品质主管工作计划（推荐 12 篇）

品质主管工作计划 第 1 篇

回首上半年的客服工作，我们客服部取得很好的成绩，为了让我们做得更好，现将下半年部门各项工作如下：

一、规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

（一）部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任性。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

（二）严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象。客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

（三）圆满完成客户开户激活工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础截止20xx年1月xx日，总共开设模拟操作账户251个，签署开户协议书221份，激活账户55个。

（四）密切配合各部门，做好内、外联系、协调工作。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但是仍存在一些问题。为进一步的做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

（一）员工业务水平和服务素质偏低。通过部门近一年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低。主要是表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足等。

（二）部门管理制度、流程不够健全目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

（三）协调、处理问题不够及时、妥善在投诉处理、客户意见、建议、客户求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、下半年工作计划要点

（一）继续加强客户服务水平和服务质量；

（二）加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

（三）完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

（四）密切配合各部门工作，及时、妥善处理客户纠纷和意见、建议。

（五）加强相关管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

回顾上半年年，工作中充满了艰辛与坎坷，却收获了成长与成绩，展望下半年，迎接我们的是机遇和挑战。为此，客服部全体员工在明年的`工作中将继续团结一致，齐心协力的去实现部门目标，为公司发展贡献一份力量。

品质主管工作计划 第2篇

目前，物业管理公司负责集团在z投资主要项目之一的投资广场的物业管理及配套z公寓的经营，广场在硬件环境上确实是z一流的，已成为z的标志工程及形象代表，而物业管理作为主要的软件环境，也需要高标准、高水平，两相结合使投资广场成为真正的一流物业。

在目前的基础上，兹有相关计划如下：

一、明确管理结构，清晰管理层次，使各项管理权责分明，合理有序

首先是物业公司的地位，按实际情况的需要以及地产与物业管理之间的关系，物业管理行业的普遍惯例，物业公司隶属房地产公司，作为房地产公司下属专门从事物业管理的独立机构，这样的结构专业对口，两用其利，上下呼应，在现阶段无论对地产开发还是物业管理都十分有利。

其次应以委托合同或其它法律形式明确投资广场业主方(z 公司)与物业公司的聘用委托关系，以及规范第二业主(租户、使用人)与物业公司的间接委托关系。

物业公司内部的架构，目前严重失调，应在精简、实用原则下，建立现代企业所必须具备的机构。按目前的情况，急需建立的职能机构如综合管理部(行政、人事、质量管理)，营销企划部(企业 ci 与企业文化策划、宣传、营销)，再完善和规范财务计划部(负责会计核算、出纳、仓管、成本控制管理)，另外将投资广场物业管理与 z 公寓的经营管理按职能各自成立一个管理处，z 公寓是作为物业公司向业主方承租经营的物业，由公寓管理处 按商务酒店模式进行管理，而 广场管理处 则为包括公寓在内的所有投资广场的物业提供全面的物业管理方面的服务。 投资广场管理处 与 公寓管理处 作为物业公司两个独立部门，公司 三部 财务、综合、营销)作为公共服务部门，负责全公司(包括 两处 的相关职能管理。公司对 两处 按各自特点进行考核管理：广场管理处以客户满意度和整体发展作业绩考核依据，公寓管理处以营业状况做业绩考核依据。

这样，即形式物业公司与房地产公司的建属关系，与业主方(z 公司)的聘任委托关系，与租户的间接聘任委托关系(通过业主方进行)的明确层次；物业公司内部再形成 三部 两处 的事务管理与事业管理、服务与经营(物业管理与公寓酒店经营)各职能明确的格局，权责、利分明，便于控制和规范。

