# 运营企管部工作总结(通用39篇)

来源：网络 作者：莲雾凝露 更新时间：2025-03-06

*运营企管部工作总结1光阴似箭，一眨眼忙碌的一年就要过去了，新的一年即将到来。经过一年的工作，公司的面貌有了很大的变化，办公室综合部（以下简称综合部）各项工作也能秩序井然的得到开展，我也深深地知道这离不开公司领导及同事对我们工作的支持，作为我...*

**运营企管部工作总结1**

光阴似箭，一眨眼忙碌的一年就要过去了，新的一年即将到来。经过一年的工作，公司的面貌有了很大的变化，办公室综合部（以下简称综合部）各项工作也能秩序井然的得到开展，我也深深地知道这离不开公司领导及同事对我们工作的支持，作为我本人也在工作中得到了锻炼和学习，能够认真做好公司下达的各项工作任务，与各部门搞好协调，但在工作中也有不少的不足之处。

综合部紧紧围绕服务公司，强化管理不断提升工作理念，突出工作重点，努力增强工作主动性和创造性，充分发挥了综合部“参谋、组织、协调、服务”的职能作用，充分发挥好综合部工作承上启下，联系左右，协调内外、沟通四方的枢纽，综合部工作无小事，事事处处都代表着公司的形象，现将主要工作情况汇报如下：

>一、工作回顾

（一）强化自身建设，规范内务管理，促进综合部工作规范有序运转。自20xx年3月30日公司搬迁（京师大厦）以来，公司综合部首先在制度建设上下功夫，认真抓好内务管理，提高内务管理水平。一是建立了《公司综合部内部管理制度》，包括考勤、责任追究制、办文、办会等制度，来客接待等实行归口管理，电话办公费定额管理制度等，着力压缩了公务开支。二是树立高度的服务意识，并自觉地落实到各项工作的细节之中。综合部都能顾全大局、服从大局、服务大局。

（二）对内对外加强调查研究，做好领导参谋，及时为领导决策提供信息服务。围绕公司中心工作，加强了对内对外的调查研究，敏感捕捉信息，善于抢抓机遇；对内以合理化建议征集，在关系公司和员工利益的重大问题上，综合整理分析后提出了大量建设性意见和建议。对公司下一步工作将会起到积极的促进作用。

>二、主要工作

（一）学习经验，不断提高自身素质。

公司进行了部门调整，进一步明确了我部门各岗位工作职责、纪律和要求。综合部的工作涉及面广，具体有传真、印件、开介绍信、档案、协调等等，日常事务琐碎，管理难度大，这就要求我部门认真学习其他部门的经验，规范本部门的办事程序，学习文书档案管理的先进方法，注重平时积累，严格履行发文办事程序，使本年度的工作有条不紊。

（二）规范发文办事程序，不断提高工作质量和效率。

自部门调整后，根据公司领导指示，拟定了《公司有关办公程序的管理规定》，坚持规范有序的运作，改进服务方式，提高各项工作的质量和效率。

1、从严要求，认真做好文秘工作。

2、加强文印管理。无论是用印、用件还是开介绍信，都要办理登记，并由领导审批，在确认领导签字后方可加盖公章、使用公司证件、开信函，从而严肃印信管理，完善印信制度。

3、认真做好文书档案管理。安排了专人负责，认真做好文书资料的收集、整理、归档、立卷，做到资料齐全、目录清楚、装订规范、保管有序。并按照保密制度的要求，认真做好档案借阅、利用工作，全年没有发生文件丢失和泄密事件。

（三）完成了总裁主持的工作会议的`安排，做了会务准备工作。

（四）根据领导安排，对一些工作抓了督促落实。

**运营企管部工作总结2**

>一、序言

在忙忙碌碌中一年时间又过去了，一年里，天津XXXXXX学院经济系学生会遵从上级指示和要求，积极开展活动，丰富同学们的业余生活。经济系学生会在xx年x月份举行了迎新生晚会，xx年x月份举办了多人多组活动，xx年x月份举办迎新年晚会，xx年x月份举办辩论大赛?总体来说，在这一年中，XXXXXXX学院经济系学生会长大了很多。

感慨时间的飞逝的同时，我们运营管理部也要回首这一年来的工作情况，进行一个全面系统综合的总结。回顾这一年，我们运营管理部在老师的关怀和指导下，与广大同学积极协作，较为顺利的走过20xx年第一学期和20xx年第二学期这段旅程。下面我们运营管理部就对本年度我们的工作做一小结。

>二、运营管理部简介

1、部门工作

经济系学生会运营管理部是一个综合性的部门，这一年中我部积极配合学校领导老师的工作，协助学生会其他各个部门的活动和学校院团委的工作，认真负责的\'做好学院“迎新生晚会”活动，同时我部自主组织经济系“多人多足”活动，在经济系学生会其他各个部门的协助下组织迎新年晚会活动，这一年中各种活动场地舞台布置，协助学生会其他各个部门开展组织活动，部内部长干事团结一致积极配合工作，取得了很大的进步，也长大了很多。

运营管理部是经济系学生会重要的部门，其部门职能有其特殊性。重要的工作即完成学生会文娱活动，运营管理部的工作关系到整个经济系学生会的运转，极为重要。

>三、学生活动

1 、“多人多组”活动

这是我们运营管理部在xx年组织的最重要的活动，所以我们格外重视，从预赛到决赛，从场地布置到现场协调我们都尽心尽力，参赛队也都十分配合我们的工作，这也为我们的工作提供了不少帮助。在开张活动时，我们中午顾不得吃饭。的确，功夫不负有心人，最后活动得到了很好的效果，应该说是成功的，这时候每个工作人员的脸上都露出了微笑，这是成功的喜悦，这也是我的付出得到微笑的喜悦。但成功的同时我们也应该看到它的瑕疵：由于彩排时间不足，有些选手对于自己的出场次序有些模糊，而工作人员由于紧张也犯了一点小错误，不论成多败少还是败多成少，这都为我们日后的活动积累了宝贵的经验与财富。

2、“迎新年晚会”活动

运营管理部负责整个活动的策划即实施。运营管理部在调动学生会的同时，得到了经济系领导及同学的大力支持，使活动顺利有条不紊的进行，得到经济系领导及同学的认可，使大家真正感到学院的温暖。

3、“经英杯”羽毛球联赛

这是我们运营管理部在xx年组织的最重要的活动，而且是和英语系联合举办，所以我们格外重视，从预赛到决赛，从场地布置到现

场协调我们都尽心尽力，参赛队也都十分配合我们的工作，这也为我们的工作提供了不少帮助。这次活动总体来讲是比较成功的，但工作人员由于紧张也犯了一点小错误，不论成多败少还是败多成少，这都为我们日后的活动积累了宝贵的经验与财富。

4、协助各部活动

各部举办活动运营管理部均参加筹划及具体实施，包括舞台布置，背景设计，道具制作，海报制作，宣传画绘制，材料提供等，切实保证其他各个部门活动顺利成功举行。如“迎新生晚会”活动等。

>四、工作改进

经济系学生会运营管理部的工作有突出的地方，但也有其不足的地方，我们将总结经验，及时弥补不足，运营管理部的工作完成得更好。

1. 应进一步协调社团活动与学习之间的关系，合理分配时间，活动开展避免与学校相关规章制度以及时间安排相冲突。

2. 杜绝部内“事不关己，高高挂起”现象，进一步调动成员积极性，切实做到“运营管理部是我家，树立形象靠大家”。

3. 完善通知发布体制，方便部内联系以及通知下达传播，做到速，简，准。

4. 完善部内干事考核制度，并着力提高干事素质，提高办事能力，以能力为用人准则，以效率为办事准则。

5. 加强和其他部门的联系，促进友好合作。

6. 积极参与，不被动。

>五、总结

一年来的工作经济系学生会运营管理部能够主动自主完成组织领导下发的工作任务，积极配合其他部门开展活动，部内部长干事相处融洽，工作积极认真，充分利用人才资源，发掘干事的潜力，认真培养，目前本部干事可自主完成上级下发任务和活动。可以说经过这一年的锻炼和学习，经济系学生会运营管理部全体成员成长进步很多，希望在今后的工作中吸取经验教训，经过全体成员的共同奋斗拼搏，将工作做的更好，将学生会工作做的更好，将学院工作做的更好。

**运营企管部工作总结3**

一、召开部门半年工作会议，传达落实机场半年工作会议精神。

7月7日，运营管理部在运保部会议室召开全员大会，总结回顾上半年工作并对下半年工作进行动员部署，部门全体员工参加了会议，会议通报了上半年机场运输生产的有关情况及下半年工作的具体安排及机场挂牌、改制的最新进展情况，要求大家团结一心，为顺利完成机场各项运输生产指标做出自己应有的贡献。

