

2023年市容工作总结及工作计划(优秀8篇)

计划是一种灵活性和适应性的工具，也是一种组织和管理工具。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

市容工作总结及工作计划篇一

我于20__年____以咨询助理的身份进入学院，成为学院的一名普通员工。20____被提升为行政与人事部见习经理，两个月后被正式任命为行政与人事部经理。

从入职到现在，回顾将近一年的工作，有进步也有不足，下面我从三部分来对我的工作进行汇报。

在过去一年的工作中由于我的努力取得了很大的进步。

一、个人品行

在刚入职时，作为一名新员工，对学院的很多情况都不了解，为了适应新的工作环境，我以归零的心态来接收这里的每一项工作，每一位同事，学院的每一个制度。为了尽快了解学院情况，我搜集了很多学院的资料来学习，遇到不懂的或不清楚的地方，及时向同事请教，这样，我用最短的时间掌握了学院的情况，为高招时的工作打下了基础。由于我的努力和出色的表现，在9月份被提升为行政与人事部见习经理。

在任行政与人事部经理期间，我兢兢业业，坚持原则，做好每一项工作。为人正直，原则性强，这也是从事人力资源工作必须具备的职业素养，行政人事部本身就是调节企业和员工利益的平衡杠杆，为人正直，正是确保了处理事务的公平、

公正。例如：在做员工考勤考核时坚持考核制度，不因任何人的个人原因而放宽条件；在组织召开会议，参加培训等方面严格遵守学院制度，以此作为标杆，在员工行为不符合制度要求时，严格执行制度所规定的行为，对其违规行为进行处罚。

二、管理思维

我欣赏王石在“全球通”广告宣传里的一句话：“每个人，都是一座山，世界上最难攀越的山其实是自己。努力向上，即便前进一小步也有新高度”。按我的理解，高度不同，视野就不同，思考问题的角度也不同，那么就要求自己站在领导的位置、学院的角度上去思考问题，掌握全局观念，只有这样，我们提供的方案和建议才是全面的、具有价值的；才能将工作当做自己的事情来做，把学院利益、学生的利益放在首位，才能真正为领导分忧、减压，为学员成长贡献自己的微薄之力。

员工活动是放松紧张的工作状态的有效调节剂，是增加团队凝聚力的途径，员工培训是提升员工素质、统一认识、统一思想、统一行动的有效方法，因此在去年半年的工作中，多次组织员工活动与培训，例如组织员工篮球赛、跳绳比赛、执行力培训、技能培训等项目，得到了员工的认可。

四、行政的服务性工作

行政工作是项服务性工作，为各部门提供良好的服务，配合各部门的工作，为每位员工建立家的温馨，让每位员工有归属感是我们义不容辞的责任。为此，我们首先从美化办公环境做起，每周进行卫生评比，并张榜公布，表扬卫生好的，批评卫生差的，使每位员工都能认识到，办公室就是我们的家。为过生日的员工庆祝生日也是建立企业文化的一部分，使员工感受到亲人的关怀，家人的温暖。

五、奖惩有法

奖惩有法也是激励员工的有效方法。对进步明显、贡献突出的员工进行精神和物质上的奖励是对员工成绩的认可，也是激励其他员工的有效方法。为此，我们评出了20__年的最佳进步奖、最佳贡献奖及优秀员工，鼓励真正优秀的员工，为其他员工树立榜样。当然，对于违反学院规定、未及时完成工作、拿出结果的员工给予相应的惩罚也是必不可少的，当然，惩罚不是目的，我们是既要让员工认识到自己的错误，也鼓励其能够用心认真工作，给每一项工作提交一分满意的答卷。

当然，在以上一年的工作中还存在很多的不足之处。

一、计划性不强

计划是行动的指南针，好的计划能够预先调配资源，有条不紊的开展工作，用最小的成本达到最高的效益。但在过去的工作中不完善的计划体系导致了工作的无条理性，降低了工作效率。