二、建立系统的动作管理模式

无论是物业公司的整体运作，还是各部门的管理，都需要有一套统一、系统的模式来规范、协调和实施控制，这是现代企业管理得以成功运作的

基本系统要求。

物业管理和公寓酒店管理在当今都是较为成熟的行业，有整套的理论支持，有很多历经成功检验的成熟经验，有无数成功条例可供借鉴。在结合实际的基础上，参照这些成熟的经验来制定各项运作管理规范。建立一套系统的模式，这样形式高起点、高标准来创造高水准，可以得到事半功倍的效果。

这也是物业公司急待解决的问题。

三、加强日常管理工作

在日常的基础管理中，充分彩各种现代管理方法和技术，如普通应用于服务行业的计划目标管理、全面质量管理、ci 体系管理和协调、激励管理等。

根据 iso9001 质量保证与管理国际标准中有关服务行业的要求，将各项管理工作的每一项细节形式标准化文件，在物业管理标准化之路，这也是行业发展的趋势。

借鉴和利用成熟经验，将各种先进的管理方法运用到实处，落实到细节。作为服务性行业，日常基础管理的主要重点是服务水准，即服务产品的质量。引入质量控制、质量保证的概念，建立质量控制体系，把各项工作以标准程序文件来规范，这是基础管理的趋势，也是有效的方法，也容易做到。

四、吸纳人才，加强培训，充实各关键部位的人力资源

企业以 人 为本，物业管理更是一个人力密集型的服务性行业，目前物业公司在物业管理、公寓客房服务、行政人事、质量控管、营销企划这些关键岗位严重缺乏干实事、真正专业的合适人才，在保洁、工程等基础岗位也无相关专业的骨干技术人员，不仅难以搞好目前的运作，也将严重制约公司的发展与成长。

招聘吸纳和加强培训是解决人力资源问题的有限手段。业内通行的做法是与专业技术学校联合建立人才储备基地，采取 请进来 、 送出去 的方式进行培训、学习。

建立并实施激励机制,创造良好的氛围环境,如工效结构、评优奖励、末位淘汰以及良好的企业文化吸引,适当的福利等等都是成熟的人力资源管理策略与方法。

充分吸纳有用之才，创造培养和留住人才的环境，使公司保持活力，有充足的人力资源做后盾，就可以大大促进成长和发展。

五、投资广场的物业管理工作重点

在明确管理层次，做好上述工作的基础上，各部门与 广场管理处协调配合，贯彻落实公司各项方案，以客户(业主、租户)满意为重心，完善服务体系，提高服务层次，改进服务质量，另在以下几点上实实在在地坚持 客户至上、服务第一 的原则：

1、改善和创造优质物业管理环境，在对租户提供服务方面采取一系列有效措施，尽快提高客户满意度。如：加强员工礼仪礼貌，规范各项程

序，提高办事效率，为客户提供一些便利的免费增值服务(打扫房间、维修设施、收发邮件、代办电信业务等等)，不乱收费或明确除物业管理费外不收取客户特约服务成本以外的任何费用。

2、在保安、保洁等基础环节采用星级酒店的管理方法，高标准地实施程序化、制度化、远东化管理，尤其是在涉及对客服务程序方面一律以iso9001 标准要求建立质量控制与保证的程序文件，实施标准化管理。

3、在物业设施的运行和维保管理、能耗控制方面利用各种成熟经验，确保大厦物业设施 常用常新 ，达到物业管理的 保值增值 目的，并使这一方面成为物业公司的一项长处。

4、充分利用投资广场这一物业基础来创建和实施物业公司的企业文化、ci 系统建设、营销策划等活动，将物业公司的形象与广场的物业形象紧密结合，不仅可减少这方面的投入，更可以 双赢双惠 ，物业公司创造社会效益的同时，广场物业形象得以提升，使用价值得以升华。

5、在物业管理方面，根据目前的情况还需着重以下几点以保持持续发展并始终走在本地区同业前列：

①需要大力提高从业人员的素质，尤其是管理人员要尽快专业化，通过各种途径学习培训专业知识，一年以内必须取得国家物业管理上岗资质证，管理处主任必须取得物业管理职业资质证书，全面提升公司人才层次，配合和促进公司发展。

