

客服质检工作报告总结

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。报告的作用是帮助读者了解特定问题或情况，并提供解决方案或建议。以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

客服质检工作报告总结篇一

一、工作完成情况

质检部在今年的质量体系运作中，在部主任和部门成员的全体努力下，不负领导所望，各项工作取得了一定成绩，能严格按照相关体系文件做好各项工作，对厂质检过程我们按相关文件做到严格把关，对出现的不合格项及时通知相关部门，分析原因，并采取纠正措施，凡出现样品不合格，再针对主要不合格内容制订纠正预防措施；因此确保了今年生产中的产品质量稳定。把产品质量安全作为一项长抓不懈的工作，只有良好的质量的产品品质，才能经受得市场的考验。

质检部主要负责钢铁厂铁矿石的检斤计量(过磅)，矿石取样，样品加工，样品分析化验，客户结算等工作。质检部共有员工21人，要完成每天进厂铁矿厂600吨左右的工作，员工每天都要对进厂矿石进行称重，取样，制样，化验，做到日事日毕，以求能使今后的生产更顺利地进行，为产品的质量奠定了良好的基础。十年如一日的重复工作，但是员工不辞劳苦，一丝不苟，战胜种种困难，目的就一个，把好质量关。员工还要做好每月报表，根据报表结果与客户进行结算，这是一项细致的工作，我们必须做到，准、细，并且有责任心，按时提供可靠依据，切实发挥了企业管家的有效作用。

抓好产品的质量。我们的产品就是我们通向社会的一面旗帜，只有认真确保了产品的质量和服务质量，才能树立企

业良好的社会信誉和企业形象。产品质量的好坏直接关系到企业今后的生存和发展。我们从原材料的进货渠道开始，针对不同批次的铁矿石严格控制原材料的质量。在生产过程中，运用全方位的质量管理保证措施，深入贯彻“以质量求生存，以诚信求发展”的经营方针，以今天的质量是明天的市场为准则，树立企业良好的信誉品牌。

中国有句谚语：团结就是力量。一个单位工作能够正确衔接往往需要各部门间的紧密与合作，质检部加强与其他部门的沟通工作，排除信息不符现象，严格控制过程做好质量检验记录，实现生产过程中产品的可追溯性，以厂里利益为综旨，为将来工作打下了良好的基础。我们还加强了本部门各工作岗位的培训和管理工作，注重思想沟通工作，使员工的工作态度积极转变，发扬工作热忱，做好生产的辅助工作，全年部门各岗位无出现事故和客观性错误。同时，为了使部门各成员都掌握多种技能，加强各岗位相互间的在职培训工作，做到一专多能，弥补了工作量大时人力不足的缺陷，保证了部门工作的正常运转。只有团结一致，相互合作，钢铁厂才能更具凝聚力和战斗力，才能战无不胜！我们质检部是一个团结的队伍，也正因为有了这样一支团结协作的队伍，才能使钢铁厂的明天更加美好灿烂。

二、存在不足及改进方向

质量宣传工作做的不到位。目前，质检部质量意识的宣传工作，还仍仅仅是停留在车间质量状况的通报，没有让员工从思想上真正认识到质量的重要。我厂多年的质量管理工作，经过一系列管理制度的制定和多频率的抽查监督，虽然在员工心中形成了一定的警示和威慑力，对提升产品质量也起到了一定作用，但若要把质量管理水平上升到一个新的高度，最根本的是要让员工从心底里就要有质量意识，远胜来源于外在的压力。质量文化是钢铁厂企业文化的重要组成部分，对于产品质量的宣传，质检部应该是一个重要的推动部门，所以在以后的工作中，我们应以多种不同形式的会议、培训、

洽谈等，让员工从根本上认识质量的重要。

激励机制不够健全。质检部工作一年来取得了一定成绩，每位员工都能做好本职工作，尽职尽责的做好厂领导交给的每一项工作任务，但是，我认为质检部工作人员的积极性在很大程度上没有得到充分发挥。归其原因，其中最主要的就是质检部的激励机制太少，不得充分调动大家积极性。做为管理人员对取得成绩的员工没有给予即时表扬，我部门也没有制定出一套如何评定员工优异的标准。虽然，质检部暂时拟定了一个有关质检部工作人员月度绩效考核制度，用来评定每个工作人员的优异，但我觉得还需要进一步完善。

三、工作方向

- 1、不断完善强化质检部的管理流程，使之更标准化、系统化。
- 2、提升质检部工作人员的自身素质，加强人员培训。
- 3、严格把好原材料的质量关，不仅要提高铁矿石检验的技术，还要掌握原材料的来源地，确保铁矿石的质量。
- 4、加大宣传，提升员工的质量意识，树立良好的部门形象。

