# 服务质量工作计划(十九篇)

来源：网络 作者：醉人清风 更新时间：2024-09-04

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。服务质量工作计划篇一一、工作计划1、制定质量目标考核办...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。计划书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇计划呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

**服务质量工作计划篇一**

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，直接关系员工的质量意识、岗位技能的提升，也直接关系产品质量的好坏。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。

**服务质量工作计划篇二**

一、总则

20xx年是公司实施调整后的第一年，为确保实现全年各项经营管理指标，公司确定20xx年质量工作的指导思想是：加强质量责任体系建设，以责任管理为中心，全面推行精细化管理，完善及推行公司质量管理目标体系，继续强化过程监督、检查、考核工作，树立品牌意识，打造精品工程，建设质量效益型企业。

二、执行范围

分公司各相关部门、各项目经理部。

三、20xx年公司质量目标计划

(一）质量通用目标

1、工程质量目标

（1）工程一次交验合格率100%。

（2）重大质量事故为零。

2、质量管理目标

（1）进厂材料质量检验试验率100%，使用合格率100%。

（2）工序自检率100%。

（3）工序专检率100%。

（4）分项、检验批一次交验合格率75%。

（5）应检工序检测实验率100%，合格率100%。

（6）特别重要工序、关键工序、特殊工序识别率100%、控制率100%。

（7）工程技术资料要与工程实体同步。

（二）质量工作重点及措施

1、以责任管理为中心，加强质量责任体系建设贯彻落实质量责任制是干好质量工作的前提和基础。要实现全员管理，层层落实质量责任，分解细化各层次的工作目标和工序目标。操作人员要认真履行自身的质量职责，质量管理人员要做好质量管理基础工作，坚持预防为主，严把质量关，强化质量检查和监管职能。分公司、项目部，在20xx年的质量工作中，要以责任管理为中心，加强质量责任体系建设，建立完善的质量责任体系，把公司的质量工作和质量目标分解到每位员工身上，落实到基层，真正实现全员、全过程、全方位的质量管理。

2、继续推行质量目标管理体系

质量目标管理体系是质量管理工作的目标，20xx年分公司、项目部要根据公司20xx年质量目标管理体系的要求，认真谋划本单位的质量工作，分解公司的质量通用目标和专项管理质量目标，进一步完善质量目标管理体系。既要制定工程实体质量目标，又要制定质量管理目标，并建立相应的考核办法，对工程质量产生、形成和实现的全过程进行监视和测量，实现质量管理的全过程控制。

3、认真做好质量计划工作

做好计划是做好工程质量管理工作的基础，公司安排年、季、月的质量工作计划，要做项目质量计划、质量检验计划和质量周计划。项目的质量计划的编制要有针对性，要识别出项目的特别重要工序、关键工序、特殊工序，对这些工序提出的质量控制要求详细、具体。质量检验计划是质量计划的延伸，是指导施工现场质量检查的依据。项目周计划是质量检验计划的具体展开，是保证质量的过程控制的小阶段计划，各项目部一定要做好。

4、推行对标管理，提高质量管理水平

公司质量系统在20xx年将继续推行对标管理，质量管理部将继续完善公司内部对标信息平台的内容，并积极与先进企业进行对标，在进行内部对标管理的基础上，要积极与同行业先进企业对标，把先进企业的管理方法、管理经验引进来，结合我们的实际情况，逐步完善自身的质量管理体系，提高公司的质量管理水平。各项目部在各施工现场要积极与各参战单位进行对标，把分包队伍的引进与管理、质量控制手段与措施以及现场的实际做法等经验做为我们项目管理上的借鉴经验，灵活运用，争取在所有参战单位的质量管理和工程实体质量方面都排在前列。

5、加强质量意识教育，搞好质量培训工作

20xx年要做好质量意识教育和进行质量培训工作，提高全员质量意识和管理人员的素质。要贯彻\"干就干好，做就做精\"的质量理念为核心，对全体员工进行质量意识教育和创优意识教育，大力宣传\"干精品工程，树立公司品牌形象\"的思想，加快公司向质量效益型企业转变的步伐。同时，质量管理部门要做好质量培训工作，加强对质量管理人员进行质量法律、法规、公司质量管理体系、现场质量管理的基本方法、质量改进基础知识、质量检验方法、系统的分析问题的方法等方面培训，提高质量管理人员的业务水平和工作能力。

6、强化过程控制，加大监督、检查、考核力度

20xx年公司质量系统要继续加强对施工现场的监督检查工作。质量管理部门要按照对施工现场检查率的要求完成检查工作，对每个施工现场都要监管到位。制定检查计划，检查计划内容要对工程特别重要工序、关键工序、特殊工序的监管做出详细说明。在检查过程中要对工程特别重要工序、关键工序、特殊工序逐一进行检查和监督，在项目的质量管理中要做好质量的过程控制。管理人员要积极参与管理，让施工质量在每一道工序，每一个细节都处于受控状态。质量管理人员要组织好\"三检制\"工作，\"自检\"必须认真完成，\"专检\"要用数据说话，工序的各种检试验要按规定要求完成，精细要求，严格控制，把好质量关。同时要做好考核工作，优奖劣罚，责任到人。

7、加强工程创优工作

20xx年的工程创优工作比较艰巨。分公司、项目部要根据公司创优计划要求，谋划好本单位的工程创优工作，认真制定工程创优计划，在施工过程中严格按照创优计划要求进行过程控制，使创优工程的每个工序的质量达到创优计划的要求。同时搜集整理创优工作的相关资料，确保实现公司创优工作计划。

8、加强质量信息的反馈与沟通

20xx年质量系统要加强质量信息的反馈与沟通工作。各项目部要及时上报检验批、分项工程、分部工程、单位工程的完成情况、质量周计划的执行情况、现场不合格品的发生情况以及现场质量管理和工程实体情况等信息，质量管理部门要及时搜集、整理相关信息，认真统计分析，运用数理统计的方法，把施工中的大量数据进行整理和科学分析，研究工程质量的波动情况，找出影响工程质量的原因和规律性，有针对性地采取措施，同时将这些信息及时传递到各施工现场，做为施工现场的借鉴经验，达到保证和改进质量的目的。

9、加强对分包工程的管理

组织做好对分包工程的管理。要严格审核分包队伍的资质，要选择符合公司要求的分包队伍。质量管理部门对分包工程管理过程中，要求分包队伍的质量管理必须符合公司质量管理的要求，要求管理人员和操作人员要持证上岗，人、证一致，分包队伍施工完每个检验批，必须进行自检，自检合格后，报请发包单位质量检查员进行专检，专检合格后，方可进行下道工序。未经质量检查员进行专检合格的，不准进行施工。在对分包工程实体质量控制的同时，督促分包队伍做好质量管理资料和保证资料的搜集、整理工作，使分包工程的质量管理和工程实体质量都符合公司要求。质量管理部门要加强对分包队伍的考核工作，把符合公司质量管理要求的分包队伍做为公司长期合作的伙伴。不符合公司质量管理要求的分包队伍，要取消其在公司的工程分包资格。

10、扩大质量管理体系评价范围

今年公司在质量管理理念、质量管理规范化，制度化建设、质量管理条件等方面下了大决心。因此，提高质量管理水平，并把评价范围扩展到分包队伍将是今年工作的重点。质量管理部门要做好对分包队伍的质量评价工作，使分包队伍的质量管理更适合公司的质量管理要求。

**服务质量工作计划篇三**

一、概况

本工程道路设计等级为城市主干道ⅰ级，设计时速50km/h，双向四车道规模，城市二类隧道。

工程位于福州市晋安区，金鸡山南麓。线路西起湖东路，穿越晋安河，下穿金鸡山山体，东至三八路，全长1.9km；其中隧道长约1.6km，双向四车道规模。工程内容主要包括隧道、20m跨简支梁桥一座及两端接线。隧道明挖段采用单箱双室结构，暗挖段采用分离式双孔隧道，线形整体呈鱼腹形布置。隧道呈双洞双线布置，线路东西走向，全长1650m，最小曲线半径700m。起点k0000位于湖东路，距金泉路约90m，在k0524.6进入隧道暗挖段，下穿学校及鹤林村民房，在k1350进入明挖暗埋段，终点位于三八路，距东二环约200m。隧道暗挖段净距5m～24m。沿线设置六个横通道，其中为五个车行横通道，一个车行兼人行横通道，两个雨水泵房，一座管理用房。线路纵坡呈w型布置，纵坡5.5%，最小纵坡0.3%。

二、质量管理重点

根据福州项目20xx年施工计划安排。今年的质量管理主要有钻孔桩施工、钢筋施工、混凝土施工、明挖段防排水工程、隧道开挖施工、注浆施工、钢拱架制作及安装、\*混凝土、锚杆施工和隧道防排水施工。

施工中易出现的质量问题

1、钻孔桩：孔径、孔深不够，灌注混凝土出现断桩，浮笼等现象。

2、钢筋施工：钢筋间距大，焊接质量差，套筒连接丝口不平造成漏丝过多或套丝不够标准，钢筋未除锈。

3、混凝土施工：模板加固不牢固，仓内清理不干净，混凝土供应不及时造成冷缝，坍落度不符合要求，外观质量差等现象。

4、明挖段防排水：围护桩漏水，防水卷材铺设前砂浆抹面不平，防水卷材粘贴不牢固、孔洞未修补。

5、隧道开挖：

（1）超欠挖严重。

（2）注浆：隧道注浆历来是质量控制的难点，经常出现注浆压力达不到要求，不安配合比拌浆，造假资料，易出现漏灌现象。

（3）钢拱架施工：拱架连接板小于设计钢板厚度，螺栓强度不够（用非国标螺栓），拱架弧度不标准，拱架安装间距大于设计值。

（4）\*混凝土：不按设计要求初喷或初喷厚度不够，\*混凝土背后有孔洞。

（5）锚杆施工：锚杆长度不够、间距不够、不注浆。

（6）防排水：止水带安装不垂直，破损未补，防水板漏焊不严密，孔洞未及时处理。

根据以上问题，将采取以下措施防止事故发生：

1、钻孔桩施工前进行详细技术交底，交底要有可操作性，无套话、白话，交底要交到每个班组、每台钻机、每个工人。终孔后由我项目部技术人员亲自验孔，并对测绳进行复核。下钢筋笼前先下标准检孔器，达到要求方可进行下一道工序。灌桩过程中，要根据料斗大小计算导管长度，且导管口距离孔底不得超过70cm。根据方量计算灌注长度，由现场技术员控制拆管长度。灌注前进行冲孔，测试泥浆比重，防止浮笼。

