

2024 年质量部门年终总结 900 字范文

____年是全新的一年，公司质保部将以崭新的环境为契机，积蓄内力，夯实基础，着力做好质量管理的基础建设工作，努力营造良好的生产运作环境，坚持以科学的质量策划为基石，有序可控的过程管理为手段，完善的质量体系为保障，塑造良好的质量形象，提高公司在重要客户中的战略地位，降低内外部故障成本，增强顾客满意。具体工作将按照以下的步骤展开。技术要求，物流运输有序。在关键过程的监控上尽量采用防错技术。在过程监控的同时关注产品实现过程与顾客导向过程的整体衔接，过程的输入输出关系，力求做到把握重点，兼顾全局。

部门建设

部门建设是关系到部门工作绩效的大事。一个部门的带头人如果不能充分调动部门成员的工作积极性，使部门成员的才智得到充分的发挥，必然会导致失败。新的一年，质保部将以增强部门的凝聚力，战斗力为部门建设的重点，从工作制度，人员培训，绩效考核等方面着手部门建设。

没有规矩，不成方圆，质管部将以公司的各项规章制度为纲，认真切实履行，同时给予部门成员应有的权力，发挥部门成员的创造性，使其成为工作的主人，让部门成员有成就感。领导的职能从决策转变为服务，在员工迷惑时指明方向，努力为员工创造____的工作环境，并通过完善，透明，合理的绩效考核机制，调动员工的积极性。

为了保证部门始终具有战斗力，必须不断地吸取新的知识，增强技能。有计划，有步骤地组织培训是非常重要的工作。质管部将拟定详细的培训计划，培训内容包括质量管理方法，质量工具的运用，质量要求的贯彻、精益生产模式，公司管理等多方面，多层次。从基础到提高，循序渐进。

沟通与合作

各部门协调一致是实现公司战略目标的基础条件。如果各部门单打独斗，各自为政将直接影响公司的利益，严重阻碍公司的发展。由于质保部的工作业绩与其他部门的支持密不可分，所以与生产运作各部门之间的通力合作显得至关重要。质管部在全过程质量管理的过程中，将通过积极的协调与沟通与各部门达成共识，并主动配合采购，生产，物流等生产运作部门解决问题，提出过程优化建议，使公司的各项业务在持续改进的过程中，不断趋向完美。

作为一名新员工我将在上级主管部门的要求下，认真学习，狠抓工程质量管理，及时纠正工程中的问题，保质保量，对公司负责。现将 20__年工作计划如下：

在质检检查之前，做好事前控制工作至关重要，防患于未然才是根本，所以把一切隐患消灭在萌芽状态。作为质检人员，在工程开工前，一定要全面熟悉情况，包括施工图纸的了解，方案设计、会审工作，都是全程参与，只有采取这样严肃、认真态度，我们的质检工作才能做实做好。

全方位狠抓质量管理，严格把好原材料的检验关，对不合格的坚决拒收，争取在源头把不利因素降至最低。

一切工程施工，质检工作贯穿始终，在工作经验的积累中，逐步培养自己的预见性，方能起到技术先行的作风。在质检过程中，要保持一种动态的监督。对施工中出现的問題及时提出、纠正。对特殊工序的施工工艺的施工进行全过程跟踪检查，确保每道工序合格。

严格认真执行评判标准，对所有工序逐一认真检查，并努力做好质量检验表的记录工作，一旦发现质量问题或质量隐患应及时下令操作工停止继续操作并作出整改，以杜绝和减少质量事故的发生。

对事后结果进行总结分析，以便于工作的持续改进。每天施工结束后对施工过程找出往后容易出现的问题及施工过程中可取之处，写入施工日记，在每天的工作中不断地提高个人的业务水平。

在工程质量管理上，我认为一个好的质检人员，其实应该是一个好的工程人员，俗话说：活到老，学到老。不仅要掌握大量的专业知识，此外还需要现场管理经验，这一切，都需要平时的实践，实践出真知。对待质检工作不能人浮于事，做老好人，而要以踏实、严谨的态度对待工作，不懂的东西要善于学习，已懂的东西更要精益求精，因为技术在不断进步更新，只有通过不断地学习，辅以求精务实，脚踏实地的作风，方能胜任自己的工作岗位。从工程的实干中不断丰富自己所学才能，使自己的现场综合处理能力得到锻炼和提高。

为了有计划的开展 20__ 年度的质量管理工作，稳步提升中心的质量管理水平，进一步完善中心质量管理体系，规范中心的质量管理工作，特制定本年度工作计划。

一、指导思想

推动质量方针和质量目标指标的完成，促进质量管理水平的提升及质量管理体系的持续改进，履行质量承诺，确保检验工作质量，满足客户需求，确保对社会出具第三方数据的公正性。

二、工作计划

- 1、完成中心检验资质法人变更手续的工作。
- 2、建立新的质量管理体系，包括质量手册、程序文件的编写修订，使中心的质量管理体系更加完善。
- 3、开展年度内审工作一次。
- 4、开展年度管理评审工作一次。
- 5、组织开展实验室检测设备的年度检定工作。
- 6、督促、指导实验室检测设备的年度自校工作。
- 7、组织进行实验室内部质量监督工作，全年不少于4次。
- 8、开展一次全面的实验室检验质量控制工作，保证检验质量。
- 9、组织开展实验设备的期间核查工作，保证设备状态。
- 10、组织参与省技术监督局等上级单位举办的能力验证、比对试验和考核活动，全年至少一次。
- 11、积极组织人员学习新的《资质认定管理办法》和新的《检验检测机构资质认定评审准则》，提升中心质量管理水平。

