

最新营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结(模板9篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇一

1、负债业务：截至11月底，我行全口径存款时点达到60978万元，较年初增长2358万元，其中对公存款余额达28614万元，较年初增长1525万元，储蓄存款时点余额32364万元，较年初增长833万元。截止11月底全年全口径日均存款余额为60625万元，较年初增长1020万元，其中对公存款日均已浮出水面，较年初正增长39万元，余额为27517万元；储蓄存款日均余额为33108万元，较年初新增981万元。

2、资产业务：截止11月底，我行贷款余额为40273万元，比年初新增万元。9月底，我行向xx项目成功营销4亿元贷款，并分别于9月底投放2亿元、11月置换1亿元固定资产贷款，有效调整了我行的贷款结构，提高了利息收入水平。同时，我行今年在房地产项目贷款营销上也取得了较好的成绩，分别营销xx□xx两家优质房地产企业贷款各5000万元，为我x地产金融业务打下了良好的基础。全年累计收息达到634.26万元，资产质量良好。全年累计签发银行承兑汇票达13189万元，手续费收入达到6.6万元。

3、中间业务：今年我行对中间业务收入的认识有了较大的提高，并积极拓展中间业务收入的各种渠道，积极组织收入，提高收益水平。截止11月底，全年累计中间业务收入达172万

元，比去年增速达到215%。其中10月份我行收到第一笔财务顾问收入7.5万元，以及国际结售汇收入2800元，开拓了新的中间业务空间。代理发售国债1651万元，基金1300万元，信托280万元，各类保险25万元，理财产品中间业务收入达到xx万元。

4、国际业务：今年我行国际业务有了较大的进展。通过营销xx科技□xx等有进出口业务贸易企业，我行仅10月和11月就完成对公企业国际结售汇82.59万元，国际结算量达到71.71万元。11月，经上级行批准我行开办外汇储蓄业务后，我行积极行动，对前台员工进行多次国际业务培训，悬挂宣传条幅进行业务推介，并在较短的时间内开始办理业务，为我行今后国际业务和外汇理财业务的发展奠定了坚实的基础。

5、电子银行业务：为了给客户提供方便快捷的高科技服务，减轻前台压力，今年我行对电子银行业务的发展提出了较高的目标。截止11月底，我行共发展企业网银客户14户，个人网银273户□callcenter签约287户，网银结算量达到32393万元。

6、其他方面□xx年xx路支行在结算服务、核算质量、安全生产等方面也取得了一定的成绩，实现全年安全生产无事故。同时也积极参与xx支行举办的各种活动，在行庆50周年合唱比赛中，我行做为牵头行，积极准备，组织有序，与营业部、黄河支行组成的参赛队一举获得第一名的好成绩。

1、围绕增强价值创造能力，提高经营水平

在xx年的工作中□xx路支行始终坚持以提高价值创造能力为目标，以增加收入、创造效益为工作成效的评价依据，对每一项产品、每一个客户进行认真地梳理，挖掘潜力客户和潜力产品，合理调配人员，达到提高经营水平的目的。今年，我行充分认识到省行理财中心的潜力，通过与省分行个人客户部的多次沟通，利用理财中心的优美环境，开通对公高端客

户窗口，不仅完善了理财中心的功能，也提高了对公高端客户对我行的满意度，实现了对客户的差别化服务。此项举措对我行的服务水平是一个很大地提升，收到了良好的效果。

在今年的业务发展中，我行将对公客户进行了细分，有信贷业务的客户和存款余额较大的客户由客户经理进行维护，小额客户由前台通过优质服务进行维护，要求每天专人统计余额变动，大额进出情况，并调查分析原因，提出有针对性的为客户提供量身定体的服务方法。初步形成多层次的营销网，如前台柜员通过余额大小或者大额进出筛选出潜力客户推荐给客户经理，客户经理负责上门走访维护，并由前台客户经理进行方便快捷的核算服务。今年以来客户经理维护的优质客户户数增加了42%，存款余额增加22%。

在今年3月份储蓄存款达到37000万元以后，我行对私存款新增不理想。一度回落到年初3xx万元左右。目前通过设立对私前台客户经理，开辟vip客户专区，筛选金博大和世纪联华返款商户的前20名做为重点寻找沟通联系等手段，发现并留住高端客户，从而促进对私业务向上增长。同时狠抓前台人员服务水平和工作效率，目前由于dcc上线、集约化经营等因素流失的客户已逐渐开始回流。

2、积极推行绩效管理，提高支行管理水平

年初伊始，我行率先推出《绩效管理实施方案》，为每一个中层干部量身定体，制定了绩效管理目标、绩效管理综合评估和相应的激励约束办法，经过科学的推算，对每一位中层干部所在的岗位不同，分别进行不同的设定，并由行里与中层干部的各自不同岗位相互进行认定。通过绩效管理的推行，使中层负责人的责、权、利相匹配，以鼓舞中层负责人的工作热情和主观能动性。经过半年多的运转，绩效管理的激励约束效果已得到充分的体现。部分部门也在本部门内部对员工进行了试运行。我行试行的绩效管理办法也得到了金水支行相关部门的关注和认可，准备在一定范围内予以推广。

为了调动客户经理的积极性，5月份我行出台了客户经理管理办法和相应的考核办法，由于激励约束有力，使客户经理充分发挥自身潜力，积极营销客户，主动承担行内大客户的维护工作，我行对公业务有了较大的起色。今年我行自行上报申请审批的项目全部得到省分行认可并顺利通过，使xx科技、等信贷业务的投放为我行今年以及明年的对公业务、国际业务发展奠定了基础。

