

最新品管年终总结(优质5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

品管年终总结篇一

物业品质部20__年各项工作有条不紊进行。现将本年度具体工作总结汇报如下：

一、完善督查与激励机制，持续提升物业服务质量

（一）规范维修、客服、环境等文件档案管理

先后三次组织各物业处经理、项目负责人、维修、客服、办公室相关人员进行文件规范化管理培训与交流，以质量标准体系为依据，针对各项目文件管理方面存在的问题，如记录不完善、归档不及时等进行限期整改、完善，为内审、外审工作顺利进行奠定基础，促进了物业管理的标准化和规范化。

（二）三级责任状管理办法的制定与实施

制定了物业总公司三级责任状管理办法，以“安全第一，预防为主”为指导方针，依照“谁主管，谁负责”的职责定位，执行“三级安全管理”。物业总公司对集团、项目经理对总公司、主管对项目经理、员工对主管分别签订责任状。先后与__个物业处经理□x个职能部门经理负责人签订了责任状。签订责任状后，增强了各项目负责人安全管理意识，有效降低了企业风险。统计显示，20__年度仅发生一起工伤事故。责任状的签订，对物业总公司范围内各项工作良性发展有积极意义。

（三）经理绩效季度考核工作

制定了《项目经理季度考核实施办法》《项目经理绩效考核内容及评分细则》《职能部门经理绩效考核内容及评分细则》，二、三、四季度分别对项目经理和职能部门经理进行了季度考核工作。

通过对各项目经理季度工作的实际情况评估，将月度绩效工资的发 放与实际工作业绩紧密结合起来。利用绩效工资的激励性，提高了经理的工作积极性，对服务品质的提升有一定的推动作用。

（四）项目创优工作

依据评优标准，品质培训部主要围绕整改做相关工作：

1. 创优整改

围绕评优标准，制定创优整改__多条，全程跟踪完成情况，累计抽查整改完成项__余项。

2. 培训交流

组织创优项目员工培训、参观、交流计逾__人次，为进一步规范各种作业记录、提升服务标准起到了促进作用。

3. 创优资料规范

围绕创优汇报ppt及创优资料整理，完成品质部修订、审核、定稿材料10余套。

4. 设备房规范

对x个创优项目的设备房进行规范，更换、悬挂设备标识牌以及安全生产标识牌__余块，并对地面统一进行刷漆，清除设备锈迹、上油、刷漆保养，规范了设备房维修、巡查等记录

表格。

（五）公司内审与外审工作

根据贯标认证工作整改要求，组织物业相关人员对__、__、__、__和__物业处进行了内部审核，验证公司质量环境体系及覆盖产品是否符合iso9001□□□□iso14001□□□□标准规定的要求。内审后，__物业处作为各物业处代表，顺利通过了专家组的外审工作。内审与外审工作的顺利通过，确认了物业公司质量环境质量管理体系的符合性和有效性。

（六）住户满意度调查工作

组织各物业处部分房管、秩序队员协助进行20__年度业主满意度调查，上、下半年各一次。组织入户调查__多人次，发放入户问卷__份；统计整理业主合理化建议__余项，并下发各处制定计划整改。从统计结果看，20__年住户满意度整体保持__以上（比去年有所提升）。

（七）石家庄基本服务标准社会考评工作

组织各物业处迎接由房管部门带队的考评团队，积极应对__基本服务标准社会考评并顺利通过。服务标准考评工作对物业服务提出了更高要求，有利于物业公司标准化运作的进一步加强。

（八）日常工作

1. 工作促提计划的监督检查

汇总各物业处的全年整改项共计__余项，每周都对其进行详实的记录并定期对整改完成项进行检查和监督，提高了物业处的自查自纠自整改的有效性。

2. 宣传资料的分发和管理

累计发放《__报》《__日报》等宣传资料共计__余万份，同时，根据发放明细不定期对各物业处执行相关制度情况进行抽查，确保报纸发放到位。

3. 通过奖惩促提高

经日常检查及不定期夜查，因员工违纪及工作不达标下发处罚通报达__余次（含物业处自行处罚次数），累计处罚__余人次，款额__余元。

4. 有效处理业主各类投诉

接待各类投诉__余起，实现以投诉促工作提升。通过投诉后与相关部门、人员沟通总结，提高跨部门协作与解决投诉能力，增强了物业人员接待业主、处理事件的能力。

二、加大员工培训力度，促进员工素质与服务意识提升

品质培训部20__年度完成的主要培训项目共五项，参训员工达__多人次（各物业处自行组织的培训不计入此受训人次），培训课时__多个课时。

（一）新入职员工岗前培训

根据每月人事部提供的报岗人员名单，截止__月中旬，品质培训部先后组织新入职员工岗前培训十五次，共培训员工__人次。培训内容包括集团和物业公司概况、行为规范与规章制度、物业服务礼仪等。

