

2023年品质部个人年度总结 品质部个人 年终工作总结(精选5篇)

总结，是对前一阶段工作的经验、教训的分析研究，借此上升到理论的高度，并从中提炼出有规律性的东西，从而提高认识，以正确的认识来把握客观事物，更好地指导今后的实际工作。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

品质部个人年度总结篇一

时间一晃而过，转眼间20**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！

我担任品质部副部长一职也快一年了，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。质量就是企业的生命，质量决定企业的命运，身为质量最后一道工序的把关人深感责任重大，非常感谢公司给我一个成长的平台，让我在工作中学到更多的东西，但也知道自己存在诸多不足。师傅对我的支持与关爱，同事对我的支持和协助，令我感到远程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，也因为你们的努力，才能使公司的发展更上一个台阶。

20**年品质部在公司的正确领导下确立了品质部组织架构图，总结出了我们的工作流程，给我们以后的工作重心指明了方向。

产品检验是最后一道工序，往往我们的时间比较紧凑，为了不耽误交货日期和确保产品质量，我们的检验人员报着对客户负责的态度，不放过每一个可能存在的问题，积极主动的

和其它部门结合沟通，直到问题解决。

20**年我们的工作重点有以下几个方面：

电气工程的检验与试验工作是电气工程的重要工作之一，新发布的建筑电气工程施工质量验收规范，更加强调了检验与试验工作的重要性，做好检验与试验工作是我们专业技术人员的重要职责。为了适应社会的发展，使公司的产品满足3c的要求，我们品质部所有人员只有不断地去学习检验标准和实验要求才能够胜任检验工作。

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《整改通知单》，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，与销售、技术等随时做好沟通，为产品产品的售后服务工作打下基础。

医院、金陵陶瓷、山西沁秀龙湾矿、山西桂名园、武陟第四人民医院等等，只有把售后工作做好，企业才能根据顾客的需求与时俱进，所以售后服务对一个企业的市场发展起着至关重要的作用。也只有给顾客一个全程优质的服务，才能换取顾客对公司产品的忠诚度和口碑宣传。

电气安全是我们一直不敢放松的话题，无论是出去售后还是在家实验我们都把人身安全放在第一位，时刻做到“没电当有电、有电当没电”。

在人才培养方面，20**年有计划的对张健予以监督考核，一年下来，该名员工已具备高级技术员的工作能力。能够灵活解决检验工作和售后工作中遇到的问题，20**年我们会加大对张健的培养，使他能够独揽一面，成为质检部最优秀的质检工程师。

20**年我们的工作不足有以下几个方面：

一、公司内及部门内沟通不足, 相关技能有待提高。

二、书面文件及电子档资料, 没有做到定期整理, 定期建档, 一套标准化的文件管理规范形同虚设。

三、“质量第一”在公司员工思想内得不到重视, 没有做好质量第一的思想灌输工作。

四、进货检验没有抓起来

一、iso质量管理体系学习和贯彻执行

二、“三标”管理体系的学习和执行

三、3c认证的学习和执行

四、技术水平的学习

五、检验人员的培训

六、进货检验工作

七、加大车间产品质量的检查制度

八、在品质部掌握大量的数据的基础上, 不断深化, 开出月度质量报告, 深入对质量管理的全过程, 生产流程, 服务流程进行分析和比对, 形成改善的基础。

九、对工作的改进和质量管理部门, 工作方法上采取目标管理, 设定时限, 要求,

资源和检查点, 并在此过程中发掘锻炼人才。

十、部门管理制度的完善, 内部存在问题的解决, 按照公司发展要求, 循序渐进, 调整结构与流程, 适应公司发展的需

要，进货检验，出厂检验，售后三分天下，实现相互监督，制衡。

十一、与采购，技术，生产、销售做好供应链与市场链的质量保证。

十二、与行政部结合增加对员工的培训，20**年度准备自主新开一些讲座，包括tqm（全面质量管理）活动、现场管理等，提高员工意识和工作技能。

公司的发展任重而道远，很荣幸能和各位在一起共同走过艰难的20**年度，我们也深知，我们还有很多不足的地方，在新的一年里我们会更加努力的工作改正自身的缺点，坚持产品的品质是企业命脉的理念，我们会不懈努力，一如既往地做好公司的品质控制工作，支持生产，更好地控制生产源头及过程品质，和公司的所有员工一起为公司的发展和腾飞贡献出我们的聪明才智！我们坚信，在公司领导的正确指导下，远程的明天一定会更加辉煌。

品质部个人年度总结篇二

在品质部工作的这段时间里，我看到的、听到的、体会到的，让我感受很多！如何管理好品质部，使其能够更好地服务于公司，并提升公司的品牌形象！我拟制定以下工作计划：

一. 品质部人事规划：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。

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(待查货品)”，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(按6s管理)

