

品质部年度工作计划 9 篇

品质部年度工作计划 1

一、目标：

全面开展品质管理工作，提高服务和管理质量。

二、工作重点

项目管理处的服务质量是品质管理的核心，公司职能部门的管理质量是各项目管理处服务质量的保障。因此，品质部将在公司领导的领导下，首先致力做好以下几方面的工作，搞好管理质量：

1、改善职能部门为一线服务的观念，提高团队协作质量。

公司的职能部门首先是服务各项目管理处，为各项目管理处提供各项支持；其次才是监控，促成项目管理处各项指标的达到。只有树立了为一线服务的理念，才能营造和谐的工作环境和团队协作关系。管理工作才会更顺畅，更有效。

2、改善业绩观。

把员工、业主满意度考核和财务考核放到同等重要的位置上，推行全方位的质量管理。

3、改进管理方式，提高制度执行质量。

多到现场去，走动管理，既有利于提高自身，又能帮助一线员工提高现场发现问题、解决问题的能力。改善干部对员工的管理方式。多了解员工的思想动态和工作状态，爱护和激发员工的工作热情和积极性。减少因管理方式不当而伤害了员工的工作热情和积极性。执行制度时，先要沟通，做到准确无误，提高制度执行质量。

4、改进在岗培训方式，提高培训质量。

按照员工不同的工作范围分别选取培训内容，分开组织培训。对基层人员的培训突出操作性和服务质量意识；对管理人员的培训突出经营管理能力和主动、敏锐、超前、务实的管理质量意识。

5、优化制度，提高制度自身可执行性质量。

制订岗位职责及细节描述、工作操作手册、服务质量标准和改进绩效考核制度，完善质量监督机制等。确保各项服务工作的规范化、有序化。制度是否科学，符合实际，直接关系到制度的效用。制度的效用越高，它才更有可执行性，它才能成为员工提高服务质量的工作指南。复杂、繁琐的规章制度只能迫使服务人员消极地执行服务操作程序。

6、完善项目管理处制。

要提高服务效率和管理质量，企业就必须尽可能删除繁琐的、不必要的、限制员工决策权力的规章制度和操作规程，在企业的实绩考核和奖惩制度中应鼓励服务人员创造性地、主动地为业主提供优质服务。

其次，重点致力各项目管理处服务质量的管理。服务质量主要包括以下几方面内容：基础设施的维护质量、物业管理服务的工作质量（服务态度、服务技巧、服务方式、服务效率、服务礼仪、清洁卫生、安全保卫等）、物业小区的环境氛围等。具体从下面几个方面着手服务质量的品质管理工作：

1、全员服务质量管理。

把诉求服务和业主（用户）满意度作为服务质量管理的源头。突出主动服务、及时服务、温馨服务。把责任制作作为落实全员服务质量的关键手段。充分调动全体管理者和业主（用户）的积极性和创造性，促进我们的员工不断提高素质，牢固树立“质量第一”的思想，关心物业服务质量，参与质量管理。

2、全过程的服务质量管理。

把物业管理的重点从事后把关转移到事前预防上来，以注重结果变为注重因素，防患于未然；不仅要注重服务中的工作，还要注重服务前所做的准备工作，以及服务后的一切善后工作。

3、创造人性化的`服务质量管理环境。

加强企业的“精神”管理与企业的人文环境建设。为员工营造一个“快乐”的工作环境，为业主营造一个有良好人际关系和社会公德的社会环境，也是品质管理的重要目标。没有快乐的员工，没有快乐员工创造性的工作，没有业主的信任和配合，就不可能有高品质的服务质量。

发现人才，培养人才，让员工和企业共同成长，共同发展。从而增强员工的归属感和企业的凝聚力。

品质部年度工作计划 2

为了做好品质管理部各项工作，达到公司要求的发展目标，现将年度工作计划安排如下：

1 月份：

1) 完成体系文件的管理评审工作，保证满足体系认证的符合性；

2) 准备公司物业资质申报工作，并做好相关的工作；

3) 加强与业主的沟通，制定公司工作简报；

2 月份：

1) 2 月底完成体系文件的第二次内审工作；并及时整改和关闭不合格项，力求体系文件运行的完好性；

2) 确保大厦评优资料的全面和完整性，有必要向市局提出书面性报告，并协助相关资料的移交工作；

3) 完善公司规章制度的内部建设，确保公司工作开展的正常运作；

3 月份：

1)做好一切 ISO9000 质量认证体系的准备工作,并保证认证工作顺利
的通过;

2)做好大厦评 区优 的`申报工作,同时完善好评优资料的创建工作;

4 月至 6 月:

1)做好评优工作的各项准备,迎接 区优 的评审工作;保证 区优
评比工作顺利通过;

2)持续改进体系文件的适用性和可操作性;并按要求深入工作现
场,做好体系文件正常的运行工作;

