

最新质量管理后续工作计划 质量管理工 作计划(通用6篇)

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。什么样的计划才是有效的呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

质量管理后续工作计划篇一

20__年，我的工作岗位是运营质量管理岗，经县分领导研究，对我的主要工作做了一些调整。我的主要工作就是集团中心内勤和县分高端用户维护工作。

（一）集团中心内勤工作

1、部门晨会：组织部门员工学习新文件、最新活动方案、客户经理行为规范等，强调客户经理月重点工作，同时做会议记录、培训记录。

2、日常报表：有时市分通知上报东西比较紧促，时间紧缺，为了能按时上报，我自愿加班。有几次下班后，我在加班，无人知晓，被锁在了办公室。

3、其它工作：

（1）协助主管制定客户经理、联产直销员月度考评表，次月统计完成量，协助主管打分进行考评。

（2）协助主管阅mss系统文件，重要内容告知主管，并组织部门员工学习。

（3）系统新建集团名称，集团用户按月录入大客户系统。

(4) 集团零次户、欠费派单。

(5) 月度、半年、年度工作总结，季度及临时性活动方案、总结。

□6□v网发展计划、月度任务分解及阶段性活动任务分解落实等。

(7) 数固业务欠费方案制定，费用到期宽带和数固业务欠费派单，督促客户经理通知用户按时续费及清收欠费。

(8) 客户经理联产费用核算制表。

(9) 集团保有费用报账、发放制表。

总之，我很重视县分绩效考核，集团中心一些考核指标，我都会慎重考虑，尤其靠系统支撑考核的项目，我都努力做到及时、准确、超额完成任务，力争拿到最高分。今年县分集团专线考核指标分值始终保持在9分以上，最高分得到20.7分。

(二) 高端用户维护工作

1、每月20号前分配系统新增个人高端200户左右，并按时发放对应的会员卡，县分vip用户持卡率20月达到87%，超目标值7%，名列市分第一。

2、每月12日上报县分客户经理维系质量分析。包含资格会员动态保有，欠费、离网分析，同期开展相关高端活动总结，月度重点工作计划等内容。

3、导出每月拍照会员、高端零次户，派单给客户经理。

4、联系下发符合兑换积分用户明细，派单给客户经理，督促通知用户兑换。

5、“双节”高端慰问活动方案制定、总结。

6、在市分统一安排下，按季度制定县分相关特色俱乐部会员活动方案，组织会员参加，提升俱乐部会员感知率。

7、处理高端用户投诉。

二、20__年工作计划

平时，我能够自觉遵守劳动纪律，不迟到早退，团结同志，有协作奉献精神。工作中我认识了很多客户，也交到了许多朋友，交际面变得越来越广，工作也相对容易了。领导、同事给与了我很多帮助与关爱，客户给与了我鼓励与认可，这些都使我不断成长，并在工作中享受快乐。我深爱上了联通事业，也敢于向自己的弱项发起挑战。

我对工作很认真，但一定还存在不足，为此，我会在20__年更加努力地进行业务学习，且不断的向公司和其他县分相关部门的员工请教，以更高更严的标准要求自己，使自己的业务水平和素质上升到一个更高的层面。

质量管理后续工作计划篇二

20xx年医疗质量管理委员会以等级医院评审为契机，以《医院管理评价指南20xx版》□□20xx年度患者安全目标》、《浙江省三级综合医院评审标准□□□20xx医院管理年活动实施方案》为基准，实施医疗质量的持续改进，提升技术水平，保障医疗质量和医疗安全。

卫生部已颁布7个学科建设和管理指南，它们是《重症医学科建设与管理指南（试行）》、《临床营养科建设与管理指南（试行）》、《病理科建设与管理指南（试行）》、《医院手术部（室）管理规范（试行）》、《血液透析室建设与管理指南（征求意见稿）》、《新生儿病室建设与管理指南

（征求意见稿）》、《急诊科建设与管理指南（试行）》，今后一段时间内还将有一批指南出台。要认真学习相关指南内容，并在此基础上结合我省有关文件精神细化相关内容，指导我院的相关学科建设，从人才、技术、设备、制度等各方面提升学科水平。对优势学科要保持其先进性，使相对落后的学科，要借此机会创造条件迎头赶上。强化组织机构建设、强化规章制度建设、强化科室文化建设。

加强学科群建设。根据医学发展需要及学科发展现状，重新对有关学科进行梳理，建立相应的学科群，确定责任人，明确相应职责，合理、有序地开展工作。相关职能科加强监督和管理。

