

品管员工作总结范文

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/126292.html>

[ECMS帝国之家，为帝国cms加油！](#)

品管员工作总结范文(汇总5篇)

总结是事后对某一时期、某一项目或某些工作进行回顾和分析，从而做出带有规律性的结论，它在学习、工作中起到呈上启下的作用，让我们抽出时间写写总结吧。我们该怎么去写总结呢？以下是小编整理的品管员工作总结范文，欢迎大家借鉴与参考！

品管员工作总结范文篇1

____年，在公司领导的重视与布署下，在全体员工的努力下，我们以质量方针"____"为宗旨，严格执行公司各项质量目标，按计划完成了公司年度质量目标，全年开展了两次内审，一次过程审核，接受了__质量认证公司的一次"换证审核"，并于X月X日召开了年度管理评审会议。现将____年的质量管理体系工作总结如下：

一、____年公司的质量目标完成情况

1、____年产品返修率达到0.12%，与去年的相同。公司产品返修率目标为__。

2、外审：____年X月__日，我们接受了第三方____认证公司对我司进行的"换证审核"，在为期两天的审核中，审核师分别对我司的X个部门都进行了审核，在审核过程中共提出X个轻微不符合项，X个观察项与X个建议项，目前不符合项已采取纠正措施并关闭，观察项与建议项的各相关部门也都已结合自身实际情况进行改进，新的ISO9001：20--认证已于7月24日获得。

3、过程审核：____年__月我们对生产技术部的四个生产班组包装班、KISSCUT班、面纸班和丝印班进行了生产过程审核，在审核中共发出6份预防措施报告，对生产过程中潜在的质量事故进行了有效预防。

三、20__年管理评审工作

____年__月__日，总经理主持召开了管理评审会议，主要对：

公司质量方针、质量目标达成情况；

过程业绩和产品质量符合性；

顾客满意度评价，包括顾客信息反馈处理评价；

质量管理有效性、适宜性、充分性；

纠正、预防措施和持续改进系统；

上次管理评审后第一、二、三方的审核结果六个方面进行了评审。根据以上六方面内容，各部门经理对一年来各自负责的质量管理工作进行了认真的总结，并充分看到了存在的问题。对此次的评审大家一致认为：各部门都能按质量管理体系文件要求去执行，各级文件和资料都得到有效控制，各项质量记录都按文件要求形成，各部门经过认真学习培训，员工都有一定的提高，促进了质量管理体系的有效运行，ISO9001：20--版质量管理体系是有效的、充分的，也是适宜的。

同时，经过认真的讨论，大家一致同意对我司的部分质量目标进行修改（包括内、外部顾客满意度、发货数量正确率、外部客户投诉率、成品库存率、模具、菲林加工合格率），并在体系文件中增加6项内容（包括相关部门质量目标的增加），同时对体系文件中的13个文件与实际操作不符项进行了修改，预计所有项目的增加和修改工作将在____年X月底前完成。

四、____年文件修改情况

____年，管理者代表根据__年管理评审结果，配合各部门对管理评审中提出的X改进项进行了改进，并配合各部门对《程序文件》与《工作文件》中84个与实际操作不符的文件进行了修改，修改后的《程序文件》增加了一个《____控制程序》，工作文件增加了《____X规程》、《__的管理和使用规程》、《____操作规程》，同时，收集了24个工作流程图放入相关程序文件与工作文件。

五、工作中存在的问题

虽然在____年中各部门都能按质量管理体系文件要求去执行，各级文件和资料都得到有效的控制，各部门经过认真学习培训，员工都有一定的提高，促进了质量管理体系的有效运行，提高了产品质量。但是，在工作过程中，仍存在以下问题：

1、质量管理体系的培训内容及方法需进一步改进，今年的外部顾客满意度调查中，员工对质量管理体系培训效果满意度为__%，低于公司本年度平均满意度，所以我们要对质量管理体系培训内容及方法进行改进。

