# 实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结(五篇)

来源：网络 作者：静谧旋律 更新时间：2024-06-13

*实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结一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...*

**实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结一**

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20\_\_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。

**实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结二**

我于20\_\_年11月8号正式来公司报道，从成立和筹建企管部，并负责公司行政人事等企业管理工作，到现在已经两个多月了，这里要感谢公司领导和各位同事对我本人的关心和帮助。现将我20\_\_年度的工作情况总结如下：

一、行政后勤

（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。

4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，，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，20\_\_年1月1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20\_\_年1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。

二、人事管理

（一）考勤管理

为严肃劳动纪律，加强考勤管理，企管部20\_\_年11月制定了《出勤管理制度》，在初期为了提高了出勤管理的效果，采取了早晚签到，临时抽查等多种手段来提高员工的工作效率，有效保证出勤率。在全公司上下协助下狠抓按时上下班时间，规范考勤制度，严格考勤责任的落实。另外还加强了对请假制度管理，对不履行请假手续擅自离岗者，坚决予以查实并做出处理。这样既维护了考勤制度的严肃性，又从另一方面激励了在岗员工工作积极性，进而大大改善了公司的工作作风和精神面貌。

明年准备要真正解决的是员工和企业考勤对抗的现状问题。努力让企业员工明白，考勤的目的不是为了罚款扣钱，真正的目的是为了提高员工的工作效率，提高企业的经济效益，为员工创造更加有前景的发展空间。罚款扣钱不是目的，只是一种手段，更重要的是激励，让员工心中明白激励的成分要比罚款的成分高，有句话这样说的：“效率是激励出来，好员工是表扬出来的。”

（二）制度管理

企管部成立后，建立了lt；lt；人力资源管理制度gt；gt；，对人员管理、人事流程、规章制度的建立与执行工作上作了细则，为公司日常的管理工作创造了便利的条件，也使各项人事工作更加规范化。

（三）档案管理

人事助理到位后，马上着手整理全公司员工人事档案，并及时对新进员工档案材料收集、整理、归档，同时协助各部门做好调职和提拔等档案资料信息的保管。规范了各部门的人员档案，严格审查了全体员工档案，对资料不齐全的一律补齐，认真做好入职离职考核等各种档案常规管理工作，目前，包括工资、奖金、津帖、补助和其它福利的调整和核定工作的记录，人事、工资的报表统计工作，出勤档案管理等均已初具雏形。

（四）人员招聘与配置

在人员招聘上，从实际出发，采取一系列切实措施。因为公司行业的特殊性，在招聘生产操作工上企管部在两个月的时间内5次到人流量大的\'市场贴招聘广告50余张；在其它要求较高岗位上，企管部进行网上招聘。通过这些办法招揽、吸引人才，并卓有成效。有针对性、合理地招聘一批员工，截至目前为止，网上报名400余名，直接到工厂报名的70余人，然后通知参加面试的129人，通过面试并办理入职手续员工39人。

当然，目前招聘也存在很多问题，例如，网络招聘对生产操作工效果并不十分明显，而且在春节期间流动性特别大，也特别不稳定，针对这种情况，怎样保证工人的不流失，是重中之重。企管部准备采取以下方法：

1、对于表现优秀，有愿望稳定的员工采取签定劳动合同

2、发动本厂员工利用春节期间宣传公司，介绍同乡入厂，录取后再给予员工宣传费100元/每人。

3、对于员工春节后返回厂里及录用的员工，只要工作至一年，中途不离职，不违法乱纪的，公司给予报销路费。此费用于20\_\_年春节时给予报销。

4、春节前去人才劳务市场，了解劳动力情况，如有可能，尽量录取一些备用操作工。

5、春节后两周内随时参加人才交流会，劳务市场。

6、春节后一月内，随时到各附近乡镇张贴张工广告。

（五）绩效考核

公司的工资待遇问题，一直在公司矛盾的焦点，为了保证公司的正常生产经营，也为了充分调动员工的积极性和自觉性，公司建立了《班组绩效考核试行方案》，并在20\_\_年12月的工资中试行此方案。但我个人认为，绩效管理没有取得成效。绩效管理的目的是促进工作目标的完成，提高工作效率，促进生产，让公司获取更大的经济效益。绩效管理的核心是绩效考核，绩效考核结果用来对员工进行奖惩，因此员工很自然的对绩效考核产生抵触情绪。绩效考核信息收集困难、绩效考核结果使用不合理等，对员工的宣传解释工作仓促，员工抵触情绪强烈，许多员工应付填写绩效表格。

其实推行绩效管理对公司内部来讲，它相当于一次管理变革，绩效管理的有效实施各部门都很重要：企管部的主要工作是组织和领导，各级直线部门才是推进绩效管理的主力，高层领导对绩效管理的支持更是绩效管理取得成效的关键。在绩效管理中，企管部门的主要职责是组织和管理职能，具体的考核指标设计、考核结果评价等工作由各个直线领导负责。只有这样制定的考核指标设计、考核结果评价才真正体现实际的情况

明年应加大力度对员工的宣传解释，让每个员工明白，绩效管理的目的是帮助员工更好的完成本职工作，是为了员工更好的发展；要让优秀员工明白，只要干得好，就会获得优秀评价，绩效工资就会高，职业发展前景会更好。

**实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结三**

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。

为认真贯彻国务院办公厅文件精神，全面落实机场《20\_\_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（20\_\_）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20\_\_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。

