# 运营服务保障工作总结(必备3篇)

来源：网友投稿 作者：柔情似水 更新时间：2024-06-27

*运营服务保障工作总结120xx年，整体市场经济环境较差、商业氛围较弱，同时，商业运营部经历了较大的人事变动，整体工作受到了一定的影响。但是，全体运营部员工依然保持着乐观积极的态度完成了一年来的工作，也见到了一点点成效。现将20xx年度主要工...*

**运营服务保障工作总结1**

20xx年，整体市场经济环境较差、商业氛围较弱，同时，商业运营部经历了较大的人事变动，整体工作受到了一定的影响。但是，全体运营部员工依然保持着乐观积极的态度完成了一年来的工作，也见到了一点点成效。现将20xx年度主要工作总结汇报如下：

>一、商场运营工作

20xx年，商业运营部在面临整体商业氛围低迷的现实情况并结合“住邦·万晟”广场（以下简称：商场）的自身实际，及时调整招商思路及方案，采取多种方式方法开展招商工作，尽量做到商场效益最大化。现已形成租赁与联营并存；租金年缴、半年缴、季缴、月缴多种收缴方式齐下的状态。这既是对商场现实情况的考虑也是对所有商户利益的现实考虑，符合洮南市场的现实情况，也有利于商场的持续运营管理。

（一）招商情况

在经过商场重大人事变动后，运营部在老商户关系维护上积极开展工作，推出“合同年签、租金月缴”的优惠政策，在稳定原有商户的基础上进行全面招商工作。宣传推广方面，商业运营部在洮南市场针对实力商户及商业街进行招商宣传，继续拓展商场在当地的影响力和品牌形象。同时，继续对周边城市进行招商走访，拜访实力商家，分别到白城、松原、沈阳、长春、彰武、乌兰浩特等地做招商宣传，成功招租沈阳永信鞋城。此外，20xx年度新招商户还有麦克斯汉堡、晓曦舞蹈、蓝海健身等实力商家，四楼新进美食有安徽板面、老广记牛杂、老式盒饭等。

（二）铺位出租情况

根据商场实际情况，在招商的过程中，运营部也对商场进行了铺位区域调整，如一楼原鞋区、箱包区及部分户外运动区域调整为鞋区；原自助烤肉区调整为健身会馆；一楼原化妆品区经过调整改造成麦克斯汉堡等等。具体铺位出租如下：商场铺位总面积为㎡，铺位数量为133个。20xx年已出租铺位面积为㎡，剩余铺位面积为㎡，出租率（面积）达到。已出租铺位数量为47个，剩余铺位数量为86个。

（三）租金情况

在多种租金收缴方式并存的情况下，租金催缴便是运营部的重点工作之一。这涉及两方面工作，一方面是管理员在做好老商户的关系维护工作的同时要顺利完成部分商户的月、季、半年的租金催缴，准确掌握租金催缴的时间节点，避免漏缴、迟缴的现象发生；另一方面是与20xx年11月07日合同到期且不与商场续签的老商户做好交接工作，经过运营、物业及商户到场由商户把铺位做好铺位验收，进行交接，协助老商户顺利撤场，同时确保其不拖欠商场任何费用。

20xx年1月1日至20xx年12月31日租金收入为万元，其中负一层租金收入为万元，一层租金收入为万元，二层租金收入为万元，三层租金收入为万元，四层租金收入为万元

（四）特卖租金情况

20xx年，运营部积极组织特卖活动，基本保持在每日不间断的特卖活动。除商场内的各商户的特卖活动外，运营部还积极争取外来商家的特卖资源，今年在我商场做特卖活动的外来商家品类包括皮草、男装、女装、年货等等。截止目前，特卖区域租金收入为万元。

>二、商场管理工作

日常管理工作是商场正常运营的重要保证，运营部全体员工在一年的人员更迭中，基本的制度性工作完整的保留下来，每日的正常管理工作从未懈怠。

（一）每日晨会

“一天之计在于晨”。每日早上8：30，管理员会准时与各商户营业员召开晨会，宣导当天需要的注意事项，督促商户做好各自铺位内的\'卫生及美陈工作，同时提醒营业员时刻谨记商场营业员工作规范，一切事宜按照规范做。如商场有重大活动，管理员会进行多次宣导，以保证营业员将商场的相关活动信息传达给每一位顾客，为商场活动的顺利开展提供保障。总之，晨会是运营部与各营业员交流共同工作的有效平台，是一天工作中最重要的开始。

（二）日常巡场

在日常工作中，管理员会不定时进入商场进行巡查，并保证每日不少于6次的巡场力度，对上岗期间无故脱岗、打瞌睡、玩手机、打闹、聚众聊天、吃零食等根据商场《营业员奖罚制度》给予严厉处罚。同时，尽一切办法提高营业员的工作热情，保持商场活力。

