# 物业品质部工作总结(十三篇)

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2025-03-07

*物业品质部工作总结一针对品质部目前的现状和实际生产需要，成衣qc组需要增加一个用人名额；退货qc组需要增加一个用人名额；王永桂和刘青云均为王永红的亲属，需将其中一人调离成衣qc组。品质部主管助理刘金兰已经辞职，需要及时作出人员的补充。由于天...*

**物业品质部工作总结一**

针对品质部目前的现状和实际生产需要，成衣qc组需要增加一个用人名额；退货qc组需要增加一个用人名额；王永桂和刘青云均为王永红的亲属，需将其中一人调离成衣qc组。品质部主管助理刘金兰已经辞职，需要及时作出人员的补充。

由于天气异常炎热，品质部急需要安装空调来缓解品质部的工作环境！品质部的货品堆放显的非常凌乱，布局也不合理。建议：

1、将三楼靠近门口的杂物间清空，将原先的隔板拆除。

2、将售后服务组移至此位置；原售后服务组位置改为货品堆放区域和杂物放置区域。

3、重新布局后的品质部需要安装空调，给员工一个轻松、舒适的工作环境。

4、规划出指定位置存放“流动货品”，保持通道的畅通。

5、成衣qc组和退货qc组的查货台面很粗糙，容易勾坏衣服，需要将台面用白色的胶版重新装订。

6、品质部各个工作区域将作出明显的标识

7、对于常用的文件、和检验有关的资料，放在合理的位置并作出清晰的标识，使查找者一目了然。

8、在品质部显眼的靠墙位置做一块大的“黑板”，主要用于每天的工作任务安排或通知要求；在指定的位置做一些品质的文化宣传标语。

工作流程就像小河流水一样要保持顺畅！首先要确保品质部内部的工作流程的顺畅，以丰富的工作经验及时、准确、果断地处理品质问题；对于有争议的问题要建立专门的沟通渠道进行及时的处理。其次是品质部跟相关部门的工作流程的优化方案，目的是为了能够迅速的解决问题。曾经多次发生的品质问题都是进入品质部才被发现，这不是品质部做的如何好，而是我们公司制度的缺陷。为何没能在做办或做大货之前发现呢？而生产部在开产前会时是否有品质部或相关人员的参与、以及货前办有无经过相关部门的审核确认呢？在接下来要努力做到的是：让品质部贯穿整个生产流程！

具体表现为：

1、面料回厂后，要第一时间安排面料qc进行检验和对洗水的测试，合格后才能发货；如果后期生产出现问题的，则要追究相关人员的责任。

2、辅料回厂后，凭送货单交由iqc查验，并做相关的生产测试，测试合格后才能完成入仓手续；同时要做好次品率及损耗的确认记录。

3、生产部货前办完成后，除了要对生产工艺的`审核，还要对面、辅料的色牢度、洗水方法、吊牌/洗水的标识等进行认真细致的审核、确认！如有必要的话，建议由办房或生产部安排专人负责这项工作。

4、生产部在召开产前会时，要通知品质部、办房、设计部等相关部门一起讨论、研究生产要点、品质标准和注意事项。

5、每一周要有一个详细的周工作安排计划表！生产部提供一周的回货计划表；市场部也要根据需要，列出每周出货计划给到品质部。品质部将根据以上情况，作出合理的工作安排或调整！如因故未能完成的周计划，相关部门要提供知会函，并作持续跟进。

6、建议将外发qc组合并到品质部统一管理！这样有利于品质标准的统一管理，对外加工厂的品质也可以从源头抓起，从生产的前期和中期开始严格控制品质，确保及时发现问题，能够迅速处理！

7、建议皮草类、饰品类、鞋子、等fob单，要安排qc进行中期和尾期的查验，确保回货后的质量。

8、品质部退货qc组，建议使用扫描仪。

根据公司的要求，对品质部的工作职责和工作范围进行培训。

1、成衣qc组：计划二节课，重点讲解检验标准、检验步骤、检验方法，对不合格品的处理等；

2、退货qc组：计划一节课，主要讲解特卖品、维修品、合格品、废品等如何整理入库。

3、洗水组：计划一节课：具体讲解如何根据洗水？上面的指引作干洗或湿洗的测试；以及洗水的流程、国标的的量化执行标准和企业的执行标准等。

4、包装组：计划一节课，主要讲解包装方法及注意事项；送货、收货的交接手续及自我行为规范等。

5、售后服务组：计划一节课，重点讲解返修品的处理方法；退货维修品的如何跟进；对单、销单的工作；收、发速递的注意事项等。

除了以上的培训，品质部还将对公司的流程进行培训，并定期进行组织学习企业文化，宣传公司文化的活动。

1、从基础的做起，从细节的开始，努力推行6s的管理。

2、加强企业文化的宣传和学习；把品质部打造成一个优秀的、严谨的、务实和高效的部门！并努力使之成为公司其他部门学习的典范！

3、在最短的时间内，让品质部的专业度有一个质的提升，提高。

**物业品质部工作总结二**

20xx年上半年，在公司领导的正确指导下，围绕20xx年度总体发展目标和计划，圆满完成了各项重点工作。上半年主要完成了公司资质晋升工作，制定并完善公司信息化管理程序，进一步完善招投标流程，及时、高效率的完成了各项常态工作，及时有效地完成了公司督办的各项工作。20xx年上半年，我们加强与各部门的沟通和协作，充分发挥本部门的技术指导、监督作用，及时为公司各部门及各项目提供技术保障，力争发挥运营品质部的最大作用。

1、公司企业资质由三级资质晋升为二级资质。

2、招标投工作

⑴、完成b01地块商业的前期物业备案工作。

⑵、完成b01地块住宅二期的招标面积增补及前期物业备案工作。

⑶、协助编制“华旗”项目物业服务方案及项目前期建议书。

3、品质提升工作

⑴、结合上半年各项目品质巡查，完成上半年品质巡查报告，要求各项目严格按照制定的项目重点工作分解为纲领，带领项目中层员工开展重点工作，按照前期物业服务合同中超一级标准，以及公司程

序文件标准作业流程、红黄线标准、仪容仪表规范要求基层员工开展日常基础的物业服务工作，做到全员思想意识统一，熟知标准流程，做到规范管理，提升整体服务质量。

⑵、完成公司下半年品质提升方案。

4、基础固化工作

⑴、完成公司程序文件信息管理程序修订及完善，侧重于项目对接明细的考核管理。

⑵、针对各项目客户投诉内容，进行品质整改及督导工作，及时有效地跟进投诉处理情况。

⑶、每月更新公司各项合同的实施情况，对到期的.合同及时跟进，上半年共签订合同31项。

⑷、每月按时对物业管理软件的录入情况进行监督、汇总。 ⑸、每月对各项目进行品质巡查，对检查的问题汇总，并监督各项目进行整改。

⑹、组织本部门人员对公司各项目进行不定期夜间巡查活动，对不符合公司相关制度要求的巡查事项进行处理。

⑴、成本分析工作是检验公司（项目）管理水平的重要手段，是企业降低成本支出，提高企业经济效益的主要途径，公司把成本分析工作作为一项重要的工作开展。要求各项目认真对待上半年的成本分析工作，以认真负责、严谨科学的态度做好这项工作，力求达到一个“准”字，做到一个“实”字，使成本分析工作基本上能反映出公司

