

最新品质部工作计划及总结(优秀15篇)

班级工作计划需要从整体上考虑班级的发展方向和目标，为后续工作提供指导和支持。以下是一些卫生工作计划的示范文本，其中包含了详细的内容和步骤，可以辅助大家更好地编写自己的计划。

品质部工作计划及总结篇一

夏末秋初，转眼一年还剩四个月了，我们的目标还没有达成，还有一定的距离，为了这一段距离，我们必需奋力以搏，争取在年底有好的成绩向公司交待。为此，品质部年末部署如下：

1. 继续加强控制使不良率降到5%以下，尽管我们现在有些组别的不良率已经控制在6%左右了，相比以前是好了许多，比如加工组和后焊组，在以前加工组的不良率都在12%以上，经过这段时间的努力控制，直通率提高了许多。生产二部在中炮类的不良率还未降下来，现还在18%左右徘徊，我们也正在努力找原因控制，在9月份将不良率降到8%左右，其它如半球类和枪机类直通率已提高了些，都在92%左右，争取在9月份将不良率降到5%以下。因为涉及到物料问题，要求供应商改良的物料要到第二周期才能产生效应。生产三部主要不良高的是球机类产品，有20%左右的不良，现我们也正在积极要求工程部改善某些不良因素，减少坏品的产生，减少返修时间，提高直通率，力争将不良率控制在10%以下。

2. 对供应商加强来料管控，对不合格的供应商上报上级建议剔除，对第一次合作的供应商建立档案进行三个月的追溯考察，严格检查每批次来料，发现问题责成供方及时解决，对已造成线上返工的，要求供方承担损失费用。

3. 每周二的品质会议继续如期召开下去，总结上周的问题，不足之处要求相关部门人员改善，现已经初见成效，各部人

员配置责任制和督导员工教育有所改进，把问题点跟踪到改善后为止，使不良品得到了有效的控制。

4. 继续招聘ipqc完善各个车间的巡查检验工作，将问题处理在萌芽状态之前。做好各检验岗位有接替人选，杜绝新员工不熟悉产品而产生的连锁不良反应。进行各个周期培训，尽量让检验人员学到与本职工作相关连的知识。

5. 将品质部文件重新编号整理换版，完善新产品的检测流程与作业指导书，换上公司新的logo迎接iso年审。

品质部工作计划及总结篇二

根据公司三年发展规划和20xx年工作要点，物业服务中心20xx年度工作的基本指导思想是：坚持发展就是硬道理的基本原则，以人为本、强化管理，提高服务质量，大胆、积极、稳妥地推进公司的改革和发展，做到市场有新的发展，管理服务水平有新的提高，经济效益有新的突破，公司面貌有新的变化，争取全面完成公司下达的各项工作指标。

二、20xx年工作计划的基本工作思路

今年我们公司面临的主要任务：一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源，努力做强做大。因此，年度工作计划的重点是做出几个标牌项目，一是要加强内部的管理，建立起一整套比较科学、规范、完整的物业化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展物业、学校、医院、住宅、商城、市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、20xx年工作计划的具体实施办法

（一）进一步加强内部管理和制度建设

逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定公司对项目的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行公司考核与项目考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善公司的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各项目的工作范围、工作职责，逐步使二级资质成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到项目，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。公司将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创苏苑示范小区、信达示范保洁项目、四院示范项目、桃花潭示范园区。根据公司的精神和要求，渭南苏苑、信达、桃花潭、四院、硬件条件基本具备的管理条件，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“一级项目”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。公司制订更加灵

活优惠的激励政策、

四、物业品质部工作计划

根据西安市物业管理的现状，结合我司在管楼盘的实际情况，为不断提高物业管理服务水平和质量，加强员工队伍综合素质修养和品质标准、特此，品质部拟定20xx年的工作计划如下：

一、严格例行季度检查制度；

根据我司服务宗旨的要求例行季度检查制度，严格按照各项标准对各个管理处的工作进行监督检查，对未达标的项目提出建设性的建议，同时向管理处发出限期整改通知。对未按照要求及时整改者，将根据公司的有关规定严格作出相应的处罚。

