

# 企业年度质量工作总结

在过去的一年里，我们始终将质量工作置于公司整体工作目标的核心位置。我们认真贯彻落实上级工作会议的精神，以公司“两会”工作部署为中心，健全了质量管理网络，落实了安全管理职责。我们不断持续改进 ISO9000 质量体系，将各部门制定的相关安全制度和措施纳入到质量体系文件和岗位规范中，以促进安全管理。此外，我们进一步加强了物资入库检验工作，加大了服务力度，特别是在物资装卸、试压和仓储方面。我们强化了安全日常监督检查，查找隐患，补漏洞，切实为全处生产经营工作的正常运行保驾护航。由于我们的制度完善，责任明确到岗位，全处职工的质量、安全防范意识都有了很大的提高，实现了年度安全生产无事故的目标。主要生产物资入库检测率达到 100%，不合格物资后处理率也达到 100%，成功杜绝了施工作业、产品、服务质量事故，保证了全处安全生产和经营管理的稳步运行。

在过去的一年里，我们主要做了以下工作：

1、完善了管理网络，整章建制，将质量、安全职责落实到实处。根据公司领导层的变动情况和机构调整，我们及时调整了公司的质量管理网络，明确了各级人员的质量职责，对领导干部重点要害部位的安全挂点进行了及时调整。我们根据公司安全生产的要求及时贯彻落实上级重要文件的精神，将安全管理工作贯穿在质量管理的具体工作中，积极参与各种质量、安全活动的组织，并配合具体落实。同时，针对实际情况及时修订下发了《QHSE 管理工作考核办法》等规章制度，严格按照制度做好季度质量、安全及基础工作的检查考核工作。我们参与组织迎接上级部门专项检查超过 10 次，结合实际情况组织开展了定期集中检查和日常抽查相结合的监督检查，及时消除事故隐患和苗头。全年公司组织的各项检查共查出大小问题 432 个，监督现场整改 422 个，整改率达到 98%以上。对于无法彻底整改的问题，我们组织制定了相应的纠正预防措施。上级部门检查出的 21 个问题按检查团要求及时整改，问题整改及时率达到了 100%。通过检查与考核的有机结合，我们促进了全处人员的质量安全意识不断增强，工作主动性和积极性也得以提高。

2、强化了现场作业管理，确保了重点关键部位的安全。20XX年，全国上下对质量、安全工作高度重视，上级相应加大了质量安全监督检查的深度和力度，给我公司质量安全工作提出了更高的标准和要求。在质量安全工作方面，我们重点抓好了现场作业管理，将各基层队站作为重点部位进行监控，严格落实操作流程，贯彻质量体系程序文件的要求。我们将物资装卸、堆码、搬运、标识等关键环节作为保证全处服务质量和安全生产的重中之重，定期进行监督检查，确保了全部产品质量合格，保障了公司生产经营工作的顺利进行。

3、持续实施运行并不断改进 ISO9000 质量体系，保证安全工作不松懈为确保安全生产，满足顾客需求，提高供应服务质量，在有效运行 ISO9000 质量体系的同时，持续改进质量体系文件，根据 ISO9001-2000 标准的要求，修改完善了 ISO9000 质量体系 2000 版的质量手册、24 个程序文件 43 个管理标准和 102 个岗位责任制，将岗位安全职责纳入岗位规范，并进行统一检查考核。为物资供应各个流程制定了目标、形成了标准，规范了行为。顺利实施了 ISO9000 质量体系标准 2000 版转版工作，目前整个质量体系工作运行顺畅。使抓安全有制度可依，为安全生产奠定了良好的基础。

4、严格执行质量制度和体系文件，严把物资供应质量关，从源头杜绝安全生产事故。要求供应部门严格执行质量体系文件，加强物资采购审批和合同履行过程监控，从物资采购订货源头把关，利用信息网络优势加强采购物资前期质量控制，大宗、关键和批量物资招标竞价采购，加大直采比率，预防和减少不合格产品进入公司，全面落实采购物资质量终身负责制和采购合同履行追究制，保证采购产品质量。物资仓库严把物资检验关，严格按照规定做好物资入库质量检验，所有到货产品全部进行检验和验收，做到了入库物资检验验收率 100%，全年委托质量检验 162 批次，发现不合格 4 批次，比上年度 9 批次下降 56%。