3)做好用户意见调查工作,分析用户的需求,客观评价用户的满意
度,并提出预防纠正整改措施;

7 月至 9 月:

1)做好市优创建的准备工作和市优申报工作,以 市优 标准整理相
关的评优资料;

2)全面展开体系文件的内审工作和管理评审工作;

10 月至 12 月:

1)完成体系文件运行的复审工作;

2)做好评优工作的各项准备，迎接市优的评审工作;保证市优评比工作顺利通过;

3)做好用户意见调查工作，分析用户的需求，客观评价用户的满意度，并提出预防纠正整改措施;

4)提交年度总结和下年度计划。

品质部年度工作计划 3

品质部将会以新的面貌面对工作，为了积极响应公司的总体质量方针、品质目标的实施，将执行标准化的质量体系程序，开展产品质量的标准管理，提高公司的产品质量标准，满足顾客最终要求。

一、部门组织架构

目前，品质部的QC人员明显不够，进料检验(IQC)1人，裁床QC(裁床IPQC)1人，车缝制程控制QC(车缝巡查IPQC)2人，手工制程控制QC(手工巡查IPQC)1人，针控QC1人。质检人员(未算在品质部内)有：车缝质检5人，手工质检3人，丝印绣花质检1人，根据明年的销售值，明年的生产规模将要逐渐扩大，而且产品将会越来越丰富，订单量也会越来越大，加上品质部的职责范围牵涉甚广，各个工作责任制都需要细分，后期发展需要，品质部还需增加人员、具体人员编制如下：

1、QA主管1人

品质稽核 (QE) 2 人

品质工程 (QA) 2 人

品质工程师 1 人

品质统计 (文员) 1 人 (总计: 7 人)

2、IQC组长 1 人

IQC (主料) 1 人

IQC (辅料) 2 人

车缝巡查 (FQC) 8 人

手缝巡查 (FQC) 3 人

包装巡查 (FQC) 1 人

最终出货 QC (OQC) 1 人

外发 QC 3 人

绣花丝印 QC 1 人

品质统计 (文员) 1 人 (总计: 22 人)

二、质量体系程序

(1)、根据目前现有的质量体系标准, 暂有几个参考版本:

1、ASTM标准

2、EN71欧盟标准

3、GB系列标准等标准来制定适合本公司的《检验计划》、《检验标准》。光有标准不行，我们还要对品质部的各个品质控制人员专业水平、检验流程、工作量尺等工作的`进一步完善，比如现在检验的产品对尺寸有所要求的，仅从产品的外观、特殊要求方面还未能进行有效、详细的规范，从而造成品质人员很难对产品的外观质量作出准确、统一的判断。有了系统的标准，也能让品质人员作出高效、准确、统一的判断，避免进料检验、过程检验、最终检验的标准多样性、复杂化。

(2)、加强各个检验流程标准的培训，充分使每个品质人员都认识到产品的结构、制作方法、检验标准，因各个岗位的不同，对品质人员的责任制将慢慢的细分化，职责分工就越来越细，品质人员的需求越来越多，达到产品的标准要求越来越健全，因此需要的品质人员对品质意识也越来越高，所培训的品质技能知识需求越来越广。在下个年度里，准备每个月进行质量技能掌握知识水平考核，准备用“笔试”与“口试”的方法来进行考核。通过系统的、标准的、专业的品质技能培训，让品质人员能够尽快的从产品的开始到最终检验，都能够遵循产品的标准检验要求，正确流程程序运作，最终达到顾客满意。

(3)、品质体系运行情况

1、品质部的组织架构(已经建立，需要的人员配置，不断新增中...)

2、品质部的部门职责（已经建立…）

3、品质部的岗位职责（已经建立…）

4、品质管理体系（已经制定，但需要支持…）

5、品质工作流程（已经制定，但需要支持…）

6、检验标准（已经制定，但需要支持…）

7、供应商评估管理（需要长期进行考核…）

8、来料检验控制（每批次检验控制…）

9、制程检验控制（每天控制…）

10、出货品质控制（每天每批次控制…）

11、现场质量管理控制（每天控制…）

12、6S 工作活动（推行中…）

13、检测设备工具管理（长期进行…）

14、文件管理与质量统计（长期进行…）

15、不良品处理（每批次处理…）

16、品质部门目标（已经制定…）

17、绩效考核（待定，计划中…预计下个月完成）

18、品质培训（新的人员增加新培训，再阶段性培训…）

19、不良品的成本控制（每天…）

20、改善方案与品质活动（争取做到全员参与品管，先制定后实施）

三、总结

因公司正处于起步当中，品质部也是初步成立，希望公司领导大力支持品质部，让品质部的工作完全开展，使产品达到指定质量要求，满足顾客需要，减少客户投诉，提高公司信誉。推行全员品管，制造优良产品，追求不断创新，确保客户满意。品质部在做好本职工作的同时，要积极参与公司的任何改革措施，能提出合理化的建设性建议，推行全员品管，制造优良产品，追求不断创新，确保客户满意。坚持以人为本，以身作则，做到公司人人参与品管，个个推行品质，共同建设邦马。

