# 运营人力怎么写工作总结(实用42篇)

来源：网络 作者：情深意重 更新时间：2025-04-11

*运营人力怎么写工作总结120\_\_年以来，运营管理部在各级领导的正确领导下，在各部门的大力配合支持下，充分发挥部门职责，结合年初签订的责任目标，突出管理重点，完善内部操作，防范操作风险，较好地完成了柜面业务、重要空白凭证、资金清算、现金供应、...*

**运营人力怎么写工作总结1**

20\_\_年以来，运营管理部在各级领导的正确领导下，在各部门的大力配合支持下，充分发挥部门职责，结合年初签订的责任目标，突出管理重点，完善内部操作，防范操作风险，较好地完成了柜面业务、重要空白凭证、资金清算、现金供应、支付结算等各项工作任务。有关情况如下：

(一)严格重要空白凭证管理

为避免空白重要凭证领取差错的发生：

一是根据设计的《空白重要凭证领取申请表》，严格了重要空白凭证的领取审查，要求领取网点不仅要认真填写申请表有关事项，还要求会计主管和单位负责人签字、加盖营业网点业务印章。

二是完成了各营业机构的各种帐表凭证的购领、帐表室的管理及重要空白凭证的下发工作，工作中无差错事故发生。

(二)加强柜面业务的管理

为规范柜面业务操作，防范操作风险。2月份对前台业务操作流程操作情况、授权制度执行情况、密码更改情况、印章保管情况、重要空白凭证使用情况等业务进行了检查。通过检查规范了前台的业务操作，防范了操作风险。

(三)搞好现金调拨，保证现金供应

在现金管理方面要按照现金管理的有关规定，继续做好现金管理工作。

一是做好现金计划管理，合理核定支行的现金库存，在保证支付前提下，严格执行库存现金限额制度，防止过多的不生息资金积压。

二是做好大额现金支付的内部审批工作，继续严格执行大额现金支付审批制度，提高执行现金管理政策的正确性。

三是严格执行库存现金查库制度。要求各支行严格查库制度，并对其查库情况进行检查，其次，对中心现金库存我部每月不低于一次查库，对各支行现金库存采取定期不定期的查库方式进行查库，避免现金库存过大和空库现象的发生。

四是充分运用清分设备，对支行、营业部上缴的现金及时整点，提高了付出现金的准确性和安全性。

(四)做好银企对账管理

在工作中我部始终把银企对账工作作为一项重点工作来抓：

一是每月通过“发出、收回、确认”等环节，确保各支行不折不扣地执行银企对账制度;

二是根据各支行提供的对公账户负责人和会计人员的手机号码利用发短信、打电话的方式跟企业对账或明确专人上门去企业对账，保证企业资金的安全性;

三是逐月由支行、营业部上报回收的对账单，并逐一核对、计算对账率和回函率，将上述两项指标纳入绩效考核。通过以上的措施使银企对账制度得到了全面、严格、有效地执行，从而提高操作风险控制能力。

**运营人力怎么写工作总结2**

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。

>一、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。

>二、深刻认识电商运营

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、统计数据

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、同事相处

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。

**运营人力怎么写工作总结3**

本人自加入到\_\_，融为这个大集体以来，本着对服装品牌工作的充分热爱，用心做好每件事，做好运营管理工作，充分利用\_\_这一平台提升自身的组织协调能力，回顾历程，收获和感触颇多。

一、强化品牌形象，提高业务素质

运营部工作最大的规律就是无规律，因此，我正确认识自身的工作和价值，坚持奉献、诚实敬业，细心学习他人长处，并能很好的虚心向领导、同事学习关于品牌文化，在不断学习中使自身的专业素质有所提高。

二、严于律已

从进了公司这个大家庭以来，始终对自己严格要求，将耐得平淡、舍得付出作为自己的准则，在工作中，以制度、流程规范自己的一切言行，严格遵守各项规章制度，主动接受来自各方面的意见，积极维护公司良好形象。

三、强化运营工作职能

工作中，注重团队建设等工作，在这短短一年里，都能和同事积极配合做好店铺及销售工作，不会计较干得多，干得少，只希望把工作圆满完成。

通过领导的培养与工作各方面的支持，以及自己的努力，这一年以来自己的运营工作，还是取得了一定的突破。在\_\_\_\_运营部， 这一年来取得的工作成绩得到了领导的肯定，在第三季度安排我代为运营部经理一职，这些都离不开公司领导的严格要求与培养，对我来说这将是一个很大的机遇与挑战，对于来年的工作，我罗列了以下的工作计划及安排：

1、不定期组织本组工作会议和每日早晚例会，传达上级指示精神，反映员工及柜组情况，起承上启下的作用;

2、认真协助营运总监工作，落实每天的工作内容，发现违规及时纠正;

3、了解本组人员思想状况，排除不良倾向，即时总结，研究予以解决;

4、严格落实本组员工遵守工作流程、工作要点和规章制度，培养高度的责任感和工作热情。

5、熟悉本组员工的工作状况，分析容易出现的问题并提出解决问题的基本要领;

6、不定时巡视各岗位，指导本组员工工作并督促完成;

7、宣传团队精神，弘扬企业文化，牢记公司宗旨，增强员工的凝聚力和向心力;

8、组织市场调查，反映卖场存在的问题及顾客的真正需求，定期进行总结报告;在三季度完成主通道的招商工作，并对\_\_广场的空铺进行招商;以及对于明年公司品牌升级，对一些意向商户的储备。

9、努力学习有关知识，对复杂的要领能考虑到每个细节，对员工能采用不同的领导方式和督导方式;

11、组织并参与策划有利于商户销售及品牌推广的促销活动;

12、主持本组会议，分析工作现状，提出工作要求和解决办法，明确工作目标;

13、解决问题要有章可循，注重个人修养，给员工树立良好形象;

14、分配区域的招商，收费及创收任务，以及各种指标，随时关注各种指标的完成情况;

15、完成上级领导下达的其他工作任务.