二、认真贯彻执行我司的iso9001□20xx质量管理体系，

【1】目的

1、为检查各项目质量是否符合规定要求、使检查过程有序进行、并行之有效、

【2】检查范围

1、项目各项工作，保安、保洁、考核内容具体标准有每个项目的一套标准考核标准。

【3】检查方式和流程

1、自检、项目经理、主管对各自分管的工作进行随时检查或抽查、发现问题及时纠正、

五、检查结果处理办法

1、每个月项目的检查结果都和项目评选月度、季度、年度、优秀项目挂钩、

品质部工作计划及总结篇三

20xx年将是我们凯吉斗志昂扬的一年，也是改革发展的一年，品管部将一如既往的配合公司总体质量方针政策，永无止尽的提高检验水平，为公司的品牌建设，做最大的努力。品质部在20xx年会在以下方面做出突破，以提高检验效率及质量、提高企业的整体检验水平，从而满足公司对产品质量的需求。

目前，公司检验部人员有16人，但在过程检验位置上暂缺6名。该如何合理配置、优化检验人员，是1~3月份的工作重点。为适应目前生产需要，进货检验还计划增加铸造车间原材料的检验工作，以保证铸造车间原材料的质量，从源头抓好质量。另外，因品质人员人数将会达到20人左右，所以会对以上所有人员进行制定部门组织结构及各岗位相应的工作职责的文件，让部门所有人员能各司其责，合理、高效地完成部门工作职责。

参照目前的标准化现状，我们至少还需要对检验、作业文件、量具进行一些更加完善的工作。现在的检验文件对尺寸有所要求，但从产品的外观、特殊要求方面还未能进行有效、详细的规范，从而造成检验员很难对缸盖外观质量作出准确、统一的判断。系统的标准化文件，也能让检验员作出高效、准确、统一的判断，避免进货、过程、终检的标准多样性。标准化管理将在1月份开始起草拟定，2月份开始逐步完善。

品质人员的分工越来越细、人数越来越多、标准越来越全，因此对品质培训的要求越来越高。我们将在1~3月补充、完善培训资料，做到各检验岗位都有各自细致的培训资料，让培训工作做到系统化、规范化。培训资料将从“公司规章制

度” “公司的品控系统” “检验员的职责” “计量器具的使用” “缸盖的介绍、分析” “检验重点” “检验标准” “质量问题案例” 等方面入手，做系统的培训计划，使得检验人员能快速、有效的进入的公司检验环境当中，为公司的质量事业做自己的贡献。

公司的5s工作比较薄弱，不管以前、现在，所以我们20xx年将用整年的时间来做这份工作，不管从现场的5s还是从办公场所的5s甚至是工作上的5s重新思考，从新审定。从现场5s工作开始，再渗透到办公场所、工作上，让我们的工作更加有条理、更加的得心应手。规范场地规划，及时处理不良品，后续的改进保持等等工作，都是我们5s的工作范畴。

目前公司正走在改革的步伐中，我们品管部在做好、提高本部门工作的同时，继续坚定不移的支持公司改革，积极配合与参与，提出宝贵的意见，为公司尽微薄之力。从小事做起，从本部门做起，循序渐进，与公司同发展。

20xx.12.24

品质部工作计划及总结篇四

根据公司质量方针和质量目标，制订并组织实施本部门的质量管理计划和目标，组织下属开展标准化体系的完善、维持以及产品的标准管理、产品质量事故处理等工作；组织下属开展来料、成品和生产过程检验、检测等工作，保证检验结果的公正性、准确性和及时性，控制检测费用，提高工作效率和服务质量，以满足公司各部门业务和客户的需要。

