

# 2023年质检客服工作内容 质检工作总结

## 质检工作总结(模板5篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来了解一下吧。

### 质检客服工作内容 质检工作总结质检工作总结篇一

20xx年已成为过去，过去的一年，是不寻常的一年，也记载着我们过去的一点一滴。在迎接20xx年新任务、新挑战之时，现对过去一年本人及质检科的工作做一总结。

#### 1、新产品开发方面

在公司总工程师\*\*\*领导下，在我们质检科所有人员的努力下，完成了6082、6005、6061等新合金、新产品出口前的试验、检验工作和工艺控制工作，全年共计完全成小样的试验工作100多次，质检部门也能对试验的小样及时地进行各项指标的检验，做到日事日毕，以求能使生产更顺利地进行，为产品的质量奠定了良好的基础，使新产品能够达到合格出厂。

但由于产品种类呈多样性，也给质检工作带来了不少的困难，为此，质检员为使产品的质量更加得到保证不辞劳苦，对送检结果和自检结果进行认真对比、分析，一丝不苟，并从而更好的发现产品中存在的问题，对产品进行改进，优化了产品质量。在受到种种因素影响的情况下，战胜困难，产品试验和生产的难关一一被克服。

#### 2、加强了质检科工作岗位的管理和培训工作

部门今年在人员紧缺的时候，加强思想沟通工作，强调团队

精神，加强质检各岗位相互间的在职培训工作，使部门各人员都掌握多种技能，做到一专多能，灵活调配，弥补了工作量小时人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。

### 3、在生产流程的控制及信息交流方面

严格控制铝棒、型材半成品、成品的检验，注重过程体系的监控。生产能够正确衔接往往需要各部门间的紧密与合作，质检科加强了与生产部、供销部等部门的沟通工作，排除信息不符现象，产品控制过程做好质量检验记录，实现生产过程中产品的可追溯性，以顾客为主，为产品的售后服务工作打下了良好的基础；在产品检验工作的过程中，对流程的控制，主要采取全面的质量管理方式，包括工作质量，以及全面的过程管理和全员参与的方式，不仅在生产过程、而且向前后两侧延伸，包括对产品的生产、运输、储存过程的监控，来提高产品的质量。

4、产品生产过程我们严格按相关标准做到严格把关，对出现的不合格项及时通知生产部，分析原因，并采取纠正措施，凡出现产品不合格，对产品质量每月进行统计，再针对主要不合格内容制订纠正预防措施；对客户的投拆的处理要求有纠正预防措施，而且这些措施均得到了有效的实施。

在20xx年度工作中，质检科取得了一些成绩，也得到了领导的认可，但还存在许多不足之处，产品质量作为一项长抓不懈的工作，只有良好的质量产品品质，才能经受得住市场的考验。技术质检部20xx年的目标是：顾客满意度达到95%以上，在用检测仪器合格率为100%，且检测仪器均在合格有效期内。质检科在20xx年的质量体系运作中，将严格按照相关体系文件做好各项工作，确保20xx年生产中的产品质量稳定，客户反映好。

作为为生产服务、为产品服务的质控部门，为适应快速发展和全球化竞争的时代，以及不断变化的外部环境，我们必须及

时更新日益增加的、更复杂的技术，来适应产品多样性、复杂性和创造性综合的管理系统，需要极其应变的意识和应变能力的人才队伍，而且，这种变化将会持续增长的高速度发展。作为技术质检部门，队伍的持续的个人素质发展的需求应该得到企业的充分认识，创建学习型队伍已成为我部门的战略决策，这也将成为我部门明年的计划和相关培训的目标。

1、做好生产和质量的指导和监督工作，开展质量意识教育以及培训工作，严格执行各项质量标准和iso9001质量体系标准，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务；及时学习更新，以使应用的管理方法更加科学化、合理化。并坚持以iso为目标的质量管理方法，继续加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。

2、统计分析方面，对出现的质量问题进行统计和分析，以图表的形式来展现每周、月的质量工作，是进步还是倒退，让各质检员所控制的工序质量一目了然，对出现的不合格项，当场填写不合格产品通知单，对不合格产品及半成品及时进行清理，并同生产部一起制定预防纠正措施，避免同一问题重复出现导致更大的批量性问题的发生；积极运用数据分析，及时做好每个月的检查化验和质量检验结果的统计，并及时进行分析，上报领导，及时掌握质量动态，为领导决策提供了依据。

3、部门团队建设方面，为了提高部门的凝聚力，灌输团队的概念，要求老检验员与新检验员之间互相帮助以老检验员教新检验员，新检验员靠工作激情感染老检验员的形式来展现每个质检科人员之间的关系，强调质检科成员的工作结果是代表质检科而非本人，一个人的工作位未做好，大家都有义务协助，将质检科建设成为高凝聚力、高竞争意识、学习性的团队；经过换岗提高质检员的知识面，让每个质检员对所负责的车间工序有新的认识，有利于其本人成长的同时又有利于整个产品质量的提高，各岗位的互换更有利于提高质检员的学习兴趣，为本部门培养出全面型检验员，在有个别检

