

最新为科学家而读书 科学家的故事读书心得(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。什么样的总结才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

服务质量提升工作总结篇一

20xx年我第五分公司质量工作始终围绕分公司整体质量目标，认真贯彻落实分公司质量精神，健全质量管理，落实质量管理职责，不断持续改进质量体系，将分公司制定的相关质量制度和措施纳入到质量体系文件和岗位规范中，促进质量管理的有效性。切实为分公司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，质检员质量防范意识都有很大的提高，保证了分公司的生产和经营管理稳步运行。

一年来，我们主要做了以下几方面工作：

- 1、完善质量管理，健全规章制度，把质量职责落到实处。根据公司领导对原材料及加工要求标准越来越高我安质部在分公司领导的带领下及时采取了相关措施，完善了分公司质量管理，明确了各级人员的质量职责，落到实处。同时针对分公司要求制定了相关的规章制度，严格按分公司要求把好质量关、结合实际组织每批原材料必须检查和日常加工制程及成品出库抽查相结合的监督检查，发现问题当场解决。无法彻底整改的问题，组织制定了相应的纠正预防措施。促进质检人员的质量意识不断增强，工作主动性和积极性得以不断提高。

2、强化现场作业管理，确保重点关键部位质量的合格□20xx年分公司上下对质量工作高度重视，我安质部相应加大了质量监督检查的深度和力度，给分公司质量工作提出了更高的标准和要求。质量工作方面我们重点抓好现场作业管理，把各质检员作为重点部位监控管理，严格落实操作流程，贯彻质量体系程序文件的要求，定期不定期进行监督检查，确保了全部质量检验。保障了分公司各工程的顺利进行。

3、严格执行质量制度和体系文件，严把工程质量关。要求分公司各项目部严格执行质量体系文件，加强物资采购审批和合同履行过程监控，从物资采购订货源头把关，预防和减少不合格产品进入分公司及各项目部，严格按照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%，对入库发现不合格产品按用户要求及时处理，不合格产品处理率达到100%，确保了供应物资质量. 严格把好过程检验和最终检验关。

一年来，我分公司质量管理工作取得了明显的成效，主要表现在：全分公司职工比较敬业，工作非常努力，施工质量和质量管理指标在大幅度提升，质量管理和质量控制工作成效显著；领导对质量及质量工作认识在深化，观念在更新，领导作用在不断增强，通过不间断质量管理，质检员的质量意识在不断增强；质量管理和控制工作的重点已逐步调整到源头质量控制和预防为主方面。今年虽然取得不少成绩，但也存在不容忽视的问题，主要表现在责任心问题、执行力问题、量化的科学管理比较缺乏等方面。我们不要高估自己，就范那些低级的错误，我们要充分认识到自己的岗位职责的重要性，稍有不慎将会给公司带来没必要的损失。我们的理念是严把质量关，减少客户的投诉率为分公司树立质量的口碑及良好的口碑和形象。

20xx年质量管理上要重点抓好以下几方面工作。

一、是提高认识，强化质量教育，进一步增强检验员的责任

心和质量意识。加强对质量文件、制度的培训学习，要有计划、有考核，使检验人员了解相关制度、标准、文件；进一步加大质量宣传、教育力度，进行质量考核力度，使执行文件、制度变成大家的自觉行动，把各项工作真正落到实处。

二、是强化管理，划清职责。理顺流程，落实责任。提高执行力作用。

三、是积极开展分公司及各项目部预防活动。开展多种形式的质量复查活动，技术条件、工艺规程、设备安装规范、等要求的正确性和完整性；组织操作人员学习、消化图纸和技术文件，检验时做到心中有数；将质量预防工作规范化、程序化、制度化。

四、是进一步强化过程控制。进一步落实责任制，明确各检验人员在检验现场质量管理中的职责；严明检验纪律，加强检验过程检查；加强现场文明检验。

中国铁路通信信号上海工程集团有限公司第五分公司

服务质量提升工作总结篇二

1、定期与顾客沟通，倾听顾客意见，把顾客满意作为奋斗目标和行动指南。

2、建立质量管理网络机构，专门成立质量管理部，生产技术部、设备管理部等，对质量管理实施服务和监督。

3、为提高产品质量，本年度投入800万元，新上了两条氢退生产线，使不锈钢焊丝和物理性能更加均匀，色泽更加光洁。

4、当质量与数量、进度、短期效益发生矛盾时坚持质量第一。本年度市场行情出现供不应求的局面。生产跟不上销售，但我公司在生产环节、工艺要求上更加严格，做到不合格的产

品坚决不出厂门。

5、领导能亲自参加企业开展的质量活动。

1、企业领导层，特别是最高领导者，亲自参加质量管理培训，不断接受教育，包括iso9000质量体系学习，丰富质量管理知识，掌握国内外质量信息，提高领导和推进质量管理工作的能力。

