

# 最新酒店质检月度总结与计划 酒店质检部工作计划(实用5篇)

时间流逝得如此之快，我们的工作又迈入新的阶段，请一起努力，写一份计划吧。优秀的计划都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

## 酒店质检月度总结与计划篇一

为加强酒店服务质量管理，提高酒店整体的竞争力。为保证服务质量的检查工作能够行之有效，整改工作能够主动和积极落实完成，特制定质量检查规定如下：

二、酒店质量检查项目范围：酒店质量检查项目范围：项目范围

- 1、总体要求(包括管理制度与规范的执行情况、员工素养)
- 2、前厅(包括总机、预定、入住登记、行李服务、叫醒服务、结账、商务中心及前厅的维护修保养与卫生清洁)
- 3、客房(包括整理客房服务、开夜床服务、洗衣服务、微型酒吧服务、客房维护修保养与清洁卫生)
- 4、餐饮(包括自助餐早餐服务、正餐服务、大堂吧服务、送餐服务、餐饮区域维护修保养与清洁卫生)
- 5、公共、后台区域(包括周围环境、楼梯走廊电梯厅维护保养、公共卫生间、后台区域)
- 6、其他服务项目(包括会议宴会服务、健身房、游泳池、更衣室)

### 三、酒店质量检查运行模式：

#### 酒店质量检查运行模式：

##### (一)酒店质检小组工作原则：酒店质检小组工作原则：

原则1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店的划分与评定释义》前提下要以认真负责的态度，以实事求是为原则，并参照《旅游饭店的划分与评定释义》及酒店其它制度《员工手册》，客观的展开质检工作，服从酒店领导及质检小组的工作安排。

2、质检中如果出现有疑问的事件或无法判定的内容，要如实的记录在质检情况表上，并提出个人看法。

3、在质检过程中，即时记录酒店领导的工作。

##### (二)酒店质检工作的运作方式：

#### 酒店质检工作的运作方式：

1、每周一次定期检查，参加人员由质检工作小组组长确定，并出具2周质检报告(附件1)；每两月一次检查，由质检工作小组组长安全部、工程部负责人或部门指定人员以及相关人员进行，进行对酒店安全设施设备与维护保养进行全面性检查，并指定由被检部门人员做好现场记录并出具质检报告(附件3)，届时由质检工作小组汇总核对；每季度一次抽查，邀请酒店质检领导小组成员或外请业内人士、旅游局专家会同酒店质检工作小组一起对酒店进行抽查，并出具专业报告(附件2、附件4)。

2、质检时部门应派服务人员在现场会同质检工作小组接受检查。

- 3、检查过程中发现的问题，质检工作小组组长应指定人员及被检部门陪同人员做好详细记录，便于被检部门调查问题责任原因。
- 4、质检小组将检查结果汇总后，将出现的问题填写好质检报告(附件1)发至各部门。
- 5、各部门经理在质检报告上填写纠正措施及纠正时间，并签字确认后质检报告反馈到质检小组。
- 6、质检小组依据质检报告上的整改计划和结果进行复查，并将结果反馈到质检领导小组审阅。
- 7、如部门未及时反馈结果或不予整改、处理、重复出现同一问题，质检工作小组将提请酒店在行例会上进行通报，并要视情况对所在部门负责人进行相应的经济考核。
- 8、质检中如有争议的问题，上报由酒店质检领导小组协调处理，视情况决定是否处罚。(三)酒店质检渠道：酒店质检渠道：质检渠道3a□直接检查;b□值班记录;c□其他人或部门反馈;d□客人投诉;e□宾客意见表等。

## 酒店质检月度总结与计划篇二

\*\*年是我们酒店评星后的第一年,新的形势催人奋进,新的目标鼓舞人心,新的工作任重道远,酒店质检部工作计划。酒店上了五星后,给酒店带来了非常好的发展机遇,但同时也给酒店带来许多压力,而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”,我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准,这点将是\*\*\*年酒店工作至关重要的一年,也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力,在酒店领导的带领下聚精会神抓质量,一心一意求发展,并总结去年的经验,在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作,以期提升酒店整体