2、钢筋施工中，钢筋间排距进行划线布筋，技术员现场过程跟踪控制，严格按照图纸施工。钢筋焊接要选用有证且技术熟练的电焊工进行焊接，套筒连接个的钢筋要用砂轮机切割，禁止用切断机，切断机切的钢筋接头不平，套丝后里面不能很好的对接。钢筋进场要上盖下垫，生锈的钢筋要除锈后方可使用。

3、混凝土施工前进行技术交底，严格按照工程技术部门制定的方案进行模板加固。我项目采用商砼，每次混凝土浇筑前，提前一天通知拌和站，浇筑时避开室内车流高峰期，保证混凝土供应不间断。每次浇筑对拌和站混凝土进行坍落度测试，不符合要求予以退回。浇筑完成后进行抹面，脱模后进行洒水养护，保证混凝土平整美观。

4、明挖段防排水，围护桩桩缝止水用高压旋喷桩止水，高压旋喷桩施工前进行技术交底，严格控制水泥浆配合比，成桩时控制提升速度，保证成桩效果。开挖后对围护桩进行\*混凝土找平，然后砂浆抹面找平，再进行防水卷材施作。防水卷材应符合规范质量要求，搭接长度满足设计要求，施工造成的孔洞要及时修补，验收合格后方可进行下一道工序。

5、隧道开挖：

（1）隧道开挖前进行测量放样，按照\"短进尺、弱爆破、勤量测\"的施工方法。保证超欠挖控制在设计范围内。

（2）隧道注浆前进行详细的技术交底，技术人员对注浆部位亲自进行布孔，打管。注浆所用压力表要经当地质量监督站标定，水泥浆配合比要进行测试。禁止在注浆机上安装循环管，防止造假资料现象。注浆后进行取芯检查，防止漏灌，保证注浆饱满密实。

（3）钢拱架施工，技术人员要配备卷尺和卡尺，卷尺量长度，卡尺量拱架和钢板厚度。螺栓要国标螺栓，并经过有资质的检测单位进行强度测试。拱架弧度控制，在空地上上划出标准弧度的样架，然后将加工好的拱架进行比对，检测误差，误差必须满足设计要求，拱架安装要求每榀拱架安装必须报请技术人员检查后方可进行下一道工序，由我项目技术人员要控制拱架间距和连接质量。

（4）\*混凝土施工由技术人员监督埋设与\*混凝土等厚的钢筋作为标识，\*完成后要覆盖标识钢筋为标准。，\*混凝土经过28天强度后进行取芯，检测厚度以及内侧有无孔洞和混凝土强度。

（5）锚杆施工时，为防止质量问题，必须全过程在我项目部技术人员监督过程中进行，否则将认为没有施工。防止偷工减料和不注浆。

（6）防排水施工，施工过程控制，由现场技术人员进行过程控制。全程跟踪检查，出现问题现场整改，不符合要求不得进行下一道工序。

三、质量管理目标

1、工程质量目标

（1）工程一次交验合格率100%。

（2）重大质量事故为零。

2、质量管理目标

（1）进厂材料质量检验试验率100%，使用合格率100%。

（2）工序自检率100%。

（3）工序专检率100%。

（4）分项、检验批一次交验合格率100%。

（5）应检工序检测实验率100%，合格率100%。

（6）特别重要工序、关键工序、特殊工序识别率100%、控制率100%。

（7）工程技术资料要与工程实体同步。

总述：贯彻落实质量责任制是干好质量工作的前提和基础。要实现全员管理，层层落实质量责任，分解细化各层次的工作目标和工序目标。操作人员要认真履行自身的质量职责，质量管理人员要做好质量管理基础工作，坚持预防为主，严把质量关，强化质量检查和监管职能。我项目经理部，在20xx年的质量工作中，要以责任管理为中心，加强质量责任体系建设，建立完善的质量责任体系，把工程的质量工作和质量目标分解到每位员工身上，落实到基层，真正实现全员、全过程、全方位的质量管理。努力把福州项目做好。

**服务质量工作计划篇四**

一、总则

20xx年是公司实施调整后的第一年，为确保实现全年各项经营管理指标，公司确定201x年质量工作的指导思想是：加强质量责任体系建设，以责任管理为中心，全面推行精细化管理，完善及推行公司质量管理目标体系，继续强化过程监督、检查、考核工作，树立品牌意识，打造精品工程，建设质量效益型企业。

二、执行范围

分公司各相关部门、各项目经理部。

三、20xx年公司质量目标计划

(一）质量通用目标

1、工程质量目标

（1）工程一次交验合格率100%。

（2）重大质量事故为零。

2、质量管理目标

（1）进厂材料质量检验试验率100%，使用合格率100%。

（2）工序自检率100%。

（3）工序专检率100%。

（4）分项、检验批一次交验合格率75%。

（5）应检工序检测实验率100%，合格率100%。

（6）特别重要工序、关键工序、特殊工序识别率100%、控制率100%。

（7）工程技术资料要与工程实体同步。

（二）质量工作重点及措施

1、以责任管理为中心，加强质量责任体系建设贯彻落实质量责任制是干好质量工作的前提和基础。要实现全员管理，层层落实质量责任，分解细化各层次的工作目标和工序目标。操作人员要认真履

行自身的质量职责，质量管理人员要做好质量管理基础工作，坚持预防为主，严把质量关，强化质量检查和监管职能。分公司、项目部，在20xx年的质量工作中，要以责任管理为中心，加强质量责任体系建设，建立完善的质量责任体系，把公司的质量工作和质量目标分解到每位员工身上，落实到基层，真正实现全员、全过程、全方位的质量管理。

2、继续推行质量目标管理体系

质量目标管理体系是质量管理工作的目标，20xx年分公司、项目部要根据公司20xx年质量目标管理体系的要求，认真谋划本单位的质量工作，分解公司的质量通用目标和专项管理质量目标，进一步完善质量目标管理体系。既要制定工程实体质量目标，又要制定质量管理目标，并建立相应的考核办法，对工程质量产生、形成和实现的全过程进行监视和测量，实现质量管理的全过程控制。

3、认真做好质量计划工作

做好计划是做好工程质量管理工作的基础，公司安排年、季、月的质量工作计划，要做项目质量计划、质量检验计划和质量周计划。项目的质量计划的编制要有针对性，要识别出项目的特别重要工序、关键工序、特殊工序，对这些工序提出的质量控制要求详细、具体。质量检验计划是质量计划的延伸，是指导施工现场质量检查的依据。项目周计划是质量检验计划的具体展开，是保证质量的过程控制的小阶段计划，各项目部一定要做好。

4、推行对标管理，提高质量管理水平

公司质量系统在20xx年将继续推行对标管理，质量管理部将继续完善公司内部对标信息平台的内容，并积极与先进企业进行对标，在进行内部对标管理的基础上，要积极与同行业先进企业对标，把先进企业的管理方法、管理经验引进来，结合我们的实际情况，逐步完善自身的质量管理体系，提高公司的质量管理水平。各项目部在各施工现场要积极与各参战单位进行对标，把分包队伍的引进与管理、质量控制手段与措施以及现场的实际做法等经验做为我们项目管理上的借鉴经验，灵活运用，争取在所有参战单位的质量管理和工程实体质量方面都排在前列。

5、加强质量意识教育，搞好质量培训工作

20xx年要做好质量意识教育和进行质量培训工作，提高全员质量意识和管理人员的素质。要贯彻\"干就干好，做就做精\"的质量理念为核心，对全体员工进行质量意识教育和创优意识教育，大力宣传\"干精品工程，树立公司品牌形象\"的思想，加快公司向质量效益型企业转变的步伐。同时，质量管理部门要做好质量培训工作，加强对质量管理人员进行质量法律、法规、公司质量管理体系、现场质量管理的基本方法、质量改进基础知识、质量检验方法、系统的分析问题的方法等方面培训，提高质量管理人员的业务水平和工作能力。

6、强化过程控制，加大监督、检查、考核力度

20xx年公司质量系统要继续加强对施工现场的监督检查工作。质量管理部门要按照对施工现场检查率的要求完成检查工作，对每个施工现场都要监管到位。制定检查计划，检查计划内容要对工程特别重要工序、关键工序、特殊工序的监管做出详细说明。在检查过程中要对工程特别重要工序、关键工序、特殊工序逐一进行检查和监督，在项目的质量管理中要做好质量的过程控制。管理人员要积极参与管理，让施工质量在每一道工序，每一个细节都处于受控状态。质量管理人员要组织好\"三检制\"工作，\"自检\"必须认真完成，\"专检\"要用数据说话，工序的各种检试验要按规定要求完成，精细要求，严格控制，把好质量关。同时要做好考核工作，优奖劣罚，责任到人。

