# 机构运营工作总结范文(必备15篇)

来源：网络 作者：悠然小筑 更新时间：2025-04-02

*机构运营工作总结范文1以下我将我的实习工作分为内容建设、页面完善、搜索引擎优化、日常更新和网站推广五个方面进行总结。>一、内容建设网站内容建设不仅是一次灵感创造的行为，更是一种理性思维的程序。每个行业有自己特定的产品/服务，网站的内容理应围...*

**机构运营工作总结范文1**

以下我将我的实习工作分为内容建设、页面完善、搜索引擎优化、日常更新和网站推广五个方面进行总结。

>一、内容建设

网站内容建设不仅是一次灵感创造的行为，更是一种理性思维的程序。每个行业有自己特定的产品/服务，网站的内容理应围绕行业的核心业务设置。根据本公司的自身特点和相关的行业特点和用户的实际需求，在中搜平台上和网站运营经理的指导下，首先对中国超市网站中所有内容进行外链转内链，然后根据网站的不足之处进行内容填充，在网站页面添加产品展示、产品分类、图文信息等。最后对网站现有内容进行优化使内容实质中能够反映出相关知识，让用户从中能学到什么、体会到什么。

>二、页面完善

网站内容完善就是给网站随时添加相关信息，只有不断的完善门户提供的服务，用户的需求才能不断的被满足。根据网站运营流程主要做的就是参考行业成熟网站进行网站的页眉页脚设置及底部导航的制作、网站其它页面的完善、网站结构的布局与调整、网站的视觉形象设计、添加交互性和广告位等操作来引导用户访问和提高用户体验度，使达到让客户快速找到所需要的信息或让新来网站的用户能够马上找到所需要的。

>三、搜索引擎优化

搜索引擎优化(即SEO)是一项非常重要的基础性网站推广工作可以提高搜索引擎对网页的收录及一系列关键词的排名，从而提升网站访问量。在SEO方面我主要做的是关键词的选取确定网站核心关键词与布局，首先根据关键词筛选工具、用户习惯及对旅游客运相关行业的了解在网站运营经理的指导下进行中国旅游客运网站关键词和长尾关键词的筛选，然后按照搜索引擎优化规则对网站首页、栏目页等进行筛选的关键词和长尾关键词布局。

>四、日常更新

>五、网站推广

在实习期间，所有都是围绕网站推广进行操作的。推广的目的就是让更多的人知道你的网站，来提升品牌知名度、增加网站流量跟用户、提升转化，增加销售。在网站推广方面网站运营经理常说“没有最好的只有最合适的推广”。因此，在实习过程中是对各种免费网站推广方法的实施。主要推广方法：百度辅助产品推广(贴吧、博客、知道、百度)、对搜索引擎进行优化、搜索引擎的登录、撰写软文、即时聊天工具推广、论坛发帖、撰写博客、邮件推广、登陆导航类网站、与其它网站建立友情链接、广告互换、加入网络广告联盟、制造网上新事件。

**机构运营工作总结范文2**

20xx年的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了20xx年的工作任务。具体分以下几方面：

>一、提升服务品质

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单（参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理），现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过x次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡x余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。x月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共x人，起到了以点带面的作用。

>二、顾客投诉接待与处理

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，（服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚），在今年x月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。20xx年服务办全体共接待各类投诉x起完结率（质量类：x例，服务类：x例，综合类：x例，突发事件：x例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险（保费共x元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

>三、人员管理检查范围全面化、制度化

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

>四、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在20xx年服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪xx人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

>五、值班经理业务技能及专业化水平的提升

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制，前三季度度服务办内部共计各类培训近x余次。

>六、x店工作

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计x余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对x店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

>七、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。总结20xx年服务办工作，虽然取得了一定的成绩，也受到领导认可，但是我们的工作提升还是进展较慢，人员的业务素质与值班经理的标准还存在一定的距离，而且部门多数为新进员工，专业素质还相对较低，在处理顾客投诉等方面经验还相对欠缺，在服务品质方面跟发达城市的大型购物中心还存在一定的距离，所有在20xx年我会努力提升我部人员素质，提升工作效率，在x率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，使顾客不但可以享受到国芳百盛的品牌文化，更能享受到国芳百盛的服务文化。

20xx年服务办工作主要有以下几个方面：

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及xx在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是x州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有领先对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以20xx年在x率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就20xx年在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

5、加强部门内部人员综合素质提升几，并对公司五大服务体系进行完善。坚决执行董事长在四季度会议中提出的保持总店稳健发展。带动分店全面提升的指导思想，加强部门间的沟通，消除管理中存在的误区。现场检查不单纯是发现问题，而是针对出现的问题提出改进措施和方法，及时给部门以指导。第四季度服务办的内部培训内容为商品知识（毛织，保暖为主）、消法知识及卖场信息熟知度等方面的基础知识培训。培训手段采讨论的形式，使培训趣味化，生动化，将讨论出的结果，以书面形式下发分店部门，组织相关人员学习，达到三店同步提升的目的，公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作目标任务。

在20xx年x月份下旬，本人在工作中情绪化，不能严格要求自己。在经过领导和同事的大力帮助下，及时调整了工作心态，改观目前不良现状，全心投入日常工作。用正确的态度对待工作。态度决定一切，真诚创造卓越。我和我的同事们将不断努力，打造xx“特色化服务”，以真情铸就服务！

**机构运营工作总结范文3**

转眼间半年的时光即将过去，回想在这半年中我们也取得一些成绩，同时也还存在的许多的问题与不足之处，现就我们营运部上半年的工作情况作如下总结：

>一、 坚持不懈抓服务、抓规范，提升公司窗口形象

这一年我们一直很注重的营业前台的形象， 组织全体营业员 认真学习营业规范，观看服务规范的《营业厅标准化服务培训教材》 ，认真对照自已的一言一行。当我们身着工作服走进营业前台的那一刻起，就意识到我位每一位工作人员身处在公司的服务窗口， 每一位营业员都是企业的形象代表。 一个甜美的微笑， 一声亲切的问候拉近了客户与我们之间的距离， 因为营业窗口是联系客户的桥梁和纽带。微笑也并不仅仅在工作中显得尤为重要，融入到日常生活中也是如此。微笑能使陌生人感到亲切，使朋友感到安慰，使亲人感到愉悦。微笑是人类的春天。你给别人微笑的同时，别人也给你友情，你没有付出什么，却得到了一份珍贵的感情馈赠。有一句话说得很好，微笑无需成本，却创造了许多价植。

