产工作任务安排表》，明确了推广时间、工作计划、工作重点和注意事项。切实要求将每一个时段的每一项工作，每一个指令都落实到位，明确到人，确保全行上线准备工作万无一失。

二是为解决作业中心办公场地问题，我行本着早准备，早行动的态度，及早落实了后台办公场地，组织装修队伍进行装修改造、规划，同时，落实办公设备，保证系统硬件设备符合要求，在最短时间内确保项目启动所需pc机、终端、打印机、扫描仪、电话、服务器等资源在第一时间内到位。在网络调试阶段，我行克服困难、加班加点布设线路，保障作业中心网络、供电等正常运行，有力地保证了系统上线后的集中作业影像数据传输需求。

三是我行采取走出去与请进来的模式，于今年3月9日派遣5名业务骨干到凉山参加省行举办的集中作业平台师资培训班，对集中作业平台的`公共应用、账户、支票、汇兑等模块业务进行了系统的学习。

**运营主管工作总结篇七**

在公司领导的决策和领导下，运营管理部自xx年6月成立以来，积极开展工作，极力推进公司各项管理制度的建立和执行，并不断完善公司各项操作规程及制度，同时加大对各项目的业务指导、积极帮助项目协调处理各类长期积累得不到解决的问题，回顾运营管理这20xx年的工作，现总结如下：

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10月份相继制定出适合康居物业的《绩效考核管理办法》。20xx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。

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。

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进行出题，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。

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。

20xx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101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。

**运营主管工作总结篇八**

一年来，我部主要围绕着以下几个重点开展工作：

1，适时的调整信贷结构，进而调整存款结构。

2，抓管理降费用，向内挖潜，紧缩费用开支。

3，防风险，抓质量严控信贷质量关。

4，深化规范管理，合规合法经营。

5，全员学习，提高整体业务素质，提升服务质量。具体工作如下：

在过去的一年里，围绕xx年信贷管理工作的基本思路，以“规范管理深化年”为主线，严格控制和防范信贷风险为核心，贯彻国家金融政策及法规和市行指示精神，增强市场化的经营与管理意识，继续调整转变信贷业务的经营与管理模式，健全和完善业务与质量均衡发展的有效管理体系，在信贷业务发展方面主要开展了以下工作：

（一）巩固和开拓两不误，大力发展信贷业务。

1、以优质和完善的服务，稳定既有的客户资源。

首先，高度重视我部现有的客户。针对大客户（如宏元集团）特点，成立了由经办客户经理牵头的大客户组，重点客户，重点服务，有效控制风险，优先保证其各项业务。对于长期稳定的中小客户，在规范经营的前提下，经常、及时地做好与客户的密切联系，树立人性化的信贷文化。必要时，亲自与经办客户经理深入客户，了解企业经营情况，为企业提供积极的融资方案，为稳定客户提供了必要的保证。

其次，为客户提供优质服务。营业部的实际情况是大客户多，承担着宏元集团、三宝电脑等大客户的管理和服务工作，结算量大，管理和服务难度较大。面对这一实际情况，我部率先在xx沈阳行系统内试探性地创立了“出账平台”管理和服务模式，实践证明，这种模式极大的提高了工作效率，有效地控制了业务流程风险，具有十分重要的意义。目前，这种模式已经在沈阳行系统得到了认可。

2、防范风险，规范经营，不断挖掘新的业务增长点。

我部为了在防范风险、调整结构的前提下挖掘新的业务增长点付出了艰辛和努力。第一，利用我行业务灵活这一优势，不断开拓客户市场，主动向客户宣传我行的业务特点和优势，取得了比较好的效果;其次，开阔思路，努力将信贷业务向授信主体的上下游客户发展，以点带面。授信客户的增加，为我部信贷业务的不断发展提供了新的增长点。

（二）强化管理，降低风险，取得综合效益最大化。

1、统一认识，明确信贷业务的发展方向。

随着国家多种宏观调控政策的出台，我们所面对的客户群体也发生了很大的变化，形势复杂。面对这种情况，我部经常提醒和告诫全体客户经理，务必要保持清醒的头脑，务必要保持稳健的工作作风。思想指挥行动，为了统一认识，经常组织全体信贷人员学习上级行的有关部门文件和规章制度，要求大家将《xx银行xx年信贷指导意见》和《信贷业务经营管理十六点意见》认真贯彻落实。

为了规范经营，防范风险，我部加强了对资产和负债业务的调整。在资产业务中，我部停止了不规范的业务。与年初相比，虽然我部存款有所下降，但下降的主要原因是我部为了更好的执行银监局和上级行有关文件，更加严格的防范信贷风险，结束了与金花股份的业务合作关系，仅此一户减少我部存款28，000万元。

在信贷投向方面，业务转型。我部大力开展了具有真实贸易背景，手续完备，风险较低的动产质押、仓单质押、厂商银合作等模式的授信业务，新开发了辽宁东日、辽宁鹏达、三山贸易、沈阳华微等动产质押、仓单质押业务客户，降低了信贷风险，在金融行业竞争如此严峻的形势下新增了客户，稳定了存款。

