

# 2023年巡检个人总结存在问题和不足 品质部巡检个人年终总结(模板8篇)

学期总结是一个机会，让我们反思学期内的学习过程、经验和成果，探索学习中的困惑和问题，并及时调整学习计划。以下是一些考试总结的范文和示例，供大家参考和学习，希望能对大家的备考和提高有所帮助。

## 巡检个人总结存在问题和不足篇一

20xx年，我们品质部接着恪守公司履约守信，追求完备，为用户供应期望的工程和服务的质量方针，兢兢业业、踏实苦干，为宁波项目经理部的稳步发展贡献了全部的力气。这一年，我们先后攻克种种技术难题，严格执行产品质量标准，并在公司精细化管理的指引下，仔细学习运用，更好的完成了项目部对我们部门的各项要求。也就在这一年，我们品质部注入了簇新的血液，新员工的加入带来了新的活力并进一步加强了技术质量部的实力。在新年即将到来之际，我将全力以赴接着做好大家的榜样和领头羊，引领技术质量部各同仁在新的一年里为宁波项目经理部的发展做出更大的贡献。20xx年在品质管理方面主要做到了以下几个方面：

质量管理方面，将管道探伤合格率限制在96%以上，要求管理人员和施工队一起努力完成这个目标。细化系统试压包管理方法，严格要求执行，从而避开试压后出现割口、焊缝返修、设计变更等状况的出现，提高工程质量和施工进度。同时，督促施工队仔细自检，各技术负责人对自己负责的工号或区域不间断检查。

另外，为了加强施工队长对质量的重视，每周四支配一名施工队长或技术质量部技术人员带队进行质量巡回检查；同时，主动协作监理、业主单位每周一进行平安、质量大检查。每周六通过例会形式，反馈检查结果，要求各施工队仔细对出

现问题的地方进行整改。通过这样一种不间断的检查方式，争取尽早发觉和刚好整改相应的通病及质量问题。促进质检员不断的增加质量意识，及工作的主动性和主动性得以提高。

质量报表及资料管理方面，进一步完善分专业分区域，专人工程质量负责制，专人负责质量报表的填报、跟踪和反馈状况，保证质量报表的完整性和真实性。强化资料室的作用，由资料员收集、分类、编号、呈送、反馈、归档全部项目资料，保证全部工序有据可查，提高项目竣工资料验收效率。

在技术、品质方面加强对技术质量部技术人员的培训，单人负责一个工号或一个区域的施工安排、质量限制、工程量的核算以及与监理、业主沟通处理施工中产生的问题，另一方面加强对施工作业人员的培训，支配作业人员参与相关考试，要求特种作业人员持证上岗。通过有安排的培训，加强了相关人员的质量意识，削减了质量问题的出现。通过精细化的质量管理，项目部各施工队在成品爱护的质量上有了进一步的提高，更重要的是，技术质量部各专业技术人员相识到精细化管理的'重要性，自觉努力地学习和运用精细化管理学问，这必将为项目部的长期发展带来不行估量的作用。再次，我们技术质量部目前形成了一个良好的团队氛围和凝合力，大家彼此间可以畅所欲言，彼此信任，互帮互助。无论是新同事，还是老同事，无论谁遇到问题、困难和困惑，我们都可以做到随时打算供应帮助。

这一年以来，这方面例子许多，比如某同事出差，须要其他同事顶去接替其工作，我们从没有出现过因为埋怨、牢骚或扯皮而造成不开心或者工作质量打折；再比如，面对新同事的工作指导(如进入现场组织个部门对新生进行职责及部门]工作内容进行培训，多次组织新同事召开总结会等)或现场实体负责(支配各新同事到每个装置，各负其责)等需求，我们全部同事也是不遗余力，倾其全部施以援手。最终，我感觉我们品质部的专业实力和综合水平这一年来也有了显著的提升。根据我们起初设定的安排，让每个技术人员都能各自负责一

个项目，我认为大家都在努力向这个目标靠近，而且越来越靠近。有比较才有鉴别，我们的技术人员还稍显青涩，但是后生可畏，他们目前都表现出了极强的上进心和学习热忱。

## 巡检个人总结存在问题和不足篇二

20xx年，我们品质部继续恪守公司“履约守信，追求完美，为用户提供期望的工程和服务”的质量方针，兢兢业业、踏实苦干，为宁波项目经理部的稳步发展贡献了全部的力量。这一年，我们先后攻克种种技术难题，严格执行产品质量标准，并在公司精细化管理的指引下，认真学习运用，更好的完成了项目部对我们部门的各项要求。也就在这一年，我们品质部注入了新鲜的血液，新员工的加入带来了新的活力并进一步加强了技术质量部的实力。在龙年即将到来之际，我将竭尽全力继续做好大家的榜样和领头羊，引领技术质量部各同仁在新的一年为宁波项目经理部的发展做出更大的贡献。