在20xx年初步开展临床路径基础上全面开展临床路径工作，力争每个科室均有相关病种实行临床路径。相关重点科室按卫生局要求实施3条临床路径，合理确定病种，制定标准化医嘱，对各部门进行培训和宣传，合理推行临床路径。通过实施临床路径进一步落实相关制度，避免诊治随意性，防止漏诊和误诊发生，规范围手术期用药，降低药品比例，减少住院天数，降低医疗费用的支出。对实施结果进行评估和评价，并进行修正和改良。构建和谐医患关系。

各科室应按卫生部的要求做好临床路径工作和单病种质量管理，认真、及时准确地做好上报工作，医务处做好督促工作和质控处履行检查职能。

认真落实卫生部《医疗技术临床应用管理办法》相关内容，严格落实技术准入制度以及手术分级制度。在实行手术分级管理及手术准入的基础上，进一步落实相关具体措施，依法行医、依法执业，杜绝超范围，超专业执业。加强会诊管理，完善种类会诊制度，严格执行《医师外出会诊管理暂行规定》。

还将对全院的各项诊疗技术进行一次梳理，引进新技术，淘

汰相对落后的技术，保证医疗质量。

认真准备迎接省厅的'二类技术、三类技术的'审核工作，力争全部通过。并借此机会加强对二、三类技术的管理，加强准入管理，完善准入档案，保障医疗质量和医疗安全。

卫生部20xx年发布了一批疾病的诊疗规范，今年将继续发布一批临床诊疗常规和技术操作规范。我们要建立和完善完整的临床技术诊疗常规和技术操作规范，使每个专科，每种疾病均有诊疗常规和操作规范。关键还需认真落实。对临床诊疗常规和技术操作规范进行动态管理，更加符合临床需求。

在20xx年及20xx年全面开展临床临床技能培训与考核的基础上巩固考核成绩，拓展考核内容。加强临床思维的培训与考核。不定期对有关项目进行抽查，使考核更加合理，确保培训效果，保持相应水平。要求住院医师“三基”理论考试和体格检查、心肺复苏、换药、洗手等技能考核合格率达到100%，公示考评结果。继续举办临床医师操作技能和病历书写等竞赛。加强医技人员上岗培训与定期考核。完善中、高级人员继续医学教育管理。今年开始临床技能培训与考核由科教科负责。

以《医院管理评价指南》、《20xx医院管理年活动实施方案》、《患者安全目标管理》、卫生部相关学科建设和管理指南及等级医院评审标准为指针，进一步完善相关诊疗制度，修改相关程序，使制度和程序更加合理。认真组织学习并全面贯彻落实医疗卫生法律法规、医疗制度及医疗操作规程。认真执行医疗质量和医疗安全核心制度，以十三项核心医疗制度为主要内容，加强医疗制度的检查和落实，执行医疗质量责任追究制。管理要热情，检查要无情，处罚要绝情。

以强化医疗质量控制为手段，实施医疗质量的动态过程管理，加强环节质量控制，严格标准，定期检查，奖惩结合，切实整改，提供优质便捷医疗服务，创建质量品牌优势。增强质

量意识，建立现代医学模式的科学的医疗服务质量观；开展质量教育，端正质控心态，推行全面质量管理方案，有效防范医疗纠纷。

严格执行查对制度，提高医务人员对患者身份识别的准确性；落实相关制度，提高用药安全；严格执行在特殊情况下医务人员之间有效沟通的程序，做到正确执行医嘱；严格防止手术患者手术部位及术式发生错误；严格执行手卫生，落实医院感染控制的基本要求；严格实施临床实验室“危急值”报告制度，减少危险情况发生，加强患者教育，改善相关设施，防范与减少患者跌倒事件发生；防范与减少患者压疮发生；建立非处罚性医疗不良事件报告制度，主动报告医疗安全（不良）事件；鼓励患者参与医疗安全。

加强对院感重点人群的监控、培训和考核。加强对重点部门、重点环节的监控。认真落实患者安全目标管理各项内容，完善相关制度内容，提倡患者参与的理念，提高安全水平。实施医疗技术风险警示管理。严格执行医疗缺陷管理工作制度，定期分析医疗不安全因素，进一步落实医疗安全责任制和责任追究制，监督整改。