3、从严把握核算质量，防范资金风险

今年，面对dcc上线、员工业务水平参差不齐，差错率较高等情况，我行从严把关，要求员工提高核算质量，积极防范资金风险。通过强化培训、一对一老带新等方式，迅速提高核算水平。对会计主管的工作给予有力的支持，对核算差错出台了相应的处罚措施，使员工的业务水平在短时间内达到了迅速的提升。同时，在人员相对紧张的情况下，将b级柜员岗位后撤，做好全行后台稽核工作，从严把关，使我行的核算质量有了较大的提高。

4、强化培训，提高员工业务水平和综合素质。

1)、积极组织员工参加上级行培训，全年参训132人次，是力度的一年。特别是支行在人员短缺、业务繁忙情况下，克服重重困难，让每一个前台员工脱产11天专心学习。

2)、支行自行组织对全体员工的深化培训。专项制定学习计划，每周安排2个晚上培训。培训采取多样化的学习形式，如每次由3名员工做讲师进行背课，使每个人既是学生又是讲师，收到了很好的效果。

3)、加大对客户经理、中层(酒店前台工作总结)负责人、业务骨干的提升培训。组织读书活动，推荐《细节决定成败》、《成功人士的七个习惯》等优秀书目，开展想座谈，使骨干人员得到有效的素质提高。

5、把安全防范溶入日常管理，防微杜渐，继续创造安全无事故

安全是各项业务发展的基础，是第一要事。对外我行密切关注社会形式，严防不法分子的侵害。从早接款晚送款，到出入通勤门，我行都制订了严格的规章制度，并督促每一个员工遵照执行。做到人人熟悉防抢预案，定期演习。对内签订职工联保责任书，员工思想动态调查报告。设立专职稽核员，对帐务全程监控，并制订核算差错处罚办法，有效遏制了业务差错和违规违纪现象。今年处罚相关责任人20多人，消灭隐患30多起，有力保证了我行业务发展。

6、工会把“家园文化”深入推广，团队凝聚力越来越强

今年工会注意“家园文化”建设，给每一位过生日的员工当日送上一份鲜美的蛋糕。同时组织员工参加了合唱、跳绳、乒乓球、篮球运动，丰富员工业余生活。特别是由支行领导带队的合唱团，经过精心排练，在20多家支行参加的比赛中一举夺得第一名，使支行团队凝聚力空前加强，员工踊跃参与团队活动。

1、前台服务存在差距，客户投诉时有发生。今年我行发生一起有效投诉一起，严重影响了我行的信誉。

2、客户经理队伍有待于加大。现有客户经理只是维护了对公客户，如果加上对私客户维护，显然人力不足。

3、对公、对私业务发展措施落实不到位，需要树立全员营销理念，以推动业务快速发展。

4、网银、电话银行签约推广力度不大，柜面客户排队的压力依然很大。

xx年发展思路：以学习《决定》为发展契机，围绕增强价值

创造能力，深入挖掘人员和业务潜力，积极组织各项业务发展，坚持走高端路线，创新经营，规范发展，防范风险。

1、指标规划：对公日均新增3000万元，储蓄日均新增xx万元，中间业务收入有更大突破，实现180万元；储蓄存款争取突破4亿元国际业务、电子银行、客户拓展指标争取完成金水支行下达的任务。

3、扩充经营人员队伍，增设客户经理岗位，从核算主导型向价值创造型转化。

4、会计达标通过一级验收。

5、加大学习培训力度，使每个员工适应业务大综合的需要。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇二

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

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

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2080两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，受到了华星路业和封丘社会各界的赞誉。

七、工作反思

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。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇三

1、安全生产工作

(1) 抓好员工培训教育，加强应急疏散演练。为提高员工的安全意识及能力，保安部上半年组织员工培训xx次，结合实际主要加强了灭火器使用方法、报火警、疏散、如何处理火灾及消防安全“四个能力”等，组织员工安全知识答题xx次，组织应急疏散演练xx次，有效的提升了员工的安全意识及能力。

(2) 抓好安全检查及时消除安全隐患。强化全店的安全检查，严查用电设备设施，严查消防设备设施、严格管理火源、严查安全通道、严查死角明面上不易发现的部位，认真检查，落实整改，每逢重大节假日，由主管安全领导带队，组织相关职能部室人查，落实整改，每逢重大节假日，由主管安全领导带队，组织相关职能部室人员开展全店安全检查，按照规定，落实好营业前、营业后，卖场xx小时巡查，发现问题及时解决，并做好记录，确保安全。

2、治安内保工作

由于超市人员流动密度较大，容易被不法分子作为制造混乱和社会不良影响的目标，造成对顾客生命财产和超市员工及财产的损失，创造一个安全、良好有序的购物环境是一切工作的前提，结合实际工作情况有针对性的开展工作，重点部位采取重点防范的措施，加强了汇款室、押送款、营业秩序的监控以及我店的夜间安全防范工作，加强对员工安全教育，提高安全意识，开展群防群治工作，完善各种突发事件预案，做到了有演练、有措施，在全体安保人员的努力下，顺利完成了元旦、春节、五一、国庆等重大节假日促销期间的安全保卫工作，确保了超市安全稳定。

3、停车场管理工作

停车场自实行内部自管以来，岗位人员落实工作认真，运行正常，达到预期目的，切实把为方便驾车顾客车辆停放工作落到实处，半年内办理保险理赔xx起，截止到20xx年xx月xx日，车场收取停车收入xx万元，后车场收取租金xx万元，合计xx万元，即为驾车顾客提供了良好的停车环境同时又为企业创造了经济效益。