>二、定期组织培训，提高营业人员自身的业务水平。

这一年中我们定期组织营业员对新业务知识进行学习， 使大家能及时了解并掌握好各项新知识，便于在工作中更有郊的向用户进行推广，更好的服务于每一位用户。

>三、 注意服务与发展并重，齐心协力完成各项任务指标。

自从今年x月开始全省对营业厅绩效考核办法进行了统一调整，从原来单一的抓服务管理，调整为服务与发展并重。每月市公司统一下达营业厅各项指标包括:xx、xx、xx等。自从x月份以来我们xx营业厅在全体营业员的共同努力下，共发展了xx,在公司领导的正确领导下，在前台全体营业员的共同努力下，市公司组织的季度评选活动中取得了全市第一的好成绩。我们大家为此感到高兴和自豪， 但我们将继续努力,再创辉煌。

>四、工作思路。

1、抓服务，提高员工自身主动服务意识。在每一个尽可能为用户服务的地方设立亲情服务， 关注任何一个前来受理业务的用户。工作之余设立营业心得分享，对于前台较好的服务案例由前台人员与其他营业员进行分享，追求怎么才能做得更好。通过共同学习，员工们个个恪尽职守，爱岗敬业。 除了繁重的工作之外，一线人员并没有放弃对知识的渴求，对自身素质的提高。有的参加了业余学习班，选择了相关专业进修，还有的在工作之余，订阅了大量有关移动通信的报刊杂志，以掌握全面最新的通信知识，获得更大的信息量，提高对新事物的认知和接受能力。下半年我们还打算开展文艺活动，丰富员工的业余生活，使员工们的潜能得以充分发挥，同时生活也变得得多姿多彩。

2、抓业务，强化一线人员的主动学习能力。每周两次的业务学习均由一线人员自由分享，在自我业务学习培训上增强其自身的自信心，同时可以更好的发挥一线人员的综全表达能力。

3、抓管理，加大营业场所的现场管理。因为管理的好与坏是 直接影响一线人员的整体工作气氛，为此应加大现场的管理力度 实行发现问题做到当场进行解决。

**机构运营工作总结范文4**

新版《华山索道管理制度及体系》的推出及实施，注定20xx年将成为华山索道发展史上具有里程碑意义的一年，而随着环境设施的不断完善，管理的不断提高，使年初公司提出的“深化改革，打造中国精品索道”已初具雏形。而躲在公司这颗大树下的运营部，20xx年也随公司的发展得到了锻炼，提高。我将从以下三个方面对20xx年运营部的工作进行总结：

>一、设备管理：

1、设备运行：

20xx年设备运行总时间为4483小时，与去年的4449小时相比增长；运行总车次469686次，与去年的461307次同比增长；无论是年度运行总时间还是年度运行总车次又一次创造了历史新高。全年故障停车19次，与去年的27次相比下降；停车总时间76分钟，与去年的89分钟相比下降；故障停车次数和故障停车时间又一次创造了历史新低。全年设备安全运行率达到了100%。

2、设备检修：

20xx年全年共完成例行检修4707项；计划检修61项；完成更换救护索钢绳、更换通讯电缆、更换2#、3#支架主索滑动轴承、更换上、下站进出站∮400托索轮框架滑动轴承、拆检制动器液压系统打压电机等五项重大维修项目；为明年旺季设备的安全运行打下良好基础，全年共完成检修项目4773项，为全年设备的安全运行提供了有力保障。

3、《设备安全管理体系》和《计算机辅助管理系统》：3月份完成了《设备安全管理体系》五大部分的定稿、3月17日完成了《计算机辅助管理系统》软件的开发工作，其中《运行管理》和《检修管理》于元月份就已经开始正式运行，《诊断管理》于6月1日开始正式运行，《库房管理》于4月13日开始正式运行，《档案管理》于6月1日开始正式运行。到目前为止，《计算机辅助管理系统》经过11次修改，《设备安全管理体系》经过5次修改，现基本都已定稿，且运行稳定。计划从20xx年元月1日起完全实现无纸化管理。

4、备件采购工作：

全年两次从多倍玛雅公司进口除轮衬、皮带、轮胎等常用备件外，还采购了我们所用所有类型的直流继电器和接触器，购买了一台原厂帕金斯560KW柴油发电机并已更换，进口了救护索钢绳和架空通讯电缆均已更换，购买了所有液压橡胶软管并进行了更换，购买了所有支架螺栓准备进行更换。目前，我们的备品、备件充足，能够满足20xx年设备的运行需求。

>二、验票及服务：

在今年3月份部门召开的部门大会上就向所有员工再次强调，设备的操作、维护是为了设备的安全运行。而设备安全运行的最终目的是为游客提供安全、快捷、舒适的服务。所以部门全年对站台服务及验票从未松懈过。尤其自7月1日实行新的《绩效考评管理制度》以来，将原来的凡违反规定或制度就扣分，鼓励平庸的扣分制改为根据每个人的表现进行得分从而激励员工努力做好的得分制，可谓是华山索道20xx年自推出五大体系以来又一具有里程碑意义的重大举措。在实际工作中也取得了非常良好的效果。员工由你让我做好彻底转变为我自己要做好，否则，即使你未违反规定或制度，但如果你没努力或尽力将事情做好，那么你的考评得分也会很低。

并且月度绩效考评得分不但和每个人每月的奖励工资直接挂勾，而且在年底的星级考评中所占比例也由原来的60％提高到现在的75％。这就说明公司更加注重每个人每时每刻实际表现出来的能力，而不是看重你的固有能力。通过7-9月份旺季大游客量及接待人数创纪录的“十一黄金周”无一例游客投诉甚至不满意事件的检验，新的《绩效考评管理制度》对提高工作效率、工作质量尤其是服务工作有着非常积极的促进作用。全年部门站台服务及验票工作无一例游客投诉事件发生，非常圆满的完成了20xx年游客接待工作。