服务质量和服务意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此\*\*\*年质检部工作总体计划如下：

如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

1、提高培训的层次：现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次。\*\*\*年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：1)是服务的意识，2)是集体的意识。这两块都是以前培训中所欠缺的，也是06年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方，工作计划《酒店质检部工作计划》。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上了。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

2、培训与质检的充分结合：培训与质检合并在一个部门是非常有道理的。20xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的，\*\*\*年的培训要进一步加强与质检的相结合，开发一些实用的课程。

3、提高部门培训专业化：现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。\*\*年度质检部的一项重要工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

## 酒店质检月度总结与计划篇三

二、酒店质量检查项目范围：酒店质量检查项目范围：项目范围

1、总体要求(包括管理制度与规范的执行情况、员工素养)

2、前厅(包括总机、预定、入住登记、行李服务、叫醒服务、结账、商务中心及前厅的维护修保养与卫生清洁)

3、客房(包括整理客房服务、开夜床服务、洗衣服务、微型酒吧服务、客房维护修保养与清洁卫生)

4、餐饮(包括自助餐早餐服务、正餐服务、大堂吧服务、送餐服务、餐饮区域维护修保养与清洁卫生)

5、公共、后台区域(包括周围环境、楼梯走廊电梯厅维护保养、公共卫生间、后台区域)

6、其他服务项目(包括会议宴会服务、健身房、游泳池、更衣室)

三、酒店质量检查运行模式:

酒店质量检查运行模式:

(一)酒店质检小组工作原则:酒店质检小组工作原则:

原则1、参加质检工作的人员在熟知《旅游饭店的划分与评定释义》前提下要以认真负责的态度,以实事求是为原则,并参照《旅游饭店的划分与评定释义》及酒店其它制度《员工手册》,客观的展开质检工作,服从酒店领导及质检小组的工作安排。

2、质检中如果出现有疑问的事件或无法判定的内容,要如实的记录在质检情况表上,并提出个人看法。

3、在质检过程中,即时记录酒店领导的工作??。

(二)酒店质检工作的运作方式:

酒店质检工作的运作方式:

1、每周一次定期检查,参加人员由质检工作小组组长确定,并出具2周质检报告(附件1);每两月一次检查,由质检工作小组组长??安全部、工程部负责人或部门指定人员以及相关人员参加,进行对酒店安全设施设备与维护保养进行全面性检查,并指定由被检部门人员做好现场记录并出具质检报告(附件3),届时由质检工作小组汇总核对;每季度一次抽查,邀请酒店质检领导小组成员或外请业内人士、旅游局专家会同酒店质检工作小组一起对酒店进行抽查,并出具专业报告(附件2、附件4)。

- 2、质检时部门应派服务人员在现场会同质检工作小组接受检查。
- 3、检查过程中发现的问题，质检工作小组组长应指定人员及被检部门陪同人员做好详细记录，便于被检部门调查问题责任原因。
- 4、质检小组将检查结果汇总后，将出现的问题填写好质检报告(附件1)发至各部门。
- 5、各部门经理在质检报告上填写纠正措施及纠正时间，并签字确认后质检报告反馈到质检小组。
- 6、质检小组依据质检报告上的整改计划和结果进行复查，并将结果反馈到质检领导小组审阅。
- 7、如部门未及时反馈结果或不予整改、处理、重复出现同一问题，质检工作小组将提请酒店在行政例会上进行通报，并要视情况对所在部门负责人进行相应的经济考核。
- 8、质检中如有争议的问题，上报由酒店质检领导小组协调处理，视情况决定是否处罚。(三)酒店质检渠道：酒店质检渠道：质检渠道3a□直接检查;b□值班记录;c□其他人或部门反馈;d□客人投诉;e□宾客意见表等。

## 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. 负责对各部門质量策划的实施情况进行监督检查.
3. 协助各部門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. 协调各相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。

# 酒店质检月度总结与计划篇四

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

时间流逝得如此之快,我们的工作又将在忙碌中充实着,在喜悦中收获着,是时候抽出时间写写计划了。计划怎么写才能发挥它最大的作用呢?下面小编在这给大家整理了一些酒店质检部工作计划模板,希望对大家有帮助!

