

最新质检工作总结及下一年工作计划 质检部工作计划(通用10篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是小编为大家带来的计划书优秀范文，希望大家可以喜欢。

质检工作总结及下一年工作计划篇一

一、针对20__年的培训工作情况，本部对来年的工作主要从以下四个方面来开展：计划—实施—考核—后续跟进。

(一)计划

1、根据酒店的经营需求和各岗位的工作标准制定好酒店一年及季度培训计划。

2、培训内容从丰富、生动、实用三方面出发，根据岗位需求及酒店发展方向制定合理的培训方案;做好新入职员工、老员工、正式员工、各层次管理人员的培训需求分析，达到酒店全员培训、全员学习的目的。

3、培训形式应多元化。现阶段单一的面授形式存在一定的局限性，特别是对于管理层人员，需要接受的是最新的行业资讯，尖端前卫的服务理念，加强以“走出去、请进来”的培训方式来提高他们的管理水平和工作热情。提倡管理人员之间经验相互交流，好的经验及时推广，使得整个管理水平综合素质得以提升。

(二)实施

(三)考核

(四)后续跟进

对考核成绩不合格的员工进行再培训、单独培训，及时帮助员工达到培训考核要求。

二、做好酒店的质检工作，发挥质检工作在酒店各项工作中的督导作用，尤其是各部门、各岗位、各位员工在工作流程中能参照各类流程标准，确保服务员质量的逐步提高。

(一)质检标准进一步细化、完善岗位责任制，并于之结合，使每个岗位都有较完善的量化考核体系。

(二)制定《各岗位考核评分标准》及《质检月报》等表格，由各部门按月填报后报酒店质检小组。

(三)质检工作力争做到常态化。自检、抽检与定期检查相结合，对质检中提出的问题及时跟进，对整改后的问题进行验收。

(四)做好质检资料的收集归档工作。

(五)做好其他各项工作及领导交办的各项工作任务。

新的一年，新的机遇，我部将在新的一年，立足酒店，尽心尽力地做好各项工作。

质检工作总结及下一年工作计划篇二

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！

质检工作总结及下一年工作计划篇三

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。

质检工作总结及下一年工作计划篇四

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。

质检工作总结及下一年工作计划篇五

量管理体系审核

1. 协助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. 建立组织内部协调一致的质量管理目标。
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，制定计划，实施质量管理体系。

5. 协助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计划和审核实施计划以供总经理批准。

2拟定内部质量管理体系审核报告。

3协助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担任审核组长并选定审核员，并制定年度内审计划、每次的审核实施计划和内部质量管理体系审核报告。

6指导编写《年度内审计划》并负责组织实施。

7组织、协调内审活动的开展。

三、实现质量计划目标

1. 审查各有关部门编制的质量计划。

2. 负责对各部门质量策划的实施情况进行监督检查。

3. 协助各部门负责人制定相关的质量策划及编制、实施相应的质量计划。

四、处理好与顾客有关的质量问题

1. 协助营销部，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能力。
3. 协助技术部评审新产品的的设计开发能力。
4. 协助生产部评审产品的生产能力及交货期。
5. 协助采购部负责评审所需物料采购的能力。
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. 在质量要求方面协助技术部在设计、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，协助审核试产报告。
2. 为总经理批准项目建议书、试产报告、提供质量方面的参考意见。
3. 协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。
4. 协助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，审阅顾客的《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. 协助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. 在质量控制方面指导生产部进行生产和过程控制，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. 协助技术部编制相关的完善质量管理的工艺规程。
3. 在质量方面协助生产部对《生产计划》的审批，负责设施采购的质量审批。
4. 协助行政部对实现产品质量所需的工作环境进行控制。
5. 负责进行产品质量验证和标识及可追溯性控制。
6. 协助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;根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、不合格品控制