②按照国家物业管理企业资质审查标准，要求着手完善公司各项建设，

力争一年以内通过相关资质审查，取得物业管理业专业资质证书。

③确定明确的奋斗目标：即以投资广场的物业管理为基础，充分锻炼人才，完善管理模式，积累经验和实力，在一年以内形成一支稳定、专业的物管队伍，把投资广场建设成为一个 整体秩序井然有序、内外环境整洁、优雅、安全，物业服务细致、周到、热情，配套设施齐全、便捷 的高尚商务中心，成为z一流写字楼和物业管理的优质样板。

六、公寓的经营管理

将z公寓按标准商务酒店模式进行管理,同样实行高标准的星级化管理，狠抓服务质量，这方面在本地有充足的人才与管理经验可以引进，做好公寓的经营，获取较好的效益较为容易，以下为几个方面的重点：

1、营销工作是经营的重中之重，销售才能创造利润和效益，也只有保持一定的客房入住率,才能最终检验和锻炼管理能力。争取准确定位(消费层次、价格策略、服务水平)、积极营销(充分运用各种成熟可行的营销手段)、创造品牌(ci 策划、宣传、结合提升品质，争取市场美誉度等以求品牌效应)的策略，将公寓的营销做活、做实、做顺。

2、服务质量是酒店经营成功的基础。抓好服务质量的关键是确实标准和程序,加强人员培训,严格质量控制管理,只要认真做好这几项工作，服务质量就可以有保证。

3、完善硬件设施和配套功能，充分利用、完善现有康乐设施，如网球场、乒乓球室、棋牌室等，引进其他必要的项目如美容美发、健身娱乐

等，另在餐饮、会议设施的配套上加强，补充配置好 vip 及其它客房应有的设施，使公寓在硬件水平和服务功能上形成综合性、完整性、便捷性，提升品位及同业竞争力。

4、公寓楼在地理位置上较偏僻，具备 闹中取静 的优势，但因无临街门市，也没有广告宣传方向的直接视觉标识等，造成 养在深闺人不知的局面，不易被消费对象发现选中。而只需打南大门，利用南大门临主干道江津路的优势，在南大门及相连通道投入一些标识、宣传物，比如与凤凰阁餐厅租户合作制作广告牌、路灯标识以及一些烘托气氛的装饰物，即可变不利为有利。

另外在成本控制、安保防卫等方面常抓不懈，根据本地市场分析，公寓楼的硬件条件有优势，辅以积极求进、务实创新的管理，半年内使之成为本地一流商务酒店，创造良好的效应并非难事。

七、在提高管理水平的基础上，向创品牌、求发展的目标前进

物业管理目前在 z 只是初具雏形，正规、规范和专业化的物业管理公司尚处空白，发展空间巨大。而且物业管理是一项社会效益很明显的工作，可以为集团树立良好的社会形象，同时在集团立足 z 开发地产业方面更可有所作为。所以，物业公司务实求进、积极向上的发展是有很必要的现实意义的。

在上述一些方面的简要计划与设想的基础上，加强管理、努力奋进、逐步提高，以 一年扎根，两年完善，三年创品牌 为整体目标，立足 z

品质主管工作计划 第 3 篇

一、人员准备阶段

1、成立 ISO9001-20xx 取证工作领导小组

组长：

副组长：

成员：

职责任务：

a 、任命管理者代表；

b 、确定中长期总体质量目标；

c 、对公司质量管理体系认证及公司质量管理体系完善所涉及的重大事项进行评审和决策。

2、成立质量管理体系文件编审及计划执行工作领导小组

组长：

副组长：

成员：

职责任务：根据贯标认证工作领导小组的决定和指示，对质量管理体系相关过程进行策划和安排，组织人员编写质量管理体系文件，并负责对文件的适宜性、符合性和有效性进行审查；组织实施公司质量体系认证计划的完成。