（二）参观见学

x月份，品质培训部组织各物业处经理及物业总公司骨干员工，

共计__人，赴北京参观了__大厦、__及__项目。在各项目认真听取了项目物业处的讲解及经验介绍并形成书面报告存档。培训时间约为两天。

（三）培训交流会

1. 20__年，品质培训部共参与组织专题培训交流会三次。

案例培训会

x月份，整合公司实际发生的案例，举办了__案例（第一辑）专题培训会，参训员工__人，范围涵盖物业全体秩序队员、部长级以上员工等。此次培训加强了员工的自我约束及风险防范意识。

2. 创优项目试点单位交流会

x月__日，组织各物业处设备主管、负责人参观了创优试点单位__物业的工程设备规范资料及设备房。对项目设备管理存在问题及改进方向、措施提出建议并相互交流，有助于促进创优项目设备管理水平的提升。

3. 客服、环境资料交流会

x月__日，品质培训部举办客服、环境资料规范交流会，各物业处经理及相关主管、物业总公司员工总计__人参加了培训。此次培训对完善各项资料、规范资料管理提出了更高要求，对项目创优、内审工作有指导意义。

（四）专业技能培训

本年度，共组织各项专业技能培训七次。

1. 注册物业管理师培训

联系外部培训机构，对物业公司骨干员工进行了注册物业管理师培训。培训__人，培训时间为__天。通过培训，在20__年全国物业管理师考试中，3人全科通过，其余人员部分科目通过。

2. 操作系统使用培训

品质培训部协同办公室、集团信息中心于x月份□x月份、__月份，分三次对办公平台oa系统的操作方法进行了由浅入深的讲解。参训员工共__人次，均为经常使用oa报件的办公室人员和经理级以上人员，培训课时逾10课时。培训有助于员工熟悉oa操作系统，有效的提高了报件效率。

3. 秩序队服务礼仪、队列比赛培训

x月份，组织对秩序队员进行了军训及服务礼仪的培训；__月份，协同秩序部组织各物业秩序举办秩序队列比赛，有助于提升秩序队的服务意识、服务水平和团体荣誉感。

4. 消防培训

x月份，组织主管级以上员工参加消防安全培训会□x月份，联系河北__防火教育中心，对主管级以上及秩序队全体员工进行消防意识、安全用火、灭火设备使用的专题培训。两次参训员工共计__人次，培训共计x学时。培训结束后，对培训效果进行调查问卷，结果显示，参训员工对于培训的满意度评分为__分（满分3分），98%的员工认为培训有助于工作的开展，97.6%的参训员工有继续参加公司培训的意愿。

5. 门禁系统办卡规定培训

x月份，组织对秩序队员、收费员、经营人员进行了门禁系统办卡管理规定的培训，培训时间为两天，参训员工__人。对规范收费、办卡流程及操作有积极的推动作用。

6. 配电室操作培训

x月份组织对相关人员进行了配电室操作讲解现场培训，时长约2小时，__名维修电工及主管参加培训。此次培训有助于规范操作、降低工作风险、减少事故发生。

7. 如何做好业主工作培训

x月份，组织对各物业处部长级以上员工进行如何做好业主工作培训。培训员工__人，培训时间x课时。就如何和业主有效沟通、如何解决业主投诉的技巧详细讲解，对改善工作方法、促进服务提升起到了积极作用。

（五）新项目员工培训

本年度对新承接项目__局、__员工进行了统一培训。培训包括讲授岗前培训课程、参观公司管理项目等。共培训员工30多人，培训时间约12课时。对__、__、__项目员工进行了现场培训，培训内容为公司企业文化、相关规章制度、行为规范等，培训30多人，培训时间约4课时。

（六）__员工培训

x月份，接待__员工十人进行了为期两周的培训。培训包括对物业相关岗位规范、流程、标准的讲解，参观物业管理项目，各物业处轮岗实习等。培训结束后，组织参训员工以交流座谈会形式探讨了工作中遇到的问题及今后工作规划，并形成总结文档留存。

