# 最新客服质检员工作总结(10篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2023-01-02

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理...*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**客服质检员工作总结篇一**

20xx年第一季度我部门的培训工

作始终以“客户的事情是最大的事情”为理念，以全面提高客服代表的服务水平为客户提供优质服务为目标，积极建设学习型中心、培育学习型员工。具体总结如下：

20xx年第一季度我中心共举行内部培训18场。其中业务培训占78%，系统操作培训占5%，规章制度与职业道德培训占11%，服务技能及心态培训占6%。共举行考试3场。

其中业务方面的培训，着重点为省分每月下发的培训质检重点业务及总部拨测的热点问题。如3g合约计划、沃家庭、国际漫游业务、校园1+、灵通转g等重点业务，这些业务培训既有效保障了拨测成绩，也满足了客户的咨询需求。

系统操作方面，因3月中旬客服呼叫系统由原升级到，系统在操作界面及功能上有了较大的改变，我中心及时组织了客服代表培训，保证了客服代表对新系统的操作熟练度，实现了系统操作

的平稳过渡。

为提高客服代表与客户沟通能力，我中心针对日常录音进行分析，结合实际案例，理论联系实际，深入浅出的的对沟通技能及语言表达技巧做了培训，通过培训客服代表认识到了工作中存在的缺陷并做出了改进。

为更好的规范员工的行为，创建和谐班组。我中心对20xx年公司及部门规章制度、绩效考核等方面做了培训。通过培训大家更深刻的认识了自己的本岗位要求，对于日后班级管理工作的顺利进行做了准备。

20xx年第一季度，我中心共进新员工9位。因之前的新人培训流程不太完善，在中心领导及同事的帮助下，建全了新人岗前培训流程，完善了培训资料。具体如下：新人培训第一阶段为理论培训。课程主要有：公司简介与部门规章制度、员工绩效与激励管理制度、客服中心业务流程范。第二阶段为业务

培训，课程内容是：移网基础业务、固网基础业务、融合业务及3g业务。第三阶段为系统及技巧培训，内容为：客服系统的操作、营账、朗新等系统培训，沟通技能培训。第四阶段为现场培训，内容为：第一周以跟听带教老师接电为主，

并要求学员每天记录来电。第二周以新员工试接电话为主，带教老师负责跟听和工单审核。

通过新员工培训体系的建立建全，使得新员工培训工作能够有步骤、有计划的、有目标的进行，大大提高了培训效果，缩短了新员工的学习历程，使其能更早的实现独立工作，以解决中心的人员少，话务量大的困难。

第一季度我中心共举行三次大型考试，其中实操类两次，卷面类一次。通过考试发现员工无论是在业务还是技能方面都存在着较大的差距，水平参差不齐。平均水平在90分以上，但有个别

员工成绩总是在70分上下，针对这一情况，及时展开分析，发现这类员工学习积极性较低，集体荣誉感不强。为改变这一状况，我们一方面开展个性培训，因材施教。另一方面加大考核，做到有培训就有抽查，有抽查就有考核，有考核就有提高。积极寻求解决办法。通过以上措施，部分员工已在思想上重视起培训工作，学习积极性也有了些提高。

以上就是20xx年一季度以来我部门培训工作的一些基本情况。为更好的做好下一季度的培训工作，全面推动中心服务水平的提高，做为培训岗位会在以下几个方面继续努力：1.增强培训针对性，使培训内容与实际业务需求挂钩。

有考核、有提高。

一个看似简单的培训工作，做起来并不容易。从调查培训需求、制定培训计划、培训资料的搜集整理及培训课程的开展、培训效果评估，每个环节都非常重要。一个小细节的疏忽会影响整个培训效果。一个好的培训制度加上一个正确的培训方法，相信在未来的工作中会促进客服工作更上一层楼。

**客服质检员工作总结篇二**

时间间一晃而过，转眼间到公司快四个月了。这是我人生中弥足珍贵的一段经历。在这段时间里各级领导在工作上给予了我极大的帮助，在生活上给予了我极大的关心，让我充分感受到了领导们“海纳百川”的胸襟，感受到了五局“以信为本，以和为贵”独特的企业文化。在对五局肃然起敬的同时，也为我有机会成为五局的一份子而自豪。在这四个月的时间里，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，各方面均取得了一定的进步，现将我的工作情况作如下汇报。

作为质检员，不但要掌握专业的检测知识，还需要认真仔细，才能发现问题，找出问题，解决问题。所以这四个月的现场的质量工作使我受益匪浅。在检验之前，要学会看懂建筑结构图纸，熟悉规范图集，做好事中监督工作，发现及纠正检验过程中存在的问题。配合施工员对产品质量作全面的检查，对产品中出现的问题及时提出、纠正。对特殊工序的加工工艺的进行全过程跟踪检查，确保每道工序合格。对进场的产品每道工序严把质量关，对事后结果进行总结分析，以便于工作的持续改进。每天下班后对检验过程找出往

后容易出现的问题可取之处，不断地提高个人的专业检验水平；将现场存在的质量问题及须领导协调解决的问题认真反映出来。

爱岗敬业的职业道德素质是每一项工作顺利开展并最终取得成功的保障。在这四个月的时间里，我能遵守公司的各项规章制度，兢兢业业做好本职业工作，四个月从未迟到早退，用满腔热情积极、认真地完成好每一项任务，认真履行岗位职责，平时生活中团结同事、不断提升自己的团队合作精神。一本《细节决定成败》让我豪情万丈，一种积极豁达的心态、一种良好的习惯、一份计划并按时完成竟是如此重要，并最终决定一个的人成败。这本书让我对自己的人生有了进一步的认识，渴望有所突破的我，将会在以后的工作和生活中时时提醒自己，以便自己以后的人生道路越走越精彩。