1. 负责对不合格品的识别，并跟踪不合格品的处理结果。
2. 协助生产部门对不合格品做处理决定。
3. 协助生产部负责对不合格品采取纠正措施。

九、数据分析和信息提供

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、交流并提供必要的信息.
3. 协调各相关部门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, 当出现存在的或潜在的质量问题时提出相应的纠正和预防措施, 并跟踪验证实施效果。
2. 指导行政部在出现环境问题时发出相应的纠正和预防措施及处理意见, 并跟踪验证实施效果。
3. 协调各部门实施相应的改进、纠正和预防措施的实施。
4. 负责监督、协调改进、纠正和预防措施的实施。
5. 协助营销部有效地处理顾客质量方面的意见。

十一、质量成本控制

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、报告和控制, 从而找到降低成本的途径, 进而提高企业的经济效益。

质检工作总结及下一年工作计划篇六

- 1、服务质量2、卫生保洁3、礼节礼貌4、操作规范5、设备维护及保养6、消防安全
- 7、遵章守纪8、宾客投诉9、综合协调酒店质检监督体系划分

二级一专：

一级质检：质检部专人巡查，质检执行管理机构，主要负责对酒店共性特征软硬件的质检监督工作，以及监督二级、组织专项检查工作并提出整改意见汇总上报。

二级质检：部门自检，各部门督导员(或者主管)主要负责对酒店特性服务(具体服务流程)的质检监督工作。

专项质检：联合检查，由质检部组织、汇总，行政办(总经办或者总经理或者行政总值)牵头，联合各部门经理或者部门相关专业督导员组成，每周一次联合检查，检查重点涉及安全消防、设备设施维护与节能降耗、卫生与服务、员工事务。

质检监督职能划分：硬件质检监督

软件质检监督

质检监督特征划分：共性特征

特性特征

质检监督范围：公司给予员工、客人的软硬件

员工给予公司、客人的软硬件

质检监督特征对象：

“质检”主要针对具有共性特征的软件服务包括微笑问候等等硬件包括卫生标准以及行为规范等等，“监督”主要针对具有特性特征的软件服务包括各部门具体的服务流程以及其它特性服务。

质检监督有两个概念，质检、监督，两个同样重要，但是?如果把质检与监督的具体工作范畴弄混或者未明确分辨，势必

进入质检监督的误区，这样既无法保障服务标准更会阻碍服务质量的提升，打击具有创新思维优秀员工的工作积极性，而且还会影响团队协作，所以酒店质检监督工作绝不能盲目而作，质检部对于质检监督对象的分辨必须严谨清晰。

孙子兵法中指出：要规定明确的法律条文，用严格的训练严整军队，对士兵过于宽松，过于爱怜，结果会导致士兵不能严格执行命令，部队陷入混乱而不能加以约束。现在公司面临的竞争尤其是酒店业，其残酷程度不亚于战场拼杀，如果不做到纪律严明，令行禁止，是无法获胜的！不过，由于酒店服务生产销售过程的特殊性，绝不能盲目的“箱式管理”，把所有员工只拘谨于箱中，然后酒店质检部门以服务细化书作为衡量员工表现的准则！这样最终的结果只能是服务质量永远无法提升、创新！对于酒店服务的质检监督应该着重于酒店共性服务标准，而非具有部门特性之服务标准。对于酒店服务质量质检监督工作正确的理解应该是：共性服务标准有章可循“执法必严”质检，特性服务范畴遵循完美“无限创新”监督！

质检监督特征分类：

共性质检范围：服务态度，礼节礼貌，员工守则，设备设施维护

硬件质检监督范围：

设备设施维护与节能降耗，安全消防隐患，卫生质量，食、用

软件质检监督范围：服务态度，服务技巧，服务方式，服务效率，

质检监督依据：

酒店总目标、部门目标、岗位流程及职责说明书，员工守册，五星级酒店服务标准范本，公司员工事务保障与采购质量标准，公司奖罚标准。

质检过程注意事项：

1、事实要绝对清楚。2、文字表述要准确。3、同一问题集中表述。4、表扬暗示。5、重证据。6、坚决杜绝说情。7、指出问题是为了帮助不是为了找毛病。8、现场指出且改正的不写入报告。9、要清楚自己的“角色”。10、要做“抬轿子”的，不做“拆台”的。

