

品质部年度工作计划 6 篇(品质部年度工作目标)

品质部年度工作方案 1

为了提高物业整体工作质量，更好地为公司持续进展培育优秀人才，20xx年，品质培训部将在上一年度工作基础上，立足公司进展，创新工作形式，拓展工作的深度和广度。20xx年度工作方案如下所示：

（一）连续贯彻质量环境管理体系

组织全部品质管理人员（含物业处办公室主任、管理部长、修理部长、项目经理）参预标准体系培训，深入到到争论争辩。贯彻质量环境管理体系要求，依据 ISO9001 和 ISO 体系标准，强化管理，提升物业服务水平。

（二）创优工作

抓好物业处创优工作，适时、适宜的供应指导和服务。分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习，提升熟识，为创优工作顺当进行缔造有利条件。

（二）经理绩效考核

依据各物业处、职能部门不怜悯况修订完善考核标准和体系，明确考核人员、考核方法、考核时间等，促进考核工

作制度化、规范化。

（三）品质检查工作

每月接受应用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式，利用作业记录、工作巡查记录等相关记录，将检查发觉的问题追本溯源，彻底整改，杜绝隐患。

（四）满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查，据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类，需要改进的主动整改，有待提升的服务进一步规范。

（五）经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观，学习一流物业服务企业的管理模式和管理阅历，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

（六）物业全员学问竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业学问竞赛，增加员工的学习意识，普及物业专业相关学问，进而提升物业员工专业素养。

品质部年度工作方案 2

一、质量管理体系审核

1、关心总经理对公司现行质量管理体系进行审核，评估，构建与企业相符的质量管理体系并持续改进。

2、建立组织内部协调全都的质量管理目标。

3、重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。

4、建立相应的组织程序，培训人员，制定方案，实施质量管理体系。

5、关心总经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。

6、定期向总经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

二、内部审核

1、制定并审核企业年度内审方案和审核实施方案以供总经理批准、

2、拟定内部质量管理体系审核报告、

3、关心总经理定期召开管理评审会议、

4、全面负责内部质量管理体系审核工作、

5、担当审核组长并选定审核员，并制定年度内审方案、每次的审核实施方案和内部质量管理体系审核报告、

6、指导编写《年度内审方案》并负责组织实施、

7、组织、协调内审活动的开展、

三、实现质量方案目标

1、审查各有关部门编制的质量方案、

2、负责对各部门质量策划的实施状况进行监督检查、

3、关心各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量方案。

四、处理好与顾客有关的质量问题

1、关心营销部，识别顾客的需求与期望，组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客进行质量方面的沟通、

2、评审对新产品质量要求的检测力气、

3、关心技术部评审新产品的设计开发力气、

4、关心生产部评审产品的生产力气及交货期、

5、关心选购部负责评审所需物料选购的力气、

6、审查特殊合同的产品要求评审表、

五、质量标准制定和实施

1、在质量要求方面关心技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和（或）开发的策划、确定设计、开发的组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和（或）开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，关心审核试产报告。

2、为总经理批准项目建议书、试产报告、供应质量方面的参考看法。

3、关心选购部做好所需物料的选购的质量检查工作。

4、关心营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，批阅顾客的《客户满意度调查报告》。

5、负责新产品或新原辅材料的检验和试验。

- 6、关心生产部负责新产品的加工试制和生产。
- 7、收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

六、生产和服务动作的质量监控

1、在质量把握方面指导生产部进行生产和过程把握，生产设施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的防护。

