

# 社会实践活动有感(实用7篇)

在现代社会中，人们面临着各种各样的任务和目标，如学习、工作、生活等。为了更好地实现这些目标，我们需要制定计划。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是小编整理的个人今后的计划范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

## 品质部年度工作计划篇一

认真做好检查工作，有记录，有评价，找出自己不足的缺点。要细致严密及时改正工作的不足。使品质能真实有效促进我司的品质要求。树立服务意识，找好位置做好品质部一员好的助手。

### 工作理念

对所的产品要熟悉，了解产品的原材料特点及成分。知道产品的特点、款式、质量，便于和生产人员的沟通。认真做好每天工作，顺境中不骄不躁，加倍努力学习。

### 品质沟通分析要求

- 1: 沟通表达能力: 有口才、有技巧。善于用文字和语言与客户沟通。品质工作涉及到加工商，沟通语言随和以便做出更快更好的反应和决策。
- 2: 分析能力: 分析出加工厂的能力，生产进度与订单交货期相吻合，做到不提前也不推迟。

### 团队理念

公司是一个团队，同事之间要有宽容他人的胸怀。我们是一

个大家庭要相互帮助。每位同事持续创新的思维，如能人尽其才，物尽其用。关键还是要靠公司的高层管理。我作为公司的一员，我愿尽我所能，尽我所力，专心专注的太态共赢新的格局。

最新品质部工作计划

## 品质部年度工作计划篇二

做好工作计划目标就是一个工作的方向，就可以开展工作。在工作中不能忽视每一个工作细节。学习就是使命，放弃了学习就是放弃进步。学习就是终身任务和长期实践的行为可以贯穿个人的工作始终。做为一个品管职业，那就是要对消费者负责。思想上要高度重视产品要求，达到国家检测标准。把公司产品配合社会共赢的局格。

认真审核产前样，一旦批办样批准合格后为正确的大货样，只有此办供工厂大货生产用。在大批生产经营之前，还须打一次样，叫做产前样，产前样也称为封样，在制作封样衣时，所有的主敷料都必须用正确物料。

善于用文字和语言与客户沟通。预测加工客户的需求，生产能力及物料的供应情况，便于生产及交货的安排。要对产品尺寸、做工、款式、工艺进行全面细致地检验。出具检验报告书(大货生产初期/中期/末期)及整改意见，经加工厂负责人签字确认后留工厂一份，自留一份并传真公司。

- 1、面料、辅料品质符合我司要求，大货得到我司确认或得到权威认证机构的检验报告；
- 2、款式配色准确无误；
- 3、尺寸在允许的误差范围内；

4、做工精良；

5、产品干净、整洁、卖相好；包装美观、配比正确、纸箱大小适合。

认真做好检查工作，有记录，有评价，找出自己不足的缺点。要细致严密及时改正工作的不足。使品质能真实有效促进我司的品质要求。树立服务意识，找好位置做好品质部一员好的助手。

对所的产品要熟悉，了解产品的原材料特点及成分。知道产品的特点、款式、质量，便于和生产人员的沟通。认真做好每天工作，顺境中不骄不躁，加倍努力学习。

### 品质沟通分析要求

1：沟通能力：有口才、有技巧。善于用文字和语言与客户沟通。品质工作涉及到加工商，沟通语言随和以便做出更快更好的反应和决策。

2：分析能力：分析出加工厂的能力，生产进度与订单交货期相吻合，做到不提前也不推迟。

公司是一个团队，同事之间要有宽容他人的胸怀。我们是一个大家庭要相互帮助。每位同事持续创新的思维，如能人尽其才，物尽其用。关键还是要靠公司的高层管理。我做为公司的一员，我愿尽我所能，尽我所力，专心专注的太态共赢新的格局。