2、企业领导层特别是董事长、总经理在质量意识、质量管理、经营战略和质量策划等方面，培训分管部门领导和人员时，能亲自授课。

3、企业领导层能亲自参加企业重大的质量活动。

a□主持制订以质量为核心的经营战略、方针、目标及长远规划；

b□决定企业组织机构的设置，主持质量职能的分配；

f□积极参与与顾客、供应商、职工的友好、协作活动。

1、企业最高领导者亲自主持以质量为核心的经营战略的调查、研讨和制订。企业的经营战略能贯彻国家有关的方针、政策和法规，适应社会主义市场经济发展的要求，不断满足顾客的需求和期望。

2、企业最高领导者根据经营战略主持制订具有竞争性的方针和目标，并做好组织实施工作。

a□将方针和目标展开的工作项目落实到有关部门；

b□保证实施方针和目标所需的各种资源；

c□在实施过程中，做好评价和改进工作。

3、经营战略和方针的制订有充分的依据。

a□国家各种有关的经济技术政策和法规；

b□顾客要求和这些要求的预期变化；

c□竞争环境的现状和预测；

d□科技水平和发展趋势；

e□企业的综合能力和优势；

f□资金、市场和社会等方面的风险。

4、有效实施经营战略和方针，并取得显著成效，本年度老用户得以巩固，并发展新用户20多家，实现产值、销售分别超2亿元。

1、根据经营战略和方针，制订和调整近3年的质量规划，切实可行，有理有据。

2、质量规划确定企业服务的发展方向，市场定位和质量目标，服务的关键质量特性和质量要求，以及关键的企业工作要求，并运用重要的质量指标和工作指标预测实施质量规划后的成效。

3、质量规划逐级展开落实到有关部门。保证各种资源满足规划的要求；同时编制年度质量计划，将当年的质量目标要求和关键工作指标展开落实，有保证措施，不断改进质量规划和年度质量计划的实施过程。

1、已建立与实施经营战略、质量方针相适应的组织机构，配

备了称职人员，并规定其职责、权限和相互关系。

2、设置了由最高领导者直接领导的质量管理部，负责质量管理工作的计划、组织、协调和监督。

3、质量职能分配落实到有关部门，有检查和考核。

4、最高领导者指定一名领导层成员作为管理者代表，并明确其职责和权限，确保质量管理体系的过程得到建立和保持，向最高管理者报告质量管理体系的业绩，包括改进的需求，在组织内促进顾客要求意识的形成。

1、贯彻实施国家服务标准和服务规范，按要求建立《质量手册》，对其有关的文件和资料实施控制，各生产部门均有真实全面的质量记录。

2、有计划地实施质量体系审核，每年进行一次内审，对审核中发现的不符合项及时采取纠正措施，并保持其有效性。

3、企业最高领导者按规定的时间进行质量体系的管理评审，确保质量体系持续的适宜性和有效性，不断满足顾客的需求。

的发展、合理流动和再培训，发挥职工最大潜力，创建高效率、高素质的职工队伍。

2、制订并实施人员管理管理和开发规划与计划。

b□各类人员教育和培训的规划和计划，使每一位员工都熟悉iso9000质量保证体系，严格按作业指导书进行生产操作。

c□选拔、使用和吸引人才，发挥作用的规划和计划；

d□人员管理和开发的经费和硬件保证等措施计划。

3、对人员管理和开发规划的内容、实施过程及效果进行评价和改进。

1、每年由综合管理部对全体人员分类分层施教，突出全面质量管理和岗位技能，建立教育培训台帐，对员工进行考核，合格后方可上岗。

2、主管部门对教育培训进行教学评价，并跟踪其实践效果，不断进行工作。

3、保证教育和培训资金的投入，建立职工学校，每年都专门划拨一定数额的职工教育经费。

1、创造和保持职工参与的良好环境，开展“质量在我心中，今天的质量就是明天的市场”的主题教育活动，形成“开发名牌、研制名牌、塑造名牌”的浓烈氛围。广泛开展质量信得过车间班组、质量改进、技术革新和合理化建议等活动。