上半年的经营状况。

⑵、着力做好能源管理细化工作，要求各项目于7月底前详细统计水电及其所计量设施设备，针对各项目内部能源管理要求，完成制度建设，张贴上墙。并对各自能源消耗水平做出评价，提出针对性节能措施，对项目提出目标要求。

切实通过该两项工作的推进，找出公司管理方面的薄弱环节，便于公司及时、准确的掌握各种信息资料并采取对应的整改措施，逐步实行科学管理，促进公司的管理工作全面、有序的进行。

上半年完成5项招标工作和31项合同评审及签订工作。

1、根据公司现有项目的保洁合同及服务情况,对周边服务较好的保洁服务公司进行考察，为日后项目保洁服务外包合同的签订奠定基础,使各项目保洁供方形成良性竞争,有效规避风险。

2、结合基建公司招投标流程，完善公司的招投标管理程序。 ⑴、增加了资格审查环节，并采用评分制度，对投标单位进行综合考评，顺利完成了朗月轩项目及星月轩项目的保洁服务外包招标工作。

⑵、增加了商务标单价评比内容，完善单价合同招标流程，顺利完成了公司员工工服制作合同及物资采购合同的招标工作。

⑶、增加了供方服务评价报告，完善合同续签的流程，顺利完成了朗月轩项目及名居花园项目电梯维修保养合同的续签工作，保证了项目电梯供方服务的延续性，有效降低了公司成本。

3、制订了公司15个合同使用模板，并对6个合同模板进行完善，统一经公司法律顾问审核，进一步规避公司合同管理风险，规范合同会签流程，提升合同会签效率。

（一）、完成各项目上半年成本分析。

（二）、协助各项目达标创优工作的推动与整改落实，力争朗月轩项目获评“市优小区”，确保名居花园项目及星月轩项目获评“达标小区”。

（三）、按照要求监督各项目做好品质提升工作的深入开展，全面提升物业服务品质，做好满意度调查并汇总分析经验与不足。

（四）、推动质量体系文件标准在公司内全面运行和监督考核，每季度进行一次体系文件培训与考核，并出具运行情况分析报告。

（五）、根据基建公司项目进度要求，安排做好物业前期招投标工作的推动与落实。

（六）、加强对外包服务供方的工作监督，不断提高外包服务质量。

（七）、加强物业软件录入、处理与回访的监督与完善，对存在异常问题及时沟通，月底前汇总并形成统计分析报告。

**物业品质部工作总结三**

品质部目前人力配置满员编制为18人，其中主管1人、组长1人、qe工程师1人，文控1人，iqc检查员4人，ipqc检查员5-6人，oqc检查员1人，外驻人员2人。

新的一年品质部将对公司内部的品质管控系统进行重新调整，品质部门的组织架构也要进行重新规划，预计设主管1人，组长1人，qe工程师1人，文控1人，ipqc检查员3人，fqc检查员2人，oqc检查员1人，客退品检验员1人，iqc检验员4人，驻外人员2-4人,预计满员编制19人。

由于外发加工厂品质不稳定给公司造成了巨大的损失，外发加工厂的品质控制工作成为了重中之重，而品质部职责范围甚广，包括：进料，产线，入库，出货，投诉处理，驻外品质，供应商辅导，还要包括体系完善，部门建立等，所以人员的合理利用和调配成为了工作的重心。

为贯彻质量管理体力，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：

1，贯彻公司质量方针，不断完善公司质量保证体系文件，确保iso9001：20xx质量管理体系能持续运行并有效执行;

2，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;

3，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。

4，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”;

5，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;

7，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;

8，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;

9，参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;

10，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;11，落实供应商的质量管理，参与公司合格供应商的评定;

12，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，外协品，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;

13，配合商务进行客户投诉处理，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;

14，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。

15，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。

16，依照质量事故处理条例负责公司质量事故的调查处理

17，严格控制员工编制、仪器设备维修费和检测用化学用品、药剂的消耗和浪费，合理安排作业班次，不断降低检测费用，控制成本

18，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

19，与其他部门相关工作的协调管理20，完成上级临时交办的各项任务

1.推行公司的iso9001：20xx质量管理体系，年度内进行二次内部审核，主导了一次飞毛腿的第三方评审，并对公司的iso系统文件进行和重新制定和发行。

2.制定和作成相关品质标准发行到相关单位，以便标准有标准可以参考，避免出现误判和错判3.作成各相关品质控制环节的流程图和相关管理办法等三级文件

4.与供应商签定质量保证协议，必要时提供产品质量计划，跟进生产，与供应商携手加强来料箱卡，数量，包装外观等改进，跟进供应商质量改善行动，供应商审核与评价

5.定期对班组员工召开班组会议，将上层决议传递到操作员，对特殊订单召开紧急会议，进行生产及品质控制通报，定期召开品质会议，对品质部的相关投诉情况传达到操作员，作好改善措施的落实和执行，保证改善效果

6.严格进行出货品质检验，保证交付出货的产品的包装，数量，型号，标识等无错，漏，混等情况的发生，此处为产品质量最终把关，重点是对包装的检验。

7.降低检验成本，包括仪器设备的`维护与校正，人员的工时与培训等等，检验方式的合理运用，根据人员工作的实际情况合理安排加班。

8.客诉问题的及时处理，跟进改善进度。

9.根据公司业务和体系需要，建立各种文件管理台帐，依据不同分类制定各种文件清单，按时作成各种质量报表，常用软件：word，execl，point等，常用手法有：qc七大工具，spc统计过程控制等

10.为了促进产品实现，保证产品质量满足客户需要和公司业务的需要，经常会与其他部门和分厂有业务往来，因此，与他们的工作要合理把握，参考部门工作职责。

11.完善公司质量目标，根据公司实际生产状况制定20xx年度公司质量目标。督促各部门分解公司质量目标建立自己部门工作目标，并健全目标统计办法。

12.建立绩效考核机制，对品质部全体人员进行绩效考评。

13.建立培训登记表格，制定定期培训计划，对与品质相关的人员进行品质意识培训。

方面：各单位的管理办法和工作流程图，作业指导书等还不是十分完善，公司的大部分管理人员对iso认知不到位，工作中存在随心所欲，按经验作事，未安流程作业等状况发生。

对策：

1)制定教育培训计划对相关人员进行培训，指导相关人员二、三阶文件的编写方法，监督各部门完成各部

门的文件编制，使iso系统更加健全和完善;建立定期稽查制度，对公司各部门的iso执行情况进行定期稽查，发现问题及时整改，并根踪结果。

2)建立公司文控中心，对公司的系统文件进行管控和监督。

2.我们现在的工作都在强调“检验”的品质作用，忽略了“早期预防”“后期改善”的作用，没有依照p-d-c-循环来实施.

