

# 质量工作计划五篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/95952.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

## 质量工作计划五篇

日子如同白驹过隙，我们的工作又将在忙碌中充实着，在喜悦中收获着，是时候抽出时间写写工作计划了。那么我们该怎么去写工作计划呢？以下是小编为大家整理的质量工作计划5篇，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

### 质量工作计划篇1

为了有计划的开展20xx年度的质量管理工作，推动质量方针和质量目标指标的完成促进质量管理和质量管理体系的持续改进，增强顾客的满意度，我分厂对20xx年度质量管理工作计划如下：

#### 一、工作计划

##### 1、制定质量目标考核办法：

细化各班组质量职责和质量目标，制订质量目标分解、考核管理办法，下达给各班组，作为分厂考核各班组质量管理工作、推进质量管理体系全面贯彻的有力措施。

(1)根据质量周报的问题，落实到实际责任班组及责任人。

(2)品质反馈的重大质量问题，落实责任人。

(3)对发现、解决质量隐患的，给予奖励。

##### 2、数据的统计分析：

(1)定期将质量问题统计并进行分析。在汇总各班组每周质量问题数据的基础上，对全分厂质量目标指标的完成情况进行评估、考核。

(2)公布质量目标计划的执行结果数据，评估结果反馈分厂领导和公司相关部门。

(3)对存在的问题进行剖析，确定原因，采取措施。总结经验教训，巩固成绩，防止发生的问题再次发生，提出这次循环尚未解决的问题。

(4)对经常出现的同类型、同原因的质量问题，应分析出原因，找出解决办法，同时对此质量薄弱环节进行强化管理。

#### 二、预防措施

1、各班组设一个固定的自检员：

(1)在工序流转之前自检员负责对所有本班组工序负责自检以提高质量。

(2)分厂组织相应的培训，提升自检员的技能。严格按照规范操作，利用考核机制等加强执行力。

(3)采用培训、实践、考核等多种方法提升人员的自检技能。

2、加强培训：

培训工作做得好与坏，直接关系到员工的质量意识、岗位技能的提升，也直接关系到产品质量的好坏。因此在今年要加大质量管理培训，重新组织学习产品生产工艺、操作规程、质量管理体系文件，力争将质量管理工作做到更好。

XXX分厂

20xx . 1 . 6

## 质量工作计划篇2

为保证公司战略规划及20xx年度公司整体目标的实现，强化公司和各部门战略及计划执行能力，明确年度重点工作方向，并据此形成年度绩效考核的相关内容，特编制此文件。

一、公司战略规划及20xx年度关键战略举措

二、部门使命

是公司的客户服务与客户资源开发中心，它通过规范化、亲情化、个性化的服务，提升客户满意度和品牌忠诚度，促进公司市场占有率与公司竞争力的提高。

三、部门年度工作计划

部门一级职能

20xx年重点工作内容

(工作内容、时间、预期工作成果、资源要求/协作要求)

20xx年业绩指标:客户服务体系建设和完善

在工作中不断实践新管理体系中客户服务中心的工作流程、工作指引、相关表单，不断优化工作流程，达到提高本部门工作效率的目的。(客户投诉、工程维修)

每季度末编制《20xx年度产品缺陷与预防手册》，发送相关部门做后续改善，提升公司各部门专业能力。

客户关系管理

拟定项目开盘前销售风险检查计划，依此计划在项目开盘前十天完成项目的风险自查工作，并形成风险检查表报公司高层及相关部门，并对落实情况进行跟踪，根据开盘情况编制反馈报告。时间根据公司开盘计划