、确立所要选择的认证公司、申请细节咨询及提出取证申请。

二、学习准备

1、ISO9001-20xx 基础知识培训：

参加人员：全体人员（特别是相关管理人员）

2、体系内审员的培训：

参加人员：专职质量管理人员

三、实施阶段

1、文件编制、修订

文件修订责任部门：

质量技术部、财务部门、采购部、计划组、生产制造部、综管部、设备能源部、

文件编写审核批准流程：

根据公司文件控制程序规定流程执行，即：文件编写人-——所在部门负责人审核——质量部门对文件的标准符合性审查——文件编审领导小组审查、文件所涉及部门会签——按文件报批流程，由公司主管领导批准实施。

2、内部审核、认证申请

至少进行内部审核，按标准要求制订审核计划、审核清单、审核报告、不合格项记录表等，有关活动的记录和文件应保存完好，以便认证时检查。

至少安排管理评审，以评价质量管理体系的适宜性、充分性和有效性，

约请认证机构预审核。

3、正式审核，体系维持与不断改进

接受正式审核。

体系维持与提高

四、其他未尽事宜，另行通知。

品质主管工作计划 第 4 篇

20xx 年是全新的一年，公司质保部将以崭新的环境为契机，积蓄内力，夯实基础，着力做好质量管理的基础建设工作，努力营造良好的生产运作环境，坚持以科学的质量策划为基石，有序可控的过程管理为手段，完善的质量体系为保障，塑造良好的质量形象，提高公司在重要客户中的战略地位，降低内外部故障成本，增强顾客满意。具体工作将按照以下的步骤展开。技术要求，物流运输有序。在关键过程的监控上尽量采用防错技术。在过程监控的同时关注产品实现过程与顾客导向过程的整体衔接，过程的输入输出关系，力求做到把握重点，兼顾全局。

部门建设

部门建设是关系到部门工作绩效的大事。一个部门的带头人如果不能充分调动部门成员的工作积极性，使部门成员的才智得到充分的发挥，必然会导致失败。新的一年，质保部将以增强部门的凝聚力，战斗力为部门建设的重点，从工作制度，人员培训，绩效考核等方面着手部门建设。

没有规矩，不成方圆，质管部将以公司的各项规章制度为纲，认真切实履行，同时给予部门成员应有的权力，发挥部门成员的创造性，使其成为工作的主人，让部门成员有成就感。领导的职能从决策转变为服务，在员工迷惑时指明方向，努力为员工创造***的工作环境，并通过完善，透明，合理的绩效考核机制，调动员工的积极性。

为了保证部门始终具有战斗力,必须不断地吸取新的知识,增强技能。有计划，有步骤地组织培训是非常重要的工作。质管部将拟定详细的培训计划，培训内容包括质理管理方法，质量工具的运用，质量要求的贯彻、精益生产模式，公司管理等多方面，多层次。从基础到提高，循序渐进。

沟通与合作

各部门协调一致是实现公司战略目标的基础条件。如果各部门单打独斗，各自为政将直接影响公司的利益，严重阻碍公司的发展。由于质保部的工作业绩与其他部门的支持密不可分,所以与生产运作各部门之间的通力合作显得至关重要。质管部在全过程质量管理的过程中，将通过积极的协调与沟通与各部门达成共识，并主动配合采购，生产，物流等生产运作部门解决问题，提出过程优化建议，使公司的各项业务在持续改进的过程中，不断趋向完美。

结束语：

新的一年，充满着期望与挑战，质管部能否在新的起点上有所作为取决于部门领导是否有坚强的信心。

第 5 篇

企业的品质主管，其主要工作是将吕管部的工作管理好，做好，保证企业的产品质量，保证公司总体任何的完成。以下是一位深圳地区的品质主管年终总结，请参考。

一年以来，本人在公司各级领导的正确领导下，在同事们的团结合作和关心帮助下，品管部较好地完成了 20xx 年的各项工作任务，现将 20xx 年的各项工作总结如下，敬请各位领导提出宝贵的意见。

