

社区居委会会议记录 社区党支部会议记录 (汇总8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

质量部年度工作总结篇一

20xx年是全系统“优赔增效”活动巩固深化之年，更是理赔管理品质提升之年。理赔作为公司最大的成本中心，对公司“双超”目标实现具有举足轻重的作用。根据总公司理赔工作指导思想，结合公司理赔管理现状，特拟定分公司20xx年理赔工作思路及保障措施。

一、指导思想

以总公司“#+#+#”工程(“#”：现场管理和品质监督，“#”：四个维度的考核指标，“#”：四个专项活动)为指引，以理赔效率提升为前提，以理赔质量改善为目标，以理赔基础夯实为抓手，以关键环节管理为重点，以理赔队伍建设为保障，以考核评价为依托，以改革创新为动力，确保各项理赔政策和措施的全面落地，助推公司全面实现20xx年“双超”目标。

二、工作方针：

20xx年的理赔工作围绕“快、准、好”的工作目标，按照“提效率、防渗漏、强品质、促创新、优队伍”十五字方针开展工作。

三、总体目标

(一)考核排名靠前□20xx年理赔指标考核进入全系统前六名，迈入优秀分公司行列。

(二)理赔效率领先：保持行业领先水平，客户满意度不断提高，公司服务口碑持续提升。

(三)赔案质量提升：理赔内控显著增强，赔案质量有效改善，赔付成本有效控制。

(四)理赔队伍创优：理赔队伍素质有效提升，在行业及系统中争先创优。

四、工作计划

为全面实现既定工作目标□20xx年分公司理赔拟重点抓好以下九方面工作。

(一)抓理赔队伍建设，强化执行，组建一支高效、协作、强推动的理赔核心团队。

1、实施人员定配制度。根据案发量、服务半径和地域特征，科学测算理赔中心各岗位及各机构理赔人员配置标准，同时实施定编、定岗、定人管理，确保理赔管理服务到位。

2、完善人员培训制度。一是严格理赔人员任职资格管理，从源头上提升理赔人员素质；二是逐步充实理赔关键岗位专业对口人才，确保关键环节管理到位；三是分条线开展专项培训，不断提升各岗位人员专业技能；四是实施双核人员轮岗交流学习，确保政策灵活性和可操作性；五是开展岗位技能大比武活动，营造“比学赶超”的良好竞争氛围。

3、强化人员考核制度。一是修订关键岗位人员考核办法，充

分发挥考核的激励作用;二是实施分管领导和客户经理垂直封闭考核,充分发挥基层管理岗位管理职能;三是建立部门专业职级评价体系,充分发挥业务骨干作用。

4、严格人员淘汰机制。一是落实理赔人员考核淘汰机制,保持理赔人员的危机感;二是强化理赔人员查处力度,提升理赔人员的责任感;三是对严重违规人员一票否决,营造风清气正的良好氛围;四是对管理不到位的机构,实施分管领导和客户经理召回谈话,强化管理人员的责任意识。

(二)抓理赔基础建设,统一标准,建立全流程理赔服务规范化和标准化管理。

1、抓服务规范管理。一是全面落实总公司客户服务规范要求,树立良好的理赔服务形象和服务口碑;二是强化理赔标准化服务执行监督,确保执行到位;三是深入开展“八个三”工程和“五统一”活动,全面提升理赔管理水平。

2、抓非车险赔案过程管理。一是优化非车险理赔流程,提升非车险案件处理时效;二是实行重大案件过程管控,建立重大赔案通报、初勘、复勘、合议制度,并落实重大赔案专人跟踪制度;三是加强人身意外险死亡、伤残案件查勘调查管理。人险案件分片区管理,片区联络人对负责机构的案件整体负责,伤残案件每案必勘,并对需要进行二次调查案件进行指导或现场复勘,死亡案件(学平险除外)亲自参与现场查勘或者复勘;四是与意健险、财产险部、核保部门建立两核反馈机制,每月核保与理赔相互意见反馈;五是开展防灾减损工作,预防和降低灾害损失程度,建立大灾排查制度,联合财产险部制定大灾排查管理办法,进行冬春季节火灾排查与雨季洪灾排查工作;六是加大指标考核,跟踪检视赔案处理进展,并将案件处理时效与质量纳入考核。

3、抓双代案件管理。一是修订双代案件管理办法,规范双代案件处理标准;二是落实双代案件监督与考核,确保双代案件

处理规范;三是建立双代案件每月清理制度，避免双代案件遗漏;四是严把双代案件质量关，对委托案件中换件材料存在争议的案件，及时与代查公司联系核损，保证损失核定准确;五是严格执行通赔案件管理的规定，对符合通赔条件的案件及时收集相关信息，并通知承保机构及时理算核赔。通过规范双代案件管理，全面提高异地出险案件理赔效率和服务水平。

4、抓损余物资管理。一是出台损余物资管理办法。以残值有效管控为抓手，有效挤压理赔水分;二是加大后端审核把关，对残值管理实施有效监督;三是规范处置流程，确保损余物资处理及时入账减少损失;四是建立量化考核制度，提升各机构损余物资管理成效。