12、完成领导交办的其他工作。

三、工作措施

1、为了强化质量管理能力意识，提升人员职能素养，提高人员质量管理水平，积极组织外派人员学习最新版《检验检测机构资质认定评审准则》及《检验检测机构资质认定管理办法》等，同时在内部开展了相关内容的培训与学习工作。

2、整体规划质量体系的建设并按职能部门将质量职能分解到各部门及相应的人员，做到“人人有职责，事事有依据，作业有标准，层层有监督。”

3、加强日常监督管理，完善质量管理体系，确保中心的质量管理工作连续有效。

201_转眼就要过去了，在 20__年度工作中，我为自己制定如下目标：

一、继续做好产品质量标准文件的制修订与落实工作

通过以往一段时间的工作，认识到当前实施的产品质量标准有部分要求和实际存在一定偏差，一些是因为标准设置的不尽合理，还有一些是因为没有认真落实。今后要适时进行调整和完善，保证品质管理工作有章可依，同时要严把执行关，让产品质量与标准要求尽可能的接近，直到一致。

二、规范进料检验工作

在过去的进料检验工作中，仅做到了大宗、重要原料的检验，并且检验项目不够全面，检验记录不够完整，偶尔会出现进料品质不良影响产品质量的现象。自9月上旬开始，对外购大宗物料，全部采用 aql 抽样检验；对贵重物品或质量影响大的原料，执行全数检验；对于难以验证的原料，要求供应商提供品质保证函。所有进料检验工作，按物料别留下完整检验记录。对于来料品质异常的，及时发出 car (品质异常通知单) 要求改正，并跟进检测改进的结果。

三、加强过程质量控制

近几日，因交期紧，糊制环节人员紧缺，临时抽调 2 名巡检帮忙检封，致过程质量控制主要由各车间主管承担。因各车间主管的工作重点各有不同，品质状况堪忧。为保证制程质量，计划自 9 月 4 前要各现场巡检人员归位，以加强过程环节的控制。

制造环节有些品质问题再三复发，主要是因为没有及时对出现的问题给予处理惩戒。自 9 月上旬，对新发现的批量质量事故，必须做到发现事故 2 小时内发出 car (品质异常通知单)，发现事故 4 小时内拿出临时纠正措施，24 小时内拿出长期预防措施，2 天内提出处理意见。

四、开始进行 fqc 产成品抽样检验工作

早期，由于对过程的关注，没有充分认识到产成品抽样检验的重要性，导致，经常到客户验货时发现产品不良。自 9 月上旬开始，需对要入库的产成品进行 aql 抽样检测，并对检查结果做好完整记录。如检查过程中发现与标准、合约要求存在偏差的，及时通知生产部门修正。

五、做好质量相关数据的统计分析工作

认真做好质量管理相关数据的统计工作，及时报送各类质量报表，为领导和相关部门提供可靠的质量信息。进料、过程、成品检验相关统计数据每周通报。

六、定期召集质量例会

每月召集质量例会，就上个月的质量问题进行通报分析，完善纠正和预防措施，做好会议记录，对实施情况进行跟踪监督。

质量管理部在公司领导的正确指导下，各部门的配合下，八月份顺利的取得了《药品经营许可证》，并于十二月份又顺利的通过了 **GSP** 认证。在此期间，质管部作为质量管理的职能部门，始终坚持“质量第一”的思想，在购进、储存、销售等环节能够严格把关，保证公司依法经营，对树立公司在外界的形象，提高公司在同行中的信誉起到了重要作用。现对本部门在 20__年工作做如下总结：

一、质量管理方面；

根据总部的质量管理规程和操作细则，结合本公司的实际情况，制定了适合本公司发展需要的质量管理规程和操作细则。

为了确保公司销售的合法性，销售客户的证照需经质管部审核合格后才能开户，全年共开户 **1429** 家，并向国药主数据库申报了国药编码。

为了保证质量管理体系的有效运行，质管部将收集到的质量公告信息和有关法律法规信息及时传递到各个部门，以便公司员工能及时了解药品管理方面的相关信息，从而杜绝假劣药品流入本公司。每季有质量信息分析以供上级决策。

对于首营企业、首营品种均按公司的相关质量管理制度执行，做到先审批后购进，在审批过程中严格执行有关法律法规，保证公司从合法渠道购进药品，同时也保证了经营品种的合法性，全年共审核首营企业 62 家，首营品种 202 个，并建立了首营品种档案。对新增品种还做了品种信息的维护。

为提高员工的素质，质管部配合人力资源部制订了培训计划，对员工进行了药品专业知识、法律法规及制度程序等内容的培训。通过培训考核，大多数员工在专业技能方面有所提高，同时也激发了他们的学习热情。

按照公司质量管理制度的要求，质管部协助人力资源部每季对各部门质量管理制度执行情况进行全面考核，并对执行不到位的地方进行追踪整改。

不合格药品严格按照公司质量管理制度执行，对不合格药品的报告、报损、销毁质管部进行严格地监控。到目前为止，无不合格药品报告，这有赖于各部门的相互配合和对不合格药品的严格把控。