根据目前工作分工，我的主要工作任务是（1）负责现场各道工序的检验；（2）参与技术方案、技术交底、施工组织方案的制定；（3）施工进度报验和其他临时工作。通过完成上述工作，使我认识到一个称职的管理人员应当具有良好的语言表达能力、较强的组织领导能力、灵活的处理问题能力、有效的对外联系能力。

在这四个月的工作中，本人也深深地体会到个人的不足：现场检验技术不足、检验过程不是很仔细。前两个月心态不能调整过来，觉得做质检员学不到东西，开始对工作失去信心，使用也不能好好的上班。后来我才发现我错了，人在外面很难找到一份称心如意的工作，我们必须干一行就得敬一行，为现在的工作负责，也是为企业负责。为此，在未来的工作中，我将继续认真工作，虚心学习，提高检验水平，掌握更深的知识。我是一个善于面对困难、接受挑战的人，我也希望公司能提供各种挑战的机会，让我得到不同的锻炼。

公司的人性化管理，注重员工技能的培养，和团队的精神，以及积极上班的热情。我相信，我一定会在公司大家庭的发展中尽快成长起来！

**客服质检员工作总结篇三**

一年来，认真学习并实践公司质量管理控制流程，通过一年的工作与学习，工作能力都有了一定的提高，质检员工作总结报告。特别对于冲压件质量问题处理，都有明显的进步，有了一定的判断、分析能力。以下，对于一年的工作情况，进行总结。

努力学习，提高自身知识含量。

今年主要工作是针对冲压件质量检验，对于更深的了解该种零件特性，班组专门对冲压件知识和质量检验进行了详细的培训，并且在外协加工厂实地学习、了解生产工艺和流程。从而在检验工作中，能够及时、有效的进行判定。

2.努力工作，积极主动完成工作任务。

12个月以来，共完成检验1015批，分别检验冲压件1001批，各种铸件104批。对每一批零件外观、尺寸对照工艺设计要求进行详细、准确的检测并做出报告，工作总结《质检员工作总结报告》。更对领导安排的随时工作任务，有效、快捷的完成。

3.默契配合，利用团队力量。

在同质检室其他同事的工作协调上，做到互相理解、互帮互学。一年来成绩的背后有我们质检室全体人员的共同努力和辛勤的汗水。不仅有效的完成工作任务，更因此增加了团队协作能力，为今后的顺利工作垫下了坚实的基础。

回顾检查自身存在的问题，虽然在工作中，积极有效的完成检验任务。但是仍然有许多需要不断的改进和完善的地方，表现主要是：在工作中由于经验不足，对待一些问题的分析方法过于单纯；看待问题有时比较片面，在一些问题的处理上无法更准确的冷静解决。因此，对于曾经工作中存在的不足之处，做出以下规划。

1. 积累经验，学以致用。

利用所学知识，灵活的运用到工作当中。解决分析问题时，运用专业知识，多角度分析可能影响问题的原因，从而找到准确的结果。

2. 虚心请教，强化自身。

向其他同行和同事虚心学习工作和管理方面的经验，借鉴好的工作方式，增强责任意识，提高完成工作的质量和标准。

**客服质检员工作总结篇四**

来到重庆市恒隆建筑工程集团有限公司已有五年的时刻，工作上已逐渐适应新环境及新主角，这其中离不开集团公司及项目部领导、前辈的帮忙与提携。重庆市恒隆建筑工程集团有限公司多年来坚持“质量兴企”的经营理念，选取恒隆也正是看重了企业对质量的重视，作为一名质检员，能融入这样的团队，我感到十分的荣幸。因此如何尽快地适应项目部的管理模式以及更好地完成本职工作，也是我今后在工作中不断地去发奋到达的目标。

对于建筑行业多数企业追求自身利益最大化的这天，曾多次获得省市建筑行业大奖的重庆市恒隆建筑工程集团有限公司仍然将工程质量放在企业追求目标的首位，是十分难得的。自20xx年9月11日来到由重庆市恒隆建筑工程集团有限公司承建的巫山县第二高级中学项目部，我心中就充满了期望。一是正因，恒隆集团曾先后获得重庆优秀企业奖励，能在全国建筑领域获得如此殊荣，是十分不容易的，必定有强于其他企业且行之有效的项目管理办法，能在这样处于行业领先地位的企业工作，将会有益于我未来的职业发展；二是，重庆市恒隆建筑工程集团有限公司项目经理王世贵是具有几十年建筑施工及质量管理经验的项目经理，丰富的经验及学识，加上令人敬佩的敬业精神，确实给年轻人起到了表率的作用，也是我学习的目标。

在巫山县第二高级中学项目部担任质检员的四五个月里，该项目地块a1#、a2#楼完成了地上二层及a18#地下车库部分施工任务。我也是在干中学，不断弥补自己施工经验欠缺的弱点。