三、工作中的不足与存在的问题

（一）全面统筹仍有欠缺

因物业管理琐碎事情较多，临时性的突发事件处理也需投入

部分精力、人力、物力，工作中有时会坠入具体事务的处理，导致品质培训工作全面统筹仍有欠缺，不能确保物业各项工作有效执行到位。

（二）工作广度、深度不够，可追溯性落实有待提高

品质检查工作仍显单薄，缺乏应有的广度和深度，缺少对检查项目可追溯性的切实落实。目前，在环境卫生、小区外观外貌、公用设备实施维护等方面检查的多，检查深度不够；对秩序维护、__、__、__等专业公司检查较少涉及。检查中，对出现问题的上、下相关节点、环节纠察不足，未能确保可追溯性的具体落实。同时，对各岗位、部门员工的培训工作没有形成系统，缺乏对培训深度的挖掘，培训标准及成效有待完善和提高。

（三）过程管理亟待加强

过程有效执行和把控，才能赢得良好的结果。好过程是横向工作的合理匹配和纵向工作的平稳顺延。物业管理各项工作的过程控制未能实现具体工作的合理匹配和顺延，亟待理顺和有效管控。满意度调查作为事后调查，未能完全体现物业服务过程管控。

（四）员工评估和培训激励长效机制缺乏

有效评估与激励，是员工不断追求进步、工作逐步完善的推动力。目前，员工培训评估方面仍不完善，对员工受训后工作表现缺乏长效评估激励机制，致使员工工作绩效提升方面不能有效衡量，工作监督和人才提拔也受到制约，对员工的激励和品质培训工作的持续改进有一定影响。

四、改进措施

（一）强化对工作的处理与掌控能力

通过不断学习，提高部门专业技能及个人素养，加强对工作的预测、计划、实施、指挥和掌控能力。立足质量监控与服务考核两大工作内容，具体事件及各环节确定相应责任人，做到事前想到、事中控制、事后反馈。

（二）落实可追溯性，拓宽工作深度与广度

拓宽品质检查范围，将物业公司各物业处及职能部门工作列入检查督导日程。完善作业记录、巡查文件，将可追溯性落实到绿化、环卫、保洁、维修、秩序、客服等各个板块，对服务过程中涉及到的记录，如派工单、维修记录、回访记录、工作巡查本及相关记录定期检查。一旦发现问题，问题起因、发展、是否及时控制等，各环节一目了然。

联系外部培训机构，拓宽培训渠道，加强与各物业处（部门）的沟通联系，调动中基层员工培训的积极性。根据市场需求和部门、岗位需要，建立完善员工培训成长体系，有针对性地协助、指导、监督各物业处（部门）根据培训计划举办不同形式和内容的培训。

（三）加强对过程和服务质量的管控

通过培训和工作实践等多种形式，提升员工工作能力。品质管培部组织专业知识培训；各物业处、部门组织具体岗位服务流程培训。根据各物业处意见和工作实际情况，不断完善、优化各物业处、部门的工作流程，加强对各处工作流程的落实。通过日常品质检查、不定期夜查等多种途径，实现物业服务工作流程的规范化和服务质量的提升。

（四）建立培训与考核激励的长效机制

完善培训与考核体系，建立评估、激励的长效机制。在客户满意度考核的基础上，将过程内部质量指标纳入考核体系，强力推进，确保效果。将培训与考核联系起来，不仅对员工

进行培训激励与考核，还对培训讲师激励与考核，二者结合，强化培训效果，建立长效考核激励机制。

五、20__年度工作计划

为了提高物业整体工作质量，更好地为公司持续发展培养优秀人才，20__年，品质培训部将在上一年度工作基础上，立足公司发展，创新工作形式，拓展工作的深度和广度。20__年度工作计划如下所示：

（一）继续贯彻质量环境管理体系

组织所有品质管理人员（含物业处办公室主任、管理部长、维修部长、项目经理）参加标准体系培训，深入研究讨论。贯彻质量环境管理体系要求，按照iso9001和iso14001体系标准，强化管理，提升物业服务水平。

（二）创优工作

抓好物业处创优工作，适时、适宜的提供指导和服务；分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习，提升认识，为创优工作顺利进行创造有利条件。

（三）品质检查工作

每月采用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式，利用作业记录、工作巡查记录等相关记录，将检查发现的问题追本溯源，彻底整改，杜绝隐患。

（四）满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查，据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类，需要改进的积极整改，有待提升的服务进一步规范。

（五）经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观，学习一流物业服务企业的管理模式和管理经验，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

（六）物业全员知识竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业知识竞赛，增强员工的学习意识，普及物业专业相关知识，进而提升物业员工专业素养。

品管年终总结篇二

在新的一年里，我科将根据医院发展的总体目标以改革创新的思想，求新务实的精神，脚踏实地的作风，做好我科的各项工作为提高药品的质量，提高科室创新发展以及为我院创造更大的经济效益一下是我科20xx年工作计划：