二、药品验收方面；

公司质量验收员严格按照《药品验收细则》的要求对购进药品与销后退回药品进行逐批验收，特别是对药品外包装检查，验收员严格执行国家食品药品监督管理局第 24 号令的要求，对外包装不符合要求以及药品性状不符合规定的予以拒收，有效杜绝假劣药品流入公司。全年共购进验收药品 5454 批次，拒收药品 62 批次，销后退回验收药品 671 批次。并对新增品种建立了商品字典，在国药主数据库进行了品种信息的维护。

三、药品养护方面；

药品养护员遵循“三、三、四”原则对在库药品进行了养护检查，对主营品种、质量不稳定的品种、生物制品作为重点养护并建立养护档案，每月进行养护检查。全年三、三、四制养护了 1092 批次，重点养护养护了 118 批次。

为保证库存药品的储存条件，养护员每天进行二次的温湿度检查，发现不符合条件的及时采取措施。为保证有关数据的准确性，质管部安排有关人员定期对计量器具进行校正。养护员对养护设施设备每季度进行检查，并对所有设施设备建立了档案。每季对近效期药品进行催销，并报相关部门，使公司因失效造成的损失降到最低。近效期药品催销 70 批次。

在过去的一年里，质管部能履行自己的职责，为公司经营的正常进行起到了举足轻重的作用。质量管理是一门永无止境的学问，在今后的工作中，质管部应集思广益，不断开辟新的思路，将质量管理的内容深入到公司的各部门各岗位，让每一位员工自觉自发地参与质量管理，让 GSP 工作成为一种日常行为习惯，这才是我们所要达到的目的。

光阴似箭，岁月如梭，一转眼，我来到__已经九个月了，在这段时间里，我们公司从没有测试人员，到测试部的建立；从没有测试环境到测试服务器的建立，测试工具 **QC**、性能测试软件 **LoadRnner** 的安装使用；测试部规章制度的建立测试流程、测试规范、**bug** 等级制度的建立、测试报告模板的建立、**QC** 使用手册的书写等等；

在这近_个月工作中，我们测试部苦过、累过、紧张过。但这一切最后都被成功的喜悦所代替，我们测试部也就是在这苦中、累中、成功、失败中一步步成长起来。

20__年_月，我来到__，在李经理的指导下负责测试部的组建、部门制度文档的建立、安全测试软件的研究、盘点机系统的测试、新订单系统的测试等工作。

虽然测试部在 20__年中取得了不小的成绩，但是还是存在很多不足，比如新订单系统的长期测试，工期长期推延，迟迟不能结束！这是测试部在下一年要重视的地方，要认真总结的地方！

下面是这一年测试部遇到的重大问题及原因与对策：

1. 新订单系统的多伦测试后还不能封版完工

原因：

bug 太多，严重影响阻碍测试的进度(尤其是报黄页的 **bug**)；具 **QCBUG** 管理系统统计，新订单系统中 **bug** 总共__个，一级竟然有__个之多！

2) 存在拆西墙补东墙的严重现象(很严重)

原来好的没有 **bug** 模块，由于修改 **bug** 重新出现缺陷，出现拆西墙补东墙，**bug** 循环出现，杜绝 **bug** 遥遥无期！

3) 软件开发基本定型后，还在修改数据库结构，修改底层代码！

4) 软件开发基本定型后，还在修改需求！

5) 开发人员不按照需求开发软件；开发出来的模块或功能和需求有出入

6) 部分模块需求在测试快结束后，需求还没出来，开发人员在等需求！（如新订单系统中的利润表模块）

7.) 测试人员不足；软件模块太多，测试周期长！

对策：

1) 检查：对于 1 级 bug 太多，只要开发人员开发出的模块后或修改的 bug 后自己先走查一下流程，看看流程是否能走通，是否还报错，这样就能确保一级 bug 出现的机会大大减少！

2) 开发人员在修改 bug 之前一定要认真先想一下，我这种修改方法会不会给其他模块带来 bug？会不会影响其他人员的模块出错？然后在下手修改代码！

3) 一旦所有人进入全面开发软件后，数据库和底层代码就不能变动！

4) 一旦进入开发阶段，需求就不能再随意增加变动！

5) 开发人员严格按需求开发项目，不能私自变动开发；如有变动需要，要所有部门领导在一起商量，并下发通知商量的结果！

6) 要做到在写代码之前需求必须全部写完！

7) 大型项目，测试人员必须配足，岗位齐全，从而缩短测试周期，一个人的精力与技术经验必定有限！

这过程里本人接触和学习了不少东西，并应用于工作中，工作效益比去年增长了许多。但就本人因素和公司体制的不完善，工作效没有自己想要的结果。现就本年度重要工作情况总结以下：

在我部耐心的指引和公司的大力支持下，本人于*年度基本有效地完成了公司交予的工作任务，同时在这过程里本人接触和学习了不少东西，并应用于工作中，工作效益比去年增长了许多。但就本人因素和公司体制的不完善，工作效没有自己想要的结果。现就本年度重要工作情况总结以下：