7、加强工程创优工作

20xx年的工程创优工作比较艰巨。分公司、项目部要根据公司创优计划要求，谋划好本单位的工程创优工作，认真制定工程创优计划，在施工过程中严格按照创优计划要求进行过程控制，使创优工程的每个工序的质量达到创优计划的要求。同时搜集整理创优工作的相关资料，确保实现公司创优工作计划。

8、加强质量信息的反馈与沟通

20xx年质量系统要加强质量信息的反馈与沟通工作。各项目部要及时上报检验批、分项工程、分部工程、单位工程的完成情况、质量周计划的执行情况、现场不合格品的发生情况以及现场质量管理和工程实体情况等信息，质量管理部门要及时搜集、整理相关信息，认真统计分析，运用数理统计的方法，把施工中的大量数据进行整理和科学分析，研究工程质量的波动情况，找出影响工程质量的原因和规律性，有针对性地采取措施，同时将这些信息及时传递到各施工现场，做为施工现场的借鉴经验，达到保证和改进质量的目的。

9、加强对分包工程的管理

组织做好对分包工程的管理。要严格审核分包队伍的资质，要选择符合公司要求的分包队伍。质量管理部门对分包工程管理过程中，要求分包队伍的质量管理必须符合公司质量管理的要求，要求管理人员和操作人员要持证上岗，人、证一致，分包队伍施工完每个检验批，必须进行自检，自检合格后，报请发包单位质量检查员进行专检，专检合格后，方可进行下道工序。未经质量检查员进行专检合格的，不准进行施工。在对分包工程实体质量控制的同时，督促分包队伍做好质量管理资料和保证资料的搜集、整理工作，使分包工程的质量管理和工程实体质量都符合公司要求。质量管理部门要加强对分包队伍的考核工作，把符合公司质量管理要求的分包队伍做为公司长期合作的伙伴。不符合公司质量管理要求的分包队伍，要取消其在公司的工程分包资格。

10、扩大质量管理体系评价范围

今年公司在质量管理理念、质量管理规范化，制度化建设、质量管理条件等方面下了大决心。因此，提高质量管理水平，并把评价范围扩展到分包队伍将是今年工作的重点。质量管理部门要做好对分包队伍的质量评价工作，使分包队伍的质量管理更适合公司的质量管理要求。

**服务质量工作计划篇五**

一、全年安全生产方针和目标安全生产方针：

安全第一，预防为主，综合治理，全员参与，持续改进。安全生产目标：

1.生产安全死亡和1—4级工伤事故为零事故。

2.生产设备在运行、使用过程中非正常损坏、损失事故为零事故。

3.环保责任零事故。

4.隐患整改率为100%。

二、提升安全管理水平，完善安全管理基础

根据\_\_办【\_\_】04号、06号文件精神和公司\_\_年安全生产目标管理责任为指导，以公司安全管理制度为标准，以安全工作总方针“安全第一，预防为主，综合治理。”为原则，以系统(部门)和班组安全管理为基础，以预防重点单位、重点岗位重大事故为重点，以纠正岗位违章指挥，违章操作和员工劳动保护穿戴为突破口，落实各项规章制度和安全责任，开创安全工作新局面，实现公司安全生产根本好转。

三、牢固树立“安全第一生命至上”的安全思想意识

各单位部门要高度重视安全生产工作，把安全生产工作作为重要的工作来抓，认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，进一步增强安全生产意识，出实招、使真劲，把“安全第一”的方针真正落到实处，通过进一步完善安全生产责任制，首先解决领导、管理人员的安全意识问题，真正把安全生产工作列入重要议事日程，摆到“第一”的位置上;只有从思想上重视安全，责任意识才能到位，才能真正做到安全工作六到位即“学到位、想到位、讲到位、管到位、做到位、考到位”;才能深入落实安全责任，整改事故隐患，严格执行“谁主管，谁负责”和“管生产必须管安全”的原则，确保公司安全生产。

四、深入开展好安全生产专项整治工作

根据公司一年来的安全生产现状，确定出\_\_年安全生产工作的重点单位、重点部位，完善各类事故处理应急预案，加大危险源的监控和管理力度。要严格按照《安全生产法》、等法律法规规定强化专项整治。

1.认真开展公司级月度安全检查和专项安全检查，部门、班组每月进行一次安全检查，班组坚持班中的安全检查，并要求部门、班组领导及管理人员加强日常安全检查，。

2.加强对危险场所的管理工作，等重要部位的安全防范，做好专项整治工作。

3.加强对岗位现场的安全管理，及时查处违章指挥，违章操作等现象，限度降低各类事故的发生，确保公司生产工作正常运行。

4.对查出的事故隐患，要按照“三定四不推”原则，及时组织整改，暂不能整改的，要做好安全防范措施。

**服务质量工作计划篇六**

一、工作目标

1.完善护理质量标准体系，各项工作指标达到二级甲等医院要求。

2.全面提高护理服务质量，病员满意率≥95%以上。

3.认真做好护理文书书写，达到规范要求。

4.加强业务培训，提高业务能力。

二、实施措施

1.整理制定各项护理工作标准，下发各护理单元。

2.对质控委员会成员及科室质控人员定期进行护理质量管理知识培训。

3.护理部每季度进行全院护理质量综合目标检查及考核，结果与效益工资挂钩。

4.护理部及质控委员会确定每周检查重点，下病区对全院护理单元进行普查，结果与效益工资挂钩。

5.质控小组每月下病区检查3—4次，并对检查结果进行汇总，在护士长例会上进行通报。

6.护士长做好每周工作自查，并认真填写工作自查表。

7.继续执行护士长夜查房制度，对夜间、节假日护理质量进行检查。

8.每季度进行一次患者满意度调查，结果在护士长例会上进行反馈，对病人反映的问题，要及时给予答复和解决。

9.每月召开一次护理差错、事故分析讨论会。

10.针对护理缺陷，做到现场指出，立即改正，重大问题及时上报护理部。

11.加强业务培训，做到技术操作规范化，基础理论考核常规化。

12.年度内个人出现3次以上差错，护理部对其进行当面警告和经济处罚。

**服务质量工作计划篇七**

一.指导思想

坚持“以学生为本，以就业为导向，以服务为宗旨，以能力为本位”的职教教育理念，坚持“巩固、发展、提高、创新”的工作方针，根据学校对教务处工作的要求，加强对师资队伍的建设，认真落实《江苏省职业学校管理规范》,实施规范、科学、精细化的教学管理，深化课程、课堂教学、实训模式和教学管理制度的改革，探索建立完善的教学质量评价体系，进一步加强教务处“研究、指导、服务、检查”的职能，全面提高教学质量。

二、重点工作

(一)深化学分制改革

上学期我校对\_\_级中专推行了学分制管理，取得了一定的成效。本学期我校将进一步深化学分制改革，完善学分制管理体系，加强校本教材建设，增加选修课的开设，制定学分制教学计划，优化学分制课程结构。

(二)加强教研组建设

教研组建设的好坏直接影响着学校的教学质量，在本学期，我们将在教研组建设上下功夫。具体工作如下：

1、组织学习《\_\_市莫愁中等专业学校教学管理规范》，完善配套制度。

2、推进集体备课质量。本学期将组织先进教研组进行备课示范，共同学习。

3、围绕素质教育开设校级讲座，时间为每星期三。

4、加强教学科研工作，各教研组都要围绕学校的研究课题确立自己的课题。

5、开展教学竞赛。每双周周三安排一教研组开一节校级(市级)公开课，全体教研组长要进行听课、评课。

6、做好市级公开课的申报工作。各教研组应积极开展市级公开课展示活动，提高教研组的声誉，学校将全力以赴做好服务工作。

7、做好市先进教研组申报的准备工作，全校各组都要做好准备。

8、加强理论学习，提高思维水平，学校将组织教研组长外出学习一次。

9、重视教学质量，做好语数外统考工作，保持全市名列前茅。

10、汇编\_\_年优秀教案集、优秀论文集。

11、加强市场调研，强化技能考核。

12、根据市场要求，认真修订各科教学计划(教学要求)。

(三)加强对口单招班的管理工作

对口单招班工作是我校的一项重要工作，对口升学质量也是展示我校风貌的一个方面，所以在本学期凡涉及到对口升学的教学组要重视对口升学工作，要把对口升学班的教学质量作为一项重点工作来抓，教研组长要关心对口升学班的教学质量。在教务处的组织下，本学期要制定出对口单招班的实施性教学计划。

(四)抓好常规工作

教务处常规工作繁杂，如考试组织工作，课务巡视工作，评教评学工作、档案管理工作、实验室图书馆工作等等，要做好不容易，创新更不容易，但在新学期里，我们不仅要做好，而且要有创新，让常规工作管理上一个新的台阶。

**服务质量工作计划篇八**

为了提升公司质量管理水平，有计划的开展质量管理工作，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，增强企业竞争力，增强顾客满意度。特制定20xx年质量管理工作计划，现将我部质量管理工作计划汇报如下：

一、20xx年工作目标

为了贯彻“科学管理，诚信守法、争创优质、持续改进”的质量方针，加强施工质量管理，提高我项目部承担的工程质量水平，建立健全质量保证体系和质量管理机构，明确施工质量管理职责，实现“工程合格率100%，、让业主满意。”的质量目标。