针对以上问题我们要做到以下几点：

1)对经营业务部门进行工作效率考核，为订单审核和采购生产节约时间

2)订单审核时将潜在的影响模式及效果分析整理出来，形成文件，为后续生产和检验做参考

3)随时关注客户变化，及时将变化通知到相关生产部门

4)检验记录的完整性，定期将记录作出报表，召开生产品质会议，将异常情况及时通报生产实施改善

5)所有异常调查出原因后，除进行质量事故处理外，还需要作出行动改善措施或者方案，落实到操作中去，质检员随时关于改善效果，保证措施的执行性和有效性

6)严格做到计划–实施–确认–维持与改善的程序。

按照操作规程或者作业指导书的标准要求作业

将以往的经验，教训记录整理，交流，反馈

杜绝各种白干，瞎干，蛮干的作业行为

杜绝各种浪费

对新人的操作指导，培训，沟通

各种指令，信息是否能传递到位要

有强烈的问题意识

要经常巡视，目前强调ipqc的频度是2小时一次

要有强烈的服务意识，品质意识，下工序就是我的客户

现场物料管理要能追溯

生产设备，检验设备要周期性维护

现场问题现场即时解决，并注意再发防止

工作环境要勤5s(整理，整顿，清扫，清洁，素养)

3.品质部对供应商的管理还处于模糊阶段，仅仅是对问题起到了反馈作用，实际上没有监督控制。我公司目前在初选供应商时，没有考虑到供应商的生产能力的品质控制能力，造成现在材料不能及时入库，而入库进来的又是不良品，对我公司的品质造成了极大的影响。

1)签定质量保证协议

2)必要时提供产品质量计划，跟进生产

3)与供应商携手加强来料箱卡，数量，包装外观等确认

4)生产线上质量检验，异常及时反馈品质部

5)作成供应商质量月报表，定期召开供应商质量会议

6)跟进供应商质量改善行动

7)增加专业的qe工程师或是驻外品质人员，对供应商进行管理、辅导、考核。通过对供应商体系的审核和质量改善活动的跟踪和异常情况的处理，来稳定来料的品质。

4.生产管理人员和基层品质检验员对公司的产品品质重识度不足，加上我公司的人员流动性大，作业员专业技能不高，造成我生产产品的不良率和返修率高。

鉴于这样的情况，为了保证后续生产规模的扩大，导入生产部自检+品质部(生产巡检+成品抽检+出货确认)相结合的方式来进行，当然，检验仅仅只是品质保证的一种手段，实际上不可避免的会造成不良品的流出和成本的提高。所以，最有效的办法还是提高生产操作员工的品质意识，强化品质标准观念，从源头控制产品质量，这样才能保证生产即检验，产品即良品，产品质量“做”的好。为了做到这一点，有必要实行：