二、招聘力度不够

招聘工作是整个人力资源工作中最耗费精力的一项工作，加之学院对专业要求的专精尖，尤其对老师的要求，既要求专业对口、学历过关、又要求项目经验丰富，这就要求我们通过多种渠道进行筛选，但一直以来，我们仅通过中华英才网和智联招聘进行筛选，而这类招聘网上的简历大多数是工作经验不足的大学毕业生，不能满足我们的需求，这就极大的限制我们招聘效果，不能及时招聘到位，造成特殊人才的短缺，给部门正常运转带来影响。

三、培训不够系统

由于学院各项业务正处于发展壮大的阶段，但人员的素质不能满足学院的发展，这就需要对不能部门不同岗位的要求进行各种培训，但由于各部门事务性工作的繁忙，我自身的计划、执行及组织培训的能力不足，还未建立较科学的培训管理体系，如：将培训与员工人事调整进行紧密结合，可通过基层管理培训，建立考核晋升制度。

四、员工考评工作不到位

员工转正、晋升、加薪、调岗、解聘等考核工作未建立完善的机制，没有建立有效的量化、客观的数据周密细致的全面考评。

自我评价

1、人事工作要求原则性强，行政工作要求平稳意识强，这两项有效的结合我还欠缺。

2、在工作中有时脾气急躁，遇事不够冷静，将情绪化带到工作中。

3、行政工作事多面广，有时考虑问题不够周全，处理问题不够细致。

4、和领导、同事沟通不是很到位，影响工作效率。

在以后的工作中，需提高自身的业务能力，提高自己的高度，提升自身的综合素质，以达到学院的要求。

一、行政主要是办公室工作，事无巨细又千头万绪，需要十分的用心。做到五勤、当好四员；即眼勤、耳勤、脑勤、手勤、腿勤，为领导和同事当好参谋员、信息员、服务员和宣传员。

二、效率不高根本原因不在于流程，而在于人。不在于人的

能力，而在于人的思想。不在于沟通的渠道，而在于沟通的主动与否。不在于部门或环节的多少，而在于每一个部门和环节的速度。不在于方法是否正确，而在于态度是否端正。因此，建立完善的工作流程是提高效率的有效方法，在之后的工作中，要加大力度建立完善、规范的工作流程。

市容工作总结及工作计划篇二

为认真贯彻落实县委、县府2014年“城市管理年活动”会议精神，配合全县城市环境综合整治，加强县城市容和环境卫生管理，创造整洁、优美、文明的城市环境，促进我县两个文明建设，根据《县城区市容环境卫生“门前五包”实施办法（试行）》的通知要求，特拟定该工作方案。

（一）包环境卫生

保持责任区内环境卫生干净整洁，做到地面无痰迹、烟头、纸屑、果皮，无散落或者悬挂的塑料袋等废弃物，无污水污物，室内办公物品摆放有序，擦拭干净。及时制止各类破坏环境卫生设施、工具和乱丢乱扔乱倒和随地吐痰的行为。

办公区公共区域责任人：

办公区室内责任人：各股室、大队、中心负责人

公共区域责任人：

（二）包容貌秩序

各责任区域内市容秩序的监管和规范整治，确保不乱堆放杂物，不摆摊设点，不越门经营，不乱摆灯箱、桌椅，不乱搭乱建，不乱停车辆，不占道装修，不损毁路面，不违规开挖，不噪声扰民，制止影响市容秩序的行为。禁止责任区内乱写、乱画、乱贴等“牛皮癣”现象。