二、编订完成ISO9000部门管理手册。

《手册》对运营管理部的部门职能和权限、岗位设置和标准、岗位职责和条件作了明确阐述;对部门的工作程序、规章制度作了明文规定;对所使用的工作台帐与表格作了具体规定。《手册》还涵盖包括收发文程序，工作流程、服务质量巡查制度、机坪巡查制度、运营督导检查手段、运营督导模式、考勤制度、培训管理制度等一系列部门管理制度，为实现部门各项工作规范化、标准化、科学化管理奠定坚实基础。

三、强化候机楼卫生、服务质量及机坪督察工作。

按照年初制定的“创新提升年”总体目标与部署，结合实际，创新制定了“3检查+双督导”模式，督导员对照检查单逐项落实，在确保周而全的同时又兼顾针对性，做到流程规范化管理。该模式运作以来，已累计下发整改通知单30余份，候机楼卫生、服务质量进一步提升，机坪运营进一步规范。

四、组织开展板块各单位隐患排查治理专项行动。

为认真贯彻\_办公厅文件精神，全面落实机场《20xx年度安全生产隐患排查治理暨百点排摸细查治隐患工作实施方案》的\'要求，针对高温、台风汛期临近、航延多发等情况，根据机场安委会部署，运营板块各单位开展了为期近一个月的安全生产隐患排查治理专项行动。各单位在接到通知后，立即成立相关工作领导小组，重点梳理各项安全措施落实情况，认真排查事故隐患，此次活动各单位共检查出83处问题和隐患，其中64项已完成整改，其余19项需上级解决的项目正抓紧制定完善相应整改措施，力争尽快完成整改，确保活动取得实效。

五、积极做好安全大检查。

根据机场部署，运营管理部结合实际，开展了以“查思想认识、查资源配置、查规章制度、查安全链条、查设施设备、查重点科室和人员、查责任落实、查隐患整改落实”为内容的安全大检查活动。通过开展安全大检查，进一步落实了安全领导责任、监管责任以及员工的岗位安全责任;通过深入查找安全生产隐患和管理薄弱环节，制定了切实有效的整改措施，确保部门各项安全工作平稳过渡。

六、完成机坪现场监管整改工作。

根据浙江局发明电(20xx)116号电报精神，对其中“机坪现场监管工作落实不到位，部门职责、人员配置及台帐记录需要改进，缺乏有效的绩效考核机制”的部分进行整改，经过前期的调研和摸排，在原安全服务督导室的基础上，制订了《运营督导室工作职责》、《安全督查工作职责》、《机坪巡视督查制度》等有关督导室日常工作的规范性文件，并立即纳入机场ISO9000管理体系，正式实施。之后在明确部门相关职责的基础上，考察了杭州萧山机场和温州机场机坪监管工作，督导室根据宁波机场机坪运营实际，制定了《机坪安全综合检查单》、《作业时限专项检查单》、《设备车辆专项检查单》、《人员着装佩证检查单》等四种日常督查所需的检查单，并于6月份正式开始试运营。在运营过程中，部门对实际操作情况进行了跟踪，实行动态管理。为便于操作，9月初对检查单进行了适度调整，最终形成《机坪综合检查单》、《航班抽检单》。目前来看，此项工作对完善台帐、弥补督查员业务缺陷、及时发现处理运营当中存在的问题起到了积极推动作用。

七、收集汇总板块各单位“创新提升年”工作情况，并督导下一步安排。

为贯彻落实20xx年机场工作会议精神，积极响应宁波市政府“创新提升”活动有关要求，运营管理部年初制定了“创新提升年”活动的整体方案，将活动的目的、内容及有关要求发至所属板块各单位。日前，我部对板块各单位活动开展情况进行检查，并将活动阶段小结通报各单位。

八、部署开展支部创先争优活动，制定活动主题、载体及活动各阶段的部署安排。

九、积极开展“诚信与敬业”、“世博安保”、“安康杯”、“规范化服务达标竞赛”、“爱心捐款”等活动。

十、计量管理移交。

机场计量工作职能划入我部，日前相关资料、文件等台账已移交本部，下一步将着手准备10月份以及11月份的计量设备周检。

十一、会同安服部参加职工代表安全巡视活动，督促抓好整改项目的落实。

四季度工作计划

一、部门工作:

(一)、创新提升年:强化运营督导“3检查+双督导”运作模式的创新平台，调整细化部门年初计划和方案，进一步做好总结，提炼，并根据运营的实际动态效果，不断调整完善，并在年终做好实际绩效评估;

(二)、创先争优:结合运营督导室工作实际，统筹安排活动部署，积极做好党员示范岗，引领党员示范效应，进一步丰富活动内容和载体，强化过程管控及效果评估并挖掘培养典型;

(三)、新员工培养:以创新提升、创先争优为目标，做好新员工的各项培训教育;

(三)、计量工作:在熟悉原有业务操作流程的基础上，做好完善提高。

二、板块工作:

(一)、创新管理手段，进一步加强对板块所属各单位安全、服务工作的指挥、协调、督查与指导;

(二)、拟出台板块绩效管理实施原则;

(三)、薪酬改革实施后，收集分析各方面意见和建议，对出现的各种情况或不足，配合职能部门寻求相应解决办法;

(四)、进一步调研板块运作的方法途径，使板块运作与明年的集团化运作接轨。

**运营企管部工作总结4**

20xx年企管部在集团公司董事会和管理层领导下，紧紧围绕20xx年集团公司经营管理目标，结合部门职责，本着管理求创新、求实效的原则，进一步创新公司管理模式，理清管理思路，较好地完成了20xx年工作目标。现将本年度工作总结如下：

>一、制定公司经营发展战略，完善经营承包模式

20xx年是公司“立足西部、面向全国、迈进世界”的销售体系初步形成的一年，也是上市后公司基建项目快速建成发展的一年。年初企管部根据董事会要求，认真分析各子公司管辖的销售区域的特点，紧抓国家在“十二五”时期加大水利改革发展重要历史机遇，审时度势，制定了集团公司及各公司20xx年经营发展目标。同时及时下发了关于学习中央一号文件精神的通知，要求各公司、各部门组织学习中央一号文件，迅速在公司内部掀起来学政策、抓落实的氛围。

为优化公司经营管理模式，创新公司激励机制，公司企管部重点对20xx年公司生产、销售、工程经营模式进行了大胆创新。本着分业务经营、细化考核的原则，制定了20xx年经营承包合同，缕清了集团公司职能部门与子公司之间的关系、子公司职能部门与业务单元之间的关系、子公司三大业务之间的利益关系。同时进一步提高集团管控水平，根据各职能部门性质，制定了集团公司各职能部门目标管理责任书，量化了具体的考核指标。为使经营发展战略及管理目标落实到基层单位和个人，要求各管理层、子公司、业务单元、职能部门逐级签订了承包合同。

>二、加强制度执行力，创新管理制度

（一）20xx年企管部重点抓好公司执行力建设，全年累计查处违纪违规事件20多起，涉及内容有工作效率低下、安全责任事故、生产组织不力、物资采购迟缓等多个方面，有效纠正了管理过程中存在的问题。同时按照公司对职能部门要求每季度对子公司业务进行检查指导，分别在今年4月、5月、10月份赴新疆、武威、定西、内蒙、天津公司检查指导工作，及时的传达了集团公司经营管

理思路和管理要求。加大了对子公司企管部的业务指导培训力度。4-5月份在新疆、武威、定西、内蒙检查指导工作期间，传达了公司三项业务分开经营的管理思想。传达了国家关于加大安全责任事故处理力度和提高伤残补助金的要求，组织生产系统培训了公司安全管理要求，重申了安全工作一票否决制的内容。针对8-9月份部分车间出现设备停机、员工离职的情况，赴内蒙和天津公司实地了解生产情况，听取了生产系统对生产工厂经营考核的意见。

(二)创新公司管理制度

1、生产管理方面：20xx年3-5月份新疆公司生产部招聘的大学生因工资低离职，内蒙公司长期招聘不到工人等出问题，及时的调整了生产人工费在新疆、内蒙公司执行标准，取得了明显的效果，尤其是在内蒙公司年初生产任务重、两班倒的情况下满足了员工需求。随着公司设备迅速增加，8-9月份各公司不同程度了出现停机，员工无生活保障、离职率上升等情况，在用工成本不变的前提下起草了生产系统工资改革方案，丰富了员工工资结构，解决了停产、轮休期间员工无收入保障的问题。针对年初酒泉公司员工恶意损坏生产设备PLC控制屏，生产记录不全或不记录的现象，及时下文对设备管理办法进行了补充，遏制了生产操作中的不良现象。加大对安全责任事故的追究考核力度，对定西公司、天津公司发生的安全事故进行了调查处理。组织编写了公司20xx-20xx年中发生的各类安全事故资料，作为员工三级安全教育培训资料。