工作上我一向要求自己在施工现场多去看、多去听、多去做、多去想。并且确实学到了不少东西，例如，在主体施工时，钢筋砼柱子钢筋经常容易产生钢筋位移的质量通病，严重影响了工程质量，在最初检查时，正因经验不足，忽视了这个问题，就应在施工时就要注意检查是否绑扎两至三道定位箍筋，柱身是否按要求设置保护层垫块，来保证钢筋的位置。我想经验也就是这样一点一点积攒起来的吧。只要持之以恒，总会有点收获。在这几个月的工作中，不管是公司还是项目部领导对东港第项目都十分重视，尤其是质量方面。徐经理以及技术负责人王工也经常会对我提出中肯的意见和工作上的指导。

我虽然切实感受到了做好质检工作的压力，但这种压力也能够说是一种动力，也让我更加确定质检员工作的重要性，明确了发展方向。在工作中我自己会动手去尝试砌砖、压光砼地面、绑扎钢筋等一些实际操作，在实践中去琢磨、体会是什么样的原因以及哪些不当的操作会造成工程质量问题。

作为一名专职质检员，我的施工经验确实不是很丰富，这也造成质检工作所必备的预见性潜质不强，因此在质量管理上还是有很多欠缺，当然这不是一朝一夕的事情，是长期积累的过程。为了弥补经验上欠缺，第一点就是要熟练掌握规范、图集，工作中，我经常会翻阅验收规范，与现场实际检查相结合，能够更好加深对规范的明白，变成自己的东西，不再去死记硬背。第二点需要提到的就是对图纸的明白，施工过程中施工员和质检员是对图纸明白最深的，作为质检员能明白图纸意图，也是质检工作的前提。工作中，我也会更多地比照图纸，检查现场实际施工状况，加强施工过程控制，及时发现问题。第三点还要提到的就是施工日记的记录，施工日记是对每日施工状况的如实记录，是十分好的累积经验的手段，透过质量检查记录，能够总结这个工程中经常会出现的质量通病，为今后工作中的预防及检查工作带给了依据。

以上三点是我作为质检员遵循的工作方法，也切实改变了一些一向存在的问题，自身潜质也有所提高。

在日常的检查过程中，主要将图纸、规范、图集作为检查的依据，在现场施工过程中，按照辽宁省工程质量验收标准，对钢筋工程中数量、种类、规格、尺寸严格比对图纸全数进行检查，严格控制钢筋间距、钢筋搭接及锚固长度，以及电渣压力焊焊接工艺等，并在钢筋工程隐蔽前做好隐蔽记录；模板工程主要控制定位轴线、模板拼接、内模尺寸、墙模垂直度、模板加固及支撑、预留孔洞位置等。

a10#楼首次采用新型钢木模板，新型模板具有安装调试简便、周转灵活、混凝土成形后观感质量好，能够到达清水混凝土标准的特点，采用新型模板大大提高了混凝土成形质量，缩短施工周期，降低施工成本，但由于是首次采用此种模板，在施工工艺及质量控制经验上还有所欠缺，例如，墙模在墙体转角处接缝拼接不严，造成阴阳角处多处漏浆，混凝土成形后出现麻面，砂石外漏，影响了混凝土观感质量。工作过程中，也是不断学习的过程，透过了解新型模板施工工艺、方法，进而总结质量控制方法及措施。在混凝土浇筑过程进行了全程旁站监督，严格控制混凝土浇筑过程中的振捣及混凝土标号、坍落度。质量检查工作中，尽量做到想到、看到、检查到，并且做好施工质量检查记录及施工日记。从工程开工以来，在质量检查工作上，依然存在检查不到位的地方，有些问题的出现，除了经验的欠缺外，还是对图纸明白不透、不细。

来年的质量工作将更加任重道远，除了加强日常的质量检查外，对10年工程质量上出现的质量问题，例如钢筋间距、钢筋混凝土保护层、模板拼接及支撑加固、混凝土浇注振捣等问题做好记录、反馈及复检，并且在10年的基础上进一步完善项目部质量管理体系，以及组织机构人员、质量管理管理规定、奖罚条例等，透过完善制度来约束人的行为，科学地进行项目管理。作为我将担负起质检员的职责，加强现场的质量管理，并且在工作中不断去总结以前的经验和教训，培养自己工作中的预见性，并应用至工程中。建筑职业不一样于其他行业，它需要不断在现场检查、监督，随时发现问题，解决问题，从工程的实干中不断丰富自己所学才能，使自己的现场综合处理潜质得到锻炼和提高。进一步发扬优点，改善不足，全力做好本职工作。要持续良好的精神状态，吃苦耐劳、严谨细致、积极进取。

20xx年即将告别，回忆在这一年当中既忙碌着也有收获着，使我感到有喜有忧。本人一直在注塑车间做了3年多的质检工作，所在的岗位确实有一定工作压力，但是对我来说没有压力就等于没有动力。作为一名质检员的我，为使自己成长的更快，工作中得到更大提高，做了如下的工作总结：

作为质检员，不但要掌握专业的检测知识，还需要认真仔细，才能发现问题，找出问题，解决问题。所以这一年的现场的质量工作使我受益匪浅。在检验之前，要学会看懂产品图纸，与产品试装。根据品质流程要求，做好事中监督工作，发现及纠正检验过程中存在的问题。配合操作员对产品质量作全面的检查，对产品中出现的问题及时提出、纠正。对特殊产品要加工工艺的进行全过程跟踪检查，确保每道工序合格。对进仓的产品严格把质量关，对事后结果进行总结分析，以便于工作的持续改进。每天下班之前，对检验过程中出现的质量问题做好对班交接工作。记载检验过程中往后容易出现的问题可取之处，不断地提高个人的专业检验水平；将现场存在的质量问题及须公司协调解决的问题认真反映出来。