上司拿着“巡视报告”去找他时，他一定会说：“我根本没睡觉，只因身体不适扒了一会儿??”。同一问题集中表述，如卫生间浴帘杆抹尘问题，在一段时间内经常出现且多次提出仍未整改时，就要以一种醒目的格式提起注意：如检查的房间内大多数有此情况，就以每个房间情况报告的第一句话陈述，试想同一问题，在同一张报告中反复在几个房间及卫生问题中同时存在，对每一个管理者都是很明白的暗示——该管一下了。表扬暗示，如水杯擦试不当常会留下指印或水渍印，多次指出仍得不到整改，部门会说，玻璃杯质量有问题等。这时最好的方法是发现擦试干净的杯子并提出表扬，“如一号房间卫生细致，特别是水杯干净、明亮、无指印、无水渍印”，这一效果比任何解释都管用。重证据。凡是写在报告中的事情一定要有证据，否则会不好收场，如有员工把闲书拿到工作间去看，那你如果要上“报告”就一定要没收此书，因为有些行为是要处罚的，如果没有证据，很快事情的经过就变样子，如“书不是我的”、“我没看仅是翻了一下”、“我根本没看??”。坚决杜绝说情，我们可以在没管你之前假装看不见、不知道，但是一旦形成文字上了报告，做了处理，就必须看到结果，决不可被部门的说情风左右，因为有了第一次，就会有第二次，最可怕的是它会带来恶劣后果——制度可以因人而异。于是员工会认为“打报告”的人是“恶人”，说情的人是“好人”，于是矛盾、对立，

随之产生。现场指出且改正的不写入报告。有些个别情况确属疏忽，当场指出立即改正了的就不必再写入报告。如走廊地面上有遗留纸屑或烟缸内有烟蒂，恰巧周围有员工，你告诉她们并立即改正了，就可以了。如果指出了改正了再写入报告，不仅不会对员工教育起到良好的效果，反而会使员工认为你太计较，不依不饶，今后再遇此事配合整改就不积极了。要清楚自己的“角色”，写巡视报告是件极为严肃认真的事情，千万记住自己的角色是“找问题的人”，不是管理者。手下写的每一个字，每一句话都要把握一个原则：只说事，不评论，尤其是不能用自己的观点在报告中评述。因为酒店管理层次明确，范围清楚，每个管理者都知道该怎么做，他们反感你指手划脚。为减少矛盾的发生一定要清楚自己的“角色”。要做“抬轿子”的，不做“拆台”的，要体谅部门管理者和员工在特定条件下的情绪与心理动态。如有大型会议、大型活动或节假日，员工非常忙碌，工作量加大许多，服务要求又很高，此时你在报告中写“卫生间地面有头发一根，或餐饮地毯有烟蒂一只??”，显然是自己找不痛快。这种状态下应注重服务方面的动态，表述服务到位，忙而不乱，站立规范，有声服务较好，整体卫生较好等等。此时上下左右要劲往一处使。千万别做星星之火烧了别人的同时，也烧了自己。即使有一些“小问题”发生也应以大局为重，要手下留情，要用“柔道”解决，不要坏了员工的情绪影响服务或在气头上一走了之，同时也坏了部门的统一安排，分散了注意力。有些事放一放同样可以达到整改的目的，而且效果会更好。

质检监督程序：

一级质检：质检部应每日对各部门督导检查并做出日质监报告上报执行总经理。（每日巡查时间9：00__21:00，9：00主要巡查酒店行政办公区域员工与设施和外部周边环境、车场、地下与外包单位以及员工区域与员工宿舍，以硬件为检查重心。10：00主要巡查客房、行政酒廊、内部公共区域以及员工餐厅，以硬件为检查重心。11：00主要巡查餐厅备餐前工

作以及酒店大堂各区域、商务中心，以硬件为检查重心。12:30—13:30下班时间安排隔日抽查或者安排值班巡查餐厅高峰期服务质量，以软件为检查重心。15:00主要巡查棋牌室、浴场、健身区、游泳池等康体部门，软硬件同为检查重心。16:00主要巡查宴会厅区域以及夜总会等夜场营业前准备工作，以硬件为检查重心。17:00做出日质检监督报告与建议以及奖罚建议并于明日晨会前一小时上报总经理，18:00—19:00下班时间安排隔日抽查或者安排值班巡查住店高峰期前厅以及大堂各部门、楼层行政酒廊服务质量，以软件为检查重心。20:00—21:00下班时间安排隔日抽查或者值班巡查夜总会以及夜场消费高峰期区域和全天候营业区域的服务质量，检查保卫中控室、工程值班室、客房中心以及大堂副理值班情况，以软件为检查重心。)

