# 品质年度总结和展望

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-03-23

*总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。本站为大家整理的相关的品质...*

总结是应用写作的一种，是对已经做过的工作进行理性的思考。总结与计划是相辅相成的，要以工作计划为依据，订计划总是在总结经验的基础上进行的。总结的写作过程，既是对自身社会实践活动的回顾过程，又是人们思想认识提高的过程。本站为大家整理的相关的品质年度总结和展望，供大家参考选择。[\_TAG\_h2]　　品质年度总结和展望

时间一晃而过，转眼间202\_年已经过去20xx到来，借此机会祝愿公司领导和全体同仁：新年愉快!工作顺利!

回想过去的一年，担任品质主管一职，虽没有轰轰烈烈的成果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢公司给我一个成长的平台，让我在工作中，学习到更多的东西，也知道自己存在诸多不足。上级领导对我的支持与关爱，同事对我的支持和协助，令我感到在唐巨龙公司的温情无处不在，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的努力，才能令到公司的发展更上一个台阶。在公司领导及各部门同事的正确领导与协助下，品质工作着重于公司的质量方针、宗旨和目标上，紧紧围绕重点展开工作，主要开展以下工作：

1、严格按照《进料检验规程》做好对原材料的检验工作，并配合好采购部对供应商原材料质量的评价和跟踪。对原材料及时检验试验，发现不符合要求予以退货并开出《原材料品质异常联络单》，同时要求供应商分析不亮原因及改善品质，满足我司的供货要求。

2、做好与相关部门工作的协调和沟通，配合车间做好品质工作，并针对发生的不良情况，通知当班负责人及时调整并跟踪验证，直到问题最终得到解决。认真做好客户反馈的质量信息和退货统计工作，做好一月一次的《品质月报工作》。

3、建立更加全面的品检检验流程和作业要求，从而保证了制程中的产品质量。

4、产品产生的质量问题还是存在很多的因素，主要是生产部及品质部人员的自检能力不足，致使在相关作业过程中未做到细微处;个人行为的随意性造成存在的质量隐患。

5、加强对生产及品质人员相关知识、操作技能的培训，早会的督导以及客户投诉的分析，提高检验人员的综合素质水平，打造一个工作经验丰富，工作热情高涨的团队。

作为品质部主管，我感到压力、责任重大，质量是企业的生命，要想带好一个团队，除了熟悉流程外，还需要负责具体的工作，首先要以身作则，这样才能保证在人员偏紧的情况下，大家都能够主动承担工作。

20xx年工作重点：

1、做好对原材料质量的评价和跟踪，确保来料合格，也要做好制程中的品质跟进工作，吸取客户投诉及退货教训。

2、贯彻品质理念，提升品质意识，我们采取加大培训的力度，内容主要包括质量体系文件和品质理念的宣导。

品质部工作的困扰：

1、供应商来料不及时，不能满足生产，经过沟通后还总是三番五次出问题，有时好不容易送来了，但检验有问题，产线急等着要用，不得不要耗费人工进行挑选或再加工，这就违背了品质原则，使品管人员心里好痛苦。

2.、员工随意性强，没有强化作业操作要领，不良品多导致返工，后续检验测试没有充分的时间进行。

3、供应商拖欠物料，导致无法生产，将计划交期延后，给后段品质检验造成时间恐慌，没有足够的时间进行某些可靠性测试，总是急急慌慌在出货。[\_TAG\_h2]　　品质年度总结和展望

一年来，在公司的正确领导下，在中化分管领导的悉心指导下，在各部门的大力支持、主动配合下，品质管理部以公司制定的质量方针和发展目标为指导，坚持物业管理服务的理念，组织带领部门全体员工紧紧围绕\"质量第一\"的宗旨开展工作，全面履行职责，突出工作重点，狠抓部门内部管理建设，较好地按计划完成了全年的目标任务，为公司的发展和内部建设做出了应有的贡献，现将一年来的工作回顾如下。

>一、加强员工思想教育，调动工作积极性，确保工作的有效开展：

品质管理部作为公司业务开展的指导部门，肩负着——规范公司的内部建设和业务开展，监督落实各项工作有效完成的重任，一年来，我们将这几大职能作成品质管理部的系统性工作不断深化，深入开展员工的思想教育，不断增强全体员工忧患意识、质量优先意识。