1、对产品品质方面要求还有一定差距，导致少批量的退货现象。一方面，由于个人检查方面不够细致、专业知识不够充足，一方面就是工作量多、和时间比较长时，工作效率不高。

2、在发现质量问题中不敢明确确定是否，果断性不强，在处理有些事情时还需要领导的帮助。

3、由于目前质检工作人员有所欠缺，工作时间长，工作量增加，如有一人请假无人替代。

1、我将进一步发扬优点，改进不足，全力做好本职工作。要保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、学习进取、敢于拼搏精神。理清工作思路，提高办事效率。

2、在检验之前，我首先要了解需要检验的产品，并且在检查前应该做好事前准备，检查时认真监督。

最后，我公司为人性化管理，注重员工技能的培养，和团队的精神，以及积极上班的热情，我相信，我一定会在贵派这个大家庭的发展中，共成长，我们一定会壮大起来！

**客服质检员工作总结篇五**

20xx年转眼就要成为过去，五个多月的时间在忙碌的工作中度过，新的环境新的要求，面对新的挑战，在有限的时间里一点点充实着。

从刚进入公司开始学习验箱工作开始，在为自己不因天气炎热和工作强度较大而坚持下来感到由衷的高兴，但同时也因为自己学习进度和效果的不太理想而惭愧。虽然在验箱小组只待了2个半月，但在上司和同事的帮助下，初步掌握了验箱工作的理论和实践经验，但对于较为复杂的项目还存在不够果断的做出判断，这反映了自身的理论知识和实际经验欠缺所造成的个人能力及自信心的不足。

因公司及个人发展的需要，从验箱岗位调任到qc及现场管理岗位也有3个月了，因为有了验箱工作的基础及以往调度工作的经验对也调换工作后的不适度较少并能及时站好新的岗位。随着对新岗位的不断了解发现：

1．qc工作和验箱工作时相辅相成的，有了基本的验箱经

验可以较快的进行qc工作；反之，在对qc工作能力的不断提高后特别是验箱工作对具体项目的判断上与维修产生分歧时，可以通过维修工作人员的反馈和经验，不断提高自身的qc能力并通过对以往的验箱判断进行核准，发现自己的不足和误区并加以改进。

2．随着自己qc时间的加长，发现qc工作虽然较容易适

应但要做好做精要有一段较长的路要走。相对于维修质

量的判断目前还停留在比较粗浅的地步，仅仅判断是否维修以及是否较易产生ir,对于割焊及其他维修方式缺乏较为精细的判断。

在接下来的日子里应当注意以下几方面：

1．针对自身理论方面的薄弱，应加强学习。具体是先把公

司内部的qc手册和维修手册的相关内容认真学习并与实际工作相结合，争取逐步提高自身理论水平。

2．鉴于公司业务较忙的情况以及由此而产生的各种状况及时调整具体工作方式以适应不同的需要，进一步提高应变能力，确保工作质量。

3．积极同上级领导沟通，及时反映相关问题和自身发展状态；加强和同事间的合作，相互了解工作方式和态度，相互协调。

**客服质检员工作总结篇六**

20xx年即将告别，回忆在这一年当中既忙碌着也有收获着，使我感到有喜有忧。本人一直在注塑车间做了3年多的质检工作，所在的岗位确实有一定工作压力，但是对我来说没有压力就等于没有动力。作为一名质检员的我，为使自己成长的更快，工作中得到更大提高，做了如下的工作总结：

作为质检员，不但要掌握专业的检测知识，还需要认真仔细，才能发现问题，找出问题，解决问题。所以这一年的现场的质量工作使我受益匪浅。在检验之前，要学会看懂产品图纸，与产品试装。根据品质流程要求，做好事中监督工作，发现及纠正检验过程中存在的问题。配合操作员对产品质量作全面的检查，对产品中出现的问题及时提出、纠正。对特殊产品要加工工艺的进行全过程跟踪检查，确保每道工序合格。对进仓的产品严格把质量关，对事后结果进行总结分析，以便于工作的持续改进。每天下班之前，对检验过程中出现的质量问题做好对班交接工作。记载检验过程中往后容易出现的问题可取之处，不断地提高个人的专业检验水平；将现场存在的质量问题及须公司协调解决的问题认真反映出来。

1、对产品品质方面要求还有一定差距，导致少批量的退货现象。一方面，由于个人检查方面不够细致、专业知识不够充足，一方面就是工作量多、和时间比较长时，工作效率不高。

2、在发现质量问题中不敢明确确定是否，果断性不强，在处理有些事情时还需要领导的帮助。

3、由于目前质检工作人员有所欠缺，工作时间长，工作量增加，如有一人请假无人替代。

1、我将进一步发扬优点，改进不足，全力做好本职工作。要保持良好的精神状态，发扬吃苦耐劳、知难而进、精益求精、严谨细致、学习进取、敢于拼搏精神。理清工作思路，提高办事效率。