4.1看板管理

将不良品作成样板，安置在各工序显眼处

将客户投诉的各种不良图片展示出来，张贴在各工序指导生产

将订单要求及相应标准作成直观文件，便于操作员查看

4.2品质意识教育培训

各工序要定期对班组员工召开班组会议，将上层决议传递到操作员

对特殊订单召开紧急会议，进行生产及品质控制通报

定期召开品质会议，对品质部的相关投诉情况传达到操作员，作好改善措施的落实和执行，保证改善效果

作好上岗培训，设备的操作培训员工基本质量观念十条

材料确认：材料投入工序检查材料的外观规格。

人人品管：帮助上工序发现不良，检查上工序作业质量。

报告异常：发现不良/异常向班组长报告。

规范作业：严格按作业指导书作业，并熟悉作业指导书。

检查工具：开工前检查使用治具仪器，设备工具是否正常。

统一行动：任何改变不可私自改变，须经领班同意后再做。

3s行动：材料的合理摆放，操作台面，设备上注意清洁。

挑出不良：把上工序/本工序的不良品挑出来，作好标记。

不懂就问:作业方法，作业动作等不懂请教班组。

宁严勿松：材料投入工序，检验工序标准，宁严勿松，

5.开发设计时未充考虑到对品质的影响，对产品开发阶段的检验和验证工作未执行到位，造成产品设计开发出后品质问题频繁。

1)产品在设计定案之前要进行新产品专案检讨会，确认产品方案和相关品质隐患后再进行开发

2)产品在开发过程中要严格按照新产品的开发要求进行设计开发，并分阶段进行设计开发检讨会议，分析产品在设计开发过程在存在的问题，及时发现问题及时更正。

3)新产品开发材料在承认时要定义好产品的重要性能参数(如重点尺寸、材质)，以便后续的管控。

4)新产品打样完成严格安照设计要求进行相关的试验(如带载高低温运行，跌落，带载老化,空载充击等)，确保设计的产品的可靠性。

5)新产品量产前要进行最少1次的试产检讨，发现问题及时整改，整改完成后再生产。

6)新产品量产后的前3批工程部要有相关的专案工程师进行跟踪新产品在生产中的状况，发现问题及时变更。

6.工程在设计开发相关的检测治工具和定义测试方法未充分考虑到对产品品质的影响，无治具检测样品，检验规范还有待完善，

1)对公司的相关的检测治具进行重新设计，并在设计定型前要在生产线实际试用合格后方可定案

2)提升pe技术人员的专业水平，在定义产品的作业指导书时要充分考虑对产品品质的影响，其它相关部

门如有更好的作业方法，可以通过正常方式与工程部检讨验证，验证后推行，建立制程改善奖励制度3)作成治具检测样品，每日对产线所使用的治具进行检测，发现问题及时送修。

4)对我公司的相关技术文件进行重新编制按册发行(把产品图纸，承认书，设计参数，测试方法，作业要求装订成册)，方便管理和参考。

7.通过对公司的客退品进行统计发现我公司的退货品里客户的滞销品多。

1)对公司的客退品进行区分，并作成统计报表，对客户的滞销率进行评比，对滞销退货率高的客户进行减少定单或取消合作

2)商务部与客户沟通如有滞销品退货须通知我公司，并须经过商务部总监或总经理确认方可退回。

8.部门绩效考核机制执行过程中未做到公平合理的执行，部门奖罚不分明。

1)主管对部门的绩效考核打分情况进行监督

2)向品管员宣导，如遇到绩效打分不公平的情况可以向主管提出申辩，如主管不给予处理可以向公司更高层反应

3)对部门内部的绩效考评进行公示。

9.产品变更时示及时通知相关部门，造成新旧物料混乱，对产品的品质造成直接的影响。

产品在工艺和材料变更时需提前发出变更通知单，对材料的库存状况进行确认并区分做发标示，变更通知单上需注明变更要求和注意事项，方便各部跟进。

10.公司内部沟通协调常采用口头方式进行，处理问题时效性差，也不符合iso的基本要求。

建立公司文控中心，所有部门的沟通工作须以联络单的形式，经总经理签写确认后送交文控中心，由文控中心进行存档和分发，以提高公司的工作效率。

11.员工和教育教训力度不足，品质人员责任心不强，人才流失严重

1)团队工作制度与纪律建设与遵守，建立品保部管理细则，在此基础上加入质量文化及行事指引。

2)工作计划与效率，倡导时间价值，进行工作分解，绘制甘特图，管理工作进度和质量。

3)工作秩序，扩充质量管理职能，按照控制要素进行细分，更专业化。

4)绩效管理，考评激励，对不适应部门文化的员工进行整理，对工作优秀的人员列入种子计划，建立技术与管理的升迁路线。

5)自己设计教材，辅导员工的职业化，质量管理工具，思维方法，部门发展规划等。

6)在部门内实现轮换岗位和新增岗位竞争上岗，给予更多机会施展才华。个人自我知识培养与工作需求的一致性评价(swot分析)

优点：部门员工大部分为第一次接触制造行业，可塑性强，容易培养忠诚度。

缺点：投入精力较大，成才成本偏高，对管理人员的要求相对来讲会高。

机遇：公司最近几年一直处于告诉增长，发展空间和机遇还是可以期待的，质量管理人才在各相关运作部门适用性强，跨部门流动带来新的机会。

风险：一旦公司运作进入平稳期，将面临组织结构调整和人员素质要求的变化，可能会造成人才流失。

**物业品质部工作总结四**

时间一晃而过，转眼间20xx年已过半，回想过去的半年，担任成品检验一职；虽没有轰轰烈烈的成果，但也算经历了一段不平凡的经验。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，令我感到法泰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经理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：

一、工作细化，各产品线质量责任到人，以提高检验员责任心。

二、严格按照《产品出厂检验细则》做好对产成品的检验工作，并配合好生产部对产品品质异常做改善。

三、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\'不良情况及时开具《质量信息反馈单》，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》。

四、产品产生的质量事故还是存在很多的因素，主要是部门人员的觉悟不高，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；设备的老化以及原材料的不稳定也影响产品的质量。

一、做好对原材料质量的评价和跟踪，关键件不但要确保来料合格，也要做好制程中的品质跟进工作，吸取丰盛退货教训，杜绝再犯。

二、配合生产技术部做好客户开发，送样的样品质量数据跟进工作，确保一次送样合格，缩短送样周期。

三、加强团队建设,通过各相关知识、操作技能的教育培训，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，不断地优化人员，打造一个工作经验丰富，工作热情高涨的团队。

四、建立更加全面的品检流程和作业要求，使过程质量纳入管控范围，从而保证了制程中的产品质量。

作为品质保证部主管，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及业务，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。

**物业品质部工作总结五**

企业的品质主管，其主要工作是将吕管部的工作管理好，做好，保证企业的产品质量，保证公司总体任何的完成、以下是一位深圳地区的品质主管年终总结，请参考。

一年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心、积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作、

我的工作岗位是品管部、主要负责每天工应商做好的货

我本着“把工作做的更好”的目标，工作上发扬开拓创新精神，扎扎实实干好本职工作，圆满地完成了一年的各项任务：

1、采用日志，对当天的工作进行记录;采用周报和月报对当周或当月工作进行总结并制定下周的工作计划、

2、我主要做跟综工应商质量，保证总体任务的完成、

3、就能做到周报表和月报表的不良数量基本准确、

总结—年的来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足、

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距、一方面，由于个人能力素质不够高，有时统计存在一定的差错;另一方面，就是有的时候工作量多，时间比较紧，工作效率不高、

二是有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的\'事不够敏感，有时工作没有提前完成，上报情况不够及时、

—年我将进一步发扬优点，改进不足，拓展思路，求真务实，全力做好本职工作、打算从以下几个方面开展工作：

一是加强工作统筹，根据公司领导的年度工作要求，对20xx年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效、

二、完善公司质量目标，并制定了完整的统计和纠正预防措施作业办法

三是加强工作培养、始终保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、积极进取的工作作风、

**物业品质部工作总结六**

时间一晃而过，转眼间20xx年已接近尾声，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，令我感到赤之惠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经理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具《原材料不良改善通知书》，同时要求供应商改善品质，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及时开具《质量信息反馈单》，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流程和作业要求，新增了两名在线巡检员及先进的外径检测设备，使过程质量纳入管控范围，从而保证了制程中的产品质量。

4、加强团队建设,通过各相关知识、操作技能的教育培训，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，不断地优化人员，打造一个工作经验丰富，工作热情高涨的团队。

5、产品产生的质量事故还是存在很多的因素，主要是部门人员的觉悟不高，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;设备的老化以及原物料的不稳定也影响产品的质量。

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及业务，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。

1、做好对原材料质量的评价和跟踪，铜杆不但要确保来料合格，也要做好制程中的品质跟进工作，吸取丰盛退货教训，杜绝再犯。

2、配合生产技术部做好客户开发，送样的样品质量数据跟进工作，确保一次送样合格，缩短送样周期。

愿景:希望20xx年各个部门能认真学习和贯彻执行iso质量管理体系，生产过程品质做到全员参与，“错者必究”，这样才能提高产品质量和企业市场的竞争力。

**物业品质部工作总结七**

转眼间已经成为昨天。在这过去的一年，对于佳茂来说是不平凡的一年，我们进行了多项设备及原(物)料改造;也经受了全球金融危机带来的冲击，让人感慨颇多。

今年以来，在公司领导的关怀和指导下，在同事们的大力支持下，品管部顺利完成了本年度各项工作。现将一年以来的工作情况向您们做一个总结报告，请批评指证，谢谢!