2、建章健制，严格执行信贷业务审批程序。

为了便于信贷人员学习和开展业务，我部将有关的文件、规章制度整编成册，并根据我部所面对的具体业务，制定出相应的实施细则，如《动产质押、仓单质押出入库制度》等。

根据我行授信项目报批的有关文件规定要求，我部对每个上报项目都严格执行部贷审讨论会先讨论后上报的工作程序。在贷审讨论会上，全部与会人员对所要上报的项目认真讨论，杜绝走过场，帮助经办客户经理完善授信方案，完善防范风险的措施。我部贷审会认真的工作态度和严谨的工作风格曾多次受到上级行有关部门的认可和表扬。

在办理出帐手续的过程中，我部实行了经办客户经理与出帐审批人员“隔离”，由“出帐平台”的人员专门办理出账手续，避免了潜在的信贷风险。

3、严格落实授信项目的动态信息监控。

贷后管理工作是信贷管理工作中的一个十分重要的工作环节。在过去的一年里，我部要求全体客户经理能够按照上级行的要求认真做好贷款五级分类工作，而不是把该项工作当作一项数据统计任务去完成。对动产、仓单质押业务，我部能够按照要求按时查库，严格质押物出入库手续，在总行、分行对我部的多次检查中，未出现任何问题，并得到上级行的好评。

（三）营造团队精神，全面提高客户经理综合素质。

我部通过自学、集中学习等方式，树立了正气，培养了全局观念和团队协作观念，

其次，要求全体客户经理具备较高水平的专业技能和良好的工作方式和风格。我部要求全体客户经理结合工作实际，认真阅读《细节决定成败》这本书。通过相关学习，结合激励与约束并存的考核机制，我部客户经理队伍的综合素质有了很大的提高。

xx年是规范管理年活动的深化年，为将该项活动更深入的开展下去，让员工牢固树立“规范运作、严格管理、优质服务、稳健经营”的理念，我部细致开展各项工作，接受了总、分行及市行的多次业务和服务达标检查，多次得到好评。在业务风险控制方面能有效的控制风险，全年无重大会计差错事故。

1、加强会计基础工作管理，会计业务操作规范化。

通过深化规范化管理活动，教育员工从思想上牢记操作业务时规范化的重要性，通过学习和培训，使员工熟悉和掌握各项规章制度、岗位责任制及营业部制定的内部规章，在工作中遵照执行。

2、加强内控管理工作，不断提高管理水平，防止案件的发生。

在员工中经常开展职业道德教育，引导员工树立爱岗敬业、诚实守信、热爱xx、服务xx、奉献xx的职业道德信封上。并按总行的《商业银行内部控制制度指引》和《xx银行内部控制综合安全评价实施办法》，积极进行查找差距贯彻落实，制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营，全年无一件安全事故，并在总行的内控制度专项检查中名列一级行行列。

3、加强员工业务知识和岗位基本技能的培训，配合市行搞好对外的宣传。

柜台业务是xx行的窗口，业务技能的好坏直接影响到xx行的形象，我部柜员中新员工较多，业务基础差，我们利用多种形式对新员工进行基础业务培训，使新来的员工能在较短的时间内适应工作并上岗。在员工的刻苦努力下，营业部在市行的业务技能竞赛中获得了团体总分第一名，并有多名员工获得前三名的好成绩。

xx年市行加强了个人业务开发，推出了多个个人业务品种，如“丰收”系列、“薪加薪”、“家多好”等产品，为做好个人业务，推广这些好的产品，我们的员工利用休息时间搞宣传，有效增强了我行个人产品的知名度。我部还成立了“理财工作室”，使营业部的理财工作做在了各支行的前列。办理了兴隆大家庭现金整点业务，收取中间业务费10万元。全年个人住房贷款余额851。2万元，累计销售“丰收”系列产品（1—9期）272。3万美元、74。9万港元。

4、加强规范化服务，争创窗口单位规范化服务标兵单位。

为切实提高营业部的服务质量和工作效率，促进工的工作作风的根本转变，我部成立了达标活动领导小组，并制定了具体的计划和措施。组织员工学习《xx银行作风建设与规范化服务》的通知及《xx银行作风建设与规范化服务达标考核办法》，以此作为对员工进行检查、考核的标准，使员工在工作中做到仪表仪容规范化、服务语言规范化、服务质量规范化、服务纪律规范化。通过我们的艰苦努力，终于在总行的飞查中合格，获得标兵单位称号，这一称号既是对我们工作的肯定，也是对我们工作的一个促进，也对我们的工作提出了更高要求。