2、从____年外部投诉及内部批量性投诉发现的问题来看，部分员工对质量管理体系理解不够，对个别程序的执行力度也需进一步加强。

六、下年度重点工作计划如下：

- 1、做好全体员工的质量管理体系文件培训工作；
- 2、联系公司各部门实际操作情况进一步完善质量管理体系；
- 3、做好ISO9001：20__换证工作；

- 4、做好年度内部审核工作；
- 5、做好年度管理评审工作；
- 6、做好与质量体系工作有关的外部联络工作。

品管员工作总结范文篇2

在这丹桂飘香、腊梅吐蕊的时节，我们聚首__中学，共商教育大计、共谋教育策略、共寻教育出路，这是我们作为教育者用来回顾教育活动、反思教育得失的最佳平台。在这里首先感谢上级教育主管部门的领导对我校教育事业的关心与支持、感谢辖区内兄弟校的理解与帮助，同时向__中学为我们提供了这样的一个现场表示感谢。

我们是本着虚心学习而来，与其说成绩与经验，不如说与大家共同学习。应该说，一个好的教育理念能够提升一个地方的教育水平。20__年我校教育质量有了点提升，那就是我校在抓教育教学方面作了一些实用的工作：我校领导集体实行年级包干制，根据年级实际情况并结合教育评估签订了目标责任书，并层层落实到班级、到班主任教师和科任教师，其次初三年级教学实行集体备课。

（一）细化教学过程管理，深入课堂教育

为了加强常态课教学的过程管理，提高课堂教学有效性，提升教育教学质量，我校一直坚持开展“细化教学过程管理，向课堂教学要效益”为主题的常态课教学活动管理。根据我校的实际情况和教育督导评估的要求，制定了过程管理的实施细则，成立了以教导处牵头、以学科组为单位的听课小组、备课小组以及对教师的教案、学生作业完成质量检查的检查小组。要求听课小组成员每周进入课堂抽查听课，并在听课后对课堂进行全面的总结与反馈，认真详细填写好听课评价表；能围绕“有效教学”目标在课堂教学中的落实，找出课堂的亮点与不足；关注上课老师课堂教学的有效性，关注教师的作业布置、课堂提问等环节是否能注意兼顾到各个层次的学生；在课后能够主动与上课老师交流，就课堂环节处理、学生作业量、备课情况等方面探讨更有效的做法，真正落实“有效教学”；各备课小组要注重对教学目标的研究，着力研究对学生学法的指导。在集体备课和教学中注意细节，教学环节的设计、练习的设计反复推敲，使其作用最大化。尤其是在毕业班后期的复习教学中，学校领导邓校长亲自把关，反复斟酌，尽量体现复习教学的全面与重点相结合、计划与实际相结合、连续与阶段相结合，要求老师整理好集体备课资料，拿到三楼办公室认真审查；把集体备好的课带到课堂中去，根据反馈信息进行修订与补充。检查小组定期对阶段内的教育教学工作和学生作业完成质量进行检查；学校教导处汇总、整理并召开会议，交流反馈具体情况，针对教学过程中存在的问题进行深刻思考，最终形成报告，为下阶段教学工作奠定基础。宏观小学全体教师发扬团队精神，相互学习、取长补短，围绕教学环节，用自己扎扎实实的课堂教学不断丰富学校“有效教学”的内涵，不断提升教育教学质量，实现了20__年我校教育质量的质的跨越。

（二）切实解决教师教育顾虑，及时了解学生思想动态。

加上近两年周边学校教学质量的提升，教师队伍的不稳定，给学校带来巨大压力和严峻考验。当然，这也成为了我校狠抓教育教学的一个动力。首先是我校领导的教育理念导向，苏霍姆林斯基说：没有自我教育就没有真正的教育，这样一个信念在我们教师集体的创造性劳动中起着重大的