对入库发现不合格产品按用户要求及时处理，不合格产品后处理率达到 100%，确保了供应物资质量。从源头堵住了因为产品质量可能造成的安全生产事故。并要求生产服务部门对加工组装、试压混拌的产品严格进行工序质量控制，把好过程检验和最终检验关，全年未发生一起质量问题。各部门按服务规范和承诺主动到各用户单位，定期开展质量回访，对产品存在的质量问题了解情况，对用户的意见、抱怨认真调查分析，采取措施加以改进，并将结果及时反馈给用户，全处以顾客需求为中心、以顾客关注为焦点，不断

改进服务质量，服务水平得以提升。确保了公司生产“安全、高效”进行。

5、广泛动员，全员参与，积极开展质量安全宣传教育活动根据今年机构调整 and 人员变动的实际情况，为了保证大家能尽快熟悉质量体系，我们要求各体系覆盖部门必须指定一人兼任本部门的质量体系管理员，每月组织一次质量体系管理员学习例会，组织学习体系文件，重点针对质量体系中的问题，需要协调的事宜等进行交流探讨，传达学习上级每月质量工作例会精神，由体系管理员将有关精神传达到本部门及各岗位，保证人人熟悉质量体系，为体系的良好运行打好基础。同时加强部门人员日常安全教育力度，组织积极参加了上级和公司安全知识竞赛和宣讲活动，取得了较好成绩。并要求从自身做起，严格执行办公设备操作规范，做好防火、防触电、防人身伤害。并在全公司范围内积极推行“零缺陷”、“6σ管理”等先进的质量管理方法，将有关书籍及时发放到相关人员手中，不断提高管理人员的专业技能和业务素质，达到了良好的效果。

6、协助抓好基层基础管理工作，全力强化质量技术监督和安全基础工作。从重点要害部门和岗位入手，以落实现场“三标”“三好”和“5s”管理为标准，联合开展检查监督，加强现场管理，促进安全和管理水平不断上台阶。通过集中整顿和日常检查相结合，清理了多年来存在的验收工作较为粗心、服务态度不达标的问题。同时对在用标准进行清理，采用国际标准和国外先进标准取代已不适用的标准，配置各种新标准 103 个，使公司职工严格执行操作规程和设备“十字”作业的自觉性提高，工作现场设备附件齐全，工具摆放整齐，各种标识牌醒目。所有办公室各种资料摆放有序，及时归档装订。职工的责任心、主动性强，危机意识和主人翁思想更深了，全公司质量、安全管理逐步向现场规格化、工作程序化、行为标准化方向发展，逐步树立良好的企业形象。

几点体会：

一、做好安全工作，领导是关键：我公司的质量管理，发展到今天，主要是把质量安全工作始终纳入领导的重要日程和安全管理目标。认真落实一把手负责制，无论是公司还是基层单位，各级领导都亲自过问，定期进行工作汇报，对于重大隐患的治理和不合格项，公司领导亲自过问。特别是基础管理、建章建制方面，根据各

个时期工作流程的新要求不断修改和完善，使公司质量管理工作步入了制度化规范化轨道。

二、建立健全各级工作责任制，落实安全责任：为了加强安全重点要害部位的管理，预防重特大安全事故的发生，作为主要考核管理部门我们始终把安全工作纳入每次体系检查、业绩管理和基础工作检查一并考核。做到了主要领导总体抓、分管领导具体抓、相关部门配合抓的管理程序，并严格履行“谁主管，谁负责”原则，建立健全了各级质量管理网络和安全管理责任制。