2、对群众性质量管理活动制定科学的管理办法，提供必要的资源，并对活动的成果进行评定、认可和鼓励，提高职工参与度和责任心。

1、制订“奖优罚劣”的激励政策，实施对职工技能和业绩的评价与考核制度，把对职工的考评、分配、升职等方面与提高质量和实现企业目标中的贡献紧紧挂钩。

2、企业领导经常深入车间班组倾听职工意见，并对职工意见及时处理，为职工创造健康、安全和满意的工作环境，不断提高职工满意程度。

3、企业的发展和成效使职工受益，在职工的收入、[主利、生产、生活环境改善以及工作稳定感等方面都得到了充分体现。

1、注重建设体现质量优先的企业文化。树立不断满足顾客需求的质量观念；倡导“开拓、创新、高效、卓越”的企业精神；塑造良好的企业形象，重质量、讲信誉、守合同；建设有理想、有道德、有文化、有纪律的职工队伍。

2、企业领导遵纪守法、廉洁奉公、以身作则，关心职工利益，尊重和爱护人才，尊重职工的创造精神。

大力引进人才培养人才，先后与北京、上海等10多家

科研院所建立起紧密的合作关系，聘请了7名高工驻厂指导生产科研活动，同时尽可能多地吸纳大学生，构筑科技质量的根本支撑点。

1、遵守国家的财经法规和纪律制度、资金筹措、使用和加快周转的制度和办法，并明确规定对质量工作的资金支持。编制资金筹措和使用计划，定期检查计划实施情况，进行资金使用状况分析，对存在的问题及时处理。

