

# 最新质检部的新年工作计划(精选9篇)

在现实生活中，我们常常会面临各种变化和不确定性。计划可以帮助我们应对这些变化和不确定性，使我们能够更好地适应环境和情况的变化。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

## 质检部的新年工作计划篇一

为了我们公司产品能长久源源不断的流向市场，获得广大人民一致好的口碑，作为一个公司质检员，我在此为以后能够胜任工作制定了如下几条工作计划：

- 1、生产过程中对产品的抽样检验、实施、维护好检测状态标识，负责公司生产的产品功能、外观和包装检验,填写检验记录并保存归档。
- 2、督促生产人员进行正常的生产，进行自检、互检、首检并保持每天的记录。
- 3、加强生产过程中的工艺技术执行、质量检查。做好过程控制工作。
- 4、熟练掌握印刷包装产品质量检测规程和检测方法及检验标准。领导安排的其它工作。

质量是企业永恒的话题，是企业发展的基础与保证，一年来公司始终坚持“质量第一、预防为主”的方针，在抓好经济效益的同时，狠抓质量工作，抓落实、勤检查、重实效，开展了行之有效的质检管理工作。质检目标明确，责任到位，对在质量上出现的问题决不推诿、不扯皮，对违反制度及操作规程所造成的事故，做到不手软，不姑息迁就，质检员随时对包装产品进行检查，发现问题及时解决，制订应急和处

理预案。

质量意识贯彻生产全过程到位，以纠正习惯性违章操作为重点，进一步增强广大职工的质量意识和自我保护意识，在工作中，严格遵守操作规程，不断完善质检监督约束机制，把质量责任制落到实处，加大质量检查力度，始终把“质量第一”的思想贯穿于生产全过程。

职工质量生产教育基本到位，加强了质量教育宣传力度，通过公司统一组织学习，到车间部门的日常教育，做到警钟长鸣，时刻提高防范意识，组织了相关人员的学习教育。

质管部作为全厂性的生产质量监督管理部门，工作中履行了质检的工作，努力尽到一个全厂性的质量把关、监督管理职能，在继续做好质量检验标准工作的同时，也应对全厂性的质量问题加强监管。

一个成功的企业取得辉煌的成绩，质量必须做到世人青睐，而质监人员必须做到恪尽职守，严格按法规执行，不得抱有一点私利，对于不合格的产品一定不得予以放松。质检员这个神圣而又无私的职业，关系这一个公司的长期的可持续发展，一个企业的壮大与衰落，我会不惜一切代价把质检工作做到最好，我以质检员这个伟大而无私的职业而感到骄傲.....

## 质检部的新年工作计划篇二

工计划进行更加合理的施工，为\_\_路的顺利完工做好铺垫。

因为路基工程涉及到的技术知识较多，接触的面也广，所以熟悉图纸、技术规范是我的首要任务。在学习的同时，我也在努力着加强对施工队的管理，尽量使其等够按照项目部的施工思路进行。因为路基二队所处的地形、位置所限，其在设备进场的二个半月内皆是围绕着修建施工便道的任务上进

行，因为其所施工地段因为种。种而暂时无法施工，故而项目部调我至路基四队负责涵洞的施工。

相对于路基，涵洞结构物在质量上又有了明显的提高，无论从内在还是外在质量上，它的要求都不容忽视，要做到精益求精，才可保证工程的质量及进度的顺利完成。当然，熟悉图纸是首要任务，对于每个结构物，都应了解、熟悉其各个部位的几何尺寸、工程数量，做到在没有图纸的情况下也能够随口说出，并能够处理现场发生的任何事，为保证结构物的顺利进行做保证。

通过上半年的工作，我发现自己还是欠缺施工管理的经验，在于领导及同事沟通交流的同时，尽早的想出解决的办法，不影响工程进度。

在\_\_年的下半年，我会继续做好自己质检员的工作，认真熟悉施工图纸，学习和校核图纸，认真及时准确地进行各项施工放样、施工测量工作。学习他人的工作经验，弥补自己的不足。在今后的工作中我还需要不断拼搏奋斗，奋发图强，自我完善，积累更多的经验，掌握更多的专业知识和技术。努力在实际工作中取得更大成绩，为建设公路事业，为我们的公司贡献青春、智慧和力量！