>三、员工培训及成长：

全年部门的培训工作都是围绕新版《华山索道管理制度及体系》来进行的，尤其是《设备安全管理体系》。配合《设备安全管理体系》和《计算机辅助管理系统》的不断完善和定稿，元月份、2月份主要培训了《运行管理》和《检修管理》并正式进行了实施；3月份在旺季到来之前对服务礼仪和岗位规范进行了强化培训；4月份主要召集相关人员进行了《库房管理》并进行了实施；5月份对《诊断管理》和《档案管理》进行了培训并于6月份进行了实施；6月份主要对新的《绩效考评管理制度》进行了宣讲和培训，并于7月1日正式进行了实施；7、8、9月份暑期，结合新的《绩效考评管理制度》主要采取了在岗位上监督、纠正，每月月初与员工就上月个人表现情况进行一对一谈话，并在班前、班后会上对共性部分进行纠正等方法，保证了暑期游客接待的圆满完成；10、11月份主要进行了《设备安全管理体系》和《计算机辅助管理系统》的修订、完善和重大检修方案的制定工作，并于11月份召集索道技术委员会进行了讨论定稿和培训，并且利用李永强和芦主任的文章对员工进行了一次深刻的思想教育；12月份顺利完成了20xx年度重大检修及外出学习感想和个人年度总结。由全年的培训内容可以看出公司利用不断的培训、学习、总结、评价注重员工成长的企业文化，并对全年工作的圆满完成起到不可低估的作用。

20xx年全年工作虽然已经圆满完成，但也暴露出一些问题，尤其是设备管理方面。例如从4月份就发现的新主电机碳刷问题至今仍未圆满解决，500KW发电机出现故障停机等都说明我们工作的精细化程度及设备的维修能力还非常欠缺。为了保证20xx年各项工作的顺利进行，运营部工作计划如下：

>一、设备管理：

全年将继续利用《计算机辅助管理系统》加强《设备安全管理体系》的执行。除按规定完成运行和检修工作外，将加强关键部件的诊断管理，从而随时掌握关键部件的运行状况。另外，将进一步规范库房管理和档案管理，为设备检修工作提供有力保障。根据目前《计算机辅助管理系统》运行比较稳定的结果，计划于20xx年元月1日起取消《运行日志》和《维修日志》的纸张打印，真正实现无纸化管理。再在实际工作中不断对《计算机辅助管理系统》和《设备安全管理体系》进行评价，进一步修订、完善。计划安装一套DCS800可控硅系统，使华山索道真正实现关键部件双备份，为20xx年乃至以后设备的安全运行打下坚实的基础。另外，将加强设备运行期间的观察，争取提高游客乘坐索道的舒适性要求。

>二、服务、验票管理：

结合公司进行的20xx年淡季培训计划，将做好全体员工礼仪、岗位规范等方面培训，为旺季的服务工作打好基础。20xx年将加大新的《绩效考评管理制度》执行力度，加强各岗位监督、检查力度，而且坚持每月就每个人出现的问题采取一对一谈话使其积极改进的规定，不但力争全年无投诉，而且在游客服务上实现精品服务。

>三、培训和员工成长：

将继续加强《设备安全管理体系》，尤其是《检修作业指导书》的修订、完善和培训，加强基本功的训练，使每位员工的动手能力和思维方式能够得到长足进步。充分利用班前、班后会对每个班的工作进行评价、改进，使每位员工的服务意识和理念达到一个新的高度。并且20xx年将加强三位部门主任的自身学习，多学习自己专业以外的知识，争取达到邓总提出的做复合型人员的要求。

20xx年已经过去，我们看到成绩的同时，更清楚的看到了我们的不足。发扬传统、改进不足，坚定不移的执行邓总提出的“继续深化改革，打造中国精品索道”的理念。让我们共同努力，迎接华山索道美好的明天！

**机构运营工作总结范文5**

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，以下是对我个人工作的总结。

1、了解公司概况。从8月6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，为实现苏宁梦献上自己的一份绵薄之力。

**机构运营工作总结范文6**

从目前国内保险公司组织机构形式和职能分配看，多数是实行总、分、支公司管理模式。保险公司分支机构作为最基层经营单位，其主要职能是销售保险产品、提供保险服务，保险公司分支机构是保险公司运营系统的终端和服务窗口，是保险公司微观经营基础的重要组成部分，是保险公司业务收入和利润的直接来源，其经营管理水平的高低在一定程度上决定保险公司的整体经营状况，直接反映保险公司的社会形象和发展水平。加强基层保险公司的管理，提高基层公司业务发展能力和管理、服务水平，对于夯实保险公司发展的基础、实现良好的经营业绩至关重要。

>一、基层保险公司经营管理中存在的主要问题

(一)在经营理念上，发展和管理、速度和效益的矛盾突出。经营过程中，为了保证完成保费计划指标，基层公司领导把主要精力集中在完成保费计划上，理赔管理、服务举措、内部建设等方面，工作存在诸多薄弱环节，业务发展屈服于管理的问题比较突出。面对竞争日益激烈而尚欠规范的市场环境，基层公司在处理速度和效益的关系上存在观念上的偏差，重速度、轻效益，风险管理意识和风险控制水平不高，部分业务质量较差，为完成保费任务不计成本地承保一些赔付率高、连年亏损的业务，经营效益水平低，制约了保险公司的快速健康发展和壮大。

(二)在市场开拓思路上，业务领域狭窄，产品创新力度小，销售渠道管理不完善。随着我国市场经济的日益发展，国民经济所有制结构已经发生巨大的变化，个体、私营经济已成为国民经济的重要力量。然而，保险公司的业务领域没有跟上形势的变化，大企业、大项目仍然是各公司竞相争夺的焦点，存在巨大市场潜力的个体、私营经济领域和地域广阔的农村保险市场几乎没有得到有效的开发。从各保险公司产品结构看，部分市场需求接近饱和的传统产品仍然是基层公司的主要保费收入来源，产品结构雷同、单一，不能适应快速变化的市场需求;基层公司对新产品开发推广的积极性不高，工作力度太小，新兴保险市场领域亟待加强开发。在销售渠道上，虽然扩大了营销业务和专、兼职代理业务，但在管理上没有建立落实相应的制度，比较混乱。

(三)在市场竞争方法上，表现为“三高一低”的违规经营行为仍然是部分基层保险公司竞争的主要手段。近年来，部分专、兼职代理机构和个人代理人受自身经济利益的驱动，违反保险监管部门的规定抬高手续费;部分基层保险公司为了抢占市场，不计成本地采取高返还、高手续费、高佣金、降低费率等违规手段招揽业务，并且有愈演愈烈的趋势。保险市场的恶性价格竞争严重影响了市场秩序和保险公司的社会形象，影响了保险公司的经营效益，损害了被保险人的利益，造成大量保源流失，不利于保险业的健康发展。

