# 运营经理年度述职报告(五篇)

来源：网络 作者：落日斜阳 更新时间：2024-09-06

*运营经理年度述职报告一现将年度工作情况总结报告如下：一、基本情况（一）人员车辆情况：车辆运营部现有员工总数为 139 人，其中经理1人；二级经理1人；维修部经理1人；主管6人、领班 8人；驾驶员73人 ；调度员22 人 ；小游览车驾驶员11...*

**运营经理年度述职报告一**

现将年度工作情况总结报告如下：

一、基本情况

（一）人员车辆情况：

车辆运营部现有员工总数为 139 人，其中经理1人；二级经理1人；维修部经理1人；主管6人、领班 8人；驾驶员73人 ；调度员22 人 ；小游览车驾驶员11人，维修工 10人。后勤6人，安全组3人。

部门隶属车辆总数为130台，其中游览车110台，小白车8台，大白车4台，大巴车3台，考斯特接待车4台，环卫车2台，洒水车1台，皮卡车2台。

（二）部门费用控制情况：

按照年初部门既定的成本费用控制目标，采取有效措施，进行控制。根据运营情况合理调控人员编制，最大程度的降低人工成本；合理调配车辆，杜绝车辆空发、空返；掌握客流动态，灵活调整班次，控制小时加班；加强业务培训，提高驾驶员的成本意识，正确驾驶，节约油料及维修费用；严抓细扣，节约办公费用、物资消耗费用。据不完全统计，部门整体费用，未超出预算，并有结余；尤其办公费用较去年结余幅度最大。

二 、主要成绩

（一）优质服务，圆满完成游客输送任务

山地旅游景区，游客游览几乎全靠游览车输送。作为车辆运营部，毫无疑问，游客输送是我们部门的中心工作。如何把游客安全、优质送达游览站点？如何保证运营顺畅，减少站点滞留时间？如何做好运营服务工作?是我们思考最多的问题。一年来，部门紧紧围绕公园下达的年度经营目标任务，以运营服务管理为重点，圆满地完成游客输送任务。到目前为止，输送游客达到两百多万人次，取得明显的经济效益。部门各级管理人员，努力工作，规范管理，在提高部门运营服务质量上，做了大量工作。

1.狠抓队伍的基础培训、提高服务理念。部门直接服务游客的岗位多，员工素质直接影响服务质量。为此，我们始终把提高员工素质，当成一项重要工作来抓。

①年初部门制定各岗位详细培训计划及要点，按月分班组、分岗位、实施岗位培训。

②各一线班组严格执行班组现场班前会，实施“三讲一检查”，（讲任务、讲培训、讲安全、检查车辆及人员精神面貌），同时注重培训效果，每次培训做到有签到，有记录、有拍照。

③部门每月一次的教育培训大会从没有间断。通过一系列的培训教育，有效的普及服务技能和安全知识，员工的综合素质得到了进一步的提高；

④深入开展多种形式的岗位练兵，游览车班组及调度班组以《部门手册》为标准，以岗位规范化服务为重点，组织进行岗位规范化操作示范集中培训，积极推广礼貌用语。“您好，欢迎您乘坐游览车”、“请您座稳扶好”，通过制度、标准、规范的学习践行，使一线员工业务能力和服务质量有明显提升。驾驶员高超娴熟的驾驶技术，良好的服务，得到游客高度赞誉。

2. 加强基础管理，以“服务质量”为核心，从车容车貌、车厢文化、员工仪表、行为规范、劳动纪律等方面入手，认真执行服务标准和规范，为给游客提供优质服务。我们要求驾驶员在非坡道站点，一律下车开门，恭候游客上下车，并进行安全乘车提醒，安排调度人员为特殊游客服务；西大门及山顶站为游客配备了晕车药、创可贴等便民服务箱；运营游览车驾驶员实施岗位