## 品质部年度工作计划篇三

2、款式配色准确无误；

3、尺寸在允许的误差范围内；

4、做工精良；

5、产品干净、整洁、卖相好；包装美观、配比正确、纸箱大小适合。

### 常规工作要求

认真做好检查工作，有记录，有评价，找出自己不足的缺点。要细致严密及时改正工作的不足。使品质能真实有效促进我司的品质要求。树立服务意识，找好位置做好品质部一员好的助手。

### 工作理念

对所的产品要熟悉，了解产品的原材料特点及成分。知道产品的特点、款式、质量，便于和生产人员的沟通。认真做好每天工作，顺境中不骄不躁，加倍努力学习。

### 品质沟通分析要求

1：沟通表达能力：有口才、有技巧。善于用文字和语言与客户沟通。品质工作涉及到加工商，沟通语言随和以便做出更快更好的反应和决策。

## 品质部年度工作计划篇四

由于受产品特性及包装要求的影响，部分来料都不能及时有效的进行品质检验，只能对表面现象、湿度和细度等有个初步的判断和确认，可是这些环节都可能导致生产的延误和产品质量的不稳定性，引起客户投诉和质量目标的考核。鉴于此，我们必须加强源头控制，即供应商的质量保证控制，通过对供应商体系的审核和质量改善活动的跟踪，稳定来料的品质。

保温材料目前质量性能已达到最佳，在质量稳定的情况下，配方可以做适量的调整，从而降低成本。（注：只能根据生产的稳定性进行调整）抗裂砂浆和界面砂浆中的主要原材料石英砂，在施工允许的情况下可以考虑用河沙替换石英砂，从而达到降低成本。

鉴于成品质量合格率为100%出厂，同时保证后续生产规模的扩大，计划使用生产部自检+品质部（生产巡检+成品抽检+出货确认）相结合的方式进行。当然，检验仅仅只是品质保证的一种手段，实际上不可避免的会造成不良品的流出和成本的提高。所以，最有效的办法还是提高生产操作员工的品质意识，强化品质标准观念，从源头控制产品质量，这样才能保证生产即检验，产品即良品，产品质量才能更好的控制。为了做到这一点，有必要实行：

- 1、将不良品作成样板，安置在各工序显眼处
- 2、将客户投诉的各种不良图片展示出来，张贴在各工序指导生产
- 3、将相应标准作成直观文件，便于操作员查看
- 4、工人的品质意识教育培训
- 5、定时、定量的进行巡查，做好巡查记录
- 6、在每一道工序上进行质量控制
- 7、对生产现场异常情况做到即时处理

及时处理客诉问题，找其原因及时制定出改善措施，将改善措施落实到工序上实施，并确认效果。让产品的质量做到最大化。

在新的一年里，我们有了之前的经验，但也面临着新的挑战，我们必须更加努力，更专心、更耐心、更细心的完成来年的工作，做到质量第一。

## 品质部年度工作计划篇五

百忙的我来到某某公司，到岗20\_\_年某月某日，走进顶固品质部，对于质量管理与柜体的知识基本不了解，对于新的环境、新的事物以及较陌生。在公司领导支持下与同事的帮助下，我很快了解公司的柜体知识与家具某某系列的技术知识以及操作方法，我收获很大。此外，我丛中学到了，做人做事的方法，还要广泛了解家具行业中的标准，走进家具行业的领域。在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，作为一个质检员工作取得了一点成绩，基本上完成了公司的质量目标与个人的工作职责，但也存在不少的问题，从中我学到了比较深刻的知识与技术技能，为了更好的完成实木项目、与质量控制，特对阶段性的品质问题与建议进行总结。针对今年质量问题改善，从四个方面进行总结：

### 一、某某公司工程项目的问题总结：

1. 推动每工序的组长来负责员工的操作技术以及方法。
2. 工程单，以及样品柜，没有经过批准与审核不允许生产。
3. 销售拆单的料单，必须经过1-3人的审核与确认。
4. 对工程单的负责人，必须在现场查看，沟通，了解现场的，是否符合图纸以及客户的要求质量以及工艺要求。
5. 本批工程单超过20套以上的柜体必须组装一套后，在下单进行批量性生产。