(四)在服务水平上，技术含量较低，仍然存在过分依赖关系和人情的现象。基层公司在展业过程中，主要依靠业务人员的“关系网”拉业务，或者是通过大量招聘营销员的“人海战术”开拓市场，保险从业人员素质参差不齐，误导消费，坑害被保险人利益等行为时有发生，部分业务人员忽视消费者心理状态而采取死缠滥打的推销方式。基层保险公司的“人海战术”和“关系业务”的过度膨胀，使国民对保险的作用产生误解，有的甚至产生反感情绪和厌恶心理，不利于培育国民的保险意识，损害了保险业的社会声誉和保险从业人员的社会地位。另外，基层公司在理赔服务过程中，有的为了稳固与大客户的关系不讲原则地进行人情赔付或通融赔付，有的为了个人或小集体的利益进行人情赔付和搞假赔款，而对一些非关系客户另眼相待，服务态度和质量差，违背保险经营的损失补偿原则和最大诚信原则。

(五)在保险队伍建设上，干部职工主人翁意识减弱，企业文化氛围不浓，团队协作精神不强。基层公司领导班子为了各自一时的政绩和小集体的利益，短期行为突出，当公司整体利益和局部利益发生冲突时，过多地考虑自身的利益和职位，缺乏大局观念和长远发展的意识。在对员工管理方面，多为简单的“一包一挂”(包保费任务、挂费用)，忽视了对管理水平和经营效益的考核。对公司文化建设重视不够，忽视对员工的经营理念、专业技能和职业道德素质教育。在“绩效挂钩”的考核机制下，基层公司业务人员和营销人员过分地注重自身的`经济收入，没有把从事保险工作当作终身的事业，缺乏主人翁意识，缺乏爱司爱岗和团队协作精神。

>二、基层保险公司经营管理中问题产生的原因

(一)尚处于发展初级阶段的国内保险市场，没有形成高效有序的市场运行规则。改革开放以来，国内保险业得到了长足的发展，保险业务快速增长，保险市场不断发展，保险立法不断健全。但与保险业发达国家相比，国内保险业还处于初级阶段，市场主体较少，市场垄断程度较高，市场竞争层次较低，规范有序的市场环境尚未形成，价值规律在保险市场中的作用尚未得到正常的发挥，国民保险意识有待进一步提高。在这种尚欠完善的保险市场环境下，市场供给大于需求，传统市场领域趋向饱和而导致竞争激烈，新兴市场领域因国民收入水平和行业发展水平的差异较大而没有形成规模需求效应。直接经营业务和面向市场的保险公司基层单位受各自计划任务的压力和经济利益的驱动，在市场监督管理力度不够的情况下，难以避免地导致经营管理中的短期行为和违法违规行为。

(二)基层保险公司管理的精细化程度不高，内控管理制度不健全。

1.部分基层公司在制定年度业务发展计划指标时，缺乏对当地经济发展水平和保险市场发展水平等因素的分析，下达的计划指标难免简单化和针对性不强，导致基层公司完成保费任务的压力过大而盲目追求业务发展规模，业务质量不高，效益水平低下;或者是违规经营，采取一些不正当手段招揽业务。

2.基层公司在经营管理过程中缺乏长远发展的眼光，对保险市场开发没有长远的计划和措施，着眼于短期利益。如在新兴市场开发和新的保险产品推广上，因为市场对保险的认知需要一个较长的过程，并且要求保险公司进行大量的宣传和加大前期投入，一些基层公司考虑到投入大、收效慢而丧失了积极性，遇到困难就退缩，新兴保险市场开发工作难以展开。

3.基层公司内控制度不健全，统一法人制度执行不力，贯彻落实上级公司要求不到位。部分基层公司对管理工作重视不够，没有根据形势的变化健全和完善内控管理制度，部分制度缺乏现实操作性，形同虚设，使管理工作无章可循而出现混乱的局面。部分基层公司统一法人意识不强，对上级公司制定的承保理赔、规范经营、财务管理等方面的制度和要求搞“上有政策、下有对策”，越权行为和违规行为时有发生。

4.管理技术落后。部分基层公司电子化水平较低，运用电子化管理的认识和措施也有差距，有的还大量依赖和使用手工操作，给管理工作的精细化造成障碍。

(三)基层保险公司从业人员整体素质不高。据调查，部分基层公司业务人员90%以上没有接受过正规的保险专业知识教育，文化水平较低，接受新生事物的能力较差。对员工培训缺乏一套行之有效的制度，也没有长期性的计划。当前，基层公司大部分业务员依靠经验和关系网展业，对保险的职能和作用认识不清，缺乏市场营销、风险管理等学科知识的支持，承保理赔工作技术含量低，服务水平停滞不前，对公司的发展战略、经营理念、经营管理办法，以及多项改革措施和公司发展前景缺乏足够的了解。也有相当一部分基层公司高管人员不完全具备职业经理人的素质，对于发展战略、经营目标、市场营销、成本核算、人力资源配置、考核机制、统一法人制度等重要管理职能缺乏足够的认识和综合灵活地加以运用。

>三、提高基层保险公司经营管理水平的措施

基层保险公司要在竞争日益激烈的保险市场上占有一席之地，必须认真分析并解决经营管理中存在的问题和不足，做好以下四个方面的工作，不断实施新的竞争战略和提高经营管理水平。

(一)转变经营观念，变粗放式经营为集约化经营。我国加入WTO后，国内保险公司发展已经面临各方面的挑战。基层保险公司过去那种粗放式的经营管理模式，已经不能适应形势发展的需要。基层保险公司在经营管理过程中必须树立成本效益观念，苦练内功，以增强盈利能力和提高市场竞争实力为中心，实现公司业务速度和效益的同步增长，不断发展壮大。在业务发展战略上，要深入调查了解当地经济发展情况，认真分析市场变化，不断研究市场动态，多角度、全方位地挖掘市场潜力，以先进的经营理念、灵活的展业方式、丰富的保险产品、优质的保险服务参与市场竞争，促进业务快速、持续、健康发展。要不断学习和借鉴同业发展的先进经验，弥补自身的不足，增强发展的后劲。基层保险公司领导班子要有长远发展的眼光，避免经营管理中的短期行为，坚持依法依规经营，加强公司各项管理和基础建设，为公司长远发展打好基础。