服务承诺制度，向游客公开投诉电话，接受游客监督，赢得了三亚市政府和广大游客客的赞誉和的肯定，去年游览车班组，被授予为海南省“工人先锋号”。部门游览车驾驶员在运营服务的过程中，时时把服务当作自己的天职，把游客当作自己的亲人，尊老爱幼，助人为乐、拾金不昧，受到广大乘客的好评，全年累计14人次被公园授予“热带天堂服务之星”；全年部门累计好人好事余起20余起；上交游客遗失物品80多人次，为游客挽回经济损失近30万元。尤其值得一提的是，在今年国庆黄金周旅游高峰期，我部门驾驶员唐永亮开车经过景区4号停车场路口时捡到一个绿色钱包，内有人民币1.2万元、苹果牌手机一部，以及5张银行卡和身份证等物品，主动上交失主。他的事迹在三亚晨报刊登报道。

3.高标准完成黄金周游客输送工作。每年“十一”、“春节”黄金周，对车辆运营部来说，都是一次检验，一次大考。为做好黄金周游客输送工作，部门都会提前做好了相应的应急预案和准备工作，抽调驾驶员加班加点开展车辆安全专项检查；对道路标志、反光镜等安全设施集中检查维护；同时召开黄金周动员大会提出具体要求。黄金周期间，严格落实站点区域值班制度，做到责任到人。各调度员 坚持预见性调配车，合理调度，使车辆始终处于循环状态，确保游客站点滞留时间不超过10分钟。部门主管、领班以身作则，坚持战斗在生产第一线，在客流高峰期，随时参加运营，即当驾驶员、又当管理人员，毫无怨言，表现出很强的敬业精神。整个黄金周期间，运营舒畅，无行车事故，无一名游客滞留，无一起因车辆引发的投诉。得到到领导充分肯定和高度赞誉。

（二）严抓细扣，做好车辆安全管理工作

山地旅游景区，道路情况复杂，安全行车压力大，为此我们把预防车辆事故和杜绝违章驾驶作为重要一项工作来抓来抓，坚持常抓不懈，取得明显成效 。

1.加强安全教育培训力度，从思想上引起驾驶员重视。部门采取多种形式，多种方式实施安全教育。部门每周行政例会必须进行安全形势分析，查找安全行车隐患，提出安全部署要求；班组每天班前会，必讲行车安全，必进行安全提醒；部门每月20日风雨无助，已成为部门“铁定”安全教育日，部门安全教育从车辆专业理论、交通法规、安全驾驶知识、应急情况处置、岗位安全操作等方面系统进行培训，特别是每月收集园区或其他景区车辆事故案例进行ppt播放剖析，从视觉官观上达到警示教育的目的，做到安全工作警钟长鸣。

2.建立了安全管理的长效机制，使安全工作做到横向到底竖向到边，人人有责任，事事有人管。在落实安全生产责任制方面，部门提出了“每位驾驶员都是安全第一责任人”的管理理念，把安全生产目标责任落实到班组、岗位，将安全承诺签订到每一位

**运营经理年度述职报告二**

一、大力提升新媒体平台的关注度。

在当前掩盖全校60%的同学的基础上，进一步提高掩盖率，争取在未来一年中到达90%以上。为了增强平台与受众的互动与交流，吸引同学们的关注，可以展开更多同学们喜闻乐见的线上活动。比如在微信平台举办“浙理男神女神”评比活动，鼓舞同学们踊跃展示自己与身边同学的青春魅力，以国旗队与礼节队的同学为模范，一方面为同学们科普礼数礼节的学问，另一方面向同学们传送主动的审美乐趣，传送阳光正能量。

二、发掘新媒体平台信息收集的才能。

可以通过在微信与网站上展开调研收集信息，调研课题可为“对学生会活动的普及程度与满足评分的调查”、“你期望的学生会的活动与服务”、“期望能在浙理遇见谁”等，为学生会工作更好的展开供应信息。实施可以通过设立幸运抽奖等方式调动同学们的主动性，奖品可以是学生会活动套票，或者萧敬腾签名怀念品等有吸引力且便于实施的奖项。