（三）营业员出入证办理

出入证是保证营业员提前顺利出入商场的有效证件，所以正确且及时办理出入证也是日常工作中重要部分。新入职的营业员需由管理员带领填写《营业员入职申请表》，留存身份证复印件，到财务缴纳出入证押金，最后到综合管理部领取办理完毕的出入证。离职的营业员，仍需由管理员带领退还出入证到综合管理部，然后每周三到财务部出示由管理员签字确认的押金单取回押金。

（四）业务能力提升

为提高管理员业务素质和能力，运营部利用闲暇时间学习《铺位租赁合同》、探讨管理技巧，总结运营管理的经验教训，时刻提升商场的管理水平。同时，调整管理人员的工作状态，在人员少的情况下，调整工作职责，实行“楼层统一管理制”，三名管理人员不划定分楼层管理范围，共同管理，按照上午班、下午班、长白班的排班制度保证日常两名管理人员在岗，在不影响工作的前提下最大限度的节约了人力成本。

（五）其它日常工作

协助其它部门完成公司的日常工作，如消防培训的组织动员、联欢会活动的准备参与等等。此外，接待日常来访商户并详细讲解商场的相关政策和条件、合同的填写续签、撤场商户的监督、每月考勤表报送等等。还有完成领导交办的其它日常工作。

>三、客服工作

客服工作是商场正常运营管理的重要保障环节，许多在商场内遇到“问题”或“麻烦”的顾客都会第一时间找客服，所以，客服工作的好坏将直接关系到商场能否保持一个安定有序运营环境。

（一）会员管理

1.会员卡办理

会员是商场固定客源中的生力军，会员数量往往决定了一个企业特别是商业体的前途和命运。在这一思想认识的前提下，客服人员在接待每一位来办理会员的顾客时，都会详细宣导成为商场会员的多多益处，尽量争取每一位到访者都能办理会员卡。截止20xx年12月26日各类会员卡办理总数142张：其中贵宾卡：71张；白银卡：70张；钻石卡：1张。补办贵宾卡2张；白银卡2张；钻石卡1张。

2.会员卡积分管理

会员卡积分是会员消费情况的凭证，积分可兑换相应礼品，这也是会员享受的一项优惠特权，一年来，会员中心积极为前来兑换礼品的会员办理兑换手续。今年，共兑换出以下物品：保温水杯14个；毛巾36盒；雨伞22把；吹风机3个；煮蛋器12个；迷你电饭煲15个；\_11个；保温饭盒10个；500元购物卡1张。同时，会员中心对“死卡”、“僵尸卡”进行梳理排查，对于两年内均未使用且未进行积分兑换的会员卡进行积分清零工作，进一步规范会员卡的有效管理。

（二）突发事件处理

日常突发事件的有效接待和处理是客服工作的家常便饭，在一年工作中，客服共帮助顾客播报失物招领12例，失主成功认领3例，未认领9例，未领取物品由客服登记在册等待认领；播报寻人启事3例，且均成功帮助其找到家属；播报寻物启事11例，已广播并告知顾客贵重物品报警处理。此外，成功处理客诉2例，经过调解和协商，在顾客及商户均满意的前提下进行退换货处理，未有反复情况发生。

（三）会员中心收入

会员中心管理商场内所有POP展架、花车等资产。在商户有需要时，会员中心会将这些物品对外出租，并做好详细记录，并将收入于当日交接至财务部。此外，商场“销售单”由客服中心统一管理，商户需到客服中心登记购买。20xx年，客服中心共收取各项费用3556元。

（四）播音工作

播音工作是客服工作的重要组成部分，除了早、晚的迎宾、送宾播音外，客服人员还需针对13家品牌商户进行每天四个时间段（上午10:30、下午14:00、16:00、18:00）的进行品牌推荐播音。同时，针对主力商户永信鞋城给予积极配合，于节假日时期对其活动内容进行播音和增加播音时间段等。同时，播音室的日常管理工作也由客服负责，每日开关商场广播音乐等等。

（五）其它工作

主要是配合企划部完成商场活动，如进行商场活动的奖券兑换工作，保证奖项内的奖券准确无误。

以上是商业运营部对20xx年度部门工作的全部总结汇报，从未敢谈及成绩，只知道不足和欠缺之处还很多，仍需要努力更努力。所以，在今后的工作中，商业运营部全体员工定会总结经验，吸取教训，继续努力，重点加强招商工作、推动日常管理工作，争取在20xx年交上一份满意的答卷。

**运营服务保障工作总结2**

>一、20xx年运行总监的工作目标

1、运营总监（COO）要全面负责公司的市场运作和管理；参与公司整体策划，健全公司各项制度，完善公司运营管理；推动公司销售业务，推广公司产品，组织完成公司整体业务计划；建立公司内部信息系统，推进公司财务、行政、人力资源的管理；负责协调各部门工作，建立有效的团队协作机制；维持并开拓各方面的外部关系；管理并激励所属部门的工作业绩效。