2、销售管理方面：20xx年上半年公司销售工作取得了骄人的业绩，与同期相比，新增订单增长率超过50%。但在下半年却出现了停滞现象，8月份招标过程中出现屡招屡败的现象，丢失了宁夏、酒泉等几个大项目。与此同时公司应收账款屡创新高，流动资金压力节节攀升。面对这种不利局面，按照董事长要求，企管部及时修订了原来的销售管理办法，彻底推翻了沿用多年的销售提成奖励措施，按照争订单、促回款、保利润的目标，通过大量的数据测算，反复讨论修改，制定了《销售管理办法》，并按照此办法提前兑现了20xx年1-8月份业绩奖励，受到广大销售人员好评，第四季度招标业绩有所回升。进一步加大了应收账款促收和考核力度，恢复了20xx年关于应收账款回收管理办法和考核的规定，公司

主要领导及销售片区经理实行责任包挂，明确回款任务、回款时间和责任考核。

3、精益化管理方面：20xx年7月份公司举行了大规模培训，分生产、销售、工程三个业务单元进行了为期一个月的培训，邀请到了清华大学客座教授李铁华主讲精益化管理，本着学以致用的原则，企管部立即下发了《精益化管理实施办法》，从技术创新、管理改善、合理化建议三个方面对实施了精益化改进的项目进行按月评选奖励，截止11月份，共奖励技术改进项目34个；管理创新项目13个；合理化建议19条。奖励金额累计8万元。所有项目都按照先实施后评选的原则进行，通过现场验收、组织考核以及听取一线员工意见，精益化管理已初见成效。尤其是生产系统参与技术改进的积极性很高，出现了很多好项目，解决了生产过程中的技术难题，现场管理也取得了良好效果。

>三、继续实施品绩考核

20xx年企管部继续推行公司绩效考核制度，按照年初各公司签订的经营目标，职能部门签订的管理目标责任，将经营管理目标责任层层落实，结合各个高管的分管职责制定了KPI指标和KBI指标，首次将主管领导品行、员工队伍建设、财务规范遵守列入了品级考核。同时修改下发了品级考核实施意见，作为公司品级考核的指导性文件。加大对子公司品绩考核工作的指导和监督力度，通过20xx年的努力，各公司企管部均已经制定了中层以上领导品绩考核指标，考核工作进一步制度化和规范化。加强了品绩考核过程中的沟通协调工作，一方面对分公司考核职能部门的项目进行严格落实，细化考核要求，做到公开公正。另一方面对考核中出现的问题，认真听取被考核方的意见，有申诉的项目及时调查落实改正。截止20xx年11月份，累计奖励首位248人，奖励83200元，处罚末位247人，处罚金额81700元。一些在考核过程中业绩突出、表现良好的人员得到了晋升，多次列入末位的人员进行了鞭策。进一步推广品绩考核，考核结果除与员工月度绩效工资挂钩外，将与员工年终奖金、评先奖优紧密结合起来。

以上是企管部在20xx年度的主要工作，回顾一年的工作，在总结经验的同时，不难发现部门工作中还存在不少问题。

一、管理思想需要进一步更新

公司快速发展的业务，对提高集团管控、全面实施精益化管理提出了更高的要求，需要企管部在提高管理水平、吸收先进管理思想方面需要进一步努力。

二、执行力需要进一步强化

20xx年企管部虽查处多起违规违纪事件，但大多属于事后调查处理。目前公司各职能部门在执行力建设方面仍有很多需要改进的地方。

三、绩效考核的高度和深度有待进一步提升

目前的.绩效考核主要是针对员工岗位职责的月度考核，针对子公司经营成果的年度考核，对公司发展过程中出现的新问题，经营过程的考核还不够深入。

四、管理制度需要进一步完善

公司大部分制度已经不再适应目前管理需要，制度更新没有两惯性，相互之间还存在矛盾的地方。一些部门没有明确的制度流程，业务类制度没有形成体系。

20xx年随着中央一号文件在全国各地的有效落实及新疆、天津公司的全面投产，公司销售市场进一步扩大，产能大幅度提升，对管理水平提出了更高的要求，结合企管部部门职责，20xx年将主要做好以下几项工作：

一、加强绩效激励政策建设，增强企业发展动力

20xx年公司管理的重点是在各个业务系统内实行新的绩效激励政策，以适应公司快速发展的需要，调动广大员工工作积极性，实现销售额快速增长。企管部将紧紧围绕这一目标，利用半年时间，深入研究制定各项激励政策。

二、完善制度建设，提高方案策划水平

充分利用公司制度上OA系统的有利时机，组织各职能部门对各项制度修订完善，分几项主要业务形成系统的制度汇编，实行一项业务一本制度。同时解决制度不连贯、相互矛盾的问题。针对目前管理中存在的问题，积极分析原因、查找根源，结合先进的管理理念、公司历史管理基础，进一步提高管理方案的策划水平。

四、加大制度执行力检查和考核力度

一方面对新的管理制度在试用期间开展调研工作，及时修订不适宜的部分。另一方面加大对在执行制度执行力的检查力度，每月制定一项检查任务，主动出击，认真研究分析在执行中存在的问题，对严重违纪违规人事进行调查处理。

五、优化生产工厂管理方案结合生产工厂员工薪酬改革，进一步优化生产工厂管理方案，强化生产系统领导责任，制定具体的考核和激励措施。重点加大安全责任的考核力度，确保全年无安全责任事故发生。

六、每季度开展对子公司业务的检查和指导工作，深入工程一线、生产一线和销售片区开展调研。

七、继续推行绩效考核制度，完善绩效考核制度缺陷。

八、进一步挖掘精益化管理的潜力，充分调动工程、销售人员参与精益化管理的积极性。同时组织相关部门对已经获奖的精益化项目在各个公司之间推广应用，提高项目推广价值。

九、加强部门员工队伍建设。企管部负责公司经营战略规划、管理方案策划、运营水平检测等重要职责，需要本部门员工有一定工作经验，更要熟悉公司的历史及管理现状，希望通过20xx年的努力和优化，打造一支精干的管理队伍。

以上是企管部20xx年的工作总结及20xx年工作计划，如有不妥之处，请领导批评指正。

企管部

二零xx年十二月十四日

**运营企管部工作总结5**

新的一年，新的起点，运营管理部将紧紧围绕旅客吞吐量550万、货邮行吞吐量万吨的工作目标，认清形势，理清思路，落实责任，扎实推进各项运营保障工作。

针对运管部的部门职能、资源配置实际，今年部门将把“三思三创”活动融入并贯穿于我部的日常工作中，在“理念”、“意识”、“能力”、“成效”四个方面下功夫，力争圆满完成机场布置的各项任务。

一、以“穿针引线”理念搭平台培养和树立两个意识

运营管理部的职责可以概括为“统筹、协调、监督、指挥”八字。重点在于板块内外的沟通协调，关键在于板块各部门的运营顺畅、有序，进而促进板块运营效率和服务质量的提升。要做好这些工作，就要在梳理好层层关系的基础上，进行“抽丝剥茧”，将板块各单位之间、机关职能部门与板块各单位之间、板块与其它单位之间串连、协调起来，运用“穿针引线”的理念，以全局视角，统筹协调促进各项运营保障工作。

一是要牢固树立全局意识。从全局看问题，从大局想问题，服务全局，服从大局。主动加强与各保障单位、驻场单位的协作配合，事事、时时、处处为旅客、货主、航空公司着想，加强沟通协调，密切配合，积极主动，全力抓好运营保障，为机场战略实现和长远发展出谋划策。

二是要树立真情服务意识。就是在充分调研的基础上，争取做好领导的参谋助手，替领导担当、为领导分忧，认真履行领导下达的任务。其次，为板块内各单位、板块全员服务，首先要做好各类信息的上传下达。从明确优质服务的标准，要求领导干部以身作则，注重员工培训，关心员工日常生活，制定合理的`奖惩措施等五方面逐步培养树立良好的服务意识，努力提升整体的服务层次和水平;其次，通过走访、调研、撰文等途径和方法，寻找容易被忽视的问题，探索相应的解决办法;第三引入督办制度，及时收集各有关单位对机场下达各项任务的执行落实情况或未能落实的原因，并建立跟踪抽查机制，督促整改责任落实到位，使板块的安全保障有实实在在的效果。