公司领导让我担任经理，这不是权力的象征，而是赋予我一种责任。因此，这对我来说是一次非常难得的受教育过程。感谢领导对我的关心，我一定虚心学习，认真并加倍努力的工作。虽然实际工作中还困难重重，但我将始终严格要求自己，始终以高度的责任感，保持锐意进取、勇于创新、与时俱进的精神状态，挑战风险、迎难而上、勤奋敬业，为\_\_\_\_的未来，奉献自己的力量。

**运营人力怎么写工作总结4**

岁月荏苒，又是一年。20xx年，是我在集团真正度过的第一年，很荣幸，能与爱晚红枫集团一起走过了20xx年，很高兴，这一年所有同事的相伴，很欣慰，这一年，有所成长。

20xx年，对我来说是极为难忘的一年，这一年里，我从总裁办来到新成立的发展运营部，跟着春梅姐从一将一兵壮大到现在5个人的小团队。这一年时光，经历了工作职位的转换，经历了工作中的高低潮，失落过、开心过、退缩过、坚韧过！这些经历，让我有所收获，也让我更加看清楚自己，自己工作中的不足处，自己不成熟的的工作方式，默默的下定决心，20xx年，我要努力学习，修正这些不足，成长为一名优秀的集团员工。

20xx年在集团领导及各位同事的帮助下，我的工作在各方面都有了长足进步，现汇报如下：

>一、 主要工作

（一） 各部门计划。进入发展运营部，我的主职工作为运营专员，负责收

取各部门周、月、季、年计划，并将各计划进行纵横向比对，跟进计划落实情况。截止20xx年12月31日，全年收取周计划45次，共526份；收取月计划11次，共162份；收取半年、年计划共2次，共28份。

（二） 文案整理。20xx年3月20日我来到新成立的发展运营部，之前在

总裁办负责整理部分会议纪要，更新集团大事记、新闻，发布集团微信公众平台信息，并收集养老网站、养老信息。成为发展运营部

一员后，并没有将先前工作摒弃。在此基础上，又将集团微博进行申V、时刻关注、收集国家、省、市养老相关政策信息，进行分类、发布。20xx年全年发布政策信息42条；新闻46 条；大事记30条；整理养老相关网站24个；集团微信公众平台及微博8月份移交运营部张晓云，前八个月集团微信公众平台发布信息480余条，微博600余条；20xx年，全年组织协助召开近80次会议，编写相关会议纪要10份；

（三） 其他工作。与此同时，参与了爱晚工程、冶金医院、集团OA的资

料准备工作，集团各单位荣誉资料整理、众筹相关资料整理、康复医院资料搜集整理等。

>二、 收获

这一年来，我在工作中不断成长，这跟上级领导的帮助密不可分。刚开始接触信息化，觉得很简单，搜集、整理、发布，可在工作中，却发现有很多需要认真考虑的地方，比如，如何搜集到更有用的信息，适合集团性质，又能为阅读者带来新的想法思路。搜集政策类信息，是上班的第一件事。这些看似简单的小工作，却教会我，任何事情都要去思考，才能做的更好。也是基于如此，经理有很多工作放心的交给我，让我去做。

还记得，收取周计划这项工作一开始定于每周四下午提交，周六开周总结会。可是很多部门因为工作不能按时提交，这就导致了我在整理计划和纵横向比对计划的时间要延后，那时候几乎每周五我都要加班到7、8点。有一次，家里有急事，想着早些整理完毕周计划，按时下班，提前和每个部门拜托一定要按时提交计划，可最后还是有一个部门延后了，看着越来越晚的时间，心里委屈极了，眼泪刷刷的往下掉，为什么沟通换不来别人的理解。后来，在领导的指导下，我慢慢摸索出更有效的工作方式，避免了类似情况的发生，提高了工作效率。

不管是在总裁办还是在发展运营部，我们的工作不仅仅是一项，我们身兼数职，做的多，需要学习的地方也多。经常，我们部门最晚离开公司。6月的一天，我们需要赶一个很急的PPT，一遍一遍的修改，一遍一遍的.重新做，到了晚上11点，已经连续工作15个小时的我们，已经有些体力不支。春梅姐知道我和小云家离的远，让我们回去，而她却是在凌晨2点离开的集团，早上7点又跟随张总去北京出差。这样的事情，很多，而我们也在这样的经历中，愈加团结。跟在这样的团队里，不成长就要拖后腿，所以，我们时刻在学习，不想为这个团队抹黑，不想让大家的努力被否定。

>三、20xx年工作计划

20xx年已经到来，时间一闪而过，好的开始需要计划的支撑。20xx年，首先，我会在本职工作上更努力，将运营专员这个岗位做到游刃有余，出彩不断。同时，在工作能力上进行再提高，争取做到为领导分忧！除此之外，不断学习，从办公应用知识到养老行业的深入了解。身在职能部门，编写文档的能力不能少，自己的水平欠缺，下一步要加深。

20xx年，集团在前进的道路越走越坚实，我也要跟随集团的脚步，一直成长，为集团，也为自己的明天，做出应有的努力，呈现一份满意的答卷！20xx年，恳请各位领导、同事多多批评指正，帮助我努力成长！谢谢！

**运营人力怎么写工作总结5**

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。

**运营人力怎么写工作总结6**

岁月匆匆，眨眼间xx年就挥手告别了，又迎来了崭新的xx年，回顾xx年，几多耕耘，几多收获，现做工作总结如下：

>一、公司局域网

我公司局域网(INTRANET)相对于一般公司来说，稍显复杂，公司分别使用了电信和网通两套宽带，我来公司前，两套宽带各自独立运行，互不相连。这样的布局有很多缺点，比如一条线路出故障，会导致此线上部门网络全部中断，另一条线路无法补充进来，从而很大程度影响公司各部门正常工作。另外一个问题是贫富不均，各部门使用线路负荷需求不一致，工作站点也不一样，需求量大的，电脑多的带宽反应迟钝，经常堵塞，也大大影响了工作效率。

针对这种情况，我改善了线路分布情况，制作了新型连接线，带宽要求高的设计部、报纸排版等部门分配使用了高带宽，相对稳定的电信宽带，而工作机器少的区域使用网通宽带，一旦电信或网通的某一条出现故障，另一条线路立刻带动全部电脑，从而不影响各部门的正常办公效率，此后公司很少出现因为某些网络故障导致停工的现象发生。

>二、网站制作

来公司这半年多，先后制作了《公司门户网站》、《都市交友网》、《都市人才网》、《都市广告网》、《手递手传媒》、《都市折扣网》六个网站，其中尤以人才网和广告网修改和完善较多。目前除了折扣网和广告网外，其他网站已初具规模，已经对外公开。

>三、网站运营

目前正式开始运营的只要都市交友网，传统媒体亚太都市报上定期刊登交友信息和广告。网络媒体上也以免费方式发了不少帖子，主要目标集中在张家口当地的论坛，百度吧等。目前注册人数正在缓步增加中，注册会员现在已经有30人左右，预计xx年有望突破。

**运营人力怎么写工作总结7**

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!