二级质检：各部门督导员或者主管每日对本部门进行检查并做出部门日检查报告备案(质检部要不定期的抽查监督检查结果)，每周三重点对部门特性服务质量(服务流程)进行全方面的检查并作出检查报告经部门经理审核报质检部。

以及服务礼仪着重微笑问候。月第四周五联合人事部行政办征询员工心声以及员工事务保障重点检查员工餐厅宿舍以及员工生活区域。最后由质检部汇总报总经理以及通知相关部门整改。

专项检查的标准及依据就是相关专业职能部门，这也是为什么是联合检查，比如节能降耗方面物品部采购部财务部都有对他们消耗品控制的详细标准，之所以联合相关部门就是要把工作做得更加专业化，我们质检部只是组织者和汇总者以及监督整改者，质检部不可能事事皆同，我们只有利用和综合各职能部门的专业知识去质检监督，所以质检工作虽然是我们针对各部门，但是还得让他们形成自觉的互检互监、自检自监，这也是我们质检工作最终的目的和期望，这样既把工作做精了也不影响团队协作，从而减轻各部门对质检部的抵触，分散了质检监督工作的矛盾，也帮助他们对于本部

门软硬件质量的了解和有力督导，更让他们体会到了质检工作的重要性，加深对质检工作的理解与配合。

每月初拟订质检监督计划，并与月内完成，月末根据月内软、硬件质检监督结果做出各部门质量月总结，及时上报执行总经理并且及时反馈各部门，然后各部门根据质监反馈信息，及时做出修正计划上报质检部，然后质检部根据酒店相关目标和各部门修正计划以及二级质检报告专项联检汇总结合培训部做出下月质检监督计划，并监督各部门修正计划的实际实施情况，做出各部门修正计划跟踪检查结果上报执行总经理。

质检监督考核办法：

每日巡查每查处一项扣除责任部门一分，每一分扣除部门责任人当月月终奖金的百分之零点五(酌情而定)，三级联检与多次提醒未整改查处项加倍扣分(酌情而定)，当月扣分累计不满三十分的部门免于扣除(酌情而定)。当月扣分累计最少的部门给予奖励(奖金从本月扣分最多部门奖金中补给，酌情而定)。考核部门分为abc三类，扣除与奖励在所属类别部门中进行。质检部每月终根据月内巡查结果做出各部门质检监督月考核，送相关涉及部门责任人核实报总经理批准然后送财务核算汇总兑现。

考核部门分类：

a类：客房部，餐饮部，康乐部

b类：前厅部，销售部，工程部，保卫部

c类：人事部，质检部，培训部，财务部，采购部，物品部，行政办(总经办)

考核项目与计分如下：

区域卫生：1分，服务礼仪：5分，行为规范(员工守则)：5分，安全隐患：10分，设备设施维护：10分，节能降耗：10分，客人投诉：20分，其它：酌情而定。

质检部罚款建议原则：

先沟通后处罚，只提建议不做决定。(为什么质检部只是建议公司或部门，做出奖罚决定?根据多年经验认为质检部绝对不能拥有直接奖罚决定权，只保留建议权，主要考虑到的是公司团对协作的和谐性，调和、分散质检监督与质监对象之间的矛盾，以及质检部在今后的工作中不至于处于孤立，减弱各部门对于质检部的抵触情绪，从而影响公司的整体协作能力。)罚款建议只针对部门主管以上级别，除发生重大事件绝不针对普通员工提出罚款建议。酒店质检不能单纯地认为，为了维护酒店纪律，只要员工违纪就予以重罚。被酒店职能部门通报批评的员工，有关部门再给予双倍处罚，由于普通员工的工资微薄如此重罚员工确实难以承受，而且还会加大员工流失率，打击员工积极性。根据多年酒店质检经验，罚某个员工并不能给周边同事起到警醒作用，而罚部门负责人会直接让整个部门提升自觉度，因为部门负责人的利益是整个部门的体现！