二、尝试施行绩效考核全面提升科员的三个能力

今年，我部将在总结以往经验的基础上，以绩效考核为抓手，不断提高干部员工的工作效能和工作标准，增强全员风险意识和责任意识，转被动管理为自动自发，在提升干部员工的三个能力(系统思维能力、挖掘并解决问题能力、指挥协调能力)上下功夫。

在绩效考核方面:

一是科学合理设置考核指标。考核的各类指标必须紧密结合实际，细化量化到日常工作流程和工作标准中，突出工作重点，合理分配考核权重;

二是树立危机管理意识，逐步将危机管理理念和工具导入日常工作保障中，全面动员和解释绩效考核的意义，统一思想，避免员工的抵触情绪;

三是建立绩效信息的定期发布和分析制度，及时收集、定期分析发布绩效考核信息，树立全体人员的绩效理念，巩固和加强工作基础;

四是严格考核兑现，通过年度绩效考核评估，把评估结果与干部员工管理规定对接，兑现并保持考核的严肃性、持续性。

以绩效考核为抓手，着重推进三个能力建设:

一是系统思维能力，即坚持立足整体、统筹全局、把握规律，对板块的决策、监督、执行系统进行优化整合，跳出板块看板块，建立健全制度体系，力争使板块运营呈现出最佳态势;

二是挖掘并解决问题能力，即按照“三思三创”主题实践活动，以“五找八问”为载体，对照标准查不足，深入发掘板块安全服务和运营保障上所存在的问题，从机场与板块的实际情况出发，充分利用板块内外各种资源，制定解决问题的实施方案。同时，要善于收集板块各单位对实施方案的反馈，针对反馈的信息对相关板块运营制度加以修改和完善，使之更有效地为机场和板块服务，此外，要积极探索部门在服务板块建设、板块发展中存在的难点，收集机场职能部门与板块内各单位对安全服务保障方面的诉求，然后综合两方面，寻求体制机制上解决的途径，形成部门日常运作管理机制;

三是指挥协调能力，即在总结以往经验的基础上，统筹兼顾做好各项协调指挥工作，做好安全关口前移，做到风险预警、风险防范，防止临阵磨枪，使协调指挥工作的流程和程序更为合理。

三、细化流程、注重培训实现四个进步

指导实践的基础工作是规章、程序和制度，作为薄弱环节的基础建设仍是我部20xx年的工作重心:

一是要继续修订完善规程，以9000年审为契机，以流程、程序再造或改进为突破口，对涉及的制度、工作规程、操作流程进行优化和量化，做到将安全责任和目标管理细化到日常工作的各个环节，并定期开展规章体系的符合性修编，以适应不断变化的突发情况和不断完善的保障体系，实现安全工作的闭环管理;

二是注重培训，强化日常管理和监督，重点突出细节管理和全过程的有效监督，规范培训和考核机制，在关键业绩上、主要任务上突出量化，逐步实现考核的全面化、常态化和规范化。

以务实、精细化管理为主旨，以安全顺畅优质为目标，力促四个成效:一是运营管理有突破;二是安全保障有进步;三是统筹兼顾有成效;四是办事效率有提高。

四、扎实抓好党建和思想政治工作。

充分利用我部人员的结构优势，发挥虚职人员资历老、经验丰、党员覆盖面广的特点，开展党建和思想政治工作。紧紧围绕本部中心任务，通过责任和制度并重，努力消除老同志的“短期思想”;通过谈心检查兼下，努力促使老同志的观念转变;通过落实党建责任制，规范支部各项工作，严格党员教育管理;通过精细帮扶，进一步做好入党积极分子培养考察工作，努力为党组织输送新鲜血液;通过德建先行，制度配套，努力保持党员干部的廉政防线。

**运营企管部工作总结6**

综合管理部是公司的关键部门之一，是一个公司承上启下、沟通内外、协调各部门的枢纽，是推动公司各项工作朝既定目标前进的中心。细数综合管理部的工作，可说是千头万绪，有文书处理、档案管理、会议安排、订阅报刊杂志、办公用品和日常用品的采购、发放情况进行备案、车辆管理、人员的招聘、入职离职的办理……

每一项工作的完成都是对责任心和工作能力的考验，如何化繁为简而又能保证万无一失，如何以最小得成本换得最高的效率，这些都是我们必须思考的问题。综合管理部人员虽然薪酬相对不高，但大家能齐心协力、任劳任怨，竭尽全力将各项工作顺利完成。

20xx年，在公司领导的正确领导下，我们的工作着重于公司的经营方针、效益目标上，综合管理部紧紧围绕重点展开工作，紧跟公司各项工作部署，为公司圆满完成年度各项目标任务作出了积极贡献。为了总结经验，继续发扬成绩同时也克服存在的不足，现将20xx年的工作做如下简要回顾和总结，不足之处恳请领导及各位同仁批评指正：

>一、人事管理方面

1、人员招聘方面，参加了专业与公司经营相关的学校招聘，并接收了两位实习生，目前在经营开发部和财务审计部实习。

2、人员培训与考评方面，组织了公司经营部门的员工参加了一级建造师与二级建造师及其它相关施工员、材料员的报名与考试。

3、在工资发放方面，每月按时完成考勤的统计，保证员工工资的正常发放。

4、在员工薪酬管理方面做了更趋于合理化的建议与调整。

>二、规范化管理方面

组织各部门做好每月的绩效考核工作，以公平、公正的原则进行考核。

>三、行政事务工作方面

1、做好办公用品、日常用品的采购、领用及发放，严格审查各部门办公用品及日常用品的使用情况，并做好物品领用登记，以节约、降低成本为第一原则，合理的采购办公用品和日常用品。

2、做好文件的收发和报关工作。把收到的文件及时呈报给领导审阅，并把审批的意见及时传达到各相关部门。同时把公司的文件、签订的有关合同、协议等分类进行整理、编号并同意进行保存，使文件保存齐全和查阅方便。

3、印章管理：指定专人对印章进行管理，规范用印使用流程，对公司各类对外文件及合同进行严格审核，最大限度的杜绝因用章疏漏给公司带来严重的影响，降低公司风险。

4、做好公司报刊订阅工作、会务接待工作。

>四、在对外方面

办理好营业执照、组织机构代码证、社会保险证等年审工作及公司重大人事和股权变更、经营范围变更的相关手续。

20xx年在公司领导和公司各部门的大力支持和帮助下，综合管理部各项工作开展的比较顺利，也取得了一定的成绩，并得到了大家的认可。但在看到成绩的同时，我们也很清醒的认识到了不足之处，主要有如下几点：

1、由于综合管理部常常事无巨细，每项工作我们主观上都希望完成得最好，但由于人力和精力有限，不能把每件事情都做到尽善尽美。

2、抓制度落实不够，由于公司事务繁杂，基本检查不到位，因而存在一定的重制度建设，轻制度落实现象。

3、缺乏对员工的关心与了解，从而不能最好地适时了解员工的思想动态。

这些不足之处既是我们20xx的工作压力，更是我们的工作动力，因此在20xx年，我们主要加强如下的工作：

1、加强培训力度，完善培训机制

企业的竞争，最终归于人才的竞争。目前公司各部门人员的综合素质普遍有待提高，因此要根据实际情况制定培训计划，从真正意义上为他们带来帮助，为企业带来利益。

2、协助部门工作，加强团队建设

继续配合各部门工作，协助处理各项事务。拥有一支团结、勇于创新的团队是公司十三年来发展的重要保障。所以加强团队建设、组织员工开展一些有益的文化活动，增强同事之间的交流，也是20xx年综合管理部工作的重心。

3、完善公司制度，实现管理规范化

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异、完善的制度。随着公司不断的发展壮大，管理制度的完善与规范是公司前进的前提，因此这也是我们20xx年工作的重点。

4、进一步挖掘各岗减员增效的潜力

进行公司各部门各职位的工作分析，通过职位分析对每个岗位的工作量、贡献值、责任程度等方面进行综合考量，进一步挖掘各岗减员增效的潜力，使企业和员工得到双赢。

只要我们工作更加细致点、沟通多一点、责任心强一点、我相信我们瑞桓建设一定会越做越强，我们的明天会更加美好。

20xx年，是收获的一年，是公司飞速发展的一年。综合管理部在公司总经理的正确指导下，在各分厂、部门的支持配合及全体员工的共同努力下，紧紧围绕公司“企业管理年”为主线，认真履行部门工作职责，努力完成了各项工作任务。现总结如下：