4、现场管理工作

为做好超市现场管理工作，解决现场管理工作中存在的问题及不足，超市于xx月xx日至xx月xx日对现场管理工作进行专项整顿，成立了以总经理助理为组长，各部室负责人为组员的现场管理专项整顿领导小组。明确各部室现场管理负责人员，依据企业规章制度，对本部门员工加强管理。整顿期间，店级检查处罚违纪人员xx人，对各相关部门均扣部门当月管理考核分。通过努力有效的推动了xx超市的现场管理工作。

保安人员担负着全店财产的安全保卫工作，责任重大，因此需要一支从思想、责任心、业务技能上以及人员相对比较稳定的保安队伍来完成企业的安全保卫工作，适应经营工作的需要，重点强化了队伍的管理，从基础抓起，做好传、帮、带，新到岗的保安员先培训后上岗，从日常养成、礼节礼貌抓起，加强思想教育，组织业务学习，结合各岗位职责尽快熟悉业务，倡导文明执勤，对安保职能定位准确，本着为顾客创造良好安全的购物环境，为经营部室创造良好安全的经营环境，做好本职工作，通过努力，保安队伍的综合素质有了提高，业务能力得到了加强。

1、服务台需加强管理。

2、保安队伍的流动性较大，收入低，招工难，整体水平有待提高。

3、防盗工作需进一步的狠抓落实。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇四

时间过得真快，转眼进入3月份，下面是我运营部对2月份的工作做简要的汇报。完成公司赋予的各项工作任务、及相关工作，回顾2月份的工作有成绩也有不足。针对存在的不足，在3月份的工作中，我们会找出工作中存在的缺点与不足，对工作进行全面的改进，寻找最佳的工作方法，发扬爱岗敬业精神，团结互助，争取在以后的工作中取得更好的工作业绩。

一、工作总结：

1. 制定运营部岗位职责及任务。
2. 针对__房地产市场的调研。
3. 编写__房地产市场调研报告。
4. 对__房地产运营经销商初步的接触。

存在不足：

1. 在调查过程中不够全面。
2. 在挑选经销商时，视野不开阔。

二、3月份工作计划：

1. __别墅区市场调查。
2. __附近区域优秀别墅区的调查。
3. 加大力度挑选房地产经销商，以__，__经销商为主。
4. 编写项目报告。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇五

- 4、与同事们共同努力完成了每个活动举办前期的布置
- 5、根据上级领导给予策划工作，努力完成上级领导的计划内容

二

- 2、对各部门的工作情况缺乏全面具体的了解，从而影响到相关工作的进行
- 3、对管理商场物业还不够成熟，这直接影响工作效果
- 4、工作细心度不够，经常在小问题上出现错漏
- 5、办事效率不够快，对领导的意图领会不够到位等

营运部不断健全管理职能，完善服务体系，现场管理成效斐然。为了能及时、准确有效地解决处理好营业现场的各类问题。在走动中去发现问题，在走动中去寻找问题。通过及时的现场观察，去掌握工作中存在的问题和不足，从而去制定相应的改进提高方案并能做到及时向上级部门进行信息反馈。对营业现场发生的各类违规现象和纠纷立即给予制止和纠正，避免矛盾的激化和不良后果的产生。坚持深入一线到现场走动式管理，使管理工作更具针对性和时效性。

- 1、针对商场新开业，新员工大批增加的情况，为保证服务质量：

20xx年，是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正过去一年工作中的不足，把新一年的工作做好，为公司的发展尽一份力。在今后的工作和学习中，我会进一步严格要求自己，做好上级领导给予属下的每个工作安排，虚心向其

他领导、同事学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，争取在各方面取得更大的进步，一定能在20xx年做出更好的工作成绩。

我从20xx年x月加入xx商业连锁集团有限公司，成为一名公司旗下崇尚百货xx店的一名营运课长，我感到非常荣幸。深感自己是一名最终端的经营管理者。主要职责是，维护整个一楼现场经营秩序的有序运行。具体日常工作内容，主要有员工规范管理，商品售后服务等。

20xx年来，在各位领导的关心，同事们的支持配合和员工的通力协作下，较好地履行了自己的工作职责，并成功把某某品牌服装招商进常基本完成了领导交办的各项任务。

俗话说“隔行如隔山”。如何做好楼层主管，对我来说依然是一个全新的课题。为此，我要不断学习，充实自己，做到干一行，爱一行，专一行，一方面要读好无字之书。还要虚心向领导，同事，员工学习。学习他们的专业知识，工作方法，营销技巧。

注重规范管理，提高员工整体素质。今年来，专柜的营业员调动频繁，新员工对商场纪律和经营业务不够熟悉的状况。我在平时的工作中，加强了监督与执行力度。特别是一楼中厅的羽绒服专柜，营业员多数是临时招来的，人员调动特别勤。这些新员工纪律意识淡薄，上班窜岗，吃东西，带小孩现象时有发生。我从开始的提醒，到警告，最后的罚款来提高员工的纪律意识。使部分新员工较快地进入工作角色，养成良好的职业习惯，维护了商场的良好形象。

加强现场巡视，保证经营秩序良好。楼层主管的工作就是现场，工作内容非常具体，琐碎的工作。这也就需要自己有较强的责任心，保证经营现场对各种具体，琐碎的工作当场进行解决。使营业秩序良好运行，给顾客提供一个方便，舒适的购空间。