作用。我们展开自我反思，认真总结。我们确保人心的稳定：鼓励年轻教师积极参与各级各类教育教研活动，充分调动中青年教师的积极性，肯定他们为学校所做出的贡献。大力挖掘教师资源，重组资源搭配，对有个别工作责任心不到位，教学经验不丰富的教师作了相应的调整，特别是我校今年初三年级师资力量不足，我们充分挖掘教师资源，让一位年近50的高老师担任三个班的数学教学任务，并取得了好的成绩，应该说老师的这样忘我的工作，是对当下的形势所保持的一种高度的责任感。我们肯定老师们在过去的工作所作出的努力，同时也完善了相应的激励机制。对于学生狠抓他们的思想建设、行为习惯的培养和心灵的沟通，定期召开家长会和学生大会，及时了解学生的思想动态，进行分析探究，及时诊断解决，让学生健康发展。

品管员工作总结范文篇3

20__年，在公司领导的带动下，在全体成员的帮助下，我紧紧围绕成品物资仓储工作，充分发挥岗位职能，不断改进工作方法，提高工作效率，较好地完成了各项工作任务，现就自己的一年工作作简要总结。

一、抓学习，不断提高自身素质

加强思想政治学习及专业知识学，提高政治素质。主要学习公司相关精神，物资管理、计算机操作、工商管理 etc 知识，以求不断提高自身素质。我主要负责砂状、铝法、粒状成品管理，在工作中能够严格要求自己，保证入库、出库、领料的数据准确。当班期间，认真协调入库及准确及时入库。物资发放，能认真执行物资发放规定，敢于坚持原则不徇私情，保证成品发货的准确性。报表制作，除了提高发货效率外，还要认真收集数据，合理编制，以自己能力为领导们提供极尽可能准确的数据。做好仓库管理工作，尽可能将库内打并整洁，及时除理烂袋，根据情况整理库房，并积极向5S管理靠近。

二、存在问题及明年工作计划

辞旧迎新，在总结本年工作的同时，针对自己工作中存在的性格急躁，不善讲究工作方式等问题也要端正态度、努力克服。我对明年工作也提出了初步设想，一是继续加强理论学习，牢固树立“服务是第一位”的观念，二是继续加强业务学习，积极争取参加各类培训班，做业务上的行家能手，提高工作效率，使工作再上新台阶；三是账目方面，我要努力学好计算机为以后的企业资源规划等网络管理做好充分准备。面对领导及同事的期许，我满怀信心，相信在成品组主任的领导 and 同志的帮助之下，我一定能把工作做得更好，名副其实地成为一名永不落伍的成品保管员。

三、成品管理存在问题

劳务队管理还需进一步加强，其人员的不确定性，工作模式的粗放化，为成品质量及发货效率都带来了极为滞后的不利因素。市场信息收集不够详细。比如硅法发货，在无法控制其不合格品产生的情况下，应提供一定的客户要求信息，以便合理存放。相关部门对质量意识还不够强，甚至有妥协的味道。不合格品怎能熟视无睹，还没有一套合理的相关制度，仅限于简单的不合格申请，万万不能。外购料管理力度不够。到现在为止，还没有一套接受的品质指标，什么指标该接收，什么指标不该接收，做不到一目了然，为使用及退库带来了一定的隐患，也希望不要为外购料加上太多的朦胧意味。

困难是绊脚石，更是前进的基石，在努力发扬优点的同时，更应该学会改进不足，知耻而后勇，

相信在大家的共同努力下，成品管理一定会再崭新姿。

品管员工作总结范文篇4

物业品质部20__年各项工作有条不紊进行。现将本年度具体工作总结汇报如下：

一、完善督查与激励机制，持续提升物业服务质量

（一）规范维修、客服、环境等文件档案管理

先后三次组织各物业处经理、项目负责人、维修、客服、办公室相关人员进行文件规范化管理培训与交流，以质量标准体系为依据，针对各项目文件管理方面存在的问题，如记录不完善、归档不及时等进行限期整改、完善，为内审、外审工作进行奠定基础，促进了物业管理的标准化和规范化。

（二）三级责任状管理办法的制定与实施

制定了物业总公司三级责任状管理办法，以“安全第一，预防为主”为指导方针，依照“谁主管，谁负责”的职责定位，执行“三级安全管理”。物业总公司对集团、项目经理对总公司、主管对项目经理、员工对主管分别签订责任状。先后与__个物业处经理、x个职能部门经理负责人签订了责任状。签订责任状后，增强了各项目负责人的安全管理意识，有效降低了企业风险。统计显示，20__年度仅发生一起工伤事故。责任状的签订，对物业总公司范围内各项工作良性发展有积极意义。