一年来，我们始终\"把公司利益系心间，把优质服务放首位，把精细管理落实处;用团队精神凝人心，用规范制度约束人，用先进事迹激励人\"，引领我们的员工用实际行动不断提升公司品牌形象。我们定期召开管理员工作会议，总结分析每一个阶段的工作的情况，贵在抓落实、重在提质量;我们坚持科学管理，周密部署每一个阶段工作，同时深化员工的业务培训，提高思想、业务水平，既调动了员工的工作积极性，又提高了服务质量，深受公司领导和各部门的好评。

>二、全面导入ISO管理体系，推动公司发展步入规范化管理轨道：

自20xx年开始，少林物业就承担了中化泉州石化公司的物业管理工作，当时的工作条件很困难，工作强度很大，但是，我们始终以\"客户满意，业主至上\"为工作中心，用最贴心的服务质量，赢得了中化公司的认可。

时间匆匆，弹指间，三年过去了，但我们以\"优质服务为宗旨，以业主满意为目标\"的品质经营理念从没改变。我们深感中化泉州石化是大型的国有企业，扎根泉州，一定能推动泉州的经济发展，依托中化这个平台，必将成为我少林公司不断成长的舞台。于是，我们不断完善自己，强化管理水平，强化服务品质，为了保证各项工作按照一定的标准和流程开展，在公司领导和万科顾问的大力支持下，品质管理部根据公司发展的需求，先后完成了A/0、A/1和A/2版体系文件的建立和改版工作。进一步完善了《员工奖惩管理办法》、《会务工作指导书》、《绿化养护作业指导书》、《卫生保洁作业指导书》、《危险作业管理办法》、《加工维修设备(工具)操作作业指导书》、《餐饮服务作业指导书》等十几项作业指导书，从而保证了体系文件的有效运行，推动着公司业务流程、品质管理走向规范化管理。

>三、更新理念，建章立制、加强监督，稳步开展品质提升工作：

1、加强监督，固守质量：为了进一步提高服务质量，我们加大检查、跟踪、落实的力度，使各项工作有计划、有方法、有依据、有目的的稳步展开;检查方法力求客观、量化和具体，保证检查的公正性和客观性，重点突出品质分析和改进。我们深知，质量是企业的生命线，物业公司只有不断提高服务质量，才能最大限度的满足业主的需求，才能稳步提升自己的服务水平和竞争能力。

2、请进走出，更新理念：为了建立完善的内部管理机制，我们还采用\"走出去、引进来\"的方式，到省外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，对管理层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，树立良好的企业形象。

3、内强素质，外塑形象：一年来，我们继续深入开展形式多样的培训活动，将员工的继续教育与公司的持续发展放在同等重要位置，针对公司内部的工作特点和性质，定期不定期的开展安全生产、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、业务素质进一步增强;执行力和创新力普遍得到提高。

4、奖优罚懒，团队协作：为了促进工作迅速有效的开展，我们狠抓各项规章制度的落实，为了全面实施《效绩考核》，我们坚持\"制度面前人人平等\"的原则;各部门管理人员、公司领导都要更加严格的接受《效绩考核检查落实制度》考核，考核结果定期进行公布，从而发挥公平公开、相互监督的作用。实施以来，员工的工作作风、主动服务的意识、优质服务的水平、有效投诉处理率显著提高;也使各部门的工作效率明显加快 ，争先创优、团队协作的少林企业精神得到了提升。

一年来，我们心往一处想，劲往一处使。通过以上工作的扎实开展，使我公司更好的实现品质服务承诺：

一是树立\"优质服务、住户至上\"的服务意识，微笑服务礼貌待人，热情耐心解答业主的询问;使用服务文明规范用语。

二是遵守职业道德，爱岗敬业;统一着装、挂牌上岗。

三是对待投诉，首先从自身的不足方面找问题，虚心接受，有求必应，努力整改。

回顾过去，在狠抓品质提升方面，我们做了大量扎实有效的工作，也取得了令人可喜的成绩。

展望未来，在新的一年里，在公司的正确领导下，我们将加强学习、加强沟通和交流、汲取先进经验，高标准、高要求、高质量的做好品质管理工作，品质管理部全体人员将群策群力，为业主创造更好的舒适环境，为中化公司提供更优质贴心的服务，为公司的发展创佳绩，为中化公司的发展做出更大的贡献。[\_TAG\_h2]　　品质年度总结和展望