20xx年在品质管理方面主要做到了以下几个方面：

质量管理方面，将管道探伤合格率控制在96%以上，要求管理人员和施工队一起努力完成这个目标。细化系统试压包管理办法，严格要求执行，从而避免试压后出现割口、焊缝返修、设计变更等情况的出现，提高工程质量和施工进度。同时，督促施工队认真自检，各技术负责人对自己负责的工号或区域不间断检查。另外，为了加强施工队长对质量的重视，每周四安排一名施工队长或技术质量部技术人员带队进行质量巡回检查；同时，积极配合监理、业主单位每周一进行安全、质量大检查。每周六通过例会形式，反馈检查结果，要求各施工队认真对出现问题的地方进行整改。通过这样一种不间断的检查方式，争取尽早发现和及时整改相应的通病及质量问题。促进质检员不断的增强质量意识，及工作的主动性和积极性得以提高。

质量报表及资料管理方面，进一步完善分专业分区域，专人

工程质量负责制，专人负责质量报表的填报、跟踪和反馈情况，保证质量报表的完整性和真实性。强化资料室的作用，由资料员收集、分类、编号、呈送、反馈、归档所有项目资料，保证所有工序有据可查，提高项目竣工资料验收效率。

在技术、品质方面加强对技术质量部技术人员的培训，单人负责一个工号或一个区域的施工计划、质量控制、工程量的核算以及与监理、业主沟通处理施工中产生的问题，另一方面加强对施工作业人员的培训，安排作业人员参加相关考试，要求特种作业人员持证上岗。通过有计划的培训，加强了相关人员的质量意识，减少了质量问题的出现。通过精细化的质量管理，项目部各施工队在成品保护的质量上有了进一步的提高，更重要的是，技术质量部各专业技术人员认识到精细化管理的重要性，自觉努力地学习和运用精细化管理知识，这必将为项目部的长期发展带来不可估量的作用。

再次，我们技术质量部目前形成了一个良好的团队氛围和凝聚力，大家彼此间可以畅所欲言，彼此信任，互帮互助。无论是新同事，还是老同事，无论谁遇到问题、困难和困惑，我们都可以做到随时准备提供帮助。这一年以来，这方面例子很多，比如某同事出差，需要其他同事顶去接替其工作，我们从没有出现过因为埋怨、牢骚或扯皮而造成不愉快或者工作质量打折；再比如，面对新同事的工作指导（如进入现场组织个部门对新生进行职责及部门]工作内容进行培训，多次组织新同事召开总结会等）或现场实体负责（安排各新同事到每个装置，各负其责）等需求，我们所有同事也是尽心尽力，倾其全部施以援手。

最后，我感觉我们品质部的专业能力和综合水平这一年来也有了显著的提升。按照我们起初设定的计划，“让每个技术人员都能各自负责一个项目”，我认为大家都在努力向这个目标靠近，而且越来越近。“有比较才有鉴别”，我们的技术人员还稍显青涩，但是后生可畏，他们目前都表现出了极强的上进心和学习热忱。

## 巡检个人总结存在问题和不足篇三

我们烧成工段在公司与分厂的正确领导，兄弟工段的配合与支持，工段全体职员共同努力下，累计生产优质熟料xx万吨。超额完成全年的生产任务。回顾20xx[]我们烧成工段主要从以下几个方面开展工作：

1) 我们烧成工段在分厂的指导带领下，以日常工作为抓手，强化内部管理，狠抓劳动纪律与工作执行力。对各项规章制度进一步完善与细化，使工作责任更加明确，考核制度更加规范、明朗化。人人头上有压力，使压力有效分解与传递，人人做事有动力。做到工作有计划、有布置、有要求、有落实、有检查、有考核。同时工段管理人员认真学习公司与分厂各项规章制度、文件精神，及时有效的传达公司与分厂各项指示精神，使员工明确了解公司与分厂生产形势及工作重点，工段每天对员工的工作执行情况进行检查，及时对检查结果按照制度进行奖惩，考核结果公开上墙。使员工明确了解自己的工作不足与当月考核情况，主动查找对比差距，起到调动激发工作积极性同时督促员工及时整改工作不足，也避免了因考核不规范而打击员工工作积极性的现象发生。