2、在检验之前，我首先要了解需要检验的产品，并且在检查前应该做好事前准备，检查时认真监督。

最后，我公司为人性化管理，注重员工技能的培养，和团队的精神，以及积极上班的热情，我相信，我一定会在贵派这个大家庭的发展中，共成长，我们一定会壮大起来！

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，还是对不一样的产品工艺有了实践上的认识。个性是\_\_\_\_\_\_因为车间内长时光的加工，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。

学习工作的这段时光，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、湿度与时光可因实际状况而有所改变外，其它基本上是要一步步按照工艺完成。个性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，仅有对毛发的控制，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务必分清批次，而这项工作的好处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就应停止生产，改变到什么程度能够继续在停产过程中，之前加工的产品怎样处理等等。还有很多更细小的，不明白该怎样实施。

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。

由于工作时光较短，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，我会抓紧时光，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。

**客服质检员工作总结篇七**

随着经济的发展、市场的变化、社聚餐饮、特色餐饮、西式餐饮等各种餐饮形式如雨后春笋般敏捷发展，使得酒楼、酒店餐饮的市场份额逐步减少，针对餐饮市场的新静态，面对如此猛烈的竞争。我公司提出以后我们的经营方针为：大众消费的消费主旋，菜系格局要打破，讲究兼容并蓄。柔和众家之长，消费多为宽大消费者喜爱的“迷宗菜”，固然无帮无派，但却极好投合了当代消费者口味的变化，满足了当代消费者求新求异的口味特性，因而具有极大的市场潜力。在这种新的经营理念下，我们公司一改以往单一经营“海鲜城”的做法，发展另一个顺应变化，紧跟形势的品牌餐饮就是“好彩”系列，酒楼、茶居、点心坊等。这款新品牌打入市场后，主人反应口碑很好，成本比以前大大减少，为公司创下比较可观的红利，巩固现有品牌，使公司餐饮能在广州饮食屹立20年仍旧生意旺盛。

新技术在烹调中的使用有其互依存、相互贯穿的互补关系，新设备的使用会带来烹调的便利，提高了事情服从，促使操纵技艺的改变和创新。如本公司客岁和本年推出的大“鍋”全胜蒸汽大锅，以往火锅菜式都是用卡式炉气或电，这款蒸汽火锅是利用蒸汽发生器的原理，成本费用不但比用气或用电节约，水温保持在100℃，灼出的食物非常嫩滑，长时间加温都不会偏激，公司利用这款新意火锅加以包装宣传，推出后收到非常可观的经济效益。

自己\*\*\*，高中毕业，自幼爱好烹饪，曾在各酒店、酒楼担任总厨，对粤菜、潮洲菜、日本菜有深切认识和经验，现任广州科达饮食办理无限公司出品总监。自20xx年考取技师证后，20xx年代表广州科尔海悦酒店参加广州番禺旅游文化美食节多款菜式得到金奖、广州双汇杯美食烹饪优秀奖、广州十大名鸡评选得到特色奖。

另一款利用新技术的食品就数码煲仔饭，以前在酒店或大酒楼点菜食煲仔饭，出品质量都不够稳定，出品时间起码要30分种，并且这款菜式点击率越高，厨房的负荷越大。但自从引进这台数码煲仔饭机后，一次可同时煮六煲饭，时间只需十一分钟，大小节省了人力，出品稳定、时间也节省了。

从近几年餐饮业发展，消费者的需求，菜肴的创新发展照旧有范围性，扩展思维进行菜肴创新。我个人认为要在菜式声、法、量、质、数等方面进行创新是很有必要的。

1、声：即声音嘹亮，就餐时菜肴的声音，能调治就餐氛围，也能使就餐者感触菜肴的热度，有意识的制造一些到有声音的菜肴是可以吸引一些食客。如以前“锅巴虾球”就因其在上桌后有滋滋响声，而荣获天下第一菜的殊荣，。根据这一原理创制出现时流行的“桑拿”、“石烧”等菜肴带有响声的菜肴风魔一时。

2、法：即要领，菜肴的创新可以使用扩张法、缩减法、借鉴法等，中国菜肴的烹调技法多种多样，各有特色，要在这些传统要领上创新，以吸引宽大消费者的新睐，如传统菜肴纸包炸，选用的是玉扣纸、宣传等作为包裹用品，如今选用锡铂纸、糯米纸、网丝皮等进行制菜，结果更佳、更能引人入胜。

3、量：即制作菜肴的尺度投量，可以将大的原料改为精美小巧的形态，也可以将小形品种串联扩大，这样都会呈现创新的意境，使就餐者浮想联翩，达到创新结果。同时考虑到创新菜肴的规范与尺度，这样才能使创新菜肴定型以赢得顾客的青睐。

4、质：即品质以及菜肴的营养价值，创新的菜肴要有利于人体消化吸取，掌握好菜肴的熟、嫩、脆、烂的火候水平，合乎杀菌消毒的卫生要求，确保人体营养的需求与膳食的平衡，这是在制作创新菜肴时必须注重的准绳。

5、数：是指菜肴品种的花样，在接待顾客时，要尽量做到每只菜肴量要少，让顾客品尝到即可，数目要多，也就是品种要多，确保顾客好吃，每个品种能尝到，以品尝到更多的品种与滋味。

如今连锁餐饮企业群体成为餐饮业最具竞争力、最具活力的部分，本公司短短几年开了8间分店，为了公司能在市场中保持竞争能力，增加餐饮人力资本的竞争力，自己作为八间店出品总监，除了要整合餐饮资源，形制品牌效应外，减低经营成本，所以我坚持以人为本，加强属下各店员工素质培训：①加强厨房各线人员的综合素质。②提高各线技术人员的专业知识与技艺。③拓宽各岗位员工的知识面，员工知识面的拓宽无形从中提升企业的品牌抽象，同时也体现企业的档次与品位。