1. 组织结构

目前，品质部人力短缺，共有2人，弹性人数为 1人，但是职责范围甚广，包括：来料，生产线，入库，出货，投诉处理，

还要包括体系完善，部门建立等，而且随着走上正规，因此，品质管理工作越来越需要系统化，标准化。

1.1 组织架构

为适应目前生产需要，暂时组织结构如下图所示，后续需要增加检验员。我希望增加的检验员要求素质比较高一点，现有的质检员再培训也只能做到防止不良品出货，而不能做到有质量意识，乃至能产生质量预防改进的动行等：

当生产规模逐渐扩大，产品越来越丰富，业务量就会越来越大，工作重心将

□1□

品质部部门工作计划

相应变化，计划将来组织后期发展需要，品质部还需要建立供应商质量管理，出货检验等。

1.2 部门职责

为贯彻质量管理体系力，促进公司产品品质管理及质量改善活动，保证为客户 提供满意的产品及优质的服务，以达到公司利益最大化，暂定以下职责：

a.贯彻公司质量方针，不断完善公司质量保证体系文件，确保iso9001质量管理体系能持续运行并有效执行。

b□根据公司质量目标，督导各部门建立相关品质目标，负责对各部门的品质管理工作进行评估，并根据实际业绩和生产情况组织检讨，规划。

c.负责公司各种品质管理制度的制订与实施，组织与推进各

种品质改善活动，如“qcc品质圈活动”“7s活动”等。

d.建立质量管理责任制，落实到各相关部门（人），建立并完善品质考核制度办法，执行“每一道工序严格把关，做到人人有职责，事事有依据，作业有标准，层层有监督”。

e.制定本部门考核制度，组织实施绩效管理；并提供各项质量问题统计数据，配合行政部对各部门绩效考核过程进行监督。

f.制定质量管理培训计划，开展全面的质量管理教育活动。定期组织检验员、管理人员、业务人员、操作员等不同岗位的质量教育培训，强化质量管理，提高公司全员质量意识和质量管理水平。

g.加强对有关国际，国家或行业标准及技术要求等信息的收集、整理，然后发行到相关部门及人员学习掌握，并落实执行。

h.参与特殊订单的审核与产品设计，并制定出相应的检验规范以及质量控制计划。

i.负责样品的检验，将检验结果反馈到相关部门，促进项目改善，并按照质量控制计划归档相关文件。

j.落实供应商的质量管理，参与公司合格供应商的评定。

k.参与新设备/量具的台帐管理，检测确认，系统分析，并将检验记录反馈相关部门。

□2□

l.按照规定的作业流程，参考检验标准或检验规范对原辅材料，

外加工品，半成品及成品进行检验，巡视检验，形成书面检验记录反馈相关部门。

m.配合相关部门进行客户投诉处理，主导异常原因分析并将改善措施切实执行，验证，减少内外部客户投诉，不断提高客户满意度。

n.负责编制年、季、月度产品质量统计报表，建立和规范原始检验记录、统计报表、质量统计审核程序；对产品质量指标进行统计、分析和考核，并提出改善产品质量的措施。

o.负责定期进行质量工作汇报。定期在生产会议中口头或书面汇报，对于重大质量事故，组织专题分析会集中汇报，特殊应急情况向上层汇报。

p.依照质量事故处理条例负责公司质量事故的调查处理。

q.严格控制员工编制、仪器设备维修费的消耗和浪费，合理安排作业，不断降低检测费用，控制成本。

r.负责相关文件，记录，信息的管理，保证产品实现过程的可追溯性

s.与其他部门相关工作的协调管理。

t.完成上级临时交办的各项任务。

以上内容目前仅仅只规定了“品质部”的相关工作职责，对于相关工作还局限中问题处理阶段，而未能扩展到问题预防阶段，随着公司发展需要，那么相应工作职责也待制定。

1.3 岗位说明

为了合理，高效地完成部门工作职责，让部门所有人员能各司其责，有的放矢，特制定各岗位相应工作职责。

1.3.1品质主管

1.3.1.1岗位目的

根据公司质量方针和质量目标，制订并组织实施本部门的质量管理制度和目标，组织下属开展标准化体系的维持以及产品的标准管理和产品质量异常处理等工作；参与新产品的质量策划，作出相应预防措施，控制检测费用和人工成本，提高工作效率和服务质量，定期执行质量工作汇报，以满足公司各部门业务和客户的需要。