2) 在运行管理上，我们以稳定运行为目标，把物流输送线作为生命线。以查两头、堵中间的工作思路，稳定物料确保输送的畅通。上半年由于耐火材料使用周期的延长以及c1a进口处积料和内筒挂片的脱落，造成预热器堵塞六次的工艺事故，使生产很被动，在分厂的指导下，我们工段痛定思痛，认真查找总结了制约生产运行的瓶颈因素，积极协调利用分厂资源，对烧成工段设备与工艺进行运行评估，通过对隐患排查，制定检修计划。分厂领导对检修计划多次评审，在分厂的组织下，分别于xx三月份内进行了计划检修，及时排除了影响运行隐患。同时我们工段在分厂三级点检的基础上，又制定了详细的点检计划于点检周期，并责任到人，通过点检来弥补巡检的不足，及时制定新的隐患监控措施。着重抓住两

台磨机的预检修质量，并有专人负责，使磨机的故障停机率由每月每台10次降为每月每台2至3次，磨多次实现了零故障停机。在备用机的使用上，定期切换保养，确保了备用机的完好率。从而保证了回转窑长期安全稳定运行，为全年生产任务完成夯实了基础。

3) 在班组管理上，我们定期召开民主生活会，不搞“一言堂”，积极听取采纳员工的合理化建议，对于员工反应的问题，及时予以协调解决，我们职责范围内解决不了的，及时上报分厂。平时注重与员工交流谈心，及时掌握员工的思想动态，关心员工的生活与身体健康，由过去一人管理变为众人参与管理，充分调动大家管理积极性，同时提高了员工的能动性，我们由追求工作效率到追求工作效果，使员工的自信心和主人翁意识都得到了增强。由过去的“要我干”转变为我要干。我们为休息室添置了饮水机，方便了职工的饮水。通过交流谈心，众人参与管理提高职工的向心力与凝聚力，使我们烧成工段成为一只敢打，敢拼，敢打硬仗的队伍。

根据分厂清洁文明生产的要求，我们加强了对现场“跑、冒、滴、漏”的治理工作，重点对各油站及各设备的漏油进行集中整治，不仅减少了油污的污染又减轻了员工的劳动强度，设备卫生治理难度降低，同时大大激发了员工工作积极性，我们对袋收尘、电收尘运行跟踪处理，漏风点进行密封，更换了电收尘软连接，收沉内部振打调整，收沉效果得到了保证。针对煤磨袋收尘分格轮漏灰严重，与维修工段协调研究，利用磨机预检修机会，改造20台分格轮的密封，彻底解决袋收尘的二次扬沉。我们又加了大现场环境卫生治理力度，对现场卫生死角彻底清理，并把设备包机到人。现场基本上做到了设备见本色，卫生无死角，窗明几亮，无白色垃圾。使我们的工作在一个舒适的工作环境当中。

20xx年是向管理要效益，向时间要效益，向困难要效益的一年，也是我们在技术改造上下大力气的一年，经过全区员工的不懈努力和磨合下，车间各项工作已经步入正轨，管理深

入而富有成效，取得的成绩有目共睹，涌现出了如金建新□20xx年一定会更好的！

## 巡检个人总结存在问题和不足篇四

时光飞逝，转眼间xx年已临近结束□xx年即将到来。回顾xx这一年，品质部在公司领导和各部门、各项目的鼎力支持下，品质工作已逐步走入正轨。随着公司综合业务的飞速发展，品质部也将内部工作进行了新的调配，对工作思想、内容、方法等一系列进行了调整，这一年我们紧紧围绕“以质取胜，服务卓越”的服务宗旨开展工作，全面履行部门职责，突出工作重点，狠抓服务质量管理建设，较好地完成了公司领导对品质部下达的各项任务。

xx年主要工作回顾：

xx年品质部的主要工作有以下几个方面：品质日常检查工作；公司创优辅助工作；积极响应公司组织的拓展、培训等工作；部门其他杂项工作。

根据公司分配，品质部每月对公司所有运行满三个月的项目进行日常工作检查并公开检查通报。如果说xx年是品质部夯实检查工作的一个基础年，那么xx年就是品质检查工作的提升年，检查的内容也根据公司的`发展和要求更加细化，主要有以下方面：

- 1、各项目每月费用的收缴、成本管控及创收情况；
- 2、各项目经理对人员的管理情况：

监督、检查经理每月对员工的培训及会议开展情况，员工对培训内容的掌握情况，检查经理是否能及时将公司的会议精神做到下达。

- 4、每月检查各项目员工夜间执勤的工作状况；
- 5、各项目消防安全工作的排查情况。

xx年，公司领导非常重视创优工作，也给品质部下达了艰巨的创优辅助任务。部门带领各项目一边自查自检，不断纠正，一边频频邀请市内各创优专家来我公司进行培训、指导、模拟评分等。于xx年底，辅助洛阳银行项目创得河南省优秀示范物业管理项目，辅助河科大一附院新区医院、拖研所、农商行项目分别创得洛阳市优秀物业管理项目。这期间，做的具体辅助工作有：