- 1、我们必须必须抓好药品的质量安全。
- 2、落实并执行国家基本药物政策，加强基本药物使用，优先采购基本药物，提倡临床医师优先使用国家基本药物，争取国家基本药物适用率达到90%。
- 3、坚持网上采购，加强各科室沟通，征询各科室用药计划满足临床需要。
- 4、进一步加强药品的管理，严格执行麻、精药品的“五专一定”，确保采购，保证使用安全。
- 5、在院领导的领导下开展医务人员的抗菌药物临床应用培训，加强临床医生合理用药的培训，加强合理用药的检测。

6、加强业务学习，提高科室人员的业务素质，提高科室人员的职业素质。

7、加强药品不良反应的报告制度。

人们的健康需求增加，医疗市场日趋规范，市场竞争更加激烈，这也给我们的发展带来前所未有的机遇。因此，必须抓住这一难得的历史机遇，寻求新的突破，提高核心竞争力。让我们满怀激情，以改革创新的认识、求真务实的精神、脚踏实地的作风，为提高药品质量、推动科室创新发展，做出积极的贡献！让我们共同携起手来，集中智慧、凝聚力量、齐心协力、锐意进取、努力工作、更有作为！以发展为目标，以质量为抓手，以服务为根本，为医院卫生事业的发展注入新的活力！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

品管年终总结篇三

尊敬的领导：

时光飞逝□20xx年已接近尾声，时值我荣诚鞋厂蕴酿突破发展

和走向规范化、制度化发展之际，面对新产品的不断出现、市场的变化，品管工作任重而道远。过去的一年品管部人员越来越感受到公司对质量工作的重视度加强。我将继续按照公司制定的总目标，认真做好品质工作，提升自身素质，即时跟进新产品、新标准。做好20xx年的品质管理策划，严格质量控制，确保公司产品的质量能满足客户的需要。在质量控制上下大力气加强对产品检验手段、项目和方法的'分析和研究，加强质量目标的统计和品质异常的跟踪。

现对20xx年工作总结如下：

1、品质控制机制虽然得以建立，但仍有许多地方需进一步完善，具体表现在以下几方面：

a□普遍人员对iso的相关条款及标准不了解，以致对体系的建立不能得到有效的运行□b□很多人员面对生产紧张会无视程序规定，品管人员之间不相互信任，互相指责。

c□责任不清，部分人员“钻空子”，踢皮球，推卸责任。

d□监督机制不健全，导致“违法”行为屡禁不止。

e.品管干部与品管人员交流缺乏，导致很多不必要的误会产生。

2、对于以上几点，加强对产品质量的监督检查，保证质量体系的有效性、适宜性和充分性。

a□总结2011年质量目标达成情况，有计划的对工作人员进行iso相关条款的教育，是产品质量更高，为公司争创佳绩。

b□进一步完善品管组织架构,确定和区分每个职能部门的职责和权限,争取做到组织架构的科学适用,确保体系顺畅有效的

运行。完善品管干部和品管人员的交流渠道，促进上下级的了解和沟通，减少工作中产生的摩擦。

c[]各品管工作人员应对自己工作进行重新反思，真真正正做到说，做，写一致。品管人员要增加沟通和交流，在工作上要同力合作，为公司的集体利益和集体利益而努力。

3、为了将我的工作做到更好，我将做到：

1、在以后的工作中和我将继续遵照质量方针认真做好本职工作，提升自身素质，及时跟进新产品、新标准，做好质量策划，严格品质操纵，确保公司的产品和服务能满足市场发展和客户需要，在品质操纵上下大力气，加强对产品检验手段、方法、项目等的分析研究和策划。

2、定期向品管干部汇报工作，并及时写好每月的工作总结，年度总结等，从工作中学习和成长，并把自己的经验和其他品管人员交流，促进公司的产品质量经得起考验，为公司的发展壮大贡献自己的力量。

3、良好的监督体质是产品质量的保证，我将为公司献言献策，促进公司监督体质的发展，另外，我也会深入到工厂一线，仔细查看制作流程，在根据自己的查找出来的问题，认真研究，有针对的对产品质量易出问题的薄弱环节进行分析和研究。最终写出一套切实可行的办法。

公司是我们的大家庭，生活在这个大家庭里有喜有气，但是，只要我们一心一意为公司利益着想，尽职尽责。我相信，公司发展一定会越来越顺畅，公司也将越办越大。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