**运营人力怎么写工作总结8**

20xx年对我而言，是有着非凡意义的一年，在这一年里我迈进了工作上一个新的里程碑，在这一年我带领分理处的的各位同仁，在支行上级领导的殷切关心、爱护和大力支持下，以高度的责任感，恪守职责，务实开拓，将分理处的发展推上了一个新的高度。一年来，我主要围绕下面几个方面开展工作：

>一、从基础业务入手，加强柜员素质的培养，确保分理处工作的稳定正常进行

(一)建立健全银行各项规章制度，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50%上升至80%到90%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，组织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20xx年的工作中取得了一定的成绩，但还有需要在20xx年工作中加强和完善的方面。成绩只代表过去，20xx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!

**运营人力怎么写工作总结9**

随着时间的流逝，一个学期即将结束了，学习了一个学期的电子商务，或多或少我们都学到不少的知识，电子商务这门课虽然是专业任选课，但对我们来说真的是受益匪浅。或许还没有学习这门课时，我们已经接触到了电子商务了，对电子商务有一定的了解，但还是有很多知识值得我们学习的。那就让我来分享一下我这个学期以来我们学到的有关知识吧!

>一、课堂简述

本学期老师主要教了我们如何开设网店，了解一些网店知识和建立网站的基本要求。第一堂课给了老师给我们介绍了有关电子商务网站，例如淘宝、京东、麦包包等，还有自建网站的域名，服务器，网站页面，看似很简单的内容，但其包含了很多知识，而且也有很多不懂的知识，虽然我们带对淘宝、京东不陌生，但一些独立出来的品牌网站我们有些并不了解，如麦包包，在还没有上这门课之前，自己有很多网站不了解，作为一个学物流管理专业的学生，我认为我们应该多了解电子商务网站，因为这些网站跟我们的物流息息相关，电子商务行业大多离不开物流，例如运输、仓储、供应链等等。每个电子商务网站都会隐藏着许多物流项目，从这些潜在的物流项目挖掘出，也将成为一个很好的行业。

>二、建立淘宝网店的过程

在老师的教导和督促中，我们开始了自己以前从未接触过的东西——开网店，真的对于我们来说是很受用的，因为我们可以用我们的业余时间去建立一个网店了来充实我们的业余时间。在课程中，老师教我们建立店铺，店铺模板的选择及装修，如何找货源以及如何运用淘宝助手进行货物上架，如何怎么搜索网店资料以及网店工具的运用等等。虽然老师教了我们很多有关淘宝的运用知识，但在这个过程中我们遇到了很多问题，如一件代发需要押金，我们一担心自己还是个学生，没有那么大的资本，二是担心我们交了哪些押金我们会不会拿到货，经过老师的教导，我们最终像大海捞针一样，一家一家的找既不用交押金，又能够很好的提供货源，还有物流有关方面，还有被举报盗图，刚刚开始我们都很担心，但经过我们的努力，以及请教老师和一些有开过网店经验的同学，这些问题都得到很好的解决。

>三、建立淘宝网店的心得

在开网店这课程的过程中，在刚开始，我主要是开论坛里面的一些店铺建立的出现的问题，我们建立店铺好了，我们主要是找货源，所以都会利用一些课外业余时间找货源，联系卖家，和卖家交流有关货源的提供。还有在老师教我们淘宝工具，并布置了营销和数据工具的分析，在这份作业中我也找了很多的工具，最终结合小组成员一起定下了我们的第一份作业。在这课程中我还了解了淘宝网店的整体结构，一个完整的淘宝网店的交易系统必然涉及到店铺、店铺装修货物上架、支付、物流选择等等。但在短短的一个学期的时间不可能对这些方面都学得很深入。想做好一个很好的网站，我们不仅要大量的利用业余时间去了解网站的工具、数据、功能，而且也要不断的积累淘宝知识并且充分利用这些知识进行实践参与，积累实践经验。同时还要多了解有关电子商务的其他知识。光说不做不练也没用。要做要练，比如我们在业余时间多进一进淘宝，多熟练淘宝里面的工具以及多看看淘宝论坛，多到论坛参与讨论、问淘宝比较有经验人士等等，在参与中体会淘宝论坛对我们店铺有哪些优势和影响。学习过程中，要敢想，也要敢质疑，敢提问题。这样我们才能学到更多有关淘宝的知识。不仅淘宝网站是如此，其他网站或学习也是如此。

>四、撰写建立网站方案的过程

老师还教我们如何建立网站，网站建立需要哪些模块及建立网站的最基本的要求，通过老师布置了一份网站设计方案，刚刚开始我们都很渺茫，经过老师的讲解以及我网上搜索了一些建立网站的文献，再加上万网网站的建立模块使得我们组对方案有了一定的想法。老师给了我们三周的时间写，但我们组还充分利用了课余时间去完成了，在这份网站建立方案中我主要是查找网上建立网站的文献，提取一些有用的`文献，并参考这些文献得一顺利的完成，还有网站模块的查找和预算的结算。

>五、撰写建立网站方案的体会

在这份方案中我明白了想建立一个网站的话，首先应该考虑网站的内容，包括网站功能和你的用户需要什么。你的整个设计都应该围绕这些方面来进行。还有网站的介绍，我们应当建一个清晰的网站介绍，告诉用户，我们的网站能提供些什么服务，或者那些信息，还有如果用户不能够迅速地进入到我们的网站，或操作不便捷，网站设计就是失败的等等。

>六、结束语

总之，就我个人而言，在电子商务这门选修课中，我认为我学到了很多和我们生活息息相关的知识，电子商务在今后的我们每个人都会接触到的事情，相信我们这学期所学到的知识在今后也会给我们带来好处。在此我也感到很庆幸，因为我们的团队都很积极，每次作业都能及时完成，尽管我们的组作业可能写得不是那么完美，但我认为那是知识的有限。在此，我感谢我们组的所有成员，也感谢我们的刘琳老师，她教会了我很多知识，让我的知识更加丰富多彩。

**运营人力怎么写工作总结10**

去年11月进入公司工作至今已有4个月左右，因为VIP这块属于一个新成立的部门，所以自己在前期也经过了很长时间的摸索，也考虑了很多的问题。其中包括：部门架构，部门存在的价值，公司VIP目前的现状以及存在的问题等等。之前也有接触过服装品牌VIP方面的运作，但摩尚却有着自己的特点：我们并不是完全独立操作VIP这块，所以与总部的沟通与协调仍是我当前最重要的工作，另外就是如何在这个基础上来管理并维护好属于我们自己的VIP。我目前基本上的工作包括四大块：