验员缺勤或脱岗的情况下减少或避免人员上的替补问题;利用晚上加班时间对质检科人员根据自己的实际情况进行培训或提供一些书籍让他们研读提高其综合素质。

4、做好产品质量宣传工作，当然做好质量，不是想像中的那么容易。我们必须把品牌理念灌输给员工。让企业全体成员把品牌战略作为一种责任。当然这种品牌理念包括经营理念、科学技术、规章制度、企业文化等等，这样就会产生一种强大的凝聚力与核心竞争力，这种无形的资产，将会对消费者产生吸引力，受到客户的认可。

5、加强对质检员工作情况的监督，每月对质检员的检测准确性、完全性进行一次考核，防止错检、漏检现象的出现，检验准确率达到100%，承检项目完成率达到100%，确保质检员能及时准确地掌握产品、原料的质量情况，防止不合格产品或半成品转入下一道工序，预防质量事故的发生，不断提高顾客满意度。

新年新气象，质检科的全体人员，将继承以往积极向上的工作热情和团队精神，为了目标的实现，做好一切迎接新挑战的准备，相信公司的明天会更美好!

## **质检客服工作内容 质检工作总结质检工作总结篇二**

今年即将过去，感谢公司提供给我们一个成长的平台，让我在工作中不断的学习，不断的进步，慢慢的提升自身的素质与才能。回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多。在此我向公司的领导最衷心的感谢，有你们的协助才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有了你们的帮助，才能令我在公司的发展更上一个台阶。

在过去的一年中，我的主要工作是负责对所有的来料进行环保测试，其次是协助进料检的检验员进行物料检验。在工作上，紧紧围绕公司的中心工作，对照相关标准，严以律己，

较好的完成各项工作任务。在作风上能遵章守纪、团结同事、务实求真、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，勤勤恳恳，任劳任怨的做好每一项工作。

在进行来料rohs测试和协助进料检验员工作中工作认真，态度积极，雷厉风行，勇挑重担，敢于负责，不计较个人得失，兢兢业业，任劳任怨的完成每一项工作。在协助进料工作的同时，自己坚持一边工作一边学习，也从中学到了不少的知识，让自身的综合素质水平不断的提高。始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记公司制度，全心全意为公司服务的宗旨。在自己平凡而普通的工作岗位上，努力做好自己本职工作和领导安排的每一项工作任务。

从总体来说，一年中，严格执行公司的规章制度，较好地履行了作为一名rohs测试员的专业技术职务的职责，同时也较好地完成了全年的工作任务。

一、在自己的本职工作岗位上更好的履行测试员的专业技术职务的职责，让全体员工了解我们公司为什么要执行rohs指令，执行rohs指令对我们有什么好处。

二、认真收集各项信息数据，全面、准确地了解和掌握各方面工作的开展情况，分析工作存在的主要问题，总结工作经验，及时向领导汇报，让领导尽量能全面、准确地了解和掌握最近工作的实际情况，为解决问题作出快速的、正确的决策。

三、在工作中要有清晰的计划性的工作思路，讲究好的工作方法和工作效率，按时或提前完成领导交办的工作。

四、要认真学习本职工作相关的专业知识及相关理论知识。在学习方法上做到在重点中找重点，并结合自己在实际工作中处理的各种异常，有针对性地进行学习，不断提高自己的办公能力。

五、领导交办的每一项工作任务，要分清轻重缓急，合理安排时间，按时、按质、按量完成好每一项工作任务。

六、严格要求自己在作风上，能遵章守纪、团结同事、求真务实、乐观上进，始终保持严谨认真的工作态度和一丝不苟的工作作风，始终做到老老实实做人，勤勤恳恳做事。

在明年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里也在暗暗的为自己鼓劲。要在竞争中站稳脚步。踏踏实实的干好工作，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步，征取在明年取得更好的工作成绩。

## 质检客服工作内容 质检工作总结质检工作总结篇三

时间过的真快，转眼之间本年度已经接近尾声，我是6月30来到白象春华求是学校，承蒙领导不嫌弃我是一个初出茅庐什么都不懂的混小子，并接纳了我在单位工作，这是我走出“幼稚园”的第一份工作，当然也少不了我在这里工作的头衔——市场专员，大专我学的是机电一体化专业，对于单位给我安排的市场营销工作，刚开始我对于这份来之不易的工作真是有心拿的起，无心做的好，因为我没有接触过市场营销这一块专业，我都不知道做些什么，做起来就相当吃力。在我不解与困惑的同时，仅凭对市场工作的热情，单位的领导对我的成长倍感厚望，曾很多次找我谈心，提供我在工作精神上结实的信心和动力，伏案沉思这半年，我做一下简单的总结。