- 3、指导各创优项目对缺失的上墙制度及设备房内所缺失标识标牌进行了统计和制作；
- 4、指导重点创优项目对地面车位及引导标识进行了翻新；
- 5、对创优项目卫生状况进行了细致检查和提升的建议；
- 6、在日常品质检查中，格外关注创优项目各项工作的进展，并进行实时通报；
- 7、部门经理及2名品质专员参加了洛阳市物业协会举办的创优专业知识培训；
- 8、部门经理及1名品质主管参加了河南省物业专家刘素娟老师的创优指导课程培训；
- 10、在xx年的创优工作中，品质部经理及1名品质专员开启全日制在洛阳银行项目办公模式，全力辅助创省优的筹备工作。
- 3、部门员工应公司号召参加了户外采摘团建活动一次；
- 4、部门员工积极响应公司号召，对名门物业的管理和服务模



式进行了参观学习，并进行了讨论、总结。

## 巡检个人总结存在问题和不足篇五

1、年初品质部编写完成三标一体管理文件文件，并由总经理召开了质量管理体系发布会，它标志着公司服务质量提升的开始，开启了公司规范化、标准化发展的新阶段，使其在以后的工作中按照三标一体管理文件进行标准化、规范化服务管理，同时三标一体管理文件的实施受到总经理的高度关注，随着公司公司的不断发展，项目类型日趋多样，接管面积也在不断增加，在公司高速发展的同时，规范服务标准和强化制度建设，保障基础业务的稳定并有效控制风险尤为重要，通过这次管理体系文件发布与实施，标志着公司的管理体系进入更加标准化、规范化的阶段，并要求各部门一定要重视学习与应用体系文件。

2、品质部组织了由认证中心老师的指导下进行了公司在认证工作前的首次内审工作，首次会议并对公司总经办、秩序维护部、品质部、财务部、领导层及服务中心等职能部门进行了审核，审核过程中共发现9个问题，并对出现的问题均提出了改善方法。本次内审工作是自公司建立三体系以来，第一次进行内部审核，审核过程中各部门都积极的配合并给予了大力支持，但在审核过程中也发现了一些不足之处。各部门还需要加大对文件内容的学习及执行力度，达到所有人员都能够渗透到体系内，体现体系运行中发挥的效用。

3、公司顺利取得由标志认证集团有限公司颁发的质量、环境、职业健康安全管理体系认证证书。公司“三标”贯标认证工作从正式发布实施以来，经过严格的内审和管理评审，接受了方圆标志认证公司审核组对我公司“三标”管理体系为期二天的现场认证审核。审核组老师通过抽样和现场审核方式进行审核，最终确定公司的三标一体，符合国家的质量、安全和环境政策，符合国家和行业适用的质量、安全和环境法律法规的要求，具有可操作性，现场认证管理绩效明

显。“三标”管理体系认证证书的取得，凝聚了公司领导、公司职能部门、各服务中心的辛勤努力，是公司团结协作、共同努力的结果。同时，证书的取得标志着我公司在标准化、制度化、规范化方面得到认可。对公司在今后工作中强化标准化管理工作，提升精细化服务水平，提升服务品质起到了作用。

7月20日，品质部组织召开了二季度管理评审工作会议，会议就各服务中心工作整体完成情况、项目满意度调查情况、客户投诉情况、分包管理情况、体系文件适宜性、公司整体质量目标完成情况等多方面进行了评定。通过此次评审会议报告，各项目针对目标达成状况进行了总结并提出在日常工作中有关管理体系疑难问题的讨论及提出了处理的解决方法。

为巩固绩效考核工作成果，按照管理体系要求，并结合各部门星级服务标准，全面提升公司整体服务质量，提高公司整体服务水平，年初品质部修订了绩效考核评分标准，并组织公司人员及抽调各服务中心相关人员进行绩效考核11次。发现存在问题561余件，已解决问题553件，未解决问题8件，整改处理率98.5%。经过全年绩效考核考评成绩来看，各部门成绩均在95分以上，达到绩效考核标准要求，绩效考核具体体现于工作质量记录、环境管理、秩序管理、设施管理、空置房屋、供暖运行情况等方面，绩效考核检查不仅使各项目确保了现场管理井然有序，设备设施良好运行，并有效的避免安全事故的发生，而且保障了各项目质量记录的准确性和有效性。此工作在20xx年还会继续进行，从而完善工作细节，使工作项目达到规范化、标准化、程序化。