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。

三. 工作流程及方法的适度调整：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(此项需由公司安排时间专门开会讨论)，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；同时要作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/洗水唛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（这样可以大大降低工作时间、提高工作效率，节省人工）。

四. 品质部各小组的培训计划：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。

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唛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。

五. 品质部的中期规划：

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la par gay的品牌形象！

品质部个人年度总结篇三

一：工作的达成情况：

1. 来料检验：

1.1 现在的人员配置来说，还是比较缺乏，每天的工作量还是比较大的，况且像原材料、焊接、外协五金抛光、机加件产品的来料检验都划分给了五金机加部门的品管员，来进行

质量监督!在外协处目前覆盖的检验有：外购的半成品和成品、零配件、包材、电镀件抽检、成品的抽检试水这几个大项!在产品的覆盖面基本可以满足现行的品质需求!

1.2 在来料检验品管员的配置上是定岗定职;主要负责产品检验和异常处理;检验内容主要为产品外观、装配、功能、尺寸等;在实际的检验技能方面还需要逐步提升;在检验的流程上基本达到要求，在标准的判定上还需要牢固掌握!对于异常的处理还需要掌握一定的技巧和方式!针对龙头方面的检验还需要培训上岗!

1.3 在目前外协处的电镀抽检中，发现的问题点主要是产品的电镀镀层达不到要求!此种现象一直存在着，没有得到很好的改善!其次就是外观性异常特别多，基本上每批次都有30%左右的不良品被挑选出来!造成生产和成本的双增加;在这方面很多都是电镀厂原因造成!

1.4 外购方面的检验有时回来的产品找不到原定的图面清单或者样品，在品质判定上比较难决定;在决大部分的产品中可以依据图纸和样品进行检验判定;在实际工作中发现仓库的送检单上的名字跟技术部的清单名字不统一;有时各有各的叫法，这点必须进行改善!物料在全公司必须有固定的代码和名称!

1.5 在外协机加和焊接方面的检验还存在着问题，在12月底有所改善!之前出现的问题主要是没有发现异常：主要是焊接件的外观、密封性和外协机加产品的尺寸等!

2. 制程检验:

2.1 五金车间:

2.1.2 在抛光的抽检没有发现大的问题，检验内容主要是产品抛光后的外观;主要问题是外观不良等!基本可以解决!总体上品管员在抛光检验方面还需要提高和改进!

2.2 注塑车间:

2.2.1 注塑车间的人员配置2人;一个做现场巡检、一个做成品检验,实行定岗定职;主要负责检验产品的外观、功能、尺寸、处理现场异常等;在实际的检验过程中对于注塑成品的不良现象还不是特别了解;在巡检发现问题的及时性不及时,有时在成品转序的时候才发现问题,这就是检验能力的不足!对于在生产过程中发现异常问题的判定不牢固,在收与不收之间不好决策,这是对于公司检验标准和塑料的本身特性不够了解,对于后序品质需求不了解,还有就是对于异常处理的方式不够快!面临着生产车间、技术方面的压力,处理的不是很及时!

2.2.2 塑胶抛光在现在面临着人手不够的局面,主要是抽检产品抛光后的外观;在品管员的努力下,可以满足现在需要,发现了不少问题,主要是注塑时的产品外观问题和抛光操作不当而产生的异常!

2.3: 安装车间:

在安装成品检验方面实行的定人定岗;实行线上首、巡、抽检同打包时的抽检相结合,实行全覆盖;主要负责产品检验和异常处理;检验内容主要是外观、适配、功能、包装、配件、不良品界定;在产品的实际检验中发现了不少问题:主要体现在产品的功能和配置上,由于前工序的问题导致产品无法装配或是达不到品质要求;再就是在生产的流程上,比如在龙头试水检测上,要求是先堵住出水口试气再试水,但是在实际中未能完全去执行!公司在具体的生产流程上还需要继续完善!特别是在部门与部门的沟通上,存在着很大问题,有时发现问题异常去进行沟通解决,安装有时不配合执行!总是显得比较高傲!

总体上讲,在安装成品检验方面基本可以满足现在出货需要,在龙头方面还需要培训检验标准和检验方法!在花洒方面可以

满足出货品质需求!

3.0 成品抽检:

在成品抽检这个岗位上实行定职定岗、专人检验;主要负责产品检验和异常跟踪处理;在实际的检验过程所起的作用明显的;在工作中发现了很多问题:功能性、外观、配件、包装等方面的异常都能得到发现和解决。在一定程度上阻止了不良品的外流!

在人员的能力和和经验上可以满足现在出货需要!