二、质量管理规章制度建立及完善

为保证20xx年对施工质量的控制达到规范管理和严格验收的目的，并且做到有章可依的工作要求，计划制定和健全以下规章制度：

(1)质量保证体系

(2)质量管理制度

(3)质量管理措施

(4)质量管理奖惩办法

(5)质量管理工艺策划

(6)质量管理实施细则

三、质量管理组织机构

1、项目经理岗位职责

(1)领导项目部的一切工作，对项目部所承担的施工质量活动全权负责，为质量管理第一责任人，负责质量保证体系的建立和在本单位的有效运行。

(2)负责贯彻质量方针，确保质量目标的实现。

(3)负责质量计划、施工组织设计的审批，并组织实施。

(4)负责配置资源，确保合同顺利实施。

2、工程技术部质量职责

(1)协助内部质量审核和质量体系正常运行，使质量方针顺利贯彻执行。

(2)对实施合同内容中的技术工作负领导责任。

(3)负责施工组织设计的审核，负责施工技术措施的审核编制。

(4)负责选用项目适用的标准、规范，组织对设计图纸的审查及技术交底工作，对工程质量负领导责任。

(5)对施工过程中的产品质量、检查和试验、进场物资和设备、不合格产品的控制、竣工交付、内部验收、质量记录负领导责任。

(6)负责项目新工艺、新技术的开发应用和统计技术应用工作。

(7)协助项目经理搞好质量保证体系运行工作及人员培训工作。

3、质安环保部质量职责

(1)贯彻项目部质量方针、目标，负责工程项目的总进度计划控制和技术工作，就工程技术问题，负责同业主、设计、监理工程师进行联系。

(2)负责编制施工组织设计，施工技术措施，工艺操作规程，作业指导书等技术文件，确保工程顺利进行。

(3)负责对设计文件，图纸进行审核和技术交底，及时和业主、设计、监理进行工作联系，负责技术记录的控制、监督和整理保管。

(4)是实施质量控制的关键部门，是具有单独行使质量监督的机构。负责生产过程的质量监督，按规定进行检验、测量和试验，确保不合格工序在纠正前不能进行下一工序的施工。

(5)参与进场设备、材料的检验和试验。对经手的检验、测量、试验报告结果和数据负直接责任。负责对质量记录的控制、监督和作好质量记录。

(6)负责对施工过程中工序和单元工程进行监督检查和验收，负责对不合格品的调查和处置，以及对较大不合格品(包括质量事故)的上报工作，负责监督产品标识和可追溯性的实施，以及检验、测量、试验设备的控制，负责不合格品的纠正、预防，搬运、贮存、包装、防护和竣工交付工作。

(7)负责安装过程中施工质量的检查、验收和竣工资料的收集、整理和保管工作。负责项目质量计划的编制和工程验收程序、质量评定及签证。

(8)严格执行即定的工艺方案和质量目标，落实“三检制”的过程和各级检查负责人，建立健全质量保证体系。

(9)iso9000族质量管理模式，制定相应的施工质量责任制、奖惩办法等规章制度，带动质量体系有效运转。负责质量体系内审和外审的具体工作。

(10)对质量事故进行取证分析，明确责任，在项目经理和总工领导下，按“三不放过”原则处理。

4、设备物资部质量职责

(1)贯彻执行项目部的质量方针、目标，负责工程项目主要物资的采购、物料管理等工作，就顾客(业主)提供产品及合格物资同顾客(业主)、监理联系。

(2)负责编制工程项目采购计划、设备配件计划，从“我公司合格分承包方名录”中选择合格分承包方，负责采购记录的整理和保管。

(3)负责对顾客(业主)提供产品的控制及对工程项目采用的物资进行管理，负责监督实施搬运、贮存、包装防护和交付工作，确保工程项目使用合格物资;

(4)协助搞好设备采购、产品标识和可追溯性、设备管理、检验和试验、检验、测量和试验设备控制、检验和试验状态、不合格品的控制、纠正和预防措施、工程服务、统计技术应用等工作。

5、施工队质量职责

(1)贯彻执行工程局质量方针和目标，对所施工项目的质量具体负责。

(2)按质量保证体系文件程序和设计文件、施工规程、规范、作业指导书进行施工作业，确保工程质量满足合同要求。

(3)对文件和资料进行管理并使用有效版本。

(4)对产品进行标识，使其具有可追溯性，不使用不合格原材料。

(5)严格按作业指导书、规格、规范施工，加强自检和复检，未经检验合格和未经验收的工序及单元工程不得转序，隐蔽工程未经验收不得隐蔽。

(6)机械设备操作人员必须经过培训，持证上岗，严格按操作规程操作，对设备进行日常维护和保养，使其满足施工需要。

(7)精心施工，杜绝不合格品(质量事故)的发生，如施工过程发生不合格品(质量事故)应立即上报项目部质安环保部，较大以上不合格品(质量事故)应停工等候处理，实施纠正和预防措施，杜绝不合格品(质量事故)的再发生。

(8)做好搬运、贮存、包装和防护、竣工交付、质量记录、统计技术等工作。

(9)搞好质量体系培训和内审工作。

6、质量员岗位职责

(1)根据不同专业和职责对采购物资、施工过程、竣工内部验收及交付，独立行使检查验收职权;

(2)质检人员在自检、复检合格后，进行项目部内部终检。在施工或检验过程中发现不合格品(质量事故)或工序不合格，有权停止施工，进行平处理。发现较大以上不合格品及时上报质安环保部或项目总工程师。

(3)质量检验员有权代表项目部拒绝使用不合格物资(原材料)。

(4)质量检验员根据试验报告填写检验报告，按有关规定有权判定产品合格与否。

(5)质量检验员在内部终检合格后，负责联系监理进行检查验收签证，并做好检验记录。

(6)检验员负责竣工资料的收集、整理和交付。

四、质量培训计划

(1)一个月开一次质量总结会;

(2)每季度开一次质量自查自纠报告学习会;

(3)3月针对部门和班组技术人员电气安装技术学习会;

(4)6月针对电气安装质量验收规范文件进行学习;

(5)9月针对施工过程中需整改的问题汇总进行交流学习;

(6)12月项目部管理人员、技术人员、班组长对20xx年质量工作进行总结学习。

五、qc小组活动计划

积极推进和实施qc小组，至少成立2个qc小组，制定研究课题，开展小组活动。

六、质量风险识别

质量风险识别的核心是针对工程质量、安全的全面管理与监督，以提高工程质量、降低风险、减少损失为工作目标。我部为此制定了相应的计划措施：

(1)加强设计风险的识别与风险控制。

(2)建立风险控制台账，实行风险动态管理。

(3)强化安全教育和施工方案审核，完善安全监管体系。

(4)强化重大危险源的跟踪控制和应急预案的可执行性进行过程控制，有利于风险事故

的减少。

七、量器具检定及自查自纠计划

计量器具的检定直接关系到工程质量标准的准确性，我部将把计量器具的定期检验做好相应台账，到期前10天内拿到具有检定资质的单位进行鉴定。

自查自纠计划表

八、建立质量创优规划

我部将一如既往建立质量创优规划，创优良工程必须要做到“三高”、“三严”。“三高”是高质量意识、高质量标准、高质量目标;“三严”是严格管理、严格控制、严格检验。所以创优良工程必须要求我单位每个员工具备“三高”、“三严”标准，特别是项目部管理层，在整个施工过程中，要在高质量标准上狠下功夫。这为提升我公司\*品牌奠定了良好的基础。

九、顾客满意调查

为增强顾客满意度：今年将组织对重点建设单位进行回访，组织回访小组，了解、征询建设单位对我部门建设的工程及后期服务的意见，对建设单位的意见和反馈，进行认真记录，提出对自身的改进措施。

**服务质量工作计划篇九**

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，直接关系员工的质量意识、岗位技能的提升，也直接关系产品质量的好坏。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。

**服务质量工作计划篇十**

一.目的

进一步贯彻执行《项目管理手册》，规范质量管理的内容，有计划的开展质量培训、质量检查、质量改进等管理工作，提高各级人员的质量意识，推动全员参与、全过程控制的质量管理理念，确保公司年度质量方针目标标的完成。在促进质量工作持续改进的基础上，经过二至三年的努力将我分公司打造成为一个工作严谨、规范、高效，产品质量一流的国际化工程总承包企业。

二.工作计划

1.发质量管理工作征询意见稿。对分公司所属各项目部，各工程承包公司发布质量管理征询意见稿，听取他们对质量管理的意见和建议。

2.制定分公司质量制度。以分公司《项目管理手册》为基础，结合目前分公司工程项目全部分包或自营/半自营的实际现状制定分公司公司质量管理制度。将分公司质量方针目标指标进行进一步的分解、细化到每个部门，明确工程从投招标、深化设计、材料采购、工程施工、检验试验到竣工交付整个过程中的质量控制程序以及各级管理人员的质量管理职责、权限和义务，确定各项目质量目标及质量考核标准，制订考核办法和奖罚条例。质量制度包含的内容：分公司/项目各部门质量职责;质量培训和持证上岗制度;质量控制程序(文件和资料控制程序;设计控制程序;物资质量控制程序;施工过程质量控制程序;检验与试验控制程序;检验与试验设备应用程序;不合格品控制程序;纠正和预防措施控制程序;质量记录程序);质量检查考核制度;质量事故分级及处理度制度;质量奖惩制度等;项目竣工备案制度。

3.进行质量培训。结合分公司质量制度的发布，对分公司所属项目的项目经理、技术质量负责人、项目质量员进行质量制度推广实施的培训和质量工作好的项目的经验介绍，提高各级管理人员的质量意识和确保质量制度的具体落实。同时制定质量员训计划，对分公司目前在项目一线上岗的责任工程师(特别是近一两年参加工作的毕业生)进行工程质量控制基础知识培训，结合培训考核，颁发质量员证书，持证上岗。

4.配合公司年度项目检查;从20xx年以来推行项目管理法以来，分公司坚持以《项目管理手册》为依据的每半年度项目检查考评，实践证明这是提高项目管理水平和管理人员综合素质的行之有效的方法。经过几年坚持不懈的努力，公司项目管理水平和工程质量得到了长足的进步，因此分公的质量管理工作必须完善，坚持此项工作的继续进行。