质量管理后续工作计划篇三

20__年，本站质量管理工作将严格按照《实验室认可准则》
《cnas-cl01-cl010-cl009》
《实验室资质认定准则》和《20__年江苏省省环境监测质量管理工作要点》的要求，进一步优化完善质量管理体系，扎实开展各项质量控制和质量保证措施活动，强化日常监督，努力实现质量管理的全领域、全过程覆盖；从加强人员培训、期间核查、量值溯源等方面入手，进一步夯实工作基础，提高工作质量，确保监测数据和报告的准确、可靠，为“三个说得清”提供更好技术支撑。

一、加强业务培训，努力提高监测人员的质量意识和业务技能

人员的质量意识和业务素质是做好质量管理工作的关键，针对我站部分人员质量意识不强、业务素质不高的问题，大力开展各类质量与技术培训：一是学习相关的技术规范和方法标准，重点是近两年来国家新颁布的规范和标准，组织不少于15次集中培训，对培训的效果进行测试和评估；二是继续加强对认可（认证）准则和本站体系文件的学习，特别是实验室资质认定准则的学习，使监测工作进一步规范化、程序化，学习形式主要是室级培训和自学；三是采取外培和内培相结合的办法对大型仪器分析人员进行操作培训，外送有机分析、元素分析人员参加icp/ms、gc/ms等培训，外请专家上门对连续流动分析人员进行培训；四是与安捷伦公司、市疾控中心等单位联合举办色谱、光谱技术应用讲座，借此平台学习先进的分析技术、切磋交流工作体会和经验、通过与盐城理化检验同行的交流来促进我站大型仪器分析水平的提高；五是从实际需求出发、积极参加上级单位和认可、认证管理机构组织的各类质量与技术培训。

二、按照“持续改进”的原则继续组织对本站体系文件的修订和完善

一是针对我站实验室内务管理存在问题，制定“实验室内务管理程序”；二是为加强仪器管理和期间核查，修订“设备管理程序”等；三是对原子吸收、原子荧光等分析原始记录进行excell格式的修订，提高数据报送效率，制定空气采样器流量检准作业指导书和记录；四是修订受控文件目录，及时补充新实施的标准规范；五是对其它质量和技术记录进行适时修订和补充，保证信息记录的及时性、完整性和可追溯性。加强对记录的使用和归档的管理，特别要加强受控质量记录格式的完善和使用。

三、进一步加强自动监测质量控制工作

依据《__省水质自动监测站管理办法（试行__x号）》和《__省水质自动监测系统质量保证实施细则__x号》和即将

出台的《全国重点环境空气自动监测技术规定》、《全国重点城市水质自动监测技术规定》等文件，加强对本市水质自动站和大气自动站的检查，积极参加省中心组织的标样考核。

1、参加全省空气自动站标气考核，考核项目为□so2□no□

2、参加全省水质自动站标样考核，考核项目为：高锰酸盐指数、氨氮。

质量管理后续工作计划篇四

20_年，本站质量管理工作将严格按照《实验室认可准则□(cnas-cl01□cl010□cl009)□□实验室资质认定准则》和《20_年江苏省省环境监测质量管理工作的要点》的要求，进一步优化完善质量管理体系，扎实开展各项质量控制和质量保证措施活动，强化日常监督，努力实现质量管理的全领域、全过程覆盖；从加强人员培训、期间核查、量值溯源等方面入手，进一步夯实工作基础，提高工作质量，确保监测数据和报告的准确、可靠，为“三个说得清”提供更好技术支撑。

一、加强业务培训，努力提高监测人员的质量意识和业务技能

人员的质量意识和业务素质是做好质量管理工作的关键，针对本站部分人员质量意识不强、业务素质不高的问题，大力开展各类质量与技术培训：一是学习相关的技术规范和方法标准，重点是近两年来国家新颁布的规范和标准，组织不少于15次集中培训，对培训的效果进行测试和评估；二是继续加强对认可(认证)准则和本站体系文件的学习，特别是实验室资质认定准则的学习，使监测工作进一步规范化、程序化，学习形式主要是室级培训和自学；三是采取外培和内培相结合的办法对大型仪器分析人员进行操作培训，外送有机分析、元素分析人员参加icp/ms□gc/ms等培训，外请专家上门对连续流动分析人员进行培训；四是与安捷伦公司、市疾控中心等

单位联合举办色谱、光谱技术应用讲座，借此平台学习先进的分析技术、切磋交流工作体会和经验、通过与盐城理化检验同行的交流来促进我站大型仪器分析水平的提高；五是从实际需求出发、积极参加上级单位和认可、认证管理机构组织的各类质量与技术培训。