5、抓配件数据库维护□20xx年6月底以前，完成全省##家机构对合作配件商的问卷调查，摸清现有合作配件商合作情况，梳理清分合作配件商，建立新的合作模式及考核办法□20xx年12月31日以前，完成公司出险频率较高的前###个车型的常用配件市场价格数据库更新。实现对配件价格使用、审核，以及合作修理厂、合作配件商的动态管理考核，提高配件管控对业务发展的支撑力度。

(三)抓各环节时效监督，提升效率，树立良好口碑助推公司业务大发展;

2、建立各环节滞留案件清理制度。有效降低案件滞留率□20xx年#月#日起，按照当天已决赔案数量##%的赔案比例进行稽查，分机构、分岗位针对赔案各处理环节时效、赔案质量及规范性进行对应责任人考核。

3、强化日清日结抽查考核。有效提升各环节处理时效。从20xx年1月1日起，实现全险种各理赔流程的日清日结抽查(20xx年仅限于车险非大要案岗位)，实时监督各岗位案审人员赔案处理时效。每月末形成通报下发机构，督导各岗位不断提升案件处理时效。

4、完善理赔纠纷调处机制。全流程完善理赔纠纷调处机制，落实各环节纠纷协调处理责任人，避免矛盾升级延长理赔时效。

5、加强全险种“已决未付赔款”管理。一是规范支付信息修改流程，由各机构每日清理，汇总上报支付信息修改表；二是强化考核，每月汇总信息修改表纳入相关岗位的考核。三是每周下发已决未付赔款清单，督促机构跟踪处理。

(四)抓理赔现场管理，控制风险，提升案件处理质量有效控制公司赔付成本。

1、强化第一现场到位率管理。按照##财险理赔字[20xx]##号《关于开展查勘定损现场抽检的通知》继续加强第一现场管理，有效提升第一现场到位率，在提升案件真实性的同时，提升客户满意度，从源头上降低理赔风险。

2、狠抓定损现场管理。杜绝定损人员委托修理厂照拆检照片和复勘照片，提升赔案换件的真实性和准确性，切实降低案件赔付水分。

4、提升人伤跟踪时效与质量。建立人伤跟踪及核损手工台账(包括人伤跟踪台账、案件回退台账、伤残审核台账、伤残减损台账等)，定期分析并严格监控和考核，提升案件处理时效，有效降低人伤赔付成本。

5、加强诉讼案件管理。降低外部代理率、提高诉前调解率，有效控制诉讼成本和赔付成本。对涉诉案件应诉前做好全案整理和调查取证工作，通过诉讼案件庭前调查与复勘，加大庭前取证力度，不断提升诉讼案件质量。

6、完善合作修理厂监督管理。一是在前期对合作修理厂清理的基础上，通过实地走访调研，对现有合作修理厂进行一次摸底，了解合作现状。二是结合实际情况，制定适合##地域

环境的合作修理厂管理办法，使合作修理厂(维修站)的管理逐步走向规范。三是加强与车商渠道部的沟通和联系，建立完善的合作修理厂考评体系，通过合理的考评实现三方共赢，形成客户满意、公司发展，修理企业愿意为我所用的良好局面。

7、严格执行赔案稽查制度。严格执行理赔环节相关要求，加强现场查勘力度，加强案件调查力度，加强复勘力度，同时加强培训、加强考核、加强问责，进一步提高理赔管理水平，提高案件处理质量，积压赔案水分。针对赔案稽查发现的问题，反思造成跑冒滴漏的原因，重新梳理理赔过程管控漏洞。

(五)抓打假防骗管理，扩大奖励范围，有效遏制理赔环节中“跑、冒、滴、漏”，不断提升公司经营效益。

1、加强与公安、经侦、司法等执法部门的协作配合，加大假骗赔案查处力度。一是主动与当地经侦、检察、公安机关等单位达成打假防骗合作协议；二是采取外部调查机构参与风险调查的方式，多渠道、多方式开展打假防骗。

2、加大打假防骗奖惩力度，扩大打假防骗受众范围。适度降低奖励标准，扩大打假防骗奖励范围，并及时兑现奖励，鼓励更多人员参与到打假防骗工作中，有效遏制理赔环节中“跑、冒、滴、漏”，不断提升公司经营效益。根据历年打假防骗涉及的案例，统一内部奖励费用标准并每月公开，同时根据地区差异情况，建立差异化和外部奖励费标准。

3、开展打假防骗培训，不断提升打假防骗能力。及时培训传达公司打假防骗相关规章制度，奖惩办法，完成打假防骗典型案例汇编，重点分析典型案例在各环节处理过程中所反映出的共性与个性问题，开展打假防骗专项培训，提高案件处理技能，提升打假防骗能力。

4、加大打假防骗宣传，形成人人打假高压态势。一是在职场

显著位置张贴宣传海报，公布举报电话；二是对大要案人员制定工作名牌，确定匿名举报电话，分发到汽修厂、社会各单位及人员，保证举报信息畅通、广泛、信息反馈快捷；三是加大打假防骗成功案例宣传，营造成功打假良好氛围；四是收集社会人员(主要是汽修厂人员)作为线人，建立匿名举报网，扩大监督范围。

5、实施打假防骗目标分解，充分调动机构积极性。按照各中支有效报案件数进行科学测算，合理制定和分解全省打假防骗总体计划目标，并与机构考核联动，充分调动各机构打假防骗工作积极性。