公共区域责任人：

(三)包绿化管护

协助市政设施管理机构管护绿化、树木花草，维护绿化设施，做到绿地内无废弃物，树木上无拴、钉、刻、划。制止攀登和践踏花草树木的行为。

责任人：

(四)包立面整洁

保持建筑物外观完好，墙面立体、玻璃幕墙整洁美观，橱窗、店招、户外广告、栏杆、空调室外机等设置规范。制止破坏建筑物立面整洁美观的行为。

责任人：

(五)包文明倡导

积极引导和制止市民不在人行道上打牌、下棋，不在人行道上裸露上身乘凉、躺卧，发现看相算命、设赌骗财、打架斗殴等不文明行为。

责任人：机关全体干部职工

市容工作总结及工作计划篇三

(一) 无质量事故。

(二) 质量管理体系在工程能够有效运行。

(三) 工程质量满足施工规范、技术标准的要求

(四) 工程施工中无严重不合格品，管理体系审核中无严重

不符合项。

（五）无伤亡事故。

（一）取得的成绩

结合本项目实际情况及工程特点，我部通过已建立的以项目经理为核心的质量保证体系，实行项目经理领导下的质量管理负责制，使得各部门、各班组、各岗位的工作职能和职责明确，质量工作要素清楚，各部门质量管理协调一致，质量管理信息渠道畅通，从而保证项目内部质量体系的有效有序运行。通过分析本项目工程结构和质量控制工作的重点难点，及以往项目质量管理工作的薄弱环节，认真策划，精心部署，做到重点部位重点控制，各主要工序均有专人负责质量管理与控制，真正实现责任到岗、责任到人、责任到工序。按照公司质量管理体系的要求，对工程建设涉及的法律法规和拟采用的标准规范进行符合性识别，确保其有效性和实用性。遵循“p-d-c-a”的循环过程，切实执行持续改进，不断完善项目部质量管理体系，使之更好的指导项目部各项工作，保证顺利实现项目制定的各项质量目标，优质高效地完成建设任务。

项目部每月至少组织一次质量大检查，结合检查情况，制定纠正和预防措施，并写出书面通报，实行样板引路，表扬先进，鞭策后者。总结每个月的质量状况，交流和推广好的做法，并不断改进存在的问题，截至目前我部共下发质量整改通知16份，整改率100%。

服从建设单位、监理单位、设计单位、质检站的检查、指导和监督工作，虚心接受他们提出的建议，积极与建设单位、监理单位搞好配合工作。将工程质量控制重点、难点和检查出来的项目工作薄弱环节列清单，作为质量工作主题。集中火力，逐一对质量控制重点、难点和薄弱环节进行轮番轰炸。工程技术人员跟班作业，随时解决施工中的技术难题。质量

检查人员有质量否决权，发现违背施工程序、使用不合格材料，质检人员有权制止，发现问题立即上报主管领导，迅速提出解决方案，将质量问题消灭在萌芽状态。

项目部定期为员工们进行质量培训，主要在年初开工前，年末停工后，质量月期间，以及各个分部分项工程开始施工前进行现场集中培训，并对施工中涉及到的关键工序、特殊工序做重点讲解，使员工提前了解到施工中应该注意的环节，从而增强员工的质量知识和工作技能。及时将上级和项目部关于质量的文件精神、管理办法宣贯到员工。

我部有针对性的组织了“预制空心板梁质量活动小组”来解决施工中存在的砼外观质量通病问题。在起初生产的预制箱梁时，出现了砼外观颜色不匀，并且有水纹现象。通过qc小组活动，找出了产生问题的原因，并采取了有效措施，在之后预制的箱梁，外观亮洁、颜色一致、尺寸准确、基本达到了精品要求。因qc小组活动开展得较扎实，切实地解决了质量问题，提高了施工质量。

随着施工的进展，我们及时、如实地进行了分项工程质量评定，上半年共评定分项工程 98 项，分部工程17项，子单位工程3项，合格率 100%。

9 月份我部开展了质量月活动，根据公司要求制定了活动方案、内容和目标，认真进行实施，月底进行了总结，取得了良好效果。

我部按照公司程序文件和项目质量计划要求，项目部各部门、下属各施工队严格按分工开展贯标工作，做到了管理有序，现场和资料规范，所有工作都处于受控状态，确保了施工质量，顺利通过了我公司的内审检查。