## 质检部的新年工作计划篇三

5. 供应商质量管理 6. 品质控制

14. 品质改善活动推进 14.1 qcc品管圈 14.2 5s活动

14.3 改善提案制度 15. 总结

根据公司质量方针和质量目标，制订并组织实施本部门的质量管理计划和目标，组织下属开展标准化体系的完善、维持以及产品的标准管理、产品质量事故处理等工作；组织下属开

展原辅材料、成品和生产过程检验、检测等工作，保证检验结果的公正性、准确性和及时性，控制检测费用，提高工作效率和服务质量，以满足公司各部门业务和客户的需要。

## 1. 组织结构

目前，金狮压铸质量部人力严重短缺，仅有12人，其中6人为20\_\_年新员工。但是职责范围甚广，包括：进料，制程控制，入库，出货，投诉处理，还要包括体系完善，部门建立等，因此，品质管理工作越来越需要系统化，标准化。

### 1.1 组织架构

20\_\_

### 1.2 部门职责

为贯彻质量管理体系，促进公司产品品质管理及质量改善活动，保证为客户提供满意的产品及优质的服务，以达到公司利益最大化，暂定以下职责：

h□参与特殊订单的审核与产品设计，并制定出相应的检验规范以及质量控制计划；

j□落实供应商的质量管理，参与公司合格供应商的评定；

n□负责编制年、季、月度产品质量统计报表，建立和规范原始检验记录、统计报表、质量统计审核程序；对产品质量指标进行统计、分析和考核，并提出改善产品质量的措施□ o□负责定期进行质量工作汇报。定期在生产会议中口头或书面汇报，对于重大质量事故，组织专题分析会集中汇报，特殊应急情况向上层汇报。

p□依照质量事故处理条例负责公司质量事故的调查处理

r□负责相关文件，记录，信息的管理，保证产品实现过程的可追溯性

### 1.3 岗位说明

为了合理，高效地完成部门工作职责，让部门所有人员能各司其责，有的放矢，特制定各岗位相应工作职责。

#### 1.3.1 质量部部长

##### 1.3.1.1 岗位目的

根据公司质量方针和质量目标，制订并组织实施本部门的质量管理制度和目标，组织下属开展标准化体系的维持以及产品的标准管理和产品质量异常处理等工作；参与新产品的质量策划，作出相应预防措施，控制检测费用和人工成本，提高工作效率和服务质量，定期执行质量工作汇报，以满足公司各部门业务和客户的需要。

##### 1.3.1.2 工作职责

见下表1

#### 1.3.2 质量部副部长

##### 1.3.2.1 岗位目的

根据公司发展和体系管理的需要以及本部门质量检验和检测工作计划和目标，组织下属开展原辅材料、产品和生产过程检验、检测等工作，保证检验结果的准确性和及时性，对生产现场异常情况即时处理，合理安排并考核下属工作，生产品质报表的作成，质量部长不在时代理质量部长事务。