**实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结四**

我通过招聘到公司项目管理部上班。从工程施工单位到工程建设单位，虽然我的工作岗位和角色发生了很大变化，而且对《浙江省建筑工程预算定额》也是初次接触，但在领导的关心和同事的帮助下，凭着自己的专业基础和工作经验，加上刻苦钻研和学习，很快适应了工作环境，并取得了较好成绩。现将工作情况简要总结如下：

主要工作表现及成绩

1、严格遵守公司各项规章制度。上班伊始，我认真学习了《维科纲要》、《房产板块员工日常行为规范》、《基本管理制度》、《岗位职能说明书》等各项规章制度，并将其牢记于心，时刻提醒自己要严格遵守公司的各项规章制度，维护公司形象。如坚持每天上班提早到公司，打扫办公室卫生，为同事创造一个干净的工作环境。

2、认真学习浙江省概预算编制资料。虽然概预算编制的原理相同，但是《浙江省建筑安装工程定额》与我以前接触较多的公路、铁路工程定额有很大差别。因此，我首先对浙江省概预算编制资料进行了认真系统的学习，并坚持边工作边学习，很快就掌握了其中的要领，已能独立完成领导交给的任务；与此同时，我还利用业余时间学会了使用“神机妙算软件”编制预算和“鲁班软件”抽算钢筋，工作效率得到极大提高。在今后的工作中，我将不断的摸索和钻研，把工作做得更加精细、完美。

3、维科精华集团股份有限公司敦煌分公司卷绕车间及临时工程决算审核工作进展顺利。卷绕车间及临时工程虽然完工已久，但是有关竣工资料却很不完整，这给决算审核工作带来了很大的困难。我接手这项工作后，一方面积极要求施工单位完善竣工资料，另一方面利用手中现有的资料计算工程数量，核对各项数据。为准确掌握工程情况，保证计算的准确性，我还特意到现场仔细查看。经过我的努力，目前这项工作已取得了较快的进展，工程决算审核所需的大部分资料已收集齐全，卷绕车间的预算已同施工单位核对完毕。

4、积极着手华严街5号地块商住楼土建审核工作。从领导安排我负责该工程土建预算审核工作之后，我抓紧时间熟悉施工图纸及相关资料，并多次到施工现场了解情况，使自己在最短的时间内掌握工程的静态和动态情况。为更好地维护公司利益，在决算时取得主动权，我把工程量计算工作提前到了现阶段。经过一段时间紧张有序的工作，目前已完成了地下室部分工程量的计算。

5、其他方面：

①积极向领导提出合理化建议，如成本控制、资料管理方面；

②与同事积极探讨造价控制、合同管理、资料管理等内容。通过讨论既增进了同事间的友情，又提高了自身的业务能力；

③主动与同事交流，热情帮助他人；

④积极参加公司组织的各项活动，如参加党员学习、新春联欢演出。

努力的方向

1、充分利用通过全国造价工程师执业资格考试的优势及以往的工作经验，积极主动接触各种相关业务，提高自身的实际操作能力，为公司的品牌建设作出自己应有的贡献；

2、积极参加自学本科考试，钻研专业技术，提高业务能力和专业水准；

3、发挥党员的模范带头作用，争当先进。

总之，三个月来，我虽然取得了一点成绩，但离领导的要求尚有一定差距。今后，我将进一步加强学习，扎实工作，充分发挥个人所长，为公司再创佳绩作出应有的贡献。

**实用运营管理年终工作总结 运营个人年终工作总结五**

一、提升坐销占比，全面深入推进坐销工作

会计部将按照分行年度运营管理会议关于推进坐销工作，提出的“五个一”要求，抓紧贯彻落实，根据《\_\_分行网点坐销推进方案》、《\_\_分行网点转型竞赛办法》。结合\_\_支行所辖网点的实际情况，总结20\_\_年运营坐销工作的经验，与个金部共同探讨推进方案，努力提升坐销工作占比。

二、深化网点转型，狠抓服务管理

一方面继续深化网点转型，结合\_\_、\_\_路支行网点装修计划，讨论规划大厅布臵及柜位物理设臵；另一方面：提高业务处理效率，通过时长控制机制的推行，提高服务效率，提升客户满意度，严防柜面有效投诉。

三、提高结算质量，严控业务差错。

努力压降核心系统及集中业务系统差错率、冲抹帐率，尤其要加大集中业务系统管理力度，提高集中业务上线率，控制集中业务系统时长，杜绝业务发起不合格情况，培养柜员高度责任心与严谨的工作态度，着手细节，争取在下一阶段工作中取得更大突破。

四、加强现金管理工作

近年来区域经济发展带来的现金收付量飙升，为缓解我行金库的现金清分压力，今年下半年会计部与营业部拟与北京京北方科技股份有限公司合作设立现金整点外包服务中心，采用“管理内设、整点外包”的模式，拟将支行金库现金整点业务实行外包，走出分行系统现金整点业务外包模式第一步。

五、改善运营人员紧缺状况

20\_\_年起，已有18名员工离开运营岗位，包括向其他条线输送业务人才8名，辞职员工10名，造成柜面人手紧缺，后备力量不足，针对以上情况，结合下半年新员工入行，会计部将进一步考虑对各网点人员数量的合理配臵，结合支行的具体业务情况、地域情况和人员素质情况等因素，确保网点业务正常平稳运营。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找