# 中国质量奖202\_个人|202\_年质量部个人年终总结范文三篇

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-01-13

*总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。今天为大家精心准备了202\_年质量部个人年终总结范文三篇，希望对大家有所帮助!　　 202\_年质量部个人年终总结范文一篇　一年来，在省、市各级组织和领导的关心和帮助下，在物业公司全体员工...*

总结，汉语词语，读音为zǒngjié，意思是总地归结。今天为大家精心准备了202\_年质量部个人年终总结范文三篇，希望对大家有所帮助!

**202\_年质量部个人年终总结范文一篇**

　一年来，在省、市各级组织和领导的关心和帮助下，在物业公司全体员工不懈的努力下，实现了年初预定的目标。现将物业公司20xx年服务质量管理工作总结如下:

>　　一、完善各项规章制度，建立内部管理机制

　　物业公司始终把提高物业服务水平、扩大服务范围、由内部服务逐步走向外部服务、争取从市场中获取效益当做今后可持续性发展的必由之路。而要实现这一目标，优质服务是根本的基础所在，为此，我们本着实事求是的原则建立了一系列适应市场经济发展需要和公司发展需要的《岗位工作质量标准》、《效绩考核制度》、《员工奖惩条例》、《值班经理工作制度》、《商户回访工作制度》、《投诉接待处理制度》、《办公经费管理制度》、《工资管理制度》、《考勤制度》、《会议制度》、《文件学习落实制度》、《效绩考核检查落实制度》、《员工培训制度》等近二十项规章制度，并加大检查落实力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开。

　　同时，为了建立完善的内部管理机制，采用\"走出去、引进来\"的方式，到周边优秀的物业公司学习参观，在汲取先进管理经验的基础上结合我们的实际情况，对经营班子及各部门每个管理岗位的职能、作用、工作范围作了明确的划分，从而将各项工作细化到每个人，促进了各岗位的积极性、主动性和创造性，使各级管理人员在工作实践中不断得到锻炼，业务、管理水平不断得到提高。

>　　二、公司上下团结务实，服务意识显着提高

　　物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足商户和业主的需求，才能稳步提升物业收入，树立良好的企业形象。我们首先带领全体员工开展理论学习、加强业务培训，使员工的服务意识和自身素质得到不断提高，要求公司领导和各级管理人员经常深入基层做大量的答疑解惑工作，公司上下形成了团结一致、求真务实的工作氛围;其次，为了能够在服务质量上更上一个台阶、资质评审中再上一个档次，物业公司加强了各类资料的查阅、收集、归档工作，按部门、形式、性质等不同合理分类、存档，极大方便了所需材料的及时查阅和利用。

　　第三，重视参加和开展形式多样的培训活动，在积极参加股份公司组织的各类培训、学习的同时针对公司内部的工作特点和性质定期或不定期的开展升旗仪式、安全生产、消防知识、仪容仪表、礼仪礼节、设备原理、物业规范等业务培训，使全体员工的服务意识和业务素质得到提高;第四，狠抓各项规章制度的落实，促进工作迅速有效的开展，特别是为了切实落实实施《效绩考核》我们下了极大的功夫，考核部门的同时管理人员也要接受《效绩考核检查落实制度》考核，起到了相互监督作用。

　　实施以来，员工的工作作风和服务意识、水平以及有效投诉处理率有了显着提高;也使各部门的工作效率明显加快，改变了懒、散、慢的不良习惯，对迅速提高服务意识、尽可能减少投诉和有效开展工作起到了至关重要的作用。

>　　三、通过以上工作的开展，使我公司更好的实现我们了服务承诺:

　　一、树立\"优质服务、住户至上\"的服务意识，微笑服务礼貌待人，热情耐心解答住户的询问;使用服务文明规范用语。

　　二、遵守职业道德，爱岗敬业。统一着装、挂牌上岗。

　　三、对待住户的投诉要耐心细致做好解释工作，决不出现\"让他们手捧希望来，带着失望走\"的现象。

　　四、二十四小时电话值班服务

　　五、对待各种收费项目明码标价、开具票据。

　　虽然我们的工作取得了一定成绩，但还有许多工作存在一定的不足，我们将加强与周边其他优秀物业管理企业的沟通和交流、汲取先进经验，不断进行学习和教育，为物业公司今后的发展创造更好的条件，为居民提供更优质贴心的服务。