（三）经理绩效季度考核工作

制定了《项目经理季度考核实施办法》《项目经理绩效考核内容及评分细则》《职能部门经理绩效考核内容及评分细则》，二、三、四季度分别对项目经理和职能部门经理进行了季度考核工作。

通过对各项目经理季度工作的实际情况评估，将月度绩效工资的发与实际工作业绩紧密结合起来。利用绩效工资的激励性，提高了经理的工作积极性，对服务品质的提升有一定的推动作用。

（四）项目创优工作

依据评优标准，品质培训部主要围绕整改做相关工作：

1.创优整改

围绕评优标准，制定创优整改__多条，全程跟踪完成情况，累计抽查整改完成项__余项。

2.培训交流

组织创优项目员工培训、参观、交流计逾__人次，为进一步规范各种作业记录、提升服务标准起到了促进作用。

3.创优资料规范

围绕创优汇报ppt及创优资料整理，完成品质部修订、审核、定稿材料10余套。

4.设备房规范

对x个创优项目的设备房进行规范，更换、悬挂设备标识牌以及安全生产标识牌__余块，并对地面统一进行刷漆，清除设备锈迹、上油、刷漆保养，规范了设备房维修、巡查等记录表格。

（五）公司内审与外审工作

根据贯标认证工作整改要求，组织物业相关人员对__、__、__、__和__物业处进行了内部审核，验证公司质量环境体系及覆盖产品是否符合iso9001；__、iso14001；__标准规定的要求。内审后，__物业处作为各物业处代表，顺利通过了专家组的外审工作。内审与外审工作的顺利通过，确认了物业公司质量环境质量管理体系的符合性和有效性。

（六）住户满意度调查工作

组织各物业处部分房管、秩序队员协助进行20__年度业主满意度调查，上、下半年各一次。组织入户调查__多人次，发放入户问卷__份；统计整理业主合理化建议__余项，并下发各处制定计划整改。从统计结果看，20__年住户满意度整体保持__以上（比去年有所提升）。

（七）石家庄基本服务标准社会考评工作

组织各物业处迎接由房管部门带队的考评团队，积极应对__基本服务标准社会考评并顺利通过。服务标准考评工作对物业服务提出了更高要求，有利于物业公司标准化运作的进一步加强。

（八）日常工作

1.工作促提计划的监督检查

汇总各物业处的全年整改项共计__余项，每周都对其进行详实的记录并定期对整改完成项进行检查和监督，提高了物业处的自查自纠自整改的有效性。

2.宣传资料的分发和管理

累计发放《__报》《__日报》等宣传资料共计__余万份，同时，根据发放明细不定期对各物业处执行相关制度情况进行抽查，确保报纸发放到位。

3.通过奖惩促提高

经日常检查及不定期夜查，因员工违纪及工作不达标下发处罚通报达__余次（含物业处自行处罚次数），累计处罚__余人次，款额__余元。

4.有效处理业主各类投诉

接待各类投诉__余起，实现以投诉促工作提升。通过投诉后与相关部门、人员沟通总结，提高跨部门协作与解决投诉能力，增强了物业人员接待业主、处理事件的能力。

二、加大员工培训力度，促进员工素质与服务意识提升

品质培训部20__年度完成的主要培训项目共五项，参训员工达__多人次（各物业处自行组织的培训不计入此受训人次），培训课时__多个课时。

（一）新入职员工岗前培训

根据每月人事部提供的报岗人员名单，截止__月中旬，品质培训部先后组织新入职员工岗前培训十五次，共培训员工__人次。培训内容包括集团和物业公司概况、行为规范与规章制度、物业服务礼仪等。

（二）参观见学

x月份，品质培训部组织各物业处经理及物业总公司骨干员工，共计__人，赴北京参观了__大厦、__及__项目。在各项目认真听取了项目物业处的讲解及经验介绍并形成书面报告存档。培训时间约为两天。