作为现时科达饮食公司八间分店的出品总监，控制出品是紧卡“出品质量尺度”，就是将每一个菜的制作流程记载于注销表中，下面记载了每一个菜式的选料、初加工、烹调关键、装碟方式。要求每线人员在事情过程中对每一个出品保持尺度和规范，另每日开市运作厨房部都设立一个质检员（人选轮流交换）与每店总厨一起站在出菜口，查抄每一个出品是否符合要求，如不符合要求这个菜就会被打回厨房重做。质检员并记载这道菜有那边不符合要求，待每天班后总结会上检讨与总结。根据这种要领，一天我要跑2间店，每一周一家分店至多也能巡查两次，并且每次巡查的时间不同，不定期抽查菜点质量，发现不足的中央改进，对菜品出现投诉等质量问题时，实行严格的责任处罚。

每间分店建立新品研发制度，对点单率较高的菜点要巩固、保持和不断提高，使这成为本公司的招牌菜。定期派出厨师到别的餐饮店对\*\*\*流，积极引进新菜。组织各店总厨和主干，定期研发推出新菜，准绳上一个月一次。试制新菜准绳上首先以书面形式报自己同意，并注明菜名，烹调时间、味型、成本、然后由我与各店总厨统一摆设试制，并经董事会及楼面部长级以上品尝，提出改进意见，再决定是否推出。目的是对症下药，不至于菜谱上相同口味型的菜过滥，降低整体结果，另对创新菜的厨师点菜率予以奖励，对付2个月以上无新菜推出者予以通报并且工资浮下一定的比例。

办理方面：自己自95年加入南岗海鲜城当时只有一间店，发展自今已有八间分店。广州现时餐饮竞争已趋白热化，进入了“春秋战国时代”，餐饮面临重新洗牌！部分企业将在这次机遇脱颖而出，更加壮大。很多中小型酒楼由于自身内部办理不善，竞争力不强，抗危害能力差等缘故原由，将会面临被市场镌汰出局的危机。企业效益来源于科学办理。从开第三间分店时，我就和公司董事局提出现时本公司的厨房办理体制已不适应市场经济要求，缺少当代型、复合型。为了提高竞争力，降低成本，充分利用公司资源，建立“中央配送中心”，中心厨房的消费加工使烹调操纵规范化、规模化、尺度化，即减轻了手工烹调繁重的膂力休息，节省人力，又使大批量的食品品质更加稳定，特别有利于多分店多酒楼。将各分店厨房每日所需的各种原料总量汇集，根据每日消费任务环境统一负责订料，并根据各种菜式的加工、规格统一，不但节省人力，并且将原料合理分配、分档。最大限度地利用原料减少浪费和损耗，保证了质量，也方便厨房内部办理，原料质量与价格由加工中心与采购洽谈，设立价格审核小组，与多家提供商报价，观察行情。这样各部门之间相互监督，将原料价格控制在最低点。

总之在新的市场形势下，要有强烈的开拓意识、创新意识、竞争意识和效益意识。我们作为餐饮经营者，就要不断地以顾客为中心，适时推出让主人得到实惠的机动多变的经营方式，使我们经营的餐饮显得有生机、有人气，最终赢得市场和占领市场。

**客服质检员工作总结篇八**

很快半年的工作结束了，这是个忙碌有充实的半年，可将自己在学校里学到的理论知识运用到工作实践中，在这半年里，有困难也有收获，工作中有时候会碰到一些棘手的问题，在师父和同事的指导下，通过逐步实践，解决问题，提高了自身能力，积累了经验。下面是我自己对工作的一些总结：

无论在工作还是生活中，我一直相信一分耕耘，一分收获，所以我一直在努力，不断努力学习，不断努力工作。热爱自己本职工作能够正确认证对待每一项工作，工作投入，按时出勤，有效利用工作时间，坚守岗位。工期紧，人员少，任务繁多，能够做到跟班作业，保证按时完成检验任务，保证工程检验畅通，表现出我们质检人员责任心强，发扬了我们质检人员连续工作、吃苦耐劳精神。

我所从事的工作主要是对一些土建类材料（水泥、砂、石子、钢材、砖等）及成品进行检验。

1、严格按照图纸施工，不准任意修改而危害工程质量。

2、严格执行技术规程和操作规程。

3、实行专业化施工，对钢筋工程，混凝土工程均实行专业队伍施工，确保工程质量。并采取新技术、新工艺、新设备、新材料。

4、加强对测量放线人员技术培训，进行测量工作技术交底，

搞好控制点的保护监控，定位放线及验收并做好记录。

5、严格包好材料质量关，不合格的材料、半成品、成品严

禁运进施工现场：进场材料必须经监理工程师验收认可。

6、严格按照规定做好各项检验。首先由个班组自检，自检合格后报请项目部质检人员检查，然后报请监理工程师进行检验签字。上道工序不合格，下道工序不得施工，做到“五不施工，三不交接”。

7、工程技术人员跟班作业，随时解决施工中的技术难题，质量检查人员有质量否决权，发现违背施工程序、使用不合格材料，质检人员有权制止，必要是可以下暂停施工令，并开具“质量问题通知单和罚款单”嫌弃整改。