营业部下属两个营业网点及市行现金业务周转库，人员近40名。办公费用开支大，费用弹性大，事务繁多。合理压缩费用以紧缩的开支与全行共度今年的难关，还须保证正常的开门办理业务的需要，解决这个矛盾，办公室管理人员做了大量的工作，营业部全体员工作出了大量的牺牲，费用同比下降了20xx万元，作出了巨大的贡献。

另外、在上级行的正确领导和大力支持下，在高度重视和全面组织安排下，通过全体员工认真地落实各项安全保卫工作规章制度，顺利地完成了xx年支行的安全保卫工作任务，维护了我部正常的工作秩序，确保了财产和员工安全，为我行在业务方面的快速发展提供了有效的内部安全保障。

1、根据市行不定期的安全通报和下达的各种关于安全保卫工作文件，及时对员工进行传达，并对员工的日常行为规范、安全保卫防范意识及国家的法律法规进行宣传教育，预防职工的各种违规违纪及违法犯罪行为。

2、对我部的营业场所、运钞车、金库等要害部位的技防、物防设施进行经常检查，使问题得到及时解决。其中对于中街分理处监控出现问题时，立即向市行办公室汇报情况，并得到有力支持，短时间内便得到解决。对于市行金库密码器出现故障的情况，报上级领导批准，并立即进行了更换，避免了影响全市正常营业的严重后果。

3、认真贯彻落实防盗、防火、防抢、防诈骗和其他治安灾害事故的防范制度措施，及时完善各项制度，定期做好检查工作。对警械、报警设备、灭火设备等经常检查，确保正常使用。严格按照总行安全保卫条例执行，确保总行各项具体制度得到贯彻和落实。

4、按照市行要求，做好营业场所、运钞车、报警监控设备的档案建设，对要害部位工作人员建立了相应档案，并时时了解员工思想动态，掌握员工思想变化，防范风险。坚决执行市行对监控设备、报警系统进行定期检查和测试的规定，确保防范设施有效。

5、对经警保卫人员进行日常管理、组织工作，经常性对其各项工作进行检查监督，定期进行学习教育活动，共同探讨分析安全保卫形势，完善细节工作，确保安全工作万无一失。

6、根据市行要求，结合我部具体实际情况，及时完善各种突发事件处理预案，定期组织营业场所工作人员进行突发事件演练，增强员工安全防范意识，精心组织安排，做好演练记录，发现不足，及时完善。

围绕上级行规范化服务和深化内控管理的各项要求，我部不断完善各项规章制度，细化管理，在实际工作中坚决落实和贯彻上级行下发的各项规章制度，有效保证了各项业务的制度化和合规化。

始终高度重视员工的政治思想教育工作，以党、团和工会组织为渠道，组织开展各种教育活动，培养员工正确的人生观、世界观和价值观，树立集体主义精神，增强集体凝聚力，有效推动了业务快速健康发展。坚持开展奖优罚劣活动，对在开拓业务中表现优秀、严格执行规章制度的员工给予奖励，表现落后的进行处罚，通过一系列教育活动，员工精神面貌焕然一新，形成了追求积极向上、团结拼搏精神的营业部风气。在党员的帮助和教育下，全年共有4名同志加入了中国共产党，另有6名同志上交了入党申请书，党员总数占全体员工人数的40%，成为开展各项业务的先锋队。

xx年已经到来，我部的工作重心是：继续以防范风险为中心，规范经营，不断调整，勇于开拓，大力开发和推广低风险的金融产品，努力为客户提供优质服务，为全面完成年度各项指标而努力工作。

1、根据新信贷审批程序，在实际工作中我部要认真加以贯彻和执行。以现有的各项具体规章制度为基础，根据实际情况，进一步完善和健全制度规定，保证各项工作顺利进行。以总行下发的《信贷业务产品手册》为基础，加强信贷业务的学习，进一步提高客户经理的业务素质，适应日趋激烈的市场竞争。

2、进一步充分发掘现有客户的潜力，保持发展现有的存款基础，同时继续开发新的市场，以增加我行发展的后劲，完成市行下达的任务。

把技术练兵、竞赛、各项业绩考评作为一项长期工作，提高员工的业务水平和服务能力。由于近一两年来营业部老员工业务尖子输出较多，新员工占比较大，xx年我们将对此项工作应做出详细的培训考核方案，希望通过学习争取能让每位员工系统地掌握会计业务知识和基本业务岗位技能，真正提高营业部会计业务核算质量，把营业部的会计工作做的更加出色。

4、进一步加强内控建设，提高规范化管理水平，积极防范和化解风险资产。进一步加强信贷资产管理，严格控制不良资产。进一步细化贷前调查管理，确保贷前调查和贷后检查真实可靠。结算业务方面，认真学习总行、分行及市行制订的各项方针政策和各类规章制度，对内控管理工作常抓不懈，将安全工作放在第一位，将内控制度贯彻到工作中的每一个环节去，对职工加强业务风险安全教育，堵查漏洞，把内控管理风险防范工作落到实处，坚决消灭不安全隐患。