**202\_年质量部个人年终总结范文二篇**

　　20xx年质量工作始终围绕公司整体工作目标，认真贯彻落实上级工作会议精神，以落实公司“两会”工作部署为中心，健全质量管理网络，落实安全管理职责，不断持续改进ISO9000质量体系，将各部门制定的相关安全制度和措施纳入到质量体系文件和岗位规范中，促进安全管理。并进一步加强物资入库检验工作，加大服务力度，以物资装卸、试压和仓储为重点，强化安全日常监督检查，查隐患，补漏洞，切实为全处生产经营工作的正常运行保驾护航。由于制度完善，责任明确到岗位，明确到人，全处职工的质量、安全防范意识都有很大的提高，实现了年度安全生产无事故。主要生产物资入库检测率100%，不合格物资后处理率100%，杜绝了施工作业、产品、服务质量事故，保证了全处安全生产和经营管理稳步运行。

>　　一年来，我们主要做了以下工作：

　　1、完善管理网络，整章建制，把质量、安全职责落到实处。

　　根据公司领导层的变动情况结合机构调整，及时调整了公司质量管理网络，明确了各级人员的质量职责，对领导干部重点要害部位安全挂点进行及时调整。并根据公司安全生产的要求及时贯彻落实上级重要文件精神，把安全管理工作贯穿在质量管理的具体工作中，对组织的各种质量、安全活动积极参与，配合具体落实。

　　同时针对实际及时修订下发了《QHSE管理工作考核办法》等规章制度，严格按制度做好季度质量、安全及基础工作检查考核兑现工作。参与组织迎接上级部门专项检查10余次，结合实际组织开展定期集中检查和日常抽查相结合的监督检查，及时消除事故隐患和苗头，对全年公司组织的各项检查共查出大小问题432个，监督现场整改422个，整改率达到98%以上，无法彻底整改的问题，组织制定了相应的纠正预防措施。上级部门检查出的21个问题按检查团要求及时整改，问题整改及时率达到了100%。通过检查与考核的有机结合，促进全处人员的质量安全意识不断增强，工作主动性和积极性得以提高。

　　2、强化现场作业管理，确保重点关键部位安全

　　20xx年全国上下对质量、安全工作高度重视，上级相应加大了质量安全监督检查的深度和力度，给我公司质量安全工作提出了更高的标准和要求。质量安全工作方面我们重点抓好现场作业管理，把各基层队站作为重点部位监控，严格落实操作流程，贯彻质量体系程序文件的要求，把物资装卸、堆码、搬运、标识等关键环节作为保证全处服务质量和安全生产的重中之重，定期不定期进行监督检查，确保了全部产品质量合格。保障了公司生产经营工作顺利进行。

　　3、持续实施运行并不断改进ISO9000质量体系，保证安全工作不松懈

　　为确保安全生产，满足顾客需求，提高供应服务质量，在有效运行ISO9000质量体系的同时，持续改进质量体系文件，根据ISO9001-202\_标准的要求，修改完善了ISO9000质量体系202\_版的质量手册、24个程序文件43个管理标准和102个岗位责任制，将岗位安全职责纳入岗位规范，并进行统一检查考核。为物资供应各个流程制定了目标、形成了标准，规范了行为。顺利实施了ISO9000质量体系标准202\_版转版工作，目前整个质量体系工作运行顺畅。使抓安全有制度可依，为安全生产奠定了良好的基础。

　　4、严格执行质量制度和体系文件，严把物资供应质量关，从源头杜绝安全生产事故。

　　要求供应部门严格执行质量体系文件，加强物资采购审批和合同履约过程监控，从物资采购订货源头把关，利用信息网络优势加强采购物资前期质量控制，大宗、关键和批量物资招标竞价采购，加大直采比率，预防和减少不合格产品进入公司，全面落实采购物资质量终身负责制和采购合同履约追究制，保证采购产品质量。

　　物资仓库严把物资检验关，严格按规定做好物资入库质量检验，所有到货产品全部进行检验和验收，做到了入库物资检验验收率100%，全年委托质量检验162批次，发现不合格4批次，比上年度9批次下降56%。对入库发现不合格产品按用户要求及时处理，不合格产品后处理率达到100%，确保了供应物资质量。从源头堵住了因为产品质量可能造成的安全生产事故。并要求生产服务部门对加工组装、试压混拌的产品严格进行工序质量控制，把好过程检验和最终检验关，全年未发生一起质量问题。各部门按服务规范和承诺主动到各用户单位，定期开展质量回访，对产品存在的质量问题了解情况，对用户的意见、抱怨认真调查分析，采取措施加以改进，并将结果及时反馈给用户，全处以顾客需求为中心、以顾客关注为焦点，不断改进服务质量，服务水平得以提升。确保了公司生产“安全、高效”进行。