(二)加快创新步伐，提升市场竞争力。创新是发展的不竭动力，是提高竞争实力的客观要求。要加快产品创新，在深入分析和研究市场需求的基础上，加大对新产品的开发和推广力度，加大宣传和投入力度，努力开拓新的市场领域，不断形成新的业务增长点，彻底摆脱业务发展依赖于传统险种的束缚。基层保险公司在业务发展战略上，对我国国民经济所有制结构发生的变化要有充分的认识，不能老是把眼光局限于一些国有大企业上，应充分挖掘个体、私营经济和广大农村市场的潜力，充分利用保险代理人、经纪人等中介机构资源，培养一批忠诚于公司、职业道德素质高的营销队伍，完善落实好营销员管理制度、代理人管理制度、经纪人管理制度，开辟新的业务发展渠道。要加快服务创新，创新服务的内涵和形式。基层保险公司要突破保险服务仅限于承保和理赔的局限，强化对客户的延伸服务，倡导增值服务和跟踪服务。加强对承保前的风险评估和承保后的风险管理，对客户提出全面合理的风险防范建议，既有利于提升服务质量和水平，又有利于提高公司经营效益。

(三)强化管理意识，提高管理质量和水平。基层保险公司要提高对加强管理工作重要性的认识，增强内控管理自觉性，树立起管理是企业发展生命的观念。加强内控管理制度建设，建立起高效率的管理机制，加强电子化建设，为管理工作的开展提供强有力的技术保障和支持。具体讲，业务上要重点加强市场营销管理、核保管理和单证控制管理;理赔上要重点加强查勘定损管理和报价核赔管理;财务上要重点加强收付费系统管理;人员上要重点加强职业行为管理和考核机制管理。上级公司要加强对基层保险公司管理工作的监控和指导，确保统一法人制度的顺利执行和政令的畅通，同时建立配套的责任追究制度和奖惩措施，加强对基层公司经营管理行为的约束。保险监管部门要加强对基层公司市场行为的监督和管理，加大对违法、违规行为的查处力度，培育有利于基层保险公司发展的规范有序的市场环境。

(四)加强保险队伍建设。人是生产力中最积极的因素，解决好人的问题是解决一切问题的根本。配备一支业务能力强、管理水平高、具有创新能力的领导班子，是基层保险公司发展的组织保证和重要基础。基层保险公司领导班子要不断学习新知识、新事物，不断提高领导能力和经营管理水平，才能适应现代保险公司发展的需要。要加强对基层保险公司员工的教育和培训，提高员工的综合素质，不断培养符合现代保险公司发展要求的员工队伍。加强基层保险公司企业文化建设，增强公司的凝聚力和向心力，倡导团队协作，倡导激励，宣扬先进，并通过分配结构和分配机制的改进，稳定员工队伍，充分调动每位员工的积极性和创造性，为公司发展提供强大的人力资源保证。

**机构运营工作总结范文7**

时间过得真快，转眼进入3月份，下面是我运营部对2月份的工作做简要的汇报。完成公司赋予的各项工作任务、及相关工作，回顾2月份的工作有成绩也有不足。针对存在的不足，在3月份的工作中，我们会找出工作中存在的的缺点与不足，对工作进行全面的改进，寻找的工作方法，发扬爱岗敬业精神，团结互助，争取在以后的工作中取得更好的工作业绩。

一、工作总结：

1.制定运营部岗位职责及任务。

2.针对\_\_房地产市场的调研。

3.编写\_\_房地产市场调研报告。

4.对\_\_房地产运营经销商初步的接触。

存在不足：

1.在调查过程中不够全面。

2.在挑选经销商时，视野不开阔。

二、3月份工作计划：

别墅区市场调查。

附近区域优秀别墅区的调查。

3.加大力度挑选房地产经销商，以\_\_，\_\_经销商为主。

4.编写项目报告。

**机构运营工作总结范文8**

由于市场经济和科学技术的大力发展，以及高速公路建设主体的多元化，高速公路联网收费是高速公路发展的必然趋势，，联网收费的良好效果逐渐凸显。

>一、我省高速公路联网运营简介：

陕西省高速公路联网系统是我省高速公路联网收费“一卡通”工程的重点建设项目，实施“入口领卡、持卡通行、出口交卡、凭卡缴费”的封闭式联网收费。联网收费包括通信、收费、监控3个子系统。系统以SDH光传输设备为通信平台，IBM小型机为数据处理核心，集语音、数据、视频、图片等多种媒体为一体，通过联网信息处理，监视联网路段运行车辆动态，掌握路况信息；实现联网收费资金清分和结算，维护高速公路收费管理（经营）单位收费权益，提高高速公路运营管理和服务水平。系统自20\_年8月1日应用于 “一环五线（即西安绕成、西（安）宝（鸡）、西（安）户（县）、西（安）阎（良）、机场（西安－咸阳国际机场）以及西（安）潼（关）高速公路”联网收费。截至目前为止，全省高速公路联网里程将近202\_公里，高速公路联网收费取得长足发展。

>二、高速公路联网运营工作成果：

1、高速公路联网提高了高速公路的使用效率和车辆通行能力，缩短了行车时间，充分发挥了高速公路高效快捷的特点。

2、高速公路联网节约了收费站和各种设备的投资，减少收费开支，填堵了收费管理漏洞，防止资金流失。

3、高速公路联网能够促进信息共享，大大提高了指挥处理突发事件的能力，继而服务于社会，服务于国民经济和社会经济发展。

4、高速公路联网解决了目前其他收费模式的诸多问题，更好处理了高速公路服务与收费的关系， 赢得了社会广泛肯定。

>三、高速公路联网运营亮点：

1、扩展工作，服务社会。具体表现在开通服务热线为广大司乘人员提供出行信息指南.与各地方电台达成协议，及时发布路况信息，方便了司乘人员安全、快捷出行。

2、利用监控系统强大数据库支持，协助\_门破获重大刑事案件，如发生在20\_年4月15日的榆林市小纪汗信用社被抢一案中，我中心工作人员协助公安干警辗转西左界、横山、黄蒿界、靖边西、东坑、粱镇、安边、砖井等站进行出口录像的调查，为抓捕工作提供了重要线索，使得该案得以迅速破获，赢得广大群众的交口称赞。

3、在高速路设臵部分观景点，方便司乘人员观赏沿路风景，缓解旅途疲乏，促使他们安全驾驶。在公路两旁设立大幅宣传海报，宣传地方文化特色，人文历史，吸引各地游人，促进交流。