5.制订下20xx年度质量计划：根据20xx年下半年度质量检查所反映出来的问题结合分公司发展战略，确定20xx年分公司质量方针和质量目标;确定20xx年质量工作重点、工作计划;针对20xx年存在的质量问题所采取的纠正与预防措施;改进完善分公司质量制度。

**服务质量工作计划篇十一**

一、指导思想

以全面实施《建设工程安全生产管理条例》安全质量年为主线，坚持“安全第一，预防为主”的方针，加强基础工作，强化监督管理，着眼于建立安全生产的长效机制和提高安全生产监管水平，努力控制和消除事故安全隐患，坚决杜绝四级以上伤亡事故的发生，实现施工生产安全，努力保障

建筑安全生产形势的基本稳定。

二、工作目标

全面完成局里和其它上级管理部门下达的度建筑行业安全生产工作目标，减少和降低一般安全事故的发生；全面推行钢管脚手架；所有在建工程均达到安全文明施工的要求，争取50%以上的县级文明样板工地，20%以上市文明样板工地，省级文明达标工地2-3个。

三、工作重点

（一）、进一步提高认识

深入学习贯彻常和国家领导人关于安全生产工作的一系列重要指示精神，以对人民生命健康和国家财产安全负责的精神，增强做好安全工作的使命感和责任感。要进一步提高安全生产意识和安全法制观念，牢固树立“安全第一，预防为主”的思想，切实将安全生产工作做好。

（二）建立和推行施工现场安全生产保证体系

建设部已制订颁布施工现场安全生产管理的国家标准，并对施工企业实行《安全生产许可证》制度。施工现场安全保证体系是引导和督促企业安全生产实现规范化、科学化、标准化管理的有效途径，是实现企业安全生产的治本措施。，要把各公司建立和推行施工现场安全生产保证体系当作安全生产工作的基础和中心来抓，体系要求以职责分明、体系完备、重点突出、封闭管理为原则，强调全过程控制，有序有效进行安全生产管理。

（三）强化安全生产责任落实，严格考核

1、继续开展安全生产目标责任管理，健全和完善安全生产岗位责任制，同时要把工作重点放在目标责任的考核上。

2、进一步规范安全生产资格审批后的现场督查、安全生产检查和行政处罚等行政行为，落实安全生产责任。

3、督促企业安全生产责任制的落实，做好安全生产的基础工作。要重点督促企业落实企业主要负责人和工程项目经理的安全责任制度，对于发生重大安全责任事故的，要吊销其个人执业资格和岗位证书，5年内不得重新申请，情节特别恶劣的，终身不得申请；落实应当具备的安全生产条件所必需的资金投入；落实安全生产管理机构的设立并配备与企业经营规模相适应的、具备有关专业技术职称的专职安全管理人员。

4、加强自身力量的建设，建立一支廉洁高效的安全监督员队伍。在新的一年，我们一是要求所有站里工作人员加强自学，迅速提高业务水平；二是积极参加各种业务培训班，及时吸纳新知识；三是加强横向联系，认真学习周边市、县的先进经验。

（四）进一步加强安全生产监督管理

1、认真组织开展建筑安全生产大检查，检查要有针对性。要通过检查来提高企业的安全生产管理水平和施工现场的安全防护水平，促进企业创建安全文明工地。

2、加大企业伤亡事故的经济责任，加大安全生产的经济处罚力度，促进安全生产工作。

3、根据《安全生产法》的要求，组织开展建筑企业法人、项目经理、安全员任职资格考核，以使建筑业企业主要安全责任人具备相应的安全生产知识和管理决策能力。

4、继续大力开展安全生产专项治理。，要重点抓好文明施工、模板工程、高处坠、起重机械拆装等专项治理，要根据我区实际制定具体方案和措施，突出重点，分类监管。要督促企业制定专项治理措施，措施要落实工程项目。

（五）认真做好安全生产培训教育工作

，各企业要重点突出对施工现场一线操作人员安全知识的培训和对企业负责人、项目经理和安全管理人员的培训工作，三类人员要做到100%经考试合格执证上岗。认真、扎实做好“安全生产月”活动期间的安全宣传教育工作，抓好法定节日和“两会”期间的安全检查，今后凡“五一”、“十一”、“元旦”、“春节”各施工企业必须对在建工程进行自查并将自查结果报告局安全监管站。努力营造全社会关注安全，关爱生命的良好氛围。

（六）进一步规范事故管理

1、要高度重视事故管理工作每起事故都要按照规定及时上报、调查、处理和结案，依法查处事故瞒报、谎报和拖延不报的有关责任人。要认真做好建设行业安全事故的季报和年报工作。要加大事故的处理工作力度，坚持“四不放过”原则，严肃追究事故责任单位和责任人的责任。

2、要建立建筑行业诚信制度，对发生事故的责任单位和个人在结案处理后，要在当地媒体予以公开曝光。同时要建立企业主要负责人和项目负责人不良业绩记录，并作为企业资质年检、主要负责人任职资格考核和工程项目招标投标的重要依据。

**服务质量工作计划篇十二**

一、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为患儿提供优质、安全有序的护理服务。

1.不断强化护理安全教育，把安全护理作为护士例会常规主题之一，将工作中的不安全因素及时提醒，并提出，以院内、外护理差错为实例讨论借鉴，使护理人员充分认识差错因素、新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

2.将各项落实到实处，定期和不定期检查，监督医学，教育网收集整理到位，并有监督检查记录。

3.加强重点环节的风险管理，如夜班、中班、节假日等。实行apn排班及弹性排班制，减少交接班的频次，减少工作中的漏洞，合理搭配年轻护士和老护士值班，同时注意培养护士独立值班时的慎独精神。

4.加强重点管理：如病重患儿交接、输血、特殊用药、患儿管理以及患儿现存和潜在风险的评估等。

5.加强重点患儿的护理：如病危患儿、早产患儿、，在交接班时对上述患儿做为交接班时讨论的重点，对患儿现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

6.对重点员工的管理：如新入科护士对他们进行法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能力，使之明确只有在带教老师的指导或监督下才能对患儿实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护士资格的护士做带教老师，培养她们的沟通技巧、临床操作技能等。

7.进一步规范护理文书书写，减少安全隐患，重视现阶段护理文书存在问题，记录要“客观、真实、准确、及时完整”，避免不规范的书写，如错字、涂改不清、前后矛盾、与医生记录不统一等，使护理文书标准化和规范化。

8.完善护理紧急风险预案，平时工作中注意培养护士的应急能力，对每项应急工作，如输血、输液反应、特殊液体、药物渗漏、突发停电等，都要做回顾性评价，从中吸取经验教训，提高护士对突发事件的反应能力。

二、以病人为中心，提倡人性化服务，加强护患沟通，提高病人满意度，避免护理纠纷。

1.主管护士真诚接待患儿，把患儿送到床前，主动做入出院患儿家属健康宣教。

2.加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念，并于基础护理日加上健康宣教日，各个班次随时做好教育指导及安全防范措施。

3.建立健康教育处方，发放护患联系卡，每月召开工休座谈会，征患儿家属意见，对服务质量好与坏的护士进行表扬和批评教育。

三、建立检查、考评、反馈，设立可追溯制度，护士长及质控小组，经常深入病室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看患儿、查看记录、听取医生意见，发现护理工作中的问题，提高整改措施。

四、加强“三基”，提高护理人员整体素质。

1.每周晨间提问2次，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识等。

2.每季度进行心肺复苏演示等，熟悉掌握急救器材及仪器的使用。

3.每周一早晨会为护理药理知识小课堂，由治疗班搜集本科现用药，并给大家讲解药理作用及注意事项。并提问医院核心制度，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

4.经常复习护理紧急风险预案并进行模拟演示，提高护士应急能力。

**服务质量工作计划篇十三**

教学质量是学校的生命线。20\_\_年是青田县教育局确定的“提高教学质量年”，这一主题抓住了我们农村学校诸多问题的关键，更为农村学校的发展指明了前进的方向。唯物辩证法告诉我们，事物总是一分为二的，我们在看到农村学校教学改革取得重大成绩的同时，也不能忽视存在的突出问题。结合个人工作实际，谈谈对农村学校提高教学质量的体会，请各位同仁予以批评指正。

一、农村学校影响教学质量的主要问题

(一)提高教学质量的思想不统一，理解比较片面

由于人们对义务教育的指导思想和义务教育的性质、任务缺乏正确的认识，有的教师不是真正的从教育改革出发，研究如何提高教育质量，而是在错误思想指导下，把提高教学质量纳入片面追求升学率的轨道。

(二)农村学校教学设备条件较差，急待改善

农村学校的校舍建设得到了明显改善。但是，从农村学校的教学设备来看，还存在着不少问题：一是电教设备条件差，多媒体教室缺乏严重。二是损坏的教学实验仪器不能及时更新，缺乏专业实验管理人员。三是农村学校大多数学校设有图书室，但藏书量严重不足。从教师用书方面看，除订购为数不多的报刊外，教育理论书籍很少，各科教学的实用书籍更少而且陈旧，直接影响教师的学习和提高，直接影响教学效果。从学生用书方面看，藏书量也很少。此外，农村学校的卫生室设备也很简陋。这一切，都直接影响教学工作的顺利进行和教学改革的深入开展。

(三)农村学校课程设置与课程内容存在严重弊端，迫切需要进行深入的改革

课程结构改革的实质是实现课程的现代化和课程的科学化。现行农村学校课程设置与课程内容脱离农村学校学生实际，某些课程内容还脱离农村学生的生活环境与实际经验，缺乏趣味性与启发性，课程内容普遍地存在着偏多、偏深、偏难的状况，必须予以改革和解决。