## 二、品质部的工作协调和责权明确

1. 内部的质量问题，在可用的同时下，必须与判定人协调与解决，最终的结果由判定人来协调责任问题。
2. 针对于，来料的批量问题，品质部门负责人必须通知供应商现出现的问题，对于改善和预防。
3. 对于问题不大，或可协调的原理上，我公司的来料质检员填写品质异常，对于问题进行处理与改善。
4. 内部关于更改通知与工艺问题，品质部负责人必须在当天的下午开会时讲解，并对于问题的预防。

## 三、品质部关于会议的问题总结

会议是一种消息，沟通与分析，在这一项很重要的工作环节和内容中，我们可以对于问题分析与解决，但是我们内部的会议还是与技研的会议结合在一起比较好，这样利于技研部和我品质部在过程中的问题与提议，有针对性的解决问题，另外可以在会上提一些关于技术问题，这样的会议才对个人和大家都可以提升。

## 四、品质部的个人提升

作为品检员中的一员，该品质部一员深深觉到自己身肩重任，自己的一言一行，也同时代表了品质部的形象。所以要提高自身的素质，提高标准的要求自己。在素质的基础上更要加强自己的专业知识和专业技能，这样大大提高个人技术能力与质量解决，此外，还要交际一些家具行业的专业技术人员，有利于家具的更深一步了解。希望在今后的行业里，品质部能取得更好的成绩。如我个人总结的问题与建议给大家带来不便，请领导给与指正或改善。

## 品质部年度工作计划篇六

为了有计划的开展2020年度的质量管理工作，稳步提升中心的质量管理水平，进一步完善中心质量管理体系，规范中心的质量管理工作，特制定本年度工作计划。

推动质量方针和质量目标指标的完成，促进质量管理水平的提升及质量管理体系的持续改进，履行质量承诺，确保检验工作质量，满足客户需求，确保对社会出具第三方数据的公正性。

- 1、完成中心检验资质法人变更手续的工作。
- 2、建立新的质量管理体系，包括质量手册、程序文件的编写修订，使中心的质量管理体系更加完善。
- 3、开展年度内审工作一次。
- 4、开展年度管理评审工作一次。
- 5、组织开展实验室检测设备的年度检定工作。
- 6、督促、指导实验室检测设备的年度自校工作。
- 7、组织进行实验室内部质量监督工作，全年不少于4次。
- 8、开展一次全面的实验室检验质量控制工作，保证检验质量。
- 9、组织开展实验设备的期间核查工作，保证设备状态。
- 10、组织参与省技术监督局等上级单位举办的'能力验证、比对试验和考核活动，全年至少一次。
- 11、积极组织人员学习新的《资质某》和新的《检验某准



则》，提升中心质量管理水平。

12、完成领导交办的其他工作。

1、为了强化质量管理能力意识，提升人员职能素养，提高人员质量管理水平，积极组织外派人员学习最新版《检验某准则》及《检验某办法》等，同时在内部开展了相关内容的培训与学习工作。

2、整体规划质量体系的建设并按职能部门将质量职能分解到各部门及相应的人员，做到“人人有职责，事事有依据，作业有标准，层层有监督。”

3、加强日常监督管理，完善质量管理制度，确保中心的质量管理工作连续有效。

## 品质部年度工作计划篇七

今年以来，市动物卫生监督所从创新工作方法、加强举报稽查力度、强化巡查频次与加大执法工作力度几方面入手，切实加强动物卫生监督执法力度，努力维护我市畜产品质量安全。

今年6月份，组织召开了全市动物检疫监督工作座谈会，走出以往以文件部署工作的模式，大家面对面就当前动物卫生监督工作中存在的热点、难点问题进行了交流，为下一步加强全市动物卫生监督工作和畜产品质量监管献计献策，达成共识，为强化动物卫生监督执法工作奠定了基础。