## 酒店质检部工作计划模板1

新的的一年已经开始,在质检工作方面希望自己有突破。现制定工作计划如下:

### 一、正视自己的质检工作

质检工作是我们岗位工作内容的重要组成部分,我们在工作中发现问题的多少、质量的高低都对酒店的发展起到一定的促进作用,同时也是对自身工作质量的一种评估。因此我们要敢于发现问题。对自己严格要求、以身作则;对同事一视同仁,做到对事不对人。

### 二、学会发现问题

a□酒店这么大、员工这么多,在日常工作中存在问题是肯定的,但问题能不能被我们发现这就取决于我们的工作态度和责任心。如:巡查楼层我们走一个过场,那么就没有问题,但如果我们走到哪就想到那里按照酒店质量要求应该是怎么样的,现在是什么情况,与要求相比存在哪些不足,那么我们就发现问题。另外我们还需要加大巡查次数。

b□积极参与到对客服务工作中去,我们各项对客服务都有相应的工作程序,如果在某个服务环节出现卡壳现象就说明在这个地方存在问题。

c□扩大检查范围，“员工一定会做领导检查的工作”这句话从侧面告诉我们员工的工作质量取决与我们质检人员检查范围的大小。如果我们方方面面都检查到了，那么我相信我们员工的工作质量也就上去了。如：我们常去查电话管理系统，那么我们的员工就不会用酒店电话打私话；我们常去检查总台预定确认情况，那么总台员工就会养成预定确认的习惯。

d□加大对后台岗位的检查力度，如：对工程部病单的检查及跟踪；对采购部采购时效的检查；对安保部后场区域卫生的检查。

### 三、注重工作中的方式、方法

总结去年的工作发现，有时我们检查到问题与部门沟通时会出现扯皮现象，有时还反映我们质检人员态度恶劣。这就要求我们留好证据，注重讲话的语气。能拍照的就拍照，实在不行录音也行。遇到一些自己不能确定的事情多向领导汇报由领导来决断。注重与员工沟通的技巧，使他们能及时认识到自身存在的问题并改之。另外我们还需要根据个人自身情况加强其他岗位知识的学习，力争做到所有问题到我们这里都能及时解决。

### 四、坚决执行部门的硬性规定

没有规矩不成方圆，硬性规定对我们来说只是一个基础数值，不是我们工作的最终目标。

### 五、能结合自己质检中发现的问题，提出整改意见

工作中有问题，我们改之，但如何去改且能做好，这点需要我们去思考，希望自己在20\_\_年里多提建设性意见，为酒店的发展多付出一份力量。

### 一、加强酒店质量管理，健全完善督查制度，运用科学化的

管理方式，使管理工作有章可循、有规可依。

1、加强表格化管理，确保各项检查工作有序进行。

2、完善内部检查规定，并严格执行。加大工作执行力度，提高工作效率。

二、抓好质量管理工作，不断提高质检的业务水平和管理水平。

1、针对酒店质量出现的问题，利用每周的周总结会对质检报告进行分析和研究，从全店各部门服务态度、卫生、设施设备、安全质量管理等方面再进行认真分析与总结。

2、提高检查人员的素质，体现三星级酒店的良好服务形象，质检人员要积极参加各部门组织的业务培训活动，认真了解并掌握各部门的工作流程和标准，落实到日常检查督导工作中。

3、对质检部人员的日常工作进行量化管理。

三、质检部要与各部门进行良好的工作交流和沟通。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善工作程序，提高服务质量。为了规范操作流程，明年对部门将按季度进行业务知识竞答比赛、技能操作比赛、娱乐项目比赛、体育项目比赛等。通过比赛，来提高员工工作的积极性、趣味性，形成你追我赶的工作氛围。对取得优异成绩的员工进行奖励。

2、质检部要不定期到各部门进行服务流程检查，将发现的问题及时整改，以便把更好的服务奉献给客人。

3、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供三星级的软件服务。

\_\_年是我们酒店评星后的第一年，新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是\_\_年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期望提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此\_\_年质检部工作总体规划如下：

培训工作：如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

## 一、提高培训的层次

件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次。\_\_年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：