5、继续坚决落实市行的各项安全保卫工作各项规章制度，配合市行的各项安全保卫工作，不断提高员工的整体安全保卫综合素质。同时，清醒地认清严峻的安全形势，增强安全防范意识，进一步学习和总结，完善工作细节，确保我行财产和人员安全。

我将进一步总结一年来各项工作的经验，加大业务开发力度，强化内控管理，为市行的发展做出自己应尽的贡献。

**运营主管工作总结篇九**

在农行工作以来，上了一个月的运营主管的班，这对于我来说，是尝试、是挑战，是历练，是成长，有欢笑，有悲伤，有泪水，有幸福，一个月工作以来，我狠抓柜面服务质量，积极处理好特殊而重要业务，对于客户的投诉总是不厌其烦地处理，在一个月工作中，我将爱岗视为职责将敬业视为本分将奉献视为崇高的追求。勇树先进旗帜，营造合规文化，创造合规价值，把内控合规视作商业银行最核心的风险管理活动，视作业务经营的防火墙，视作改革发展的助推器。

作为农行运营主管，我深知，金融业是一个高风险的行业，金融机构经营的是货币，我们的工作是来不得半点马虎的。出实招、干实事、鼓实劲是我工作中的一贯追求。在工作中，我始终保持坚强的党性原则，廉洁奉公、严格自律。特别是在处理公与私、感情与原则等问题上，做到原则面前不让步、不含糊，是非分明、立场坚定、作风扎实，确保了银行资金的安全。我深知权力是一种责任。在工作中，我时刻绷紧廉政这根弦，做到了常在河边走，就是不湿鞋，真正做到做到管好别人首先管好好自己。

一个月来，我从基础业务入手，着力于柜员素质的培养，保障分理处工作的稳健推进，规范财务管理，加强内控管理，规范经营，挖掘新的业务增长点，在工作中我狠抓服务质量，每天清晨当朝阳还未升起时，我便早早起床，来到柜面针对服务质量提出整改措施，提倡微笑服务，要求柜面工作人员做到，来有迎声，问有答声，走有送声，从而提高我行的服务质量，宣扬合规文化，将合规看做银行发展、创造价值、个人前程和家庭幸福的基础，时常提醒员工，合规是银行稳健经营的第一要旨，是银行提高资产质量的根本保障，是银行减少风险损失的前提，更是员工与银行共成长的不二法则，银行事业要实现又好又快发展，必须建立合规文化在工作中我从每一件小事，每一个岗位，每个操作环节做起，确立合规的理念。

共同倡导合规的风气，营造合规的氛围，实现“人人合规”，“事事合规”，“时时合规”的目标，达到“不愿违规，不能违规，不敢违规”的目的。

制定严格的管理监督体系及奖罚制度，使员工能严格执行各项规章制度和业务操作规程，做到依法办事，合规经营。

**运营主管工作总结篇十**

从5。4入职到今天已经有四个多月的时间，期间对公司的业务从陌生到熟悉，对公司的集团化发展思路也有了清晰透彻的认知，首先我非常感谢张总给我这个公平公正且美好的发展舞台，更期望在自己以后的成长之路中与公司同进步，共发展，有作为。总结这四个月来的工作，与其说是一个工作的过程，不如说是一个学习的过程，就近来的工作学习成果汇报如下：

现在制作的片子有《商学院宣传片》《中国酒店总裁培训宣传片》《酒店总裁培训学员采访版》《酒店人才输出中心宣传片》《管理公司47期宣传片》等。

主要是现代国际酒店管理集团的分支机构网页建设以及承和国际酒店管理公司的建站优化工作。承和国际酒店管理公司由于原来所用的\'免费空间和域名凡科网结构算法调整被百度调整下调权重排名，现在改到在万业网和慧聪网里建设。同时做好博客、空间、猎城网、论坛、b2b、行业网站、贴吧的网络建设营销工作。

现在主要宣传的网站有现代国际酒店管理公司以及现代国际酒店管理集团各省市网站的seo（目前有河北现代国际、浙江、杭州、吉林、枣庄、淄博、青岛、山东等），还有其他集团分支机构网站（比如：中国酒店联盟、现代国际酒店教育集团、酒店商学院等）。管理网站域名、空间、后台，检查公司网站的收录、快照、外链、排名的情况，分析网站的关键词，寻找适合公司网站的长尾关键词。

为体现公司的人才培养观，把员工由人手培养成能手的理念，本人承接了负责培训员工学习网络方面的知识，以期对其以后的业务工作起到辅助作用。这项工作我以后会把它作为工作的重点，锻炼自己的讲师演讲能力和培训能力。

谨记张总的一句话：知识造就高度，格局决定结局。我也对自己制定了一个明确的发展规划，半年之内争取成为网络营销兼职营销培训讲师，一年之内熟悉深化酒店管理、托管、人才输出方面的业务知识，敢于和酒店人士做谈判工作。当然在这期间我需要公司领导的支持与帮助，“衔环结草、以恩报德”，我想我会怀着感恩的心努力筹就自己的希望。