(六)抓理赔指标优化，坚持未决常态化管理，通过未决管理代动指标优化。

2、加大薄弱指标重点分析和薄弱机构重点帮扶。对薄弱指标和薄弱机构进行重点关注和专题分析，督导落后机构积极整改。

3、实施机构动态监控。对存在问题机构采取现场指导和视频会议相结合的方式实时指导，努力消除工作短板，力促理赔管理水平的全面提升。

4、上下连动考核挂勾。将科室考核与督导机构指标达成进行挂勾，形成上下连动，共同促进的良好氛围。

5、坚持未决常态化管理。一是做好全年理赔指标考核方案制定，确保理赔指标不断优化；二是建立理赔指标每周通报制度，实时观测机构理赔指标变化情况；三是继续做好未决清理工作，确保未决件数和未决金额准确合理；四是做好理赔指标动态分析，及时掌握指标变化情况。

(七)抓理赔资源和政策，积极利用好理赔资源和政策促进公司业务发展。

- 1、利用理赔资源促进车商业务发展。整合送修资源，促进车商渠道业务发展。
- 2、提升优质业务续保率。对优质客户，制定差异化的理赔服务方案，提升优质业务续保率。
- 3、为集团客户开辟绿色通道。根据不同渠道业务，制定服务方案，开辟集团客户理赔绿色通道。
- 4、加快优质私家车赔案处理时效。

(八)开展理赔专项活动，优化理赔管理模式，提升理赔整体管理水平。

- 1、深入开展人伤案件管理专项活动。全面推广人伤案件试点成果，搭建人伤防火墙，进一步强化人伤案件跟踪调查真实性和赔付调解有效性。一是每月跟踪机构人伤试点开展情况；二是每月开展人伤试点案件稽查工作，并形成稽查通报；三是针对人伤试点中发现的问题，完善考核与监督□20xx年人伤案件专项减损目标###万。
- 2、深入开展追偿案件管理专项活动。加大案件追偿情况检查力度，通过奖励和惩罚两个杠杆的作用，进一步提高案件追偿成效。一是制订追偿考核细则，落实专人兼岗制度；二是定期开展清理，对所管辖机构案件参与调查，形成追偿岗和法律岗共同参与；三是完善追偿台帐，规范追偿管理；四是加大追偿奖惩力度，增加追偿成效；五是加强与外联单位联系沟通，助借专业力度提升追偿效果□20xx年全省成功追偿目标###万。
- 3、深入开展“利剑行动”。联合公安部门以打假防骗奖励基金为推动，将风险高、危害大、数量多的虚假骗赔案件作为打击重点，进一步提高打假防骗成效，有效净化保险理赔市场□20xx年全险种“利剑行动”减损目标：车险不涉人伤###万，车险涉人伤###万，非车险###万，共计####万。

4、开展“外加工专修”活动。逐步与专业外加工企业建立合作关系，定损过程中坚持能修不换，将汽车玻璃、铝合金配件、自动变速箱、电脑电器等高额配件纳入外加工企业维修范围，进一步降低车辆维修成本□20xx年外加工减损目标###.#万。

(九) 积极引导理赔创新，树立系统先进典型

1、立足行业监管要求，在继续深入开展“八个三”工程的基础上，结合本地实际，进一步完善理赔流程尤其是小额案件理赔流程，不断推出增值服务举措，优化客户体验，提升客户满意度。

2、引导中支公司向行业先进公司看齐，积极创新、争先创优，大胆试点新的理赔管理举措，对于好经验和好做法形成典型案例，并积极上报分公司在全省推广，兄弟公司有效学习借鉴。

3、加强学习交流，强化宣传引导，展示良好的理赔风尚，形成积极向上的理赔正能量。

五、理赔支持业务发展的保障措施

(一) 成立业务发展支持工作领导小组

组长：柳##

副组长：唐##、孙##、王##

成员：各科室负责人

理赔中心分管领导和各科室负责人分片区进行帮扶，定期召开帮扶机构理赔沟通会，梳理理赔中存在的问题，协助解决理赔中的各类困难，助推业务发展。(##财险理赔字□20xx□2号

《关于开展20xx年理赔专项帮扶工作的通知》)

(二) 开启重点机构或重点业务绿色通道

为确保重点机构和重点业务案件处理时效和处理质量，拟定《关于加强优质集团客户业务发展绿色通道政策》，全面支持重点机构和重点业务发展。

(三) 车险差异化管理政策支持

1、从20xx年1月1日起，已全面启动《分公司20xx年小额快赔专项竞赛方案》(##财险理赔字20xx年【101】号)。截止20xx年2月11日，全省车险当期报案结案率##.##%，同比(##.##%)上升#.###%;####元以下不涉人伤案件结案周期#.##天，同比(##.##)缩短#.##天。

2、拟定《小额案件差异化处理机制》，根据机构理赔管理水平，授权部分机构查勘人员定损权限。对车险####元(含)以下小额案件，在不违背理赔政策和条款规定的前提下，原则上以机构意见为准。由重点机构确认小额快赔处理查勘员，上报分公司理赔中心审核同意后，其提交案件直接通过核损核价。

