

质量管理工作计划及工作目标（7 篇）

质量管理工作计划及工作目标篇 1

酒店在__年“品质管理年”的基础上，为全面提升酒店的整体水平，酒店将“品质管理提升年”作为酒店 08 年的`服务质量主题活动。同时通过网站报刊宣传栏等多种宣传方式阐释品质管理思想，此外，酒店的培训考察也将围绕“品质管理提升年”进行。

酒店将通过“品质管理提升年”主题活动的开展，进一步提升酒店的“服务意识质量意识品牌意识”，以品质提升管理以品质促进效益。具体计划如下：

一质量管理目标

- 1 提高酒店对管理与服务品质重要性和紧迫性的认识，进一步提升酒店的管理水平，促进酒店建立完善有效的内部质量保证体系，提高综合竞争能力。
- 2 全面提升酒店服务品质，使顾客满意率达到 85%以上(考核方式：由酒店值班经理大堂副理质检经理对在店消费客人展开意见调查。)

二活动口号

- “以品质提升管理以品质促进效益”
- “满意的服务，来源于优秀的品质”

三系列活动的内容与计划

1 建立健全酒店服务质量评审委员会

质量评审委员会主任由酒店总经理担任，副主任由酒店总经理助理担任，成员由各部门经理行政总厨和质检经理组成。服务质量评审委员会作为酒店质量管理最高决策组织，履行酒店质量管理工作的计划组织检查督导的职能。每月 5 号定期召开“服务质量评审委员会”，并在会后对全店范围内的安全卫生服务质量进行检查，检查结果由人力资源部对照《服务质量评审细则》进行评估，做出奖罚处理决定，并督促整改；

2 酒店各部门成立“部门服务质量督导小组”

部门服务质量督导小组成员由部门管理人员或基层员工兼任，每天对部门进行

例检并做好相关记录。部门在每周五下午将本周部门质检内容汇总到人力资源部，人力资源部参考部门的自查报告及质检小组的质检报告制定周检月检工作重点。

3 开展酒店岗位业务培训活动

饭店服务品质的提升和保证一直受到员工流动大人员变化快的影响，有技能有专业的员工一直短缺。为此，在“品质管理提升年”活动中将有针对性的培训活动，重点是专业岗位的技能培训，例如，总台接待员出纳人员技能培训等，以利于酒店服务品质的提升。

4 开展关于酒店服务品质提升的研讨活动

开展如高星级饭店如何保证服务品质；如何解决饭店人员短缺的矛盾，保证应有的服务品质等问题的讨论活动，重点围绕在提升品质提升服务及留住优秀员工等三个主题，开展品质研讨，在这三个层面上促使品质提升。

5 建立品质管理提升的宣传平台

根据酒店品质管理提升的需求，需要有效的宣传手段及方式来提升管理品质。人力资源部将与营销部联合，建立有星级饭店日常管理以及星级饭店品质评价等内容的“旅游品质宣传橱窗”，反映酒店各部品质管理的状态。

6 奖励与评选活动

由酒店制订发布“品质管理提升年”优秀部门评选标准及依据，设立“最佳品质管理部门”以及“最佳品质服务部门”等奖项，以鼓励部门提升管理与服务品质。

四活动要求

请各部结合“品质管理提升年”的要求，将部门的实际做出具体的实施方案于1月上旬报人力资源部。

五质量管理具体执行内容

(一) 高效开展每季度质量主题活动；

(二) 强化日常检查评审，实施PDCA质检运作程序

PDCA即Plan(计划)Do(实施)Check(检查)Action(处理)的英文简称。PDCA管理循环是指按计划实施检查处理这四个阶段进行管理工作，并不断循环进行下去