##### 1.3.2.2 岗位职责

### 1.3.3 质量部长助理

#### 1.3.3.1 岗位目的

对新产品、新技术，新工艺，新要求的跟进，作成相应的作业指导书及检验规范，对生产检验起指导作用，监督晚班所有质量部成员的工作达成以及规章制度的保证。

## 质检部的新年工作计划篇四

x年是xx公司持续飞速发展的一年，在董事长和总经理的领导下，在各部门的积极配合和全体质检人员的不懈努力下，在已取得省优产品、省名牌产品的基础上，公司领导抓市场、抓质量，订单大幅度增长。质检部全体员工以服务生产、服务客户为宗旨，以提高产品质量为己任，任劳任怨、加班加点。只要生产不停、就有质检员在场，及时完成检验多台起重机各工序的检验，从进货开始到工序检验，直至发货。在检验工作中，能严格按照标准、工艺、图纸和合同进行，坚持原则、严格把关，对检出的质量问题，要求班组及时整改，对重要部位或项目出现的质量问题按公司质量管理规定报有关领导或部门进行处理，并记录在案。坚持巡检，在巡检中发现的违反工艺和质量管理规定的情况能及时制止或报有关领导处理，能学习贯彻执行国家有关质量的政策、法规和公司的质量方针及规定，并能配合相关部门处理好生产环节、图纸、协议等方面出现的问题，对售后服务反馈的质量问题能及时传达、总结和改进，积极配合多项质量体系认证审核和产品样机的验收取证以及制造许可证、安装许可证的复审换证工作，为公司的发展壮大做出了应有的贡献。

质量工作永无止境，在取得的成绩面前，我们深深的感到任重道远，我们要看到自己的不足，为了在新的一年里更好的做好质检工作，为发展做出更大的贡献，我们深深认识到：

一、向先进的部门学习好的管理经验，加强内部管理，把内

部管理工作做的更细、更好、更规范。

二、仍有客户反馈产品质量方面的问题，还存在工作中责任心不强的现象和把关不够严的现象，对公司质量管理规定文件执行力度不够的情况，存在怕得罪人的现象。

三、部分质检人员业务不全面，产品技术标准、工艺掌握的不全面。

四、巡检力度和效果不足，监督力度不足。

以上工作中存在的问题和差距，在新的一年里，我们要总结、学习和改进，加强内部管理和学习，加强责任心的教育，提高检验技术水平和理论水平，加强学习标准、工艺以及公司的质量方面的规定文件；提高执行力度，工作中尽职尽责，公平公正；加强巡检，严把质量关、持续发扬吃苦耐劳、认真负责的精神，团结一心、练好内功，以质量优势，争取更大的市场，为公司长期稳定、快速发展做贡献。

质检部

x年xx月xx日

## 质检部的新年工作计划篇五

20\_\_年将是我们润达实现产量和销量大突破的一年，为更好的适应公司发展，质检部特制订计划如下：

1. 严格执行公司各项管理制度。
2. 加大质检员的培训考核力度，采取多种措施，确保检测准确率。
3. 定期召开部门工作会议，鼓励全体质检员以先进工作者为

榜样努力工作、任劳任怨。

4. 加强与质检员的思想沟通，充分发挥其积极性和主观能动性。

5. 质量数据每日一报，每旬每月分类汇总。

6. 熟练掌握精密仪器的操作规程，为生产和研发提供可靠有效的数据。

7. 积极完善公司的计量管理，按时对计量器具进行周检和日常检定，确保计量准确，生产顺利。

8. 在完成以上工作的同时，积极配合其他部门工作。“新年新气象”，我们全体质检员将以崭新的面貌迎接20\_\_年的挑战。借此机会，我代表质检部全体员工预祝大家新年快乐万事如意！

## 质检部的新年工作计划篇六

20xx年是我们酒店评星后的第一年，新的形势催人奋进，新的目标鼓舞人心，新的工作任重道远。酒店上了五星后，给酒店带来了非常好的发展机遇，但同时也给酒店带来许多压力，而这其中最大的压力是我们能否通过客人对酒店五星的“评审”，我们的服务在客人眼中是否能真正圆满的达到五星级的标准，这点将是\*\*\*年酒店工作至关重要的一年，也是酒店经济再上新台阶的关键之年。我们质检部要以此为动力，在酒店领导的带领下聚精会神抓质量，一心一意求发展，并总结去年的经验，在新的一年里全面、系统地提高培训质量和质量管理工作，以期望提升酒店整体服务质量和意识，成为真正意义上的五星级酒店，为此\*\*\*年质检部工作总体计划如下：

如何通过客人对酒店五星的“评审”，成为真正意义上的五

星级酒店。面对这样的压力，如何解决这些问题，酒店的培训工作首当其冲，也是至关重要的。

1、提高培训的层次：现在酒店的培训都是中规中矩，培训大都是针对酒店工作中的一些基本的操作，也就是根据每个岗位的操作文件或者员工手册在培训。这样的培训非常重要也是必要的，但是我们作为一家五星级酒店，不能满足于对客人提供这样的基本服务，我们需要提供的是高质量高标准的服务。这就要求在基础培训的基础上提高培训的层次。\*\*\*年质检部提高培训层次主要想从两个方向发展：