3、拟定《关于理赔资源促进车商渠道业务发展支持政策》，对业务品质好、业务规模大的合作单位、车商、车队等渠道客户，结合具体渠道业务品质状况，分为a□b□c□d四种类型，实行差异化管理政策。

(四) 渠道支撑。指导或参与重点机构合作单位的合作谈判，提供法律援助和理赔咨询，定期为集团客户开展防灾防损专题讲座培训等。

(五) 非车险支撑。对非车险业务规模大的机构，定期下机构进行“支帮促”，给予业务洽谈和理赔指导，促进非车险业

务在机构顺利落地。对重点机构非车险重大疑难案件直接参与处理，提高非车险案件处理质量和时效。

(六)理赔授权支撑。一是按照理赔风险点大小和公司理赔管理强弱，实行差异化的理赔授权管理模式。二是在分公司理赔中心范围内，推行案件一人终审责任制，对应环节和对应权限的案件，由一人负责完成案件审核，强化责任。三是授予中支公司客服部经理室成员一定的赔案初核(金额)权限，以便基层公司理赔管理人员能够更全面地掌握本公司情况。

蓝图已绘就，扬帆正当时。20xx年公司“双超”目标的实现，将对我们的理赔工作提出更高的要求与挑战。在20xx年的工作中，我们将以强化理赔基础工作为重点，以加大风险管控为抓手，以完善考核监督为依托，以助推业务发展为目标，为公司实现##. #亿元保费目标大跨越以及公司利润最大化做出理赔人应有的贡献！

(1)专线接报案时间控制在每案3分钟以内，回访率力争达到95%；查勘定损岗现场到位率力争达到100%，超时限交案率力争控制在10%以内；报价岗自报车型控制1天以内，分公司报车型与分公司协调尽量控制在2天以内；理算岗件数结案率和金额结案率力争达到85%。

20xx年，我们将继续加大对现场赔付案件考核力度，扩大影响，造出声势，在包头市场树立中华保险理赔服务特色。

(2)控制好车损险定损质量，确保车险赔付率明显下降。因此我们要提高第一现场查勘率，挤压车损险赔案中的水分，切实有效地实施定损复查和核损，加强对查勘、定损工作的监督和把关。

(3)加强理赔队伍建设，严格执行纪律，全面细心接报案，及时出现场，准确报价，热情服务，合理理算赔付。进一步完善案件快速理赔办法，在坚持主动、迅速、准确、合理的原

则下，保证案件处理的简化、便捷、快速，突出中华保险特色。建立健全维修、救援、配件为主的服务网络，本着互利互惠、控制风险的原则，考核签定合作协议的汽车修理合作单位。加强查勘定损队伍建设，提前一步储备人员，不让查勘定损拖业务发展的后腿。

随着业务规模不断作大，我们要进一步提高全体理赔工作人员的业务技能，加强理赔人员的监督考核力度，提高理赔人员的工作效率规范理赔人员的言行，杜绝吃、拿、卡、要等有损公司形象利益的行为，要求查勘人员要作到车辆洁净、衣着整洁、言语文明、不卑不亢、耐心细致、服务高效，以崭新的面貌应对客户，教育每一个理赔人员在做理赔服务的同时，要做中华保险的宣传员。

(4)20xx年，我们在保证第一现场到位率的前提下，进一步提高第一现场报案率，加大无现场自述案核查案发现场的力度，以减少假骗赔案的发生。我部出台拒赔案件奖励办法，调动全员工作积极性，进一步降低赔付率，增大利润空间，重点加强非车险和重大疑难案件的调查工作，抽调专业组进行非车险查勘和疑难案件的调查。

(5)加强报价管理，做好价格本地化工作，挤压汽车配件和修理价格中的水分，切实做到同一车型，统一报价金额。

(6)加强伤人案件赔偿的审核。

(7)积极防范保险欺诈，做好疑难赔案调查处理工作。

(8)规范未决赔案管理，严格执行总分公司未决赔案管理的各项规定，规范未决赔案的处理原则和操作流程，提高未决赔案的估损准确性，尽量杜绝未决赔案零估损情况的发生。

(9)加强内部信息反馈。理赔环节中发现的问题要及时向承保部反馈，以促进公司承保风险控制，监督承保制度的执行，

从源头上遏制赔付率的上升势头，协调好业务发展和理赔管控的关系。

(10)加强对保险理赔工作的管控与监督。我们公司各部门及下设各支公司收集在我部门从事保险理赔服务、管理过程中发现的问题及指导性的意见和建议，并对有帮助性的意见和建议予以采纳，进而对保险理赔服务、管理工作进行整改，全面提高保险理赔服务、管理质量与效率。

在接下来的时间里，我部门将以提高客户满意度为宗旨，以维护公司利益为目标，着力提高保险理赔质量与效率，提升公司的社会美誉度，树立公司品牌，展示我们公司的服务优势，力争通过服务促进效益，为把我公司建成为一流现代保险企业做出应有的贡献。

20xx年，管业公司在集团总公司的正确领导下，经全体员工的积极努力，顺利完成了年初制定的各项工作指标，并超额完成了任务，实现了管理和效益的双丰收。

20xx年，将定位为管业公司“管理升级”年，要稳中求变，稳固基础管理，强化执行力度，力求创新发展，力争产值利税上台阶，管理水平上层次，做好宇龙管业公司的市场定位，确保完成集团公司下达的新各项经济指标。