坚持公正，合理，灵活对待商品投诉事件。商品存在的问题，要做到有章可依。即要维护消费者中良好口碑，同时尽可能做到代理商的理解与支持。在这半年中，我也处理过几次投诉事件，基本上都能让顾客和代理商协商解决成功。每次解决成功一次投诉，我的心里充满成就感，自己的努力没有白费。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇六

一、展示中心和员工餐厅的招商工作。

1、员工餐厅：与东升博展餐饮管理有限公司进行多次协商洽谈，东升公司相关经营和技术人员来我项目多次进行实地考察，今年下半年东升餐饮公司已经提交员工餐厅经营方案，目前双方已经基本达成合作意向，具体对接工作正在加紧落实。

3、泳池和健身项目：走访北安河环保局疗养基地实地考察，与会所负责人进行多次商洽，了解泳池等的经营思路 and 方案，寻求委托经营方案，建立了良好关系，一旦需要，可以借助其资源和管理经验启动展示中心的游泳项目。

4、为展示中心整体运营寻找经营方。经多方搜索洽商，与颐泉山庄取得了联系，并对其多次走访、商洽、实地考察。经过多轮洽谈，颐泉山庄已经向我公司提交了展示中心进行整体经营思路、方案和合作条件，可作为展示中心整体运行的备选方案。

园区初期入住率不明确、条件成熟需要时间，展示中心立足于园区配套，以功能实用为主，立足于服务本园和周边。待周边成熟后，该商业配套可整体转型，提升档次和品质，追求商业效益，进而完成商业使命的转换。

二、客户的拜访、接待洽谈和调研工作。

3、赴上海参加中国产业地产高峰论坛，拜访上海张江高科、苏州工业园、中关村生物医药园、环保园、东升科技园就科技园区的建设和招商进行深入考察；拜访北京生物技术和新医药产业促进中心张泽工副主任、中关村发展集团张严部长，并与中关村软件园招商人员座谈，借鉴园区招商和运营管理经验。

4、与百汇医疗进行洽谈合作事宜，并根据公司的要求为其收集整理了集团和项目相关资料，以用于其项目评估。

5、为海淀科委、北部办公室、高企协、百汇医疗等准备园区宣传介绍文件资料，根据最新情况不断对园区讲解ppt进行修改以形成良好的介绍效果，并在此基础上制作了园区初期的宣传彩页。

6、调研新材料创业大厦、永丰科技园、联东u谷等项目了解同类产品相关信息。

三、拓展客户资源、做好招商外围工作

1、投促局引荐的企业 接待健能隆医药公司、宁夏伊品生物科技公司、华氏医药、赛尔网络等多家医药和高科技企业。

2、高新技术企业协会 组织落实与中关村高新技术企业协会合作的宣传推广活动，面向3000多家会员企业发送电子宣传资料，并组织几十家会员企业前来我园区实地考察。

3、科技中介协会 与科技中介协会进行多轮洽谈，双方达成签订战略合作的协议共识，并将在招商和园区服务上进行更加紧密的合作，一方面将面向其下属会员机构进行园区宣传，一方面在园区交付后，将为入驻企业提供专业化的注册登记、法律、税务、投融资等多项增值服务。

4、北京浙江商会等知名商会 与北京浙江商会积极联系，通

过刊登商会会刊、参加会议等多种形式在商会会员中进行园区宣传推广。

5、中国国际住宅产业博览会 组织在中国国际住宅产业博览会展会上的参展活动，搭建了12平米中关村翠湖科技园云中心标准展位，在展会上积极推荐园区产品，扩大影响。

四、运营服务方面

1、物业管理方面 与中经物业公司联系洽谈，组织中景物业公司人员对测算物业收费标准、签订前期物业合同和物业管理规约等；安排青宇评估，按时完成物业评估报告的出具。

2、配合园区基金化工作 提供园区规划前景资料、租金收益年度预测、并对基金成本收益情况进行反复测算和研讨。

五、起草向政府部门提交的相关文件文件

草拟关于温泉镇工业用地项目建设和招商工作的请示；根据杨志强副区长考察的精神，草拟中关村温泉科技园命名申请稿；赴海淀投促局参加园区招商研讨会，根据会议精神草拟温泉工业用地项目产业定位和招商工作要求的请示等。

20xx年工作计划

在目前房地产整体调控的大形势，运营部计划将积极开拓客户资源，拓展销售渠道作为未来工作重点，下一步将多方联络科技企业协会、商会、中介代理等相关机构，积极组织企业客户来园区考察，促进和带动园区销售工作。

20xx年的工作主要集中在以下几个方面：

一、拓展客户资源、做好招商外围工作

加强与北京市知名科技协会、在京各省商会(浙江、安徽、福建、河北、山西、内蒙、江苏等)多家商会、中介代理机构等的联系和合作，在尽可能的情况下寻求最为紧密型的合作，组织会员企业前来项目参观考察;其次是参加协会和商会组织的各种宣传活动，在会刊上刊登园区宣传页等，通过多种方式拓展外围客户渠道。

继续做好投促局、产业规划处、北部指挥平台等政府部门的接待和联络工作、做好周边园区(环保园、软件园、生命科学园)的协调配合和资源共享工作。

二、前期的园区和展示中心各项业态的落实工作

抓紧联络东升博展餐饮公司，细化并落实与员工餐厅方案，确保在园区交付客户进驻后，员工餐厅能够正常有效运行，满足入住企业员工就餐需要。同时落实展示中心二层包间的经营，在园区运行初期由员工餐厅经营方代为管理展示中心的包间经营工作。