今年品管部人员状况是:

品管部人力：现有8人，控制范围广：包括了进料、入库、出货、生产各制程等工作。加之公司在下半年加强了品管队伍的建设，品管部同时也加强了检验人员的内部培训，同时加强了原材料和入库产品控制的力度，工作量也随之增大。在此种情况下必须加强部门管理，必须使品质管理系统化、标准化。对此采取了以下措施：

1、

采用日报表对当天的工作进行记录，采用周报和月报对当周或当月工作进行总结并制定下周的工作计划。各责任人按计划行事，并做到跟踪，验证并保证总体任务的完成。

2、对品管部各个控制作业和产品标准用文件的方式予以标准化，让各检验人员严格按文件作业，规范操作。针对原来的进料、出货检验方法和判定标准不统一，检验员检验时要经常相互探讨，并制定相关缺陷样品封存，查找产品标准并亲自参与功能测试，并将其形成标准文件。先后修改和拟制了原材料和成品的检验项目和判定标准等多份文件及表格，为作业员提供判定准则。厂部份文件清单具体如下：

部门文件修订

序号

文件名称

1

包装纸箱检验标准

2

模具检验标准

3

iqc检验规范

4

供应商考核规定

5

成品入库检验规范

6

成品出货检验规范

3、

建全了品管部部门质量目标，包括进料和成品漏检率、品质异常跟踪处理率、出货批次合格率等，以确保品质监控的质量。

4、

加强技能知识学习，学习测试和质量检查方面的知识。以便生产能力扩大在部门人力紧张时，检验人员综合质量监控能力，确保部门目标任务的完成。

x年初步展开并实现以下项目：

1、为确保体系的正常运作，于12月23号iso9001：20xx版质量管理体系，第三方年度监审顺利通过。

2、统计报表完善质量记录和质量统计，现已形成品质周报和月报统计，能直观的反映各时期质量状况，以便于各责任部门/人员采取有效措施即时改善。

3、完善公司质量目标指标，制定了统计和纠正预防措施作业办法。通过管理评审会议，对公司质量目标，于《20xx年上半年部门质量目标》进行修改。并通过《质量月报》对目标指标的达成情况进行真实的统计，直观的反映目标指标的达成情况。对未达标的目标指标进行跟踪，要求责任单位改善，确保目标指标的达成。

09年初步计划完成项目：。

1、拟制不良品及次品再利用，需规范对已入库成品出现质量问题的返工作业。

2、继续强化产品的入库控制力度，提升出货产合格率;

3、设定x年公司整体目标，阶段目标，部门目标

4、

对文件制定的一些看法,需要一定的可操作性,即是根据真正原因或需要而制定,同时改善的措施无有效落实,但对对策的跟进效果或对策的合理性没有根本落实验证。

1、进料品质控制：

1)、修改了《iqc进料检验作业规范》、《iqc进料品质检验项目和判定标准》文件，规范了进料检验作业流程和检验标准。

2)、严格进料检验，9月份开始统计检验物料301批，发现8批不合格。

2、成品质量控制：

1)、

拟制了《qc成品入库检验作业规范》、《生产成品包装检验作业规范》、《qc成品检验项目和判定标准》文件，规范了成品检验作业和检验标准。

2)、

加强了制程质量控制，设计了制程质量统计报表提供给生产部加强制程质量的统计分析。并针oqc检验到不合格项要求生产部改善，从今年的成品检验结果来看，制程交验质量得到很大的提升，平均成品不良率从去年的10%降到今年的2、2%，提升了近7、8个百分点。

1、回顾过去的一年，在全体品管人员的`努力下，实现了品管部：作业按流程、判定按标准、基本做到工作有记录、数据有统计的工作系统化、标准化并实现质量目标。

2、另一方面，从整年所出的质量问题来分析，也体现了现有品质控制手段还存在不够完善，有漏洞的问题。主要是对产品检验手段和检验技术的缺乏。这也是今年品管部检验工作做得不足和遇到的困难的地方。必须要重点解决检验手段和检验方法的研究和策划问题，

能真正杜绝问重复产生及习惯性不良的认可。

五、20xx年品管工作规划：

时光飞逝，转眼将进入虎福之年。时值公司蕴酿突破发展和走向规范化、制度化管理发展之际，面对新产品的不断出现、市场的变化，品管工作任重而道远。

1、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。品管部将继续按照公司制定的总目标，将品质工作向各部门深入的指示。提升品质人员素质，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、项目和方法的分析研究和策划，必要时将qe工程质量机能展开将引入质量系统控制，加强质量目标的统计和品质异常的跟踪。

2、

品质控制机制虽然得以建立，但仍需进一步完善。今后我们将以20xx年初将举行的，iso9001：20xx内审员上门或外送培训为契机，重新组建“内审员队伍”，全面开展质量体系工作。加强对各部门质量体系的监督检查，保证质量体系的有效性、适宜性和充分性。

对iso9001：20xx版在5月份前需更换到iso9001：20xx版，换版过程是：

1)、春节后各部门负责人需进行20xx版内审员资格培训，及时换成iso9001：20xx版，在三月份后要运行新版本。

2)、在五月份cqc会进行换版的第一次审核。(如没有换版20xx版会自动失效)

3)、内校员资格培训，因公司比较多内校仪器，送外校费用高也不方便，需送外培训一名内校员，内校培训需在四月份前培训完成。

3、推行绩效考核与5s活动：

1)、为更好的调动员工工作效率，响应公司薪酬改革的需要，对品管检验人员的考核工作将加强。

2)、需进行5s活动策划，需拟制《5s推进领导小组成员及职责》、《5s工作推行实施办法》，对5s的推动组织、检查标准、各部门负责区域和责任人、奖罚办法等需全面策划讨论，预计20xx年3月份开始试验推行。

4、现将20xx年品管部质量目标初步制定如下：

月不良率;2%/

客户投诉：一般性1件/月

严重0、2件/月

5、

针对生产运行所出现的问题，做好各项检测工作，为生产提供“准确、及时”的检测数据，同时加强各生产部门之间的沟通协调，对于生产异常和各种波动及时反馈。确实为生产部门提升“品质”做好服务工作;

**物业品质部工作总结八**

质量管理是一种行为意识的管理，一个人的意识、观念将直接影响其行为活动及结果。只拥有先进的技术和良好的技术装备，并不能保证一定能够得到优质的产品；正确的质量观念和对待质量的严谨态度，才能确保实现优质高效，这是创造优质品牌的关键所在。物质决定意识，意识决定行为，因此，要搞好质量工作，很大程度上在于提高人的质量意识，真正达到自主管理的效果。

公司基层员工新老交替频繁，各岗位增加了大量的新员工，加强质量管理知识学习、提高员工质量意识显得尤为重要。在这期间，我与生产部及其它部门协调，主要做了以下几点工作：

1。切实宣导教育，一有异常第一时间召集检讨改善

2。将月度生产品质异常、客户抱怨投诉信息，定期按大班别进行沟通教育，覆盖生产部全员

3。增加品质异常处罚透明度、准确度和及时性。当日处罚即在生产部经理确认后即公布

4。11月中旬起，定制了2块质量管理看板于生产部大海、润阳车间，定期将品质统计信息、客户投诉情况、品质管理故事、机班制后剔除年、月度统计等上板，让基层员工了解公司品质动态。