二: 品质部人员能力评估:

工程师: 在所管辖的范围类, 对于日常的工作安排和工作指导还可以, 在下属的工作纪律、团队合作、指令传达、标准参考、部门沟通、异常处理、服从性等方面做得比较到位;在对于下属的培训指导上还需要有所提升和挖掘!

品管员: 在服从性、工作态度、团队建设、部门沟通、工作内容、工作执行力等方面还是可以, 基本满足现在需要;在工作质量、标准掌握、工作技能、方法、经验方面还有很大提升空间!

在目前的品管员中, 很多是新手, 在以前没有从事过品管工作, 所以在工作期间在经验上显得很专业、在技能上不足, 对于品质的理解不够透彻、在某些流程上不懂、完全要靠上级的指导和培训才能够上手!特别是异常的界定方面尤显不足!对于检验依据还不能完全掌握和清楚!在检验标准的执行上还没有完全体现出品质的作用和价值!

三: 内部程序文件、检测设备、检验流程

部门内部所使用最多的是产品的检验标准和相关性表单;在产

品的检验标准上，一般性的标准已经有了，可以满足现在客户品质需求，但是在执行实施方面有待继续提高；在龙头的检验标准上目前没有明确的产品检验标准和流程。这是急需要解决的问题！

在检验流程上：公司目前的检验流程覆盖了原材料基本上实行了全方位监控，在具体的实施、执行上还有待改进：比如图纸和外购实物的名称、外形、检验名称等不一致！

在检测设备上：现有的设备基本可以满足生产品质需要，只是在某些方面可以改进得更实用和更先进！最主要的欠缺在于材料成分的分析上还是空白！龙头试水设备上还有待进行优化，以满足明年大批量生产品质需求！在基本的尺寸检测用的卡尺、螺纹规等需要进行校验和外购；具体型号等根据现实需要进行请购！

四：品质部组织架构和配置：

目前部门配置13人！结构性不变；根据实际需要，预计在明年配置18人！具体的配置见附表组织架构图：在目前配置下主要增加如下：

塑胶抛光增加抽检1人；外购检验增加1人；实验室配加1人；安装品管配加2人；

五：质量目标的达成情况：

在进一月的实际统计后：除外协加工件(32.94%)和外购(92.39%)的部分产品质量未能达到公司既定的目标外；机加(95.5%)注塑(95.5%)、安装(98.3%)、品质部目标值(100%)均满足了既定目标和要求！

六：20xx年工作计划：

- 6.1: 组织架构重新配制人数，架构不变，具体见附表1!
- 6.2: 品管员内部培训：在20xx年的培训计划是每月2次以上！主要是标准、流程、检验技巧和方式、品质专业术语、对于发现问题的处理□iso等方面！
- 6.3: 工作岗位的重组：适合的人放在最适合的位置！
- 6.4: 把公司外购、外协所有物料的检验放在外协检验后入仓、电镀件还是在外协抽检后去安装全检！
- 6.5: 对于产品检验的指导性文件的编制和实施！
- 6.6: 全面实行tqa!从品质控制转为品质预防！
- 6.7: 全面推行维护iso9001:20xx的要求、努力使公司的品质走上制度化、标准化！
- 6.8: 公司各个工序的质量稽核，放入工作重点。把公司的品质尽可能提升到更高层次阶段！

品质部个人年度总结篇四

在品质部工作的这段时间里，我看到的、听到的、体会到的，让我感受很多！如何管理好品质部，使其能够更好地服务于公司，并提升公司的品牌形象！我拟制定以下工作计划：

一、品质部人事规划：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*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。

二、工作环境的规划：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（待查货品）”，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（按6s管理）
- 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。

三、工作流程及方法的适度调整：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（此项需由公司安排时间专门开会讨论），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；同时要作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（这样可以大大降低工作时间、提高工作效率，节省人工）。

四、品质部各小组的培训计划：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。

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。

五、品质部的中期规划：

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；把品质部打造成一個优秀的、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lapar*的品牌形象！

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，请批评指正，谢谢！

一、部门管理上运用系统化、标准化的思想规范了品管部工作流程：

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

3iqc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、健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。

二、完善质量管理体系，确保体系正常运作：

xx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□xx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□xx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。

xx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xx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。

三、严格质量控制，完善控制流程和检测手段：

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《qpc成品入库检验作业规范》、《生产成品包装检验作业规范》、《qpc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。

个百分点。

四、xx年整体工作小结：

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、xx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xx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xx年初将举行的□iso9001□xx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□xx版在5月份前需更换到iso9001□xx版，换版过程是：

1) 春节后各部门负责人需进行xx版内审员资格培训，及时换成iso9001□xx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xx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xx年3月份开始试验推行。

4、现将xx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

品质部个人年度总结篇五

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2011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。