二、按照“持续改进”的原则继续组织对本站体系文件的修订和完善

一是针对我站实验室内务管理存在问题，制定“实验室内务管理程序”；二是为加强仪器管理和期间核查，修订“设备管理程序”等；三是对原子吸收、原子荧光等分析原始记录进行excell格式的修订，提高数据报送效率，制定空气采样器流量检准作业指导书和记录；四是修订受控文件目录，及时补充新实施的标准规范；五是对其它质量和技术记录进行适时修订和补充，保证信息记录的及时性、完整性和可追溯性。加强对记录的使用和归档的管理，特别要加强受控质量记录格式的完善和使用。

三、进一步加强自动监测质量控制工作

依据《_省水质自动监测站管理办法(试行)》(_x号)和《_省水质自动监测系统质量保证实施细则》(_x号)和即将出台的《全国重点环境空气自动监测技术规定》、《全国重点城市水质自动监测技术规定》等文件，加强对本市水质自动站和大气自动站的检查，积极参加省中心组织的标样考核。

1、参加全省空气自动站标气考核，考核项目为so₂no_x;

2、参加全省水质自动站标样考核，考核项目为：高锰酸盐指数、氨氮。

质量管理后续工作计划篇五

一、指导思想：

以《国家中长期教育规划改革和发展纲要》为指导，依据教育局和学校制定的“十三五”规划，在上级业务部门和农场的正确领导下，以办人民满意教育为宗旨，以实施素质教育为主题，全面提高教育教学质量，巩固学校办学特色学，不断提升学校教育整体实力，确保学校稳定健康发展。

二、工作目标：

- 1、加强安全管理，做到安全第一，保障师生生命安全。
- 2、强化教职工的思想教育和教师的师德修养，使教师能成为事业的忠实执行者，学生健康成长的引路人。
- 3、加大考核和培训，培养适应时代发展的教师队伍。
- 4、细化德育过程，注重学生的养成教育，促进学生全面发展。
- 5、狠抓教学常规管理，严抓备、讲、批、辅、考等每一个过程，努力提高教师教学水平和教学质量。
- 6、抓好中考备考和基础学科的素质教育测试工作，促进成绩的稳步提高，努力实现中考保三争二的目标。
- 7、全力推进义务教育均衡发展及信息化建设，完善学校的硬件建设，提升学校管理水平和软件建设水平，保证义务教育均衡发展顺利通过国家验收。
- 8、加强后勤管理，落实后勤工作岗责任制，提高服务育人的能力。

9、加强校园文化建设，打造办学特色，通过文化熏陶和特色教育提升办学档次和品位。

10、加强财务管理和资产管理，促进学校持续发展。

三、具体措施：

(一)加强安全管理，做到安全第一，保障师生生命安全。

1、完善安全组织机构，落实安全责任。

中小学部、幼儿园、后勤要健全本部门的安全管理组织机构，落实安全管理和安全工作责任人。人员变动的要做好人员调整，并签定安全责任状，将安全责任落实到每一个人。部门领导为本部门的第一责任人，党政领导要明确“同岗同责，一岗双责”的安全管理规定，认真履行自己的职责。全体教职工都应明确，谁都不是局外人。

2、加强安全检查，建立检查和安全隐患排查、整改台帐。开学初学校和各部门都要组织相关人员进行全面的安全检查，对发现的安全隐患能整改的立即整改，不能整改的立即上报学校。对重点设施、部位、场所学校将同各部门联合检查，安全设施常检查。近年来，随着义务教育均衡发展活动的深入开展，学校添置了许多新的教育教学设备，学校安全管理领导小组要组织人员做好设施设备的安全检查工作。班主任、科任教师、功能室负责人要密切关注责任区内设施设备的使用状况，发现问题要及时上报，坚决消除一切安全隐患。

3、安全教育要常抓不懈，注重实效。中小学要利用各{20xx年农场工作计划}.