一、思想政治表现、品德修养及职业道德方面。

一年来，本人认真遵守劳动纪律，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成，认真学习法律知识;爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心。积极主动学习专业知识，工作态度端正，认真负责地对待每一项工作。

二、工作能力和具体业务方面。

我的工作岗位是品管部。主要负责每天工应商做好的货我本着“把工作做的更好”的目标,工作上发扬开拓创新精神,扎扎实实干好本职工作,圆满地完成了一年的各项任务：

1、采用日志，对当天的工作进行记录;采用周报和月报对当周或当月工作进行总结并制定下周的工作计划。

2、我主要做跟综工应商质量，保证总体任务的完成。3、就能做到周报表和月报表的不良数量基本准确。三、存在的不足。

一是有时工作的质量和标准与领导的要求还有一定差距。一方面，由于个人能力素质不够高，有时统计存在一定的差错;另一方面，就是有的时候工作量多，时间比较紧，工作效率不高。

二是有时工作敏感性还不是很强，对领导交办的事不够敏感，有时工作没有提前完成，上报情况不够及时。

三、20xx 年年工作计划

年我将进一步发扬优点，改进不足，拓展思路，求真务实，全力做好本职工作。打算从以下几个方面开展工作：一是加强工作统筹，根据公司领导的年度工作要求，对 20XX年工作进行具体谋划，明确内容、时限和需要达到的目标，加强部门与部门之间的协同配合，把各项工作有机地结合起，理清工作思路，提高办事效率，增强工作实效。

总结这一年的来的工作，虽然取得了一定的成绩，自身也有了很大的进步，但是还存在着以下不足。我会在下一年继续努力，再创辉煌。

品质主管工作计划 第 6 篇

20xx 年是全新的一年，公司质保部将以崭新的环境为契机，积蓄内力，夯实基础，着力做好质量管理的基础建设工作，努力营造良好的生产运作环境，坚持以科学的质量策划为基石，有序可控的过程管理为手段，完善的质量体系为保障，塑造良好的质量形象，提高公司在重要客户中的战略地位，降低内外部故障成本，增强顾客满意。具体工作将按照以下的步骤展开。技术要求，物流运输有序。在关键过程的监控上尽量采用防错

技术。在过程监控的同时关注产品实现过程与顾客导向过程的整体衔接，过程的输入输出关系，力求做到把握重点，兼顾全局。

部门建设

部门建设是关系到部门工作绩效的大事。一个部门的带头人如果不能充分调动部门成员的工作积极性，使部门成员的才智得到充分的发挥，必然会导致失败。新的一年，质保部将以增强部门的凝聚力，战斗力为部门建设的重点，从工作制度，人员培训，绩效考核等方面着手部门建设。

没有规矩，不成方圆，质管部将以公司的各项规章制度为纲，认真切实履行，同时给予部门成员应有的权力，发挥部门成员的创造性，使其成为工作的主人，让部门成员有成就感。领导的职能从决策转变为服务，在员工迷惑时指明方向，努力为员工创造 xxx 的工作环境，并通过完善，透明，合理的绩效考核机制，调动员工的积极性。

为了保证部门始终具有战斗力，必须不断地吸取新的知识，增强技能。有计划，有步骤地组织培训是非常重要的工作。质管部将拟定详细的培训计划，培训内容包括质理管理方法，质量工具的运用，质量要求的贯彻、精益生产模式，公司管理等多方面，多层次。从基础到提高，循序渐进。

沟通与合作

各部门协调一致是实现公司战略目标的基础条件。如果各部门单打独斗，各自为政将直接影响公司的利益，严重阻碍公司的发展。由于质保部的工作业绩与其他部门的支持密不可分，所以与生产运作各部门之间的通

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/988007021071006033