2、应用实用的统计分析方法，每月召开一次质量例会，开展质量经济分析，改进质量、减少损失。

1、根据生产经营需要，专门成立了统计信息科，应用计算机等先进技术进行信息管理。

2、信息管理做到规范化，保证信息准确、及时、有效。

3、对与质量有关的，特别是与顾客、供应商和竞争对手有关的信息，及时分析处理。

4、质量记录准确、完整、字迹清晰、并由质量管理员归档，保证具有可追溯性。

1、科学选择、合理配备具有行业先进水平的，能满足设计、

开发、制造、安装、检验和服务需要的装备。

2、制定和实施装备更新改造计划，本年度共投入技改资金1200万元，不断地提高装备的技术水平。

1、积极寻求采购新物料，所采购的废料、备品配件、辅料在满足质量的基础上实行成本最低化，制定和实施合理利用物料，减少浪费。

2、采用科学方法降低物耗，并分析和评价降耗工作，不断改进方法，寻求降耗的新途径。

1、对企业现有技术水平进行评价，并与同行或竞争对手进行比较分析，为技术开发和改造提供充分的依据。

2、以国际先进技术为目标，积极开发、引进行采用先进技术。

3、制定和实施技术开发与改造的目标和计划，落实为增强技术先进性所采取的措施。

4、采用科学的评价方法，对开发和引进技术进行可行性论证。

5、对开发和引进技术，采用有力措施消化吸收，并尽快应用于质量改进和提高生产能力。

1、重视市场调研，每月领导层都要专门出差搞市场调

研，准确地确定顾客对产品的需求，为开发新产品提供科学充分的论据。

2、按规定程序对进行评审，沟通合同双方关系，协调内部工作，解决不一致的问题，确保企业具有满足合同要求的能力。

用新工艺、新技术、新设备，适应国内外市场变化的需要。

的成立专门的开发班子，下设3个研究，分门别类开发新品，并在人、财、物等资源上给予保障。

3、按规定程序制定和实施开发计划，确保项目符合规定的要求和需要。

1、严格控制采购，按规定程序采购原辅材料、备品配件等，确保符合规定要求。

2、组织对供应商的质量保证能力进行评价，合理选择供应商。加强对供应商的管理与使用，为顾客提供质量的整体保证。

1、制定并执行整个经营服务过程控制程序和计划，对特殊过程按规定要求进行鉴定和监控，确保生产在受控状态下进行。

2、对关键装备及其软件进行控制、维护和保养，确保其过程能力，保持正常稳定地运行。

3、认真执行有关规章制度，严格检查和考核。

4、优化现场管理，做到清洁生产，保持良好有序的作业环境，确保工作效率和生产安全。

1、设立质量检验机构，成立检测中心，配备足够的称职人员和必要的设备，建立并保持进行检验和试验活动的文件化程序，企业被评为泰州市合格实验室。

2、对检验和试验状态明确标识，严格控制不合格品，确保投产、转序符合规定要求，不合格品不出厂。

1、设立管理机构，配备称职人员，按规定程序对检验、测量和试验设备进行控制、校准和维护，使其保持测量能力要求。

2、重视检验、测量和试验技术的更新，积极研制和配备新的

检测设备，加快实现检测手段的现代化。

- 1、建立和保持实施纠正和预防措施的文件化程序。
- 2、针对实际或潜在不合格原因，制订纠正或预防措施。
- 3、按计划实施纠正或预防措施，并对实施情况进行跟踪和有效性评价，不断进行质量改进。

对各阶段的搬运、贮存、包装、防护和交付过程进行控制，使其符合规定要求，保证产品安全、无损、按时交付。

- 1、按规定程序有计划地开展过程审核。
- 2、根据审核结果，及时采取纠正措施，并对实施情况进行跟踪和有效性评价。

建立和保持为顾客提供快速反应的服务系统，按规定程序实施、验证和改进服务工作，不断满足顾客需求。

- 1、产品获得顾客好评，适销对路，因此市场占有率达70%以上，获__省名牌产品。
- 2、主要产品装备水平经国家授权机构测定达到国内领先水平，质量在同行业中处于领先地位。
- 3、主要产品经各级（国家、行业、地区）抽查全部合格，评价良好。
- 4、产品质量不断改进，水平逐年提高。

- 1、经营业绩良好、成本、利润和上交税金在同类企业中领先。
- 2、交货期满足合同要求，合同履约率100%。

3、重视资产经营，资金周转快，实现资产保值增值。

4、贯彻国家有关方针、政策、节能、降耗和减损取得良好成效。资源得到合理利用。

5、企业依法经营，和供应商建立了互利共荣的伙伴关系，社会信誉高。

企业的产品对顾客有明确的承诺，有措施保证，并不断改进，使在承诺得到满意兑现。

在主动听取顾客意见，迅速解决顾客投诉、有效提供服务和不断改进与努力实现顾客需求等方面与顾客建立并保持了良好的关系。

调查、测定顾客满意度的工作程序和方法科学合理，评价顾客满意度的依据充分可信，顾客满意度在同行业中名列前茅。

1、环境保护符合国家和行业主管部门有关的法律、法规和规定，委托兴化环境监测站对排放的废水、废气定期进行监测并达标。

2、企业环境良好，并得到不断净化、绿化和美化。

产品符合国际、国家有关安全的法规和标准，并有明确和明显的安全标记和安全使用说明，产品由中国人民财产保险公司承保。

资源的合理利用符合国家和行业主管部门有关的法律、法规和规定，资源的合理利用和综合利用在同行业领先。

1、支持社会的公益福利事业和科学、教育、文化、卫生事业；在促进社区经济发展和推动质量事业方面获得社会和公众好评。

2、在两上文明建设中发挥了榜样和推进作用。企业荣获兴化市先进企业，___省文明单位。

服务质量提升工作总结篇三

我于今年年2月中旬起担任服务质量监督检查办公室主任。

今年，服务工作在市公司领导的严格要求下，服务有了一定的提升。

1、积极配合齐市1860的工作，认真处理1860的咨询、投诉问题。截止11月末，我市1860后台人员共受理咨询、投诉派单520件，均及时处理。截止第三季度末，越级投诉一共只有2件，在全省各地市越级投诉量中是最少的。

2、按照省公司“服务和业务双领先”的要求，认真作好服务提升工作。

1) 组织业务和礼仪培训

业务水平的提高是服务提升的基础，今年我组织了多次业务学习培训，并在培训后进行了考试，真正起到了培训的目的——提高。

在业务培训的同时，按照省公司的要求，对全市营业员、大客户经理、营销员分别进行了礼仪培训。对营业员还进行了礼仪服务的操作演示考试，取得了非常理想的效果，人员素质有了明显的提高。