>一、行政办公室

(一)、主要职能

1、努力增强工作主动性和创造性，充分发挥综合管理部“组织、协调、服务”的职能及工作承上启下职能。

2、进一步规范、细化工作，对领导交办的事情准确、准时完成并及时反馈，让领导及时了解任务完成程度。

(二)、对外协调方面

及时做好与当地政府各部门衔接工作，并与之建立了良好的关系，事事处处都维护公司形象，使得公司工作得到了当地政府的大力支持，达到了企业与政府双赢的目的。

(三)、对外接待工作

做好日常来访的客人的接待，以热情周到的服务展现良好的公司文化。全年共接待集团领导及政府各部门、社会团体100多人次，深受各级领导及社会各界的一致好评。

(四)、办公用品及设备管理工作

1、办公用品根据各分厂、部门实际需求进行采购，并遵循“成本最低，质量最佳”的原则。

2、采购的办公用品到货后，进行清点、验收、登记后按各分厂、部门领用标准实行限量领用，防止办公室用品的浪费，节约成本。

3、做好办公用品领用记录，并由领用人签字。

4、随时注意打印机、复印机及各办公室电脑、通讯设施设备的运行状况，发现异常尽快维修和保养，保障了公司工作正常开展。

(五)、档案管理工作

1、对文件收集，原稿归档。归档时，检查文件的本文及附件是否完整，如有短缺，及时完善。

2、定期对各类文件按日期、内容、部门组织、业务项目等内容及时分类。

3、定期清理档案柜，对外借档案严格执行借阅人签字借阅制度。

>二、人力资源

(一)、人力资源基本情况。

根据公司生产任务的实际需要，加大对外招工力度，并制定了人力资源需求计划。由公司总经理亲自带队前往“两省一市”进行招聘工作，通过三次对外招聘，为公司解决了生产所急需的人才，并建立储备人才库及时补充人员流失。公司现有在岗人员共98人，其中全年共新招员工53名。

(二)、积极开展员工培训工作

公司为不断提高员工素质，今年采取专题培训、班前会等以会代训相结合的形式对全体员工进行了技能和素质培训，全年共组织培训37次，其中安全培训8次，外聘教授人员培训3次;并实行每月对管理人员及骨干进行二次培训，各分厂每周六对本分厂员工进行一次培训。通过对培训情况进行收集，参加培训的员工对培训反映很好，并认为对参训员工思想素质和技术能力的提高有很大的帮助。

(三)、准确统计员工出勤及工资核算

准确统计员工出勤情况，对违规情况进行处罚，认真做好公司员工工资核算工作，及时把工资表上报总部财务，保证员工工资的按时发放，按时发放公司的各项福利物资，各项工作得到了总部财务的一致好评。

(四)、加强对人力资源的管理和调配

根据梁总提出：坚定不移推行用工制度改革，实行“整合资源，打破界限，一人多岗，一专多能”调配原则，用其所长，灵活安排是人力资源的思路，对现有员工实行轮岗，使员工掌握更多的技能，满足各个岗位的需求，使锰桃项目在时间紧，任务重，人手少的情况下，提前投产。

>三、督查工作

督查工作在公司总经理的直接领导下开展工作。设立督查办公室配备专职督查员，根据督查制度每天不定时的对公司范围内的安全、环保、现场管理、遵章守纪情况等进行巡查。对督查中发现存在的问题及时通报，并限时相关责任人整改，每月对督查情况进行一次综合评比，表扬先进，鞭策后进，为强化管理、推进各项工作、预防事故、规范行为等发挥了应有的职能作用。

>四、安全保卫工作

1、严格遵守各项管理制度和规定，认真做好值班记录.

2、对外来人员和车辆实行登记管理，对进出人员车辆实行检查，并负责接收传送报刊、书信工作。

3、对消防设施进行统计和维护，及时补充消防灭火器材，做好防火、防盗工作，通过全体安保人员的共同努力全年未发生一起偷盗事件，有效的完成了各项安全保卫工作。

>五、食堂后勤

1、做好后勤服务保障工作，为生产经营活动顺利开展提供有力的后勤保障。一年来，员工食堂工作严格执行《员工食堂管

理制度》，强化对食堂工作人员的有效监督和管理，增强服务意识，提高服务水平。在面对员工数量不断增长变化的情况下，提前规划、提前准备，常与员工沟通，了解员工对饮食方面的意见，提出食堂餐饮改善建议，保证了员工正常就餐。

2、严格按照公司《员工宿舍管理制度》，加强对员工宿舍管理，定期对制度执行情况进行检查，以确保宿舍安全、卫生。尤其在宿舍紧张的情况下，作好员工的思想工作，合理的进行调配。在加层宿舍建成后，及时配臵床具，按公司的住房分配原则，对新增房屋进行统计分配，做到分配相对公平、合理。

3、对员工宿舍及浴室进行及时维护，满足了员工生活需求，努力为员工提供周到、细致、体贴的后勤服务。让员工有归属感。

>六、绿化环卫工作

1、为保证工作质量，在上班时间前一小时对办公区卫生进行打扫，为集团和公司提供了美好的工作和生活环境。

2、在公司绿化卫生区域增加、工作量大的情况下，发扬吃苦耐劳的精神，做到环境卫生无死角，得到集团和公司领的表扬。

>七、综合管理部还存在以下几个方面的不足

1、需进一步加强部门员工六个意识：一是爱岗敬业意识;二是服务至上意识;三是灵活变通意识;四是分工协调意识;五是团结协作意识;六是自律意识。

2、集团内部的宣传工作与其他三级公司相比还有一定的差距，特别是对内部刊物的投稿很少，公司的信息未得到及时的传递。

3、加强公司内部业余文化活动的开展，进一步推动企业文化建设，丰富员工业余文化生活。

4、对员工反映的问题及时跟进、及时上报、及时解决，杜绝类似“管理混乱”事件的发生。

5、进一步加强人才储备，在人员流动大及新项目投产的情况下，能及时补充人员，满足生产的需要。

总结过去展望未来，相信新的一年里，综合管理部全体员工本着“低调做人、高调做事”的原则，切实加强制度建设，努力实现管理规范化。在管理上转变思想观念，强化服务意识，不断提高自身素质和工作质量，团结一心、全心全意以企业发展为己任、以员工满意为目标，在公司总经理正确领导下，各项管理工作一定能够再上一个新的台阶，取得更大成绩。

**运营企管部工作总结7**

一年来，营运部全体工作人员在公司领导的指引下，严格按照各项工作流程展开工作，并与其他各工作部门的团结协作、相互沟通、相互配合，对上级下达的各项工作任务不推诿、不拖拉、坚决执行，做到有计划、有安排、有结果。现就本部门具体工作完成情况总结如下：

>（一）各项费用的收缴

1.全年应收水电费510万已收490万完成96%

2.全年应收租金、运营费805万已收600万完成75%

3.上交广告宣传场地促销费33910元

>（二）恒丰联合卡的使用和推广

>（三）维护经营秩序和商户利益，协调多方各类矛盾

楼面每日工作巡视记录，做好工作交接，维护正常的经营秩序。全年下发书面整改通知书76份，整改到位率达90%以上，罚款3例，有效制止和纠正商户的违规经营行为，调整了商户的行为规范，协调解决商户与第三方的大小纠纷180余起。

>（四）配合公司开展重大节事活动，动员商户积极参与促销活动和广告宣传

本部门人员全力以赴，不计报酬，加班加点，配合公司各工作部门做好各项活动。上门沟通商户，出礼品、让折扣，参与互动，营造广场商业氛围。

>（五）监管进退场商户及装修进度，审核清算应缴费用、安全施工、安全管理

对进退场的商户，我部按照工作流程，审核清算应缴费用，并对施工装修进行监管，商场内杜绝明火，确保用电安全，向商户发放防火、防盗温馨提示300多份，清剿火患《八条铁规》和消防安全《四个能力》600多份，张贴各类宣传通知1000多张。

>（六）楼面管理实行常态化，分班负责制

在正常楼面管理工作中，大事集中统一调配，常态化工作分为二个班，责任到人，做好工作对接。掌握了解经营动态，测量各区域的人客流，购物流，做好数据分析，维护公共设施设备的正常使用及公共卫生。

总之，要把恒丰时代广场做大、做强、使之兴旺发展，我部尽一切努力去做，但广场内仍存在诸多问题急待我们去解决，最明显的是占道经营现象，跟货、追货，经营《租赁合同》以外的商品超出经营范围现象，广告张贴杂乱无章现象等。愿我部在新的一年里，在公司领导的带领下，携手商家，总结经验，找出差距，共同努力把恒丰时代广场做的更好。