的一种科学管理方法。PDCA循环转动的过程，就是质量管理活动开展和提高的过程。

1 每月质量管理委员会主任根据各部反馈情况进行总结，并布置下月的服务质量管理月度计划；

2 各部根据质量管理委员会主任布置的月度计划认真执行落实，并根据各项服务质量检查报告出现的问题进行整改；

3 各部门根据计划执行情况和出现问题的整改结果制定相应的质检措施，实行PDCA循环原则，直至将存在的问题解决为止。

(三) 落实具体工作的实施方法

1 强化日常检查，质检经理每日对酒店全面服务质量进行检查，对跟踪的问题进行及时反馈。

2 每月/季度调查顾客满意率，并核算出本月/季度顾客满意率，同月度/季度质检报告一起报质量管理委员会主任。

3 利用员工宣传橱窗将每季度的服务质量主题顾客满意率优秀员工等向全店员工宣传，让员工参与到酒店服务质量工作中来，共同完善服务产品及提高服务质量。

4 年底邀请业内专业人士对酒店进行暗访一次。

(四) 实行严格的奖惩制度

严格执行《员工手册》《服务质量评审细则》，加大奖惩力度。

质量管理工作计划及工作目标篇 2

坚持以病人为中心的服务理念，以提高医疗服务质量为主题，把追求社会效益，维护群众利益，保证医疗质量和医疗安全，构建和谐医患关系。特制定以下工作计划：

1 加强医疗质量管理，保证和提高医疗服务质量。

医疗质量管理是医院管理的核心，提高医疗质量是管理医院根本目的。医疗质量是医院的生命线，在 医疗质量服务年 活动的基础上，把减少医疗质量缺陷，及时排查消除医疗安全隐患，减少医疗事故争议，杜绝医疗事故当作重中之重的工作。严把医疗质量关，各科室严格执行各项规章制度，规范诊疗行为，坚持首

诊负责制三级查房制疑难病人会诊重危病人及术前术后讨论制度。 增强责任意识，注重医疗活动中的动态分析，做好各种防范措施，防患于未然。针对当前患者对医疗知情权要求的提高，完善各项告知制度。加强质控管理，住院病历书写按《病历书写规范》和评分标准执行，处方书写按《处方管理办法》和处方评价执行。

2 优化医疗服务流程以提高医疗质量的基础。

科室服务标识规范清楚醒目易懂。坚持以病人为中心，在优化医疗流程，方便病人就医上下功夫，求实效，增强服务意识，优化发展环境，努力为病人提供温馨便捷优质的医疗服务。

3 实施医疗质量医疗安全教育，是加强医疗质量的基础。

加强全院医务人员的素质教育使医院全体职工具有正确的人生观价值观职业道德观；需要强烈的责任感事业心同情心；树立牢固的医疗质量医疗安全意识；在院内全面开展优质服务和 安全就是最大的节约，事故就是最大的浪费 活动，激发职工比学习讲奉献的敬业精神，形成比学赶超的良好氛围。

4 建立完善的质量管理体系，规范医疗行为是核心。

建立符合医院实际的质量管理体系，医院成立以院长副院长医务科和各临床科室为成员的质量管理，质量控制考核领导小组，负责全院质量管理工作。全院形成了主要领导亲自抓；分管领导具体抓；职能科室天天抓；临床科室时时抓的医疗质量医疗安全管理的格局。加强医疗质量管理坚持平时检查与月季年质控相结合，严把环节质量关，确保终末质量关。 抓三基 促三严 落实 三级医师 查房制度。组织院内职工学习卫生法律法规制度操作规程及操作常规，并记入个人业务档案。通过开展以医疗业务管理，努力提高医疗质量，确保医疗安全为目标的全方位质量管理工作，使医院的各项工作达到综合目标责任制预期目的，医疗质量逐步提高，安全隐患逐渐减少，无医疗事故发生，医疗纠纷少，提高医疗质量，确保医疗安全。

质量管理工作计划及工作目标篇 3

一指导思想：

以《国家中长期教育规划改革和发展纲要》为指导，依据教育局和学校制定的

“十三五”规划，在上级业务部门和农场的正确领导下，以办人民满意教育为宗旨，以实施素质教育为主题，全面提高教育教学质量，巩固学校办学特色学，不断提升学校教育整体实力，确保学校稳定健康发展。

二工作目标：

- 1 加强安全管理，做到安全第一，保障师生生命安全。
- 2 强化教职工的思想和教师的师德修养，使教师能成为事业的忠实执行者，学生健康成长的引路人。
- 3 加大考核和培训，培养适应时代发展的教师队伍。
- 4 细化德育过程，注重学生的养成教育，促进学生全面发展。
- 5 狠抓教学常规管理，严抓备讲批辅考等每一个过程，努力提高教师教学水平和教学质量。
- 6 抓好中考备考和基础学科的素质教育测试工作，促进成绩的稳步提高，努力实现中考保三争二的目标。
- 7 全力推进义务教育均衡发展及信息化建设，完善学校的硬件建设，提升学校管理水平和软件建设水平，保证义务教育均衡发展顺利通过国家验收。
- 8 加强后勤管理，落实后勤工作岗责任制，提高服务育人的能力。
- 9 加强校园文化建设，打造办学特色，通过文化熏陶和特色教育提升办学档次和品位。
- 10 加强财务管理和资产管理，促进学校持续发展。