对于回填土的控制：回填土的施工之前，施工部门应如实的填写回填土委托单，设计图纸有要求的按图纸要求施工。没有要求的按照国家规范执行。回填土施工选择的土料含水率要求最佳。回填土每层的铺土后土按照规范分层夯实，不得漏夯，逐层验收。经试验合格后，才能进行下一步回填，否则施工单位进行返工处理。

通过这一年的质检工作，我学到很多课本外的知识，积累了经验，提高了自身素质，为以后的质检工作奠定了良好的基础。

**客服质检员工作总结篇九**

一年来，当真进修并实践公司质量办理把握流程，经过议定一年的工作与进修，工作本领都有了必定的进步。特别对付冲压件质量题目处理，都有明显的进步，有了必定的判别、分析本领。以下，对付一年的工作环境，进行总结。

1、竭力进修，进步本身知识含量。

本年紧张工作是针对冲压件质量查验，对付更深的明白该种零件特征，班组专门对冲压件知识和质量查验进行了细致的培训，并且在外协加工厂实地进修、明白出产工艺和流程。从而在查验工作中，能够及时、有效的进行鉴定。

2、竭力工作，自动自动结束工作任务。

12个月以来，共结束查验1015批，别离查验冲压件1001批，各种铸件104批。对每一批零件表面、尺寸比较工艺计划要求进行细致、精确的检测并做出报告。更对带领安排的随时工作任务，有效、快捷的结束。

3、默契互助，利用团队气力。

在同质检室其他同事的工作和谐上，做到彼此明白、互帮互学。一年来成绩的背地有我们质检室全部人员的互助竭力和辛苦的汗水。不但有效的结束工作任务，更是以增加了团队协作本领，为今后的顺利工作垫下了坚固的根本。

回顾查抄本身存在的题目，固然在工作中，自动有效的结束查验任务。可是仍然有很多必要连续的改革和美满的处所，表现紧张是：在工作中因为经验不敷，对待一些题目的分析方法过于纯真；对待题目偶然比较片面，在一些题目的处理上没法更精确的冷静办理。是以，对付曾经工作中存在的不敷的地方，做出以下筹划。

1、积聚经验，学乃至用。

利用所学知识，伶俐的应用到工作傍边。办理分析题目时，应用专业知识，多角度分析大略感化题目的因为，从而找到精确的结果。

2、谦和请教，强化本身。

向其他同行和同事谦和进修工作和办理方面的经验，鉴戒好的工作方法，加强责尽情识，进步结束工作的质量和标准。

**客服质检员工作总结篇十**

施工准备阶段的质量控制是指项目正式施工活动开始前，对各项准备工作及影响质量的各因素和有关方面进行的质量控制，是为保证施工生产正常进行而必须事先做好的工作，故亦称为事前控制。

施工准备工作不仅是在工程开工前要作好，而且贯穿于整个施工过程。施工准备的基本任务就是为施工项目建立一切必要的施工条件，确保施工生产顺利进行，确保工程质量符合要求。

施工前做好质量控制工作对保证工程质量具有很重要的意义。它包括审查施工队伍的技术资质，采购和审核对工程有重大影响的施工机械、设备等。质检员在本阶段的主要职责有以下3个方面。

建立质量控制系统，制定本项目的现场质量管理制度，包括现场会议制度、现场质量检验制度、质量统计报表制度、质量事故报告处理制度、质量统计报表制度、质量事故报告处理制度，完善计量及质量检测技术和手段。协助分包单位完善其现场质量管理制度，并组织整个工程项目的质量保证活动。俗话说：“没有规矩不成方圆”，建章立制是保证工程质量的前提，也是质检员的首要任务。

对工程项目施工所需的原材料、半成品、构配件进行质量检查与控制。重要的预订货应先提交样品、经质检员检查认可后方进行采购。凡进场的原材料均应有产品合格证或技术说明书。通过一系列检验手段，将所取得的数据与厂商所提供的技术证明文件相对照，及时发现材料（半成品、构配件）质量是否满足工程项目的质量要求。一旦发现不能满足工程质量的要求，立即重新购买、更换，以保证所采用的材料（半成品、构配件）的质量可靠性。同时，质检员将检验结果反馈厂商，使之掌握有关的质量情况。此外，根据工程材料（半成品、构配件）的用途、来源及质量保证资料的具体情况，质检员可决定质量检验工作的深度，如免检、抽检或全部检查。

土建质检员工作总结5

来到xx市恒隆建筑工程集团有限公司已有五年的时间，工作上已逐渐适应新环境及新角色，这其中离不开集团公司及项目部领导、前辈的帮助与提携。xx市恒隆建筑工程集团有限公司多年来坚持“质量兴企”的经营理念，选择恒隆也正是看重了企业对质量的重视，作为一名质检员，能融入这样的团队，我感到非常的荣幸。因此如何尽快地适应项目部的管理模式以及更好地完成本职工作，也是我今后在工作中不断地去努力达到的目标。