三、进一步增强新媒体平台推送消息质量。

图文编辑做到既突出内容，又当心形式创新。针对微信等平台推送内容阅读人次所占总关注者比例偏低这一现状。

第一，依据广x学所熟识的语言环境与社会时事热词，用法新颖活泼的语言撰写推送文字，利于同学们产生共鸣，愈加“接地气”；

第二，在内容的选择上更多的以读者的角度来思考，用法简洁清楚的表达方式与同学们互动与交流，做到贴近学生，服务学生，引导学生；

第三，在现有基础上持续紧跟新媒体发展趋势，不断探究和提升新媒体技术的运用，理解媒体发展趋势，勇于尝试不同的技术与形式，给受众更好的阅读体验。

四、增强与校社团联合会的合作。

针对当前学生会新媒体工作队伍人员不足的现状，我们将进一步加深与校社团联合会传媒部与宣传部的合作，增强与学院学生会组织的交流。我们将把更多的线上活动与社团联合作展开，在活动初期可以共同争辩策划，集思广益，碰撞出更闪光的创意，活动期间与不同部门干事搭档工作，完成任务的同时加深友情，交流经验，共同成长。

五、“浙理社团之窗”的运营与计划。

“浙理社团之窗”作为社团联和各大社团合作运营的服务号平台，当前拥有近5000的关注量。平台基于x市聚否网络科技公司的技术支持，为理工的各个社团供应各自独立的展示交流板块，并植入服务号平台服务菜单，用户可以进入“社团”微信后，扫瞄理工全部社团活动电子海报，社团图文介绍，报名参加社团活动，参加并察看我的社团等功效。同时，服务号每周会推送社团一周活动精选总结与下周活动预报。社团联将社团的纳新工作创新为微信线上报名，成功地落实了全校社团的全面线上纳新工作，这也使x理工高校成为全国第一个实施学生社团全面线上纳新的高校，这不仅推动我校社团由线下组织成功转型为线下线上垂直一体（双管齐下）的新型学生社团组织，也为我校学生社团的全面推动新媒体平台的建设奠立了成功的基础，更保证了我校学生组织机构新媒体工作的普遍性和深化性。因此，在之后的工作中，我们将进一步深化推动学生社团的新媒体过程，在服务好我校社团享受新媒体的便利的基础上，更当心引领我校社团自行发展推动各自的新媒体工作。以“社团之窗”为交汇点，融汇我校150多个社团的力量，打造高校学生社团新媒体联盟。

**运营经理年度述职报告三**

在\_\_，在各级领导的正确领导下，在同事们的团结协作和关心下，我圆满完成了今年的各项任务，进一步提高了自己的业务素质和思想政治方面。为了更好地推进这项工作，现将我个人这一年的工作总结如下:

第一，努力学习，与时俱进

我记得x总监在给我们新员工的一次课上说过:“选择建行就是选择持续学习”。作为电话银行\_\_中心的客服人员，我深深体会到，业务学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。一年来，我努力学习，提高专业知识，加强思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。

1.注意理论联系实际。工作中，理论是用来指导解决实践的，学习的目的是应用。在理论的指导下，不断提高分析问题和解决问题的能力，增强工作中的原则性、系统性、预见性和创造性；

2.注意克服思想惯性。坚持制度，按计划学习业务知识。首先，不要把业务知识的学习当成额外的负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化；其次，根据自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学习，正确处理工作与学习的矛盾，不能因为工作忙而忽视学习，因为任务重而放松学习。

第二，正确的思维

在工作中，我始终树立客户至上的理念，把客户的事情当成自己的事情，急客户之所急，想客户之所想，要求自己在处理工作时要有强烈的事业心和责任感，努力工作，积极主动，绝不挑三拣四，避重就轻，全心全意对待每一项工作，按时保质完成。在日常工作中，我始终坚持高标准，严要求，关爱自己。为了完成各项任务，我在业余时间不惜工本，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友。通过自己不懈的努力，在20\_\_年的工作中，为自己交出了一份满意的答卷。