2、关心技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。

3、在质量方面关心生产部对《生产方案》的审批，负责设施选购的质量审批。

4、关心行政部对实现产品质量所需的工作环境进行把握。

5、负责进行产品质量验证和标识及可追溯性把握。

6、关心营销部在质量方面的售后服务工作。

七、测量和监控装置管理

1、负责对测量、监控设备的校准；依据需要编制内部校准规程。

2、负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。

3、负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。

八、不合格品把握

1、负责对不合格品的识别，并跟踪不合格品的处理结果。

2、关心生产部门对不合格品做处理准备。

3、关心生产部负责对不合格品选择实行订正措施。

九、数据分析和信息供应

1、协调公司对内、对外相关数据的传递分析、处理、

2、指导品质部对相关的的数据收集、传递、相互沟通并供应必要的信息、

3、协调各部部长统计技术的具体选择与应用、

十、持续改进

1、负责对体系、产品持续改进的策划，当消逝存在的或潜在的质量问题时提出相应的订正和预防措施，并跟踪验证证明施效果。

2、指导行政部在消逝环境问题时发出相应的订正和预防措施及处理看法，并跟踪验证证明施效果。

3、协调各部门实施相应的改进、订正和预防措施的实
施。

4、负责监督、协调改进、订正和预防措施的实
施。

5、关心营销部有效地处理顾客质量方面的看法。

十一、质量成本把握

用财务项目衡量质量管理体系的有效性，对质量成本进行统计、核算、分析、报告和把握，从而找到降低成本的途径，进而提高企业的经济效益。

品质部年度工作方案 3

（一）目标：全面开展品质管理工作，提高服务和管理

质量。

（二）工作重点

项目管理处的服务质量是品质管理的核心，公司职能部门的管理质量是各项目管理处服务质量的保障。因此，品质部将在公司领导的领导下，首先致力做好以下几方面的工作，搞好管理质量：

一、改善职能部门为一线服务的观念，提高团队协作质量。

公司的职能部门首先是服务各项目管理处，为各项目管理处供应各项支持；其次才是监控，促成项目管理处各项指标的达到。只有树立了为一线服务的理念，才能营造和谐的工作环境和团队协作关系。管理工作才会更顺畅，更有效。

二、改善业绩观。

把员工、业主满意度考核和财务考核放到同等重要的位置上，推行全方位的质量管理。

三、改进管理方式，提高制度执行质量。

多到现场去，走动管理，既有利于提高自身，又能关怀一线员工提高现场发觉问题、解决问题的力气。改善干部对员工的管理方式。多了解员工的思想动态和工作状态，疼惜和激发员工的工作热忱和主动性。削减因管理方式不当而损害了员工的工作热忱和主动性。执行制度时，先要沟通，做到精确无误，提高制度执行质量。

四、改进在岗培训方式，提高培训质量。

依据员工不同的工作范围分别选取培训内容，分开组织培训。对基层人员的培训突出操作性和服务质量意识；对管理人员的培训突出经营管理力气和主动、敏锐、超前、务实的管理质量意识。

五、优化制度，提高制度自身可执行性质量。

制订岗位职责及细节描述、工作操作手册、服务质量标准和改进绩效考核制度，完善质量监督机制等。确保各项服务工作的规范化、有序化。制度是否科学，符合实际，直接关系到制度的效用。制度的效用越高，它才更有可执行性，它才能成为员工提高服务质量的工作指南。简洁、繁琐的规章制度只能迫使服务人员消极地执行服务操作程序。

六、完善项目管理处制。

要提高服务效率和管理质量，企业就必需尽可能删除繁琐的、不必要的、限制员工决策权力的规章制度和操作流程，在企业的实绩考核和奖惩制度中应鼓舞服务人员缔造性地、主动地为业主供应优质服务。

其次，重点致力各项目管理处服务质量的管理。服务质量主要包括以下几方面内容：基础设施的维护质量、物业管理服务的工作质量（服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪、清洁卫生、平安保卫等）、物业小区的环境氛围等。具体从下面几个方面着手服务质量的品质管理工

作：

一、全员服务质量管理。

把诉求服务和业主（用户）满意度作为服务质量管理的源头。突出主动服务、准时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主（用户）的主动性和缔造性，促进我们的员工不断提高素养，结实树立“质量第一”的思想，关怀物业服务质量，参预质量管理。

二、全过程的服务质量管理。

把物业管理的重点从事后把关转移到事前预防上来，以留意结果变为留意因素，防患于未然；不仅要留意服务中的工作，还要留意服务前所做的预备工作，以及服务后的一切善后工作。

三、缔造人性化的服务质量管理环境。

加强企业的“精神”管理与企业的人文环境建设。为员工营造一个“欢快”的工作环境，为业主营造一个有良好人际关系和社会公德的社会环境，也是品质管理的重要目标。没有欢快的员工，没有欢快员工缔造性的工作，没有业主的信任和协作，就不行能有高品质的服务质量。