品管年终总结篇四

在这丹桂飘香、腊梅吐蕊的时节，我们聚首__中学，共商教育大计、共谋教育策略、共寻教育出路，这是我们作为教育者用来回顾教育活动、反思教育得失的最佳平台。在这里首先感谢上级教育主管部门的领导对我校教育事业的关心与支持、感谢辖区内兄弟校的理解与帮助，同时向__中学为我们提供了这样的一个现场表示感谢。

我们是本着虚心学习而来，与其说成绩与经验，不如说与大家共同学习。应该说，一个好的教育理念能够提升一个地方的教育水平。20__年我校教育质量有了点提升，那就是我校在抓教育教学方面作了一些实用的工作：我校领导集体实行年级包干制，根据年级实际情况并结合教育评估签订了目标责任书，并层层落实到班级、到班主任教师和科任教师，其次初三年级教学实行集体备课。

（一）细化教学过程管理，深入课堂教育

为了加强常态课教学的过程管理，提高课堂教学有效性，提升教育教学质量，我校一直坚持开展“细化教学过程管理，向课堂教学要效益”为主题的常态课教学活动管理。根据我校的实际情况和教育督导评估的要求，制定了过程管理的实施细则，成立了以教导处牵头、以学科组为单位的听课小组、备课小组以及对教师的教案、学生作业完成质量检查的检查小组。要求听课小组成员每周进入课堂抽查听课，并在听课课后对课堂进行全面的总结与反馈，认真详细填写好听课评价表；能围绕“有效教学”目标在课堂教学中的落实，找出课

堂的亮点与不足；关注上课老师课堂教学的有效性，关注教师的作业布置、课堂提问等环节是否能注意兼顾到各个层次的学生；在课后能够主动与上课老师交流，就课堂环节处理、学生作业量、备课情况等方面探讨更有效的做法，真正落实“有效教学”；各备课小组要注重对教学目标的研究，着力研究对学生学法的指导。在集体备课和教学中注意细节，教学环节的设计、练习的设计反复推敲，使其作用最大化。尤其是在毕业班后期的复习教学中，学校领导邓校长亲自把关，反复斟酌，尽量体现复习教学的全面与重点相结合、计划与实际相结合、连续与阶段相结合，要求老师整理好集体备课资料，拿到三楼办公室认真审查；把集体备好的课带到课堂中去，根据反馈信息进行修订与补充。检查小组定期对阶段内的教育教学工作和学生作业完成质量进行检查；学校教导处汇总、整理并召开会议，交流反馈具体情况，针对教学过程中存在的问题进行深刻思考，最终形成报告，为下一阶段教学工作奠定基础。宏观小学全体教师发扬团队精神，相互学习、取长补短，围绕教学环节，用自己扎扎实实的课堂教学不断丰富学校“有效教学”的内涵，不断提升教育教学质量，实现了20__年我校教育质量的质的跨越。

（二）切实解决教师教育顾虑，及时了解学生思想动态。

加上近两年周边学校教学质量的提升，教师队伍的不稳定，给学校带来巨大压力和严峻考验。当然，这也成为了我校狠抓教育教学的一个动力。首先是我校领导的教育理念导向，苏霍姆林斯基说：没有自我教育就没有真正的教育，这样一个信念在我们教师集体的创造性劳动中起着重大的作用。我们展开自我反思，认真总结。我们确保人心的稳定：鼓励年轻教师积极参与各级各类教育教研活动，充分调动中青年教师的积极性，肯定他们为学校所做出的贡献。大力挖掘教师资源，重组资源搭配，对有个别工作责任心不到位，教学经验不丰富的教师作了相应的调整，特别是我校今年初三年级师资力量不足，我们充分挖掘教师资源，让一位年近50的高老师担任三个班的数学教学任务，并取得了好的成绩，应该

说老师的这样忘我的工作，是对当下的形势所保持的一种高度的责任感。我们肯定老师们在过去的工作所作出的努力，同时也完善了相应的激励机制。对于学生狠抓他们的思想建设、行为习惯的培养和心灵的沟通，定期召开家长会和学生大会，及时了解学生的思想动态，进行分析探究，及时诊断解决，让学生健康发展。

品管年终总结篇五

回顾以上工作的展开，本人的工作同时还存在需要改善和落实、提升的空间，需要更进一步的努力；以下是对本人工作的展开的思路。

站在一个高度看待问题

完善管理与流程

进一步沟通与加强团队精神

利用现有的资源（整个团队的技术资源和管理能力资源）逐步解决、改善、克服目前存在的问题点，在需求外部支援的情况下进行沟通，同时借助外界资源，提升团队的效率；学习外界高效的榜样实施内部整改，完善管理缺陷机制，激励管理队伍；人企双赢，引用优秀人才，不断壮大技术和管理力量。