1、内业资料信息报送存在滞后现象，业务能力不均衡，不能统筹兼顾，造成效率低下。虽然在工作过程中，通过会议学

习，技术交底等方式进行改善，但效果不明显，下一步除了要勤沟通，多交流外，该培训的要参加培训，不能因为“工地有事”而不去学习，必须从我部自身的内部工作规划管理抓起，切忌扬长避短，保证员工的全面发展。

2、由于项目部现场施工管理人员工作年龄普遍较低，以新生及工作一年的同事为主，员工素质好，但业务素质却不一定高。人是生产活动的主体，也是工程项目的建设的管理者和操作者，工程建设都是通过人来完成的，工程质量的形成受到所有参加工程项目施工的人员共同作用，施工人员技术素质，都将直接和间接地影响施工的质量。 ，补充新的技术血液、提高施工人员的技术水平，是我部当前或今后要解决的问题，唯有如此，我部质量管理才能从根本上有所提升。

1. 工程质量目标：无质量事故，创“黄山杯”。

2、确保质量管理体系在阜阳市城南新区xxx及附属物工程有效运行。

3、单位工程一次交验合格率100%，工程质量满足施工规范、技术标准的要求。

4、工程一次交验合格率100%，顾客满意度达到95%，合同履约率100%。

5、工程施工中不出现严重不合格品，管理体系审核中不出现严重不符合项。

6、无伤亡事故。

1、主管领导继续督促落实质量管理各项规定；职能部门极力配合项目部完善质量管理体系。确保项目部全面质量管理体系正常高效地运行。

2、项目部所属各单位管理者、施工技术员、质检员要熟练掌握行业规范，设计要求。熟知项目部各项质量管理规定和文件精神，加强施工现场的管理力度，确保质量管理人员职责明确。

3、质量责任制要层层落实，特别是要将质量责任落实到班（组）和个人。职能部门定期进行检查监督。

和质量管理规定。

5、严格执行项目部关于质量的各项管理规定和《质量奖惩办法》，对各类质量事故坚持‘四不放过’的原则严肃处理，不得以任何借口免于处理。

20xx年快要过去，新的一年即将到来，我部还要继续加强施工过程的质量控制，按照我部制定的质量目标，落实质量责任制，狠抓质量通病，严把质量检查和验收关，苦练本领，培养专业化的施工队伍，大力提升以质量为中心的全面管理水平，使我部在建工程始终处于有效的控制状态中，让监理放心，业主满意。

市容工作总结及工作计划篇四

今年年初，乡党委、政府根据县环保工作总体部署，结合乡实际，成立了专门的环保办公室，充实、调整了环保工作领导小组，充实人员；建立乡环保办工作制度；落实工作职责，确保制度落到实处，责任分工明确。

环保工作的开展，需要有一个爱护环境的氛围。群众爱护环境，参与到保护环境的工作中是关键。我乡利用广播、专题会议、标语、宣传手册等方式，对节能环保，环境卫生等方面进行宣传。针对我乡辖区内企业召开专题会，研究讨论环保事宜，对企业进行环保知识培训，加强企业的环保意识，宣传环境保护法律法规知识，让企业充分认识到环保的重要

性，生态环保是现代化企业生产的必然要求。结合农村环境整治，在改善农村卫生、基础设施情况的同时，乡村干部下村指导，积极引导群众爱护保护周边生活环境，让群众在生活环境得到切实提高的过程中意识到环保的重要性，激发内在动力。