归纳以下几点：

3. 工作于实际相符合，调研市场前景，并做好相应的市场计划；

二、部门工作总结

20xx年6月30日，白象春华求是学校市场部门成立了，在将近半年时间内，逐步开展市场工作，从什么都没有的市场部，渐渐的在单位中成长，做到“市场工作先调查，其次汇报，接着计划，再执行，最后是总结提炼，”现在所需的资料都可以拿出，迎接总部考核。

市场那是一个必然性。

下面我对我们部门的工作做一下归纳

2. 部门人员培训：经过大半年的打磨，并参加总部安排的有关市场业务规范及市场运作规范的培训已经有很多次，已基本上掌握了市场招生工作，但业务技能及专业精神方面仍需加强。由于部门人员少、任务重，故专业技能培训不够。

5. 部门创新性：新业务的开拓不够，业务增长小，业务能力还有待提高；

6. 整顿单位内部市场品牌资料，迎接总部考核；

7. 以上工作得到了单位同事的大力支持与携手帮忙才能完成目标，为此我对他们表示由衷的感谢。

## **质检客服工作内容 质检工作总结质检工作总结篇四**

在20xx年初步完善的各项规章制度的基础上□20xx年的重点是深化落实，为此，客服部根据公司的发展现状，加深其对物业管理的认识和理解。同时，随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，客服部也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势。

利用每周五的客服部例会时间，加强对本部门人员的培训工作。培训工作是根据一周来在工作当中遇到的实际问题展开的，这样就做到了理论与实际的结合，使每位客服人员对“服

务理念”的认识更加的深刻。

据每周末的工作量统计，“日接待”各种形式的报修均达十余次。根据报修内容的不同积极进行派工，争取在最短的时间内将问题解决。同时，根据报修的完成情况及时地进行回访。

根据年初公司下达的收费指标，积极开展x□x区物业费的收缴工作。最终在物业经理、书记及其它各部门的支持下，完成了公司下达的收费指标。

如期完成x区每季度入户抄水表收费工作的同时，又完成了公司布置的新的任务——x区首次入户抄水表收费工作。

制定了底商的招租方案，并在下半年成功的引进了“超市、药店”项目。

在x月份，完成了x#□x#的收楼工作；同时，又完成了部分x区回迁楼□x#——1□2单元）收楼工作。

在得知青海玉树地震的消息后，物业公司领导立即决定在社区内进行一次以“为灾区人民奉献一份爱心”的募捐活动，这项任务由客服部来完成。接到指示后，客服部全体人员积极献计献策，最终圆满的完成了这次募捐活动。

积极完成各节日期间园区内的装点布置工作，今年公司加大了对圣诞节（倍受年轻人关注的节日）期间园区装点布置的力度，在小区x门及x区各大堂内购置了圣诞树及其各种装饰品。

在春节前夕，组织进行了一年一度的业主座谈会。邀请来的各位业主在会上积极发言，对物业公司的服务工作给了充分的肯定并提出了合理的建议。

总之，在20xx年的工作基础上□20xx年我们满怀信心与希望，



在新的一年里我们坚信，只要我们勤奋工作，努力工作，积极探索，勇于进取，我们一定能以“的努力”完成公司下达的各项工作指标。

## 一、处理问题件

一些快件的收件人电话号码错误，或电话关机，或收件人的收件地址超出快捷快递公司的服务范围即超区，业务员无法派送，收件人不愿意到本站点自提快件，或者快件在派送过程中有所破损或错寄，客户表示不认识寄件人要求退回。出现这样问题而无法送到收件人手中的快件即为问题件。

作为客服人员，要及时处理问题件。对于超出快递公司服务范围的快件，客服人员要先打电话给收件人，说明情况并让收件人到本站点自提文件，若客户愿意到本站点自提文件，客服就要向客户说明本站点的具体地址，再将快件放置在专门的框框里，以备客户自提。对于所有的问题件，要将情况上报全国联网的系统，并通过布谷鸟将收件问题上报给快件的发出站点。发出站点的客服联系寄件人后确定解决方式后会及时通知本站点的客服。对于破包件，确定重量没少后，通常由本站点再包好后送出。对于电话号码错误的情况，发出站点的客服通常会联系寄件人确定收件人新的联系方式，再将信息通过布谷鸟通知给发出问题的站点客服，客服及时做处理。对于超区，客户不自提的快件，发出站点的客服通常会选择转出即让其他快递公司送出。