□3□

1.3.1.2工作职责

- a.管理体系的完善，审核与认证。
- b.督导各部门建立品质目标并进行业绩评估。
- c.技术要求及标准等信息的收集整理。
- d.制定质量改进计划并推进。
- e.建立品质管理制度和考核办法。
- f.参与特殊订单审核，质量计划的作成。
- g.参与特殊订单的生产工艺研究，落实相应产前准备。
- h.根据特殊要求制定相应检验标准。
- i.样品以及特殊订单检验安排。
- j.来料的异常处理。

- k. 供应商质量管理，并参与合格供应商的评定。
- l. 生产现场巡视。
- m. 让步接收批准与否决。
- n. 不合格品处理。
- o. 客户投诉处理。
- p. 质量事故处理。
- q. 审阅质量日报。
- r. 质量异常现场分析。
- s. 负责检验设备及检测器具的管理。
- t. 质检员操作规范性检查。
- u. 负责计量器具检定周期和报废的批准。
- v. 质量统计分析。
- w. 质量工作总结与汇报。
- x. 负责相关文件，记录，信息的管理和追踪。
- y. 预防与纠正措施的实施和效果确认。
- z. 部门人员工作质量检查和考核。
- aa. 7s的实施与监督。

□4□

bb.参加工作例会。

cc.完成上级临时交办任务。

直接上属 ----- 制造部经理

直接下属 ----- 品质文员□iqc□ipqc□oqc

1.3.2 品质文员

1.3.2.1 岗位目的

根据公司业务以及本部门质量检验和检测工作计划和目标。协助上司处理部门内部日常事宜，负责本部门与其他部门的联系，沟通工作及报表的传递，完成上司交代的工作。

1.3.2.2 工作职责

a.每日物品的申请，更换，发放及管理。

b.部门7s的执行人，办公区域的工作秩序与7s的维护者。

c.每日将员工的加班单，出勤异常单，请假单，奖惩单，辞工书等交与人事行政部。

d.会议的跟踪记录（会议准备，会议记录，整理，发布，存档）。

e.本部门文件资料，表格的打印，复印，保存，分发和管理。

f.内、外部联络单及资料的登记及时发放。

- g.统计每天的半成品、成品品质检验日报表。
- h.统计每天的来料，半成品，成品的不良记录。
- i.《品质周报》、《品质月报》的统计、提交、发放工作。
- j.客户投诉及内部重大品质异常统计。
- k.品质部仪器管理台帐，并及时更新入帐。
- l.电话的接听与记录。
- m.新进人员的资料存入电子档。
- n.离职人员手续办理。
- o.保持资料整洁以及资料柜的清洁卫生，认真做好“七防”工作。
- p.参加培训及工作例会。
- q.完成上级临时交办任务。

品质部工作计划及总结篇五

1. 产品验收标准的建立及相关表格的完善。
2. 所属人员工作的安排及督导，和业绩考核。
3. 培训相关人员。
4. 每日品质状况的统计，分析及改良跟踪。
5. 品质会议的召开及品质分析。

6. 重大品质异常的改善措施的跟踪验证。
7. 客户投诉的处理跟踪。
8. 具有争议品质状况的仲裁。
9. 与相关部分的沟通与协调。
10. 不合格品的最终确认及处理。
11. 管理会议内容精神对所属人员的宣导。
12. 主持部门例会。
13. 部门资料的归纳整理保存。
14. 产品及材料报废确认工作。