一是意识化。这个意识又分为两个方面：

1) 是服务的意识，

2) 是集体的意识。

这两块都是以前培训中所欠缺的，也是06年度需要加强的。这里的根据就是客人的反馈，包括意见表、投诉、拜访和质检，这些都反映出我们员工的服务意识上面欠缺，而意识上欠缺又导致服务方法的不得当，所以这是今年要强化培训的地方。其次是平时对员工的观察和对离职人员的交谈中，感觉到员工的集体意识淡薄，团队精神差，对酒店没有归属感。这就导致了工作中不负责任，遇到一点挫折就抱怨酒店，想离职就离职了等等问题。所以这也是要加强培训的一个方面。

二是细节化。虽然一直在强调细节，但在培训中很少看到有细节方面的培训，工作就更谈不上。那到底什么是细节呢，举一个例子在酒店一次外聘培训中，一位服务生给讲师倒茶水，倒完以后就完事了，而后来一位主管上去倒茶水，倒完水以后还把茶杯的柄摆向了讲师顺手的方向。这就是非常小的一个细节，但体现了服务的水平。这需要在培训中向员工讲授这些细节，传递这样的意识。

2、培训与质检的充分结合：培训与质检合并在一个部门是非常有道理的。20xx年几次酒店整体培训中，有意识将质检的内容融入到培训当中，收到了非常好的效果。使员工切实感觉到了身边发生的事甚至是自己身上发生的事，这样的改进效果就非常好。所以培训不是孤立的。20xx年的培训要进一步加强与质检的相结合，开发一些实用的课程。

3、提高部门培训专业化：现在部门的培训都在做，但是很多都不够专业，有些将培训和开会混在一起，有些念一下员工手册或者程度文件就完事，这样的培训效果并不是非常好。\*\*年度质检部的一项重要工作就是协助各部门提高培训的专业化。首先形式上标准化，包括培训计划和总结都要进行规范化操作。其次培训场地，利用有限的场地创造良好的培训场地，而不是在餐厅、办公室进行培训。第三培训员的专业化，对培训员进行培训，协助培训员做好部门培训。

## 质检部的新年工作计划篇七

加入质检部不已有数月了，针对质检部的工作也有了深深的体会。作为一位质检人员我们应该以身做责，为酒店起到带头的作用。全面负责酒店规范化运营和服务质量的提高。现将质检部20xx年的工作总结如下，质检部的主要职责是通过计划、组织、培训、指导、协调、控制、监督、检查等保证饭店管理目标的实现。不妥之处，请批评指正。

执行的规范主要有《饭店行业服务礼仪规范》等相关行业规范。执行的制度是《酒店管理手册》各部门文件《管理规范》《员工手册》及《质检奖惩条例》等。另外，开展质检工作。规范和制度的掌握上，始终坚持结合实际、对标检查、公开公正、人人平等、一视同仁原则。虽然在目前有些制度还不够健全，但我们坚持一边检查工作一边完善制度，以使制度全部出台以后，为执行工作打下了基础，也为质检工作提供了参考依据。

坚持酒店领导重点检查，检查中。质检人员全面检查、部门经理专项检查、部门主管日常检查四项内容相结合的检查方式。即每月至少邀请总经理进行一次重点检查，由质检部、人力资源部、办公室以及随时抽调的其他部门质检人员每天进行全面检查，各部门经理根据自己的职责范围，对各业务项目进行专项检查，值班经理每天进行日常检查四项检查相结合，并做好质检记录，由质检部整理后根据《质检奖惩条例》下发质检通报。