种渠道和方式对学生进行安全教育，要认认真真的讲，经常讲，实在抓。要通过宣传教育来提高师生的安全意识，同时要加强对学生的文明行为教育，将意外伤害事故降低到最小限度。

4、严格落实校园安保措施，实行校园封闭管理。外来人员进入校园要做好登记手续，无法说明进校园原因的不得进入校园。上课期间，无特殊情况不允许学生私出校园，如有极特殊情况需有班主任批准的请假条，门卫要做好记录，保管好请假条。教师临时请假要做好请假登记。

5、做好应急演练工作，提高师生应对突发事件的能力。按教育部门和农场安全办要求，每学期最少进行一次应急逃生演练，特殊恶劣天气要组织好学生进楼和放学，避免拥挤事故的发生。

(二) 强化教职工的思想教育和教师的师德修养，使教师能成为事业的忠实执行者，学生健康成长的引路人。

1、遵守职业道德规范和国家、省政府对教育、教师的要求，严格要求自己，关爱每一个学生。进一步加强教师职业道德教育，提高教师的道德修养，不断增强职业责任感和危机感。全体教职员工要共同努力，营造和谐顺畅的工作环境。全体教师转变观念，强化全员服务意识。学校要服务于社会和家长，教职员工要服务于学生，教师的一切工作要致力于教学质量的提高和学校良好形象的塑造。

2、进一步加强政治学习，提高思想觉悟。青年教师要

虚心好学，保持较强的上进心和旺盛的工作热情，要与时俱进，把自己融入事业，尽心于事业有贡献，让事业成就自我有发展。本学期中小学、幼儿园、后勤都要切实建立政治学习制度，以《教师职业道德》的学习为基础，学好政策法规和学校的各项管理条例。增强教职工履行职责，奉献事业的自觉性和使命感。

3、净化内外部环境，讲奉献树正气，诚心工作，共同维护学校的稳定发展。切记消极、懈怠、牢骚、怨气，有损于自我，无益于工作；积极、乐观，宽容、理解，有益于身心，才能

够赢得师生的尊重。不论是家庭还是事业，和谐需要共同努力和呵护。{20xx年农场工作计划}。

(三) 加大考核和培训力度，培养有做为、适应时代发展的教师队伍。

1、继续实行教师考核制度，认真修定、完善教师量化考核方案。考核方案要能真正成为评价教师的思想、师德风范、教学业绩和参加各项活动的标准。用事实和业绩说话。

2、认真修订晋级、评优等评价方案，使其与教育发展同步。考核要突出管理、教育、教学水平和师德风范，为奉献者创造条件，对优秀者搭建舞台。各部门要严格把关，使方案科学、合规、有公信度。

我述职自我评价和民主评议，客观、全面地评价中层以上领导的工作成绩。

4、加大教师的培训力度，努力提高教师的教学和教育科研能力。注重培训实效，中小学、幼儿园要针对教师的现状制定好科学的培训计划，把培训和教育科研活动有机地结合起来，达到互补共进的目的。在培训中要特别加强中青年教师的培训，使他们能够尽快地成为学校的骨干力量。继续加强教师的信息化技术培训，使自己的信息化能力能够满足教育教学的需求。

(四) 细化德育过程，注重学生的养成教育，促进学生全面发展。

1、抓养成教育，注重每一个教育环节。一是要组织开展“三爱”教育活动。二是要围绕《中小学生行为规范》和《中小学生守则》对学生进行文明礼仪教育活动。三是开展“学校是我家，我是学校小主人”的主题教育活动和“环保小卫士”的评选活动，人人争做“热爱学校、保护环境、美化校

园”的好学生。践行“尚德、博学、笃行、至善”的校训，引领学生健康发展。教育学生好好学习，全面发展。中小学要开展“文明班”评比，以教风带学风，正班风，使学生在积极向上的环境中成长。学生管理要严，政教处每学期期初、期中和期末重点整治包括仪表、迟到、早退、课间打闹、乱扔杂物等违纪行为，要狠抓、严查，坚决纠正，通过强有力的管理和引导，开成良好的风气。

质量管理后续工作计划篇六

为了有计划地开展质量管理工作，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。

1、质量目标的分解：管理者代表应根据《质量手册》，结合公司组织机构的调整，对各部门的质量管理职责、质量目标指标进行进一步的分解、细化，制订《各部门质量管理职责》，明确各部门的质量管理职责、权限和义务，明确质检员的质量管理职权，明确各部门质量目标的考核指标。并颁发《质检员授权书》，提高质检人员的工作权威。

2、制订质量目标考核办法：在细化各部门质量职责和质量目标的基础上，企划部在某年2月份对质量目标进行分解、细化，明确、统一质量目标指标的计算方法，确定不同指标的权重系数。并根据各部门的质量目标分解计划，制订《质量目标分解、考核管理办法》下达给各部门，作为公司考核各部门质量管理工作、推进质量管理体系全面贯彻的有力措施。