同样，随着联网工作的开展，工作范围的扩大，也出现了一些问题：

1、部分站点频繁发生网络故障，往往某一点出现问题就殃及到整个路段网络中断，对数据处理造成很大影响。

2、IC卡管理不够规范合理，对于倒卡，无卡车的治理缺乏有效方法和力度。

3、收费站人员整体素质跟不上高速公路联网规模扩大的速度，导致收费人员业务水平参差不齐，对收费政策理解不透彻，对出现争议的车型判定不统一，尚需加强自身业务培训。

4、监控系统不完善，监控范围覆盖率小，部分路段监控视频不能上传，达不到基本要求，尚需加大投入。

**机构运营工作总结范文9**

20xx年我在营业室担任运营经理，在这一年中，在支行的正确领导下，认真学习政治理论知识和金融法律法规，严格履行岗位职责和行使管理与监督职能，以贯彻落支行的各项工作为目标，强化管理，抓落实，在自己的岗位上，尽职尽责，力争尽善尽美，较好地完成了各项工作任务。现将一年来的工作情况述职如下：

>一、加强网点业务知识和技能学习，使我营业室的业务知识和技能水平得到提高

认真贯彻落实国家相关金融方针政策、法律法规。对上级行的会议和文件精神能理解透彻，并执行到位，今年总行各类业务新品种的推出，各项操作规程的重新修订实施、各种操作系统的上线运行如：中国农业银行存金通操作流程。、集中监控管理系统、远程授权系统、bos系统、BOEING系统的上线、“三化三铁”工作的全面启动、个人存款利率市场化项目的上线，人行机构信用代码证系统的上线等等。我营业室员工通过晨会、夕会业务学习制度，支行组织柜员集中业务学习和现场指导等方法，加班加点努力学习，使各柜员在较短的时间内全面掌握了各类业务，提高了自身的业务知识和技能，在面对对各类业务时都能熟练的应对。

>二、认真贯彻和执行各项会计、出纳制度及操作规程

加强对会计工作的规范化管理，使之有章可循，有规可依。在日常工作中我加强了临柜业务的监督，要求柜员必须规范操作每一笔业务，每一个细节都必须按总行相关文件的规定操作，对于操作过程中碰到的各类问题必须及时提出，不得对业务随意操作。对于监督过程中发现的相关差错及时组织柜员学习，并及时整改。对于发生的差错事故及时整改，制定出相应的交换岗位职责，防止了各类差错隐患的再次发生。对挂失业务、联行业务、汇兑业务等关键业务进行了规范，改变了以往登记簿登记不规范、资料不全的问题。促进会计出纳工作基础规范化水平的提高，充分发挥内控的监督和规范作用，使我营业室内控工作做到制度化、规范化、标准化。

>三、加大力度强化管理，全面推进运营工作的开展，确保各项内控工作上台阶

今年以来我营业室业务大幅度提高：全年业务量达到32万多笔，自助设备业务量达到19万多笔，加钞1亿4400万元。全年现金19亿6949万元，内部现金调拨4亿6354万元。开立对公账户30户，撤销对公账户16户，个人储蓄账户增加2698户。处理ATM长款17笔元，重要空白凭证使用16566份。我营业室人员少，业务量大，尤其许多员工岗位重新调整，对各自新岗位工作还不熟悉，各项内控工作又点多面广，使得我营业室内控工作压力巨大。但我营业室的全体员工们克服种种困难，加强业务学习，提高业务水平，剖析自我，查找不足，虚心请教，寻求良好的工作方式，把岗位职责落实到每一个岗位、每一个员工，提高工作效率，在工作中学习，在总结中提高，并通过合理的业务分工，缓解了我营业室的柜面压力，提升了我营业室柜员的业务技能，推动了柜面服务质量的全面提高。使我营业室内控制度得到了进一步完善，确保各项内控工作上台阶。

>四、存在不足

1、自身学习抓的不紧，学得不深不透，忙于事务，疲于应付日常事务，前瞻性较为欠缺，创新不足。

2、岗位职责发挥的不够好，存有办事效率不高、工作措施不到位等现象。

3、工作中有时缺乏耐心有点急躁的现象，以后有待加以克服。

针对以上不足，在新的一年里，本人在工作中认真加以改进和完善。自觉加强学习，做到脚踏实地，提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善提高自己。逐步提高自己的理论水平和业务能力。

综观这一年的工作，按照支行运营经理委派制度管理办法的具体要求，较好地履行了岗位职责，强化了内部管理规范工作，使营业室的运营管理工作得到了进一步加强，会计工作质量得到了有效提高。以上个人工作述职，如有不妥当之处，恳请支行领导和同志们给予批评、指正，并加以监督。

**机构运营工作总结范文10**

很快地，我融入这个大家庭已满一个月。昨天还在迷茫着找工作的我，如今也已渐渐找到今后职业生涯的方向。其实，一开始并没有想过做运营，因为完全没了解过运营专员这个岗位到底是要做些什么，抱着既来之则安之的心态开始了这份对之充满好奇的工作。同时，感谢公司给我这个学习的机会。

刚开始的两个星期是最无知的阶段，到底要学些什么，了解些什么，做些什么等等，脑子里全是问号。虽然会在网页上了解我们路路由技术有限公司，关于它的背景，成长，产品，还有关于运营专员的职责，但依然一知半解，甚至连问题都不知道该怎么提。就只知道我们是做联连免费WiFi这款手机app的，然后，整个人都不淡定了。幸运的是，在同事们的帮助下，我终于慢慢地知道我该学习些什么，了解些什么，做些什么，脑子里的雾霾也慢慢地散开，对运营工作的乐趣也与日俱增。

这一个月里，主要学习了为出租车司机打款，热点审核，开账户，解绑账户，应用分发，接听400电话还有送红包和积分兑换的后台操作。相对而言，对于开账户和解绑账户有点生疏了，还得像丽姐好好学习。当然还有一些工作内容我没有实践过，这也是需要我继续学习的。这一个月里，除了学习工作岗位的事务，最印象深刻的就是经理会给我们安排重点探析的主题，先让我们各自学习，然后大家一起相互授教。以前总是听别人的演讲，换上自己还真是不知道怎么说话了。这不仅促进了我对运营或是对公司的了解，锻炼了我们的口才和逻辑，更是促进了团队间的交流。在梅花洲的拓展训练中，不仅促进了大家的凝聚力，还借此机会加深了对同事们的了解。

面对公司未来的发展项目与前景，需要我们不断地学习各方面的知识以便辅助我们的工作。特别是我刚踏入这一行，需要了解和学习的地方还有很多，要成为一名合格的运营专员仍需不断提升自己的专业能力。虽然会在网上学习一些移动互联网相关和运营方面的内容，但也只是似懂非懂，离专业要求还有很大的距离，日后须不断加强学习。