展望新的一年，我们将不断地提高自己，做好质量的指导工作，继续制定和完善质量管理文件，开展质量意识教育以及培训工作，按照制定的部门目标，脚踏实地的完成各项任务。继续加强与各部门间的沟通与合作，促进相互了解与协调发展。新的一年，质检部的全体人员，将继承以往积极向上的工作热情和团队精神投入到工作当中。

客服质检工作报告总结篇二

作为一名新员工，工作总结还过于遥远，因为我对工作上的许多问题还是知之甚少。

但经__的指点，结合初加工的生产流程，还是对不同的产品工艺有了实践上的认识。特别是__，因为车间内长时间的加工，也大体上了解生产线上易出现的问题。但对于产品有质量上影响的外来因素还是很不清楚。

学习工作的这段时间，我了解到对于初加工主要针对的是控制杂质和掌握半成品的规格，后者工艺上有明确的规定。除了发酵室内的温、湿度与时间可因实际情况而有所改变外，其它基本上是要一步步按照工艺完成。特别是对重量与大小的要求，但针对前者，加工过程所需的器具与设备中有杂质能混入产品；因清理不当而混入的也不无所在；甚至于员工身上的穿戴上也会有混入的可能，等等。感觉上种类甚多，但实际上要寻找观察时却是找不到一点儿头绪，只有对毛发的控制，那是显而易见的，除此之外，我也仅仅了解落地产品的处理了。

对于整个工序还有部分问题，我了解它的存在，但却不理解。如：车间对于各种产品在包制过程中必须分清批次，而这项工作的意义是什么？发现异常问题后，要将有可能受到质量影响的产品单独存放，但怎样的算是有可能接触？如何单独存放？存放到什么地方？工序出现怎样的问题应该停止生产，改变到什么程度可以继续？在停产过程中，之前加工的产品怎么处理？等等。还有很多更细小的，不知道该怎样实施。

还有一部分是我感觉存在，需要我去学习，但我并不明确它指的是什么？只是在开会时，会听到一些前所未闻的工作用语。

由于工作时间较短，对于各方面的了解都过于肤浅，过多的疑惑让我感觉在工作上有头无尾，有尾无身，渴望能在年前学出点门路，我会抓紧时间，加倍努力，以最快的速度消化吸收。

作为一名年纪偏小的新员工，我会虚心向大家学习，在20__年结束之前，有个阶段性的提高，以便做好20__年的工作，

尽快争取与大家同步，做一名合格的品质管理人员。

客服质检工作报告总结篇三

不管是否属于本岗位的事宜都要跟踪落实，保证公司各项工作的连贯性，使工作在一个良性的状态下进行，大大提高了我们的工作效率和服务质量。每周在前台提出一个服务口号，如“微笑、问候、规范”等。我们根据平时成绩到月底进行奖惩，使前台的服务有了较大的提高，得到了广大业主的认可。

2、提高专业技能除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等政策法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题。

丰富社区文化物业最需要体现人性化的管理，开展形式多样、丰富有趣的社区文化活动，是物业公司与业主交流沟通的桥梁。我们前台员工在今年策划组织了大量的社区文化活动，如一些晚会、游园活动，短途的旅游及各类棋类比赛等。得到了全体业主的认可，我们克服困难、广开思路，合理利用园区的资源有偿收费开展活动。

根据计划安排□20xx年x月开始进行满意度调查工作，同时重新登记业主的联系电话，我们会将业主的最新联系电话重新输入业主资料中。

20xx年将是崭新的一年，随着我们服务质量的不断提高，小区配套设施的逐步完善xx物业公司将会向着更高、更强的目标迈进，我们前台全体员工也将会一如既往的保持高涨的工作热情，以更饱满的精神去迎接新的一年，共同努力为xx物业公司谱写崭新辉煌的一页！

客服质检工作报告总结篇四

1. 半成品检验面广量大，且精度要求高，为保证产品质量，我们对产品实施全检制度，严格控制检验流程，实施对结果负责的制度，并严格执行。所有员工的产品均从检验员的双手过，凝聚了检验员的大量心血，不知有多少的日日夜夜的加班，牺牲了多少检验员的休息时间。

2. 严格过程控制程序。对工序流转的产品，必须按产品流转控制程序办理相关手续后方可放行，并执行上道工序对下道工序负责，下道工序复验上道工序的制度，做到层层把关。

一、工作收获

1、原辅料的取样存放工作

我严格按照公司管理要求，做到不漏取，不少取。学习各种原辅料的物理化学性质，合理存放。

2、样品检验

检验工作是一项精细的检验过程。“细节决定成败”，在试验的过程中我本着严谨的工作态度做每一项试验。目前我已掌握了所有原辅料的检验方法及步骤。这要感谢我的师傅及我的同事们，是你们教会我了这些。