对于建筑行业多数企业追求自身利益最大化的今天，曾多次获得省市建筑行业大奖的xx市恒隆建筑工程集团有限公司仍然将工程质量放在企业追求目标的首位，是非常难得的。自20xx年9月11日来到由xx市恒隆建筑工程集团有限公司承建的巫山县第二高级中学项目部，我心中就充满了期望。一是因为，恒隆集团曾先后获得xx优秀企业奖励，能在全国建筑领域获得如此殊荣，是非常不容易的，必定有强于其他企业且行之有效的项目管理办法，能在这样处于行业领先地位的企业工作，将会有益于我未来的职业发展；二是，xx市恒隆建筑工程集团有限公司项目经理王世贵是具有几十年建筑施工及质量管理经验的项目经理，丰富的经验及学识，加上令人敬佩的敬业精神，确实给年轻人起到了表率的作用，也是我学习的目标。

在巫山县第二高级中学项目部担任质检员的四五个月里，该项目地块a1x、a2x楼完成了地上二层及a18x地下车库部分施工任务。我也是在干中学，不断弥补自己施工经验欠缺的弱点。工作上我一直要求自己在施工现场多去看、多去听、多去做、多去想。并且确实学到了不少东西，例如，在主体施工时，钢筋砼柱子钢筋经常容易产生钢筋位移的质量通病，严重影响了工程质量，在最初检查时，因为经验不足，忽视了这个问题，应该在施工时就要注意检查是否绑扎两至三道定位箍筋，柱身是否按要求设置保护层垫块，来保证钢筋的位置。我想经验也就是这样一点一点积攒起来的吧。只要持之以恒，总会有点收获。在这几个月的工作中，不管是公司还是项目部领导对东港第项目都非常重视，尤其是质量方面。徐经理以及技术负责人王工也经常会对我提出中肯的意见和工作上的指导。我虽然切实感受到了做好质检工作的压力，但这种压力也可以说是一种动力，也让我更加确定质检员工作的重要性，明确了发展方向。在工作中我自己会动手去尝试砌砖、压光砼地面、绑扎钢筋等一些实际操作，在实践中去琢磨、体会是什么样的原因以及哪些不当的操作会造成工程质量问题。作为一名专职质检员，我的施工经验确实不是很丰富，这也造成质检工作所必备的预见性能力不强，因此在质量管理上还是有很多欠缺，当然这不是一朝一夕的事情，是长期积累的过程。为了弥补经验上欠缺，第一点就是要熟练掌握规范、图集，工作中，我经常会翻阅验收规范，与现场实际检查相结合，可以更好加深对规范的理解，变成自己的东西，不再去死记硬背。第二点需要提到的就是对图纸的理解，施工过程中施工员和质检员是对图纸理解最深的，作为质检员能理解图纸意图，也是质检工作的前提。工作中，我也会更多地比照图纸，检查现场实际施工情况，加强施工过程控制，及时发现问题。第三点还要提到的就是施工日记的记录，施工日记是对每日施工情况的如实记录，是非常好的累积经验的手段，通过质量检查记录，可以总结这个工程中经常会出现的质量通病，为今后工作中的预防及检查工作提供了依据。以上三点是我作为质检员遵循的工作方法，也切实改变了一些一直存在的问题，自身能力也有所提高。

在日常的检查过程中，主要将图纸、规范、图集作为检查的依据，在现场施工过程中，按照xx省工程质量验收标准，对钢筋工程中数量、种类、规格、尺寸严格比对图纸全数进行检查，严格控制钢筋间距、钢筋搭接及锚固长度，以及电渣压力焊焊接工艺等，并在钢筋工程隐蔽前做好隐蔽记录；模板工程主要控制定位轴线、模板拼接、内模尺寸、墙模垂直度、模板加固及支撑、预留孔洞位置等。a10x楼首次采用新型钢木模板，新型模板具有安装调试简便、周转灵活、混凝土成形后观感质量好，能够达到清水混凝土标准的特点，采用新型模板大大提高了混凝土成形质量，缩短施工周期，降低施工成本，但由于是首次采用此种模板，在施工工艺及质量控制经验上还有所欠缺，例如，墙模在墙体转角处接缝拼接不严，造成阴阳角处多处漏浆，混凝土成形后出现麻面，砂石外漏，影响了混凝土观感质量。工作过程中，也是不断学习的过程，通过了解新型模板施工工艺、方法，进而总结质量控制方法及措施。在混凝土浇筑过程进行了全程旁站监督，严格控制混凝土浇筑过程中的振捣及混凝土标号、坍落度。质量检查工作中，尽量做到想到、看到、检查到，并且做好施工质量检查记录及施工日记。从工程开工以来，在质量检查工作上，依然存在检查不到位的地方，有些问题的出现，除了经验的欠缺外，还是对图纸理解不透、不细。

来年的质量工作将更加任重道远，除了加强日常的质量检查外，对10年工程质量上出现的质量问题，例如钢筋间距、钢筋混凝土保护层、模板拼接及支撑加固、混凝土浇注振捣等问题做好记录、反馈及复检，并且在10年的基础上进一步完善项目部质量管理体系，以及组织机构人员、质量管理管理规定、奖罚条例等，通过完善制度来约束人的行为，科学地进行项目管理。作为我将担负起质检员的职责，加强现场的质量管理，并且在工作中不断去总结以前的经验和教训，培养自己工作中的预见性，并应用至工程中。建筑职业不同于其他行业，它需要不断在现场检查、监督，随时发现问题，解决问题，从工程的实干中不断丰富自己所学才能，使自己的现场综合处理能力得到锻炼和提高。进一步发扬优点，改进不足，全力做好本职工作。要保持良好的精神状态，吃苦耐劳、严谨细致、积极进取。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找