**运营企管部工作总结8**

>一、20xx年度业绩指标完成情况汇总

1、成功说服政府对地块北侧高压电缆进行无偿搬迁，给公司省下100万左右的费用

2、完成日照、指标、消防、防雷、交通、绿化、人防、环评、地名、门牌和扩初的报批任务，各专业均有不同程度的计划提前

4、完成《市政规划许可证》、《建设工程规划许可证》、《施工许可证》和《预售许可证》的报批工作（均有不同程度的提前，努力保证一级计划的有力执行）

5、解决了东御项目容积率面积和测绘面积之间差异性的问题，并成功得到政府的认可，对北立面进行了调整和修改。

6、完成前期报批报建所有资料的汇编，为日后工作的连续性提供了保障

7、协助工程和营销部做好政府协调工作，积极维护公司与政府沟的沟通，加强了金地公司和政府间合作互助关系，提升金地品牌和影响力。4月份圆满完成邀请高新区政府领导参观上海公司项目的接待和保障工作。

8、完成员工满意度调查和分析总结，并针对情况组织了多次员工活动（实弹射击、拓展培训等）

9、整理了物业客服操作流程和要领并实施，并把监督检查贯穿到日常工作中，收效良好，客户满意度得到明显提升成功组织金地业主“世博行”、“中秋系列活动”、“游泳培训”、“业主生日贺”等提高客户满意度的活动

10、完成国际花园的工程维修和交接工作

11、成功处理并解决了国际花园4 -1501的投诉（重大问题投诉）

12、顺利完成国际花园幼儿园与首南街道的交接工作

13、完成客服务部客户维修满意度回访

14、各级配合完成慈溪项目公司的注册和关系建立

15、配合并完成东御项目物业公司的招投标工作

16、积极与政府部门接触，着手准备宁波公司的土地计划

17、服从领导，积极配合，完成了公司领导交给的其他所有任务。

>二、自评20xx年工作总体表现

在公司领导的正确领导和支持下，在各部门同事的全力配合下，把前期报批报建工作做得有声有色，截止《预售许可证》取得之日，个人认为非常完美地完成了前期报批报建工作；在此工作之外，本人还能在行政人事、客户服务和后勤保障工作积极与各同事做好沟通协作，把经营管理部的工作做得井然有序，把各项工作落到实处，使后勤保障工作基本得到同事们的认可；在这一年中，通过不懈的努力，客户满意度有了长足的进步和提高。这些成绩的取得是全体同事的努力成果。从个人角度，认为在金地公司工作是尽心尽力的，对工作计划是全力以赴的，一切工作重心以项目和经营指标为主导，20xx年，是个人及经营管理部成就感较为明显的一年，进步明显，成绩明显。

三、存在问题和不足的原因，以及提升措施 存在问题：

1、为完成计划，投入到前期报批工作的精力过大，有忽视员工满意度建设、企业文化建设的现象，对后勤保障工作有不重视并落入陈规的问题存在。

2、对客户口的工作有重视，但阶段性太强，盖洛普调查结束，有思想懒惰现象和歇口气的想法。

3、人员招聘工作没有突出表现，甚至陷于困境

以上问题的解决和提升措施还是提高个人工作责任心，想办法创造性地开展工作。

>四、20xx年度重点工作计划及推进思路

1、继续做好政府部门的关系维护，加强企业和政府的合作，提升金地品牌效应

2、关注土地信息，在公司资金计划允许的情况下争取获取50W平方的土地储备

3、进一步提高客服口的工作专业度，采取请进来走出去的办法，加强自我培训，开阔眼界，将客户关系建设放在工作的重点位置

4、对东御项目进行有效跟踪，配合其他部门做好外围工作协调，对预验收工作进行关系梳理，把准备工作做在前面，使收尾工作立于不败之地。

5、加强部门内部培训，在上海公司的领导下加强企业文化建设，多开展员工活动，提升员工自主服务保障意识，提高员工满意度和凝聚力。

6、加强人才物色和后备人才的储备，对人才采取多形式、多方位的

>五、20xx年重要工作保障措施

1、土地储备：与政府和企业加强交流，加强第一手信息和资料的获取，把土地研判工作做细，并积极与上海公司、集团保持积极有效的沟通。

2、品牌效应：主动积极与企业、政府和业主做好沟通交流，宣传金地文化。

**运营企管部工作总结9**

随着20xx年的结束，我们在20xx年的工作也将步入尾声，从跨入公司，来到企管部，已经有三个月有余，通过这三个多月的学习和工作，我对企管部也有了近一步的认识。企管部是公司运转的一个重要枢纽部门，对公司内外的许多工作进行协调、沟通，做到上传下达，以及规划协调好公司各部门的各项事务。刚来到部门时，我被分配到采购组，我对采购供应管理体系并不熟悉，在部门领导的帮助和自己的努力下，我的业务能力和水平逐渐提高。并且通过对所负责部门的走访，与同事也逐渐熟悉起来，近一步加深了自己对工作的认识。并通过参与各部门流程的修改，我对公司各部门的流程有了初步的认识，通过三个多月来的不断学习，以及同事、领导的帮助，我已完全融入到了企业管理部这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中很多事情有待完善，但应该说这一段时间付出了不少，也收获了很多，我自己感到成长了，也逐渐成熟了，现将工作总结如下：

>一、 工作总结

1、 加强学习，努力提高自身素质

初入公司，自己对公司的一切都不太熟悉，首先，通过部门对我进行新员工培训，让我对公司有了初步的了解，通过学习集团简介、公司文化理念，并观看生产工艺的录屏，学习办公软件，以及参观厂区各个设备，让我学习到了许多新的知识，并能够很快适应新的工作，融入到企业管理部这个大家庭中，通过部门的不断培养和自己的努力学习，我对公司也有了近一步的了解，我也相信在以后的工作中，我会不断的加深对公司的认识和了解，更好的为公司服务。

在日常工作中，部门也多次组织培训，开展学习电子信息化平台知识，来不断提高我们自身的素质。企业的EAS系统是日常工作中重要的电子信息化平台，也是企业实际业务流程开展的重要工具，通过对EAS系统的学习，使我能够掌握企业的采购及销售EAS系统的各个业务流程，并通过EAS考核，熟练把握EAS系统的每一个操作过程，从而加强自身对企业内部业务流程的学习。。

2、 参与完成企业的制度修订工作

积极配合部门修改和完善的企业制度建设。在制度的修订的过程中，在组长的带领下走访所负责的相关单位并听取意见，与所负责的部门沟通工作流程，严格按各部门的具体职责和分工标准来确定各环节的工作岗位职责，使之切合实际，并在李亚东部长和姜瑞凯组长的领导下完成所负责部门的部门职责、岗位职责及工作流程的修订工作，让我大大加深了对企业制度和各部门流程的认识和理解。

在日常的工作中，我也有一些不足之处，例如在一些事情细节方面考虑的不够完善，也不够全面，有些领导安排的\'工作在理解上也存在一些偏差等，我都会积极的改正，并针对这些不足来加强自身的学习，通过自己的努力能够更加的胜任这份工作，在遇到不懂的地方积极向老员工请教，努力学习，掌握新的知识，做好自己的工作。

在新的一年里，也将是企管部发展的重要的一年，所以我会更加积极的配合部门完成所交给的任务，不断提高自己的工作能力，保证工作的顺利完成，明年的计划如下：

一、全力配合所在小组完成制度修订工作，积极学习相关部门制度，加深对各相关部门制度的理解，并按照规定完成制度的修改，对确定的工作流程及制度进行试运行，并跟踪检查过程及结果，以验证其操作流程的科学与合理性。对工作流程及制度中出现的问题向部门领导反映，进行研究分析，并将措施应用于实践，完善职能。

二、作好对所负责部门工作的监督检查。对所负责部门工作的过程及结果进行有针对性的监督检查，同时作好服务工作，以便提高工作的时效性。对所负责部门在工作中出现的问题及时向上级反映，在检查监督过程中，对发现的工作问题做到奖罚分明，确保公司管理措施的有效性。

三、做好与所负责的部门沟通、协调工作。加强对所负责部门的沟通，了解所负责部门的日常经营活动，确保工作的顺利进行，并做好配合工作，提高工作效率。

四、加强对企业文化知识的学习，加深对企管部工作的认识，在以后的工作中可以更好的完成领导安排的工作。

这即将结束的一年，是紧张的、忙碌的、充实的，也是充满责任心的一年。

自己因为到公司时间较短，工作之中还存在许多不足之处，敬请公司领导、同事们在今后的工作中多加指正。20xx年任重而道远，机遇与困难并存，目标与现实之差距，都要我们去面对，去迎接挑战，我也会努力学习，不断加强自身能力，做好自己的工作，与公司共同进步。