(1)服务的意识。

(2)集体的意识。

这两块都是以前培训中所欠缺的，也是\_\_年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上

欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

二是细节化。虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上了。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。！

## 二、培训与质检的充分结合

培训与质检合并在一个部门是非常有道理的，\_\_年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的，\_\_年的培训要进一步加强与质检的相结合，开发一些实用的课程。

## 三、提高部门培训专业化

现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。\_\_年度质检部的重要一项工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。



新的一年即将掀开，品质工作责任大，为圆满完成工作各项任务。保持品质上升的势头，要坚持加快熟悉品质工作。为确保计划，总结过去的经验，落实到实处。特制定以下工作计划如下。

## 明确工作计划

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。

## 产前样办标准

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。

## 跟踪品质货期

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。

## 尾期检验要求

- 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。

### 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。

## 一、继续做好产品质量标准文件的制修订与落实工作

通过以往一段时间的工作，认识到当前实施的产品质量标准有部分要求和实际存在一定偏差，一些是因为标准设置的不尽合理，还有一些是因为没有认真落实。今后要适时进行调整和完善，保证品质管理工作有章可依，同时要严把执行关，让产品质量与标准要求尽可能的接近，直到一致。

## 二、规范进料检验工作

在过去的进料检验工作中，仅做到了大宗、重要原料的检验，并且检验项目不够全面，检验记录不够完整，偶尔会出现进料品质不良影响产品质量的现象。自9月上旬开始，对外购大宗物料，全部采用aql抽样检验；对贵重物品或质量影响大的原料，执行全数检验；对于难以验证的原料，要求供应商提供品质保证函。所有进料检验工作，按物料别留下完整检验记录。对于来料品质异常的，及时发出car(品质异常通知单)要求改正，并跟进检测改进的结果。

## 三、加强过程质量控制

自9月4前要各现场巡检人员归位，以加强过程环节的控制。

制造环节有些品质问题再三复发，主要是因为没有及时对出现的问题给予处理惩戒。自9月上旬，对新发现的批量质量事故，必须做到发现事故2小时内发出car(品质异常通知单)，发现事故4小时内拿出临时纠正措施，24小时内拿出长期预防措施，2天内提出处理意见。

## 四、开始进行fqc产成品抽样检验工作

早期，由于对过程的关注，没有充分认识到产成品抽样检验

的重要性，导致，经常到客户验货时发现产品不良。自9月上旬开始，需对要入库的产成品进行aql抽样检测，并对检查结果做好完整记录。如检查过程中发现与标准、合约要求存在偏差的，及时通知生产部门修正。

## 五、做好质量相关数据的统计分析工作

认真做好质量管理相关数据的统计工作，及时报送各类质量报表，为

领导

和相关部门提供可靠的质量信息。进料、过程、成品检验相关统计数据每周通报一次。

## 六、定期召集质量例会

进行跟踪监督。

## 酒店质检月度总结与计划篇五

1、加强表格化管理，确保各项检查工作有序进行。

2、完善内部检查规定，并严格执行。加大工作执行力度，提高工作效率。

1、针对酒店质量出现的问题，利用每周的周总结会对质检报告进行分析和研究，从全店各部门服务态度、卫生、设施设备、安全质量管理等方面再进行认真分析与总结。

2、提高检查人员的素质，体现三星级酒店的良好服务形象，质检人员要积极参加各部门组织的业务培训活动，认真了解并掌握各部门的工作流程和标准，落实到日常检查督导工作

中。

3、对质检部人员的日常工作进行量化管理。

1、质检部根据酒店的要求，协助各部门完善工作程序，提高服务质量。为了规范操作流程，明年对部门将按季度进行业务知识竞答比赛、技能操作比赛、娱乐项目比赛、体育项目比赛等。通过比赛，来提高员工工作的积极性、趣味性，形成你追我赶的工作氛围。对取得优异成绩的员工进行奖励。

2、质检部要不定期到各部门进行服务流程检查，将发现的问题及时整改，以便把更好的服务奉献给客人。

3、进一步规范各部门的工作程序与标准，提供三星级的软件服务。