三、结合实际，狠抓落实，努力完成任务。

在工作方法上，我始终做到“三遍”，即努力、动手、动脑，以此来赢得客户对我们业务的支持。在实际工作中，我能做一个有良心的人，向客户宣传我行的服务优势和产品优势，最终说服客户计划在我行存\_\_万股。我知道这不是最后的成功。客户拿到转账支票，我就主动帮他们收集村民的身份证号，核实确认客户的份额。当\_\_张存单发放到每个村民手中时，我深感欣慰。

在服务客户的过程中，我细心细致，把兄弟般的感情和友情注入到工作中，让简单枯燥的服务工作变得丰富多彩，真正体现了客户至上的理念。通过我的不懈努力，在“争取一保两保”活动中，实现了营销存款\_\_万，理财金卡x张，信用卡x张，电子银行签约\_\_户，保险销售\_\_万。最让我欣慰的是，客户获得了双赢。在满足自身需求的同时，也享受到了建行更加细致周到的服务。

围绕支行的重点，支行出色地完成了各项任务。用智慧、汗水、行动、效果，体现了爱岗敬业、无私奉献的精神。

**运营经理年度述职报告四**

20\_\_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20\_\_年度主要工作总结汇报如下：

一、商场运营工作

20\_\_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，20\_\_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27096.5㎡，铺位数量为133个。20\_\_年已出租铺位面积为20853.45㎡，剩余铺位面积为6243.05㎡，出租率（面积）达到76.96%。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20\_\_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。

20\_\_年1月1日至20\_\_年12月31日租金收入为435.35万元，其中负一层租金收入为44.64万元，一层租金收入为96.90万元，二层租金收入为81.69万元，三层租金收入为165.32万元，四层租金收入为46.80万元。

（四）特卖租金情况

20\_\_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12.79万元。

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20\_\_.12.26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；按摩棒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。20\_\_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20\_\_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20\_\_年交上一份满意的答卷。

**运营经理年度述职报告五**

一、认真学习，提高自身素质。

我认真学习和熟悉公司的各项规章制度与工作流程；了解公司公司文化建设，以此提高自身素质。在实际工作中，我围绕工作目标任务，以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，力争更快更好地完成各项工作任务。

二、努力工作，完成项目工作任务。

1、按照金叶都市美邻项目销售时间节点进度，我参与项目示范区、销售中心及样板房的专题讨论会三次并形成会议纪要；

2、参与设计部的设计沟通会、方案设计评审会；

3、配合销售代理公司形成项目示范区看房通道包装方案建议、项目示范区包装建议、项目精装房建议、示范区导示系统布点方案建议和项目模型尺寸底座制作建议，并将这些建议上报总部。

四、努力学习，积极撰写各类文稿。

1、为了解全国及市房地产新政情况，掌握市房地产现状，分析未来发展趋势；

2、我坚持定期考察学习市高端楼盘及精装楼盘，及时写出考察报告；

3、参观20\_\_年秋季房地产交易会后，撰写房地产交易会情况简报；供大家交流参考；

4、我积极参加公司组织的拓展训练和园林、景观、电脑操作、应用文写作、门窗选型、工作制度、呈文流程等十几余次培训，提高自己的工作技能。

五、存在不足问题。

20\_\_年下半年，我认真努力工作，虽然按工作计划完成了各项工作，取得一定成绩，但还是存在一些不足的地方，主要是工作计划的连续性执行得不够，房地产营销专业水平还有待提高，这些存在的不足问题，需要在今后的工作中切实加以改进和提高。

六、20\_\_年工作计划。

20\_\_年，我要认清自已的工作定位和工作目标，明确工作思路和工作理念，振奋工作精神，鼓足工作干劲，促进工作提速高效。要加强营销专业知识、营销管理及客户管理等相关知识的培训与学习，学习行业中标杆企业工作模式和标准，建立各种工作模版和资料库并运用到实际工作中，切实提高房地产销售策划水平，管理好销售代理公司，提高部门日常工作效率与工作质量，力争取得比20\_\_年更好的成绩。

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