(四)农村学校教育评价存在严重问题，不适应素质教育的迫切要求

教育评价是科学地管理学校的一个重要环节。农村学校教育评价的现状很不适应素质教育的要求，存在着严重的问题：一是背离培养目标的要求。二是评价范围狭窄，对学生评价偏重考试科目、偏重知识与机械记忆方面的考核，忽视了学生知识结构的完整和身心的全面发展。三是评价方法单一。

基本上是试卷的分数化评价，以笔试为主，所以口头表达能力、动手操作能力、心理发展及行为表现等诸多方面都得不到客观的评价。四是功能片面。评价具有导向、鉴定、诊断、反馈、调节、激励、决策等多种功能，然而目前的教育评价仅仅强调了它为升学淘汰服务的选择性功能，把评价作为一种目的而不是有效的教育手段来促进学生的发展。这些“拔苗助长”式的评价，严重的束缚了学生发展。为此，要真正提高教学质量，就必须认真改革教育评价的指导思想、原则和方法，建立科学的素质教育评价指标体系。

(五)农村学校教师队伍质量偏低，急需培训与提高教师队伍水平

农村学校教师队伍质量偏低，急需加以培训与提高。教师队伍存在的主要问题是：一是教龄短、学历低、教学经验少，二是师资数量不足，学科结构不合理。农村学校教师队伍数量不足，而且教师配备不合理，教师严重缺乏，导致专业课教学质量普遍低下。三是教师队伍的不稳定，影响教学工作顺利进行。随着经济发展，出国、经商、向高级学校流动等，农村学校教师流失日趋严重，从而使教学质量明显下降。四是农村学校学校规模小，人员编制紧张，单一文化知识型的教师很难适应教改的要求。农村学校急需“复合型”的教师，但目前农村学校绝大多数是单一文化知识型的教师，这就很不适应教改发展的形势的要求。

二、农村学校提高教学质量的措施

(一)、统一思想、提高认识，正确理解提高教学质量的重要意义

教学质量是学校永恒的主题，随着经济社会的发展，人们对优质教育有了更多的需求。一所学校要取信社会，必须提高教学质量，一位教师，要取信家长，也必须提高教学质量。提高教学质量既是教师的职责所在，更是教师价值之所在。学校充分利用例会、政治学习、专题座谈等提高全体教师的质量意识，把全体教师的思想统一到提高教学质量这一学校中心工作上来。

(二)、广开财源，努力改善教育教学设施

每一个农村学校几乎都面临同样的资金困难，学校要把有限的资金用在关键的工作中，充分利用有利社会资源，形成全社会共同办学的良好氛围，向上级要一些、自己省一点、社会筹一部分，广开财源，争取资金，添置各类教育教学设备，改善校园面貌。

(三)、深化课程改革，进一步优化教学行为，全面提高学校教学质量。

以初三教学为龙头，促进学生的全面发展和提高。紧抓初三教学不放松，提高教学质量的关键在初三。初三段全体教师同心同德，全力打好最后的攻坚战。一是重视学科竞赛，努力培养学业拔尖学生;二是重视团队协作，形成合力;三是以生为本，抓好优生的差学科，着力促成学生的全面发展。

促进学生特长和全面发展相结合，积极优化对初二、初一的教学行为。贯彻新课程改革精神，改进课堂教学。在课堂教学中采用选做题的形式，对优生布置相应的提高性作业，课后再由教师进行强化指导;采用兴趣小组形式对数学、科学优秀生进行指导，发挥组内教师的集体智慧，轮流对学生进行指导;举行数学和自然竞赛，对获奖学生进行表彰。严格控制各科作业量，通过教研组交流、讨论，商定每科作业的上限量和作业形式，作业资料由各年段段长严格把关，避免重复作业减轻学生课业负担;教务处定期对学生进行问卷调查，从结果来看，学生效果比较好。

(四)、推进新课改研究和实验，促进教师专业化发展。

以校本教研为基础，积极加强横向交流，促进教师专业发展。一是在校本教研的基础上，进一步推进教材处理自主化、课堂教学主体化、教研活动主题化的教学研究新思路。选派教师参加省、市、县级新课程等专题培训。通过培训，真正促进教师教育观念的转变，同时让教师进一步反思自我教学行为，提高教学实践能力。

规范课题管理，教科研工作取得突破性进展。加强课题研究的过程管理，既注重参与率，更注重课题研究的质量与实用性，把教学与科研有机结合。

(五)、充分发挥教育优势，探索一条具有校本特色的德育新路子。

形成以培养学生自主意识为目的、星级文明班级为依托的德育管理模式。在原有班级量化考核的基础上，积极落实三项竞赛及星级文明班级考核制度，努力培养学生良好的行为习惯。同时，培养学生自主管理意识，全面推行学生会干部管理模式，轮流到的学生分成若干管理小组，分派到不同岗位对学生每天的仪表仪容、清洁卫生、晨跑两操、用餐作息等方面进行全程管理。

以班主任为核心，形成了一支优秀的德育骨干队伍。积极发挥班主任在德育中主要地位，班主任认真开好“四会”，即主题班会、班主任例会、班级经验交流会、家长会，在组织活动中提升管理水平。各班级轮流开出主题班会公开观摩课，班主任和科任老师要多方协作，同时要通过积极撰写教学案例、论文来提高理论水平。

以活动促发展，开展丰富多彩的教育活动。积极发挥班级主体地位，以班会课为主阵地，采取灵活多样的教育形式，开展系列教育活动。抓好主题班会、办好班报等班级常规活动。加强爱国主义教育，规范升降国旗、国旗下讲话等制度，深入开展爱国和爱校教育。

积极整合学校、家庭、社会教育资源，拓展德育教育渠道。如积极组织家访密切家校联系，设立学校心理咨询室加强心理健康教育;开展警校共建进行针对性法制教育等。

**服务质量工作计划篇十四**

一、加强护理安全管理，完善护理风险防范措施，有效的回避护理风险，为患儿提供优质、安全有序的护理服务。

1.不断强化护理安全教育，把安全护理作为护士例会常规主题之一，将工作中的不安全因素及时提醒，并提出，以院内、外护理差错为实例讨论借鉴，使护理人员充分认识差错因素、新情况、新特点，从中吸取教训，使安全警钟常鸣。

2.将各项落实到实处，定期和不定期检查，监督医学，教育网收集整理到位，并有监督检查记录。

3.加强重点环节的风险管理，如夜班、中班、节假日等。实行apn排班及弹性排班制，减少交接班的频次，减少工作中的漏洞，合理搭配年轻护士和老护士值班，同时注意培养护士独立值班时的慎独精神。

4.加强重点管理：如病重患儿交接、输血、特殊用药、患儿管理以及患儿现存和潜在风险的评估等。

5.加强重点患儿的护理：如病危患儿、早产患儿、，在交接班时对上述患儿做为交接班时讨论的重点，对患儿现存的和潜在的风险作出评估，达成共识，引起各班的重视。

6.对重点员工的管理：如新入科护士对他们进行法律意识教育，提高他们的抗风险意识及能力，使之明确只有在带教老师的指导或监督下才能对患儿实施护理。同时指定有临床经验、责任心强具有护士资格的护士做带教老师，培养她们的沟通技巧、临床操作技能等。

7.进一步规范护理文书书写，减少安全隐患，重视现阶段护理文书存在问题，记录要“客观、真实、准确、及时完整”，避免不规范的书写，如错字、涂改不清、前后矛盾、与医生记录不统一等，使护理文书标准化和规范化。

8.完善护理紧急风险预案，平时工作中注意培养护士的应急能力，对每项应急工作，如输血、输液反应、特殊液体、药物渗漏、突发停电等，都要做回顾性评价，从中吸取经验教训，提高护士对突发事件的反应能力。

二、以病人为中心，提倡人性化服务，加强护患沟通，提高病人满意度，避免护理纠纷。

1.主管护士真诚接待患儿，把患儿送到床前，主动做入出院患儿家属健康宣教。

2.加强服务意识教育，提高人性化主动服务的理念，并于基础护理日加上健康宣教日，各个班次随时做好教育指导及安全防范措施。

3.建立健康教育处方，发放护患联系卡，每月召开工休座谈会，征患儿家属意见，对服务质量好与坏的护士进行表扬和批评教育。

三、建立检查、考评、反馈，设立可追溯制度，护士长及质控小组，经常深入病室检查、督促、考评。考评方式以现场考评护士及查看患儿、查看记录、听取医生意见，发现护理工作中的问题，提高整改措施。

四、加强“三基”，提高护理人员整体素质。

1.每周晨间提问2次，内容为基础理论知识，专科理论知识，院内感染知识等。

2.每季度进行心肺复苏演示等，熟悉掌握急救器材及仪器的使用。

3.每周一早晨会为护理药理知识小课堂，由治疗班搜集本科现用药，并给大家讲解药理作用及注意事项。并提问医院核心制度，使每个护士都能熟练掌握并认真落实。

4.经常复习护理紧急风险预案并进行模拟演示，提高护士应急能力。

**服务质量工作计划篇十五**

20xx年本病区将围绕二级甲等中医院的评审标准，切实做好护理工作，落实各项规章制度，加强“三基”培训，提高护理质量和服务质量。

一：病区护理质量管理

1、护士长进行每日检查，发现问题及时解决。

二、护理差错事故的防范与控制

1、通过早会、业务学习等形式反复强调，加强护理安全教育，提高安全意识。

2、科室有安全防范教育及措施。

3、科室发生的差错、缺陷要及时汇报、讨论、处理，每月按时上报报表。

三、药物安全管理

1、急救药品、物品各班认真交接，用后及时补充，做到“四固定”。

2、科室备用药品做到“四固定”。近效期药物予以标识，及早使用，以防浪费。失效药物及时清理报废，以免误用。冰箱药物专用，严禁放入杂物，每日检查冰箱温度并做好登记记录。