经过以上工作，部分员工对于品质的认识已有了较明显的\'提升，如分切车间、贴合车间、大海一车间。后续要持续此类工作不停歇，努力达到品质管理全员参与的最终目标。

个人及部门工作存在的不足

1。公司软质pvc胶布、eva及贴合印刷等工艺及品质管制重点还未达到应有的深度和广度。

2。各品质管控点全面监控还无法到位，各流程把关还不是很严密，容易在出现质量问题后造成部门与部门之间相互间推诿扯皮的问题。

3。专业质检人员实际较少，负责机台越来越多，巡查周期、抽检密度被淡化，易导致不良品流出，间接提高了质量成本。

下步工作计划及建议

鉴于以上三个方面存在的问题和不足，在今后的工作中，要以实现部门所有工作程序化、规范化、标准化管理为目标，建立部门文件化、制度化、系统化的管理模式。具体包括：

1。加强制修订公司品质管控标准，加强内部整训，严格要求自己和部门成员，尽量做到无可挑剔，精益求精。自己尤其要以身作则。

2。待部门人员稳定的状态下分阶段有计划、有实施、有检查、有针对性的培养质检人员。

3。及时了解部门员工的心理状态，做好他们的强力支持配合工作，做到工作严谨不死板。确保人员稳定性。

4。加强软质pvc、eva等方面的理论专业学习，并结合公司实际，配合技术部门新产品开发和销售部新客户推广工作。

5。建议公司级会议能在总经办或管理部的统一安排下，定期举行。各部门配合落实会议决定。有系统的推进公司全面向前发展。

6。鉴于品质管理稳定的重要性，建议技术部加强原料、包材的检验强度并制订相关规范以供遵循。

对自身要求

作为品管部的经理，除了做好自身负责的工作之外，还应该做好本部门的工作计划及工作安排，并对工作进度进行跟踪，保证总体任务的完成。除了要保证工作的顺利展开外，还应该做好组织内部关系的维护及调动组织内部人员的工作积极性。品管部人员能够明确共同的目标，做到互相协助彼此的工作，在工作中互相学习、步调一致。良好的工作氛围对工作效率的提高也有一定的帮助。

1。提高专业水平。目前虽能应对工作中的问题，但面对不断更新的标准等（包括质量管理方面）要多了解，以及市场、客户需求及标准的变化等，以提升专业水平，以便在工作上能够更好的应对。同时，自主加强学习经营管理方面知识，做好部门的管理。

2。保持工作的积极性和主动性。很多问题无法及时处理往往是工作分工没有明确，责任没有落实到实处所造成。保持工作的积极性和主动性及良好的工作态度，主动持续跟踪产品的检验过程，做到对产品质量负责。

3。在处理突发事件和一些新问题上存在着较大的欠缺。考虑问题不够全面。希望能通过提高业务水平及不断的经验积累，提高应变能力、解决问题的能力。

20xx年是充满期待的一年。无论对公司还是个人来说都是一个全新的起点。希望在新的一年里品管部门的每个人都能恪尽职守，做好自己的工作，不断提高优化自己的专业水平，在新的一年里，也希望在沈总的带领和支持下，和大家继续共同努力，力争20xx年在各项工作上取得较好成绩。

**物业品质部工作总结九**

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。

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。

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。

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。

**物业品质部工作总结篇十**

本月的主要工作内容（前工序）供应商交货合格率管控（合格率99%）（前工序）供应商来料检验及时率管控（准时率98%）前工序异常措施跟踪率（跟踪率71%）最终检验合格率控制（99.87%）客户投诉批率管控（客户投诉批率3.13%）客户投诉回复率以及改善跟踪情况（回复率100%）前工序灯珠退货率（退货率0.13%）目标要求98%100%100%99%0.9%100%1%。

一、来料检验方面

xx月份供应商合格率（99%），主物料来料比较稳定。来料检验基本稳定（具体统计数据见供应商交货合格率统计表）。

xx月份原物料在生产过程中反馈的来料问题主要为支架毛刺过多，芯片来料不良以及静电袋破损等不良。

二、制程品质方面

⒈封装品质部ipqc抽检发现的严重异常问题点共7份，工程回复5份，2份待回复。其中主要原因为

1）合金线存在滑球不良，焊球形状不良等等，焊线异常比较多。

2）入库材料真空漏气，支架烘烤氧化以及打靶图异常等等。

3）2835灯珠电压测试异常，电压对应不上，电压参数漂移等等。

4）fqc入库检验主要问题点为真空包装漏气异常，相对来说比较稳定，后续需要对灯珠漏电流加强管控。

5）oqc出货检验正常，不过在出货标签控制以及出货参数控制方面需要加强，对异常出货情况需要有相关部门签字留档才可以放行出货。

三、客户投诉方面

1、x月份客户投诉案例总共x件，客户投诉若有增多。其中x份为客户问题，分别体现在客户将不适合做灯带的xx做成灯带后出现死灯，客户外发贴片由于尾数管理不当导致不同bin区材料混贴在一起出现色花，以及客户灯板的并联过多导致2835灯珠出现暗区不良。而客户投诉中我司问题则是分光标准无法使用客户要求以及灯珠电压测试极不稳定。

⒉、针对客户报告中关于改善措施的跟进保持稳定。

四、质量事故调查

本月份总共调查质量事故x起，主要为我司出给客户的x灯珠出现暗区不良，原因为2835灯珠电压测试不稳定，跳动幅度大，同一盘料中出现2个电压档灯珠。此问题也是封装车间长久存在的问题，特别对于x灯珠此问题显得尤为明显，在此问题上，设备部/工程部/品质部需要汲取教训，提高异常处理的效率和机动性；同时对于品质部的异常反馈要引起足够的重视，正确的心态对待和处理品质异常单。

五、其他工作开展情况。

品质人员的岗位培训。

合金线试产品质控制品质部新检验规范的.实施。

关于测试站以及包装入库品质检验内容的增加。

支架，芯片，静电袋来料异常的处理9份客户书面以及口头投诉的处理。

x份质量事故的调查以及处理。

封装车间品质异常的跟进以及处理。

9.月份灯珠退货的处理以及改善意见。

1、测试机台电压参数不稳定，需要设备以及工程部门尽快给出改善方案，依靠品质部抽测是不能够很好进行预防和杜绝，同时也给增加了公司质量控制成本。

2、测试站人员操作失误存在的隐患比较大，极易出现校机不准，写错标签，倒料错误倒是混料等等，是下半年封装车间品质管控的重点。

3、工程部在处理产线异常方面需要加强有效性和严谨性。

4、因为合金线部分公司暂时没有一个明确详细的质量检验标准，所以在试产过程中，由于设备机台调试能力月限，导致合金线质量管控没有依据，合金线材料同时也存在严重的质量隐患。

5、品质管理缺少强制力和执行力。品质工作在品质管理中保证管理独立性时，也要做好自身的监督和约束。

6、各部门在生产流程中经常出现责任推卸现象，分工不明，对质量体系不太了解。

1、对新人要进行有计划，有针对性的培训，从提高技能和品质意识方面进行专题培训。加快品质部门团队建设，统一思想，提升意识，认真扎实，真正起到品质管控的作用。

2、实施问责制，提高kpi绩效考核的真实性和有效性。

3、加强供应商的管理，对于供应商的要求要明确，出现异常后的处罚要严厉，协助供应商进行异常改善。

4、审核，对产线异常做好持续跟踪和反馈。

5、组长每天对qc开早会宣导，加强qc的质量责任意识，对qc的工作做好监督和协助，对每天的报表进行加强对新物料承认过程规范的监控，避免物料更换频换，同时新物料，新工艺等等的可靠性试验要加强管控。