一、样板制作

①样板制作数量为 **793** 台比去年增长了 **20.3%**，但外观质量问题仍然没有从根本上解决，没有达到较好的效果，样品夺单的成功率较低。

②样板物料的短缺虽然不是样板制作的重要障碍，却是本年样品没有完成次数占样品单总次数 **15.6%** 的主要因素。

③样品用料和生产定单用料时有不一致，这问题仍然未杜绝。

④封样管理还是一个漏洞，没有一个有效的措施去控制封样的流失是本年度样板事项的重大不足。

二、日常生产质量的协调

①在日常生产车间的质量控制虽然做了大量的工作，但仍出了不少问题，使得本年度客户投诉达到了 **21** 次之多。

②新客户，新工艺的要求与车间沟通做得良好的配合。

③在与采购部沟通合作的过程虽然还比较顺利，但很被动，采购信息来源不够，造成没有物价竞争力。

三、客户投诉的解决与回复

在今年随着出货量的增长和质量要求的加严后，客户投诉的次数达到 21 次比*年减少 2 次。其中西施之问题是本年度的质量问题，其他虽大虽小的问题都能有效去解决与回复了客人部门 20xx 年度工作总结 5 篇工作总结。但本人在解决这些问题过程中直接体现了以下几点：

①沟通方法还不够科学，跟踪问题的力度不够；

②公司有关部门的配合程度还不够，时常被拖迟时间。

四、协助新产品的开发和产品及客观性能测试。

①在协助新产品开发的跟踪及测试，本人及工程部的人员几乎都能按时完成技术部交予的工程。

②由于没有正确标准的技术指导书及设备的不精密，使得工程部在本工作不足的主要因素。

五、跟踪客户的验货

此项工作虽然比起*年一次验货高，但对说服产品之缺陷仍不够技巧和经验不足。

六、产品认证工作是本年度本人觉得比较成功的工作。

观上*年度的工作情况，展望新的一年，本人力争 20xx 年度做好以下之工作计划：

一、样品工作有效及时地完成率要达 90%，产品检测与标准一致的准确率达 98%。

二、1-5 月份请技术部协助完成一套标准的检验技术指书。

三、力争 4 月中旬完成对所有锅类内线长度的规范和缩短标准化，力争平均每台锅成本降 0.05 元/台。

四、8 月份完成对原证书里物料用料的备案更改。（寻找比原来用料更便宜的生产厂家）。加强质量的力度，同时大力从材料方面去挖掘降低成本。

明年上一层楼，有必要总结一下今年工作的得失。这是我工作的总结。

一、全面审查工作：

企业的利润是第一目标，也是企业生存的保障。一个部门的工作要围绕企业的中心工作。作为一个服务部门，打扫卫生，为客人提供干净、安静、舒适、温馨的'休息环境是我们的第一份工作，但同时我们也有责任为企业创收、省钱。一年来，通过全体员工和部门经理的共同努力，各项有业务指标的部分都完成了别墅领导在去年工作会议上交给我们的任务。在努力创造收入的同时，我们也不忘储蓄。该部门全年都在节省工作。在保证工作质量和不影响客户服务的前提下，我们尽最大努力降低成本。我们知道省下的每一分钱都是集团的利润。

二、20__年，我完成了以下工作：

1、学习规范岗位服务条款，努力提升客户服务质量。为了体现酒店员工的敬业精神，针对我对各个岗位的不熟悉、不规范的服务语言，我在同事中以及在集团客房部主管经理的培训中学习了该岗位的服务语言，保留了精华，去除了粗陋，再吸收作为我与客人交流的使用语言指南。自从我规范了服务条款的执行后，我在客户沟通方面有了很大的改进。因此，在任何一个工作时期，坚持好的东西很重要，从过去学习新的东西也很重要。我会加强学习和应用。

2、开源节流，降本增效，从零开始。客房部是公司主要的创收部门，成本也很高。基于节约意味着创造利润的理念，我和同事们从自身做起，一点一滴杜绝一切浪费现象，主要表现在：为客户回收一次性低值易耗品，如牙膏，可作为洗洁精；每天早上要求关闭返回楼层的走道灯，夜班6点后开启；结账后拔下电源卡；日复一日的实施可以为公司节省大量电费。

3、为了做好客房的卫生和服务，领导经常对我们打扫房间和查房的技巧进行评估和评价。发现我们的操作存在不规范、不科学的问题。针对存在的问题，区领导班以上员工召开专题会议，分析存在的问题，对员工进行再培训，纠正其不良操作习惯。我们还利用淡季的做法，对每一个房间进行认真的清洁和检查，通过检查，取得了一定的成效，房间卫生质量有所提高，查房超时现象有所减少。

4、领导对员工采取了集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，极大地提高了员工的酒店意识，进一步深化了服务理念。拥有声音和微笑已经成为员工的自觉行动。从感性到理性，我们对什么是个性化服务有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客户满意”的良好氛围。从而深化了员工对岗前培训、部门培训、团队培训从理论到实践的全面梳理和完善。

第三，由于各种原因，我的工作中存在一些问题：

1、很容易把个人情绪带到工作中。当你快乐的时候，你是温暖的，体贴的。当你不开心的时候，你会被冷落。未来，你会在工作中尽力克服这种情况，真正在头脑中建立起顾客就是上帝的意识。

2、房间和公共区域的清洁度需要进一步提高。

3、各岗位的服务水平有待进一步加强。

4、设施 a 的维护计划

5、由于换班时考虑不周，认为小问题不需要交待清楚，导致出现这样的问题。如果你不懂小事，很容易犯大错。在未来，一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

- 4、规范管理，促进企业健康有序发展。
- 5、加强市场营销，不断调整客源结构。
- 6、认真做好上门散客的销售工作。
- 7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随? 市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