3、科室专人负责，每月大检查一次，护士长督查落实情况。

四、护理病历质量控制

1、严格按照护理文书质量检查标准检查病历，按浙江省护理文件书写规范书写病独联体。

2、重点加强中医护理文书书写质量的提高，组织各级人员学习并熟练应用。

3、护理文件书写要求及时、准确、客观、完整。

4、护理文书质控员每月对护理文书质量进行全面检查。

5、护理文书质控小组对检查中存在的问题、薄弱环节进行分析，提出改进措施、记录时间及内容。

6、护士长严把出科病历质量关，对出科病历及时检查。并就存在问题及时召开科室会议，落实改进措施。

五、健康宣教和病人满意度

1、本科备有常见疾病护理常规和标准健康教育计划，供各级护理人员学习和应用。

2、按健康教育评价表，对病人的不同阶段及时进行健康教育。

3、护士长经常深入病房，了解病人教育情况，检查评价记录。

4、科室每月召开病员公休座谈会，听取病员意见。

5、患者投诉应及时调查了解，如属实按医院规定处罚。

六：护理人员素质的提高

1、加强三基培训及专科理论的提高，每月组织护理人员业务学习、小讲课及每天晨间提问，每季度对护理人员进行理论考试和操作考试。

2、每月一次疾病查房，每季度一次护理病例讨论。

3、加强对新人员的培训，督促她们的自我学习。对落后分子重点帮助。

七、护理质量持续改进

1、根据科内存在的突出问题进行持续质量的改进，每半年上交护理部。要求科内各人员积极参与持续质量的改进，科内护理骨干提出存在问题进行讨论、分析并改进方法。科内护理人员要求人人知晓方法并按照改进方法执行。

2、平时检查工作时按照持续质量改进的方法执行。

**服务质量工作计划篇十六**

2xx年武陵源区建设工程质量安全监督管理工作，要继续深入落实科学发展观，开拓新的管理模式，坚持“质量为本、安全第一”理念，以确保工程质量和生产安全为核心，扎实推进安全质量标准化、监督工作规范化、市场监管信息化，全面夯实质量安全基础，积极创新监管方式，全面完成建设工程质量安全监督管理的各项目标任务。

一、总体目标

总的工作目标是：消除监管盲区，全区报建工程受监率1%，受监工程竣工验收合格率1%;全区所有符合条件的监管工程均积极创建省级安全质量标准化工地，争取创建省优质工程1项;全区力保安全生产零死亡，确保不发生一般及以上安全生产事故。

二、工作措施

(一)进一步强化监督工作规范化，全面提升监管队伍业务能力

一是是强化层级监管力度，严格监督人员的考核和责任追究，以规范化监督为主要内容，进一步优化考核指标;以省总站监督规范化记录用表“填写示例”为范本，以抽查监督人员项目监督记录的及时、真实、完整性为主要手段，组织开展考核评价，建立奖惩机制，切实提高监督人员工作责任心，重点解决监管信息录入不全、监督记录与现场实际情况不符、违法违规行为查处不严等问题。二是对考核发现的不认真履职的一线监督人员组织到市站跟班学习，全面提高一线监督人员的监管水平。

(二)大力推进“示范工地、示范工程”创建工作，认真开展建筑施工现场安全质量标准化达标验收工作

明确目标，认真执行《湖南省建筑施工现场安全质量标准化达标验收办法》规定，将阶段性达标验收作为安全监督的日常工作，将达标验收落到实处，力争全区施工现场达标验收率达1%。全区要力争创省级“示范工地”2个以上。

(三)进一步加强监督工作信息化建设

一是继续加强监管信息录入和使用工作。进一步加强监督信息录入工作，确保监督信息内容录入及时、准确、真实。同时，充分利用信息平台查询功能，及时查处项目关键岗位人员配备不符合规定或一人多岗的违规行为。二是继续推进在建工程远程监控系统的建设工作。规模以上城区工程积极推行远程视频监控，一线监督工程师严格履行监督执法职责，加强现场质量安全控制，提高对项目的控制能力和管理水平。三是积极推进关键岗位人员定期考勤制度，要求全区所有在建工程施工、监理项目部关键岗位人员应每周到质安站进行指纹及影像考勤，并简报本周工作，从根本上解决关键岗位人员不到岗或者到岗不履职的积难问题。

(四)科学管理，全面提升工程质量水平

(一)强化工程结构质量控制。严格落实《关于加强施工现场结构工程质量控制的通知》要求，切实加强对模板支撑系统、结构抗震措施以及钢筋连接和砌体结构组砌方法、构造柱等重要环节的监管，有效提升混凝土、砌体结构工程质量及观感水平。

(二)强化保障性安居工程质量管理。严格贯彻执行《关于进一步加强全省保障性安居工程质量安全管理的通知》(湘建建〔211〕274号)要求，一要加强施工图审查、施工许可、竣工验收等程序落实情况的监督检查;二要加强保障性安居工程施工过程中的质量控制，严格质量监测管理和工序质量控制，认真落实分户验收、竣工备案、工程质量保修等制度的执行;三要强化行为监督，督促相关责任主体切实落实工程项目质量责任公示制度、施工过程质量责任公示制度以及工程质量终身责任制等各项质量责任制度;四要引导施工企业开展保障性安居工程创先争优活动。

(三)强化建筑节能质量控制。重点把好施工过程中建筑节能设计变更及审查、施工质量检测和控制、竣工验收及备案管理关，确保建筑节能强制性标准的贯彻执行，确保外墙外保温结构安全。

(四)强化市政基础设施工程监督管理。重点监督预应力工程、桥梁、高危边坡挡土墙的工程质量监督，加强对市政道路软基处理、路基填筑、主体结构混凝土以及主要功能的抽查和抽测，着力消除市政工程质量通病。

(五)强化工程质量检测试验监督管理。一是严格执行《建设工程质量检测管理办法》，加强工程质量检测试验市场的监管，以及预拌混凝土生产、使用的监督管理，严格质量检测试验机构的资质审查，严格市场准入管理。二是强化对工程项目检测试验方案制定及实施情况的监管。

(六)强化对工程监理的监督管理。一是加强对工程监理企业和监理工程师依法履职的监管;二是加强监理企业和监理人员违法违规行为的查处力度。

(五)深化专项整治，强化质量安全监督执法工作

(一)细化重大危险源防控管理。逐步完善重大危险源识别控制、台账管理、巡查检查等监控机制;继续开展建筑起重机械、高大模板、深基坑、脚手架等危险性较大工程施工安全专项整治，重点要强化支模架专项整治;;严格执行差别化管理工作要求，加强对重点区域、关键部位、关键岗位人员的督查和抽查力度;对关键岗位人员、特种作业人员做到有检必查，坚决杜绝无证上岗。

(二)完善建筑起重机械安全监管。一是要贯彻执行建筑施工起重机械设备使用登记制度。二是要加强对施工起重机械设备安拆使用单位、施工作业程序的督查力度。三是要强化对起重机械设备群塔作业防碰撞的安全监管。

(三)加强施工现场消防安全监管。要严把五个环节的关口，一是开工安全条件审查时是否有消防措施方案。二是督促建立施工现场施工用电用火审批制度，严格火源电源管理。三是督促相关责任单位及时清理施工现场易燃易爆物品。四是督促按规定配备施工现场灭火器材和水源。五是要求明确重点防火部位，设置警示标识和消防通道。

(四)强化稽查执法。进一步强化措施，加大执法查处力度，结合“打非治违”专项行动的深入开展，重点解决未报先建、违规建设等问题，坚持把专项行动与安全生产大检查与专项整治有机结合起来，同步推进，严厉查处各类违法违规行为，进一步规范我区建筑市场秩序，及时消除施工现场各类质量安全隐患。

(六)深入开展文明施工专项治理，强力推进“创建”工作

为实现我区建设“国际旅游休闲度假区”的目标，结合安全质量标准化工作的强力推进，通过严把开工前条件审查关、强化日常巡查力度，深入开展文明施工专项治理，实行严管重罚，着力提升城区在建项目文明施工管理水平，确保在建工地文明施工管理到位。

(七)落实安全生产教育，打造高素质从业队伍

2xx年度开展的施工、监理管理人员安全生产知识培训及项目标准化竞赛活动，取得了良好效果，对于我区建筑业从业人员素质提升、项目安全生产整体水平提高起到了很大的促进作用。好的经验应该继续发扬，今年，我们将扩大教育面，让安全生产教育不仅仅局限于管理层面，要采取多种形式的教育培训方法，争取让一般管理人员及班组长受到系统、正规的教育。同时，今年继续开展项目标准化竞赛活动，并且要细分奖项，指出每个项目的优缺点，使每个项目能看到自身的优点、学习他人的长处，进一步提升竞赛活动的影响力和促进作用。

(八)加强政治思想和队伍建设，树立监督执法良好形象

一是加强思想道德教育。加强“科学发展观”等重要理论学习，牢固树立正确的人生观、价值观和道德观。

二是加强党风廉政建设。严格执行《湖南省建设工程质量安全监督机构工作人员廉洁自律准则》规定，在全区范围内全面推行廉政承诺制度，要求监督人员向每个受监项目相关参建责任主体就监督工作程序和廉洁自律“十不准”等方面作出公开承诺，进一步确保规范监管行为，坚决杜绝“索、拿、卡、要”等不廉洁行为。

三是加强效能建设。严格依照《建设工程质量安全监督绩效考核办法》的规定实施考核，强化对监督执法人员的效能监察和责任追究。

通过采取上述措施，确保队伍廉政建设、质量安全两条“底线”，努力打造权责明确、行为规范、执法有力、作风优良的监督执法队伍。

**服务质量工作计划篇十七**

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，直接关系员工的质量意识、岗位技能的提升，也直接关系产品质量的好坏。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。