三、建立和健全安全管理规章制度，做到有章可循在完善质量体系的基础上，建立健全了公司各岗位的安全责任制。从而保障了在生产操作过程中涉及的各类事故发生有了规范性的约束及控制。经过实践，证明我们的措施是得力的，管理是到位的，尽管在诸多不利条件下，做到了无一起事故的发生，为生产建设起到了保驾护航的作用。

四、强化对业绩检查考核中安全管理的比重。根据我公司的生产特性，我们在每次检查考核中，对安全隐患检查整改方面，采取非常主动方式，从全员、全方位、全过程的检查，到极力消除隐患的整改，本着隐患整改“三不推”的原则即：岗位不推向班组、班组不推向车间、车间不推向公司。在很大程度上消除杜绝了安全事故的发生正是由于全公司在质量、安全工作方面严格要求，规范运做

，因而我们的工作得到了职工的肯定，全公司一年来未发生一起因质量管理引发的安全责任事故。

在新的一年里，我们将发扬成绩，寻找差距，不断努力，继续一如既往的干好本职工作，抓好质量管理和服务工作，配合安全管理，为全面完成全公司既定目标而奋斗。

通过这次 xx 研发质量管理培训，了解了业界产品研发质量管理的优秀模式与实践，学习了结构化的产品开发流程体系，重点关注了产品开发过程中技术评审的分层分级与操作方法。培训讲师曾在 hw 公司多年从事流程引导，对新产品开发流程的讲解使我对 ipd 中岗位、角色，如 pac（产品决策委员会）、pmt（项目管理团队）、pdt（产品开发团队）、pqa（产品质量保证）等有了更深的认识。参加这次培训的人员来自五家公司，主要是技术总监、项目管理部和质量保证部负责人，公司也都是中小企业，只有我们公司拥有实施 ipd 经历和研发管理信息平台，加上目前正在实施的系统工程（硬件可靠性、失效分析、物料认证），说明我们公司拥有成长为中型企业的潜力，只是感觉公司之前对 ipd 流程的理解和贯彻落实的力度还不够。

研发质量管理贯穿于产品开发的全流程，包括研发质量管理组织建立、研发质量策划、研发质量控制（技术评审和产品测试）、研发质量保证和研发质量改进。而技术评审穿插于产品概念、计划、开发、验证与发布各阶段之间，目前也正是我们公司产品开发流程中最薄弱的环节，以往有些流于形式，主要原因是没有将技术评审分层分级进行。我们目前很多评审将研发组内纵向模块级评审与涉及 pdt 多部门的横向产品级评审混为一团，所以有人对跟自己无关的事讨论占用大家时间有意见，甚至有时不参加会议。

只有分级评审才是解决问题的根源，项目组在进行产品级评审之前必须先进行研发组内模块级评审，并做好必要记录和有关问题解决办法，模块级评审可以邀请其他技术部门高手参加，技术专家提供意见但不承担责任，可以不签字或者签字注明“特邀”，以便明确责任。产品级评审主要针对 pdt 各部门之间接口部分和模块级评审中提出的重大问题，如果模块级评审进行充分，产品级评审过程的时间就会降下来。建议由 qa 组织产品级评审，并对项目组的模块级评审记录和准备提交产品级评审内容进行检查，通过后方能进行产品级评审，同时维持会场秩序，避免陷入细节，避免把各村、乡、县里的事情都放到省级会议上讨论，提醒 pdt 中各部门代表真正代表其部门发言。考虑到 qa 人员数量和技术水平有限，模块级

评审尽量参加，产品级评审则必须参加。抓好技术评审将是今年和明年研发质量保证组的工作重心。

技术评审最后谁来拍板呢？项目经理、产品经理、还是产品总监？我跟培训老师特别交流过。目前我们公司把产品经理定位于产品需求管理和市场支持，处在产品开发的两头把关。这对产品经理的要求很高，往往对多个项目提供支持，开会、出差较多。产品总监更是事务众多，评审会时常无法参加，对项目的了解项目经理则更为全面。培训师建议：产品总监授权项目经理综合 pdt 成员意见，对技术评审最后拍板。我也认为项目经理具备这个能力。