品质部工作计划及总结篇六

组织部门员工学习新文件、最新活动方案、客户经理行为规范等，强调客户经理月重点工作，同时做会议记录、培训记录。

有时市分通知上报东西比较紧促，时间紧缺，为了能按时上报，我自愿加班。有几次下班后，我在加班，无人知晓，被锁在了办公室。

(1) 协助主管制定客户经理、联产直销员月度考评表，次月统计完成量，协助主管打分进行考评。

(2) 协助主管阅mss系统文件，重要内容告知主管，并组织部门员工学习。

(3) 系统新建集团名称，集团用户按月录入大客户系统。

(4) 集团零次户、欠费派单。

(5) 月度、半年、年度工作总结，季度及临时性活动方案、总结。

(6) v网发展计划、月度任务分解及阶段性活动任务分解落实等。

(7) 数固业务欠费方案制定，费用到期宽带和数固业务欠费派单，督促客户经理通知用户按时续费及清收欠费。

(8) 客户经理联产费用核算制表。

(9) 集团保有费用报账、发放制表。

总之，我很重视县分绩效考核，集团中心一些考核指标，我都会慎重考虑，尤其靠系统支撑考核的'项目，我都努力做到及时、准确、超额完成任务，力争拿到最高分。今年县分集团专线考核指标分值始终保持在9分以上，最高分得到10.7分。

1、每月10号前分配系统新增个人高端200户左右，并按时发放对应的会员卡，县分vip用户持卡率10月达到87%，超目标值7%，名列市分第一。

2、每月12日上报县分客户经理维系质量分析。包含资格会员动态保有，欠费、离网分析，同期开展相关高端活动总结，月度重点工作计划等内容。

3、导出每月拍照会员、高端零次户，派单给客户经理。

4、联系下发符合兑换积分用户明细，派单给客户经理，督促通知用户兑换。

5、“双节”高端慰问活动方案制定、总结。

6、在市分统一安排下，按季度制定县分相关特色俱乐部会员活动方案，组织会员参加，提升俱乐部会员感知率。

7、处理高端用户投诉。

品质部工作计划及总结篇七

a.管理体系的完善，审核与认证。

b.督导各部门建立品质目标并进行业绩评估。

c.技术要求及标准等信息的收集整理。

d.制定质量改进计划并推进。

e.建立品质管理制度和考核办法。

f.参与特殊订单审核，质量计划的作成。

g.参与特殊订单的生产工艺研究，落实相应产前准备。

h.根据特殊要求制定相应检验标准。

i.样品以及特殊订单检验安排。

j.来料的异常处理。

k.供应商质量管理，并参与合格供应商的评定。

l.生产现场巡视。

m.让步接收批准与否决。

- n.不合格品处理。
 - o.客户投诉处理。
 - p.质量事故处理。
 - q.审阅质量日报。
 - r.质量异常现场分析。
 - s.负责检验设备及检测器具的管理。
 - t.质检员操作规范性检查。
 - u.负责计量器具检定周期和报废的批准。
 - v.质量统计分析。
 - w.质量工作总结与汇报。
 - x.负责相关文件，记录，信息的.管理和追踪。
 - y.预防与纠正措施的实施和效果确认。
 - z.部门人员工作质量检查和考核。
- 的实施与监督。

品质部工作计划及总结篇八

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。

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qc3人

绣花丝印qc1人

品质统计(文员)1人(总计：22人)

(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)

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。

品质部年终工作总结

品质部年度工作总结

品质部经理个人简历模板

品质工作计划合集十篇

综合部工作计划

礼仪部工作计划

品管部工作计划

大学纪检部工作计划

客服质检部工作计划

品质部工作计划及总结篇九

经历了上一周对品质部成衣qc组工作的熟悉，使我对品质部有了更加深入的了解。对于品质部的各小组工作的细节也正在逐步的深入了解中。为了因应工作的需要，本周我的工作重点是在退货qc组。退货qc组现配有4人，其中有一人从事出入库的统计、登记工作，另有3人全部从事退货、返修、检验等具体工作。正常工作时间的工作量为每人每天500件；从这段时间我对退货qc组的了解，基本上是在正常的工作时间内完成的。其余时间偶尔也会帮忙成衣qc组查货。下面，我就退货qc组存在的. 问题作以下简述：