2、3月份上旬辅助王道军做好招聘工作，按照公司目前的良好经营状况和项目需要，上半年公司的员工人数应达到15人以上。

4月份，根据公司销售人员情况，辅助销售部制定公司自己的销售制度，填补销售制度空缺的现状。并积极按季度组织召开销售业绩总结会议。

5月份，整理软件企业申报表和需要提交的申报资料，办理软件企业的申报工作。

6月份，针对员工工作状况，分析工作中存在的问题，起草一份切实可行能够提高工作效率的规定，策划推进公司的业务运营计划，组织协调公司各部门执行、实现公司的运营目标。6-8月份，根据“阳光心态”课程安排，送部分员工到课程里学习，动员参加过课程的同事继续回炉锻炼，学习回来后及时组织分享交流。

7-9月份，结合公司的实际情况，通过学习和交流，掌握公司运营总监的职责。并及时向总经理汇报学习情况，争取尽快掌握公司整体规划和公司的发展方向，并同时向有工作经验的人员请教，丰富和完善自己，让自己成为真正意义上的运行总监。

10-11月份，组织外出爬山，以“放松心情、释放压力”为主题，暂停为临沂蒙阴蒙山，（初步考虑，根据公司具体情况可能会有调整）。

维护公司实施的各项新制度和新决策。目前，公司公司凭借自己的实力已开发完成了办公自动化系统，在日常工作使用中去体验我们的系统，在使用中提出不便之处，定期收集大家意见提交开发部负责人，完善系统，使公司产品化进展向前一步。

xx年贯彻全年，锻炼自己独立处理事情的能力，自己能力范围和职责内的工作逐步减少请示次数。每个人都处理好个人的事情，让公司秩序更尽然。

>二、20xx年运行总监要办的几件大事。

1、4月份（根据天气变化或项目进展情况可能会有调整），组织春游，以踏青、放松心情为主题。活动地点暂定为南部山区的`“xxx乐园”。

2、xx年6月份前，将公司的软件认定办理完毕。目前，公司的《xxxxx系统》和《xxxxx系统》已成功申请软件产品认定。

3、根据明年xx软件和xxx的合作，全力推广车损软件。并从中学习和客户打交道方式和技巧，为下一步工作储蓄力量。

4、根据公司运营状况，起草公司内部岗位职责描述，包括：部门经理、技术总监、运营总监、开发工程师、测试工程师、美工等。

5、针对公司产品化进展的需要，整理产品化开发规范草稿并提交开发部讨论。角度为销售人员在不占用或很少占用开发人员精力的基础上如何更方便、准确的针对不同客户修改软件，把软件销售出去。

>三、希望公司给到的支持和权力

1、更好的树立该职位的形象。包括所有职务，运行总监、技术总监、部门经理等，最好能够逐步实现该职务人员负责的工作由他说了算，定期把进度和结果汇报给总经理。

2、必要的岗位培训。包括公司内部交流学习和“走出去”学习两种。只有看到外面的新鲜东西，才能更好的丰富和完善我们自己。如果前面没有正确的榜样，通过自己摸索时间会长而且不一定成功。

3、如果可以的话，技术支持部在0x年下半年考虑增加人手。技术支持人员即可负责计算机维护还可以负责公司日常事宜和公司软件的测试等工作，从而减少开发人员在测试等方面耗费时间。

>四、从公司运行（运营）来讲，还有什么其他设想

1、公司人员包括经理都是参加过课程培训的人员且加入过“志愿者协会”，心态比以前会有不同，公司可以组织一些公益活动，让大家在实践中去履行一个志愿者的义务，我们是学计算机的，社会上需要我们帮助的人很多，我们有能力和义务去这样做。

这个想法的起因有几点：

一、以前在xxx俱乐部，他的团队去到济南周边偏远地方去帮助那些需要帮助的孩子，我们也可以去帮助他们，尽我们的一份力量；

二、当公司大家对生活、对工作疲惫时，这是一种激励我们自己很好的方法。

2、组织员工参加外面的培训。培训可以根据技术、销售等方面选择合同期限长、工作能力强的员工参加，由他们学习回来后组织大家进行培训。但是建议外出的培训的人员不要“吃大锅饭”，这样参加培训的人没有优越感，没有参加培训的人他们也会努力争取自己有机会参加培训。

3、我们应加强和同类软件公司的交流，让员工学习到别人公司的长处，从而看到我们的不足。例如向现在我们正讨论的开发规范，通过交流可以站在巨人的肩上，从而我们得到提高。

**运营服务保障工作总结3**

>一、存在的缺点

>二、20xx年需做的\'事情

2、致力于二个重点栏目：渔业技术推广和渔政监督管理；

3、寻找到新的突破点。

几年来我站渔业信息化工作发展较快取得了一定成绩但也存在着不可忽视的问题。信息化意识不强资金投入不足是制约我站渔业信息化发展的主要因素。信息化工作的技术薄弱设备也比较落后信息的收集、处理和加工能力差甚至存在行业内信息封锁的情况尚未实现信息共享。从事渔业信息工作的专业技术人员不足专业培养跟随不上发展的需要尤其是既懂计算机技术又懂渔业专业知识复合型人才更为缺乏。

>三、今后几年的工作计划

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