　　5、广泛动员，全员参与，积极开展质量安全宣传教育活动

　　根据今年机构调整和人员变动的实际情况，为了保证大家能尽快熟悉质量体系，我们要求各体系覆盖部门必须指定一人兼任本部门的质量体系管理员，每月组织一次质量体系管理员学习例会，组织学习体系文件，重点针对质量体系中存在的问题，需要协调的事宜等进行交流探讨，传达学习上级每月质量工作例会精神，由体系管理员将有关精神传达到本部门及各岗位，保证人人熟悉质量体系，为体系的良好运行打好基础。

　　同时加强部门人员日常安全教育力度，组织积极参加了上级和公司安全知识竞赛和宣讲活动，取得了较好成绩。并要求从自身做起，严格执行办公设备操作规范，做好防火、防触电、防人身伤害。并在全公司范围内积极推行“零缺陷”、“6σ管理”等先进的质量管理方法，将有关书籍及时发放到相关人员手中，不断提高管理人员的专业技能和业务素质，达到了良好的效果。

　　6、协助抓好基层基础管理工作，全力强化质量技术监督和安全基础工作。

　　从重点要害部门和岗位入手，以落实现场“三标”“三好”和“5s”管理为标准，联合开展检查监督，加强现场管理，促进安全和生产管理水平不断上台阶。通过集中整顿和日常检查相结合，清理了多年来存在的验收工作较为粗心、服务态度不达标的问题。同时对在用标准进行清理，采用国际

　　标准和国外先进标准取代已不适用的标准，配置各种新标准103个，使公司职工严格执行操作规程和设备“十字”作业的自觉性提高，工作现场设备附件齐全，工具摆放整齐，各种标识牌醒目。所有办公室各种资料摆放有序，及时归档装订。职工的责任心、主动性强，危机意识和主人翁思想更深了，全公司质量、安全管理逐步向现场规格化、工作程序化、行为标准化方向发展，逐步树立良好的企业形象。

**202\_年质量部个人年终总结范文三篇**

　　根据公司《关于开展20xx年全国“质量月”活动的通知》的要求，结合本工程具体情况，在公司的领导下，项目部高度重视、精心组织、严格要求，项目部质量管理水平取得了显著的成效，现将活动有关情况总结如下：

>　　1.领导重视，精心组织

　　为了更好开展质量月活动，20xx年x月x日在项目部会议室召开了质量月活动专项会议。项目经理在会上要求项目部各级领导和各部室负责人要提高对工程质量工作重要性的认识，要意识到质量是企业的命脉，良好的施工质量是企业发展的根本。要加强质量管理，细化施工方案，预防施工生产中质量出现偏差，及时发现并纠正施工生产中质量隐患。要以质量月活动为契机，营造“人人关心质量、人人重视质量”的氛围。

　　为了从组织上保障此次活动顺利开展，项目部成立了以经理为组长，成员有施工员、安全员、质检员等的质量专项领导小组，具体负责质量月活动的实施和协调工作。

>　　2.加大质量观念宣传力度。

　　在质量月活动中开展了形式多样内容丰富的宣传活动。利用宣传栏进行宣传质量月活动的主题及活动内容，普及质量知识，加大宣传力度，以提高全体施工人员的质量意识，营造人人关心质量，人人重视质量的良好氛围，完善各项质量管理资料项目部结合具体情况编制了具有针对性和可操作性的《质量计划》、《质量奖惩办法》和各项作业指导书等质量管理文件，做到在施工过程中管理人员和施工人员有章可循，为创建良好的工程质量打好了基础。

>　　3.加强培训力度

　　项目部加大了对施工人员的技能培训工作，在本“质量月”活动中掀起了学习的高潮，使全体员工树立了质量法制观念，提高了全员的质量意识。

>　　4.严格施工过程质量控制

　　为了有效的实现过程质量控制，项目部实行了目标管理，一级抓一级，层层抓落实，质量验收严格执行“三检”制度、隐蔽工程验收及工序交接制度、检试验认可制度。分项工程开工前对施工人员交底，完成进场材料检测及施工机具验收;施工过程中，技术人员跟班作业，及时指导施工和监督工程质量，严格工序报验制度的落实;工序完成后，进行自检，确保工序报验一次合格。每周六下午由项目部召开质量分析分，总结现场施工的优点及不足之处，并对本周质量进行讲评，对整个工程的进展、存在的问题进行调查和探讨。使工程施工中存在的一些问题能够及时得到解决。

　　9月x日本年质量月活动经过项目部全体人员共同努力圆满结束，通过本次质理月活动大大提高了施工人员的创优意识，提高了施工人员的技能水平和项目部的管理水平，达到了预期的目标，并取得了良好的社会效益。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！