1、VIP维护工作：包括生日祝福，节日问候，店铺服务态度调查等

2、VIP相关信息整合：包括VIP档案的整理；各区域及店铺VIP销售及办理VIP人数等相关数据的分析和整合，制定相关的任务并监督执行

3、店铺日常VIP相关问题的处理：挂失，升级，补办，补积分，修改资料等等。

4、与总部VIP的沟通协调工作：处理店铺相关问题；执行各品牌相关VIP活动以及后期活动开展情况的收集等。

另外也处理一些临时性工作：包括策划并执行属于公司自己的开展的VIP活动以及后期的总结；员工生日福利以及其他突发性工作工作中的不足以及后期需要改进的地方：

1、增强与各部门的沟通和协调：一个成熟的公司各部门都是密不可分的，没有一项工作是由一个部门来独立执行，必须其他部门的合作才能将事情做好。

2、将工作数据化：数据是科学的，从数据中能发现许多的东西，整合这些有效信息并合理运用就能够科学的开展工作。这也是我目前不足的地方，后期也将会给自己充电。

3、逐步规范公司VIP方面的管理并制定相关的规定，重点是执行到各个直营区域；并加强店铺人员相关知识的掌握。

现在已经跨入新的一年，相信能够在这一年中将VIP运营部的工作系统化起来，并找到其存在的价值，为公司创造效益。

**运营人力怎么写工作总结11**

>一、 前期规划，重新定位产品，整合资源

1. 对淘宝线上产品做市场进行调研，分析市场的消费人群、价格、热销产品、材质、包装、套餐组合等等。对淘宝线上的产品有一个大致的把握，了解同行，知道市场的大致方向。(要知道市场上卖什么，消费者喜欢什么产品，什么产品好卖)

2. 我们要做好产品选择，选择其中一些性价比高、有特色的卖点、有利润、竞争比较小，比较好打入市场的产品，我们要挖掘我们店铺的产品卖点，重点打造我们的卖点。(我们有什么产品，有什么特色卖点，为什么要选择我们)

3. 我们要重新定位我们的店铺，根据上面的数据，我们可以知道，我们店铺的产品跟消费者的需求是否一致，根据数据调整我们店铺的产品，尽量要跟市场需求相对应。(要跟着市场走，才能满足客户要求，才能增加我们的销量)

具体要求：要有专门的人员去做市场调研，做出数据报表，对市场的数据作出分析，可通过不同的途径获得，可作为店铺选品、定价、做关联营销的参考。(要做到用数据说话，不要带太多主观想法，要根据市场定位)

>二、美工装修：

根据产品和店铺的定位，定位出店铺的大致风格

美工方面要重新优化，根据产品的重新调整优化首页，还有优化详情页，详情页要重点突出产品的卖点。(直通车的图片要做好，重点突出产品的卖点)

>三、营销推广——关注转化率

发掘潜在顾客：做好站内站外推广，吸引更多新的顾客，优化标题跟详情页，突出产品卖点，做好关联促销。

具体要求：

1、关注直通车，如果主推款的直通车转化率低，要重新整改直通车，提高直通车转化率。同时增加几个计划，推其他几个产品。前期开直通车是为了测试标题、图片，还有引流，后期直通车追求的是转化，所以关键词匹配要精准。

2、虽然现在活动销量不算入搜索排名的计算，可是还是要多报活动。活动是一个很好的提高店铺销量、评价的方式，可以提高产品销量；也可以测试你产品价格对转化率的影响；有些活动还是有一定的利润空间的。

3、还有其他站内站外推广也要关注。

>四、数据分析

每天都要做数据报表，要关注店铺的动态，分析店铺的发展情况，根据数据反映的情况，对店铺做出分析，对店铺出现的情况进行调整、修改。(数据是最直接、准确体现出一个店铺的总体情况的，只有关注数据并且做出分析，才能很好对店铺的状态做出反映)

>五、客服管理

客户是交易成功的重要因素之一，要把顾客的心捉住了，给顾客好的购物体验，跟顾客做朋友，当然最主要的还是要促成顾客成交。(快捷短语、套餐推荐)

>六、供应链体系

供应链的环节很重要，毕竟供应链是网店的生命线啊，如果热销产品缺货的话，对一个成熟的店铺而言，是一个致命伤。(要加强跟厂家的沟通)

>七、 客户管理

客户关系管理很重要，特别的快消品行业的，很多顾客产品体验好的话，都会进行二次消费的，所以我们要采取一系列方式，留住顾客的心。客户关系管理也就是二次营销，要让顾客记住我们，下次购买类似产品，会考虑到我们店铺购买。需要重点做好老顾客的维护，同时潜在顾客的挖掘也必不可少。

具体方法：

1)、我们要物有所值的产品，这个很重要。我们很多时候都觉得我们的产品物超所值，可是很多情况都是站在卖家的身份去考虑的，而很少站在买家的方面的考虑。要知道，淘宝的竞争很激烈，我们要提供最好的产品给顾客，才能让顾客对这个产品有好感，如果你的产品没什么优势，怎么让顾客喜欢呢?

2)、建立会员管理体系，如在我们店铺购买超过300的顾客，我们可以在一定的时间，送一份小礼物给顾客或者是他在下订单的时候多送一份小礼物，给顾客惊喜，提高顾客对我们店铺的好感，建立长期合作；购买超过100的顾客可以参加我们店铺不定期的一些老顾客优惠折扣活动，购买指定产品给优惠价；购买满58的，我们定期的短信关怀和店铺活动通知。

**运营人力怎么写工作总结12**

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。

**运营人力怎么写工作总结13**

本人主要负责运营管理部的服务和柜员管理工作，同时兼任运营管理部日常记账、绩效考核，培训考试等工作，20xx年在部门领导和同事的帮助和支持下，圆满的完成了本职工作，并取得了长足的进步。

>一、努力学习、不断提高自身综合素质

为了能更好的胜任本职工作，我坚持苦练业务，巩固运营业务制度知识，提升业务技能，熟练掌握运营的各项日常工作。为了提高自身综合素质，掌握各种工作所必须的理论和实践知识，我积极参加各类等级考试，20xx年我参加并通过了中级经济师的考试，为自己的知识库增添了新的内容。我坚持在工作之余不断学习新知识，最大限度的提升自己业务素质。