三具体措施：

(一)加强安全管理，做到安全第一，保障师生生命安全。

1 完善安全组织机构，落实安全责任。

中小学部幼儿园后勤要健全本部门的安全管理组织机构，落实安全管理和安全工作责任人。人员变动的要做好人员调整，并签定安全责任状，将安全责任落实到每一个人。部门领导为本部门的第一责任人，党政领导要明确“同岗同责，一岗双责”的安全管理规定，认真履行自己的职责。全体教职工都应明确，谁都不是局外人。

2 加强安全检查，建立检查和安全隐患排查整改台帐。开学初学校和各部门都

要组织相关人员进行全面的安全检查，对发现的安全隐患能整改的立即整改，不能整改的立即上报学校。对重点设施部位场所学校将同各部门联合检查，安全设施常检查。近年来，随着义务教育均衡发展活动的深入开展，学校添置了许多新的教育教学设备，学校安全管理领导小组要组织人员做好设施设备的安全检查工作。班主任科任教师功能室负责人要密切关注责任区内设施设备的使用状况，发现问题要及时上报，坚决消除一切安全隐患。

3 安全教育要常抓不懈，注重实效。中小学要利用各种渠道和方式对学生进行安全教育，要认认真真的讲，经常讲，实在抓。要通过宣传教育来提高师生的安全意识，同时要加强学生文明行为教育，将意外伤害事故降低到最小限度。

4 严格落实校园安保措施，实行校园封闭管理。外来人员进入校园要做好登记手续，无法说明进校园原因的不得进入校园。上课期间，无特殊情况不允许学生私出校园，如有极特殊情况需有班主任批准的请假条，门卫要做好记录，保管好请假条。教师临时请假要做好请假登记。

5 做好应急演练工作，提高师生应对突发事件的能力。按教育部门和农场安全办要求，每学期最少进行一次应急逃生演练，特殊恶劣天气要组织好学生进楼和放学，避免拥挤和踩踏事故的发生。

(二) 强化教职工的思想和教师的师德修养，使教师能成为事业的忠实执行者，学生健康成长的引路人。

1 遵守职业道德规范和国家省政府对教育教师的要求，严格要求自己，关爱每一个学生。进一步加强教师职业道德教育，提高教师的道德修养，不断增强职业责任感和危机感。全体教职员工要共同努力，营造和谐顺畅的工作环境。全体教师转变观念，强化全员服务意识。学校要服务于社会和家长，教职员工要服务于学生，教师的一切工作要致力于教学质量的提高和学校良好形象的塑造。

2 进一步加强政治学习，提高思想觉悟。青年教师要虚心好学，保持较强的上进心和旺盛的工作热情，要与时俱进，把自己融入事业，尽心于事业有贡献，让事业成就自我有发展。本学期中小学幼儿园后勤都要切实建立政治学习制度，以《教师职业道德》的学习为基础，学好政策法规和学校的各项管理条例。增强教职工履行职责，奉献事业的自觉性和使命感。

3 净化内外部环境，讲奉献树正气，诚心工作，共同维护学校的稳定发展。切记消极懈怠牢骚怨气，有损于自我，无益于工作；积极乐观，宽容理解，有益于身心，才能够赢得师生的尊重。不论是家庭还是事业，和谐需要共同努力和呵护。

（三）加大考核和培训力度，培养有做为适应时代发展的教师队伍。

1 继续实行教师考核制度，认真修订完善教师量化考核方案。考核方案要能真正成为评价教师的思想师德风范教学业绩和参加各项活动的标准。用事实和业绩说话。

2 认真修订晋级评优等评价方案，使其与教育发展同步。考核要突出管理教育教学水平和师德风范，为奉献者创造条件，对优秀者搭建舞台。各部门要严格把关，使方案科学合规有公信度。