3、数据处理

在记录数据时我本着“务实求真”的原则对每一个实验数据进行记录、总结以及上报。做到无误报、谎报。

二、感想及体会

1、态度决定一切

工作时一定要一丝不苟，仔细认真。不能老是出错，有必要时检测一下自己的工作结果，以确定自己的工作万无一失。工作之余还要经常总结工作教训，不断提高工作效率，并从中总结工作经验。虽然工作中我会犯一些错误，受到领导的批评，但是我并不认为这是一件可耻的事，因为我认为这些错误和批评可以让我在以后的工作中避免类似错误，而且可以让我在工作中更快的成长起来。在和大家工作的这段时间里，他们严谨、认真的工作作风给我留下了深刻的印象，我也从他们身上学到了很多自己缺少的东西。

2、勤于思考

岗位的日常工作的比较繁琐，而且几天下来比较枯燥，这就需要我们一定要勤于思考，改进工作方法，提高工作效率，减少工作时间。

3、不断学习

要不断的丰富自己的专业知识和专业技能，这会使我的工作更加得心应手。

一个人要在自己的职位上有所作为，就必须要对职位的专业知识熟知，并在不断的学习中拓宽自己的知识面。我就像一张白纸，刚进公司纸上一个字没有，到现在，纸上工整的写满了字迹。离开学校，单位是我的第二课堂。学无止境，工作是另一种学习方式。经过几个月在化验室的学习，现在我已达到了正式员工的工作水平。

客服质检工作报告总结篇五

总结是对取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训等方面情况进行评价与描述的一种书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效益，是时候

写一份总结了。总结怎么写才是正确的呢？下面是小编帮大家整理的质检客服的年度工作总结，仅供参考，希望能够帮助到大家。

以质量体系ts16949为依据，切实建立品质控制机制为核心，有效运行并持续改进公司管理体系为宗旨，全面提升公司管理及品质为目标。

1、品质检验机制不断完善

由于原品质部长的离职，公司质量体系工作一度停滞约，虽然采取了项目责任区域化分管理方式，但却没有充分发挥出品质控制的作用。根据公司行政管理要求，对各部门现场管理情况、日清月结的执行情况进行监督检查，及时指出管理及生产中存在的问题，提出纠正预防措施和纠正时限，并对纠正结果进行跟踪，较为有效地控制了管理及质量。在随后工作中我们不断改进检验方式，以检查出的问题来检测内部管控能力，通过考核实施压力，强化部门员工的管控力度，逐步让存在问题具有可控性，从而使三检得以真正地建立，使品质控制工作更加系统化和有效化。

10月下旬起，我部门开始强化现场检查，就检查出的问题及时与相关部门沟通并进行复查，通过这种强化性检查给部门员工施加压力，使现场管理及品质明显提高。

2、加强细化内部考核

我部人员流失率虽然低，但却是良莠不齐，对检验规标、业务技能也并不是十分清晰。造成原因大家都知道。基于此，部门成立初始，在公司总经理的正确指导下以激效考核作为切入点，综合形成《品质部考核管理制度》，并对纠正结果及纠正措施的实施情况进行了验证，确保了品质部的正常运行。

3、优化管理体系

通过内部考核、客户质量信息反馈、日常全检、抽查以及突击检查等品质控制方法的实施，理清了品质部运行工作中存在的问题，自9月下旬起利用约2个月的时间，组织本部门员工学习培训了品质意识、业务技能、管理制度等。有针对性地对激效考核进行了优化。通过此项工作的开展，不仅使部分基层管理人员动了起来，而且使各班组更加熟悉体系文件，更加清楚管控要点。此次对过去繁琐的文件、流程及表单进行了简化，对不适宜的体系文件进行修正，对于工作中的盲点进行了补充，对不健全的体系文件进行了完善。

4、配合监督审核

9月13日—15日，迎来了认证公司对本公司管理体系通过认证以来的首次监督审核，我部门全程陪同并全面配合了此次审核工作，并据审核意见向责任部门下发了《纠正预防措施报告》，且将按期限验证、纠正及纠正预防措施的实施情况进行了全面跟踪。

1、建立了三检机制，使品质控制作用得以真正发挥。

2、通过对管理体系的优化，进一步明确了管理职责，理顺了管理要点，修正了环境管理策划的原则性问题，使更具适宜性、可操作性及实效性。

1、品质控制机制虽然建立起来，但仍需进一步完善。今后我们将加强对员工自控能力的检查，从而全方位地提升管理和品质意识。

2、对于公司例会中形成的决议我们的跟进工作做得还不够。在我们充分认识到这一点的时候，就进行过深刻的反思，并已经开始行动做好此项工作。

3、作为品质检验部门，由于之前几个月生产任务繁忙，对于现场的日常检查较少。但是任何理由都不能作为借口，今后我们会平衡好各方面工作，将大量的时间用于管理及品质的监控上，从而真正能够做到替公司分忧。