接到举报后，周密部署稽查预案，保证第一时间赶到事发现场与县市区执法人员一起进行调查处理。今年上半年，对13起市民通过电话、网上民声、市长公开电话等方式反映的情况进行了调查核实并及时反馈查处结果；按规定采取的暂存、转办、移交等方式处理的举报事宜，及时向举报人说明详情，

确保“事事有回应、件件有落实”。

坚持“三结合”即定期与不定期检查相结合、日常与节前专项督查相结合，对辖区内养殖场、定点屠宰场、农贸市场、动物产品经营性冷库、大型超市及肉品专卖店进行了高密度、高频率的监督检查。上半年，全市共出动检查人次9708人次、执法车辆2381车次、宣传403次，检查养殖场4286家、屠宰场154家、市场471个、活禽市场76个、超市及肉品专卖店607个、冷库26个，下发整改通知书237份，有效地震慑了不法分子。

采取直接查办、挂牌督办等多种方式，集中力量严厉查处违法违规案件，将案件查处特别是有影响力和震慑力的大案要案的查处，作为威慑违法分子，提升行业地位重要抓手。上半年，指导县市区查处各类动物卫生违法案件134起，其中现场处罚84起，罚款0.35万元；立案50起，执行罚款16.99万元，查获的病害动物及产品484.3吨并进行了无害化处理。对2起涉嫌危害食品安全刑事案件依法向当地公安机关进行了移交，维护了全市畜产品质量安全。

## 品质部年度工作计划篇八

- 2、建立组织内部协调一致的质量管理目标。
- 3、重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。
- 4、建立相应的组织程序，培训人员，制定计划，实施质量管理体系。
- 5、协助经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。
- 6、定期向经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，

以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

- 1、制定并审核企业年度内审计划和审核实施计划以供经理批准、
  - 2、拟定内部质量管理体系审核报告、
  - 3、协助经理定期召开管理评审会议、
  - 4、全面负责内部质量管理体系审核工作、
  - 6、指导编写《年度内审计划》并负责组织实施、
  - 7、组织、协调内审活动的开展、
- 1、审查各有关部门编制的质量计划、
  - 2、负责对各部门质量策划的实施情况进行监督检查、
  - 3、协助各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。
  - 5、评审对新产品质量要求的检测能力、
  - 6、协助技术部评审新产品的设计开发能力、
  - 7、协助生产部评审产品的生产能力及交货期、
  - 8、协助采购部负责评审所需物料采购的能力、
  - 9、审查特殊合同的产品要求评审表、
- 1、在质量要求方面协助技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和(或)开发的策划、确定设计、开发的

组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和(或)开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，协助审核试产报告。

2、为经理批准项目建议书、试产报告、提供质量方面的参考意见。

3、协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。

4、协助营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，审阅顾客的《客户满意度调查报告》。

5、负责新产品或新原辅材料的检验和试验。

6、协助生产部负责新产品的加工试制和生产。

7、收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

1、在质量控制方面指导生产部进行生产和过程控制，生产设施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的防护。