>二、努力工作、为部门工作奉献自己的力量

工作中我主动配合领导工作，听从上级指示，充分发扬不怕苦、不怕累的精神，为部门的工作尽自己的一份心力。运营管理部日常工作量庞大并且繁杂，这就要求我必须拿出十二分的精力认真工作，我坚持每季度进行全辖服务大检查，并定期到辖内县区支行进行现场检查，认真分析检查问题，并提出整改意见。经过全行员工的努力，20xx年鸡西分行在总行暗访检查中得分，排名第二，与第一名仅差。鸡西鸡东支行获得总行三季度“服务明星网点”的荣誉称号，分行营业部获得“黑龙江省银行业协会文明优质服务三星级网点”的荣誉称号

>三、努力提高自身修养、做合格监督人

想要做好全行的服务品牌建设工作，首先就要做到严于律己，只有自己的行为符合规范了，才能做好服务质量的监督人，所以平常我重视提高自身修养，用监督的视角审视自己，规范自己的礼仪举止，以身作则，共同进步。

回首20xx年，是一个收获的一年，虽然取得小小的成绩，但我清楚自己仍有不足，首先就是工作中需要更加的细心和用心，金融知识方面还很匮乏，还有很多不懂的地方需要向同事学习，这都要求我必须在今后的工作中继续磨练自己，只有充满信心，才能做更好的自己。

**运营人力怎么写工作总结14**

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。

**运营人力怎么写工作总结15**

白驹过隙，来到公司已快整整一年时间，从去年7月下旬入职以来，在公司领导和全体同事的支持和帮助下，我较好地完成了自己岗位职责内的各项工作。

工作回顾：

根据公司需求，本人目前担任运营管理部运营主管一职，平时主要负责管理及付款等工作。管理又主要包括应收账款管理、保险管理、合同结束管理、租金调息、印花税管理等。

本人工作认真负责，细心且具有较强的责任心和进取心，在工作中乐于与各部门同事进行有效沟通，从而更好的完成领导交付的工作。在一开始没有租赁业务系统的情况下，能通过制作并维护线下手工台帐来完成各项日常工作，保证了相关租赁业务数据完成的及时性、准确性、完整性。

随后在业务系统开发的过程中，能够根据自己以往的工作经验，提出了许多可以提高工作效率的优化建议。在保险管理方面，对于医疗的创新项目，本人在上级领导的指导下草拟了两份保险方案建议书并均已开始执行；对于项目的续保管理，提出了要每周通过邮件的方式进行业务进度的跟踪和提醒。在去年8月、10月，快速、有效地完成了两次租金调息工作。在日常工作之余，我还参与了部门内管理制度的编写，草拟了管理制度，并在20xx年4月对部门内及各事业部的商务专员进行了一次关于提前还款流程的业务培训。

存在问题：

工作上比较安于现状，缺乏开拓精神，求成平稳有余，创新不足，处理问题有时考虑得还不够周到，心中想得多，行动中实践得相对较少。自身业务水平，尤其是保理业务还有待进一步提高，应急处理能力有待加强。在完成日常工作的同时更要注重管理能力的培养。

工作展望：

积极学习租赁及保理相关的专业知识，从而具备优秀的专业素质。积极思考在实际工作中遇到的问题，从而具备优秀的思考与解决问题的能力。积极与各部门同事进行有效的沟通，从而具备优秀的团队精神与沟通协调能力。积极应对各项公司及部门的决策，及时提出合理化建议和解决办法供领导参考，从而具备优秀的管理能力。

总之，我认为工作就是要复杂的事情简单化，简单的事情标准化，标准的事情流程化，流程的事情系统化，如果在实际工作中做到了这点，那么所有的事情都会迎刃而解。以上是我的工作总结以及对未来工作努力方向的展望。

**运营人力怎么写工作总结16**

岁月匆匆，眨眼间20xx年就挥手告别了，又迎来了崭新的20xx年，回顾20xx年，几多耕耘，几多收获，现做工作总结如下：

>一、公司局域网

我公司xx网相对于一般公司来说，稍显复杂，公司分别使用了电信和网通两套宽带，我来公司前，两套宽带各自独立运行，互不相连。这样的。布局有很多缺点，比如一条线路出故障，会导致此线上部门网络全部中断，另一条线路无法补充进来，从而很大程度影响公司各部门正常工作。另外一个问题是贫富不均，各部门使用线路负荷需求不一致，工作站点也不一样，需求量大的，电脑多的带宽反应迟钝，经常堵塞，也大大影响了工作效率。

针对这种情况，我改善了线路分布情况，制作了新型连接线，带宽要求高的.设计部、报纸排版等部门分配使用了高带宽，相对稳定的电信宽带，而工作机器少的区域使用网通宽带，一旦电信或网通的某一条出现故障，另一条线路立刻带动全部电脑，从而不影响各部门的正常办公效率，此后公司很少出现因为某些网络故障导致停工的现象发生。

>二、 网站制作

来公司这半年多，先后制作了《xxx网站》等六个网站，其中尤以xx网和xx网修改和完善较多。目前除了xx网和xx网外，其他网站已初具规模，已经对外公开。

>三、 网站运营

目前正式开始运营的只要xx交友网，xx市报上定期刊登交友信息和广告。网络媒体上也以免费方式发了不少帖子，主要目标集中在xx当地的论坛，百度吧等。目前注册人数正在缓步增加中，注册会员现在已经有xx人左右，预计20xx年有望突破xx人。

>四、其他工作

顺利与公司其他部门配合，完成公司主管交代的其他任务。

**运营人力怎么写工作总结17**

回顾近一年的工作，对照德能勤绩四项标准，能尽心尽力做好各项工作，较好地履行了自己的职责。现将主要情况小结如下：

>一、20xx年工作小结

我所在的部门是物流部，首先在20xx年这个及其不平凡的一年里，我们物流部全体员工在公司领导的领导下能够顺利的圆满的完成我们公司制定的业务任务，我作为物流部的一员感到非常的开心以及自豪，我们部门的工作职责是需要比较好的专业业务能力，同时更需要很强的与客户交际沟通能力。在专业方面，由于之前我所从事的工作都是和物流有关的工作，也进行了系统性的学习，个人在这方面亦是很感兴趣，遇到棘手问题，通过查阅资料、询问同事能够独立解决，所以这方面很有自信的;在过去的一年里自身还是存在一些问题以及工作上的不足，在工作上还不够沉稳，不够老练，在对待新老客户的各种要求有的时候不够及时的做到位，自己感觉还是有点欠缺，这个方面我想在以后的工作里更应该进行多多锻炼，多多改进。