尊敬的各位领导：

按照市卫生局、省健康教育所的要求，在过去的一年里，以城乡社区为重点，以知识服务为中心，贯彻“预防为主”的工作方针，组织开展社会教育的各项工作，确保主要工作目标落实。现就个人工作情况总结如下，请予评议。

一、过去一年的主要工作情况

在市卫生局领导下和健康教育所所长直接领导下，主要抓了由我分管的部分业务工作。对分管的业务进行了目标管理。制定组织实施业务工作计划，将任务分解安排具体到人并检查督促落实。着重抓对分管科室的人员管理和工作指导，随时掌握工作进度。对业务工作及时地向所长提合理化建议和意见，主动配合协助所长，创造性地开展工作。根据市卫生局对本年度健康教育工作安排，落实基础性建设和开展各项健康教育活动。

二、抓基础性建设工作

着重抓了建立健全基层健康教育网络、提高健康教育人员业务素质和健康教育业务规范化等几个方面工作。

一是联合横向社会部门，利用健教协会组织健康教育活动。

通过协会工作，在实施“亿万农民健康促进行动”、“相约健康社区行”、卫九项目、创建卫生城市等项工作中，跨行业跨部门的协会发挥了一定的作用。

二是加强机构建设纵向基层网络发展，督促县区建立健教网络建设。通过健康教育业务会议和下基层开展业务的机会，督促各县区健全完善健康教育机构。在督促县区建立健教机构的同时，指导市、县医疗单位落实健康促进医院标准，创建“健康促进医院”。

三是坚持业务培训，提高基层健教队伍素质。组织了健康教育专兼职人员的业务培训，通过以会代训，逐级培训，提高了基层专兼职健教人员工作能力。

三、落实有关健康教育业务工作

一是开展“亿万农民健康促进行动”根据省行动办的安排，组织开展了宣传周活动。

二是积极参与卫生城市创建，通过参与创建活动，扩大健康教育业务范围和社会影响。

三是实施卫九项目，根据市卫九项目办的年度工作安排，落实性病艾滋病防治的健康教育工作。

四、存在的主要问题和今后努力方向

在看到成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的很多问题与不足，本人存在的问题在：一是在处理重大问题时，不够大胆果断，对其他的问题欠缺冷静思考，情绪化时有出现。二是深入基层，调查研究做得不够；三是对人对事的了解还不够透彻，处理人与人之间的关系上表现生硬。所分管的业务存在的问题表现在：一是专业人员的整体素质有待进一步提高；二是基层网络不够健全；三是思想上有抱怨，责任心不够强。

针对本人及所分管的业务存在的问题，在今后工作中，要在健康教育人员知识结构合理化、教育内容规范化、教育方法多样化、效果评价常规化等方面狠下功夫，要结合工作实际，加强学习，加强健康教育的基础建设，努力拓展业务功能，内涵发展，搞好协调，服务基层，使各项工作走上一个新台阶。

充实而忙碌的_年即将过去了，回首过去的一年虽然没有轰轰烈烈的战果，但也经历了一段不平凡的考验和磨砺。非常感谢各位领导给我这个成长的平台，令我在工作中不断学习、进步，慢慢的提升自身的素质与才能，同时也非常感谢同事们这两年多来对我的支持与关爱，正是有你们的协助才使我在工作中更加得心应手，较好的完成各项工作任务。在此我向大家表示衷心的感谢！

在这辞旧迎新之际，我对这一年来工程部的工作做简要汇报：

一、工程建设方面：

__年是紧张而忙碌的，跃进港新增大中小型工程建设项目十几项，其中有南大门工程、大堤支护工程、7#泊位码头及码头后方堆场工程、备用煤堆场硬化及港区一些生产、生活辅助设施建设等工程。现工程建设已全部完成并投入使用，有力的保障了港区生产、业务、生活的顺利进行。

在工程招标过程中坚持低价中标的原则，严格控制预算造价限度的节约公司投资。其中一些工程我们多次请到相关专家反复论证反复比较，比如大堤支护工程在工程建设前期我们做了大量的工作，前期方案的制定：有内河水工专家的方案、有着丰富海港工程施工的专家、还有一些水利工程的专家，当然方案都是不同的、意见也是不一致的，最终我们选定的方案比较一些专家方案节约资金 100 多万元，现在工程已经竣工得到了大多数专家的认可及好评。同样其他所有工程招标项目始终坚持把公司利益放在第一位，只有做到公正廉洁自律才能做好本职工作，才能给领导提供正确的决策依据。

二、团队建设方面：

工程部是一个年轻的团队，平均年龄只有 28 岁，个个充满活力，干劲十足，但因为工作经验少，不可避免的出现临机处理问题能力不足，现场动态管理不到位等问题。对此，我在工作上严格要求自己的同时，学习上时时督促，利用自己的经验和技能进行“传、帮、带”；并且敢于给他们压担子，鼓励他们放手工作的同时，倡导公司管理格言的激励理念，激发员工的工作激情，做到工作着眼于细、事事求精细。加上臧总对人力资源的重视和先进的用人理念，他们将尽快在工作中成熟起来，共同打造一支朝气蓬勃、坚强有力的年轻团队。

三、现场管理、沟通协调方面：

工程管理是一个系统工程，现场施工就是一个大兵团作战，仅搞好工程部自身建设是远远不够的。工程部要想充分发挥承上启下的同时，必须积极协调公司内外各部门各单位的工作。尤其面临地方的一些干扰，既要着眼于维护公司稳定大局、又要坚定维护公司利益的原则不能动摇。