对每一位新入职的营业部门员工的培训。确保有独立上岗能力，以减轻部门的压力。同时让员工明白其所在岗位的重要性，提高员工的业务知识和岗位技能。

对第一次出现的通过我们引导能够纠正的以及对责任部门或个人单独无法解决的一些问题，质检过程中。将通过口头通报责令其现场整改或协助协调解决，回头再做检查，一般不会处理，而对于多次强调的一些问题，多次屡教不改的一些问题以及直接影响到公司的平安、顾客满意度以及违反公司规章制度的一些问题，都会下发质检通报进行扣分处理，质检通报一式三份，质检部备案一份、人力资源部绩效考核一份、责任部门参照整改一份。

质量管理是企业管理的核心，质量是企业的生命。所以，质量管理体系的建立体现了以顾客为中心的原则，使酒店的管理更科学、更规范、更有效，同时通过合理的资源配置，使我服务质量等各个要素的形成过程都处于受控状态，预防质量事故、减少内耗和消除平安隐患、达到节能降耗和提升服务质量的从而保证酒店目标、指标的实现，促进酒店健康发展。这里我要特别说明的凡是一个规范的企业。不会因为地域的差异而改变其标准。

凡是客人看到必需是整洁美观的凡是提供给客人的必需是平安有效的凡是员工见到客人必需是热情礼貌的至于质检工作对服务质量提升的推力有多大，严格执行饭店服务的三个黄

金标准。想各部门应该深有体会，特别是营业部的领班更有发言权。大到部门工作顺序的调整，小到墙上的一个螺丝洞，地上烟灰我都不会放过。都要进行纠正，同时也引得了客人的好评。

更加关注酒店的资产管理，通过质检。设施的维护颐养、节能降耗以及易耗品的控制，更加关注目标任务的完成。资产管理方面，要求做到资产定期盘点，责任到人，及时修补，防止报损；设施设备维护颐养方面，要求做到日常维护，即损即修，定期颐养，尽可能延长其使用寿命，节能降耗方面，要求做到加强宣传引导，实施量化管理，责任区域到人。易耗品控制方面，要求做到易耗品出库数据控制和鼓励二次回收利用以及各部门目标任务的落实情况，质检人员切实起到督促、监督和引导作用，但是为实现我能耗控制目标，还需要我全体员工的共同参与，才干在内耗控制方面起到更大的作用。

1、工作量非常大，质检队伍力量缺乏。一方面是若要切实做好质检工作。不亚于其他职能部门，目前的质检队伍明显在精力上有点跟不上。另一方面是质检工作的性质比较特殊，主要是依照规范及制度给大家挑毛病，一项得罪人的工作，大家压力比较大，不愿意参与质检，面对困难有所退缩。

3、由于培训较少，制度还待进一步完善。

4、工作中员工重个人利益，轻集体利益现象比较多，对质检工作的重视水平不够，认识有偏见。

## 质检部的新年工作计划篇八

20--年，我将在上级主管部门的要求下，严格执行各项质量标准 and iso9000质量体系标准，狠抓质量管理，保质保量，对客户负责；及时纠正生产中出现的质量问题，降低质量成本，为企业负责。特制定20--年质检工作计划如下：

- 1、第一时间按要求完成领导安排的各项工作。
- 2、协助生产提高产品质量水平，降低质量成本，为公司优化管理尽职尽责。。
- 3、总结经验，针对20--年品质现状进行问题原因分析，找出根本问题所在，并以合理有效方案解决。对出现的不合格项，当场填写不合格产品通知单，对不合格产品及半成品及时进行清理，并同生产部门、技术部门一起制定预防纠正措施，避免同一问题重复出现导致更大的批量性问题的发生；积极运用数据分析，及时做好每个月的检查化验和质量检验结果的统计，并及时进行分析，上报领导，及时掌握质量动态，为领导决策提供依据。
- 4、按照20--年的培训计划按时进行培训，提高质检员的业务水平。加强对质检员工作情况的监督，不定期对各个质检员的检测准确性、完全性进行考核，防止错检、漏检现象的出现，做到检验准确率达到100%，承检项目完成率达到100%，确保质检员能及时准确地掌握产品、原料的质量情况，防止不合格产品或半成品转入下一道工序，预防质量事故的发生，不断提高顾客满意度。
- 5、作为质检部管理人员，不论在工作安排还是在处理问题时，都得慎重考虑，做到能独挡一面(即要公司提高利润又要客户满意同时还需要考虑生产部门同事的利益)。