>二、20xx年的工作计划

不断加强个人修养，自觉加强学习，努力提高工作水平，适应新形势下本职工作的需要，扬长避短，发奋工作，克难攻坚，力求把工作做得更好，积极的配合好各部门的工作链接，在适应新的工作岗位之余，希望学习些其他部门的业务知识，提高自己的业务能力，树立办公室的良好形象。

>三、对公司的意见和建议以及各种诉求

希望公司能为我缴纳上海社会保险。20xx年7月、12月都有相关文件证明我可以缴纳上海社保，希望公司能予我这样的福利。

请公司结合实际考量我们物流部门的工作性质，每一位职员都是希望自己所付出的努力与回报的结果能够相等，这样也会提高每一位职员的工作积极性，更好的为公司工作，这样也有助于公司的发展。

希望20xx年公司结合实际情况重新制定我们物流部的考核制度。

**运营人力怎么写工作总结18**

在过去的半年中很有幸加入到-X公司来，在领导的悉心关怀下，在同事们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息客户接待订单处理售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

四、岁首年终，一年之计在于春

1、能力学习和素质提升是一个推陈出新的过程。随着公司发展和电商部规模的扩大，可预见更多的产品会面世，会接触到更广的客户层面，所以产品知识的更新、学习，客服经验的总结、完善，是需要始终坚持的过程。对于新产品的网络推广，结合已有案例，配合部门各位同事共同努力将是下一阶段的工作重点。

2、树立全局观，加强兼容性发展。电子商务部门的日常工作与生产销售各个部门都紧密相关，客户服务工作也与部门内策划、运营、推广等等分不开，所以在做好本职工作的同时，个人需要加强各方面信息的涉猎，对各个职责岗位有所了解，加强沟通，互相进步。

3、危机公关和关键点控制。尤其在活动期间工作内容增加，许多电子商务工作中的细节问题逐渐显现出来。客服事务中的应变、处理是最直接最有效解决方法，所以在历次活动中注重并总结这些关键部分会使工作开展更加效率;历次活动中存在的不足也积累了经验教训，预先的判断、危机意识的培养会使工作的开展更加游刃有余。

半年时间里，公司氛围、人文气息、工作状态都深深吸引着我，崭新的一年相信我会与-X共同成长!

**运营人力怎么写工作总结19**

微信，是一种生活方式。这是官方对微信的定位，目前微信的用户量预估在8亿左右，正因为有那么大的用户群体，所以现在很多的企业多开始常识这中新媒体去做营销方面的工作。当然市面上也有很多所谓做微营销培训的机构，其实他们教的完全多是基本使用功能，没有什么技术含量，但是这些机构给微信的发展确实推到了一定的高度，可能最开心还是微信自己，不用出钱去打广告，就已经让这些机构给抄火了，估计马总还在那里偷偷的乐那。

本人也是一个微信运营者，我对平台的理解。

这几个是属于推广的渠道，还有个重点就是，当你需要发起活动的时候，对于活动内容的策划是相对关键的，之前有关于分享集赞的活动比较火，但是当官方出面来干涉的时候又失去了它的效果。迎合一些热点去做才或许会有大的收获，说到最后，一个平台的运营到最后最关键就是两部，第一是如何有效，多渠道的去推广，第二，活动策划的实力。最好这两个，我相信，你的平台应该可以获得一定的收益。切记，千万不要去跟别的公司去比较，因为别人拥有的资源，不一定你就拥有，也不要单纯的只为了粉丝而去推广，我相信每个企业需要的粉丝多是能给企业带来真实效益的，要不然来了一群僵尸也没有用的哈哈，给自己的平台定的目标，稍加维护可以实现的目标这个应该是大家该去考虑的事情。

**运营人力怎么写工作总结20**

202x年，-物流运营中心在公司领导的高度重视和全力支持下，认真执行公司整合施行的方案，精细化管理全局，不断提升驾驶员、管理人员的职业素质和服务水品，紧密关注市场动态;积极扩大业务规模;精心寻求新产业突破;有效执行项目绩效奖励制度;切实改善员工工作环境。全体员工同心同德、群策群力，确保了公司主营业务稳步发展，产业多元化探索有所收获，超额完成了202x年度的目标任务。现将202x年度工作总结以及工作打算报告如下：

一、主要业绩指标完成情况

一年来，物流营运中心秉承“集思广益，多劳多得”的工作作风，克服了众多困难，广开营销渠道，严控内外成本，确保利润最大化，实现收入-x元，同比增长-%，完成总进度的-%，实现利润-万元，完成利润目标的-%;圆满完成了-公司下达的收入利润指标，实现“时间过半，收入过半，利润过半”的目标。

二、主要工作开展情况

1、稳步发展现营业务

-项目完成收入-元，占总收入的-%。目前该项业务收入占比较大，在确保该业务稳步发展的同时积极拓展相应市场，目前分公司已和-市-公司-物流中心就-至--配送项目达成初步意向性协议。目前已完成线路勘测，-零售点布局，配送线路设计等前期工作。

2、改变营销策略

-收入-x元，占总收入的-%;-营业部收入-x元;-营业部收入-x元。度，物流营运中心认真执行公司领导的指导方针，即：由公司领导带领部门班子开发大客户市场，让驾驶员在运输配送过程中寻找客户;动员公司内部员工利用自己的信息源开发客户，“三管齐下”的营销策略。目前，由公司领导带领并成功攻克的有-、-、-、-、-等大客户。由公司内部员工发展的有-、-等客户。认真执行公司领导下达的奖励政策，动员广大员工的积极性，使公司的发展更上一个新的台阶。

3、积极发展新型物流业务

公司领导带领相关部门职员奔赴市场，亲力亲为，积极发展供应链金融业务，涉及钢材市场、矿产品市场、烟酒类市场等，目前已和-钢材市场积极联系，客户有明确贷款意向，希望得到-公司在业务上指导。

4、国际物流业务发展

公司领导经过多方努力在-地区寻找发展到国外的的客户。目前公司领导正研讨，通过-地理优势(接壤x，x，x)，发展省外国外的双向运输中转专线，已发展的目标客户目前仅-对外贸易。