下一步的工作重点是按部就班并有所创新高质量的完成本职工作的前期下，往讲师内训和酒店管理业务工作的方向发展。

**运营主管工作总结篇十一**

光阴如梭，一年的工作转瞬间又将成为历史，20xx年即将过去，20xx年即将来临。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战、“决心再接再厉，更上一层楼”，一定努力打开一个工作新局面。在20xx年，更好地完成工作，扬长避短，现总结如下：

在xx年x月x日新疆友好集团天百国际购物中心在伊犁开业，打破了我阳光时代广场在百货行业“一枝独秀”的格局，对此，公司领导组织各部认真分析了双方的优势和劣势，最后决定：做出特色，做好我们自己!提出了错位经营的思路!可是事实证明友好的进驻的确分流了我们的顾客，分割了我们的销售，20xx年x月到4月五部销售比xx年同期上升44%，20xx年x月到10月五部销售比xx年同期下降92%。为了实现xx年的销售目标，营运部首先是重点更加明确了货品方面的要求和规范、检查和处理，结合合同约定一年进行四次的货品检查，对限期整改仍不合格的专柜给予20xx元的通报处理，还特别严格规范了与天百重复品牌的调货要求，其次是更加细化了对导购的培训检查和指导来提升服务质量，将例行检查内容制表作为每周每天的重点工作，每周一将问题汇总后进行分析、讲评和指导。

为了提升销售营造更好的品牌氛围，五部分两次进行了装修调整：首先调整的原因是阿迪生活和思莱德品牌入驻，童装区和儿童其他区8个专柜调整，毛衫区3个品牌撤柜。阿迪生活进驻分为两步，4月x日拆除商场原办公区，同时与原商场办公区相连的专柜向前移动1.2米，在4月x日晚童装区和儿童其他区调整到位同时阿迪生活进场装修，该品牌经销商与商场约定在4月x日开柜，但是因品牌公司对装修材料没有计划到位，主要是石膏板和地砖，延误了开柜日期，在装修过程中违规喷漆给予了1000元处理和延迟开柜3天给予了600元违约金个处理，思莱德是4月x日进场装修同时毛衫区撤柜，该柜装修进度很迅速，但是在器架方面出了问题，原因是：天百和阳光都在装修，托运部把天百only和vm和阳光思莱德的道具混乱了，通过该公司进行了积极的查找，使得专柜在4月x日顺利开柜。其次是运动品牌乐途9月x日进场装修同时安踏撤柜，9月x日顺利开柜，装修比较顺利，通过调整补充了五楼的品牌结构，丰富了品牌的风格。

(一)、部门管理：

20xx年部门的工作目标是:带出一名出色的主管,目前五部的团队是在xx年x月组成的，通过不断的磨合，我认为现在我部门的优势是：

1、团队的配合性好，大家都能顾全大局支持部门的工作;

2、互相的沟通很顺畅，对工作中的问题和不足都能够畅所欲言;

3、团队年龄是青年和中年的结合，工作中的思想和方法可以互相取长补短，

4、团队始终保持积极认真的工作态度，

5、团队有共同的工作目标，都能够积极改善工作中的不足，我们也看到了部门工作中的的不足：

1、在执行公司制度的同时，工作思路还不够创新;

2、管理工作中的坚持性还不够，还需要督促;

3、管理经验还不够成熟;

通过今年的努力，让我们看到了成绩也发现了不足，虽然距离出色的管理人员还有差距，但是，只要我们仍然保持积极认真的学习态度，我们相信来年一定实现这一工作目标。

(二)、供应商管理：

主要体现在沟通和谈判方面，首先本年度的大型促销活动主要是：3.8满400元送120元礼金券，5.1满300元立减130元，10.1满500元立减80元，活动内容的沟通比较顺利，活动的费用承担和往年不同，大家的分歧是：都想让自己的利润化，我们总结到事前的准备工作很重要，包括：如何计算双方的利润，主要是替商户和商场算账、供应商话术应对方法和管理人员的心态如何调整，通过大家的努力商场统一大型促销活动五楼专柜参加率平均都在95%左右，实践证明，准备充分了，的确能达成良好的谈判结果，通过和供应商的谈判我们也积累了谈判技巧，比如：要充分发挥品牌经理的协调作用促成双方的意愿、谈判条件的交换、“太极拳”式的沟通法、“底牌式”的沟通法、“欲擒故纵”式沟通法等，其实方法有很多种，谈判的主要目的都是为了维护公司利益和更好的与供应商合作!提升工作效率!