（三）培训交流会

1.20__年，品质培训部共参与组织专题培训交流会三次。

案例培训会

x月份，整合公司实际发生的案例，举办了__案例（第一辑）专题培训会，参训员工__人，范围涵盖物业全体秩序队员、部长级以上员工等。此次培训加强了员工的自我约束及风险防范意识。

2.创优项目试点单位交流会

x月__日，组织各物业处设备主管、负责人参观了创优试点单位__物业的工程设备规范资料及设备房。对项目设备管理存在问题及改进方向、措施提出建议并相互交流，有助于促进创优项目设备管理水平的提升。

3.客服、环境资料交流会

x月__日，品质培训部举办客服、环境资料规范交流会，各物业处经理及相关主管、物业总公司员工总计__人参加了培训。此次培训对完善各项资料、规范资料管理提出了更高要求，对项目创优、内审工作有指导意义。

（四）专业技能培训

本年度，共组织各项专业技能培训七次。

1.注册物业管理师培训

联系外部培训机构，对物业公司骨干员工进行了注册物业管理师培训。培训__人，培训时间为__天。通过培训，在20__年全国物业管理师考试中，3人全科通过，其余人员部分科目通过。

2.操作系统使用培训

品质培训部协同办公室、集团信息中心于x月份、x月份、__月份，分三次对办公平台oa系统的操作方法进行了由浅入深的讲解。参训员工共__人次，均为经常使用oa报件的办公室人员和经理级以上人员，培训课时逾10课时。培训有助于员工熟悉oa操作系统，有效的提高了报件效率。

3.秩序队服务礼仪、队列比赛培训

x月份，组织对秩序队员进行了军训及服务礼仪的培训；__月份，协同秩序部组织各物业秩序举办秩序队列比赛，有助于提升秩序队的服务意识、服务水平和团体荣誉感。

4.消防培训

x月份，组织主管级以上员工参加消防安全培训会。x月份，联系河北__防火教育中心，对主管级以上及秩序队全体员工进行消防意识、安全用火、灭火设备使用的专题培训。两次参训员工共计__人次，培训共计x学时。培训结束后，对培训效果进行调查问卷，结果显示，参训员工对于培训的满意度评分为__分（满分3分），98%的员工认为培训有助于工作的开展，97.6%的参训员工有继续参加公司培训的意愿。

5.门禁系统办卡规定培训

x月份，组织对秩序队员、收费员、经营人员进行了门禁系统办卡管理规定的培训，培训时间为两天，参训员工__人。对规范收费、办卡流程及操作有积极的推动作用。

6.配电室操作培训

x月份组织对相关人员进行配电室操作讲解现场培训，时长约2小时，__名维修电工及主管参加培训。此次培训有助于规范操作、降低工作风险、减少事故发生。

7.如何做好业主工作培训

x月份，组织对各物业处部长级以上员工进行如何做好业主工作培训。培训员工__人，培训时间x课时。就如何和业主有效沟通、如何解决业主投诉的技巧详细讲解，对改善工作方法、促进服务提升起到了积极作用。

（五）新项目员工培训

本年度对新承接项目__局、__员工进行了统一培训。培训包括讲授岗前培训课程、参观公司管理项目等。共培训员工30多人次，培训时间约12课时。对__、__、__项目员工进行了现场培训，培训内容为公司企业文化、相关规章制度、行为规范等，培训30多人次，培训时间约4课时。

（六）__员工培训

x月份，接待__员工十人进行了为期两周的培训。培训包括对物业相关岗位规范、流程、标准的讲解，参观物业管理项目，各物业处轮岗实习等。培训结束后，组织参训员工以交流座谈会形式探讨了工作中遇到的问题及今后工作规划，并形成总结文档留存。

三、工作中的不足与存在的问题

（一）全面统筹仍有欠缺

因物业管理琐碎事情较多，临时性的突发事件处理也需投入部分精力、人力、物力，工作中有时会坠入具体事务的处理，导致品质培训工作全面统筹仍有欠缺，不能确保物业各项工作有效执行到位。