现场管理人员对施工单位，在安全、质量、工程量核算等原则问题上严格把关、决不含糊，现场积极沟通、动态管理，利用我们的专业技能、工作经验灵活解决。这样才能树立我们的威信，保证工程顺利高效地进行，最终达到公司利益的化、公司形象标准化。

在即将到来的_年，我及工程部全体员工会更加充满热情，迎接挑战!在公司领导的正确指导和充分信任下切实履行岗位职责，采取归纳、比较、判断和分析，积累和总结工作经验，使自己的业务水平更上一层楼，同时与各兄弟部门做好协调配合。让我们大家紧密团结在公司领导的核心周围，乘风破浪、冲破艰难险阻，等待我们的一定会是更加美好的明天!

_单位 20__年普法工作总结今年以来，我公司在上级党委的正确领导下，按照普法规划要求，以依法治企为着力点，全面深化普法教育，极大推动了普法依法治理工作的开展，提高了干部职工的法律意识，提升了全公司的法制化管理水平。

(一)加强教育、落实责任为保障“四五”普法工作顺利开展，我们结合公司实际，制定了“四五”普法规划、年度普法依法治理工作计划；成立领导小组，落实责任制，下设专门办公室和办事人员，配齐了办公设施。在普法宣传上，我们通过公司局域网、宣传栏等多种形式，进行法制宣传。在普法教育上，我们结合公司实际，通过集中学习、举办法制讲座、培训班、各单位组织自学、聘请法学专家来公司授课等方式，进行教育培训。

(二)多措并举、突出重点普法工作上，我们采取积极有效的措施，注重实效，抓好结合。在普法依法治理工作中，以创建“平安企业”活动为载体，切实抓好社会治安综合治理各项措施的落实，维护公司稳定；在建章立制上，坚持高标准定位，积极与一流标准接轨，规范企业内部管理，提升了管理水平，保持企业健康持续发展，使企业内部走上了制度完备、机制有效、执行有序，的法治化轨道。

(三)健全机构、超前防范在法律事务机构建设上，我们聘请履历资深、具有丰富法律知识的律师作为公司的法律顾问，并专门成立了法治办。法律顾问室充分发挥自身职能，为公司党委决策提供法律依据，积极为公司和三产部门的依法经营，依法规避经营风险献计献策，依法维护公司合法利益。实践证明，依法治企，规范管理，是提升企业经营管理水平、实现企业健康持续快速发展的重要举措之一。在以后的工作中我们将更进一步认清形势，不断探索有效途径，大力开展法制宣传和法制教育工作，提高依法经营、依法管理能力，通过运用法律武器，为企业创新发展保驾护航。

20_年人事行政部工作，在酒店领导的正确带领下，坚持“以人为本，科学发展”的重要思想为指导。通过本部门和其他部门相互配合共同努力，取得了一定工作成果。下面对20_年度的工作做一简要总结：

一、招聘工作

20_年上半年以网络招聘为主，全年共面试 208 人。在 20_年春季开始进行过集中的招聘工作，后期采用了地方网络招聘、和涞源信息网建立合作，有明显的效果。除此之外内部员工介绍的也比较多，内部员工介绍的到店工作都比较稳定。

二、培训工作

1、20_年依然是酒店内部规章制度摸索完善的一年。试行版的《员工手册》装订成册发到了每个员工的手上，并进行《员工手册》培训和相关问题解答，让漫臣的员工一进入漫臣就有这本手册相伴，不论是薪酬还是里面的相关工作流程都清晰化，使员工更全面的了解漫臣酒店，全身心的投入到漫臣酒店工作中去。

2、5月我们进行过全员军事训练 3 天，通过三天的训练，有效的激发了大家吃苦耐劳和团队合作的精神。使部门之间联系更加紧密，员工和员工之间更加了解。

3、针对服务技能、服务礼仪等相关专业知识的培训，使得漫臣酒店的服务质量上有所提升。11月15日由梁副总主持，人事部、工程部对新入职员工进行了酒店文化建设、设施设备使用、薪酬管理等知识培训。

4、12月份，邀请我县消防大队专业人员到我酒店进行消防培训与实际演练。人事行政部组织，由保安部配合，全体员工参加了一次消防培训及消防演练。通过组织培训学习，使大部门员工掌握了一定的消防和自救知识。

三、考勤管理

20_年度按照公司领导的指示，人事行政部对考勤管理进行了严格管理，认真做好每天各部门人员出勤打卡机的跟踪检查工作，及时将检查中发现的异常现象反馈到各部门，并及时主动做好与各部门之间的沟通与反馈工作，使得考勤管理有很大的改进，且取得了非常好的效果。但是在考勤管理取得一定成绩的同时也出现了一些小问题，管理人员对部门员工的考勤管理不清晰，人事行政部发现问题及时与主管沟通并及时改正。

四、档案管理：

酒店各类档案的管理是人事行政部一项重要而又细致的工作。人事部在原有的基础上对各类档案、花名册进行了较细的分类。从员工的`应聘、入职、转正、离职到每一个环节的资料进行了详细的归整，严格按部门岗位进行整理、编号、存档。在各类档案的存放管理上比较科学的进行了细分和对号入库，使各类档案的管理逐步达到了便于查找，一目了然。提高了档案管理的工作效率与工作质量，避免了缺项，解决了乱丢乱放的现象，使各类档案的管理更规范化和系统化。