6、对于重点岗位（测试站）qc品质控制能力要求比较高，可以考虑给与一定的经济奖励。

**物业品质部工作总结篇十一**

各位领导、各位同事大家晚上好！时光荏苒，xx年很快就要过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千……来xx工作已有两个月，首先感谢各位同仁对我工作的大力支持与配合，本人会努力工作在实际工作中发现并改善直至解决问题，融入xx，做好xx，以“xx人”为荣。就算出到外面，知道xx的人都会竖起大拇指：“xx人，岗岗的”。

下面我代表xxsmt品质部对xx年xx的生产情况进行一个简单的总结汇报，并对xx年针对xx产品的工作开展进行规划同xx合作已有三月,首先感谢xx电子对xx电子生产工作的大力支持与指导，在xx公司的正确指导关注，以及xx领导带头、各级员工的积极努力下，克服层层困难，生产顺利进行，稳步发展。

经过三个月的磨合改善，生产线的优化重组整合，人员的强化对口培训，生产效率逐渐稳步上升，根据生产效率测评每天可以达120万点以上。

品质方面从开始15%上线不良率降低为2%以下，炉后直通率控制在98%以上;对炉后qc人员班别由线长组织、主管主导，每日对返机的样品进行开会讨论，增进沟通，挖掘漏出的原因对症下药来提高oqc直通率；aoi检出的不良也从7%的不良降低为2%。物料方面也在渐渐好转积极改善。

一、首先下面由我对xx年xx月做xx产品以来所做的的\'工作和改善措施和改善跟踪效果做一个简单的回顾1、从xx月第40周在公司各位领导的领导和各位在座同事的努力下我们公司顺利通过了xx汽车电子的审核，为公司蠃得客户打下坚实的基础；

2、在合作之前，xx公司对xx公司进行制造过程审核，并提出了改善点，在xx公司的努力下和xx的指导下，xx公司很快做出相应改善。开始合作之后，双方都非常重视这次业务合作，前期的互访沟通每周进行，目前双方的合作已相当顺利；同时邀请我司相关人员定期到xx公司共同检讨质量问题以及相应的改善措施。

a、xx月份xx厂调入品质后通过调整内部管理激励机制，smt生产内部建立优秀生产线和优秀员工评比方案，；彻底打破以往干多干少一个样、干好干坏一个样的局面，从而调动员工积极能动性，增强员工的集体荣誉感;对生产效率和产品质量带来了非常积极的作用；受到了领导职工的好评和欢迎。

3、xx月份公司生产出每一批xx产品，因为每一次生产，对xx产品不熟悉，经验不足且没有相关的作业标准及品质接受准则，导致客户上线不良率高达260000ppm及以上。

4、9份通过更换锡浆改善机型电源管理虚焊的品质问题，由之前的5%下降到0.5%，减少品质隐患，从而更好的降低品质成本；

5、xx月份由于客户型号逐渐不断增加，smt备料仓旧的物料流程已不能满足当时的生产需求；

在全体物料员的努力下，在pmcxx经理的支持下，对备料仓按客户、根据物料的使用性质、p/n不同，汲取西威公司的先进物料管理经验，对库存的所有物料进行点对点p/n区分定置，制作物料柜，用电子文档和料柜进行管理，每个物料都有相应的位置，提高了找料的效率，大大提高了备料效率和生产效率；并编写了物料p/n存放标示卡按机型、按a、b、c类的原则进行重新建卡、帐，从而实现物料管理的系统化、方便化；物料控制方面得到一个很大的改善，得到了xx方领导的肯定。

**物业品质部工作总结篇十二**

20xx年，品管部工作在上级领导和各部门的支持配合下，通过本部门全体成员的共同努力，中间取得了一些成绩，同时也暴露出了明显的问题。下面，我代表品管部就过去一年的工作情况作一个较为全面的总结：

20xx年全年生产一次检验合格率为72.1%，其中试压合格率为90.8%，毛坯及原材料进货检验合格率为96.1%，外协件进货检验合格率为93.1%。

1、根据进货检验统计数据

在毛坯及原材料供应商中评选出3位品质控制较优秀的供应商，他们分别是永中、繁荣和金象，建议增加采购量；还有一家龙湾机械被列为品质需重点改进的供应商，建议减少采购或考虑备选厂家。

a、按各供应商类别对比（6~12月统计数据）

从以上数据可以看出，6~12月份金象来货数量最多，在排前面的7家主要供应商中合格率99.6%也是最高的，质量最差的当属中月合格率只有94.6%。我们下一步只要重点控制这几个主要的厂家来料，就可大大减少品质问题的发生。

b、按品质问题类别对比（6~12月统计数据）

从以上数据可以发现，供应商来料品质问题主要集中在变形、砂孔、尺寸等方面，占整个来料品质问题的77.9%，只要控制了这三个方面的主要问题，合格率就可大幅提升。

2、在外协加工方面

林育、谢祥荣、施世备整体加工质量较好，建议进行重点合作；而李孝柱和叶建火下一阶段需重点进行品质整改，争取加工质量提升，制造部也应考虑作好备选外协方的寻找；其余邓传成、郑阿兰还远远无法满足我司的质量要求，应直接取消外协资格，白直栋也应限期要求其改进。

a、按外协方类别对比（3~12月统计数据）

从以上数据可以看出，主要的外协生产厂家集中在林育、张志华、李孝柱、周秀早、李云明等5家，只要能控制这5家的质量就可大幅提升质量水平，而这5家中又以李孝柱的合格率最低，就是我们控制的重点，张志华和李云明也须加强管控。

b、按品质问题类别对比（3~12月不合格统计数据）

从以上可以看出，外协加工产生的问题主要还是尺寸问题，只要外协方采取一定的措施在加工中加以控制，外协问题就可大大减少。

3、20xx年本厂整个生产过程平均合格率为95.5%

从数据分析来看，主要问题还是出在执行器和阀门的装配环节，所以如何更有效地提供装配的质量应是我们下一阶段的重点。

a、按生产段别对比（3~12月统计数据）

从以上数据可以看出，装配段的合格明显比平均合格率低，车配段也稍偏低，今后应想办法努力加强这两个过程的品质控制，方能较好地提升整个生产过程的合格率水平。

b、按品质问题类别对比（3~12月除阀门泄漏外的不合格统计数据）

从以上数据可看出，只要能想办法解决外观、尺寸及人为操作报废等前3项的主要问题，品质不良率就可大大降低。

全年已明确责任部门的投诉就达155次之多，还有约1/3的是已明确是公司内部造成的，但未明确具体责任部门，整体的顾客投诉量还是严重偏多的。

a、按公司原因造成的顾客投诉的品质问题点分类（3~12月客服统计数据）

从以上可以看出，顾客投诉的问题主要集中在人员疏忽、泄漏、结构和前期的沟通问题，而在这些问题中又以人员疏忽大意出现的比例最大。

b、按公司原因造成的顾客投诉的责任部门分类（3~12月客服统计数据）从以上可以看出，顾客投诉的品质问题主要集中在制造、销售和检验部门，而这中间又以制造部的.责任最多，制造部问题中仅包装调试就出现24次之多，占了整个部门的48%。