客户服务中心和物业公司协同组建社区文化团体，开展社区文化活动，促进与客户之间的沟通及联系，提高客户满意度。

网络客户咨询和投诉处理：

(1)每日跟进检查长春搜房网某地产康景、格林春天、弗朗明歌业主论坛，通过和长春搜房网论坛主管合作，发现不

当言论及时回复处理，投诉内容涉及相关部门，需要相关部门给出合理解释说明，达到维护某地产品品牌形象的目的。

(2)每周关注、回复、处理网络上其他网站建立的某地产业主论坛，维护公司品牌形象

(3)每周关注某地产集团等相关公司网站客户服务留言板和论坛的客户投诉内容，对相关内容及时投诉处理。

开展每年一次的客户满意度调查工作，识别某地产集团在产品和服务方面的优势，分析需改进的关键因素，指明客户满意度提升方向。20xx年第4季度

根据《20xx年客户满意度调查报告》，2月底制定《20xx年客户满意度提升计划》，并负责跟进和监督客户满意度提升计划的实施。

3月底完成《09年老客户关怀方案编制》，并实施，对老客户提供超值和增值服务，提高客户满意度和忠诚度。

#### 客户投诉处理

客户投诉依照《客户投诉处理流程》进行分类处理，使投诉能得到及时有效的解决，对于一、二级投诉每日重点跟进;每天进行，保证不发生一起因处理不到位而引起业主集体投诉或媒体曝光事件。

工程维修完成后，由现场客服中心进行电话或上门回访，目的在于跟进返修结果、客户服务效果和业主的相关反馈，并针对具有普遍性和典型性的问题按季度形成回访报告。(全年)

各月进行，做到因客户服务不到位而引起的投诉为0

用图表数据，完成每月《客户服务工作报告》，对业主入伙、质量返修、客户服务等工作及时准确向公司汇报。记录、整理、分析客户投诉处理状况，提出相关改进建议，并回馈到相关部门，以每月《客户服务工作报告》的形式向相关部门通报。(次月7日前完成)

次月7日前完成上月报告，每月至少一份，全季至少三份。

每月从策划营销部接收客户原始购房档案资料，为了维护良好的售后客户关系，建立售后客户档案，并对客户投诉的资料进行分类存档，根据实际发生及时补充相关信息，对某地产康景一期、二期已入伙客户档案资料按照《档案管理办法》进行接收、整理、归档，每日进行，每月25日集中整理纸版档案一次。

完成业主咨询、投诉和报修的接待和处理工作，及时录入客户报修数据，投诉信息录入率100%，电子版每日录入更新，档案每周整理一次。

全程配合策划营销部组织进行某地产康景、弗朗明歌一期的业主零星入伙工作和格林春天集中入伙工作。

对于重大客户(涉及补偿客户)进行谈判和沟通，兼顾客户和公司利益，最大限度提高客户满意度，办理客户的索赔事宜和因施工质量问题造成的赔付，督促施工单位承担赔偿责任，每月向公司高层领导发送一次补偿客户统计表。

每月随《客户服务工作报告》通报重大客户投诉处理情况。

#### 工程维修及工程质

### 质量工作计划篇3

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，质量部工作计划。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，工作计划《质量部工作计划》。

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，在员工迷茫时指明方向，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，培训内容包括质量管理方法，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。

## 五、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。

## 质量工作计划篇4

为了更好的开展好下半年的客服工作，总结上半年的服务工作，根据《客服工作手则》及公司相关规定，客服部制定了下月的工作计划如下：

### 一、指导思想

以公司为指导，以“提高服务质量”为宗旨，以“客户满意度为标准”。

### 二、工作目标

- 1、搞好员工岗前培训，端正服务态度，提高员工业务水平。主要开展普通话培训，微笑服务培训，文明用语培训。
- 2、深入开展客户满意度调查，通过信访、回访等方式展开调查，对发现的问题作出相应整改，努力提高服务质量。
- 3、开设“党员先锋模范岗”，发挥党员先锋模范作用，以此牵引提高服务质量。

### 三、要求

- 1、全体员工必须严格按公司要求，努力学习，提高工作标准，增进业务水平，切实把下半年客服工作推进到一个新台阶。
- 2、每名员工要制定出自己下月个人工作计划，工作计划标准要高，要切实可行，并认真落实。
- 3、其它事宜由公司另行通知。