落实展示中心一层商务中心的安排，提供打字、复印、传真、酒店机票预订等综合服务，考虑到维护成本不高、业务量不大、且相关设备我公司都具备，前期进驻展示中心后，前期可由我人员(预计2人)自行运营解决。

超市：考虑开设小面积在50平方米左右的小型超市，以满足园区员工的基本生活需求，这一项实际已经包含在员工餐厅的规划中了，统一安排在16号楼。

游泳、健身、洗浴：游泳池运营成本较高，前期展开，成本压力很大(救生员4人)，如果需要，有疗养基地的配合(对方要求收管理费，而不考虑自营)，可以迅速启动。

三、根据园区实际需要，充实运营团队，确保园区运营和物业管理正常有序。

按照预设的组织框架，形成招商、综合、物业三大子部门雏形。今年下半年将进入交房阶段，协调组织安排物业相关工作人员的进入和统一指挥，确保物业管理工作正常有序。

与科技中介协会紧密合作，按照战略合作协议的规定和入园企业的需要，在企业进驻后，适时引入，提供增值服务。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇七

银行是金融机构中最为关键的组成部分，其对外提供了存款、贷款、汇兑、储蓄等多项经济业务，为企业或个人提供了全面的经济服务项目。银行混业经营改革之后，更应及时调整对中小企业的服务模式，以更好地指导企业规划与经营。

一是资金问题。我国中小企业属于私营性质，所有资金、技术、设备、人员等条件都由经营者自行解决。其中，中小企业经营最大的困难在于筹集资金，若收支周转不及时将耽误了生产、经营方案的有序进行。例如，中小企业市场筹集资金的渠道狭窄，仅少部分投资者愿意参与私企建设，阻碍了企业筹集资金的顺利进行。经济报告显示，仅x一省，每年约82家中小企业因资金周转问题而倒闭。

二是管理问题。中小企业内控管理体系落后，影响了经营者市场战略决策的执行与实施，未能抓住最佳商机创造更多的经济收益[1]。例如，中小企业缺乏先进的经济理论为指导，编制的经济战略方案相对不足，正式实施后易引起不同的市场风险。例如，经营者对外扩大业务规模时，未考虑项目资金的预算额度，超额度投资直接造成企业资金空缺，资金补充不足而中断了生产与经营流程。

所谓混业经营是指商业银行及其他金融企业以科学的组织方式在货币和资本市场进行多业务、多品种、多方式的交叉经营和服务的总称。对于银行来说，其作为金融机构的核心组成，银行发展成就关系着金融产业的改革进步。

一是合理利用资金。全能银行同时从事经营商业银行业务和证券业务，可以使两种业务相互促进，相互支持，做到优势互补。由于业务品种的增加，中小企业借贷资金时可根据实际偿还情况，选择最佳借贷方式筹集资金，维持了经营流程的有序开展，提高了资金的有效利用率。

二是降低借贷风险。混业经营使全能银行充分掌握企业经营状况，降低贷款和证券承销的风险。当中小企业向银行提出贷款申请后，隐患可利用混业经营模式对其考核，并且把贷款资金分摊给其他金融机构，共同承担贷款期间可能发生的偿还风险，降低了风险后的经济损失。

三是提高经济收益。实行混业经营，任何一家银行都可以兼营商业银行与证券公司业务，这样便加强了银行业的竞争，有利于优胜劣汰，提高效益，促进社会总效用的上升[2]。就中小企业来说，当其筹集到足够的资金，各种业务项目便能够按照预期的方案执行，全面发挥了混业经营的优势。

中小企业是社会经济发展的产物，早期为中国经济提供了小规模营运平台，带动了一批企业的快速发展。银行朝着混业经营模式转变期间，同样要重视中小企业的服务工作，避免因战略转型而耽误了中小企业的规划发展。

一是指导经营。混业经营是基于经济学理论指导下，研究出来的新经营模式，其能够为中小企业经营提供多方面的保护。实行混业经营的金融机构可以利用多样化经营模式，借助所形成的规模经济与范围经济的效用来降低成本，指导中小企业加快内部经营方式的转变，指导了小规模企业的科学经营。

二是技术创新。金融机构的规模大小、业务范围的宽窄等决定其在竞争中所处的地位，经济金融全球化的加强促使世界各国纷纷调整对中小企业的服务方式。以计算机与互联网为特征的信息技术的发展极大地降低了金融通讯与金融数据处理成本，使信息科技开始融入中小企业的日常经营中，这本

质上是企业技术创新的一种方式。

三是业务调整。金融工程、金融衍生产品等金融创新为混业经营提供了新的通道，20世纪五十年代以来，金融创新工具和创新组织形式得到极大发展。面对良好的经济发展趋势，中小企业也改变了传统营运方式，借助银行改革而采取了新措施[3]。例如，银行可以通过资产证券化进军证券领域，而证券机构则可以通过创建共同基金的方式扩大业务，方便了中小企业的借贷申请。

中小企业是市场经营的小规模群体，因其缺乏国家资金方面的支持，常需向银行借贷资金以维持周转。银行是金融产业的核心构成，通过内部管理机制运作对资金流通实施调控，满足了中小企业经营期间的`资金服务要求。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇八