20xx年管业公司各项工作总的指导思想是：

以科学发展观总揽全局，以更新观念为根本，以搞活机制为手段，以创新管理为基础，以安全生产为前提，以增长效益为目标，把握机遇，锐意进取，迎难而上，努力把公司建设成为一个团结向上，积极进取，奋发有为的形象工程企业。

20xx年管业公司总的工作目标是：

2、产品质量：确保在体系规定的97%以上；

4、销售收入：较上年1.849亿元增收22%，实现2.25亿元，争取突破2.3亿元。

5、利润指标：实现利润550万元，争取突破600万元。

6、税费：完成400万元。

7、应收账款：至20xx年年底力争保持在1000万以下。

8、安全指标：力争全年零工伤，杜绝重大事故的发生。

为确保年度工作目标的实现，我们要重点抓好以下几个方面的工作：

一、确保指标落实，强化绩效考核工作。

公司对各部门、各科室实行目标管理、指标考核、责任落实的政策，在公司总体目标确定的前提下，将指标分解落实，层层考核和落实责任。签订责任合同，分解落实到基层，使公司员工人人头上有任务，人人身上有压力，有压力才有动力，保证各岗位人员积极投入到岗位工作上去。

二、强化执行力度，完善企业的基础管理工作。

为了进一步创造良好的经营效果，公司将进一步强化企业基础管理工作。

1、强化绩效考核的责任机制，将公司的各项指标分解落实到各部门、各岗位，实行目标管理、量化考核。

2、重申岗位工作标准，确保执行力畅通，强化企业的基础管理工作。

3、强化全面管理，公司的各项工作都要通过年度计划的指导

安排去实施。各部门都要通过各自的工作计划去管理、控制、检查和落实。

4、加大考核工作力度，优胜劣汰，建设一支素质高、技术过硬，纪律严明的员工队伍。业务员进行业绩考核，车间技工进行技术评比，优胜劣汰。

5、建立员工培训的有效机制，采取“走出去，请进来”的措施，有针对性的开展员工培训工作；摒弃固有的聘请模式，主动派遣先进人员走出厂门，进行考察学习，培养自己的企业的技术人才，师夷长技以自强。

三、进一步加大经营开拓工作力度，开创经营工作新局面。

1、正视企业内外部环境的变化，积极调整思路，适应市场形势的发展，在去年打下的基础上重点投向于省内外大型招标项目。

2、认真研究市场，以市场定策略。

3、加强品牌意识，巩固市场地位，拉开层次差距，塑造企业形象。（针对华通和富源）

4、加大区域市场开拓辐射的力度，做好自我营销。

5、提高应收账款清收力度，加强经营风险防范和控制。

6、确保公司稳定的联营合作，和伙伴单位保持较好的共赢关系，实现强强联合，优势互补。

四、强化生产组织工作，确保合同履行，确保经济指标全面实现。

1、提高“市场”和“用户”意识，转变墨守陈规和按部就班的生产组织观念。严肃生产指挥，严密生产计划，灵活生产

调度，提高应变能力，确保生产计划实施。

2、努力提倡科技兴企，鼓励技术改造，制定相应的激励措施。

3、积极利用社会资源，选择既能保证质量和进度、价格又适中的合作伙伴，来加速我们的发展。

4、节能降耗，兴旧利废，降低消耗和费用，努力提高企业经营效益。

5、强化"6s"管理体系的运行，营造先进的企业形象，为集团公司树立形象标杆。

6、加强对质量、安全的监控，把安全生产放在第一位，安全教育与安全检查常抓不懈，有章必依，违章必究，对事故责任实行主管领导、车间主任、班组长、事故责任人和相关责任人的联保措施，逐级签订安全责任书□

五、做好成本管理工作，降低成本和费用，降低资本风险。

1、去年让我们看到了成本控制，节能降耗的明显效果，今年一定继续保持切实做好成本核算、增产节约和降低费用的工作。生产部门严格执行《生产管理奖惩规定》和《原辅材料消耗管理规定》；业务部门应做好应收账款的清收工作，降低财务费用。

2、在去年减员增效取得良好效果的基础上，坚持此策略，降低公司运营成本和人工成本，改进绩效，优化人力资源结构，对员工造成一种从业压力，促使人们自我提高，努力争先，提高工作负荷与效率，优胜劣汰，提高公司人力资源质量。

3、继续注意盘活库存资产，减少资金占压，节约成本。

七、做好员工培训，深挖内部潜力。

1、进一步挖掘内部潜力，加大对新员工的培训力度，使其快速发展，融入团队；增加老员工的自身压力，激发其自主积极性，杜绝其懒惰情绪的滋生。

2、善于发现、培养优秀的技术工人，做好人员配置和劳动管理工作，提高生产效率。3、通过企业经营质量和效益的提升，有效留住人才。

八、弘扬企业文化，塑造企业形象。

20xx年公司要通过企业文化建设工作来逐步确立和运用企业精神、企业宗旨以及员工价值取向，以此来提升企业形象，使员工自觉维护企业信誉，增强凝聚力。

2、作好企业文化的宣传、教育工作，做好企业活动的组织和参与工作；

3、大力倡导在职提高，支持管理和业务工作范围的研究实践，鼓励自学成才，创建一支学习型团队。

4、做好后勤保障工作，为员工创造一个好的工作、生活环境。

质量部年度工作总结篇二

一、切实完成年营销任务，力保工程进度不脱节

1、实行置业任务分解，确保策划代理合同兑现

20xx年公司各类楼盘的销售任务是1.5亿元，其中一季度1500万元、二季度4500万元、三季度4500万元、四季度4500万元。按所签协议书，该任务的承载体为策划代理公司。经双方商议后，元月份应签订新的年度任务包干合同。为完成年度营销任务，我们建议：策划代理公司可实行置业任务分解，到