三、下一步工作打算

认真贯彻-公司“转型增效”的总体路线，明确发展思路，从传统物流向现代物流发展，精细化管理人员和设备，节约成本，积极营销。

针对这一发展思路，物流营运中心对今后发展有以下几点思考：

1、结合物流信息综合管理平台，精细化管理，节约成本扩大效益。

2、维护目前合作客户，提升部门各员工职业素质和职业道德，提倡“服务优质化、严惩不良化”。

3、继续从传统物流向现代物流的转变发展，开发相应现代物流项目，发展目标客户。

4、继续贯彻施行公司领导提出的“三管齐下”的营销策略，开拓市场、勇闯高峰。

**运营人力怎么写工作总结21**

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。

**运营人力怎么写工作总结22**

根据公司的工作任务要求，认真落实了各项基本工作，基本上完成了公司交办的各项任务，现将8月份工作总结如下：

>一、>餐厅工作

（1）经营情况

本月提前迎来平季，本月预算收入134500，是秉着上月营业额制定的预算，由于市场的不稳定，预算完成的有点艰难，幸不辱命，最终在最后一天完成了本月预算本月营业额134843元。

（2）员工工作情况

员工不断学习，在各岗位上有不同程度的提高。业务上由于餐厅员工文化程度的限制，员工努力学习了三个月后，终于不负众望全部学会使用瑞通系统。后厨的前期原定一人做早餐，后期发现需要两人才行，因此人员上有所变化，早餐两人做，后厨人员有点捉襟见肘。与厨师长研究表明我们的餐厅虽小，但是菜品种类繁琐，蒸炒煮凉拌都有。我们需要改变菜谱改变定位。

（3）人员编制配备

1、由于元洗碗工在工作上的懒散怠工，工作不认真故经黄总批准另招来一名洗碗工，现人员已经到岗。

2、餐厅由于自助餐的临时工做到30号就离职，故这边人员也配备了一名全职服务员，现已到岗。

（4）营销情况

正餐。文苑文晟开展代金券的发放，以红包的形式放入客房，吸引客人眼球，同时代金券更加直观，效果喜人，引来大量客人。

早餐。采取卖出一张餐券给予相应提成的奖励机制，有效提高前厅

卖券积极性，大量提高用餐人数，同时，保证菜品质量也是关键。

>6月完成工作

1、营销方案的实施

2、餐厅宣传的推广，台卡的制作。

3、布菲炉的购买

4、自助餐厅的改造

>二、>未完成

1、新菜品研发

2、新菜单制作

>三、>未完成工作原因

1）负责人出差，新菜品的出台及新菜单的制作需要负责人审核通过。

2）预算未完成原因为市场的波动，及旺季的末尾，加上我们餐厅的定位不适合旅游季的市场。

>四、月份的工作具体如下：

1、新人员工作安排

2、根据餐厅人员情况合理安排工作，根据人员编制安排工作时间。

3、旺季总结，为下一个旺季做总结，做方案，做准备。

4、加强员工礼貌礼节及服务意识。

5、跟进上月未完成事宜

6、餐厅重新定位，根据市场，正确定位餐厅

**运营人力怎么写工作总结23**

作为电子商务组正式成立的第一年，我相信这将会是激动人心的一年，将会是收获的一年，为了做好这一年的工作我现对我们全年的工作做个简单的整体的规划，确定目标并且从过程中总结出经验让我们的工作超目标完成。具体做到搭建xx旗舰店和微信公众账号两个平台，维护这两个平台，并通过两个平台的建设和维护来提升公司形象以及品牌价值。

>一、xx旗舰店营销

随着电子商务这几年来不断地快速的成长使这个社会日渐形成了一个新趋势，就是大家都开始相信电商并且依赖电商。许多企业开始利用现有的电子商务平台做为电子商务的切入点加入电商的大军，比如现在最红火的xx商城上就出现了很多企业的旗舰店，甚至一直被认为做电商存在很多限制的涂料行业也陆续克服那些阻碍开始了电商的`建设工作。从20xx年开始就有很多涂料行业在xx上建设自己的旗舰店并且持续不间断地努力并在这两年里取得了不小的成绩，比方说立邦、华润、多乐士、嘉宝莉等等。因此巴德士集团公司做为涂料行业里的资深实力企业也必须要有一个属于自己的xx商城，并且成为我们这个组存在下去的真正意义所在！

1、申请xx旗舰店。

新年来的第一件事情就是着手申请成立属于巴德士集团公司的xx旗舰店，这个做为集团公司向电商跨出的第一步必须果断地快速地做出决定，因为我相信只有去做了才能有机会成功。

2、对xx旗舰店进行整体规划。

店铺申请下来后我们就开始对店铺的一系列事宜进行整体的规划。首先，店铺将进行产品定位以及功能定位，店里卖什么产品，该如何定价，这个将成为我们成功与否的关键；其次，店铺的装修以及布置也会成为一个大问题，需要既新颖又实用。第三，对于店铺推广和销售这块将会是重中之重，这块我们需要的是花最少的钱达到最好的效果，是所有的做电商的人最看重的东西，对于这块也是我们电子商务最核心的工作，因为这将直接关系的公司的利益所在。不管说是那一步，我们组的目标都是以最少的资源为集团公司争取最大化的利益为出发点，因为我们是巴德士人，同时也是在这里希望方总及领导们相信我们并且支持我们！

虽然我们比别人起步要晚很多，但是我们也可以将这个变成我们的优势，在他们打拼了那么久后留下了很多可以供我们用的很好的题材，比方说参加电商的产品，比方说对产品的销售推广这块将会成为我们的财富！

3、xx旗舰店销售模式及售后的现状及解决方式。

涂料行业进入电商存在一定的阻碍，主要包括售后的施工以及公司本身传统的销售模式。涂料企业的传统销售模式一般是以区域代理商的形式，这种形式导致全国各地对于公司的同一个产品售价不统一，并且各个区域的产品只能在所属范围内销售，如果跨区域销售将会引发经销商的抵制，如果公司成立xx旗舰店将会是产品将从公司卖至全国各地，而各地经销商不能理解的话就必然成为公司的阻碍。售后施工成为阻碍的原因是：涂料卖出去必定需要有油工帮忙施工，但是涂料行业一直有个不成名的规定就是油工可以在涂料销售中拿到一定的回扣，但是如果是消费者直接从网上够得涂料必然就无法给油工回扣了，那么油工可能就会对施工这块不是那么地认真负责也可能导致消费者很难找到施工人等等一系列的问题，这个自然而然将会成为我们的售后问题，并且如果处理的不好可能会对品牌产生一定的影响！