## 二、上传本站点发出和收进的快件数据

快捷其他站点发到本站点的快件，本站点发往其他站点的快件在进入仓库时，经过业务员用巴枪扫描器进行数据扫描，在业务员开始派件后，客服人员将巴枪数据上传到全国联网的系统，这样在网上进行查询时系统即可显示正在派送。再将本站点收进的快件与系统上要发至本站点的快件数据进行对比，得出有发无到的快件数据，将数据发至快捷讨论的群

里提醒发出站点及时跟进。

### 三、接电话，服务客户

有公司或个人打电话进行询问一些情况，例如快捷快递公司的收费计算方式，快捷能否派送到某市某镇，对于这个问题要查找电脑上全国最新服务范围表或打电话给相关站点进行询问。收件人或寄件人打电话进来查询，一些快件是否正在派送，派送到哪里，大概何时会送到收件人手中，若已被签收，是否为本人签收。对于这类问题，客服人员在系统上输入快件单号即可查到想要的信息。

这种工作比较繁琐，在接电话是要注意礼貌用语，有的客户不愿自提快件同时会对快递公司的服务表示很不满，对客服人员抱怨个不停。有的客户的快件比较急，总是打电话进来催件，就是让业务员优派某个快件。这些情况频繁出现，一个人会忙不过来，所有在处理这些问题时要分清轻重缓急。这种工作比较考验人的应对突发情况的能力和耐力。

以上就是我个人的工作总结，希望在新的一年里我们能够在零投诉的情况下解决所有问题。

## 质检客服工作内容 质检工作总结质检工作总结篇五

我质检部检验一线全体人员在公司及品管中心的领导下，全力以赴、尽心尽责地做好了产品的检验检测工作，履行了检验员的基本工作职责，为保证全厂的生产正常运转和产品品质控制做了大量的工作，同时保证了质量体系的正常运行，回顾一年来的工作，我们主要从下面几方面做了些工作。

1. 原材料质量控制有关产品的生命，我们通过严格把好入口关，从源头来控制产品的质量，对所有外购原料，首先按规定进行报验制度，检验员确认供应商提交的质量证明文件，并从外观、尺寸等方面进行检测，必要时做机械性能方面的

检测。

2. 提高检验透明度，产品检验根据检验量的大小，尽快检测，并及时出具检测报告，以方便仓库办理入库手续，增加检验透明度，严格质量检测标准，在满足质量要求的前提下，做到对公司负责的同时，不损害供应商的利益。

1. 半成品检验面广量大，且精度要求高，为保证产品质量，我们对产品实施全检制度，严格控制检验流程，实施对结果负责的制度，并严格执行。所有员工的产品均从检验员的双手过，凝聚了检验员的大量心血，不知有多少的日日夜夜的加班，牺牲了多少检验员的休息时间。

2. 严格过程控制程序。对工序流转的产品，必须按产品流转控制程序办理相关手续后方可放行，并执行上道工序对下道工序负责，下道工序复验上道工序的制度，做到层层把关。

### 1、原辅料的取样存放工作

我严格按照公司管理要求，做到不漏取，不少取。学习各种原辅料的物理化学性质，合理存放。

### 2、样品检验

检验工作是一项精细的检验过程。“细节决定成败”，在试验的过程中我本着严谨的工作态度做每一项试验。目前我已掌握了所有原辅料的检验方法及步骤。这要感谢我的师傅及我的同事们，是你们教会我了这些。

### 3、数据处理

在记录数据时我本着“务实求真”的原则对每一个实验数据进行记录、总结以及上报。做到无误报、谎报。

## 1、态度决定一切

工作时一定要一丝不苟，仔细认真。不能老是出错，有必要时检测一下自己的工作结果，以确定自己的工作万无一失。工作之余还要经常总结工作教训，不断提高工作效率，并从中总结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误，受到领导的批评，但是我并不认为这是一件可耻的事，因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误，而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

## 2、勤于思考

岗位的日常工作比较繁琐，而且几天下来比较枯燥，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。

## 3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能，这会使我的工作更加得心应手。

一个人要在自己的职位上有所作为，就必须要对职位的专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。我就像一张白纸，刚进公司纸上一个字没有，到现在，纸上工整的写满了字迹。离开学校，单位是我的第二课堂。学无止境，工作是另一种学习方式。经过几个月在化验室的学习，现在我已达到了正式员工的工作水平。

1、工作中偶有因为马虎而造成工作失误，给工作带来不必要的麻烦。以后我会以严谨的工作态度仔细完成本职工作。

2、在于别人打交道中由于个性原因，不够主动。为了以后能

更完美的完成工作，我会主动和领导以及同事多沟通交流。希望通过交谈从他们那学到在课本上学不到的知识。

自从走出校门之后，踏入这个历史舞台，首先让我感觉到这个社会很陌生，不管是在工作上还是在人际关系上，对于我这个刚出茅庐的人来说，什么都是困难，经过这几个月的洗礼真的让我成长了不少。