今年品质部进一步加强对《品质简报》的发行，今年共发布简报11期(7、8月份为合订版)，供各项目人员参考学习主要为公司内部创建交流平台，加强公司与部门、部门与部门之间的沟通，加强员工对物业管理知识的学习与运用，提高工作效率及服务意识，活跃员工思想，陶冶员工情操。同时为各服务中心能够及时了解公司动态，不断提高各级人员的法

律意识和服务水平，品质部收集行业新发布法律法规及各类案例，使各服务中心员工整体熟悉法律法规文件，并逐步掌握政府相关物业管理文件。从而有效的结合实际工作提高业务水平和服务质量，保障公司的合法权利。

9月19日至20日，公司组织开展安全生产知识问答活动。此次活动采用书面笔答试卷形式进行，围绕管理体系、服务标准、消防安全等重点考察员工对相关知识的了解及掌握情况。此次知识问答公司共有66名基层管理人员参与了此次活动，通过此次答题，发现员工对管理体系、服务标准、消防安全情况等还需进一步提高，各服务中心应针对自身情况进行相关知识的系统培训，以提高项目整体工作处理能力，同时品质部下一步也会就管理体系、行业标准等重点进行培训。

新一批业主的入住，是对我们员工队伍服务水平的考验，更是一个我们树立物业形象的良好时机，品质部今年就项目的自身特点，配合服务中心提前做好入住前的充分准备工作，从资料准备、员工培训，模拟现场等入手，保证了入住工作的顺利进行。在办理入住期间公司各部室及兄弟部门也予以大力的协助，积极配新接管项目入住的办理，后续各服务中心在确保新接管项目为已入住业主正常服务的同时，保证了新业主井然有序的办理入住，在业主中树立了良好的服务形象。品质部在小区验收工作中，按照公司接管验收程序标准全程参与了各项验收程序，并从物业管理服务的角度对项目提出建议，同时品质部按公司要求加强对新接管项目日常物业管理的监督力度，协助服务中心进行内业的完善，并将新接管项目纳入到绩效考核范围之内。

业务拓展工作是公司今年对外发展的开局之年，品质部在做好日常工作的同时，按照公司要求，就丰富公司的物业管理类型，延伸产品线，自去年实现项目的物业管理后，今年参与的投标工作，截止目前已取得了项目的物业管理中标，标志着公司产品结构开始进入真正意义上的调整。

## 巡检个人总结存在问题和不足篇六

进入2006年公司更加认识到质量工作的重要性，先后出台了一系列规章制度如部门工作管理规定、质量信息管理规定、过程质量控制纪录等，这些规定在实际工作中都起到了很好的指导作用。1-6月份公司共召开了5次较大范围的专题质量会议并自4月份起形成了质量例会制度，通过阶段性的总结使质量工作更加扎实巩固。上半年公司还通过质量通报的形式处罚和教育员工累计下发9份质量通报、处罚了29人次，有效地制止了质量波动。根据批量生产的特点公司实施了一系列措施对批量订货和重要技术更改进行控制，避免了重大质量损失的发生。另外，公司组织进行了一系列技术培训并实施了技术文件整改使公司产品质量水平得到了进一步提升。为了彻底解决过去遗留的质量隐患，公司于本月实施了一项重要的预防措施，对20xx年生产的`18台sq5sb2t产品进行了技术加固，该措施动用4名技术熟练工人历时近一个月覆盖三省七个地区、这一决定显示了公司对提高产品质量的决心和对用户负责的态度，希望这一行动能深刻触动和提高全体员工的质量意识！

1-6月份公司出厂的93台产品中因故障派出维修共6台次、返修率6.45%，产品合格率93.55%、在交货时存在问题9台次，交货合格率90.32%、合计计算产品出厂合格率83.87%，反映出我们制造质量和出厂成品控制不足。

上半年维修材料费用39779.58+12000计51779.58元、维修差旅费用14252.5+16300=30552.5元、合同损失费用计48000元，共计损失130332.08元。

不合格形成的主要原因为：

1. 调试检验不够严格如钢丝绳破股变形、部件砂眼漏油未发现等。

2. 与用户沟通不够未能够充分理解和满足用户要求如安全标识缺项、卷扬钢丝绳定长不确定、回转死点不明确、油管长度不合适等。

3. 生产不平衡、交货信息不明确出现交货仓促造成错、漏发件现象。

4. 公告出现错误造成合同损失。

5. 产品设计有重大缺陷。

1-6月份共接到质量信息218条，其中设计原因80条占36.70%，供方原因114条占52.30%，其余为制造原因6条占2.75%、采购9条4.13%。

从以上数据看出下半年质量工作重点要放在对设计开发过程、采购过程、制造过程的管理控制。除公司及质量部将进一步加强宏观管理对上述过程进行全面梳理、规整、控制外，各主管部门更要积极主动进行管理。各部门管理人员要充分认识到自身的管理职责在部门管理中的决定性作用，通过完善制度、通过信息跟踪、通过培训教育甚至必要的处罚手段等积极在本部门举一反三开展纠正和预防措施活动使各过程能够流畅有序、安全高效的运行以逐步建立起自我改进、持续改进的机制。