**运营人力怎么写工作总结24**

>一、工作思想

积极贯彻总公司领导班子关于公司营运工作发展的一系列重要指示，与时俱进，勤奋工作，务实求效，勇争一流。营运工作的指导思想是继续围绕公司价值可持续增长的目标，不断进行管理创新和服务创新，着力提升营运条线的客户服务能力和销售支持能力。

>二、支营运条线有五项重点工作

1、新《保险法》切换的准备工作。这是公司今年的重点工作，而其中营运条线承担了比较大的工作量，尤其是随着产品的切换，契约、制单、保全、理赔服务都需要配合调整，任务十分艰巨。目前公司领导一个工作小组进行统一布署，营运条线要按照公司的要求，总、分公司密切配合，确保实现顺利切换。

2、营运员工PDCA训练和全明星评比活动的准备。这是提升我们服务质量的抓手，也是提升员工素质的重要活动。今年要在去年全明星评比的基础上，进一步弘扬营运条线服务明星的榜样精神，不断提升营运队伍的素质。

3、网点柜面标准化及客户评价系统推广工作。这项工作已经融入到一季度的工作中，也作为在以后的工作目标。

4、积极配合保监局对我公司进行兼业代理有关情况调研工作。

5、单证、印章清理工作。随着新的单证系统的上线，电子化出单的到位，尤其是柜面出单系统的推广，公司实现了以电子印模形式加盖公司合同专用章的突破。

>三、我们下一步的目标和梦想

1、营运体系。我公司的目标是建立平台统一、扁平集约的营运体系。这项目标无疑会改变以前营运体系比较凌乱的局面，能给我们的工作带来更大的改进和支持。

2、柜面服务。以往公司的柜面服务手段相对比较落后，各家分公司的规范不一，只从我司开展柜面标准化建设，统一公司的对外形象，实现规范、标准的柜面服务后，我司的柜面服务逐渐有了很大的改进。

3、作业风险的控制。随着电子化的推进，我们的目标是建成风险可控、互为灾备的作业体系。同时建立健全各项规章制度。从基础工作抓起，对每一个环节和每一个细节进行观察、分析，建立了岗位责任制，明确岗位工作责任和权限，并狠抓各项制度落实。在业务操作方面，充分发挥业务主管作用，实行一对一负责，建立一环扣一环的内控体系，逐步完善各项内部管理办法。

**运营人力怎么写工作总结25**

今天是20xx年的第一个周一，第二个工作日，新的一年意味着新的起点，新的机遇和新的挑战。这也是进入昆明朗高印务设计有限公司以来的第三个年头。为在20xx年更好地完成工作，扬长避短，现对20xx的工作总结汇报如下，请吴总、闻副总和各位同事批评指正。

>一、20xx年工作概况

1、第一次系统学习网络营销

“最好的福利是培训，”我想确是如此，“授人以鱼不如授人以渔”。十分有幸也非常感谢吴总给予了我系统性学习网络营销的机会，这样高成本的付出，对于我自己来说是一种莫大的福利，也是一个成长、充电的机会。走出学校，不是学习的结束，而是另一个探索未知的开始。在单仁资讯三天两晚的高强度学习，我感悟最深刻的并不是网络的强大与营销的盛行，而是我们与别人在思想与行为方式上的差异让我感到震撼。坐井观天不是最恐怖的，恐怖的是坐在井里而不自知。

互联网时代，全网营销、全民营销的年代，人人都是自媒体，草根也可以变大V，唯有改变，才能让我们在激烈的竞争中略胜一筹。作为一个刚转型的传统包装设计、印刷行业，或许，我们目前还做到不到大V，还不能在互联网上一呼百应，更无法实现一些类似“网站上线3天，订单超过x亿”的奇迹，但是我们一直在努力，一直在学习，不求做到最好，只愿一年更比一年好！

2、经历公司波及范围较大的人事变动

人员流动对于企业来说是再正常不过的事，对于尚停留在书本知识阶段的我来说，此事更正常，有人走了，再招就行，现在的招聘都不用出门，微博、网站都很方便。但进入公司，作为一名行政人事人员以后，我的想法被彻底颠覆，我深谙人才流失对企业造成的损失有多大，也明白招聘的成本到底有多高昂，从网站筛选简历到人员应聘、试用、工作上手、进入状态，需要花费多少的资金和人力成本。所以今年公司的大范围人事变动让我多少有些恐慌，作为一名人事工作人员，针对这样大范围的人事变动没有预警机制，没有做充分的准备，对突发事件缺乏敏感。好在吴总、闻副总运筹帷幄、力挽狂澜，在不影响公司管理运作的基础上，妥善处理了这一系列的事情。

3、接触生产部的工作

7月份，参与生产部的工作（主要是生产进度的跟踪与记录），让我明白什么叫：事无巨细。生产部的工作对于我来说，是一个全新的领域，我不懂印刷、不懂工艺、不懂流程、不懂食品包装设计、不懂营销型包装……我只知道每天不停地追问这个好了没，那个发了没。所以，这个工作做得很累，很被动，没有起到应该有的协调、预见作用。而且出现了不少失误，要么客户没有按时收到货，要么货的数量有问题，还有就是因为跟客户沟通不到位造成客户收货不便。这一桩桩、一件件都让我看到了自己工作的不足。好在一直以来，领导和同事都用包容和鼓励的心态接纳我，特别感谢在那个期间，对我每天十几个电话追踪仍然不厌其烦、耐心解决问题的老王——王家平。一路走来，领导和同事所给予我的不仅是批评，更多的是鼓励和感动，在此，一并谢过，感谢你们的温柔相待。

4、微信平台的建立

朗高的微信订阅号自20xx年6月30号上线发送第一条消息以来，如今已经半年多了。从第一篇纯文字消息到如今图文结合、紧跟热门话题的4、5篇文章，阅读量从零到几百，粉丝从仅有的公司同事到现在的300多（其中还有不少是目标客户），我们也从实践中积累了一些经验。这也是网络营销的一部分，我坚信只要坚持，那么我们会习惯每天发布，粉丝也会习惯每天打开看。微信，不是直接的生产力，但它是一个窗口，一个渠道，它是宣传力，是传播力，是公司的外在形象展示。

每天上班的第一件事是打开微信后台，看我们是否新增了粉丝，看每篇文章的阅读量，转发量，也许，在别人看来那只是一串冰冷的数字，而于我，那代表的是一种认可，这稍微让我有些成就感。而这一切的背后也是各位同事默默点赞转发的共同战果，每一份收获，都离不开每一个人的付出。

5、建网站的曲折

建设网站是一个曲

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！