**服务质量工作计划篇十八**

一、总则

20xx年是公司实施调整后的第一年，为确保实现全年各项经营管理指标，公司确定20xx年质量工作的指导思想是：加强质量责任体系建设，以责任管理为中心，全面推行精细化管理，完善及推行公司质量管理目标体系，继续强化过程监督、检查、考核工作，树立品牌意识，打造精品工程，建设质量效益型企业。

二、执行范围

分公司各相关部门、各项目经理部。

三、20xx年公司质量目标计划

(一)质量通用目标

1、工程质量目标

(1)工程一次交验合格率100%。

(2)重大质量事故为零。

2、质量管理目标

(1)进厂材料质量检验试验率100%，使用合格率100%。

(2)工序自检率100%。

(3)工序专检率100%。

(4)分项、检验批一次交验合格率75%。

(5)应检工序检测实验率100%，合格率100%。

(6)特别重要工序、关键工序、特殊工序识别率100%、控制率100%。

(7)工程技术资料要与工程实体同步。

(二)质量工作重点及措施

1、以责任管理为中心，加强质量责任体系建设贯彻落实质量责任制是干好质量工作的前提和基础。要实现全员管理，层层落实质量责任，分解细化各层次的工作目标和工序目标。操作人员要认真履行自身的质量职责，质量管理人员要做好质量管理基础工作，坚持预防为主，严把质量关，强化质量检查和监管职能。分公司、项目部，在20xx年的质量工作中，要以责任管理为中心，加强质量责任体系建设，建立完善的质量责任体系，把公司的质量工作和质量目标分解到每位员工身上，落实到基层，真正实现全员、全过程、全方位的质量管理。

2、继续推行质量目标管理体系

质量目标管理体系是质量管理工作的目标，20xx年分公司、项目部要根据公司20xx年质量目标管理体系的要求，认真谋划本单位的质量工作，分解公司的质量通用目标和专项管理质量目标，进一步完善质量目标管理体系。既要制定工程实体质量目标，又要制定质量管理目标，并建立相应的考核办法，对工程质量产生、形成和实现的全过程进行监视和测量，实现质量管理的全过程控制。

3、认真做好质量计划工作

做好计划是做好工程质量管理工作的基础，公司安排年、季、月的质量工作计划，要做项目质量计划、质量检验计划和质量周计划。项目的质量计划的编制要有针对性，要识别出项目的特别重要工序、关键工序、特殊工序，对这些工序提出的质量控制要求详细、具体。质量检验计划是质量计划的延伸，是指导施工现场质量检查的依据。项目周计划是质量检验计划的具体展开，是保证质量的过程控制的小阶段计划，各项目部一定要做好。

4、推行对标管理，提高质量管理水平

公司质量系统在20xx年将继续推行对标管理，质量管理部将继续完善公司内部对标信息平台的内容，并积极与先进企业进行对标，在进行内部对标管理的基础上，要积极与同行业先进企业对标，把先进企业的管理方法、管理经验引进来，结合我们的实际情况，逐步完善自身的质量管理体系，提高公司的质量管理水平。各项目部在各施工现场要积极与各参战单位进行对标，把分包队伍的引进与管理、质量控制手段与措施以及现场的实际做法等经验做为我们项目管理上的借鉴经验，灵活运用，争取在所有参战单位的质量管理和工程实体质量方面都排在前列。

5、加强质量意识教育，搞好质量培训工作

20xx年要做好质量意识教育和进行质量培训工作，提高全员质量意识和管理人员的素质。要贯彻 “干就干好，做就做精”的质量理念为核心，对全体员工进行质量意识教育和创优意识教育，大力宣传“干精品工程，树立公司品牌形象”的思想，加快公司向质量效益型企业转变的步伐。同时，质量管理部门要做好质量培训工作，加强对质量管理人员进行质量法律、法规、公司质量管理体系、现场质量管理的基本方法、质量改进基础知识、质量检验方法、系统的分析问题的方法等方面培训，提高质量管理人员的业务水平和工作能力。

6、强化过程控制，加大监督、检查、考核力度

20xx年公司质量系统要继续加强对施工现场的监督检查工作。质量管理部门要按照对施工现场检查率的要求完成检查工作，对每个施工现场都要监管到位。制定检查计划，检查计划内容要对工程特别重要工序、关键工序、特殊工序的监管做出详细说明。在检查过程中要对工程特别重要工序、关键工序、特殊工序逐一进行检查和监督，在项目的质量管理中要做好质量的过程控制。管理人员要积极参与管理，让施工质量在每一道工序，每一个细节都处于受控状态。质量管理人员要组织好“三检制”工作，“自检”必须认真完成，“专检”要用数据说话，工序的各种检试验要按规定要求完成，精细要求，严格控制，把好质量关。同时要做好考核工作，优奖劣罚，责任到人。

**服务质量工作计划篇十九**

一、概况

本工程道路设计等级为城市主干道ⅰ级，设计时速50km/h，双向四车道规模，城市二类隧道。

工程位于福州市晋安区，金鸡山南麓。线路西起湖东路，穿越晋安河，下穿金鸡山山体，东至三八路，全长1.9km;其中隧道长约1.6km，双向四车道规模。工程内容主要包括隧道、20m跨简支梁桥一座及两端接线。隧道明挖段采用单箱双室结构，暗挖段采用分离式双孔隧道，线形整体呈鱼腹形布置。隧道呈双洞双线布置，线路东西走向，全长1650m， 最小曲线半径700m。起点k0+000位于湖东路，距金泉路约90m，在k0+524.6进入隧道暗挖段，下穿学校及鹤林村民房，在k1+350进入明挖暗埋段，终点位于三八路，距东二环约200m。隧道暗挖段净距5m～24m。沿线设置六个横通道，其中为五个车行横通道，一个车行兼人行横通道，两个雨水泵房，一座管理用房。线路纵坡呈w型布置，最大纵坡5.5%，最小纵坡0.3%。

二、质量管理重点

根据福州项目20xx年施工计划安排。今年的质量管理主要有钻孔桩施工、钢筋施工、混凝土施工、明挖段防排水工程、隧道开挖施工、注浆施工、钢拱架制作及安装、喷射混凝土、锚杆施工和隧道防排水施工。

施工中易出现的质量问题

1、钻孔桩：孔径、孔深不够，灌注混凝土出现断桩，浮笼等现象。

2、钢筋施工：钢筋间距大，焊接质量差，套筒连接丝口不平造成漏丝过多或套丝不够标准，钢筋未除锈。

3、混凝土施工：模板加固不牢固，仓内清理不干净，混凝土供应不及时造成冷缝，坍落度不符合要求，外观质量差等现象。

4、明挖段防排水：围护桩漏水，防水卷材铺设前砂浆抹面不平，防水卷材粘贴不牢固、孔洞未修补。

5、隧道开挖：

(1)超欠挖严重。

(2)注浆：隧道注浆历来是质量控制的难点，经常出现注浆压力达不到要求，不安配合比拌浆，造假资料，易出现漏灌现象。

(3)钢拱架施工：拱架连接板小于设计钢板厚度，螺栓强度不够(用非国标螺栓)，拱架弧度不标准，拱架安装间距大于设计值。

(4)喷射混凝土：不按设计要求初喷或初喷厚度不够，喷射混凝土背后有孔洞。

(5)锚杆施工：锚杆长度不够、间距不够、不注浆。

(6)防排水：止水带安装不垂直，破损未补，防水板漏焊不严密，孔洞未及时处理。

根据以上问题，将采取以下措施防止事故发生：

1、钻孔桩施工前进行详细技术交底，交底要有可操作性，无套话、白话，交底要交到每个班组、每台钻机、每个工人。终孔后由我项目部技术人员亲自验孔，并对测绳进行复核。下钢筋笼前先下标准检孔器，达到要求方可进行下一道工序。灌桩过程中，要根据料斗大小计算导管长度，且导管口距离孔底不得超过70cm。根据方量计算灌注长度，由现场技术员控制拆管长度。灌注前进行冲孔，测试泥浆比重，防止浮笼。

2、钢筋施工中，钢筋间排距进行划线布筋，技术员现场过程跟踪控制，严格按照图纸施工。钢筋焊接要选用有证且技术熟练的电焊工进行焊接，套筒连接个的钢筋要用砂轮机切割，禁止用切断机，切断机切的钢筋接头不平，套丝后里面不能很好的对接。钢筋进场要上盖下垫，生锈的钢筋要除锈后方可使用。

3、混凝土施工前进行技术交底，严格按照工程技术部门制定的方案进行模板加固。我项目采用商砼，每次混凝土浇筑前，提前一天通知拌和站，浇筑时避开室内车流高峰期，保证混凝土供应不间断。每次浇筑对拌和站混凝土进行坍落度测试，不符合要求予以退回。浇筑完成后进行抹面，脱模后进行洒水养护，保证混凝土平整美观。

三、质量管理目标

1、工程质量目标

(1)工程一次交验合格率100%。

(2)重大质量事故为零。

总述：贯彻落实质量责任制是干好质量工作的前提和基础。要实现全员管理，层层落实质量责任，分解细化各层次的工作目标和工序目标。操作人员要认真履行自身的质量职责，质量管理人员要做好质量管理基础工作，坚持预防为主，严把质量关，强化质量 检查和监管职能。我项目经理部，在20xx年的质量工作中，要以责任管理为中心，加强质量责任体系建设，建立完善的质量责任体系，把工程的质量工作和质量目标分解到每位员工身上，落实到基层，真正实现全员、全过程、全方位的质量管理。努力把福州项目做好。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找