人到片。而不是单纯依靠招商大厅或中心活动。可采取更为灵活的销售方式，全面完成年销任务，在根本上保证工程款的跟进。在营销形式上，应完善团购、中心活动推介、上门推介等方案，努力创造营销新模式，以形成自我营销特色。

2、合理运用广告形式，塑造品牌扩大营销

新的一年，公司在20xx年的基础上，将进一步扩大广告投入。其目的—是塑造“”品牌，二是扩大楼盘营销。广告宣传、营销策划方面，应在广告类种、数据统计、效果评估、周期计划、设计新颖、版面创意、色调处理等方面下功夫，避免版面雷同、无效重复、设计呆板、缺乏创意等现象的产生。

3、努力培养营销队伍，逐步完善激励机制

策划代理公司的置业顾问以及公司营销部的营销人员，是一个有机的合作群体。新的一年，公司将充分运用此部分资源。策划代理公司首先应抓好营销人员基本知识培训工作，使营销人员成为一支能吃苦、有技巧、善推介的队伍。其次是逐步完善营销激励机制，在制度上确立营销奖励办法，具体的奖励方案由营销部负责起草。

二、全面启动招商程序，注重成效开展工作

1、结合医药市场现状，制订可行的招商政策

按照公司与策划代理公司所签合同规定，应于去年出台《招商计划书》及《招商手册》，但目前该工作已经滞后。公司要求，上述两书在一季度由策划代理公司编制出台。为综合医药市场情况，拟由招商部负责另行起草《招商办法》要求招商部在元月份出初稿。

2、组建招商队伍，良性循环运作

从过去的一年招商工作得失分析，一个重要的原因是招商队伍的缺失，人员不足。新的一年，招商队伍在引入竞争机制的同时，将配备符合素质要求，敬业精神强、有开拓能力的人员，以期招商工作进入良性循环。

3、明确招商任务，打好运营基础

xx项目一期工程拟在今年底建成，明年元月将投入运营。因而，厂家、总经销商、总代理商的入驻则是运营的基础。我们不能等米下锅，而应军马未到，粮草先行。今年招商入驻生产企业、总经销商、总代理商、医药商业代理机构等任务为300家。由策划代理公司与招商部共同承担。

4、做好物流营运准备，合理有效适时投入

医药物流不同于传统医药商业，它要求医药物流企业不单在医药交易平台的搭建、运输配送能力的提高、医药物流体系的配置上有别于传统医药，更主要的是在信息功能的交换适时快捷方面完全实行电子化管理。因此，新的年度，公司将与市物流研究所进行合作，签订合作协议并按合同协议履行职责。为使公司营运走向市场化，公司拟成立物流部，拟制定医药物流系统的营运方案，确定设施、设备构成因素，运营流程、管理机制等。该工作在董事会的同意安排下进行。

三、以能动开发员工潜能为前提，不断充实企业发展基础

企业精神“三生万物，以人为本；和合求实，科学求真”决定了xx品牌的打造，xx集团的建立，必须充实基础工作、充实各类人才、充实企业文化、充实综合素质。新的一年，公司将在“四个充实”上扎扎实实开展工作。

1、充实基础工作，改善经营环境

公司所指充实基础工作，主要是指各部门各岗位的工作要做

到位，做得细微，做得符合工作标准。小事做细，细事做透。务实不求虚，务真不浮夸。规范行为，细致入微。通过做好基础工作，改善内部工作环境和外部经营环境。该工作的主要标准，由办公室制定的公司《工作手册》确定，要求员工对照严格执行。为对各部门基础工作开展的利弊得失实行有效监督，公司在新的年度由办公室承办编制《工作动态》，每半个月一期。

2、充实各类人才，改善员工结构

企业的竞争，归根结蒂是人才的竞争。我们应该充分认识到，目前公司员工岗位适合率与现代标准对照是有距离的。20xx年，公司将根据企业的实际需求，制定各类人员的招聘条件，并设置招聘流程，有目的地吸纳愿意服务于各类人才，并相应建立专业人才库，以满足xx集团公司各岗位的需要。

3、充实企业文化，改善人文精神

企业文化的厚实，同样是竞争力强的表现。新的一年，策划代理公司在进行营销策划的同时，对于文化的宣传等方面，亦应有新的举措。对外是xx品牌的需要，对内是建立和谐企业的特定要求。因此，文化的形成、升华、扬弃应围绕xx企业精神做文章，形成内涵丰富的xx企业文化。