**运营企管部工作总结10**

作为一个银行会计主管，本人一直以来都保持着在升为主管之前的工作习惯，每到月末之时或者年终之时，都做一做工作总结，以做一个工作总结为契机去整理过去一个月或者过去一年的自己，好让自己捋清了自己的工作，更好地走向未来。下面本人就将今年的工作做一下整理和总结，为自己捋清方向：

>一、思想方面

在今年的工作中，本人从思想上来说，依旧是一个积极向上的好青年！本人在青年时期能够成为银行的会计主管，一直以来是别人都很羡慕的事情，但本人自己非常清楚，这份羡慕是他们也能够做到的，只要他们像我一样勤奋努力的话，就一定也能达到的！所以，本人在升为银行会计主管的第一年里，还是像过去的自己一样勤奋努力，特别是在思想上，本人还是像一个初入社会的青年一样保持着学习的好心态。这种好心态正是本人在思想方面的建树，是本人做好银行会计主管的信念。

>二、行动方面

今年的工作，从会计员工上升为银行会计主管，其变化还是很大的，不过这里面的工作不是变少了，而是变得更多了。当然，这多不是我想要表达的疲惫，而是本人想说的挑战。正因为挑战越来越大也越来越难，本人在行动上也就越来越勤奋了。为了不让自己落后，更为了对得起领导对我的期望，本人在今年的行动上可谓是做了全身心的投入。既对本人的会计工作做出了行动，也对本人所带领的会计团队做出了行动。

>三、具体工作

从思想方面和行动方面来谈自己的工作的话，总是会显得有些虚。所以本人在此再将今年的具体工作详述一下。除了做好审核各项保障的票据凭证外，本人也还是继续负责进行银行的存款、取款业务，也受理一些客户个人信息更改的业务，进行了两次针对会计部门的专题培训，带领着会计团队的所有员工进行了本年度的会计事务有奖竞猜活动，还跟随上级领导去我行其他城市的\'分部进行考察工作，考察回来将我行的财务部进行了小部分的人员调动。

**运营企管部工作总结11**

（一）办公室管理

1、日常文书处理

办公室涉及到方方面面，其中重要的一项是文件处理和文书写作。作为办公室常规性工作，公司通知、证明、申请、报告等各种文件起草、打印和下发工作。以及其他部门需要协助的文件、表格及数据方面的工作等。

2、办公用品管理

目前，公司办公室各项办公用品，办公固定资产用品，均已登记备案管理，随时做到有据可查。

3、资料汇编搜集工作

为了更好的做好公司宣传工作，平时就必须做好资料整理、素材搜集等准备工作。在这一方面，主要注重平日资料的搜集和积累工作，并在电脑中建立了比较系统的电子文档和卷宗，按部门、按日期，分类别做了系统条理的贮存，平日主要搜集的资料包括：公司重大事件、公司下发文件、各种通报、先进事迹、突发事件处理案例等。在公司原有制度的基础上，配合生产部和财务部完善了《劳保用品领用制度》、《工伤处理流程》，《仓库管理制度》等。

3、突发事件处理

做行政后勤工作，有很多事情都存在滞后性，就是事情发生了，然后再处理，这就不可避免不定时的处理一些突发事件，到目前为止，企管部两个多月已处理了30余件突发事件。例如员工集体辞职事件，崔四洲等打架斗殴事件，均以在最短时间内得以较圆满解决，最大程度降低了各方面的不良影响，为公司减少了不必要的经济损失。

（二）门卫管理

企管部成立以来，我们就着手建立了门卫管理规定制度，由于一些突发事件处理存在诸多问题，经过多方调查核实及谈判，20xx年x月x日引进西湖保安服务公司，为公司保卫、治安、消防、出勤等各方面提供了有力保障。明年准备健全和加强公司内部的安全，并使各项规章制度完善落实，保安服务人员一切步入正轨，并切实履行职责，使保安作用得到充分发挥。

（三）食堂管理

食堂管理一直是个头痛的问题，尤其卫生状况令人担忧，工人多次反映菜价不明析，菜品质量差，服务态度差等诸多问题，再加上车间工人时有反映茶水没送或送水不及时，夜宵质量差等，针对这种情况，目前我们委托上海展豪餐饮公司于20xx年x月底对员工食堂进行托管管理，尽量让公司员工吃得放心，工作安心。

（四）后勤卫生

目前，车间卫生有区域划分，并由各班组负责，再加上专人监督，卫生尚可，其他区域如宿舍，澡堂，办公楼等均由企管部管理专人管理，专人负责，并进行监督检查。

**运营企管部工作总结12**

根据管理提升活动的工作要求及企管科提出的相关问题建议，安全科结合本年度的工作状况及安全管理机制的现状，现将本年度安全管理提升活动所取得的成果及遇到的问题总结如下：

一、提升前问题描述：

1、安全管理规章制度方面：安全管理工作开展被动。

2、安全检查和隐患排查、隐患整改制度：施工现场检查的深度不够，隐患辨识不到位。

3、安全培训教育制度：教育形式单一，趣味性差，安全教育内容不统一，缺乏系统性。

4、安全生产考核制度：考核制度不完善、难以调动员工积极性。

5、持证上岗制度：特种作业人员持证不到位，特种作业人员体检不到位。

6、应急管理制度：施工现场应急预案针对性不强，未编制现场处置措施;应急救援物资、人员配备不齐全。

二、潜在风险：

1、安全管理工作开展的被动性及隐患排查的不到位易导致安全隐患得不到有效治理，导致发生责任事故的风险增大。

2、安全培训教育不到位，导致安全意识薄弱、安全管理人员和作业人员安全素质参差不齐，安全管理难度增大，安全措施易落空，工作中酿成事故的概率增大。

3、安全生产考核制度的不完善，难以调动安全管理人员的工作积极性，易导致安全管理岗位人浮于事，工作效率低下，为安全事故的发生埋下隐患。

4、特种作业人员的持证不到位、体检不到位，易导致责任事故风险增大，职业病发生概率增大。且一旦发生，将给公司带来经济损失和不良社会影响。

5、应急预案、应急物资设备不到位，导致现场应急能力欠缺，不能有效控制事故后果，甚至导致事故损失加大。

三、提升措施及效果：

1、进一步完善安全管理规章制度。结合实际工作，安全科编制并发布了《安全生产事故隐患排查治理实施细则》、《特种设备安全管理办法》、《年度检查工作计划》、《关于整改回复上报制度的通知》等一系列安全管理制度文件，使安全工作有章可循。

2、加大施工现场的日常性安全检查工作，制定检查计划、突出检查重点。安全科在保证检查计划顺利实施的基础上，还开展了大量的日常的及不定时的突击检查活动，检查内容覆盖内业资料及施工现场，对各项目部的安全工作进行了有力监督与督促。到目前为止，各项目部轻伤率控制在3%以内;重伤、工亡事故为零;爆炸和重大火灾、设备事故为零;职业病为零，社区居民投诉为零;我方负主要责任的重大交通事故为零。

3、完善安全隐患识别、整改、上报制度。安全科结合工作实际编制了《危险源识别评价表》和《环境因素识别评价表》，为各项目部安全隐患的有效识别提供了参考;对隐患问题采取了隐患图片、文字描述及隐患通知单三者相结合的新呈现方式，使所发现的安全问题可更为客观真实的表达及为日后的数据搜索提供了相当的便利性;建立了限时整改上报制度，对所发现的问题要求1—5个工作日内将整改效果图片及整改回复单报送机关安全科。以上各制度的建立，一定程度上提升及督促了各项目部的隐患识别及整改工作。

4、广泛开展安全生产教育活动，采取不同形式，大力宣传党的安全生产方针、政策，宣传国家关于安全生产的法律、法规和行业的规定与标准。本年度实现了三级安全教育覆盖率达到100%。

5、组织编制与完善安全预案。各项目部根据环境变化情况结合安全科的要求，组织专业技术人员编制了本项目的《专项应急预案》，预案编制、完善面达到100%，并适时组织安排了应急救援演练工作。

四、进一步提升领域

1、落实考核奖罚机制，进一步强化安全责任制落实。监督领导班子成员现场带班制度的落实，强化安全生产“一岗双责”制度，“一票否决”制度，加大对生产安全事故的考核、处罚力度和责任追究。