我乡严格按照县委、县政府生态立县及乡党委政府生态立乡的要求，狠抓环境整治，加大生态环境保护工作。我乡主要产业为农业，种植业和畜牧业为主导产业，因此污染源主要为畜禽粪便和生活污水排放，针对我乡特点，乡环保办在20xx年对相关企业逐个进行排查，检查生产情况，对全乡境内24家家禽养殖企业发放问题整改通知单，要求限时完成整改任务；对全乡水体状况摸排过程中，发现老滩和碉楼各一起黑臭水体，对水体进行定位上报县局，并及时制定整治方案；配合县生态环境分局处置4起群众投诉的环境污染事件，对涉事的企业和个人及时处置，停止污染行为，并恢复原貌；结合环境整治和美好乡村建设，我乡加大对各村的道路绿化，新建广场和绿地，建立污水处理设施，其中邹台和许集村的污水处理设施已经建立完成并将投入使用；加大对自来水厂的监管和指导，及时清除水源地污染源，建立水源地保护制度，确保了饮用水安全；在加强生态创建的同时，必须遏制秸秆焚烧，提高秸秆综合利用率。将秸秆禁烧列入年度考核内容，坚持24小时不间断全面巡查和重点区域监督，并执行乡干部包村、村干部包组、组干部护林员、党员保地块的层层责任制，并执行日报告制，落实秸秆禁烧责任，由于措施得力，责任明确，特别是秋种工作抓得扎实，种足种满，全年秸秆焚烧工作取得较好成绩，在每期县环保局火点通报中我乡火点为零。

乡域环保重点在企业，难点也在企业，根据内污染源分布情况，责成乡内各企业完善环保配套设施建设，狠抓企业环保工作。乡政府多方面努力，争取美好乡村建设资金，当前相关项目已经基本完工，相关处理设施投入使用，大大改善相关村环境，人民生活条件得到了很大提高。加强对辖区内水

源保护区的管理工作，保证饮用水水源地的环境质量，保证群众饮用水安全。

存在的问题：

20xx年我乡环保工作成效显著，但仍存在以下问题：生态环境建设仍需进一步加大；对农村面源污染和养殖业污染问题要高度重视，抓长远规划，抓责任落实；环保意识、环保理念还需进一步强化；农村生活污水，生活垃圾污染问题还没有得到有效解决；农村饮用水安全还令人担；。

20xx年环保工作计划：

四是进一步加强对境内企业的监管，定时巡查，建立环保档案，加强指导，督促完成整改任务，从源头上减少污染源的产生。

五是进一步加强对畜禽粪污等重点企业整改力度，通过大力整治，符合环保标准，通过各级验收。

市容工作总结及工作计划篇五

总结人：王进时间：11月2日

这次城市环境综合整治总结，主要是总结前段工作情况，部署下段工作任务，进一步动员城管广大干部群众及青年志愿者积极行动起来，把城市环境综合整治工作引向深入，为实现干净、美丽、舒适、文明的城市管理目标做出更大的贡献。

开展城市环境综合整治是市委、市政府抓城市建设与管理工作的主要内容，也是提升城市整体形象的重要举措。我们以整治市容市貌、交通秩序、环境卫生、市场秩序为重点，针对我市城市管理中存在的突出矛盾和问题，组织实施了拆除违章建筑、整顿交通秩序、清理“三马作业”、取缔露天烧烤、治

理乱泼乱倒和清理垃圾等六大战役，由于各级领导的高度重视，城管的努力工作，志愿者的大力宣传，城市环境综合整治工作取得了阶段性成果。现在，我市的城市卫生状况得到明显改善，交通秩序有所好转，私搭滥建势头得到有效遏制，市场秩序正逐步规范，整个城市面貌已经发生了可喜的变化。

宣传，后城管、交警等执法干部，勇于负责，真抓实干，全身心地投入，为这次综合整治做出了突出的贡献。他们坚持原则，依法办事。实事求是地讲，抓城市综合整治，就是一件得罪人的活。在工作中，他们顶住了来自各方面的压力（市民的唾骂），坚持依法行政，一视同仁，做到了公平、公开、公正。现在看，开展城市环境综合整治，绝大多数市民是理解、支持和拥护的，这说明我们市委、市政府的决策是正确的。只要我们坚持不懈地抓下去，就一定能够取得实实在在的效果。