发觉人才，培育人才，让员工和企业共同成长，共同进展。从而增加员工的归属感和企业的分散力。

品质部年度工作方案 4

一、关心总经理对公司现行质量管理体系进行审核，评估，构建与企业相符的质量管理体系并持续改进。

2. 建立组织内部协调全都的质量管理目标。

3. 重视并做好内部质量审核，充分利用质量管理体系这个有效的管理手段，促进内部体系的保持和持续改进。

4. 建立相应的组织程序，培训人员，制定方案，实施质量管理体系。

5. 关心总经理确保质量管理体系的实施和持续改进过程得到必要的支持。

6. 定期向总经理汇报质量管理体系的业绩，包括改进的需求，以事实为依据，确保企业产品质量的持续改进，使之与客户要求相适应。

二、内部审核

1 制定并审核企业年度内审方案和审核实施方案以供总经理批准.

2 拟定内部质量管理体系审核报告.

3 关心总经理定期召开管理评审会议.

4 全面负责内部质量管理体系审核工作.

5 担当审核组长并选定审核员，并制定年度内审方案、每次的审核实施方案和内部质量管理体系审核报告.

6 指导编写《年度内审方案》并负责组织实施.

7 组织、协调内审活动的开展.

三、实现质量方案目标

- 1.审查各有关部门编制的质量方案.
- 2.负责对各部门质量策划的实施状况进行监督检查.
- 3.关心各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量方案。

四、处理好与顾客有关的质量问题

4. 关心营销部，识别顾客的需求与期望，组织有关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客进行质量方面的沟通.
5. 评审对新产品质量要求的检测力气.
6. 关心技术部评审新产品的设计开发力气.
7. 关心生产部评审产品的生产力气及交货期.
8. 关心选购部负责评审所需物料选购的力气.
9. 审查特殊合同的产品要求评审表.

五、质量标准制定和实施

3. 在质量要求方面关心技术部在设计、开发产品的组织、协调、实施工作，设计和（或）开发的策划、确定设计、开发的组织和技术的接口、输入、输出、验证、评审、设计和（或）开发的更改和确认等符合质量管理体系要求，关心审核试产报告。
4. 为总经理批准项目建议书、试产报告、供应质量方面的参考看法。
5. 关心选购部做好所需物料的选购的质量检查工作。

6. 关心营销部进行质量方法的调研或分析，市场信息及新产品动向，批阅顾客的《客户满意度调查报告》。

7. 负责新产品或新原辅材料的检验和试验。

8. 关心生产部负责新产品的加工试制和生产。

9. 收集行业质量技术，制定适宜的内控质量标准。

六、生产和服务动作的质量监控

1. 在质量把握方面指导生产部进行生产和过程把握，生产设施的维护保养，编制必要的质量作业指导书，负责产品的防护。

2. 关心技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。

3. 在质量方面关心生产部对《生产方案》的审批，负责设施选购的质量审批。

4. 关心行政部对实现产品质量所需的工作环境进行把握。

5. 负责进行产品质量验证和标识及可追溯性把握。

6. 关心营销部在质量方面的售后服务工作。

七、测量和监控装置管理

1. 负责对测量、监控设备的校准；依据需要编制内部校准规程。

2. 负责对偏离校准状态的测量、监控设备的追踪处理。

3. 负责对测量和监控设备操作人员的培训、考核。

八、不合格品把握

1.负责对外不合格品的识别,并跟踪不合格品的处理结果。
共4页,当前第1页 1234 品质部年度工作方案书

2.关心生产部门对外不合格品做处理准备。

3.关心生产部负责对外不合格品选择实行订正措施。

九、数据分析和信息供应

1.协调公司对内、对外相关数据的传递分析、处理。

2.指导品质部对相关的收集、传递、相互沟通并供应必要的信息。

3.协调各部分统计技术的具体选择与应用。

十、持续改进

1.负责对外体系、产品持续改进的策划,当消逝存在的或潜在的质量问题时提出相应的订正和预防措施,并跟踪验证明施效果。

2.指导行政部在消逝环境问题时发出相应的订正和预防措施及处理看法,并跟踪验证明施效果。

3.协调各部门实施相应的改进、订正和预防措施的实行。

4.负责监督、协调改进、订正和预防措施的实行。

5.关心营销部有效地处理顾客质量方面的看法。

十一、质量成本把握:

用财务项目衡量质量管理体系的有效性,对质量成本进行统计、核算、分析、报告和把握,从而找到降低成本的途径,进而提高企业的经济效益。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/027034033122006043>