4、充实综合素质，提高业务技能

xx集团注册后，有着不同专业的子公司，也有不同的工作岗位。员工能否胜任工作，来源于个人的综合素质、业务技能的提高，亦与整体素质相关。新的年度，办公室应制定切实可行的员工培训工作计划，包括工程类、物流类、医药营销类、地产类、物业管理类、酒店宾馆类等，并逐季度予以实施，使员工符合企业的工作岗位要求。

四、以强化企业管理的手段，全面推行公司各项制度

现代企业的一个重要特征，就是制度完善、齐全，执行有据，行之有效。企业靠制度管人，而不是“老板”管人。为使公司管理有序进行，员工自觉成为真正“xx人”，公司将推行绩效考核制、推行责任追溯制、推行末尾淘汰制、推行绩效工资制、推行各级责任制。通过“五个推行”，把员工锻造为符合企业要求的一流的群体。

1、推行绩效考核制，以日常工作作为考核内容

绩效考核是国际流行的企业管理形式，公司要求每个员工坚持登记《绩效考核手册》，公司定期对员工考核手册进行检查。考核等级的评定，主要以如期如质完成本职工作，遵守纪律等为主要考核内容。方法为领导考核、交叉考核、员工考核等，以客观评定每个员工工作的优劣。员工《绩效考核手册》每月由办公室负责检查。

2、推行责任追溯制，以提高员工的荣誉感和责任心

责任追溯是落实岗位责任制的重要方法，也是对事故根源防漏堵缺的可行良策。公司将制定责任追溯制(包括奖励赔罚制度等)。强化措施，分明奖罚。即可以责任到人，又能避免无据推论、“钦定”责任，使员工树立荣誉感，增强责任心。

3、推行末尾淘汰制，以提高企业市场竞争力

企业的生存发展，除市场客观环境外，很大程度取决于员工的个人竞争力。只有把员工打造为特别能工作，特别富于创造力、特别富于团队精神的群体，才能在市场竞争中立于不败之地。因此，要符合这一要求，公司必然推行员工末尾淘汰制。其方法以考绩为依据，综合考评员工的工作能力、工作表现。按考评等级，实行末尾淘汰。

4、推行绩效工资制，充分保障员工权益

对绩效高的员工给予增资励，对绩效低的员工给予降级，这是绩效工资制的核心要素。公司在新的年度将制定绩效工资标准，实行绩效工资制。通过绩效考评考核，对表现优良、工作成绩优异的员工进行增资；对表现平平、工作效能低下的员工给予降资甚至淘汰，以使企业永远充满活力。

质量部年度工作总结篇三

1、首先，技术质量应加强与各个部室横向的联络与沟通，任何一个质量都不可以独立存在、单独运行，各部室之间应建立互相配合，互相协作的关系。只有各部室在经常沟通，互相协作中才能及时发现问题，纠正错误。这也是工艺方案的制定落实与实施的关键。同时也要明确质量之间的责、权、利的划分，尤其是应注意细节上的问题。应该避免由于质量之间职责划分不明确而产生的不必要的麻烦。

2、另一方面，各部室应加强同班组之间的联系配合。班组是管理现场的人员，因此我们同班组之间建立起良好的关系就显得尤为重要，这将大大有利于提高技术质量部对现场施工的质量控制的工作效率，也有利于我们高质量，高效率的开展工作。

3、建立各个部室岗位职责，明确到人。岗位职责明确到人的目的就是明确各成员间的分工与协作的关系，使质量工作能够高效有序的进行。

4、应加强工程合同内容的熟悉，在施工过程中及时对清单外发生的量进行统计、备案，做好详细的记录，保存好相关文字及影像资料，以备工程决算和索赔之需。对于分包工程，这样项目技术部人员更应熟悉合同，这样才能明确双方的责、权、利的关系。更加有利于现场工程管理工作的开展，为工程质量和企业的效益提供强有力的保障。

在日常的技术工作中，我们的工作重点总的来说有三点：一

是现场质量控制;二是工程相关的原材料、成品、半成品的试验、检验;三是技术资料的整理。

1、在现场质量控制方面，实行专兼职质量员制度。由专职质量员以老带新，培养新人，抓好现场质量工作，确保每一道工序的进度与质量情况均处于受控状态。

2、应加强对试验工作的管理。首先应保证试验工作人员掌握现场原材料使用的第一手资料。要求试验工作人员每天都到现场调查现场原材料进料及使用情况。并根据进料情况及规范要求合理进行见证取样严格控制试验费用。

3、技术资料的编写与整理是一项很重要的工作，为避免资料发生混乱给计量支付，查阅资料、竣工工作等诸多方面带来麻烦。资料管理人员应严格资料的汇总与管理，并做好资料分类归档工作，防止资料管理工作发生混乱。另外，要求资料管理人员适当的去熟悉一下施工现场，这样也有利于技术资料的编写。

在制定工艺方案的过程中，应根据施工所需的成本和工艺方案的可操作性的不同制定出几套不同的备选方案，再从中优选出成本、可操作性等综合指标最好的方案作为施工的技术指导书，在技术环节上控制工程成本，为企业创效。

作为外环线津涞道立交项目的每一个成员在今后的工作中，更要加强团队精神，拧成一股绳。把项目的利益摆在首位，我们应一如既往地坚持严谨务实的作风，不断完善自己提高自己，进一步解决和提高施工中质量、技术、施工、管理等问题，使自己更上一个台阶。