在某年1月份，在汇总各部门上年度质量目标指标完成数据的基础上，对全公司质量目标指标的完成情况进行评估、考核，公布质量目标计划的执行结果数据，评估结果反馈公司领导和各部门，对没有完成的要做出相应的分析，并采取必要的奖惩应对措施。

3、加快内审员的培训：因质量管理体系标准已经换版、升级为20xx版，原由的内审员资格证书已经作废。因此，计划在某年的7-8月份组织内审培训学习，对原内审员进行一次标准改版的培训，以便取得新版本的内审工作资格。

4、内部审核和协助外部监督审核：由管理者代表牵头、技术部协助完成管理评审工作，包括制定详细计划、准备报告等，评审完拟写管理评审报告。计划在某年的5月份完成公司内审工作，并在此基础上，6月份组织进行管理评审工作，并力争在6-7月份协助北京方圆认证公司完成外审工作，并督促完成在审核中发现的不合格项的整改工作。

5、实施持续改进：在某年6月份完成管理评审工作后，针对管理评审发现的问题，提出整改措施。并结合公司组织机构变化和iso/ts16949质量管理体系标准换版，对质量管理体系文件进行一次修订、换版，重新修订、编写《质量手册》和《程序文件》，修订和编写第三层《作业文件》，好的经验，弥补不足，持续改进。

6、完善体系文件，加强体系监督：09年10-12月份将根据工作需要适时完善质量手册和程序文件，同时督促各部门完善第三层次的工作文件，重点在生产部，品质部的第三层次质检文件也要进行简化和完善。具体分工是：

1)由管理者代表负责新版《质量手册》文件的起草、修改工作；

3)由技术部牵头，制造部、品质部参与完成第三层次《作业文件》的起草、修订工作。

因此各职能部门对负责过程加强监督，收集真实有用的数据，从中发现不符合体系要求环节，做出相应的改善。也希望各部门大力配合质管部的工作，理顺流程，共同把好质量关。

7、数据的统计分析：数据的统计分析是一项重要的工作，也是一门专业学科。我们要以完善质量目标考核为契机，加强公司的统计信息体系建设，培养、锻炼队伍，规范、完善定期报表制度。为建立统一的反映质量目标完成情况的信息反馈系统，制订公司的《定期报表制度》，通过批准后下达各部门执行。

8、严格质检程序、把好质量关：品质部要进一步加强质量管理工作，在做好日常的质量检验、计量管理工作的前提下，积极开展以下工作：

a□在年内组织对所有计量、检验器具送国家质监机关进行一次、校准；并对公司重要的原材料的质量情况，进行一次供应商调查，必要时组织进行质量验证检验。

c□为提高产品质量，发现产品质量方面存在的问题，会同技术部组织对产品进行一次型式试验，将产品样品送客户认可的国家质检部门，进行一次型式试验，取得试验报告，以改进、提高产品质量。

d□通过培训，在设计人员中大力推行田口设计技术，在质检人员中大力普及qc七大工作方法，提升我们的设计、管理、质检水平，大力弘扬一种敬业爱岗的企业文化，提高员工责任心。

9、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，也直接关系到质量好坏。因此在今年要加大管理培训和质量培训，重新组织学习产品标准，学习质量管理体系标准文件，并逐步加大外部培训方面的投入，希望能从外面联系专家给予指导和交流。（详见某年《员工培训计划》）

10、增强顾客满意：

营销部门今年要组织对重点客户进行一次回访，了解、征询客户对我公司产品、服务的意见，考察市场同类产品的趋势、动态，调查主要竞争对手的经营、促销做法。对顾客的抱怨、意见和反馈，要认真研究，分类排队整理，提出改进的措施，并由制造部牵头，技术部、品质部协助逐项解决落实。

11、强化客户投诉的管理。营销部门要加强对客户投诉、客户服务的管理工作，明确对客户的退货请求的分级处理原则与流程，凡属顾客要求退货的，要在查明情况的前提下进行必要的解释和说明，尽量采取换货和维修服务的方式解决问题，以减少退货数量。必须认真对待顾客的投诉，凡属顾客投诉都必须做好记录和录音，并对投诉问题进行分类汇总，在1小时之内上报技术、生产、质量部门。由质量管理者代表或质量部长牵头在4-6小时之内召集有关部门人员进行专题研究，提出整改措施、办法；并在8-10小时之内给顾客答复和解释；在12-14小时之内将整改措施的整改指令落实到相关的责任部门，落实到设计、生产现场和包装工序的直接操作人员，并对执行落实情况直接上报、反馈给总经理。