2、协助技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。

3、在质量方面协助生产部对《生产计划》的审批，负责设施采购的质量审批。

4、协助行政部对实现产品质量所需的工作环境进行控制。

5、负责进行产品质量验证和标识及可追溯性控制。

6、协助营销部在质量方面的售后服务工作。

1、负责对测量、监控设备的校准;根据需要编制内部校准规程。

2、负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。

3、负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。

1、负责对不合格品的识别，并跟踪不合格品的处理结果。

2、协助生产部门对不合格品做处理决定。

3、协助生产部负责对不合格品采取纠正措施。

1、协调部门对内、对外相关数据的传递分析、处理、

2、指导品质部对相关的收集、传递、交流并提供必要的信息、

3、协调各有关部门统计技术的具体选择与应用、

1、负责对体系、产品持续改进的策划，当出现存在的或潜在的质量问题时提出相应的纠正和预防措施，并跟踪验证实施效果。

2、指导行政部在出现环境问题时发出相应的纠正和预防措施及处理意见，并跟踪验证实施效果。

3、协调各部门实施相应的改进、纠正和预防措施的实施。

4、负责监督、协调改进、纠正和预防措施的实施。

5、协助营销部有效地处理顾客质量方面的意见。

用财务项目衡量质量管理体系的有效性,对质量成本进行统计、核算、分析、报告和控制,从而找到降低成本的途径,进而提高企业的经济效益。

# 品质部年度工作计划篇九

## 一、质量管理体系审核

1. 协助总经理对公司现行质量管理体系进行审核，评估，构建与企业相符的质量管理体系并持续改进。
2. 建立组织内部协调一致的质量管理目标。
3. 重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。
4. 建立相应的组织程序，培训人员，制定计划，实施质量管理体系。
5. 协助总经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。
6. 定期向总经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

## 二、内部审核

- 1制定并审核企业年度内审计划和审核实施计划以供总经理批准.
- 2拟定内部质量管理体系审核报告.
- 3协助总经理定期召开管理评审会议.
- 4全面负责内部质量管理体系审核工作.
- 5担任审核组长并选定审核员，并制定年度内审计划、每次的

审核实施计划和内部质量管理体系审核报告.

6指导编写《年度内审计划》并负责组织实施.

7组织、协调内审活动的开展.

### 三、实现质量计划目标

1. 审查各有关部门编制的质量计划.

2. 负责对各部门质量策划的实施情况进行监督检查.

3. 协助各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。

### 四、处理好与顾客有关的质量问题

1. 协助营销部，识别顾客的需求与期望，组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客进行质量方面的沟通.

2. 评审对新产品质量要求的检测能力.

3. 协助技术部评审新产品的设计开发能力.

4. 协助生产部评审产品的生产能力及交货期.

5. 协助采购部负责评审所需物料采购的能力.

6. 审查特殊合同的产品要求评审表.

### 五、质量标准制定和实施

1. 在质量要求方面协助技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和(或)开发的策划、确定设计、开发的组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和(或)

开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，协助审核试产报告。

2. 为总经理批准项目建议书、试产报告、提供质量方面的参考意见。

3. 协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。

4. 协助营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，审阅顾客的《客户满意度调查报告》。

5. 负责新产品或新原辅材料的检验和试验。

6. 协助生产部负责新产品的加工试制和生产。

7. 收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

## 六、生产和服务动作的质量监控

1. 在质量控制方面指导生产部进行生产和过程控制，生产设施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的防护。

2. 协助技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。

3. 在质量方面协助生产部对《生产计划》的审批，负责设施采购的质量审批。

4. 协助行政部对实现产品质量所需的工作环境进行控制。

5. 负责进行产品质量验证和标识及可追溯性控制。

6. 协助营销部在质量方面的售后服务工作。

## 七、测量和监控装置管理



1. 负责对测量、监控设备的校准;根据需要编制内部校准规程。
2. 负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。
3. 负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。

## 八、不合格品控制

1. 负责对不合格品的识别,并跟踪不合格品的处理结果。
2. 协助生产部门对不合格品做处理决定。
3. 协助生产部负责对不合格品采取纠正措施。

## 九、数据分析和信息提供

1. 协调公司对内、对外相关数据的传递分析、处理。
2. 指导品质部对相关的收集、传递、交流并提供必要的信息。
3. 协调各有关部门统计技术的具体选择与应用。

## 十、持续改进

1. 负责对体系、产品持续改进的策划,当出现存在的或潜在的质量问题时提出相应的纠正和预防措施,并跟踪验证实施效果。
2. 指导行政部在出现环境问题时发出相应的纠正和预防措施及处理意见,并跟踪验证实施效果。
3. 协调各部门实施相应的改进、纠正和预防措施的实施。
4. 负责监督、协调改进、纠正和预防措施的实施。