_年年中国银行_支行财务会计部全体员工本着“至诚服务、有效发展、以人为本、构建和谐”的核心理念，对内“统一标准、落实任务、明确责任”，扎实推进财务会计精细化管理，对外着力打造“中国_银行建设新农村的银行”的外部品牌形象，不断提高财务会计管理水平和服务质量，扩大了农发行的知名度和美誉度。在农发行会计信息化建设的新背景下，_年年_支行财务会计部认真领会、学习各项文件指示精神，全面贯彻、执行各级领导的业务指导方针，严格遵守各项会计规章制度、法律法规，积极研究会计电算化条件下的新型业务办理方式的特点和规律，不断探索新方法，总结新经验，铸就了一支综合素质过硬，能打硬仗，敢闯难关的创新型团队。会计工作不再千篇一律，一潭死水，老员工有了新干劲，老工作有了新成绩。下面对_年年，_支行财务会计工作的整体情况进行分段说明。

一、_年年财务经营成果概况

1、收支情况_年年我行各项收入总额为?元，其中贷款利息收入?元，金融机构往来收入?元，中间业务收入?元，手续费收入?元，营业外收入为0。_年年我行各项支出总额为?元，其中存款及债券利息支出?元，金融机构往来支出?元，管理费用支出?元(其中固定资产折旧支出?元)，主营业务税金及附加?元，其他支出?元。收支相抵_年年我行纯损/益?元。

2、存款情况及构成截至_年年?月?日，我行存款总额?元，其中企业存款?元(含保证金存款?元)，财政专项存款?元，其他存款?元。

3、贷款发放和收回情况_年年初我行贷款总额?元，全年累计发放贷款?元，累计收回贷款?元，年末贷款总额?元。_年年我行仅发放了30001流转粮食收购贷款，所以_年年贷款的发放和收回累计金额全部由流转粮食收购贷款构成。

4、贷款利息收取情况_年年年初表内213科目无余额，表外801科目收方余额?元，全年收方发生额?元，付方发生额?元，年末收方余额?元。_年年表内应收利息?元，表外应收利息?元，实际收回利息?元，其中：_年年共收取表内利息?元，所收利息全部为30001流转粮食收购贷款所属当期利息，收息来源为企业自筹资金；共收取表外利息?元，其中中央财政补贴?元，地方财政补贴?元，企业自筹资金?元。_年年核销39801呆账贷款利息?元，计息冲正金额合计?元，收息冲正金额合计?元，表内冲表外利息金额为?元。

5、截至_年年?月?日，我行固定资产账面余额?元，累计折旧?元，固定资产净值?元。_年年我行全年共购置固定资产?项，增加固定资产账面余额?元。_年年我行报废固定资产?项，冲减固定资产账面余额?元，形成营业外支出?元。

二、转变会计核算理念，提高会计管理水平

(一)变被动记帐为主动管理我行近年来改变了“财政兜底的

银行”的老思路，开始重视企业的经济效益和盈利能力，在这种要求下，原有的会计管理理念是完全落后跟不上形势的，无法满足决策的需要。经营理念的改变需要相应的会计管理方式的变革，一方面会计数据的大集中和组织机构的扁平化作为信息化建设的直接结果，为管理会计在我行的实行提供了技术保证和组织保证。另一方面在今年7月起，我行实行了管理费用报账制，为我行会计部门强化业务经营职能提供了可能，支行财务会计部门可以将大部分的精力投入到控制成本、追求最大效益、考评绩效上来。为此会计部门组织全员学习了管理会计理论，并结合_发行的实际情况将管理会计的部分理论方法应用到日常会计管理工作中来，并制定了相应的管理策略和管理方法。

1、在准备阶段，每周安排特定的时间学习管理会计理论，一方面充实会计员工的理论知识，建立大会计的思维框架，另一方面，为管理会计理论的实施铺平道路。

2、计划制定阶段，会计部门根据自身的业务情况，建立了“制定计划—实施记录—分析考评”机制来实现对会计工作的管理和控制。

3、盈利能力分析—决策管理辅助阶段，管理会计的一大特性就是对决策的辅助功能，通过对企业经营状况及责任目标的考核分析，及时调整工作策略，以增收节支，提高经营效益。自_年年下半年以来，整套机制在会计管理工作中发挥了应有的价值和作用，会计员工深切地体会到现代银行会计不仅仅是所谓的“帐房先生”，会计工作的管理职能得到了贯彻和认可。

(二)强化内控制度，防范和化解金融风险内控制度是指为保证企业经营活动有效进行，保护资产安全、完整，防止、发现和纠正错误与舞弊，保证会计资料的真实、完整、合法而制定和实施的政策与程序。内控制度是进行财务会计工作的基本前提，内控制度的制定是否完善、执行是否到位关系到

一个企业的兴衰成败。内控制度的建设与执行一直以来是我行的头等大事。《中国_银行财务会计制度》和《中国_银行出纳制度》构成了我行财务会计内控制度的主体部分。颁布之初我行就集中组织进行学习，同时全体财务会计工作人员认真研究大系统情况下新的业务运行特点，自行编制了《中国_银行_支行财务会计部工作人员岗位职责》和《综合业务会计应用系统财务会计工作流程图》。

1、强化库房管理今年我行与保安公司签订了现金押运工作和守库工作的责任合同，押运和守库的具体工作不再属于会计部门，但对押运和守库的管理我行一直没有松懈，库款的安全是全行的命脉所在，强化库房管理，保证现金收付业务安全有序进行，是全体会计工作人员义不容辞的责任。我行完全按照《中国_银行出纳制度》的规定进行库房管理，坚持四双制度，内勤主任卡把验收入库制度和定期查库制度，全年对外现金收付额?万元，内部现金调拨?万元，实现全年现金业务收付安全无事故。