一：武汉区退货回来的货品，由于店员在吊牌上涂划了条形码，导致退回来后需要全部换吊牌。

二：成都区的退货，有许多价格标签未撕、防盗器未取、吊牌订书针也在上面。

三：部分自营店存在着防盗器未取、价格标签贴纸未取等（长期存在）。

四：有部分退货回来的鞋子，店员在鞋盒上写字贴胶纸，导致回货后要换鞋盒。

五：经退货qc检查后发现，部分款式老化、面料褪色的，仍在发货中（可否另行处理）在退货qc组的工作中，同样也存在着跟成衣qc组相同的问题！

具体如下：

一：抱怨公司管理上存在的问题，不能及时解决！

二：分工不明确、责任不明确、处理问题不到位（上次提出

的问题每次都在重复发生)！

三：由于管理方法不当，员工情绪化严重！

四：由于长时间处于一种加班状态，员工失去了工作的积极性！

综上所述，品质部存在的问题是由来已久的！有的问题已经成为了某些人的行为习惯了。要改掉这种陋习，是需要领导的大力支持和各个部门的团结和协作，才能将问题得到彻底的改善！另外，公司对品质部管理制度中提到关于5s管理、零缺陷、全面质量管理等，我没有搜集到这些相关的资料或文件：公司员工守则的第七章、第四条：进入本公司的员工，必须通过下列内容的培训方可上岗：

1. 公司的基本情况、规章制度、人际关系、沟通技巧、团队建设、时间管理；
2. 岗位的专业知识。技能的培训；
3. 岗位的职责和操作流程的培训。但是实际上，我们一直没有得到这方面的学习和培训！

希望以上问题能够引起公司的足够重视！谢谢！

品质部工作计划及总结篇十

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、3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□20xx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。