城管系统要增强信心，统一思想，再接再厉，把百日综合整治工作切实抓好。一要志愿者要继续加大宣传力度，争取越来越多的人理解、支持。二要着力主攻重点、难点。三要继续探索城市管理的长效机制，明确目标，制定标准，落实责任，兑现奖罚。四要做到依法行政，在任何时候任何情况下，都要努力做到文明执法、规范执法。五要加强领导，不断加强班子建设、队伍建设、思想作风建设，保持昂扬向上、团结奋进、精神抖擞这种好的态势和气势，把各项工作做得更好。城市环境综合整治任务艰巨、责任重大，我们要进一步转变作风，团结奋战，扎实工作，努力完成的工作任务。

市容工作总结及工作计划篇六

岗位名称：营销部总监(director of marketing department)

直接上司：酒店总经理

直接下属：客户经理、美工、部门文员

职务概述

全面负责营销部的管理工作,负责制定及落实酒店营销策略方案,通过公关宣传、营业推广及各种方式的促销,以确保达到酒店所下达的的既定经营预算指标。

岗位职责

- 1、负责拟定酒店市场营销计划及营销策略。
- 2、负责拟定市场拓展及推广工作的行动计划。
- 3、负责酒店的广告策划宣传工作。
- 4、负责组织实施酒店既定的营销方案,并根据市场的变化作相应的策略调整,以达到销售效果,定期向酒店总经理汇报工作进度。
- 5、负责酒店销售公关资料的收集、积累,文件、材料的整、编写等工作。
- 6、负责与房务部、餐饮部等部门协调共同制定客房、餐饮等价格方案及优惠规定,并每年对合同协议进行一次修订。
- 7、负责与财务部协调审核客户挂账的方式、限度和信用情况,并协助催收帐项。
- 8、负责每年定期参与重要的国内外旅__展销会,加强酒店对外宣传。
- 9、负责建立合作紧密、高效能的营销队伍,充分发挥每位成员的潜能。
- 10、负责制定及修订营销人员工效挂钩方案,督促销售部员工开拓有潜质的新客户并签定商务合约。

11、广泛开展市场调研,收集顾客意见,制定营销方案及优惠规定等。

12、每周召开由总经理、各经营部门负责人及销售人员参加的营销例会,以便协调、修订、检讨有关改善酒店的经营状况,全面做好营销工作。

13、坚持向下级提供长期性培训,加强营销人员的信心与效能。

14、有计划推出各种形式的公关活动,并撰写供传媒使用的宣传稿件。定期邀请记者采访,以扩大酒店的知名度。

15、负责组织酒店宣传材料的编写、摄影、录像、印刷及宣传,并与媒体建立良好关系,取得他们的支持和帮助。

16、负责检查酒店的广告宣传内容有无差错、是否美观、设计是否高雅、与酒店格调是否相符等。

17、负责建立公关销售业务档案,以便查阅。

18、负责与有重要客户保持良好的商务往来,定期拜访旅游代理机构要员、大中型企业客户接待部门负责人、政府部门的重要客户,征求客户的意见,增进了解、加强合作。

19、负责组织和参加vip客人的接待。

20、了解和掌握市场信息与同行业销售方针,定期向总经理上交市场报告,并提出相应对策。

21、根据酒店的近期和远期经营目标和规划,负责整体销售工作,招揽客源,负责商务市场的业务拓展和方案实施。做好市场周密分析,选好销售市场和销售对策。

22、协调好营销部与酒店各部门的关系,使各个工作环节顺利

运转。

23、 亲自迎接所有大型会议之主办人。

24、 利用一切机会和场所进行公关活动,如在宴会、酒会、茶话会、展览会、洽谈会、座谈会、纪念会、庆祝会等一切社交活动。

市容工作总结及工作计划篇七

开展“清洁乡村、服务家乡”活动就是要通过组织动员广大党员干部回乡服务、建设家乡，紧紧依靠村党组织和村民委员会，积极参与到城乡环境综合整治工程中去，从而充分调动农民群众改善发展环境、建设美丽乡村的主动性、积极性和创造性。