需求评审非常重要，它对设计、开发影响最大，变更也是最多的，如何控制好变更，尽量减少变更？最好办法是一开始就尽量把事情做充分。需求评审时召集 pdt 成员代表自己部门提出需求，如工艺工程师提可制造性需求、测试工程师提可测试性需求、工程部提可服务性需求等等，我们的 pdt 成员除研发部门外生产、营销、工程目前还没有充分利用自己的发言权，他们对项目的了解也是皮毛，产品需求里自然也很少体现这方面的内容。有人将研发、市场和销售部比作一个足球队的后卫、中场和前锋，市场部是中场发动机，负责整合资源、策划和组织进攻，我们正缺乏一个强有力的中场，培养产品经理的市场意识和建设产品经理后备队伍是关键。

通过这次深圳研发质量管理培训，了解了业界产品研发质量管理的优秀模式与实践，学习了结构化的产品开发流程体系，重点关注了产品开发过程中技术评审的分层分级与操作方法。培训讲师曾在 hw 公司多年从事流程引导，对新产品开发流程的讲解使我对 ipd 中岗位、角色，如 pac（产品决策委员会）、pmt（项目管理团队）、pdt（产品开发团队）、pqa（产品质量保证）等有了更深的认识。参加这次培训的人员来自五家公司，主要是技术总监、项目管理部和质量保证部负责人，公司也都是中小企业，只有我们公司拥有实施 ipd 经历和研发管理信息平台，加上目前正在实施的系统工程（硬件可靠性、失效分析、物料认证），说明我们公司具有成长为中型企业的潜力，只是感觉公司之前对 ipd 流程的理解和贯彻落实的力度还不够。

研发质量管理贯穿于产品开发的全流程，包括研发质量管理组织建立、研发质量策划、研发质量控制（技术评审和产品测试）、研发质量保证和研发质量改进。而技术评审穿插于产品概念、计划、开发、验证与发布各阶段之间，目前也正是我们公司产品开发流程中最薄弱的环节，以往有些流于形式，主要原因是没有将技术评审分层分级进行。我们目前很多评审将研发组内纵向模块级评审与涉及 pdt 多部门的横向产品级评审混为一团，所以有人对跟自己无关的事讨论占用大家时间有意见，甚至有时不参加会议。只有分级评审才是解决问题的根源，项目组在进行产品级评审之前必须先进行研发组内模块级评审，并做好必要记录和有关问题解决办法，模块级评审可以邀请其他技术部门高手参加，技术专家提供意见但不承担责任，可以不签字或者签字注明“特邀”，以便明确责任。

产品级评审主要针对 pdt 各部门之间接口部分和模块级评审中提出的重大问题，如果模块级评审进行充分，产品级评审过程的时间就会降下来。建议由 qa 组织产品级评审，并对项目组的模块级评审记录和准备提交产品级评审内容进行检查，通过后方能进行产品级评审，同时维持会场秩序，避免陷入细节，避免把各村、乡、县里的事情都放到省级会议上讨论，提醒 pdt 中各部门代表真正代表其部门发言。考虑到 qa 人员数量和技术水平有限，模块级评审

尽量参加，产品级评审则必须参加。抓好技术评审将是今年和明年研发质量保证组的工作重心。

技术评审最后谁来拍板呢？项目经理、产品经理、还是产品总监？我跟培训老师特别交流过。目前我们公司把产品经理定位于产品需求管理和市场支持，处在产品开发的两头把关。这对产品经理的要求很高，往往对多个项目提供支持，开会、出差较多。产品总监更是事务众多，评审会时常无法参加，对项目的了解项目经理则更为全面。培训师建议：产品总监授权项目经理综合 pdt 成员意见，对技术评审最后拍板。我也认为项目经理具备这个能力。

春去冬来，寒暑更替，转眼之间，20XX 年已经悄然走到尽头，我们又将迈入一个暂新的年头，回首即将成为过去的 20xx 年，在公司领导的正确领导下，我们质量部全体工作人员，团结一致，奋发拼搏，克服了种种困难，确保了 ISO22000：20xx 食品安全管理体系的认证及后续的发展，一年来质量部在困境中谋发展，在挑战中寻找机遇，各项工作中实现了新的突破，现就一年来的工作总结如下：