总之，多年来，通过努力学习和不断摸索，收获很大，我坚信工作只要尽心努力去做，就一定能够做好。做了多年的质检部工作，有的时候也觉得自己有些许经验，或是由着自己的判断来处理事情，所以出现了不少的问题，也犯了不少错误，事后才知道自己的社会阅历缺乏，或是处理方法不当，我决心在今后的工作中要多提高自己的素质与休养，多工作为人处世的哲学，才能够超越现在的自己，争取更大的进步。

# 质检部的新年工作计划篇九

随着中国呼叫中心事业的蓬勃发展，呼叫中心已经由一个新兴的行业向成熟化进步，在这个阶段，米领通信认为呼叫中心的质量控制，即如何做好质检工作，成为一项重要的工作。

## 一、呼叫中心质量控制的重要意义

无论是自建型呼叫中心还是外包型呼叫中心，无论是“成本中心”还是“利润中心”，都时时刻刻在提供着各种各样的服务。这种服务可以是售前服务、售中服务，也可以售后服务。在市场经济竞争越来越激烈的环境下，“打价格战必将两败俱伤，只有做好服务才是最根本的”。呼叫中心作为企业的服务中心、客户关系管理中心，或者称为客户关系维系中心，所提供服务的质量尤为重要。保证每一位座席代表的服务质量就是在维护公司的形象与利益，是米领呼叫中心现场管理工作各个环节中重要的一环。

呼叫中心具有呼入与呼出两种基本的业务类型，质量控制工作针对这两种业务类型的重要意义各有不同：

### 1.1. 呼入型呼叫中心质量控制的意義

呼入型呼叫中心的业务主要包括接听客户的咨询、建议、话务转接、投诉、定单处理等各种客户主动打入的电话，对于此类业务，质量控制工作的重要意义在于：

#### 1) 保证座席代表服务的质量

质量控制工作（质检）是除培训、现场管理、绩效考核以外能够有效保证服务质量的重要工作途径。

质检工作可以对座席代表部分甚至全部服务内容进行实时的监控，以及事后的复核，通过录音系统对每一个细节进行监

控，保证每位座席代表的服务质量，进而保证整个呼叫中心的服务质量。

## 2) 保证座席代表服务的规范性

专业的呼叫中心服务，要求每位座席代表的服务符合各种已定的规范，这是保障客户利益与公司利益的重要方面。根据不同的业务需要，我们对座席代表受理的客户问题都有相应的应对要求以及解决流程，质量控制工作就是在对座席代表监控的同时，保证服务的规范性。

## 3) 保证座席代表服务的一致性

呼叫中心的服务应该是统一的，这个统一有两层含义：对每位客户的服务一致以及不同座席代表对同一客户的服务一致。在这个意义上，质量控制工作的重要意义就在于保证所有座席代表对每一位客户的服务都是一样的，树立、维护一致的公司品牌与形象。

## 4) 为培训工作提供各种真实案例

质检工作所了解到的情况都是座席代表最直接的表现。通过实时监听以及录音复核，可以将问题重现，进而对质检工作中所发现的共性、个性问题进行分类与记录，提供给负责培训工作的培训人员，达到以典型案例培训与指导座席代表工作的目的。

## 5) 为座席代表考核，特别是服务质量的考核提供依据

对座席代表的考核中重要的一项就是质量考核，通过一定周期各种方式的质检工作，可以量化座席代表的服务质量，结合其它现场管理的考核情况，为座席代表的考核工作提供考核依据。

## 1.2. 呼出型呼叫中心质量控制的意义

呼出类的业务是指由座席代表主动打出的电话，主要业务类型包括电话销售、电话回访、客户关怀、数据挖掘、数据清洗等，对于此类业务，质检工作的重要意义在于：

### 1) 维护公司及客户的利益

座席代表所呼出的每一通电话，都代表着公司（外包型呼叫中心代表的是客户公司）。由于呼出型项目多以座席代表的业绩来考核，所以座席代表难免将个人的利益看得比较重要，这时质检工作的意义就在于监控座席代表的工作，减少甚至杜绝出现假单、诱单、抢单等现象的发生，站在“公司利益第一”的角度判断、检查座席代表的工作。