一、 回乡干部队员名单

二、 承诺事项

1. 各组分派负责的乡镇： 第一组：松山镇 第二组：容西镇

第三组：石头镇 第四组：黎村镇 2. 每月组织一次大清洁活动。各组党员干部每月按各组的情况利用双休日或节假日回到所负责的乡镇，协助乡村干部、党员，组织广大群众集中开展清扫垃圾、清除杂物、清洁房屋；开展清洁家园、清洁水源、清洁田园的“美丽广西、清洁乡村”活动，切实改善农村生产生活环境，促进村容整洁，加大村头巷尾、农户庭院、田园、水源等环境卫生的整治力度，形成了人人参与、全民共建的良好氛围。

3. 组织本校艺体教师定期回乡镇定点初中指导艺体特长生培训（本次培训活动在7月12日前完成）。

三、兑现检查 分别于7月5日和12月30日两次对负责的乡镇进行检查，对负责点进行监督核查，确保清洁工作取得实效。

四、工作成果 本次委派的党员干部回乡工作的工作成效列入年终绩效考核。

市容工作总结及工作计划篇八

20xx年已经接近尾声，在本年度中品保课的整体工作状况基本良好，总体工作比较圆满，绩效运作已趋于成熟，通过以个人绩效与上班工时成正比的方式，大大提高了员工的积极性，整个团队内呈竞争势态，特别是下半年，人员配制进行了压缩，由原来编制的68人，缩减为56人，同时在实践过程中，对各方面进行优化，大大提高了整体效率，人均工时效率明显上升，效率的提升都有了新的突破，公司也批准了一定额度的绩效奖金给予支持和鼓励。

本年度在客户关系维护方面良好，如永锋、日晶、日启亚、广裕丰等，沟通方面比较顺利。只是健信、富顺、存在处理不良品方面有些争议，双方营业、品保、技术部门针对不良品也进行过多次打合，暂时也未有太大的进展，品保与营业部尽力以公司利益为前提，加强与客户沟通。

从每月的客诉情况看，目前富顺、健信两家在品质异常方面投诉较多，基本上占有所有客户投诉的60%，因为这两家客户要求的产品质量要求也是最高的、最严的，本年度的客户投诉率比去年上升了，今年的退货率目标比去年平均下降了0.2%，主要是因为健信、富顺两大客户上半年对品质要求过严格，品质过剩。积压了大批的不良品，经过与客户沟通，对不良品进行了再次检验，不良品中检验出约60%的良品可以出货，所以在下半年时两家客户对品质方面有所放宽，所以退货率得到改观。限度样品、重要部品样品、客户包胶样品也在陆续收集、工程制作、签核、发放相关部门，也投入了生产及品保的正常使用。

2、工作项目及目标完成情况（请用数据或图表体现出来）

略

3、未完成的事项及原因分析，日常的工作还有一些不足之处：

3、工作重点改善项：

加强品检员品检动作的规范管理，检验员检验出的不良品如果属于下架划伤的，现场管理人员及时的督导，培训、示范，严格约束，减少因动作粗狂造成的碰划伤等不良的产生；为了控制数量异常的发生，现场组长□qa须经常对包装人员进行检查（点数方式、计数器的识别、增/补数的方法）等方面，拉货的对转移给生管前进行抽检数量，一经发现，第一时间通知组长及包装责任人进行确认；加大员工的培训力度，特别是fqa等重点岗位的岗位培训，不光在线上抽检，还要在包装后进行开箱抽检，如有不良，通知组长及检验责任人现场确认，不良时必须返工生检。

以上总结完毕。

愿品保课在新的一年里，在各级领导的监督和关心下，成绩更上一层楼！