上半年公司发展迅猛对公司各项制度和员工素质提出了更高要求，由于公司制度建设工作和员工培训工作相对滞后使得员工工作质量显得相对较低。上半年发生了一些员工工作失误如因公告管理错误导致销售合同损失累计4.8万元。尽管这些损失有客观因素存在但员工个人工作意识的欠缺也是主要原因之一。下半年，我们将从制度建设入手建立和理顺采购、设计、公告管理等工作流程，坚决执行既定工作制度、通过提高工作执行力度来确保工作质量的提升。上半年由于工作任务较重，我们忽视了员工质量意识和工作技能的教育和培

训，下半年将重点加强员工对各项工作流程规定的培训理解以提高效率降低工作失误。

总而言之，较之于20xx年公司在发展规模、产品产量和质量方面都取得了进步，但下半年还将面临公司发展中更严峻的考验。尽管在过去工作中存在许多不足、我们有理由相信我们已经有能力去解决这些问题、会取得进一步的发展。

## 巡检个人总结存在问题 and 不足篇七

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:

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。

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)。

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。

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lapargay的品牌形象！

## 巡检个人总结存在问题和不足篇八

物业品质部20xx年各项工作有条不紊进行。现将本年度具体工作总结汇报如下：

### （一）规范维修、客服、环境等文件档案管理

先后三次组织各物业处经理、项目负责人、维修、客服、办公室相关人员进行文件规范化管理培训与交流，以质量标准体系为依据，针对各项目文件管理方面存在的问题，如记录不完善、归档不及时等进行限期整改、完善，为内审、外审工作顺利进行奠定基础，促进了物业管理的标准化和规范化。

### （二）三级责任状管理办法的制定与实施

制定了物业总公司三级责任状管理办法，以“安全第一，预防为主”为指导方针，依照“谁主管，谁负责”的职责定位，执行“三级安全管理”。物业总公司对集团、项目经理对总

公司、主管对项目经理、员工对主管分别签订责任状。先后与xx个物业处经理□x个职能部门经理负责人签订了责任状。签订责任状后，增强了各项目负责人安全管理意识，有效降低了企业风险。统计显示□20xx年度仅发生一起工伤事故。责任状的签订，对物业总公司范围内各项工作良性发展有积极意义。

### （三）经理绩效季度考核工作

制定了《项目经理季度考核实施办法》《项目经理绩效考核内容及评分细则》《职能部门经理绩效考核内容及评分细则》，二、三、四季度分别对项目经理和职能部门经理进行了季度考核工作。

通过对各项目经理季度工作的实际情况评估，将月度绩效工资发放与实际工作业绩紧密结合起来。利用绩效工资的激励性，提高了经理的工作积极性，对服务品质的提升有一定的推动作用。

### （四）项目创优工作

依据评优标准，品质培训部主要围绕整改做相关工作：

#### 1. 创优整改

围绕评优标准，制定创优整改xx多条，全程跟踪完成情况，累计抽查整改完成项xx余项。

#### 2. 培训交流

组织创优项目员工培训、参观、交流计逾xx人次，为进一步规范各种作业记录、提升服务标准起到了促进作用。

#### 3. 创优资料规范

围绕创优汇报ppt及创优资料整理，完成品质部修订、审核、定稿材料10余套。

#### 4. 设备房规范

对x个创优项目的设备房进行规范，更换、悬挂设备标识牌以及安全生产标识牌xx余块，并对地面统一进行刷漆，清除设备锈迹、上油、刷漆保养，规范了设备房维修、巡查等记录表格。

#### （五）公司内审与外审工作

根据贯标认证工作整改要求，组织物业相关人员对xx□xx□xx□xx和xx物业处进行了内部审核，验证公司质量环境体系及覆盖产品是否符合iso9001□xx□iso14001□xx标准规定的要求。内审后□xx物业处作为各物业处代表，顺利通过了专家组的外审工作。内审与外审工作的顺利通过，确认了物业公司质量环境质量管理体系的符合性和有效性。

#### （六）住户满意度调查工作

组织各物业处部分房管、秩序队员协助进行20xx年度业主满意度调查，上、下半年各一次。组织入户调查xx多人次，发放入户问卷xx份；统计整理业主合理化建议xx余项，并下发各处制定计划整改。从统计结果看□20xx年住户满意度整体保持xx以上（比去年有所提升）。