3 完善领导和工作人员考核方案，要把出勤工作态度工作业绩和完成工作情况列入到考核中，结合领导的自我述职自我评价和民主评议，客观全面地评价中层以上领导的工作成绩。

4 加大教师的培训力度，努力提高教师的教学和教育科研能力。注重培训实效，中小学幼儿园要针对教师的现状制定好科学的培训计划，把培训和教育科研活动有机地结合起来，达到互补共进的目的。在培训中要特别加强中青年教师的培训，使他们能够尽快地成为学校的骨干力量。继续加强教师的信息化技术培训，使自己的信息化能力能够满足教育教学的需求。

（四）细化德育过程，注重学生的养成教育，促进学生全面发展。

抓养成教育，注重每一个教育环节。一是要组织开展“三爱”教育活动。二是要围绕《中小学生行为规范》和《中小学生守则》对学生进行文明礼仪教育活动。三是开展“学校是我家，我是学校小主人”的主题教育活动和“环保小卫士”的评选活动，人人争做“热爱学校保护环境美化校园”的好学生。践行“尚德博学笃行至善”的校训，引领学生健康发展。教育学生好好学习，全面发展。中小学要开展“文明班”评比，以教风带学风，正班风，使学生在积极向上的环境中成长。学生管理要严，政教处每学期期初期中和期末重点整治包括仪表迟到早退课间打闹乱扔杂物等违纪行为，要狠抓严查，坚决纠正，通过强有力的管理和引导，开成良好的风气。

质量管理工作计划及工作目标篇 4

2023 年是贯彻落实党的_精神，全面实施国务院《质量发展纲要(2023-2023)》，加快推进“两区六城”建设和国际贸易综合改革试点，深入开展质量强市战略的关键之年。为明确本年度质量建设重点及各部门任务职责，根据质量强省工作要求，结合我市实际，特制定本行动计划。

一强化重点监管，保障质量安全。

(一)加强产品质量安全监管。

强化食品质量安全监管。完善食品安全责任体系和诚信体系，强化准入许可监督抽查行政执法质量检测 and 日常检查等措施，实现隐患排查治理的常态化。深入开展农产品质量安全专项整治行动，重点加强对蔬果和茶叶等生产中使用禁限用农药畜禽养殖中违规使用抗菌药和“瘦肉精”初级水产品生产中违规使用孔雀石绿和硝基呋喃等禁用药制售假劣农资等行为的治理。完善农产品质量安全检测信息发布工作，构筑农产品质量监管长效机制，加强动植物疫病监测和防控。组织开展传统地产食品安全保障行动，重点加强对火腿黄酒茶叶蜂产品食用植物油等 5 类传统特色食品的监管。以非法添加和滥用添加剂等为重点整治内容，以农村和城乡结合部为重点整治区域，加强流通环节安全监测，深化流通领域食品安全专项整治。以餐饮单位自制糕点等高风险食品和餐饮具消毒凉菜间从业人员健康检查等关键环节为重点，开展专项治理。确保种养环节初级食用农产品(农林渔)抽查合格率保持在 96%以上，生产环节食品安全监督抽查批次合格率达 93%以上，餐饮食品评价抽检合格率达 90%，流通领域抽检食品合格率 90%以上，农村食品安全示范点配送率巩固在 80%以上。

强化重点产品质量安全监管。构建商品质量监管体系与商品质量溯源机制，加大对重点产品的巡查监管力度，尤其要巩固絮用纤维专项整治成果，防止黑心棉反弹。2023 年计划完成市级定检 480 批次以上，对生产许可证强制认证等重点产品生产企业进行监督抽查全覆盖。推进落实分级分类监管，提升全市重点产品市场竞争力，确定保暖内衣为 2023 年重点关注产品，提高我市保暖内衣的整体质量水平。

强化出口产品质量安全监管。逐步建立和完善分级分类管理和风险预警机制，

突出对重点区域和重点敏感产品的检验监管，采取多种渠道搜集风险信息，形成对问题发现科学分析对症解决着力预防的检验检疫监管工作闭环，确保对出口产品质量安全进行有效监管。深化仿真饰品示范区建设，进一步健全区域质量安全责任体系日常运行机制和管理制度，不断提升我市仿真饰品出口产品质量水平。