其次是包括货品、销售、导购问题的沟通，首先是结合每次的货品检查结果和旬/月销售报表中的专柜的货品库存和个各品类货品结构及时和供应商分析解决，为了得到供应商的重视并有效解决问题，我们每月向总代理和本地的重点品牌供应商发送销售沟通函，主动再次跟进函是否收到?是否看完?有否其他问题?再对沟通函中的问题进行说明，有时一个沟通函的跟进完成需要4到5天时间，我们的努力也得到了供应商的认可，因为我们感到了供应商在工作中给予的配合，也看到了他们接受了你提出的建议，他们也特别愿意和你沟通工作中的问题和想法，这也给了我们动力，我们会更加重视对专柜的管理和沟通。

通过和供应商的沟通，发现目前一个商户经营多个品牌的，他缺的是专业的营运和管理团队，对导购的专业培训只能依赖品牌公司，虽然供应商已经意识到了不利因素的存在，但是，在没出现严重问题的情况下，并不会拿出力度进行解决，这些因素制约了品牌销售的提升。提升供应商的质量，提升供应商的管理能力，成为我们下一步的工作目标。

(三)、导购管理：

1、导购的思想教育和培训方面：

(1)、在晨会中给导购讲寓言故事，来引导导购正确的思想观念和积极的心态;

(2)、利用身边工作中的人和事与导购共同分析做人做事的正确道理;

(5)、总结每周例行检查中文本、票据、形象、陈列、回访、的问题和改进的方法;

(6)、培训学习流行趋势、面料和风格;

(8)、学习新入驻品牌文化和各部的logo标识、楼层和风格;

(9)、导购技能竞赛和趣味活动竞赛存在问题和暴露出的\'不良心态的点评;

今年导购的流失率占45%(不含新入驻品牌)，流失的重点区域是运动区和时尚休闲区，导购的年龄普遍在25岁以下，流失的原因可能和每个楼层都大相径庭主要是：找到了其他工作或是结婚及带孩子或者就是不想干了，虽然如此，管理人员依然要履行自己的职责，不断教带导购的销售技能和专业知识，这使得导购的质量提升非常缓慢，为了更有效的发现问题和解决问题，营运部将各项例行检查内容进行细化为每一周每一天，通过每天的检查能够有效的发现导购存在销售技能方面存在的问题和不足，通过对导购的违纪处理和与她进行一对一沟通指导外，下周仍然会再次进行检查。当然，我们会明确：处罚不是目的，最重要的是需要导购掌握销售技能。

(四)、店长管理：

良好的管理氛围，并且在日常工作中管理人员可以协助店长开展各项管理和培训工作，目前五部店长的留存率是：77%。

目前我商场店长存在的主要问题是：“有心无力”，想计划好店内好工作，但是却不知如何开始第一步，想指导提升导购的销售技能，但是却不知如何有效教带同时自己的专业也比较有限，想对导购提出更高的要求，却又勇气不足，想得到专柜导购的支持理解和拥护，却有时又管理不好自己，丢失了威信。我们深知一名工作能力优秀和工作责任心较强的店长对店铺的销售起决定性作用，主要从以下几点来提升店长能力：

(1)、要求店长履行店长工作职责，做好专柜导购、货品的管理和监督;

(2)、坚持因导购例行检查不合格对店长进行连带责任处理，提升了店长的管理力度;

(3)、工作中与导购了解店长在专柜管理中的执行力和管理能力;

(4)、利用店长会议指出店长工作中的问题和不良心态，并指导管理办法;

**运营主管工作总结篇十二**

（一）岗位调整前的人力资源部工作

1、根据公司下达的经营指标，编制整理集团所属各公司各岗位管理目标责任书。

2、招聘工作

随着集团公司的快速发展，业务量不断扩大，各公司各部门空缺岗位较多，人员需求量较大并需求紧迫，因此人力资源部在人员招聘工作方面投入了较多的时间和精力。根据各公司的人员需求，人力资源部本着网上搜、报纸上招、内部推荐等方法，认真完成各公司所需人员招聘工作。

3、培训管理工作

为使公司各级管理人员熟悉掌握公司各项规章制度，认清管理职责，增强公司员工的使命感，年初组织全体员工进行了为期一周的集中培训，主要就公司《企业文化》、《公司基本制度》、《如何成为一个好的管理者》、《打造一流员工团队》、《执行能力提升培训》等内容进行了培训;根据考务中心下发的考试文件，及时下发考试通知，并协助报考人员完成报名工作。上半年集团公司共有19人报考二级建造师、8人报考一级建造师、11人报考注册安全师。

4、离职管理工作

办理员工离职手续，进行离职面谈，避免劳动纠纷的发生。截止到6月，集团公司共有50人离职，离职率高达24%，管理层员工与基层员工各占一半，离职高峰期为冬休结束后的3月份，约占50%的比率。

（二）岗位调整后物流园区招商运营工作

因工作调整，我于9月8日调整至欧安达物流招商运营部，并工作至今，由于欧安达领导班子及招商运营部同事对招商前期的基础工作进行的很扎实、很有效，使得后期的招商较为顺利，并取得较好的招商业绩。