2) 坚持业务知识考试

一直在全市范围内坚持“每周一试”的考试，考试内容为业务知识试题。经过“每周一试”的考试，营业员的整体业务

水平有了明显提高。

在今年省公司组织的全省星级营业人员的考试中，我市有2名营业员考取了二星级营业员，6名营业员考取了一星级营业员，2名客户经理考取了一星级客户经理，2名12580信息话务员考取了星级话务员。

本年度对全市各单位进行了多次暗查和正式检查，随时发现服务工作中的不足，立即要求整改，并通报全市引以为戒。经过检查和要求，服务有了明显的提升。

在第二季度省公司聘请的“神秘客户”对全省各地市的检查中，我市自有营业厅+合作营业厅的成绩位居全省第二名。

在今年9月份集团公司对全国各省市服务的专项检查中，我市中心区营业中心被抽检，成绩位居全省第一位、全国第三位。

服务质量监督办在检查中对营业员实地再进行培训，营销部主任也要经常组织营业员观看礼仪服务规范光碟，带领员工对照标准找差距。对再次发现不按规范做的营业员，服务质量监督办要对其予以通报批评、罚款、待岗培训等的处理。

业务知识培训每季度一次，组织全市营业员参加，培训后考试，考试不合格者待岗培训，服务质量监督办负责组织，培训内容和讲课老师由相关人员提供。

2) 开展“每日一题”活动，每天由市场部相关部门（数据中心、大客户中心、计算机中心）提供最新的业务知识和应该掌握的内容，放到1p地址中指定的文件夹中，由各部主任安排员工学习，并要求切实掌握。

3) 继续坚持“每周一试”活动，考试内容为营业员应知应会手册内容。每月初公布全月每周考试范围，每周一将试题放到ip地址中，由主任提取并组织员工考试，批阅试卷后存档。

- 4) 实行“每月一考”制度。以后每次检查带试卷下去，对营业员进行现场考试，考试内容为“每日一题”和“每周一试”内容，达到卷面分70%为合格，不合格累计达3次者待岗培训。
- 5) 实行“每月一报”制度。每月向全市通报各单位的服务质量，并根据检查和对客户的回访情况进行全市排名。
- 6) 开展“每季一评”活动。开展创优服务活动，每季度评比一次全市“创优服务先进单位”，并对排名前三位的单位授予“创优服务先进单位”锦旗。
- 7) 开展“每年一赛”活动，为了提高营业员的整体服务水平，在每年的8-9月份，组织一次全市营业员的知识竞赛，竞赛采取笔试和面试相结合的形式，对于优秀的营业员给予物质奖励。
- 8) 实行“每年一奖”制度，每半年开一次表彰奖励大会，对排名前三位的单位给予物质奖励；年末开年终表彰奖励大会，对全年无任何服务投诉的单位、全年无省级和齐市1860服务投诉的单位给予表彰奖励。

服务质量提升工作总结篇四

本站发布水务工程质量检测公司年度工作总结，更多水务工程质量检测公司年度工作总结相关信息请访问本站工作总结频道。

重庆市正源水务工程质量检测技术有限公司2004年度工作总结报告

公司董事会：

现将我公司2004年度工作总结报告如下，请审查。

2005年5月18日

重庆市正源水务工程质量检测技术有限公司2004年度工作总结

一、基本情况

公司是由重庆市水利工程质量监督站和重庆市水电设计院联合于2004年2月19日注册成立，于同年4月1日开始正式运行的。主要从事水利工程质量检测及技术咨询业务，是水利部实行强制性检测的两个试点单位之一。注册资金为200万元（其中重庆市水利工程质量监督站102万，重庆市水电设计院98万元）。

2004年4月至2005年4月，我公司在市局及水电设计院的大力支持和配合下，紧紧围绕“全面提高公司检测业务水平、通过计量认证、拓宽业务市场”的宗旨，经过公司领导和全体职工的共同努力，成功的取得了国家安全评价资质、国家计量认证资质，开拓了广大的工程检测市场，大幅度提高了公司的业务水平。

二、业务开展情况

我公司从2004年4月1日开始营业，公司董事会确立了立足本行，拓展其它行业的经营思路；公司董事会确定了5、3、1的年度考核目标即签订合同500万元，完成产值300万元、实现利润10万元。

根据董事会的决策，经营层根据市场情况确定开展检测工作的基本思路为主城区范围内尽量只建简易现场检测站，以公司本部为依托，在主城区范围外以现场检测站为主体，技术性强，设备投入大的检测项目送入公司本部检测。本行业以