202\_年x月，品质部正式成立。短短三个多月100余天的时间里，品质部在公司领导的正确指导下，各部门的配合下，做了大量的工作，现做如下小结：

>一、工作思路

以集团《商业管理公司制度》为依据，切实建立品质控制机制为核心，有效运行并持续改进公司三标一体化管理体系为宗旨，全面提升公司管理及服务品质为目标。

>二、工作小结

1、建立品质检查机制

由于原品质主管的调离，公司月度检查工作一度停滞约达半年之久，虽然采取了周巡场方式，但却没有充分发挥出压力传导型品质控制模式的作用。x月份品质部组建当月起，即根据公司管理体系要求，以月度检查的方式充分发挥检查职能，对各部现场管理情况、日检及周检的执行情况进行监督检查，及时指出管理及服务中存在的问题，提出纠正预防措施和纠正时限，并对纠正结果进行复验，较为有效地控制了管理及服务品质。在随后两个月中我们不断改进检查方式，以检查出的问题来检测各业务部的内部管控能力，通过月检实施压力，强化各业务部门的管控力度，逐步让存在问题具有可控性，从而使三级检查机制得以真正地建立，使品质控制工作更加系统化和有效化;

x月下旬起，我部门开始强化现场检查，就检查出的问题及时与相关部门沟通并进行复验，通过这种强化性检查给业务部门施加压力，使现场管理及服务品质明显提高;

2、实施内部审核

我部门人员虽为万达集团老员工，但却是本商业管理公司新人，对商业项目的特点及管理情况并不了解。基于此，部门成立初始，在公司总经理的正确指导下以内部审核作为切入点，利用5个有效工作日基本摸清了公司管理体系的运行情况及存在的问题，共查出86项问题，发出xx份《纠正预防措施报告》，综合形成《内部审核报告》，并对纠正结果及纠正措施的实施情兄进行了验证，确保了内部审核程序的正常关闭;

3、优化管理体系

通过内部审核、月度检查、日常抽查以及突击检查等品质控制方法的实施，理清了公司管理体系运行工作中存在的问题，自x月下旬起利用约x个月的时间，组织公司各部门有针对性地对管理体系进行了优化。通过此项工作的开展，不仅使部分管理人员动了起来，而且使各部门]管理者更加熟悉体系文件，更加清楚管控要点。此次对过于繁琐的文件、流程及表单进行了简化，对不适宜的体系文件进行全面修正，对于工作中的盲点进行了补充，对不健全的体系文件进行了完善。总体来说，共增加了x个文件及x个表单，修改了x个文件及x个表单，删减了x个文件及x个表单;

4、实施管理评审

在公司管理体系优化工作结束后，协助总经理组织召开了本年度公司管理评审会议，综合第三方组织的顾客及消费者满意度调查情况、公司在顾客及消费者满意度较低的服务项目的改进情况、商户及消费者投诉及处理情况、商户的报修及处理情况、管理体系的优化情况等诸多方面真实数据作为输入信息，向与会人员汇报了本年度公司管理体系的运行情况，为此次会议提供了充分有效的评审依据，并最终形成了管理报告;

5、配合监督审核

迎来了认证公司对本公司管理体系通过认证以来的首次监督审核，我部门全程陪同并全面配合了此次审核工作，并据审核意见向责任部门下发了《纠正预防措施报告》，且将按期限验证纠正及纠正预防措施的实施情况。

>三、工作亮点

1、建立了三级检查机制，使品质控制作用得以真正发挥;

2、通过对管理体系的优化，进一步明确了管理职责，理顺了管理要点，修正了环境管理策划的原则性问题，将原适合于自管的保洁服务策划文件修正为真正适合对外包方的管理。优化后的管理体系更具适宜性、可操性及实效性。

>四、工作中的不足及改进想法

尽管在短短三个多月的时间里，我部门做了大量具体工作，取得了小小的成绩，但深知距离工作要求还存在差距，具体如下：

1、品质控制机制虽然得以建立，但仍需进一步完善。今后我们将加强对各部门自控能力的检查，从而全方位地提升管理和服务品质;

2、作为总经理直管的唯一部门， 对于公司例会中形成的决议我们的跟进工作做得还不够。在我们充分认识到这-点的时候，就进行过深刻的反思，并已经开始行动做好此项工作;

3、作为品质控制部门，由于之前几个月业务繁忙，对于现场的日常检查较少。但是任何理由都不能作为借口，今后我们会平衡好各方面工作，将大量的时间用于管理及服务品质的监控上，从而真正能够做到替总经理分忧。

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！