#### （七）石家庄基本服务标准社会考评工作

组织各物业处迎接由房管部门带队的考评团队，积极应对xx基本服务标准社会考评并顺利通过。服务标准考评工作对物业服务提出了更高要求，有利于物业公司标准化运作的进一步加强。

## （八）日常工作

### 1. 工作促提计划的监督检查

汇总各物业处的全年整改项共计xxx余项，每周都对其进行详实的记录并定期对整改完成项进行检查和监督，提高了物业处的自查自纠自整改的有效性。

### 2. 宣传资料的分发和管理

累计发放《xxx报》《xx日报》等宣传资料共计xx余万份，同时，根据发放明细不定期对各物业处执行相关制度情况进行抽查，确保报纸发放到位。

### 3. 通过奖惩促提高

经日常检查及不定期夜查，因员工违纪及工作不达标下发处罚通报达xx余次（含物业处自行处罚次数），累计处罚xx余人次，款额xx余元。

### 4. 有效处理业主各类投诉

接待各类投诉xx余起，实现以投诉促工作提升。通过投诉后与相关部门、人员沟通总结，提高跨部门协作与解决投诉能力，增强了物业人员接待业主、处理事件的能力。

品质培训部20xx年度完成的主要培训项目共五项，参训员工达xx多人次（各物业处自行组织的培训不计入此受训人次），培训课时xx多个课时。

## （一）新入职员工岗前培训

根据每月人事部提供的报岗人员名单，截止xx月中旬，品质培训部先后组织新入职员工岗前培训十五次，共培训员工xx

人次。培训内容包括集团和物业公司概况、行为规范与规章制度、物业服务礼仪等。

## （二）参观见学

x月份，品质培训部组织各物业处经理及物业总公司骨干员工，共计xx人，赴北京参观了xx大厦□xx及xx项目。在各项目认真听取了项目物业处的讲解及经验介绍并形成书面报告存档。培训时间约为两天。

## （三）培训交流会

20xx年，品质培训部共参与组织专题培训交流会三次。

### 案例培训会

x月份，整合公司实际发生的案例，举办了xx案例（第一辑）专题培训会，参训员工xx人，范围涵盖物业全体秩序队员、部长级以上员工等。此次培训加强了员工的自我约束及风险防范意识。

### 2. 创优项目试点单位交流会

x月xx日，组织各物业处设备主管、负责人参观了创优试点单位xx物业的工程设备规范资料及设备房。对项目设备管理存在问题及改进方向、措施提出建议并相互交流，有助于促进创优项目设备管理水平的提升。

### 3. 客服、环境资料交流会

x月xx日，品质培训部举办客服、环境资料规范交流会，各物业处经理及相关主管、物业总公司员工总计xx人参加了培训。此次培训对完善各项资料、规范资料管理提出了更高要求，对项目创优、内审工作有指导意义。

## （四）专业技能培训

本年度，共组织各项专业技能培训七次。

### 1. 注册物业管理师培训

联系外部培训机构，对物业公司骨干员工进行了注册物业管理师培训。培训xx人，培训时间为xx天。通过培训，在20xx年全国物业管理师考试中，3人全科通过，其余人员部分科目通过。

### 2. 操作系统使用培训

品质培训部协同办公室、集团信息中心于x月份□x月份□xx月份，分三次对办公平台oa系统的操作方法进行了由浅入深的讲解。参训员工共xx人次，均为经常使用oa报件的办公室人员和经理级以上人员，培训课时逾10课时。培训有助于员工熟悉oa操作系统，有效的提高了报件效率。

### 3. 秩序队服务礼仪、队列比赛培训

x月份，组织对秩序队员进行了军训及服务礼仪的培训□xx月份，协同秩序部组织各物业秩序举办秩序队列比赛，有助于提升秩序队的服务意识、服务水平和团体荣誉感。

### 4. 消防培训

x月份，组织主管级以上员工参加消防安全培训会□x月份，联系河北xx防火教育中心，对主管级以上及秩序队全体员工进行消防意识、安全用火、灭火设备使用的专题培训。两次参训员工共计xx人次，培训共计x学时。培训结束后，对培训效果进行调查问卷，结果显示，参训员工对于培训的满意度评分为xx分（满分3分），98%的员工认为培训有助于工作的开