外的检测工作采取与其它检测站联合的方式进行。

根据董事会的决策，公司经营班子在摸清市场的情况下从以下几方面入手开展公司业务。

（一）、把握堤防工程建设潮流，开展检测业务争取短期效益。

1、丰都堤防（包括南岸、北岸）：丰都堤防我公司承担的是施工自检和监理、业主的抽检。丰都北岸合同已签订e1标金额6万元、e2标和c标合同正在洽谈中；丰都南岸合同于2002年签订，采用单价合同，预计总金额70万元。

2、北碚堤防：北碚堤防我公司承担的是施工自检。采用的总承包合同。合同总金额13万元。

3、巴南堤防：巴南堤防我公司承担的是施工自检和监理、业主的抽检和验收检测。同业主单位的合同已签订，采用总承包合同，合同总金额48万元（本合同于2004年4月26日签订）。施工自检检测合同预计30万元。

4、江津堤防：江津堤防我公司承担的是施工自检和监理、业主的抽检，采用总承包合同，合同总金额27万元。

爱心文秘5、南岸堤防：（1）我公司分别于不同标段承担施工自检、监理抽检和验收检测，采取总承包方式，合同总价99万元。（2）昌隆段堤防我公司承担的是施工自检，采用总承包方式，合同总价75万元。（3）美心段堤防我公司承担的是c、d、e三标段的监理抽检和验收检测，采用总承包方式，合同总价36万元。（4）鹅公岩段我公司承担的是施工自检和监理的抽检和验收检测，合同还在洽谈之中，预计60万元。

6、武隆堤防我公司承担的是施工自检和监理抽检验收检测。

（二）、抓住泽渝工程建设上马的机遇，承接检测业务为公司的中期发展奠基。

泽渝工程是我市水利建设的重头戏，开展泽渝工程建设的检测业务是落实董事会确定的立足本行的重点。公司经营层闻“风”而动，根据泽渝工程特点，确定公司要参与的项目目标，然后全力以赴实现既定的目标。

我公司目前承担的水利枢纽工程有：

1、迎龙湖水利枢纽工程。我公司承担的是施工自检和监理、业主的抽检，采用单价合同。合同总金额155万。

2、鱼栏咀水利枢纽工程。我公司承担的是施工自检和监理、业主的抽检。施工自检测合同已签订，合同总金额63万元。与业主的材料检测及抽检合同正在洽谈之中。

（三）、开拓其它行业的检测业务，为公司发展成为综合型检测公司探路。

目前我公司开展的其它行业的检测业务主要集中在茶园新区。

（四）、其它检测业务

其它检测业务主要包括送式和其它单位的联合检测。

三、公司从业资格及人员培训情况

（一）单位从业资格

公司的前身虽是水电设计院的试验室，但是该试验仅有检测资质，尚无从业资格，为了公司的生存，董事会确定了本年度一定要拿下计量认证，获得从业资格的目标，公司经营层以此目标为公司的头等大事，全力以赴，最终实现了这个目标。为了实现公司的长远发展目标，同时在目前水利主管部

门尚未颁发证书的情况下，也需要建委的资质作护身符。公司经营层率全体职工一道顺利通过建委现场审核组对我公司的审核，完成建委的资质就位工作，保住了建委的检测资质，为公司立足本行拓展业务打下了基础。公司董事会高瞻远瞩，为公司的业务发展开辟道路，确定公司今后要开展安全评价业务。为实现这个目标，公司经营层抽选部分人员，进行安全评价资质申请工作，经过两个月的努力，终于获得了国家安全总局颁发的国家安全评价资质。

在获取国家安全评价资质、计量认证、建委资质就位的过程中，全体员工在总经理的统一安排下，除了完成自己的本质工作之外，都全力以赴为公司的取证做准备，加班加点，任劳任怨，牺牲了许多休息时间。公司在股东单位的大力支持下，投入了大量的人力物力之后，终于圆满达到了预期目标，为公司生存、发展打下了坚实的基础。