全年共组织了二次各部门参与的全公司正式内审，对质量管理体系文件进行了较全面的修订和完善，并接受iso9001和ce的年度监督审核，完成ts压力管道元件制造许可证的取证，apiq1和api6d取证工作也在进行当中。

1、根据标准要求及公司的动作实际

5月和6月分别对质量手册和程序文件进行了全面修订，并将iso9001、apiq1和ce三种体系整合在一起，使其在不违背标准要求的前提下尽可能做到简装化；7月份以后，还对ts质量保证手册、检验规范、操作规程、部分管理制度、表单记录进行了较为系统的评审、修订和统一。目前，质量管理体系涵盖的所有文件已可以适应公司现阶段的运作要求，只需各部门加以日常运作控制就可以了。

2、在内外审方面

全年完成正式的内审2次，外审（含认证、监审和复审）达5次之多。内审分4月和12月各按计划进行一次，中间在6月份应api整改重新补做了一次非正式的内审，全年内审共开立不符合项整改项达10项，各部门都配合做了不同程度的整改；外审有iso9001、ce、ts各进行一次，api进行两次，总共开出不符合整改项25项，其中iso9001一项已整改完成，ts九项已及时整改到位，ce两项暂未落实整改，api不符合整改项11项已提交，复审两项现在正在整改当中。全年审核共产生35项不符合整改项，具体的分布情况见下表：

以上项目虽都按要求作了整改，但终因认识上的差距未作深层次整改或整改无持续，使体系正常运作的效果大打折扣。

3、在管理评审方面

20xx年4月和6月由我补做了部分管理评审的资料，但其实没有进行管理评审，计划在2月份提请总经理组织一次正式的管理管理（20xx年度）。

1、现有检验人员的能力整体上还处于一个比较低的水平，他们大多时间还是在做一些简单的外观检查和尺寸测量工作，还谈不上能够指导生产进行品质控制。

2、现有人员的品质改善意识较差，解决问题的能力也不足。比如装配发现阀杆尺寸大了不能正常组装，检验员只会简单地把有问题的拿去全面返工，但这样只是暂时把问题处理了，其实没有把问题解决，因为仓库里的同批次产品一定还会有问题，下次或再下次一定还会有同样的出现。

3、生产为了赶货的需要，经常会随意改变原先的加工工序，使部分产品不可避免地出现漏检或漏试压，经常还会出现不流入检验区就直接送去装配的情况发生。

4、技术部特殊用图的分发未加以严格控制，导致几个使用场所的图纸经常发生不一致的事件，今后有关特殊用图最好只分发一份至生管并随计划一起下传，最后做完入库统一由仓库收回销毁。这样一有利于技术部对图纸的控制，二有利于减轻其他部门重复管理图纸的工作量，三可确实降低质量成本损失。

5、目前的产品出货以后只能追踪到出货检验，可追溯性太差，建议对订单的编号方法作简化规范，并与产品编号作对应；同时，装配应设置专门人员负责在产品指定的法兰位置敲上永久性的产品编号。

**物业品质部工作总结篇十三**

月份5月6月7月8月9月10月11月12月客诉次数9次5次3次3次2次2次2次2次1。增加ipqc巡检频率，把原一次/2h巡检，改为一次/1h巡检，以便及时发现问题即刻处理。

2、严格执行品管人员的绩效考核制度，做到公平、公正、公开从而增加其工作责任心。和

工作积极性。

3、严格按标准实施产品检验和实验。

4、当天的客诉要求，当天处理完成并按要求回复客户改善及预防对策。

5、每周至少给客户打一次电话，进行感情联络，同时了解近时交货品质情况，以利公司

内部实施品质改善。

1、管理人员要尊重员工，不允许当众批评，更不允许说些伤其自尊的言语，从而可提升他们对工作的热情。

2、深入了解下属工作上的生活上的困难，及时给予协助解决。

3、在节假日组织部门聚会或聚餐，有利于增加同事之间的感情。

4、统计过生日的人员，选定日期统一为他们举办生日聚会，送一些生日礼品表示祝贺，让其感受到大家庭的温暖。

5、每星期1、3、5召开部门早会，传达相关信息，以便了解下属的工作需求及时给予解决，做到及时有效沟通。

原组织架构图如下：iqc（1人）主管文员喷印qc装配qcsqa（1人）领班（1人）qc组长（1人）qe（1人）c班组长（1人）迈瑞组长（1人）（1人）ipc（1人）

a班组长（1人）b班组长（1人）

优化后组织架构如下：客诉cqe（1人）迈瑞ipqc（1人）ipqc（3人）ipqc（4人）经理主管文员ipqc组长（3人）pqe工程师（1人）oqc组长（1人）喷印ipqc（1人）注塑一ipqc（2人）注塑二ipqc（2人）注塑三ipqc（2人）装配ipqc（1人）

iqc（1人）oqc（无人）外协qc（1人）

1、图纸须客户签名确认后方可存档。

2、样品必须客户签名确认后并贴上样品标签后方可存档。

3、工程变更后，须及时更改相应图纸和样品后再存档。

4、所有客户图纸，样品，测试工装必须建立管理台账。

5、严格执行文件及样品管理规定。

1、供应商来料品质异常状况。

2、制程品质异常状况。

3、首件检验合格率。

4、制程产品检验合格率。

5、客户批退率。

6、客户退货率。

1、培训下属与人沟通的技巧和方法。a。端正沟通心态，就事论事，避免感情用事。b。以大局利益为重，不能只考虑本部门利益。c。以换位思考的方法与人沟通。

d、尊重对方，注意讲话的语气和表达方式。

2、严格按产品标准检验，减少不必要的相互争执。

3、培训下属依程序要求来处理问题，反馈和记录品质信息，以便及时得到上级的支持与协助。

1、严格执行采购和供应商管理程序。

2、每月向供应商宣导我司的品质政策及品质要求让其清楚明了，从而可达到提升品质的目的

3、每周把供应商的来料品质状况以邮件形式发给供应商，让其知悉，以利后续品质改善与提升。

4、每月5号前对供应商供货情况进行评鉴，并将评定结果以邮件形式发给供应商，对供货不能满足我司要求的，必须提供书面的改善对策，以观后效。

5、对连续3个月供货被评为最差的供应商应给予淘汰，让其感到有危机感。从而达到提升其产品品质的效果。

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！