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。

品质部工作计划及总结篇十一

3)完善公司规章制度的内部建设，确保公司工作开展的正常运作；

1)做好一切iso9000质量认证体系的准备工作，并保证认证工作顺利的进行；

2)做好大厦评“区优”的申报工作，同时完善好评优资料的创建工作；

1)做好市优创建的准备工作 and 市优申报工作，以“市优”标准整理相关的评优资料；

2)全面展开体系文件的内审工作和管理评审工作；

1)完成体系文件运行的复审工作；

4)提交年度总结和下一年度计划；

品质部工作计划及总结篇十二

标准作业规程

目的

规范品质部员工培训工作，使内审员培训系统化、规范化，最终使员工具备满足工作需要的知识和技能。

适用范围

适用于物业管理公司品质部内审员的培训工作。

职责

管理者代表负责监督及抽检培训的实施情况、验证培训的效果。

品质部经理负责制定培训计划，并具体组织实施。

程序要点

培训计划的制定

品质部经理于每年的12月15日前做出下年度的内审员培训计划，并上报公司总经理和管理者代表审批。

内审员培训计划必须符合下列要求

a□不违反国家的有关法律、法规；

b□有具体的实施时间；

c□有考核的标准；

d□有明确的培训范围；

e□有培训费用预算。

品质部标准作业规程的培训

培训内容：

a□□《质量体系文件编制标准作业规程》；

b□□《质量体系文件和资料管理标准作业规程》；

c□□《内部质量审核实施标准作业规程》；

d□□《内部质量审核管理标准作业规程》；

e□□《质量体系文件编码管理标准作业规程》；

f□□《品质部日常抽检工作质量标准作业规程》；

g□□《住户意见征集、评价标准作业规程》；

h□□《工作记录管理标准作业规程》；

i□□《绩效考评管理标准作业规程》；

j□□《不合格纠正、预防标准作业规程》；

k□□《品质部员工绩效考评实施标准作业规程》。

培训要求：

b□内审员必须充分理解按照标准作业规程进行工作的意义，充分理解作业规程中的每项条款的内在含义。

培训的形式：

a□教员边讲边示范，内审员随听、随记、随操作的形式；

b□内审员边讨论、边理解、边回忆的形式。

品质部标准作业规程的培训每月至少进行两次，每次不少于60分钟。

品质部标准作业规程的培训由管理者代表或品质部经理组织，教员可以由公产领导和任何一位工作技能较高的品质部员工担任。

iso9000基本理论和现代企业管理基本理论的培训。

培训的内容：

a□iso9000质量体系基本理论培训(20xx版国家标准)；

b□内审员培训；

c□行为科学培训；

d□mba基本教程培训；

e□其他现代企业管理理论培训。

培训形式：

a□送外培训；

b□请外部专家前来培训。

iso9000质量体系基本理论和现代企业管理理论培训每半年至

少安排一次，每次不少于3天。

物业管理基本法规、基本理论的培训。

培训内容：

a□物业管理相关法规、条例实施细则；

b□物业管理的基本理论；

c□物业管理行业多年总结出来的特色管理制度。

培训形式：

a□内部请理论素养高、知识全面的员工担任培训教师；

b□外部请物业管理专家讲学；

c□外出参观、参加专项培训；

d□内部讨论研究。

物业管理基本法规、基本理论的培训每季度至少安排一次，每次不少于一天。

公司其他相关标准作业规程的培训。

培训内容：公司所有相关标准作业规程。

培训形式：

a□由公司领导或其他部门员工进行专项规程培训；

b□品质部内部讨论，然后请公司领导答疑。

公司其他标准作业规程培训，每季度至少安排一次，每次培训时间不少于60分钟。

其他相关知识培训。

培训内容：

a□写作知识培训；

b□公共关系培训；

c□其他有关知识。

培训形式：

a□外出培训、参观；

b□请外部专家授课。

“其他相关知识”培训每年至少安排一次，培训时间、规模、范围视情况而定。

每次培训时，内审员如无特殊理由均不得请假、迟到、早退，请假需经品质部经理事先批准。

每次培训后均应就培训内容对参加培训的员工作出书面考试或考核，检测员工参加培训后的收获和培训效果。对参加培训后考试不及格的员工依照《品质部员工绩效考评实施标准作业规程》和《行政奖罚标准作业规程》处理。

每次培训后，品质部经理均应对培训效果作出评估，并将参加培训的员工考试成绩连同教材、效果评估表，一并在品质部归档长期保存。

《培训记录》、《培训计划》《员工培训登记表》也应事后在品质部归档长期保存。

本规程作为品质部员工绩效考评的依据之一。

记录

相关支持文件

《品质部所有标准作业规程》

《培训管理标准作业规程》

品质部工作计划及总结篇十三

(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流程，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。

品质部工作计划及总结篇十四

根据公司三年发展规划和20xx年工作要点,物业服务中心20xx年度工作的基本指导思想是:坚持发展就是硬道理的基本原则,以人为本、强化管理,提高服务质量,大胆、积极、稳妥地推进公司的改革和发展,做到市场有新的发展,管理服务水平有新的提高,经济效益有新的突破,公司面貌有新的变化,争取全面完成公司下达的各项指标。

二、20xx年工作计划的基本工作思路

今年我们公司面临的主要任务:一是要深入进行体制的改革和机制的转换。二是要充分整合现有资源,努力做强做大。因此,年度工作计划的重点是做出几个标牌项目,一是要加强内部的管理,建立起一整套比较科学、规范、完整的物业

化管理程序和规章制度。二是积极创造市场准入条件，尽快与市场接轨，大力拓展物业、学校、医院、住宅、商城、市场，创造更好的经济效益，实现企业做强做大的目标。

三、20xx年工作计划的具体实施办法

（一）进一步加强内部管理和制度建设

逐步向iso9000质量标准体系接轨。

2、完善监控考核体系。根据公司的要求，制定公司对项目的考核细则和考核办法，落实相应的制度和组织措施。实行公司考核与项目考核相结合。考评结果与分配相结合的考评分配体系。