## 质量工作计划篇5

为了树立质量是企业生命的意识，做到质量是企业前程的捍卫者，同时用优质的产品，塑造优秀的企业形象。品质部根据20xx年GK保温砂浆生产10000吨、GK胶粉5000吨、GK抗裂砂浆9000吨、GK界面砂浆500吨等任务目标，特制定以下工作计划：

### 一、建立全面的质量管理系统

20xx年，本部门将在日常工作中进一步提高工作效率。除采购价格等方面的控制外，还将其它方面的成本控制纳入管理优化的范围内，具体方面如办公物品的使用，电脑的使用管理，物资运输费的控制等方面。

目前，品质部人力资源严重短缺，仅有2人，其中部长1人，检验实验人员1人。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。

三是强化支部书记“一岗双责”和党员“一员双岗”制度。把支部书记履行职责的情况作为年终总结和处室长述职的重要内容。坚持和完善岗位培训制度，有计划地组织党支部书记参加市直机关工委举办的支部书记培训班。以“党在我心中、我在群众中”为主题，深化“一员双岗”制度，进一步完善机关党组织“1+X”组团帮扶、“红色代办”等机制，开展“圆梦微心愿”党员志愿活动。

### 二、原材料及配方控制

由于受产品特性及包装要求的影响，部分来料都不能及时有效的进行品质检验，只能对表面现象、湿度和细度等有个初步的判断和确认，可是这些环节都可能导致生产的延误和产品质量的不稳定性，引起客户投诉和质量目标的考核。鉴于此，我们必须加强源头控制，即供应商的质量保证控制，通过对供应商体系的审核和质量改善活动的跟踪，稳定来料的品质。

保温材料目前质量性能已达到最佳，在质量稳定的情况下，配方可以做适量的调整，从而降低成本。(注：只能根据生产的稳定性进行调整)抗裂砂浆和界面砂浆中的主要原材料石英砂，在施工允许的情况下可以考虑用河沙替换石英砂，从而达到降低成本。

(4)切实落实好城乡环境综合整治和土地综合整治工作，有效改善农户居住环境，提升群众宜居感、舒适感、美化感。

狠抓党风廉政建设。出台一份党风廉政建设责任制文件，明确领导职责，细化工作分工。认真贯彻执行《党风廉政建设责任制的规定》，遵守党风廉政建设行为规范，执行个人重大事项报告制度。20xx年继续抓廉政教育，注重实效;抓廉政管理，注重执行;抓廉政制度，注重落实。

### 三、制程控制

鉴于成品质量合格率为100%出厂，同时保证后续生产规模的扩大，计划使用生产部自检+品质部(生产巡检+成品抽检+出货确认)相结合的方式来进行。当然，检验仅仅只是品质保证的一种手段，实际上不可避免的会造成不良品的流出和成本的提高。所以，最有效的办法还是提高生产操作员工的品质意识，强化品质标准观念，从源头控制产品质量，这样才能保证生产即检验，产品即良品，产品质量才能更好的控制。为了做到这一点，有必要实行：

- 1、将不良品作成样板，安置在各工序显眼处
- 2、将客户投诉的各种不良图片展示出来，张贴在各工序指导生产
- 3、将相应标准作成直观文件，便于操作员查看
- 4、工人的品质意识教育培训
- 5、定时、定量的进行巡查，做好巡查记录
- 6、在每一道工序上进行质量控制

7、对生产现场异常情况做到即时处理

#### 四、售后客诉处理

及时处理客诉问题，找其原因及时制定出改善措施，将改善措施落实到工序上实施，并确认效果。让产品的质量做到最大化。

在新的一年里，我们有了之前的经验，但也面临着新的挑战，我们必须更加努力，更专心、更耐心、更细心的完成来年的工作，做到质量第一。

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发