运营是集计划、组织、实施和控制于一身的活动，所以，在工作中需要我们勤于思考，不断改进工作方法，提高工作效率，这也是我需要改进和完善的地方。希望自己能在日后的工作中不断进步以胜任运营专员这个岗位。

**机构运营工作总结范文11**

新的一年即将到来，回顾来到公司已经8个月的时光，4月份刚进公司进入的就是运营部。光阴如梭，我们告别成绩斐然的xx年，我们有付出也有收获；我们有欢笑也有泪水。xx年在领导的正确指导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名运维的职责认真的完成工作任务!现将8个月的工作情况做总结如下：

网站运营工作：对我来说是一个新的.名词，全新的领域，对于完全没有接触过运营工作的人来说，初期工作还是很困难，但也深知网站运营工作的包括很多内容。如：网站推广，网站宣传，网站营销，网站管理等。最为重要的一项为网站的日常维护，推广，资讯是否原创，图片是否变形，页面是否清晰整洁。面对如此繁多的网站运营工作，对我也是不小的考验，也荣不得出现错误，当然对我也是一个历练的机会，在遇到问题冷静处理，提高本身的工作效率，也尽量避免疏漏和错误!

1.网站初始化工作：网站运营初期建设中最基本的工作，需要对网站本上填充信息，要求信息精准，报价真实，图片不能出现变形等情况，资讯要与网站本身信息相符，不能出现信息不符的情况等。寻找网站中的各种BUG并提交给技术人员解决。尽量交接网站时使网站出现较少问题或者不出现问题。

2.网站运维工作：4月份加入运营中心，领导分给我中国纽扣交易网的付费站点进行维护，在运营初期遇到很多问题，如网站资讯更新中对于伪原创的修改，数量，不够，锚文本链接添加不够，使网站的收录下降等。因是新的站点，在前期花了大量精力找寻BUG并提交，修改网站变形图片，和资讯内容等，网站问题处理完后，跟客户沟通，对网站进行检查，对产品信息是否是完整等，签上线确认单，并开始按照合同内容执行。首先：帮客户建立企业微博及博客，帮客户推广产品，网站及公司企业。在合同内容中，推广是网站运营的中的关键，网站运营的好与坏它占一半，在运营脐橙网这几个月中，自己摸索逐渐掌握了一些东西，在同事和领导的帮助下，使我明白了如何成功运营一个网站和成为一名优秀的运营人员的辛苦。同时还有许多要注意的问题。

3.比如：

1.网站积累网站权重和PR，新站刚开始权重和PR是0，需要每日坚持发大量的原创及伪原创。还需积累大量的网站链接，关键字，长尾关键字，锚文本链等!在这个过程中搜索引擎蜘蛛抓取几率会相当高，也会定时抓取，使网站的收录持续增加，流量也会持续上升，网站的排名也持续上升，权重自然也就上去了。对销售客户的产品有很大的帮助，每日的坚持也会换来相当的收获!

和权重的意思基本相同，但不同的是PR的质量要求比权重的要求高，文章需要原创性，外链要和本行业相关的外链，虽然文章原创和外链会耽误很多时间，但收录会很好，也是相当的稳定的。

3.网站的活跃程度：客户的积累才是王道，以企业客户为主，但对一些潜在的终端客户也要牢牢的把握住，使他们在网站上发布新的产品信息，要积累客户，就要提供货真价实的信息及能帮助到客户的信息，才能留住客户，正因有客户在平台的存在，才能使网站活跃经久不衰!才能让新的客户认为这是一个好网站，可信任的网站!

以上总结的这3点都是同事及优化部门同事的帮助总结出来的，这些虽然是基本知识，但对新人来说，这些是很宝贵的知识，在以后的工作中我会慢慢搜索属于自己的方法，学习更多的知识!

4.运维工作流程：在领导和同事的帮助下使我尽快熟悉业务流程，在工作中也相当得心应手，如何帮助客户开通行业通，大买家采购，关键字搜索及黄金展位，合同的执行及日常出现的问题解决及反馈等等，使工作更加的顺畅。积极配合领导安排的临时性工作及常规工作。列如：临时帮其他的组来整理网站，转发一些其他公司高层领导的有利于宣传公司企业及微博信息。

5.由于之前在团购部门工作过和合作客户沟通起来很顺畅，不存在障碍，及时解决客户所提出的问题，包括更新客户的产品信息，企业文化等。

在这8个月工作中，对工作积极认真，服从领导安排的临时工作，但也存在一些问题，由于之前没有网站运营及B2B服务经验经验，自己的专业度还有所欠缺，使工作效率不高。在以后的工作中，多方面学习与网站相关的知识及技能，提高自己的工作能力，从而提高工作效率，为公司，为客户创造更大的价值。

在流程上还需进一步的加强，各部门的协调能力还不够，致使工作上存在些问题。从工作中的细节问题严格要求自己，使工作的做的更完美。

在新的一年中，加强学习电子商务知识，扩展自己的知识面，深入的了解行业发展的情况。学习公司的企业思想文化，核心价值。

1.做好自己的本职工作，完成每日的硬性工作。

2.加强熟悉业务流程，使工作更加的顺畅。

3.从部门出发，团结一致，勤奋工作，改进我自己工作态度，工作作风，与其他部门做好协调搭配工作。严格遵守公司内部规章制度，维护公司利益，为公司创造价值!

4.在工作上取得更大的成就!

**机构运营工作总结范文12**

本人自5月加入公司，转眼已经1月有余，现在就到公司来所做的一些工作汇报如下：

>一、个人定位与运营部职责：

到公司后不久，在对大美网初步了解后，针对发现的问题，提出了运营部的工作目标“以优势物流配送、网络资源及现代化仓储服务，为商家提供一站式方案，打造物流、信息、资金流合一的全程服务，建立与现代商业企业相匹配的组织架构，建立现代商业企业相匹配的考核体系、建立现代商业企业相匹配的供应链体系”，要求在整个公司内形成“以业绩为导向，以经营数据说话”的人员评价体系，在接下来的工作中，本人一直围绕这个目标和评价体系，根据运营部的相关职责开展工作，具体如下：

（一）运营目标管理

1、目标与绩效考评管理

结合公司现状，为了拟定了招商及销售目标考核方案，经与公司领导讨论及各部门负责人沟通，组织了公司方案执行可行性的讨论，日后根据董事长要求，将拿出更加细化的考核方案，近期组织相关人员讨论。