### 2) 掌握座席代表的工作技能

对于从事呼出的座席代表，由于是主动致电客户，可能遇到的情况相对呼入型业务更加复杂，并且客户拒绝的可能性更大，这就要求我们的座席代表掌握一定的呼出技能，比如电话沟通技巧、电话销售技巧、电话服务礼仪等，而这些方面的掌握程度一方面可以由座席代表的业绩表现出来，另一方面就需要通过质检来发现。质检工作是有针对性的，是实实在在的具体案例，能够非常有效地在实践中检验座席代表的工作水平。

### 3) 为座席代表的培训提供案例

通过质检工作能够发现各种各样的问题，将这些问题整理、归类，制作成典型案例，并且提供给培训部门，供培训人员在对座席代表进行培训时使用。这样的案例来源于实际，来源于座席代表本身，更具有说服力与指导性，对提升座席代表的技巧与能力非常有帮助。

#### 4) 为项目运营提供有益参考

正是由于质检工作能够实时了解座席代表与客户的沟通情况，而且质检工作的覆盖面大，了解到的信息真实、全面，在检查座席代表工作的同时，更能够及时、准确地把握客户的需求，将这些信息反馈给项目经理及其它部门，有利于公司随时把握项目进展情况，为项目的运营提供有益的参考。

## 二、如何开展质量控制工作

作好质量控制工作首先要在清楚质检工作重要意义的基础上，确定质检的原则、目的、标准以及质检的方式等工作环节。有效的质量控制一般需要从以下几方面开展：

确定质检原则

明确质检目的

作好质检前的准备

选择质检方式

确定质检标准

质检信息的使用

### 2.1. 确定质检原则

通常来讲，质量控制要遵循“公平、公正、客观、及时、准确”等基本原则，这是对质检工作整体的要求也是对每一位质检人员的要求。只有遵循这样的原则来开展质检工作，才能起到有效控制质量的目的。

根据质检的原则，对每一个项目、每一个座席代表的质量考核标准应该是一致的，此为“公平”；在质检过程中，要严

格根据质量标准的要求来执行，此为“公正”；质检员在质检过程中，要以客观事实为依据，而不能靠个人主观判断，这是“客观”；质检工作必须及时，在项目启动时就需要深入开展，因为在项目启动初期，是最容易出现问题的，所以，质检工作需要“及时”；从事质检的工作人员，需要掌握熟练的业务水平，有能力准确判断出各种问题，对发现的问题要能够准确定位。

## 2.2. 明确质检目的

质检并不是为了挑座席代表的错误，而是要及早地发现问题，而发现问题更是为了使座席代表能够更好地学习，从而不断提高个人与整体的服务水平与质量。

如果质检的目的不是从公司、座席代表的角度去考虑，就可能成为一味地为找问题而找问题，而不去分析问题。这样，质检人员容易与座席代表成为对立面，这样不仅不利于质检工作本身，更不利于团队的分工协作，破坏团队凝聚力。

所以，正确的呼叫中心质量控制的目的是：从公司与客户的利益出发，以帮助座席代表改善服务质量为目的。

## 2.3. 作好质检前的准备

在质检工作开始前需要做好准备，为今后的质检工作打好基础。质检前的准备工作主要有：

### 2.3.1. 清楚了解项目要求，特别是对质量的要求

不同的项目对质量的要求不同，对质检工作人员的要求也不同，所以在开始质检工作之前，需要与项目负责人及其他同事做好沟通，清楚地了解质检工作的要求。换言之，质检工作是建立在对项目的深刻认识这个基础上的。

### 2.3.2. 积极学习业务知识，熟练掌握业务知识

服务质量控制是需要对质量进行控制与把关，而使质检人员掌握熟练的业务知识与技能是做好这项工作的前提。

为了更好地掌握业务知识，要根据业务需要及工作安排，认真组织质检人员接受项目培训，提升质检人员的业务水平。同时，要安排质检人员积极与座席代表进行沟通，了解他们对业务知识的认知程度，这样可以避免在质检中与座席代表出现理解分歧，要首先统一认识。