（二）工作广度、深度不够，可追溯性落实有待提高

品质检查工作仍显单薄，缺乏应有的广度和深度，缺少对检查项目可追溯性的切实落实。目前，在环境卫生、小区外观外貌、公用设备实施维护等方面检查的多，检查深度不够；对秩序维护、__、__、__等专业公司检查较少涉及。检查中，对出现问题的上、下相关节点、环节纠察不足，未能确保可追溯性的具体落实。同时，对各岗位、部门员工的培训工作没有形成系统，缺乏对培训深度的挖掘，培训标准及成效有待完善和提高。

（三）过程管理亟待加强

过程有效执行和把控，才能赢得良好的结果。好过程是横向工作的合理匹配和纵向工作的平稳顺延。物业管理各项工作的过程控制未能实现具体工作的合理匹配和顺延，亟待理顺和有效管控。满意度调查作为事后调查，未能完全体现物业服务过程管控。

（四）员工评估和培训激励长效机制缺乏

有效评估与激励，是员工不断追求进步、工作逐步完善的推动力。目前，员工培训评估方面仍不完善，对员工受训后工作表现缺乏长效评估激励机制，致使员工工作绩效提升方面不能有效衡量，工作监督和人才提拔也受到制约，对员工的激励和品质培训工作的持续改进有一定影响。

四、改进措施

（一）强化对工作的处理与掌控能力

通过不断学习，提高部门专业技能及个人素养，加强对工作的预测、计划、实施、指挥和掌控能力。立足质量监控与服务考核两大工作内容，具体事件及各环节确定相应责任人，做到事前想到、事中控制、事后反馈。

（二）落实可追溯性，拓宽工作深度与广度

拓宽品质检查范围，将物业公司各物业处及职能部门工作列入检查督导日程。完善作业记录、巡查文件，将可追溯性落实到绿化、环卫、保洁、维修、秩序、客服等各个板块，对服务过程中涉及到的记录，如派工单、维修记录、回访记录、工作巡查本及相关记录定期检查。一旦发现问题，问题起因、发展、是否及时控制等，各环节一目了然。

联系外部培训机构，拓宽培训渠道，加强与各物业处（部门）的沟通联系，调动中基层员工培训的积极性。根据市场需求和部门、岗位要求，建立完善员工培训成长体系，有针对性地协助、指导、监督各物业处（部门）根据培训计划举办不同形式和内容的培训。

（三）加强对过程和服务质量的管控

通过培训和工作实践等多种形式，提升员工工作能力。品质管培训部组织专业知识培训；各物业处、部门组织具体岗位服务流程培训。根据各物业处意见和工作实际情况，不断完善、优化各物业处、部门的工作流程，加强对各处工作流程的落实。通过日常品质检查、不定期夜查等多种途径，实现物业服务工作流程的规范化和服务质量的提升。

（四）建立培训与考核激励的长效机制

完善培训与考核体系，建立评估、激励的长效机制。在客户满意度考核的基础上，将过程内部质量指标纳入考核体系，强力推进，确保效果。将培训与考核联系起来，不仅对员工进行培训激励与考核，还对培训讲师激励与考核，二者结合，强化培训效果，建立长效考核激励机制。

五、20__年度工作计划

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，20__年，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。20__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。

（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。

品管员工作总结范文篇5

第一部分：主要工作目标完成情况序号

本月的的主要内容（前工序）供应商交货合格率管控（合格率99%）（前工序）供应商来料检验及时率管控（准时率98%）前工序异常措施跟踪率（跟踪率71%）最终检验合格率控制（99.87%）客户投诉批率管控（客户投诉批率3.13%）客户投诉回复率以及改善跟踪情况（回复率100%）前工序灯珠退货率（退货率0.13%）目标要求98%100%100%99%0.9%100%1%。