## 一、20XX 年质量部主要工作回顾

20XX 年是公司非常不平凡的一年，是难忘的一年，也是质量部面临工作任务最为繁重和艰巨的一年，在公司领导正确的领导下，质量部全体工作人员围绕着 ISO22000：20xx 食品安全管理体系的认证和产品质量为中心，着力构建食品安全管理体系，积极认真履行食品安全管理体系的职责，努力提高监管和技术服务能力，为公司食品安全管理体系的认证和生产质量管理制度的建设发挥了不可替代的作用，生产质量监管和服务明显取得了名显的成效。

（一）积极推进 ISO22000：20XX 食品安全管理体系认证的实施

从4月起公司启动食品安全管理体系认证以来，质量部作为认证体系的核心部门，围绕认证大局，积极履行职责。一是对车间工艺控制点进行跟踪检查，对各个工序的清洁、清场进行检查，并对生产用水水质进行检验，保证了体系的运行；二是对原辅料的验收，加强原料的验收，对每批进厂原料按照《骨粒验收标准》进行严格控制，共验收了417批骨粒，辅料验收了775批，如果不合格就拒收（前提不影响生产的条件下）得有13批。三是生产工艺及关键控制点等做了验证，编写了6个验证方案及报告。为了保证明胶生产出现异常情况抽检关键控制点的微生物共760批。为中间控制点检验配置药品389批。五是为了产品的销售，配合销售部门寄样203批，并与客户沟通协调解决了冻力、灰分、铬及微生物指标方面存在的检验问题，为了提高检验技术水平，派员工出去学习五次。六是为了污水的验收，检验污水共1400批。七是完成了食品安全管理体系认证的申请，并提交了食品安全管理体系认证的资料，积极配合中国质量认证中心有关认证的工作要求，确保认证工作顺畅地完成。八是8月份组织班组长以上的人员对《程序文件》、《食品安全管理守则》、《虫害预防和控制》、《过程检验操作规程》、《食品安全法》等进行了培训。九是内部审核，在10月22-23日对各部门关于食品安全管理体系进行了内部审核，并对各部门开出了不符合项，不符合项的性质都是一般。各部门都进行了认真

整改并总结了食品安全管理体系运行的报告，然后由食品安全管理小组组长组织管理评审，并做了管理评审总结。十是外部审核，在11月9日和12月12-13日两次配合中国质量认证中心对我公司进行了食品安全管理体系的审核。

## （二）强化食品管理的体系的监管

食品安全管理体系认证结束后，工作的中心由工艺验证和试生产转移至日常监管能力建设上来，对原辅料的采购活动、检验及产品放行等环节实行全程质量控制。一是对原料要严格控制，尤其是外观发霉、蛆蛹、颗粒大等现象，即时向采购一部反映情况，有采购一部决定处理。从源头上杜绝不合格原料流入生产车间，确保合格原料用于生产。二是开展对原料供应商进行现场考核，确保供应合格原料用于生产。四是定时开展食品安全管理体系的内审活动，通过纠偏和预防措施的实施，促进食品安全管理体系的持续改进。

### （三）紧盯行业动向，积极开展相关技术活动。

一是办理了药品再注册批件（药品批准文号 F20070006 有效期 20xx-12-18）。二是积极响应省局关于食品药品管理的政策，参加了 xx 省化验员资格证的培训 1 次，共 2 人；参加了中国质量认证中心内审员培训 1 次，共 6 人。

（四）积极配合省、市局有关检查，督促整改有效落实，从 2 月份至今外，除了食品安全管理体系认证现场审核外，其余共接受省、市局及客户各类检查共 5 次，督促整改并提交整改报告 5 份，

促进了各项整改措施的有关落实，发挥了部门技术支撑和引领作用

。

## 二、当前质量部存在的问题

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/098114063055006127>