### 2.3.3. 分析业务重点与难点，制定质检计划

“凡事预则立，不预则废”，任何一项工作都不能盲目地开展，需要在掌握需求、熟悉业务、了解座席代表情况的基础上制定质检计划。

质检计划应该包括所选择的质检方式、拟投入的时间与精力、质检效果的评估办法、质检问题的反馈流程、座席代表质检扣分标准、质检的重点等。

质检工作需要按着质检计划来进行，才能有条不紊地开展，避免产生质检的盲区，全面控制服务质量，使质检工作能够达到希望的目的。

## 2.4. 选择质检方式

在质检工作中，需要掌握一定的质检方法，不能盲目地监听、复核，要将质检工作分出轻重缓急，根据具体项目对质检的要求，准确的选择所要质检的对象以及质检时侧重的主要问题。

### 2.4.1. 质检对象的选择

做好质量控制，需要能够准确找到主要的质检对象，而不能“眉毛、鼻子一起抓”。根据一定的质检原则，将全体座席代表的工作情况要有一定的判断与了解，对存在严重问题或者屡次出现问题的座席代表要有所侧重，加大质检力度，同时做好问题的跟踪。

#### 2.4.2. 质检内容的选择

根据具体质检要求以及座席代表的实际情况，总结出座席代表常犯的共性错误、个性错误，并将各类错误做为主要的质检内容，在质检过程中着重对关键的问题点进行质检。

#### 2.4.3. 质检方式的选择

随机抽查：质检工作常用的方式是抽检，特别是大型项目由于同时上线的座席代表较多，难以做到一个一个的质检，这时抽检就是一种有效的质检方式。在选择随机抽查这种质检方式时，特别要注意质检对象与质检内容的选择，提高质检效率。

摸底质检：在质检工作当中，特别是一个项目刚刚开始运作时，往往还不了解座席代表的工作情况，这时需要通过全面的摸底质检，对座席代表逐一进行考核。这种质检方式投入的工作量较大，重点是要对座席代表的情况进行掌握并且归类，比如哪些座席代表容易出错，哪些座席代表业务熟练，哪些座席代表沟通技能强，哪些座席代表工作经验不足等。只有在对全体座席代表的工作情况熟悉后，才能有针对性地选择质检对象。同时，还需要对在全面质检中发现的个性问题、共性问题进行分类，做到心中有数，在后续的质检工作当中有的放矢，提高质检工作的效率。在质检工作当中，往往根据项目不同阶段的需要，选择不同的质检方式。

#### 2.5. 确定质检标准

为了实现呼叫中心的数字化管理，对在服务质量监控中发现问题的座席代表需要结合个人绩效进行考评，这时就需要先制定一个质检评分标准，以便在质检过程中有章可依。质检标准包括质检的主要方面、质检发现问题的处理办法等，这些标准是质检员在质检工作的依据。同时，座席代表也需要了解质检标准，以便在服务过程中“有法可依”。

## 2.6. 质检信息的使用

质量控制的目的是很明确的，就是为了发现问题并且帮助座席代表解决问题。所以，质检结果的反馈也是非常重要的。如果只是做了大量的质检工作，而对质检得到的信息没有相应地反馈或者只是对座席代表进行有效地传递，其实并没有真正实现质检的目的。所以，质量控制工作要注重质检信息的使用。通过对质检结果的归纳、整理及反馈，将质检中发现的问题以及获取到的信息，及时地反馈给负责项目管理工作的其他同事以及培训人员，通过各个环节来帮助座席代表纠正错误，将个性的问题共享，共性的问题共勉。这样，通过质检工作与各个工作环节的配合，才能够将项目整体的服务质量得到不断提升。做好呼叫中心的质量控制工作非常重要，需要成立专门的质检部门或者针对具体项目成立专门的质检小组，通过质检部门或者质检小组有序地开展质检工作，实现质量控制的科学化及规范化。