4

一、质量管理体系审核

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、负责对各部門质量策划的实施情况进行监督检查、

3、协助各部門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。

5

为了提高物业整体工作质量，更好地为公司持续发展培养优秀人才，品质培训部将在上一年度工作基础上，立足公司发展，创新工作形式，拓展工作的深度和广度。年度工作计划如下所示：

（一）继续贯彻质量环境管理体系

组织所有品质管理人员（含物业处办公室主任、管理部长、维修部长、项目经理）参加标准体系培训，深入研究讨论。贯彻质量环境管理体系要求，按照 ISO9001 和 ISO14001 体系标准，强化管理，提升物业服务水平。

（二）创优工作

抓好物业处创优工作，适时、适宜的提供指导和服务。分批次组织创优项目员工赴物业管理优秀示范项目参观学习，提升认识，为创优工作顺利进行创造有利条件。

（二）经理绩效考核

根据各物业处、职能部门不同情况修订完善考核标准和体系，明确考核人员、考核方法、考核时间等，促进考核工作制度化、规范化。

（三）品质检查工作

每月采用日常检查与不定期暗访、夜查相结合方式，利用作业记录、工作巡查记录等相关记录，将检查发现的问题追本溯源，彻底整改，杜绝隐患。

（四）满意度调查

上、下半年各进行一次入户满意度调查，据调查数据分析物业服务存在的问题。将业主提出的问题和建议整理分类，需要改进的积极整改，有待提升的，服务进一步规范。

（五）经理级外出考察

组织经理级以上员工外出参观，学习一流物业服务企业的管理模式和管理经验，促使经理提高意识、看到差距，主动查找不足，不断提升物业服务与管理水平。

（六）物业全员知识竞赛

完善物业试题库，并发放至各物业处自行组织学习，拟于下半年举办一次全体员工物业知识竞赛，增强员工的学习意识，普及物业专业相关知识，进而提升物业员工专业素养。

品质部年度工作计划 6

一、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

4. 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。

5. 评审对新产品质量要求的检测能力。

6. 协助技术部评审新产品的设计开发能力。

7. 协助生产部评审产品的生产能力及交货期。

8. 协助采购部负责评审所需物料采购的能力。

9. 审查特殊合同的产品要求评审表。

五、质量标准制定和实施

3. 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。

4. 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。

5. 协助采购部做好所需物料的采购的质量检查工作。

6. 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》。

7. 负责新产品或新原辅材料的检验和试验。

8. 协助生产部负责新产品的加工试制和生产。

9. 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。共 4 页，
当前第 1 页 1234 品质部年度工作计划书

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. 协调各有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。

一、现场 qc 进车间现场学习（4 月份开始）

1、检查点的设置：

a、原材料辅助材料的检查（及所有的包装材料等，包括面材、底材、胶水）

b、生产过程中的检验

①胶带的涂布和分切

②标签涂布与分切

c、成品入库或出货前的抽检

d、在制品的异常处理

e、环境相关处理文书

2、相相关人员的配置：

a、来料 iqc 1 人（可与实验室兼用）

b、制程检验 ipqc 共 2 人（两个车间两个班别）

c、成品出货检验 oqc 共 2 人（先由制程 ipqc 兼任）

d、在制品物性测试及环境文书 3 人

e、异常处理 1 人

3、相关工序检验项目：

a、来料检查

①依据采购单和材料样品核对所验材料品名、规格、数量。

②所进物料的资料确认：材质证明、代理授权书、msds、sgs 报告、
出货检验报告。

③物料外观检验：

a. 面、底材及辅料：脏、油污、黑白点、斑纹、折皱、破损、切口平齐与否

b. 胶水：生产批号、保质期（查看生产日期）、是否浑浊、结晶、沉淀（果粒、柱条状等）

④来料标签机包装的确认：

a. 标签与实物是否一致

b. 是否环保材料（如是环保材料的是否有独立专用标签）

c. 包装是否符合要求

⑤物性的测试是否符合标准

b、制程的检验

①、涂布：

a. 上机前的工序及物料确认：面材、底材、胶水与排程单是否相符等。

b. 确认：首件、胶水涂布的厚度、面材上胶面位置及表面外观情况、合成纸要注意纸粉及纹路等。

②、分切：规格、数量、品名、材料及上工序问题和外观。

a. 外观：切口是否平齐、有无杂质、折皱、破烂、切边有无溢胶。

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/528117033136006073>