1、完成了《欧亚国际物流中心可行性研究报告》、《欧亚国际物流中心项目计划书》的定稿;《招商手册》的定稿及印刷工作并大量使用《招商手册》开展招商工作;公司文化墙的制作及上墙。

2、完成了公司物流园区招商目标商户的调研、走访、座谈等工作，将商户提出的问题进行汇总及解答，并完成了客户资料的分类整理、归档。

3、完成了物流园区招商重点目标商户的现场洽谈，确定其投资意向和定金收取签订意向书。

4、完成了乌市南郊货场、亚中机械交易市场、华南市场的大型机械市场、乌市赛博特汽车城、石河子及克拉玛依汽车交易市场的调研走访，为园区的招商工作奠定了良好的基础。

另外，公司根据市场调研，又开发建设了钢材市场交易区及铁艺加工区。钢材市场交易区及铁艺加工区共建设办公室74间，目前招商完成58间，剩余16间，收取办公室租赁费共计30。15万元。钢材市场经营场地租赁面积为97100平米，共计收取经营场地租赁费183。75万元。

二、其他方面的汇报

因目前在招商运营部任职，心里想的是如何圆满完成园区的招商工作及如何处理在招商过程中所遇到的问题。以下为自己所遇到的一些问题及尚不成熟的想法，望各位领导指正。

1、一期陆路物流区开发建设的16栋单体建筑未能按前期宣传如期交付使用，这对预定商铺的商户有一定的影响。

2、因同行“北疆机电交易城”的招商开展，在我们原有的商户中产生了一定的影响，个别已定商铺的商户在公司的回访中含蓄的表达了要求退房的想法。因此，公司目前当全力抓工程进度，抢时间，及早让商户顺利入住并经营，以此形成浓厚的商业氛围。

真诚的希望举集团之力，力争园区于20xx年5月前整体开业，以此奠定欧亚国际物流中心在北疆物流行业的龙头地位。

三、存在的不足和今后努力的方向

一年来，虽然做了一些工作，取得了一些成绩，但和公司上级领导的要求还有很大的差距，主要表现是满足于完成上级布置的任务和常规事务工作，大胆开 展工作的力度还不够。

面对明年的挑战，我将按照公司领导的总体部署，结合公司实际，以创新的思路做好职责内的所有工作，并带领好我们的团队，努力使我们的招商工作再上新台阶。

回顾一年来的工作，我感到困难虽比预想的多，但解决困难的办法更多，能取得这些不错的成绩。这主要得益于我们有一个坚强有力的领导集体，得益于集团所属各公司的理解与支持。我深信，我们的规模会越来越大，我们的前景无限美好，我们的效益更会越来越好。

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。

**运营主管工作总结篇十三**

\_\_年，一个很有意义的年份，已经在全行同事忙碌的紧张的工作氛围中悄然离去。回首这一年的工作，我为自己没有碌碌无为、荒度光阴而感到欣慰;我为自己在工作中收获颇多、积攒经验而窃喜。在行领导和同事的关心、支持和帮忙下较好的完成了自我岗位的工作职责和各项任务。在这里再次谢谢大家!

在内控方面，今年均保持了零差错。梧塘支行差错问题率为全行在差错控制方面自我感觉应该是取得了较好的成绩。在日常工作中我严格执行支行各项规定和纪律，按照柜员主管每日工作流程坚持一丝不苟的完成各项事务，重视风险业务关键点的\'掌控，授权业务认真细致审核。及时监督各柜员间的交接，严禁虚假调拨。对库存现金进行监控，较好的控制在网点备付率范围内。在安全防范方面也严格按规章制度行事，接受支行和省分行的多次安全检查，均没有任何问题。杜绝了安全事故的发生。

在管理好内控的同时，我充分利用晨会和网点周例会把支行的各项工作要点、要求和任务切实的传达到每位同事，在临柜办理业务时积极营销，起好带头作用，努力调查动大家的积极性。也时刻督促柜面人员每日做好基础产品的营销和重点产品系数一直位居支行第一，这为本网点以后的发展奠定了坚实的基础。

当然我也还存在着一些不足之处，在今年接受分部审计检查时暴露出来一些常识性的问题，究其原因，都是因为自己一时的疏忽，事后通过自我反省，意识到这些疏忽是作为柜员主管不应有的失误。在这里我作深刻检讨，但是我相信在今后的工作中我将会努力改正，对自己犯过的错误坚决杜绝，绝不再让第二件类似的事情发生。提高自己的工作效率，严格执行各项规章制度，做到工作认真严谨、质量、效率。

在这一年以来，我做了一些工作，也取得了一些成绩，这是与行领导的关心和同事们的帮助分不开的。我十分的感谢领导和关心和同事们的帮助支持。在今后的工作中，我除了要加强自己的理会论素质和专业技能外，作为一名一线员式，我更需要努力加强自身业务知识的学习和业务技能的练习，不断自我学习、自我提高，做到工作学习化，这样才能在工作中做好得心应手，融会贯通。