五、人事部工作计划

1、招聘人才

结合发展趋势及酒店的实际经营状况，20_年招聘的主要目标是企业有计划的人员调整后的增补，招聘的主要途径为内部员工推荐、网络资源、招聘宣传及其它招聘渠道，以免费或低成本投入为主。

2、培训学习

a、根据 20_年部门培训计划，按时按量完成部门的培训工作，重点为：岗位职责、微笑服务、交流沟通、服务技能、服务意识、企业理念、薪酬管理、设备设施安全、消防知识等培训。

b、建立培训管理体制。建立人事部培训管理体系，加强培训与培训管理，配合各部门组织建立起各部门的培训机制，实行部门自身培训与酒店培训相结合的方式，能让员工处处享受培训、每天都能培训，使得培训一体化、机制化、结构化、有效化，人事部将积极的配合与监督各个部门的培训工作，使得全体酒店员工在各个方面有一个质的提升。

3、后勤管理

加强对酒店员工宿舍和员工餐厅的管理，及时了解员工的思想状况，关心员工的生活，帮助员工解决实际问题。

4、机制建设

协助各个部门制定和完善工作流程及工作标准，明确各项工作的操作流程，提高工作效率和质量，通过一年的系统梳理，使酒店各个部门的运作更加畅顺、高效。

过去的一年里综合部紧紧围绕服务公司强化管理、不断提升工作的理念突出工作重点努力增强工作主动性和创造性充分发挥综合部“参谋、组织、协调、服务”的职能作用充分发挥好综合部工作承上启下联系左右协调内外、沟通四方的枢纽综合部工作无小事事事处处都代表着公司的形象现将工作汇报如下

一、工作回顾

一强化自身建设规范行政内务管理促进综合部工作规范有序运转。综合部首先在制度建设上下功夫认真抓好行政内务管理提高内务管理水平。一是修改完善了公司行政管理制度包括收发文、文件传阅制、提前计划制度、食堂管理制度、车辆管理制度电话费、行李费定额补助制度等逐渐提高内务管理效率。二是树立高度的服务意识并自觉地落实到各项工作的细节之中。综合部都能服从大局、服务大局。

二切实做好人力资源规划人才招聘、人才培养开发、员工绩效与薪酬管理以及合法的劳动关系管理工作

综合部 201x 年收到简历 103 份共组织两次大面试和无数次小型面试其中录用了 34 人实习学生 16 人。

三 201x 年综合部主要负责了水门塘大酒店的 CI 策划以及组织实施同时协助蛟河凯迪生物质项目部进行 CI 实施水门塘目前的 CI 工作基本告一段落对其中未按照中建六局企业形象视觉识别规范手册实行的 CI 形象进行整改完善并下整改记录力求严格按照中建形象实施努力到达黄山杯与局 CI 金奖的要求。

四时时与总公司人力资源部持续联系做好上情下达的沟通桥梁并且经常登陆工程局平台关注工程局的动态以及信息发布对各种文件进行下载宣传。

二、工作中的不足之处

部门工作纷繁复杂工作中不够大胆要在不断的学习过程中改变工作方法不断创新完善。

1、加强学习提高自身素质提高工作效率当好领导的参谋助手。

2、加强协调提高服务质量更好地服务于全体同事。

3、加强制度建设健全公司各项管理制度使公司工作上台阶、上档次。

4、加强工作人员的培养教育工作建立一个朝气蓬勃富有战斗力的工作群众。

5、加强公司机构合理配置从领导工作的实际需要出发合理调整现有机构使每个部门、每个工作人员都能各司其职、各尽职责、提高整体工作效率。

三、今年工作打算

1、建立健全各项规章制度 1 负责公司内部各项行政管理制度的完善和执行。2 掌握试行管理制度的执行状况及时反馈意见对出现问题进行研究论证并修改完善。3 对全体员工进行管理制度的宣传及解释。

2、尽职尽责做行政。要严格按照发文标准提高发文质量做到文件及时收发、传阅、送阅明确印鉴管理程序完善使用登记制度禁止无登记、无审批用印现象的发生完善各项规章制度按照各项制度办事做到收文有规范、办事有制度有纪律各项工作都有章可循有据可依。

3、努力做好新的职能工作。对领导安排的接待工作要提前学习要不断加强个人修养自觉抬高接待标准利用网络学习其它

企业在接待工作上的先进工作方法努力适应接待工作的需要树立企业良好形象。

转眼间，20xx年已成为历史，但我们仍然记得去年激烈的竞争。天气虽不是特别的严寒，但大街上四处飘飘的招聘条幅足以让人体会到XX年阀门行业将会又是一个大较场，竞争将更加白热化。市场总监、销售经理、区域经理，大大小小上百家企业都在抢人才，抢市场，大家已经真的地感受到市场的残酷，坐以只能待毙。总结是为了来年扬长避短，对自己有个全面的认识。

一、任务完成情况

今年实际完成销售量为5000万，其中一车间球阀万，蝶阀120xx，其他1800万，基本完成年初既定目标。

球阀常规产品比去年有所下降，偏心半球增长较快，锻钢球阀相比去年有少量增长；但蝶阀销售不够理想（计划是在1500万左右），大口径蝶阀（dn1000以上）销售量很少，软密封蝶阀有少量增幅。