5. 协助营销部有效地处理顾客质量方面的意见。

## 十一、质量成本控制

用财务项目衡量质量管理体系的有效性，对质量成本进行统计、核算、分析、报告和控制，从而找到降低成本的途径，进而提高企业的经济效益。

20xx年品质部将会以新的面貌面对工作，为了积极响应公司的总体质量方针、品质目标的实施，将执行标准化的质量体系程序，开展产品质量的标准管理，提高公司的产品质量标准，满足顾客最终要求。

### 一. 部门组织架构

目前，品质部的`qc人员明显不够，进料检验(iqc)1人，裁床qc(裁床ipqc)1人，车缝制程控制qc(车缝巡查ipqc)2人，手工制程控制qc(手工巡查ipqc)1人，针控qc1人。质检人员(未算在品质部内)有：车缝质检5人，手工质检3人，丝印绣花质检1人，根据明年的销售值，明年的生产规模将要逐渐扩大，而且产品将会越来越丰富，订单量也会越来越大，加上品质部的职责范围牵涉甚广，各个工作责任制都需要细分，后期发展需要，品质部还需增加人员. 具体人员编制如下：

主管1人

品质稽核(qe)2人

品质工程(qa)2人

品质工程师1人

品质统计(文员)1人(总计：7人)

组长1人

iqc(主料) 1人

iqc(辅料) 2人

车缝巡查(fqc) 8人

手缝巡查(fqc) 3人

包装巡查(fqc) 1人

最终出货qc(oqc) 1人

外发qc 3人

绣花丝印qc 1人

品质统计(文员) 1人(总计： 22人)

## 二. 质量体系程序

(1). 根据目前现有的质量体系标准，暂有几个参考版本：

标准

71 欧盟标准

系列标准等标准来制定适合本公司的《检验计划》、《检验标准》。光有标准不行，我们还要对品质部的各个品质控制人员专业水平、检验流程、工作量尺等工作的进一步完善，比如现在检验的产品对尺寸有所要求的，仅从产品的外观、特殊要求方面还未能进行有效、详细的规范，从而造成品质人员很难对产品的外观质量作出准确、统一的判断。有了系

统的标准，也能让品质人员作出高效、准确、统一的判断，避免进料检验、过程检验、最终检验的标准多样性、复杂化。

(2). 加强各个检验流程标准的培训，充分使每个品质人员都认识到产品的结构、制作方法、检验标准，因各个岗位的不同，对品质人员的责任制将慢慢的细分化，职责分工就越来越细，品质人员的需求越来越多，达到产品的标准要求越来越健全，因此需要的品质人员对品质意识也越来越高，所培训的品质技能知识需求越来越广。在下一个年度里，准备每个月进行质量技能掌握知识水平考核，准备用“笔试”与“口试”的方法来进行考核。通过系统的、标准的、专业的品质技能培训，让品质人员能够尽快的从产品的开始到最终检验，都能够遵循产品的标准检验要求，正确流程程序运作，最终达到顾客满意。

### (3). 品质体系运行情况

1. 品质部的组织构架(已经建立，需要的人员配置，不断新增中...)
2. 品质部的部门职责(已经建立...)
3. 品质部的岗位职责(已经建立...)
4. 品质管理体系(已经制定，但需要支持...)
5. 品质工作流程(已经制定，但需要支持...)
6. 检验标准(已经制定，但需要支持...)
7. 供应商评估管理(需要长期进行考核...)
8. 来料检验控制(每批次检验控制...)
9. 制程检验控制(每天控制...)

10. 出货品质控制(每天每批次控制…)
11. 现场质量管理控制(每天控制…)
- 12.6s工作活动(推行中…)
13. 检测设备工具管理(长期进行…)
14. 文件管理与质量统计(长期进行…)
15. 不良品处理(每批次处理…)
16. 品质部门目标(已经制定…)
17. 绩效考核(待定，计划中…预计下个月完成)
18. 品质培训(新的人员增加新培训，再阶段性培训…)
19. 不良品的成本控制(每天…)
20. 改善方案与品质活动(争取做到全员参与品管，先制定后实施)