2、狠抓ic卡管理在大系统下，所有操作人员人手一卡□ic卡的使用、保管是否符合规定，密码是否定期更换，密码是否保密，直接关系到我行的资金安全，可以说ic卡是维护我行资金安全的第一道防线。我行对ic卡的管理几乎达到了“令人发指”的地步。今年我行杜绝了一手清现象，每个操作员都可以独立完成各自的会计业务。假如发现他人持卡使用ic卡情况，双方都执行罚款处理。假如操作员离开工作岗位后□ic卡并未装箱保管，一经发现则给予罚款处理。同时，对于营业期间不得将ic卡带出营业场所，午休及营业终了ic卡必须入库，临时离柜退出系统，每个操作员要设置电脑开机密码等具体要求，会计操作人员都给予了坚决执行。

3、重点落实银企对账工作银企对账在银行财务会计内控制度中具有重要地位。_年年我行贯彻执行了对账单发放和收回相分离以及“账账见面”规定。截止11月末，我行全年对账单

收回率100%。

三、_年年财务会计工作新亮点

伴随着会计大系统的逐步熟练应用和软件的不断完善，财务会计工作的基础工作也从根本上改变了旧有面貌，在会计档案管理、固定资产管理、人民币结算帐户管理等方面，_财会人不断推陈出新，走改革创新之路，取得了不俗的成绩，多次受到上级行领导的赞扬和肯定。其中会计档案管理工作的成熟方法和经验已经在全区得到推广，在下一年度，市行财务会计科将就固定资产管理方法和人民币账户管理系统的管理方法在_举行全区现场会，这无疑是_财务会计工作的无上荣耀。

1、会计档案管理工作的新面貌会计档案管理工作是财务会计的基础工作之一，是银行各项经营活动的最终体现物，其重要性不容忽视。我行的会计档案管理工作历经几代档案管理人员的努力才有了今天的面貌。尤其在新会计系统应用和新凭证统一使用以来，会计档案管理工作从本质上发生了变化。首先，会计应用系统使凭证和帐簿的添制实现了从手写到机打的飞跃，每一张凭证，每一页帐簿都变得规范、美观，这从基础上改变了会计档案的管理方法。其次，新凭证的统一使用使得会计档案的装订和保管变得统一、快捷和方便。最后，档案装订和管理人员的认真负责和独具匠心在会计档案管理中起到了画龙点睛的作用，这是_会计档案管理工作在全区同类工作中出类拔萃的关键之处。

(1)我行按照两次次固定资产清查结果，根据固定资产分散购置，分散入账，分散保管的特点，根据每项固定资产的实际情况印刷添制了固定资产管理档案，同时为每一项固定资产进行拍照，将照片和固定资产入账票据一同贴附于固定资产档案。这项工作在全区尚属首创，受到了市行主管行长、主管科长的高度赞扬。

(2) 固定资产清查结束后，我行根据综合业务会计应用系统固定资产管理子系统数据和固定资产实际使用保管情况，按照中国_银行视觉形象识别系统——固定资产卡片的规范形式印制了固定资产管理卡，并粘贴于实物之上，除房屋、车辆等固定资产外，真正达到了“一物一卡”，清晰明了。

3、中国人民银行人民币结算账户管理系统的管理工作的优秀经验这是_年年_财务会计工作的又一亮点，中国人民银行人民币结算账户管理系统是全国金融系统的大事，人民银行、银监会、农发行各级行对此高度重视。在开户资料采集的第一阶段，_农发行开户企业的开户资料的全面性真实性就已经得到了人民银行检查人员和农发行财务会计督导员的肯定和表扬。在中国人民银行人民币结算账户管理系统的二期工程阶段，系统管理员再次核查了采集信息的真实性和准确性，制作了开户企业信息目录和封面，首创“一户企业一个档案”的管理方法，这项管理方法20__年又将在全区会计战线全面推广。这是_财会人的又一项荣耀。

四、阶段性工作的顺利完成

1、信贷管理系统cm_上线前的数据采集、核对和检查工作_年年信贷管理系统cm_是全国农发行大小机构的焦点工作，是所有工作的重中之重。信贷管理系统cm_上线前的贷款数据、利息记录核对工作的重任落在了财务会计部门肩上。一方面会计日常繁重的业务量，以及会计工作人员的短缺，为数据采集核对工作增加了难度，另一方面数据采集核对工作本身数量巨大，信息散乱繁琐，又在相当程度上增加了工作难度。为了保证信贷管理系统cm_的顺利上线运行，全体财务会计部门一方面组织特定工作人员配合客户部门执行数据的采集核对工作，另一方面又利用工作的间隙、午休时间以及下班后的两个小时组织全体会计人员参与利息的采集核对工作，经过两个星期的高强度工作，数据采集核对工作顺利完成。5月11日_市农发行信贷管理系统cm_数据采集工作推

磨式检查开始，经过2天的检查工作，_信贷管理系统cm_上线数据采集核对工作取得了满分的高度评价，完全满足信贷管理系统cm_上线运行的要求。鉴于_支行数据采集核对工作的出色完成，5月18日，省行抽调会计部主任李海燕赴伊春参加全省地区级别的信贷管理系统cm_数据采集的检查工作。