2、周期性经营分析

为更全面的获取各版块信息，完善了各板块业绩汇报模板，督导各部门按照要求及时完成经营分析，准时向运营部与公司领导提交了相关的分析报告和报表；经营分析的分析方法还不够全面、分析层面还不够深入、分析数据比较粗放还不够精准，信息的获取亦非常有限，对公司工作的指导性还远远不够，故分析报告可完善与提升的空间很大。经过筛选及审核资质，目前招商层面在谈公司有23家，有17家有相关合作意向。

3、整改调整网站，优化网站结构

对大美进行了布局改造、增加了相关品类，梳理相关商品，增加了日用百货板块。

（二）、人员管理及人员架构

通过对公司原有人员架构及人员数量与其他网站对比，统一了我部门管理架构及管理人员配备，将所需人员报备给人事部，配合人事部门招聘相关人员，完成人员配置。

（三）、标准化、信息化建设

信息化建设是公司对内部管理信息传递、对外宣传等工作的基础，能有效实现管理水平与效率的提升。到公司后，运营部在保证现有系统正常运行的前提下，重点围绕建设制度化、标准化、系统化开展了相关工作。改进大美网的板块格式，与各部门领导会商，在将来争取实现部门无纸化办公（即公司内部ERP办公），相关工作进行改进，简化流程，提升效率。

>二、工作中的不足及失误

因本人自身原因，在这这个月的工作中，在运营部的岗位工作上，没有为公司运营工作得到有效提升，离董事长的期望值相差甚远，承担主要管理责任。

>三、对公司的几点建议：

作为公司的一员，公司的成长、经营的好坏都直接影响着我们每一个员工的利益，公司发展到一定的规模就不再是一个人的企业。随着企业的发展，公司以后聘请人员也会逐渐增多，为了吸引更多的“人才”能加入公司，融入公司并愿意与公司共同成长发展，对公司提一些建议，错的地方望谅解：

1、希望董事长能建立一套定期与各负责人的正常定期沟通机制，并坚持下去。这样便于直接了解各负责人的目前正在所做的工作，工作状态如何，避免因沟通不畅，导致相互工作的不了解，影响相关决策。

2、任何企业都想做一个百年企业，我们企业也不例外。企业发展的核心是高级管理人员，但高级管理人员一般都是自身培养，了解企业的实际情况，并不断的成长、历练起来的。成长和历练的代价是允许和鼓励他们敢创敢做，不违反原则问题的情况下，允许犯错误。我们企业现在更多的是让董事长去拍板，每个人都怕承担一点点责任。这样是培养不出高级管理人员的。甚至是董事长在想在做，其他的人员在看。长远来说必将影响企业的发展。

**机构运营工作总结范文13**

时间过得真快，转眼来到公司已经近一年了。我的工作岗位是首席运营专员。工作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，以下是对我个人工作的总结。

>一、了解公司概况

从进入公司上班，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。

>二、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。

>三、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。

>四、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一年的时间了，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。

这一年来对于运营水平有了一定的提高，能力得到进一步的提升。经过一年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。

**机构运营工作总结范文14**

经过为期半年的资产运营，我部门基本顺利完成了企业下达的资产运营工作任务。通过半年的实际工作，使得我部门员工充分认识到了资产经营对于公司的长期发展具有的重要意义。

在过去的半年时间里，我们能够积极采取主动完成领导交办的工作和任务。在领导和同事的帮助下，我们工作中遇到的困难喝问题都得到了积极、有效的处理。

现在总结企业资产运营部门工作如下：

>第一，积极参与学习活动，提高业务能力。

我企业资产运营部门在工作中努力学习业务知识，认真积累工作经验，熟练掌握工作方法。由于我企业资产运营部门属于公务部门，日常资产运作任务繁多，程序复杂，业务领域范围。我们在积极学习业务知识的同时，也努力提高工作能力。在办理各种手续问题的时候努力减少浪费，少走弯路，不仅节省了时间，也提高了工作效率。

>第二，尽一切努力，完成资产经营的重点任务。

这半年期间，企业重点资产运作是十处房地产的资本运营任务。我企业资产运营部门开展分支操作，多种经营模式相结合，根据实际情况运作资本，取得了良好的运作效果，也取得了相当出色的业绩。对于缓解公司资金紧张压力，发挥了积极作用。

>第三，工作中出现的问题。

因为我企业的性质与历史原因，一部分海外业务处理遇到较多的政策问题，一部分工作不能保证及时完成。

**机构运营工作总结范文15**

时光飞逝，转眼我们已经到了期末，本学期的工作即将结束，在此我来汇报一下运营部的工作总结。

>一、部门前期工作。

运营部的工作使从暑假开始，暑假主要做了前期公众号的基础建设，例如菜单栏、推文从旧公众号转移至新公众号、公众号推广工作等，这些工作都能够在暑假完成，唯一不太好的地方是工作拖了很久才完成。

>二、人员培训工作。

我很荣幸能与我的三位委员相识，看着你们看着你们从小白到现在可以独立完成一篇推文创作，可以熟悉掌握运营部的工作。但是关于人员培训我觉得我做的不够到位，前期培训我就简单介绍了平台操作以及新闻稿照片拍摄基础，没有更多培训新闻稿如何排版撰写。本来我是希望大家可以通过自学掌握的，但是效果好像不太好，一直到上个月我才给你们详细讲解排版。关于这点，也许是我的培训方法不对，导致运营部工作效率不高。

>三、工作完成效果。

运营部主要负责党建事务中心前期宣传、后期跟进以及PPT制作。在本学期部门大大小小的活动我都能及时跟进以及安排分配好委员各项任务，所有活动推文都能够在事后两天内推送完，并且平均每个月出推文四篇，本学期共出推文17篇(9月7日~12月29日)。总体而言，工作完成度达标，但是工作完成效果还有待优化。

>四、工作配合度。

运营部本学期积极配合于策划部、行政部的工作。第23期入党积极分子推优后期工作、学生党员发展会议、20xx\_预备党员转正会议以及党建日常资料管理工作等运营部都会及时准备需要的工作还有跟进后期宣传。但是我觉得关于工作人员安排我做的不够好，导致工作时委员会出现扎堆，不明确自身任务的现象，在接下来我会更加深入思考安排委员工作。

以上是我的工作总结，在下学期工作中，我会继续将好的方面发扬下去，努力改进不足的地方，积极与另外两个部门之间沟通交流，总结经验，更好的推进运营部的工作方向，努力把党建事务中心建设得更好。

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！