### 三. 总结

因公司正处于起步当中，品质部也是初步成立，希望公司领导大力支持品质部，让品质部的工作完全开展，使产品达到指定质量要求，满足顾客需要，减少客户投诉，提高公司信誉。推行全员品管，制造优良产品，追求不断创新，确保客户满意。品质部在做好本职工作的同时，要积极参与公司的任何改革措施，能提出合理化的建设性建议，推行全员品管，制造优良产品，追求不断创新，确保客户满意。坚持以人为本，以身作则，做到公司人人参与品管，个个推行品质，共同建设邦马。

(一)目标：全面开展品质管理工作，提高服务和管理质量。

(二)工作重点

项目管理处的服务质量是品质管理的核心，公司职能部门的管理质量是各项目管理处服务质量的保障。因此，品质部将在公司领导的领导下，首先致力做好以下几方面的工作，搞好管理质量：

一、改善职能部门为一线服务的观念，提高团队协作质量。公司的职能部门首先是服务各项目管理处，为各项目管理处提供各项支持；其次才是监控，促成项目管理处各项指标的达到。只有树立了为一线服务的理念，才能营造和谐的工作环境和团队协作关系。管理工作才会更顺畅，更有效。

二、改善业绩观。把员工、业主满意度考核和财务考核放到同等重要的位置上，推行全方位的质量管理。

三、改进管理方式，提高制度执行质量。多到现场去，走动管理，既有利于提高自身，又能帮助一线员工提高现场发现问题、解决问题的能力。改善干部对员工的管理方式。多了解员工的思想动态和工作状态，爱护和激发员工的工作热情和积极性。减少因管理方式不当而伤害了员工的工作热情和积极性。执行制度时，先要沟通，做到准确无误，提高制度执行质量。

四、改进在岗培训方式，提高培训质量。按照员工不同的工作范围分别选取培训内容，分开组织培训。对基层人员的培训突出操作性和服务质量意识；对管理人员的培训突出经营管理能力和主动、敏锐、超前、务实的管理质量意识。

五、优化制度，提高制度自身可执行性质量。制订岗位职责及细节描述、工作操作手册、服务质量标准和改进绩效考核制度，完善质量监督机制等。确保各项服务工作的规范化、

有序化。制度是否科学，符合实际，直接关系到制度的效用。制度的效用越高，它才更有可执行性，它才能成为员工提高服务质量的工作指南。复杂、繁琐的规章制度只能迫使服务人员消极地执行服务操作程序。

六、完善项目管理处制。要提高服务效率和管理质量，企业就必须尽可能删除繁琐的、不必要的、限制员工决策权力的规章制度和操作规程，在企业的实绩考核和奖惩制度中应鼓励服务人员创造性地、主动地为业主提供优质服务。

其次，重点致力各项目管理处服务质量的管理。服务质量主要包括以下几方面内容：基础设施的维护质量、物业管理服务的工作质量(服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪、清洁卫生、安全保卫等)、物业小区的环境氛围等。具体从下面几个方面着手服务质量的品质管理工作：

一、全员服务质量管理。把诉求服务和业主(用户)满意度作为服务质量管理的源头。突出主动服务、及时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主(用户)的积极性和创造性，促进我们的员工不断提高素质，牢固树立“质量第一”的思想，关心物业服务质量，参与质量管理。

二、全过程的服务质量管理。把物业管理的重点从事后把关转移到事前预防上来，以注重结果变为注重因素，防患于未然；不仅要注重服务中的工作，还要注重服务前所做的准备工作，以及服务后的一切善后工作。

三、创造人性化的服务质量管理环境。加强企业的“精神”管理与企业的人文环境建设。为员工营造一个“快乐”的工作环境，为业主营造一个有良好人际关系和社会公德的社会环境，也是品质管理的重要目标。没有快乐的员工，没有快乐员工创造性的工作，没有业主的信任和配合，就不可能有高品质的服务质量。

发现人才，培养人才，让员工和企业共同成长，共同发展。  
从而增强员工的归属感和企业的凝聚力。