展，97.6%的参训员工有继续参加公司培训的意愿。

## 5. 门禁系统办卡规定培训

x月份，组织对秩序队员、收费员、经营人员进行了门禁系统办卡管理规定的培训，培训时间为两天，参训员工xx人。对规范收费、办卡流程及操作有积极的推动作用。

## 6. 配电室操作培训

x月份组织对相关人员进行了配电室操作讲解现场培训，时长约2小时□xx名维修电工及主管参加培训。此次培训有助于规范操作、降低工作风险、减少事故发生。

## 7. 如何做好业主工作培训

x月份，组织对各物业处部长级以上员工进行如何做好业主工作培训。培训员工xx人，培训时间x课时。就如何和业主有效沟通、如何解决业主投诉的技巧详细讲解，对改善工作方法、促进服务提升起到了积极作用。

### （五）新项目员工培训

本年度对新承接项目xx局、xx员工进行了统一培训。培训包括讲授岗前培训课程、参观公司管理项目等。共培训员工30多人，培训时间约12课时。对xx□xx□xx项目员工进行了现场培训，培训内容为公司企业文化、相关规章制度、行为规范等，培训30多人，培训时间约4课时。

### （六）xx员工培训

x月份，接待xx员工十人进行了为期两周的培训。培训包括对物业相关岗位规范、流程、标准的讲解，参观物业管理项目，各物业处轮岗实习等。培训结束后，组织参训员工以交流座

谈会形式探讨了工作中遇到的问题及今后工作规划，并形成总结文档留存。

### （一）全面统筹仍有欠缺

因物业管理琐碎事情较多，临时性的突发事件处理也需投入部分精力、人力、物力，工作中有时会坠入具体事务的处理，导致品质培训工作全面统筹仍有欠缺，不能确保物业各项工作有效执行到位。

### （二）工作广度、深度不够，可追溯性落实有待提高

品质检查工作仍显单薄，缺乏应有的广度和深度，缺少对检查项目可追溯性的切实落实。目前，在环境卫生、小区外观外貌、公用设备实施维护等方面检查的多，检查深度不够；对秩序维护□xx□xx□xx等专业公司检查较少涉及。检查中，对出现问题的上、下相关节点、环节纠察不足，未能确保可追溯性的具体落实。同时，对各岗位、部门员工的培训工作没有形成系统，缺乏对培训深度的挖掘，培训标准及成效有待完善和提高。

### （三）过程管理亟待加强

过程有效执行和把控，才能赢得良好的结果。好过程是横向工作的合理匹配和纵向工作的平稳顺延。物业管理各项工作的过程控制未能实现具体工作的合理匹配和顺延，亟待理顺和有效管控。满意度调查作为事后调查，未能完全体现物业服务过程管控。

### （四）员工评估和培训激励长效机制缺乏

有效评估与激励，是员工不断追求进步、工作逐步完善的推动力。目前，员工培训评估方面仍不完善，对员工受训后工作表现缺乏长效评估激励机制，致使员工工作绩效提升方面



不能有效衡量，工作监督和人才提拔也受到制约，对员工的激励和品质培训工作的持续改进有一定影响。

### （一）强化对工作的处理与掌控能力

通过不断学习，提高部门专业技能及个人素养，加强对工作的预测、计划、实施、指挥和掌控能力。立足质量监控与服务考核两大工作内容，具体事件及各环节确定相应责任人，做到事前想到、事中控制、事后反馈。

### （二）落实可追溯性，拓宽工作深度与广度

拓宽品质检查范围，将物业公司各物业处及职能部门工作列入检查督导日程。完善作业记录、巡查文件，将可追溯性落实到绿化、环卫、保洁、维修、秩序、客服等各个板块，对服务过程中涉及到的记录，如派工单、维修记录、回访记录、工作巡查本及相关记录定期检查。一旦发现问题，问题起因、发展、是否及时控制等，各环节一目了然。

联系外部培训机构，拓宽培训渠道，加强与各物业处（部门）的沟通联系，调动中基层员工培训的积极性。根据市场需求和部门、岗位需要，建立完善员工培训成长体系，有针对性地协助、指导、监督各物业处（部门）根据培训计划举办不同形式和内容的培训。

### （三）加强对过程和服务质量的管控

通过培训和工作实践等多种形式，提升员工工作能力。品质管培部组织专业知识培训；各物业处、部门组织具体岗位服务流程培训。根据各物业处意见和工作实际情况，不断完善、优化各物业处、部门的工作流程，加强对各处工作流程的落实。通过日常品质检查、不定期夜查等多种途径，实现物业服务工作流程的规范化和服务质量的提升。

#### （四）建立培训与考核激励的长效机制

完善培训与考核体系，建立评估、激励的长效机制。在客户满意度考核的基础上，将过程内部质量指标纳入考核体系，强力推进，确保效果。将培训与考核联系起来，不仅对员工进行培训激励与考核，还对培训讲师激励与考核，二者结合，强化培训效果，建立长效考核激励机制。