质量部年度工作总结篇四

始终如一地热爱祖国，拥护党的领导，热爱本职工作，关心国家大事，坚持政治学习，记录政治笔记，提高觉悟和意识。

注重个人道德修养，为人师表，严于律己，关心学生的学习、生活，做学生的良师益友。加强团结，与同事相处融洽，合作愉快，心往一处想，劲往一处使，组成一个团结协作的大家庭。

作为一名教师，除了要具备良好的思想品德，高尚的道德情操；还需要具备较高水平的业务技能。本学年我将注重开拓视野，订阅专业杂志，浏览音乐网页，随时记下可借鉴的教学经验、优秀案例等材料，以备参考。不断为自己充电，每天安排一定的时间扎实提高基本功，努力使自己成为能随时供给学生一杯水的自来水。

课堂是教师“传道、授业、解惑”的主阵地，是学生茁壮成长的快乐园。为了使每堂课短短的40分钟井然有序、包容性大，信息量多、形式活跃、贴近学生的年龄特点，发挥其最大的效用。我将注重在课前、课中、课后三个方面下功夫。课前认真备课。作到课前再备课，备教材、备学生，熟悉教学软件的操作过程，保证课前的准备工作及时、充分。课中全神贯注。处处体现音乐课特色，用旋律代替老师的指令，琴声就是他们出发的号角，让学生始终处于音乐的欢快氛围中。并根据学生的年龄特点进行趣味化教学，让学生在一种轻松愉快的氛围中学习。愉快的心情是产生学习兴趣的重要因素，所以我将从激发学生的学习兴趣入手，运用谜语导入新课、故事贯穿课堂始终、音乐游戏中解决枯燥的乐理教学、充分地调动学生的学习积极性，引导学生在老师的启发下进行一系列的学习活动，自觉的用脑、用耳、动口、动手去完成老师所设计的各个教学环节，兴趣成为了学生学习的动力。

课后及时反溃记下教学中的成功点和失败点，及其改进方法。本学期我还尽量为学生创设良好的课堂气氛，注重培养学生养成井然有序的课堂常规；使他们在轻松愉快、欢乐活泼的状态下进行积极地学习。

每年的文艺汇演是我工作的重中之重。为什么说它重要呢？因

为音乐学科这“小三门”，随着素质教育的提出、教育体制的改革越来越受到重视。当然对于一线的教师，要求也越来越高。今年学校安排了“六一文艺演出“和”元旦“鸿雁杯”歌舞大展台，为我、学生也为学校的艺术教育提供了展示的平台，这演出代表的是我们这个大家庭毕家疃小学的形象。我想我只能为学校、为大家填采。所以，我压力很大，但我将变压力为动力，工作中保持一种脚踏实地的作风，胜不骄、败不馁的健康心态，锐意进取追求卓越的精神，我也坚信我的付出会有收获。所以开学年初我就挑选“苗子”，带着他们走那台下十年功的苦练旅程。多少汗水、多少付出，为的就是那短短的一瞬间。

认真计划20xx□希望收获20xx□我将努力，再努力!!

质量部年度工作总结篇五

以《学校卫生工作条例》为标准，以健康教育为基础，以常见病多发病防治为重点，不断加强学校卫生监督监测，全面提高卫生工作水平，保障学生身体健康，促进学生生长发育，围绕素质教育大目标，创设洁净美的环境，进一步增强学生的保健意识，不断提高学生的自我管理和自我保护能力。努力提高学生的身体素质。

二、主要工作：

- 1、健全学校卫生领导小组，做到分工明确，责任到人。
- 2、组织全体教师认真学习《学校卫生工作条例》，统一思想，提高认识，明确目标。
- 3、完善卫生检查制度，由强化的管理逐渐转为内化的习惯。

三、工作措施：

- 1、强化全体教师参与卫生管理的意识。
- 2、建立卫生包管责任制，由卫生老师以及学校领导每天分三次进行检查，并做好记载。及时公布检查情况，并把检查情况纳入优秀班级考核评比中。
- 3、每周进行一次个人卫生检查，确保学生健康的生活，养成良好的卫生习惯。
- 4、建立晨检制度，检查学生健康状况，并把检查的情况认真记载，出现问题及时上报。
- 5、每天进行眼睛保健操的检查，纠正动作，做好记录，及时公布检查情况，并把检查结果纳入优秀班级评比考核中。
- 6、重视学生的心理健康教育，对班内性格特殊的学生，班主任要多关心、多辅导，发现问题及时处理。
- 7、配合区医院的单位做好学生的各种检查接种工作，建立学生健康档案。

四、具体工作：

（一）作好常见病的防治：

向学生宣传疾病特征，教育学生减少到人多的地方的次数，锻炼身体，适当增减衣服。确保学生健康的学习生活。

（二）加强学校卫生监督：

教室开窗通风，地面清洁，桌椅摆放整齐，门窗墙壁无积尘，清洁工具摆放整齐，学生读写姿势正确。

（三）加强食品卫生监督：

(四) 作好环境卫生监督:

(五) 作好资料建设工作: 完善规范, 实事求是, 严格管理。