2、提升专职安全管理人员的相应权限及奖励力度。专职安全员责任重大，现场隐患的整改、危险源的监控、作业人员的安全教育等等，都离不开专职安全员。目前的安全员一无权二无钱三无人，而隐患的整改恰恰需要人、财、物。有些领导对安全缺乏重视度，导致安全员就像皮球一样被人踢来踢去，隐患无法有效得到整改，造成他们对安全工作存在极大的厌烦情绪，不利于安全工作的有效开展。

**运营企管部工作总结13**

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xx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xx人都紧紧围绕着xx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xx年度的工作做以下汇报，并为即将到来的xx年的工作做出以下的规划：

>一、一年来的工作表现

工作方面：xx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。xx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xx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。

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xx，应在单位起到先锋代头作用，时时要以一名xx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。

>二、存在的不中和努力的方向

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xx人。

**运营企管部工作总结14**

在公司领导的决策和领导下，运营管理部自20xx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：

>一、各项工作手册的建立

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xx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。

>二、强化执行

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，从公司发展角度对项目人员进行公司发展及宣传，同时宣讲公司推行各项制度的意义和必然性，经过近一个月的磨合及试运行，各项目人员对公司推行的制度有了新的认识，同时公司制度逐渐被项目人员接受和执行，为公司其他制度的贯彻执行奠定了良好基础。

>三、培训管理

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。

>四、品质管理

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。

>五、投诉处理

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xx1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。

>六、营销配合

20xx年，物业公司在配合营销方面，配合长垣和封丘开盘及营销活动共计6次，运营管理部在物业公司公共秩序人员少，值班难以调整的情况下，克服困难，对龙首苑和20xx两个服务中心人员进行整合，合理调整值班，保障营销需求，尤其是在今年十一期间举行的“变形金刚展”和十一月份举行的“奇石根雕盆景花卉展”，由于展示活动时间较长，人员需求较多，运营管理部和各服务中心更是想方设法满足营销活动需求，确保营销活动顺利开展。

另外，在封丘6月29日举行的开盘和9月7日的`产品推介会上，物业公司以良好的精神面貌向封丘业主及客户展示了康居物业形象，受到了华星臵业和封丘社会各界的赞誉。

>七、工作反思

20xx年，运营管理部在康居物业发展史上写上了浓重的一笔，也取得了一些成绩，但是，运营管理部的工作距离公司要求还有很大的差距和很多的不足，现分析如下：

1、对服务中心员工培训不足，导致员工对工作职责不明，作业流程不清晰。

2、对服务中心员工工作过程监督、检查不到位，员工存在有偷懒现象。

3、对员工作业现场指导欠缺，致使员工工作方法不得当，走弯路，达不到目标效果。

改进措施如下：

1、加大对服务中心员工的培训力度，进一步明确各岗位职责，明晰作业流程，提升业务能力。

2、加大对各服务中心的检查力度。

3、加大对服务中心工作的指导，杜绝员工工作走弯路，提高工作效率。

20xx年已经过去，运营管理部在全面总结的同时，也在全面的寻找更好的工作方法和突破，并不断完善自我，满怀信心的向20xx年目标奋进。20xx年，运营管理部紧密围绕物业公司发展战略，全方位、深层次实施物业服务转型升级，并不断确立和巩固康居物业品牌，强化富美地产品牌。

**运营企管部工作总结15**

尊敬的公司领导：

您好！

20\_年伴随着紧张和忙碌的入伙工作，已渐渐散去。管理部全体员工在公司董事会、公司总结理和副总经理的正确领导下，在各部门的支持与协助下，怀着满腔热情胜利得完成了各项工作任务。管理部员工面对着时间紧、任务重等重重困难，有条不紊的落实各项工作计划。

现将工作的实际开展情况汇报如下：

>一、公司领导的支持和重视是实现全年工作任务的前提

XX一期入伙是今年工作的重头戏，也是XXX第一次面对业主展示自我实力的开始。当公司董事会确定必须打响这第一炮的目标时，公司总经理王磊、副总经理张直忠通力配作，在工作中教育员工务实、脚踏实地的完成每项工作任务，集招商与华侨城多年的物业管理经验倾心的融入本项目中。在投资公司确定20\_年12月底接待曦城第一批入伙业主后，王磊总经理就开始制定最具特色且最适合本项目的入伙工作方案及模拟——“无声入伙，静享尊贵”，方案得到了投资公司、公司董事会的一致好评。

入伙的筹备工作告急，副总经理张直忠多方联系，收集成功的入伙资料范例，健全且丰富了本项目的入伙、工程作业指导资料。为弥补现有员工物业入伙经验不足而给工作带来的不便，率队两次分别观模华侨城天鹅堡、沌水岸入伙现场，学习成熟社区入伙工作经验及管理模式。

为使房屋验收、入伙接待工作顺利开展，公司两位领导多次到现场指导工作，不论是房屋验收工地、培训会场、还是入伙模拟演练的现场，您都能看到他们坚实的身影。当员工直接向两位领导提出工作疑难时，他们不厌其烦的为员工解释，提高员工对工作的认知程度。

为落实我公司各项工作的开展，公司两位领导频繁与投资公司各层领导、负责人交流，融洽多方关系，为公司和员工征取利益，为业务开展奠定了坚实的基础。

在此，我仅代表管理部全体员工，感谢公司领导，感谢公司领导长期以来对我们工作的支持，感谢公司领导对我们工作的指导，感谢公司领导对我们的关怀。

>二、公司各部门的积极配合是完在全年工作的基石

我们一直在强调团队的建设，具有凝聚力的集体才是无坚不摧的。谈起入伙工作可能不是哪一个部门的事，但有了认识和行动才能将其贯穿始终。

行政与人力资源部克服人员少、时间紧、任务重等困难，肩负着人员招聘量大、物品采购量大、工作要求高等任务，为我部门解决了大量的后勤工作，做好了入伙工作的后方保障。

安防部在人员招聘紧张的情况下，多次调动人员支援房屋钥匙的交验、入伙现场的布置工作。

财务部协助我部门员工加班加点分装业主资料，确保入伙顺利进行。

>三、入伙工作的困难

——困难一：本次入伙区域原定入伙时间为20\_年6月，为满足投资公司营销及结算要求，入伙时间提前到20\_年12月28日，因此造成工程因赶工而带来的一些不利因素，如房屋交验距离入伙时间极短，施工单位对物业公司工程维修人员发现的工程问题没有时间整改且整改不到位，引起入伙现场业主验楼以及售后服务的投诉。

——困难二：房屋交验工作存在大量边交验边施工的现象。物业公司维修人员进场验收房屋的同时，现场施工单位依然抹灰、补洞、开凿、预埋管线、整改给排水、铺草皮、种绿化等现象，验收工作无法正常进行。

2 ——困难三：小区内公共配套及安防系统还未完工。如小区内的道路标识、小区安防及监控智能系统、小区大门及道闸、小区内水电气的供给，给现场管理和人员进出控制造成困难，也引起了业主的投诉和质疑。

——困难四：小区林荫大道属市政路，未设计直接水源，给道路清洗带来难度。为迎接第一批业主入伙，给业主留下一个好印象，在物业公司的要求下，清洁公司采取用桶提水到路面进行清洗的办法进行路面清洁，前后耗时近一个月的时间。

——困难五：入伙资料不能按时到位。在确定20\_年12月底入伙方案后，物业公司于10月初完成了入伙资料的编写、统稿工作并提交投资公司，但因个方面的原因，直至入伙的前一天下午才完成入伙资料的全面交接。

——困难七：物业公司成立时间较短，工作人员经验少。除两家股东公司派任的几名骨干力量以外，大部分为市场招聘人员，有物业管理经验的人数少，给房屋的接管、入伙服务接待、安全现场管理带来诸多挑战。虽然股东双方领导多次表示大力支持，但考虑到年底事务的繁杂和人事缺口，在物业公司领导的倡导下，一切入伙接待工作由全体员工共同进行，齐心协力，全面配合完成入伙工作。

>三、踏踏实实执行工作计划，全面完成入伙工作

管理部成立之初的第一项工作就是编写整套入伙资料，在公司两位领导的指导下，利用十一假期，完成《至尊手册》、《前期物业管理协议》、《验房指南》、《装修指南》、《业主公约》、《消防安全责任书》、《精神文明公约》等等，共计29个文件资料及相关运行表格(其中文件资料15个、表格14个)，将入伙、装修在内的所有文件资料统稿，在十一过后送投资公司营销部统一审核、设计、印刷。

四、全体总动员，完成房屋各项交验工作

管理部结合本项目特点，在接管时间紧的情况下，全体员工总动员，加班加点完成三次房屋土建部分初验，跟踪水电安装、验收等接管工作，完成了工程方面大量的电子资料的存档等工作，每

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！