3、进一步完善公司的二级管理体制，将管理的重心下移。规范明确各项目的工作范围、工作职责，逐步使二级资质成为自主经营、绩效挂钩，责、权、利相统一的独立核算单位。

4、进一步加强经济核算，节支、增效。经详细测算后，要将维修、清洁、办公用品、文化建设等费用核算到项目，实行包干使用、节约奖励、超支自理的激励机制，努力降低运行成本。

5、加强队伍建设，提高综合素质。公司将继续采取请进来培训和走出去学习相结合等办法，提高现有人员的业务素质。同时根据公司的要求，采取引进和淘汰相结合的办法，继续引进高素质管理人员，改善队伍结构，提高文化层次。逐步建设一支专业、高效、精干的物业管理骨干队伍。

6、争创苏苑示范小区、信达示范保洁项目、四院示范项目、桃花潭示范园区。根据公司的精神和要求，渭南苏苑、信达、桃花潭、四院、硬件条件基本具备的管理条件，要在管理等软件方面积极努力，创造条件，力争在年内达到“一级项

目”标准。

（二）进一步完善功能，积极发展，提高效益

理的气息和氛围，创造融管理、服务、育人为一体的物管特色。

2、继续完善配套服务项目，提高服务质量。公司制订更加灵活优惠的激励政策、

四、物业品质部工作计划

根据西安市物业管理的现状，结合我司在管楼盘的实际情况，为不断提高物业管理服务水平和质量，加强员工队伍综合素质修养和品质标准、特此，品质部拟定20xx年的工作计划如下：

一、严格例行季度检查制度；

根据我司服务宗旨的要求例行季度检查制度，严格按照各项标准对各个管理处的`工作进行监督检查，对未达标的项目提出建设性的建议，同时向管理处发出限期整改通知。对未按照要求及时整改者，将根据公司的有关规定严格作出相应的处罚。

二、认真贯彻执行我司的iso9001□20xx质量管理体系，

【1】目的

1、为检查各项目质量是否符合规定要求、使检查过程有序进行、并行之有效、

【2】检查范围

1、项目各项工作，保安、保洁、考核内容具体标准有每个项目的一套标准考核标准。

【3】检查方式和流程

1、自检、项目经理、主管对各自分管的工作进行随时检查或抽查、发现问题及时纠正、

五、检查结果处理办法

1、每个月项目的检查结果都和项目评选月度、季度、年度、优秀项目挂钩、

品质部工作计划及总结篇十五

目前品质人力二人，段智勇主要负责推动品质部工作计划、开展、监督、总结，及所有品质部责任事项。

陶兴强主要负责不良分析，员工作业规范指导等协助品质出货按50%全检事项

1、负责贯彻落实公司质量方针和质量目标。----段智勇

2、负责公司各种品质管理制度的订立与实施，执行与推与推动品质活动。----段智勇

3、品质部例会召开主导、异常改善总结---段智勇

8、客户投诉与退货的调查、原因分析、改善措施拟定及执行落实□---all

9、协助外协物料的进货检验及处理各类物料异常。---段智勇陶兴强

10、生产出货品质管控，成品控能力的辅导与评估---all

12、不合格预防和纠正措施的制定与督导及执行□---all

2、来料品质，加强供应商品质控制。根据公司以展之状况逐步完善供应商质量体系审核和质量改善活动跟踪，以确保供应商供货品质即进料品质，建立进料状况统计机制（进料异常统计，异常处理及时率、外协厂反馈进料异常统计及各供应商供货质量统计等）

3、客户不良机跟踪改善进度：建立客户投诉流程，设立客户投诉窗口，对所有客户投诉、销售项目问题反馈、售后问题反馈做出明确要求（如数量、比例、异常现象等），查看分析、改善并采取一定的纠正预防措施，对重发和重大问题需跟进到源头，并从流程和制度上杜绝，通过在处理客户投诉的过程中，发现我们工作中的漏洞和不足，通过对其改正或者弥补，使之能够不断的完善和进步快速稳妥的解决客户投诉。生产过程中所遇到的问题点、难点，如因tp所造成的生产困难需找出根本原因从源头解决.