(二)加强工程质量安全监管。重点加强保障性安居工程质量管理，强化保障性安居工程质量通病防治工作。强化交通水利工程质量安全监管，建立健全适合城市轨道交通工程特点的风险评估质量安全监测管理环境调查等制度，确保在建公路水运工程大中型水利水电项目质量安全监督覆盖率 100%，交通建设和养护改善项目质量合格率 100%，国省道干线公路市重点公路工程项目质量优良率 95%。建立分级负责的重大隐患整改督办制度，深入开展打击建筑施工非法违法行为。

(三)加强环境执法监管。强化环境准入机制，加快培育发展战略性新兴产业，大力发展环保产业；深化环境污染综合治理，加强源头防范和日常监控，强化环境应急机构监测能力等基础建设；开展排污权有偿使用和交易，2023 年底完成全市重点排污企业初始排污指标核定，并完成有偿使用费收缴；鼓励科技创新，加快推进生活污水污泥干化热解工业污泥处置等固废污染防治项目的工程进度；强化重点行业环保整治，在稠江义亭佛堂等区块逐步启动电镀行业整合提升模式创新工程；进一步完善执法体系，加大环保违法案件查处力度，提高执法效率。

二深化示范创建，树立质量标杆。

(四)深化示范创建活动。在全市持续推进示范创建工作，积极争创省级质量强县示范县；以拉链无缝织造等优势行业为重点培育对象，力争建设好 1 个以上质量强县；加强基础质量建设，推出一批质量管理水平高经济效益好的企业，树立质量标杆。

(五)开展质量强镇(街)活动。巩固前期质量强镇试点成果，推广先进做法和创建经验，以佛堂苏溪两镇为重点，开展示范创建，确保年底建设好 1 个以上质量强镇示范镇(街)。

三实施三大战略，推进质量创新。

(六)深入实施知识产权战略。坚持创新驱动发展，实施“一改两建三新”工程

“三新”：创建科技新载体，营造科技发展新环境，树立科技部门新形象），积极推动我市优势产业高端化新兴产业规模化特色产业集群化，努力为“制造”向“创造”发展提供强大科技支撑。积极创建省级创新型城市，实施科技专项，加快发展民生科技农业科技。2023年，力争研究与试验发展经费支出(R D)占生产总值(GDP)的比重达135%，高新技术产业产值比上年增长15%以上，发明专利申请量和授权量均比上年增长15%以上。培育省级创新型企业2家以上，省级企业研发中心3家以上。

(七)深入实施标准化战略。围绕“工业强市”“质量强市”建设，引导战略性新兴产业和传统优势产业以科技创新成果为基础，参与国际标准国家标准和行业标准的制修订，2023年实现为主制修订国家标准和行业标准2项以上。通过技术改造和技术引进，推动企业采用国际标准或国外先进标准。进一步深化块状产业联盟标准建设工作，扩大联盟标准实施范围，新增实施联盟标准企业数20家以上。围绕现代农业“两区”建设，组织做好农业标准化示范项目申报和建设指导工作，建立县级以上农业标准化示范项目2个以上。围绕现代服务业发展要求，抓好服务业标准化试点项目的建设。进一步贯彻新修订的环境空气质量标准，加大对建筑节能标准的推广实施，新建民用建筑100%实施节能设计标准。

(八)深入实施品牌战略。加强品牌培育规划，优化品牌结构，大力支持科技创新型管理创新型绿色环保型企业创品牌，支持现代物流电子商务金融服务等生产性服务业和高技术服务业企业创服务名牌，支持优势产业集群和区域特色明显的优势农产品创区域名牌，支持有条件的产业区域争创全国知名品牌创建示范区。加强对已有区域名牌义商拉链无缝织造的监督管理，推广区域名牌标志使用。完善政府质量奖评审体系，根据新修订的《卓越绩效评价准则》国家标准，总结历年评审经验，修订《市政府质量奖管理办法》和《市政府质量奖评审实施细则》。建立政府质量奖回访制度，有序推进2023年度市政府质量奖评审工作。深化国家商标战略实施示范城市创建工作，深入实施市场名牌带动战略，加大名牌招引力度，截止2023年底，市场内培育发展各类品牌总经销总代理1200家以上，商标库备案注册商标达18万件以上，全市注册商标53万件以上，其中国际注册商

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/075203242111012032>