总的说来是销售量正常，oem增长较快，但公司自身产品增长不够理想，“双达”品牌增长也不理想。

二、客户反映较多的情况

对于我们生产销售型企业来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

1、质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如客户的球阀，客户的蝶阀等，发生的质量问题接二连三，客户怨声载道。

2、细节注意不够：如大块焊疤、表面不光洁，油漆颜色出错，发货时手轮落下等等。虽然是小问题却影响了整个产品的质量，并给客户造成很坏的印象。

3、交货不及时：生产周期计划不准，生产调度不当常造成货期拖延，也有发货人员人为因素造成的交期延迟。

4、运费问题：关于运费问题客户投诉较多，尤其是老客户，如、等人是说比别人的要贵，而且同样的货，同样的运输工具，今天和昨天不一样的价。

5、技术支持问题：客户的问题不回答或者含糊其词，造成客户对公司抱怨和误解，、等人均有提到这类问题。问题不大，但与公司“客户至上”“客户就是上帝”的宗旨不和谐。

6、报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的客户等级无法体现，老客户、大客户体会不到公司的照顾与优惠。

三、销售中的问题

经过近两年的磨合，销售部已经融合成一支精干、团结、上进的队伍。团队有分工，有合作，人员之间沟通顺利，相处融洽；销售人员已掌握了一定的销售技巧，并增强了为客户服务的思想；业务比较熟练，都能独当一面，而且工作中的问题善于总结、归纳，找到合理的解决方法，在这方面做得尤其突出。各相关部门的配合也日趋顺利，能相互理解和支持。好的方面需要再接再厉，发扬光大，但问题方面也不少。

1、人员工作热情不高，自主性不强。上班聊天、看电影，打游戏等现象时有发生。究其原因，一是制度监管不力，二则销售人员待遇较低，感觉事情做得不少，但和其他部门相比工资却偏低，导致心理不平衡。

2、组织纪律意识淡薄，上班迟到、早退现象时有发生。这种情况存在公司各个部门，公司应该有适当的考勤制度，有不良现象发生时不应该仅有部门领导管理，而且公司领导要出面制止。

3、发货人员的观念问题：发货人员仅仅把发货当做一件单纯任务，以为货物出厂就行，少了为客户服务的理念。其实细节上的用心更能让客户感觉到公司的服务和真诚，比如货物的包装、清晰的标记，及时告知客户货物的重量，到货时间，为客户尽量把运输费用降低等等。

在我部耐心的指引和公司的大力支持下，本人于*年度基本有效地完成了公司交予的工作任务，同时在这过程里本人接触和学习了不少东西，并应用于工作中，工作效益比去年增长了许多。但就本人因素和公司体制的不完善，工作效没有自己想要的结果。现就本年度重要工作情况总结如下：

一、样板制作

①样板制作数量为 793 台比去年增长了 20.3%，但外观质量问题仍然没有从根本上解决，没有达到较好的效果，样品夺单的成功率较低。

②样板物料的短缺虽然不是样板制作的重要障碍，却是本年样品没有完成次数占样品单总次数 15.6%的主要因素。

③样品用料和生产定单用料时有一致，这问题仍然未杜绝。

④封样管理还是一个漏洞，没有一个有效的措施去控制封样的流失是本年度样板事项的重大不足。

二、日常生产质量的协调

①在日常生产车间的质量控制虽然做了大量的工作，但仍出了不少问题，使得本年度客户投诉达到了 21 次之多。

②新客户，新工艺的要求与车间沟通做得良好的配合。

③在与采购部沟通合作的过程虽然还比较顺利，但很被动，采购信息来源不够，造成没有物价竞争力。

三、客户投诉的解决与回复

在今年随着出货量的增长和质量要求的加严后，客户投诉的次数达到 21 次比*年减少 2 次。其中西施之问题是本年度的质量问题，其他虽大虽小的问题都能有效去解决与回复了客人。但本人在解决这些问题过程中直接体现了以下几点：①沟通方法还不够科学，跟踪问题的力度不够；②公司有关部门的配合程度还不够，时常被推迟时间。

四、协助新产品的开发和产品及客观性能测试。

①在协助新产品开发的跟踪及测试，本人及工程部的人员几乎都能按时完成技术部交予的工程。

②由于没有正确标准的技术指导书及设备的不精密，使得工程部在本工作不足的主要因素。

五、跟踪客户的验货

此项工作虽然比起*年一次验货高，但对说服产品之缺陷仍不够技巧和经验不足。

自 20__年 1 月 7 日进公司及研发部建立以来，在上级领导的关心，支持和指导下，以及各部门的配合下，统一思想、坚定信念、规范经营、求实创新、开拓进取，为全面推进企业健康稳定快速发展而努力奋斗。促使新产品不断更新，妥善应对市场变幻的大环境，适时调整经营思路和方略，使我们较好地完成了年度主要工作任务，取得了一定成绩。现对本部门的工作总结如下：

一、新产品完成情况

灯：总共完成 20 款样品，目前有 10 款作为主打产品将投入生产。

灯：总共完成 10 款样品，其中 9 款为新产品，目前有 5 款作为主打产品投入生产。

灯：总共完成 33 款样品，目前有 7 款作为主打产品将投入生产。

4. _灯：总共完成 20 款样品(其中 8 款年前样品完成)，目前有 5 款作为主打产品。

灯管：总共完成 13 款样品，目前将此款作为主打产品且投入生产以批量生产。

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/388001060120007005>