第二部分：部门的工作概况

一、来料检验方面

__月份供应商合格率（99%），主物料来料比较稳定。来料检验基本稳定（具体统计数据见供应商交货合格率统计表）。

__月份原物料在生产过程中反馈的来料问题主要为支架毛刺过多，芯片来料不良以及静电袋破损等不良。

二、制程品质方面

封装品质部IPQC抽检发现的严重异常问题点共7份，工程回复5份，2份待回复。其中主要原因为

- 1) 合金线存在滑球不良，焊球形状不良等等，焊线异常比较多。
- 2) 入库材料真空漏气，支架烘烤氧化以及打靶图异常等等。
- 3) 2835灯珠电压测试异常，电压对应不上，电压参数漂移等等。
- 4) FQC入库检验主要问题点为真空包装漏气异常，相对来说比较稳定，后续需要对灯珠漏电流加强管控。
- 5) OQC出货检验正常，不过在出货标签控制以及出货参数控制方面需要加强，对异常出货情况需要有相关部门签字留档才可以放行出货。

三、客户投诉方面

1、x月份客户投诉案例总共x件，客户投诉若有增多。其中x份为客户问题，分别体现在客户将不适合做灯带的__做成灯带后出现死灯，客户外发贴片由于尾数管理不当导致不同BIN区材料混贴在一起出现色花，以及客户灯板的并联过多导致2835灯珠出现暗区不良。而客户投诉中我司问题则是分光标准无法使用客户要求以及灯珠电压测试极不稳定。

、针对客户报告中关于改善措施的跟进保持稳定。

四、质量事故调查

本月份总共调查质量事故x起，主要为我司出给客户的x灯珠出现暗区不良，原因为2835灯珠电压测试不稳定，跳动幅度大，同一盘料中出现2个电压档灯珠。此问题也是封装车间长久存在的问题，特别对于x灯珠此问题显得尤为明显，在此问题上，设备部/工程部/品质部需要汲取教训，提高异常处理的效率和机动性；同时对于品质部的异常反馈要引起足够的重视，正确的心态对待和处理品质异常单。

五、其他工作开展情况。

品质人员的岗位培训。

合金线试产品质控制品质部新检验规范的实施。

关于测试站以及包装入库品质检验内容的增加。

支架，芯片，静电袋来料异常的处理9份客户书面以及口头投诉的处理。

x份质量事故的调查以及处理。

封装车间品质异常的跟进以及处理。

月份灯珠退货的处理以及改善意见。

第三部分：存在工作难点

1、测试机台电压参数不稳定，需要设备以及工程部门尽快给出改善方案，依靠品质部抽测是不能够很好进行预防和杜绝，同时也给增加了公司质量控制成本。

2、测试站人员操作失误存在的隐患比较大，极易出现校机不准，写错标签，倒料错误倒是混料等等，是下半年封装车间品质管控的重点。

3、工程部在处理产线异常方面需要加强有效性和严谨性。

4、因为合金线部分公司暂时没有一个明确详细的质量检验标准，所以在试产过程中，由于设备机台调试能力月限，导致合金线质量管控没有依据，合金线材料同时也存在严重的质量隐患。

5、品质管理缺少强制力和执行力。品质工作在品质管理中保证管理独立性时，也要做好自身的监督和约束。

6、各部门在生产流程中经常出现责任推卸现象，分工不明，对质量体系不太了解。

第四部分：不足分析和改善措施

- 1、对新人要进行有计划，有针对性的培训，从提高技能和品质意识方面进行专题培训。加快品质部门团队建设，统一思想，提升意识，认真扎实，真正起到品质管控的作用。
- 2、实施问责制，提高KPI绩效考核的真实性和有效性。
- 3、加强供应商的管理，对于供应商的要求要明确，出现异常后的处罚要严厉，协助供应商进行异常改善。
- 4、审核，对产线异常做好持续跟踪和反馈。
- 5、组长每天对QC开早会宣导，加强QC的质量责任意识，对QC的工作做好监督和协助，对每天的报表进行加强对新物料承认过程规范的监控，避免物料更换频换，同时新物料，新工艺等等的可靠性试验要加强管控。
- 6、对于重点岗位（测试站）QC品质控制能力要求比较高，可以考虑给与一定的经济奖励。

更多 总结范文 请访问 <https://xiaorob.com/zongjie/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发