2、支票影像系统暨方正奥德验印系统、公安机关联网核查系统和反洗钱数据监测与上报系统的上线运行支票影像系统可以使银行和银行之间通过交换支票的影像来达到清算，因为交换的是影像，而不需要传递实物支票，所以支票清算的范围扩大到了全国，使支票的通用型可以跨行跨地区，丰富了支付手段和功能。6月7日，省行组织了专门的学习班，培训支票影像系统的操作流程和安装方法。6月18日，支票影像系统正式在我行上线运行。中国人民银行会同laji建成的联网核查系统，全国各银行业金融机构都加入到了这个系统。银行机构在办理银行账户业务以及支付结算、信贷等业务时，可以通过该系统核查相关个人的公民身份信息，从而方便、快捷地验证客户出示的居民身份证的真实性，是我国在银行账户实名制方面取得突破性进展。6月29日该系统在我行正式运行使用。构建反洗钱系统是我国打击经济、刑事犯罪，维护国家经济金融秩序和金融安全的重要手段。继_年反洗钱工作在我行展开了全面宣传和严格的贯彻执行以来，反洗钱工作一直得到了上级领导的高度重视。这次的反洗钱数据监测与上报系统作为打击洗钱等犯罪活动的重要手段，在我行的上线运行表明了我行对人民银行和公安机关反洗钱工作的支持与协作。

3、根据黑农发银发[_年]353号文件的指示精神，我行自?月?日起开始对_贷款和_贷款，自_年年1月1日起多记的利息进行冲正，共冲正表内利息_元，表外利息_元，保证了我行会计核算工作的真实准确。

4、人员变更和对外交流的交接工作组织在抽调我部人员至外

地检查以及工作变动之前我部都履行了相应的交接手续，交接工作在相应授权人员的监督下完成，一切手续齐备，并且上缴了ic卡，登记了交接登记簿，保证了会计核算工作的有序进行。

五、财务会计工作中存在的不足之处

金无足赤，人无完人。在日常的会计工作中，财务会计部的部分工作人员还是存在着一定的不足，期望在未来的工作生活中得到改善和弥补。

1、我行财务会计部缺少业务人员一名。这不符合内控制度的要求。这一点我行已经上报上级行，要求按会计制度规定配齐人员。

2、业务操作中存在一定的盲目性。在发生新业务时，未能仔细阅读操作规程，按照“想当然”进行操作，造成了操作失误。在今后的工作中，要以更加谨慎细致的态度对待工作，对待每一项业务。

3、会计资料收集、整理、装订不及时，这与业务人员的缺少有关，尽管如此仍然在一定程度上降低了行领导的决策的及时性。

4、会计理论知识的缺乏，现在的工作环境要求全部的微机操作，输入相关交易码，会计业务就可完成。这是便捷和高效的一方面，但从另一方面来讲，这一过程无法反映会计知识的执行过程，造成了部分员工基础会计理论上的缺乏。幸好这点问题已经得到了重视，_财务会计部已经加强了对基础理论知识的学习和夯实。自1996年10月建行以来，_支行财务会计部伴随支行历经了十一载的风风雨雨，也见证了_农发行这十一载的光辉历程。会计部老一代的工作人员，有的已经升任_行副行长，有的已经退休，有的已经调离，有的还继续奋战在会计战线，同时新力量也不断补充进来，增加了新鲜的

血液，会计部人员几经变更，但只要叫出一个曾经在_支行财务会计部工作过的或者正在工作的，不论男或女，不论老或少，都是响当当的干将!不论多少个春夏秋冬，不论多少次风云变幻，_支行财务会计部吃苦耐劳、团结协作、敢打敢拼的精神一直在延续。

营运策划的工作内容 营运部经理的工作总结篇九

为加强对“打非治违”专项行动的领导，我社区成立了“打非治违”工作专项领导小组，由支部书记xxx任组长，社区主任xxx任副组长，全面负责专项行动工作开展的组织协调和督查工作，成员由社区两委成员、安全办主任组成，认真抓好专项行动工作的部署、实施、整治等工作，确保各项措施落实到位。

充分利用黑板报、宣传栏、告知书等各种形式，广泛发动居民骨干，增强开展“打非治违”活动的积极性和主动性，鼓励居民群众举报非法、违法生产经营行为和各类安全隐患，积极营造有利于对非法、违法生产经营行为实施严厉打击的舆论氛围。把对非法、违法生产经营行为的依法打击纳入制度化、规范化、日常化的轨道。

根据街道安全生产和消防安全委员会“打非治违”专项行动的要求，“打非治违”专项小组对社区居改非、违章搭建、人员密集场所社区地下空间、非法加工点等重点领域开展了专项治理；对居住小区消防通道、消防设施器材、楼道、阳台、天井，私房出租、乱拉电气线路等进行了重点打击和治理。对堵塞疏散通道、安全出口、占用消防通道；消防设施、消防器材不完备、消防安全标志未保持完好有效的以及其他违反生产和消防安全法律法规的违法行为，“打非治违”工作组及时发现，严厉打击，坚决整顿治理、关闭取缔非法违法和不符合安全生产条件的生产经营建设单位，切实解决了影响和制约安全生产的突出问题，着力规范了安全生产法治秩序，坚决遏制和有效防范重特大事故发生，切实维护了人

民群众生命财产安全，促进了社区安全生产形势持续稳定。

通过“打非治违”专项行动的深入开展，“打非治违”工作组对辖区内的消防安全生产状况影响恶劣的、典型的、屡禁不止的、顽固的非法、违法行为，进行了全面分析和排查，找出了安全生产工作中的薄弱环节，对非法、违法生产经营行为的单位及个人提出了整改措施，帮助各生产经营单位完善了规章制度及安全技术体制，全面推进了各单位的规范化建设，从而构建了良好地社区生产环境，确保了生产安全。

此外，我社区工作组定期对“打非治违”工作进行全面的“回头看”，查找工作漏洞，加强和改进工作措施，巩固工作成果，确保本社区范围内的“打非治违”专项行动取得实效。