（二）人员培训情况

公司成立初期，只有设计院实验室原来的8名检测人员，远远无法完成公司大量的检测任务，为了公司今后的发展，公司领导在扩大人员队伍的同时也非常重视员工的专业知识和专业技能的培训，先后参加了市建委、市水利局、国家安检局组织的上岗证培训，取得了相应的上岗证。我公司还特地派出骨干人员到南京专门学习了核子密度仪的使用方法，也取得了证书。同时公司为了提高检测人员的技能和水平，公司聘请重庆市知名专家来公司讲课，公司选派部分人员在其它检测机构学习，为公司开展工作提供了人力保障。

服务质量提升工作总结篇五

每年9月份是我国的全国质量月，全国质量月活动是在国家质量工作行政主管部门的倡导和部署下，联合国家相关部门并发动广大企业和全社会积极参与，以多种形式于每年9月份组

织开展的为期一个月并旨在提高全民族质量意识和质量水平的全国范围内的质量专题活动。

11年全国质量月主题是“全员全过程全方位参与，全面提高质量安全水平”。质量是企业之命脉发展之基石，xxxx公司的每一员都深知质量的重要性。随着质量月的到来，在新形势下，公司开展形式多样的质量月活动，公司领导并作了重要指示，要求各部门要积极参加质量月活动。我们xx分厂在积极参加公司举办的质量月相关活动的同时，并围绕11年全国质量月主题开展了一系列的质量月活动。从员工积极性可以体现出，员工的质量意识有了很大的提高，并向一个积极、上进的方向发展。

现将xx分厂20xx年质量月活动情况总结如下：

(一)通过召开动员大会，动员全体员工积极参与质量月活动，明确了质量月活动的目标与工作计划，会上宣布实施了班组质量责任制等相关质量管理制度，把质量责任明确到班组，明确到个人，为营造人人关心质量、人人重视质量的工作氛围加了温。xx生产基地xx分厂的xxx总班长在大会上做了表率，立下了质量“责任状”。随着xx基地挤压机台与各生产线的相继投产，xxxx班组面临着货期与产量的双重压力，特别是xxxxxxx等高精度产品安排在xx基地生产。动员大会上xxx厂长要求各班组发扬艰苦奋斗、不言苦、不言累的拼搏精神，要做到保质量、保货期、保产量，力争完成11年各项任务指标。

(二)组织分厂班组长以上人员开展了以质量事故案例为专题的研讨会，通过深入剖析事故，找出问题根源所在，加以分析、总结、吸收，再结合生产实际情况，对质量安全隐患一一排查，不断完善改进，从源头上把问题管控。随着公司日益发展壮大，生产不断扩大，对新岗位需求增大，要保持公司强劲的发展势头，必须加强对新老员工的岗前岗后培训。新员

工质量意识相对薄弱，沟通不足，老员工新岗位实操不过关，有摆老资格现象，这些都直接影响安全生产、产品质量、交货服务质量等等。研讨会上，日班总班长xxx主动提出负责新员工的班组培训工作，提出了以多观察、多辅导、多操练，用先进个人为典范进行实操培训方法，并到大家的认可。

(三)开展多样性的质量安全知识宣传教育活动。质量月活动期间，开创了车间板报质量周刊，从网上搜索下载了质量月宣传画，制作flash动漫质量知识教材，举办了以“全员全过程全方位参与，全面提高质量安全水平”为主题的质量知识讲座，通过组织员工学习，宣传了国家、公司的质量政策方针，普及了质量知识，增强了员工的质量观念，推动了质量工作。

(四)员工踊跃报名参加公司举办的吊机技能竞赛活动，积极投稿参与质量月征文活动比赛。有《我为xx品牌颂质量歌》等多篇文章投稿参与这次质量月征文活动比赛，文章内容丰富，积极上进，思路明确，重点突出，体现出员工对质量深刻的认识，表达了对公司发展的感慨，与美好的祝福。在吊机技能竞赛活动中，车间初赛挑选出的两名员工，以熟练的技能，过五关，斩六将，取得了优异的成绩，以明显优势取胜，勇夺吊机技能竞赛第一名。通过吊机技能竞赛活动，激发了员工的勤学习、练技能、争先进的工作热情。

本次质量月活动在全员员工参与、共同努力下，达到了预期的目标，并取得了良好的成效，通过本次质量月活动□xx分厂的整体的水平有了很大的提高，我们要保持目前人人关心质量、人人重视质量的良好形势，对质量常抓不懈，形成月月是质量月，日日抓质量，使公司的产品质量不断的上新台阶，在市场中赢取商机，永立于不败之地。