顾客是酒店的服务对象，对酒店服务的好坏最有发言权。顾客接受酒店提供的服务，将自己的切身体验转达给酒店，使得酒店不断发现顾客的需求及酒店的不足，进而改进服务，提高服务质量；另一方面，顾客的反馈意见也会展现出各岗位人员、各部门对于服务质量目标的达成还存在距离。

一线员工工作意见表：

我们的服务必须要执行在酒店服务规范范围内、客人要求范围内的一切服务标准，(客人要求范围的基础必须是在酒店服务规范范围内的)，也就是说，我们所执行的服务标准是酒店服务标准以及在酒店服务范围基础上客人的一切要求，基于

这些服务标准酒店质监部门必须强制监督执行。

酒店实施服务质量目标检查监督措施，促使员工自觉的、准确的掌握自己的岗位职责，工作做到有的放矢，并且促使技能不高的员工加快学习步伐，部分优秀员工也能有意识的补充自身知识结构的欠缺，为自身职业发展做出进一步规划，进而更加努力工作，这样有利于酒店整体服务水平的提高并保持。

质检工作总结及下一年工作计划篇七

以去年的质检工作总结后，今年我需对我的工作有以下，调整安排：

一：加强个人的技能知识

我将用自己的业余时间，以书籍, 电脑, 和有资历的员工, 好好增强我个人技能知识, 来弥补我工作的不足之处, 也便于我日后的工作。

二：严格把关每个工位的制作流程

1：在工作中，对每个工位的制作流程，进行勤检，抽查，对制作中的不到位，缺陷，进行更正，整改，如：-----
_____还有负责对产品焊接工艺及焊接过程中的质量问题进行控制，善我所在车间的技术问题。

2：对于出问题的工位，给予警告，和所在问题的指出，对其进行整改，在进行复查，检查工作, 将不合格的地方产生控制在源头，直到合格为止。如问题严重者，我将承报有关部门，将按公司要求进行，我将严格按照图纸和公司要求为标准，严格落实每台车的质量，已尽量达到零质量问题。

三：注重交流

我将会增加，对我所在焊装车间的管理及每个工位的员工，多与相互技术交流和沟通，及时化解一些小矛盾，也便于我个人的日后工作及其质量提升。

四：做好每台车的报告

在工作中我将会做好每台车的质检报告，做好每个工位的所在问题，有利于工作中的'有据可依，有标准可对。还有做好每天检查记录，车辆合格率百分比，质量问题记录，等等。依公司需要的数据做成表。也便于日后的工作总结，同时也是我工作认真负责的证明。

五：端正个人的工作心态及团队合作

1以乐观的面貌，积极的心态，对待我的工作，把工作放到首位，以公司的利益为己任，按公司的要求而工作，服从管理安排。

2发扬团队精神，与团队之间紧密合作，与同事和睦相处，我相信我们的团队会在产品质量的提升，起到重要的作用。我坚信我们汽车的未来将会一片光明。

质检工作总结及下一年工作计划篇八

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义

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

质量控制的目的很明确，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。

质检工作总结及下一年工作计划篇九

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。设施设备的维护颐养、

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。

质检工作总结及下一年工作计划篇十

1、认真执行iso9000和iso13485质量管理体系标准，积极协助生产车间提高产品质量水平，降低质量成本。

2、对生产过程中出现的问题进行分析,找出问题的根本所在,并以合理有效方案解决.对出现的不合格产品，填写不合格产品通知单，并同车间主任共同制定预防纠正措施，避免同一问题重复出现导致更大的批量性问题的发生。

3、做好每天的质量检验结果统计，并及时进行分析，上报领导，为领导决策提供依据。

4、争取每日巡检产品完成率达到100%，特别是对mlxy棉裤的检验准确率要确保达到100%，坚决杜绝其外包装袋或者货物的串码。

5、做好产品质量宣传工作，尽可能的把品牌理念灌输给每一位员工。让公司全体成员把品牌战略作为一种责任。