在以后的工作中，我会时刻以网点负责人的微分高标准严格要求自己以务实的态度积极端、扎实的开展工作，一步一个脚印，争取再更进一步，为我行的发展贡献自己的一份力量。

**运营主管工作总结篇十四**

一年来，我社在县联社以及镇党委、镇政府的正确领导和指导下，认真贯彻落实党的金融方针、政策，深化金融改革，强化经营管理，提高服务质量，基本上完成了各项任务指标，截止12月各项存款余额为x元，比年初增加x元，各项贷款余额为x元，累计放贷x元，累计收回贷款x元，财务总收入x元，实现利润总额x元。呈现出业务稳步发展，资金营运合理，经济效益良好，文明建设成效显著的好局面。现将一年来工作总结如下。

时代在前进，社会在发展，只有建设一支高素质的职工队伍，才能在竞争日趋激烈的金融行业中生存和发展。而提高队伍素质的基本途径就是持之以恒地坚持学习政治、业务知识。为此，我们按照联社及筱村镇党委、镇政府的安排部署，多次组织全体员工结合实际开展学习教育活动，学习的主要内容是：《安全》、《储蓄》、《信贷》、《会计》、《出纳》，还经常组织员工学习业务部门文件、报刊杂志和金融法规政策。学教活动开展得有声有色，做到有安排，有总结。通过开展这些活动，提高了信用社干部职工的党纪、政纪、法纪观念和业务技能水平，使干部职工在思想观念上有了明显提高，政治上有了明显进步，纪律上有了明显增强，人人自觉遵纪守法，勤政廉洁，以优质的服务态度，促进信用社工作稳健运行。

信用社是一个窗口行业。我社肩负着服务“一镇四乡”的“三农”工作。我们在优质文明服务中坚持“服务兴社，文明兴业”的发展方针，积极开展了树立良好公众形象等文明活动。

一是规范使用文明用语，特别是电话文明用语。

二是对老客户、大客户实行主任接待制，在服务工作中摸索出“以情感人，以智启人，以贷助人”的服务理念（即以真情感动人，以帮助出点子启发人，以适当的.贷款扶助人）。

三是改善、美化营业部大楼及各分社营业室、办公室，改善服务环境。在各个营业网点营业室、办公室添置了椅子、沙发、老花镜等便民设施，并将各项文明制度、文明服务承诺、文明用语、利率牌、文明岗位监督台等服务内容全部装饰上墙，方便了客户，警示了员工；室内、走廊、办公室摆设了工艺盆景花卉。营造了一个美观、优雅、整洁、温馨的服务环境，树立了良好的服务形象。

四是健全社内各项管理制度，用制度管理人，约束人，做到了上班有考勤，请假有登记，办事有记载，学习有记录，考评有兑现，工作有条理。经过这些工作的努力，塑造了我社的良好形象，受到了社会各界的普遍赞誉。

虽然近年来我社的存款总量在不断的增加，但由于我社支持面广，现有的资金仍难满足贷款资金需求量，尤其是春耕时期农民资金需要量大，而全社资金实力和信贷力量都相对不足。为了保证广大农户不误农时，我社及时向信用联社调剂xx元资金用于支农生产，同时还组织人员，深入村间田头调查农业生产情况，了解支农的侧重点。截止12月，我社累计发放贷款xx元，其中累计发放农业贷款xx元，发放农户贷款累放数占比为92.2%，支持农户xx%，支持面达xx%以上，基本上解决农户急需的春耕夏播农业生产资金，对农业和农村经济的发展起到了积极的推动作用。

根据今年我县信用社改革成立一级法人相关文件的精神和县信用合作联社改革筹建工作小组的部署。我社对14029.44的老股金进行了清退，共清退xx。对无法清退的xx，进行了打包处理。募集自然人股份xx，募集职工股xx。有力的支持了改革工作的进展。

xxxx年，我社根据县联社及有关部门的工作部署，全面落实了各项安全防范、综合治理措施，消除了各种安全隐患，确保了我社安全无事故发生。

为了提高防范能力，经县联社同意，今年我们对购入的综合大楼进行了装修，并在8月份搬入营业，还对新山分社的营业场进行了装修，安装了防弹玻璃，对东洋社进行了必要的改良，拆换旧线路、安装了防盗门。我社的安全防范能力将得到根本改善。从而进一步提高了我社防御能力。

总之，回顾一年来，我社的工作取得了较好的成绩，已基本上完成了工作任务，但是在工作中，我社仍存在许多需要亟待解决的问题。如存款不稳定、资金面不充裕、清收原基金会贷款难以及信贷管理等问题。

一是继续加大揽储力度，提高存款总量。

二是继续加大清收和盘活不良资产的力度。

三是加强对到期贷款的管理，进一步提高收息率，努力降低月均不良贷款占比，提高资金的`利用率。

四是搞好农贷调查工作，为春耕生产资金做准备。

六是继续严格控制费用支出，确保完成xxxx年的工作任务。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn