**BÁO CÁO CÔNG VIỆC BẢO HÀNH NĂM 2017**

1. **ĐÁNH GIÁ VÀ NHẬN XÉT VỀ CÔNG VIỆC**

* THUẬN LỢI:
* Tinh thần gắn bó giúp đỡ nhau trong công việc cũng như đời sống của nhân viên trong bộ phận bảo hành và sản xuất để hoàn thiện tốt nhất công việc.
* Sự giúp đỡ của phòng nghiên cứu trong việc tìm và khắc phục lỗi bị rút ngắn thời gian sửa chữa thiết bị.
* Công ty tạo điều kiện đầu tư cơ sở vật chất thiết bị phục vụ bảo hành.
* KHÓ KHĂN:
* Nhân viên trong bộ phận đôi lúc còn chưa tập trung trong công việc chưa tự giác học hỏi, tìm tòi để tích lũy kinh nghiệm.
* Không ít thiết bị bảo hành chưa được sự thống nhất về phương án, chi phí sửa chữa với đại lý dẫn đến đôi lúc khách còn thắc mắc về báo giá bảo hành. Các thiết bị thuộc modem cũ số lượng hạn chế phải bó dây đặc biệt hay thiết bị lỗi hỏng đã được ghi chú rõ trong file trả bảo hành, nhưng khách chưa chú ý dẫn đến tình trạng thiết bị gửi lại bảo hành nhiều lần .
* Công việc tiếp xúc trực tiếp với PCB, khói hàn, các linh kiện điện tử nên ít nhiều cũng gây ảnh hưởng sức khoẻ.
* Số lượng thiết bị được sản xuất mới ngày càng tăng nên lượng thiết bị về phải sửa chữa trong tương lại sẽ nhiều hơn trong khi chỉ có 2 nhân viêc chính phụ trách bảo hành về lâu dài sẽ không đáp ứng được với công việc.

1. **ĐỀ XUẤT VÀ KẾ HOẠCH TRONG THỜI GIAN TỚI**

* ĐỀ XUẤT:
* Để đảm bảo công việc sửa chữa đúng tiến độ, nên tăng cường thêm nhân viên từ bộ phận sản xuất hoặc tuyển 1 nhân viên mới thường xuyên tham gia việc sửa chữa thiết bị thiết bị trong lúc sản xuất mới để lấy kinh nghiệm bảo hành.
* Công ty đầu tư thiết bị bảo hộ, thêm quy định bắt buộc sử dụng bảo hộ cho bộ phận sản xuất và bảo hành, tăng tính chuyên nghiệp để bảo vệ lâu dài sức khỏe cho người lao động.
* Kế hoạch trong năm:
* Tiếp tục hoàn thiện về kiến thức, kỹ năng và ý thức của nhân viên trong công việc, hướng dẫn nhân viên sản xuất biết thêm về lỗi và phương án sữa chữa thiết bị nâng cao chất lượng bảo hành.
* Tham gia nhiều hơn vào quá trình sản xuất đẩy nhanh tiến độ công việc.
* Báo cáo hàng tháng công việc sửa chữa, các lỗi phát sinh của thiết bị để có biện pháp khắc phục sớm nhất.
* Tổ chức thêm hoạt động ngoài nhằm gắn kết nhân viên hơn.

1. **Hoạt động bảo hành**

Nhân sự: 2 kỹ thuật

**2.1 Số lượng nhận bảo hành**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tháng** | **Số lượng** |
| Tháng 1 | 188 |
| Tháng 2 | 184 |
| Tháng 3 | 252 |
| Tháng 4 | 224 |
| Tháng 5 | 226 |
| Tháng 6 | 197 |
| Tháng 7 | 193 |
| Tháng 8 | 216 |
| Tháng 9 | 205 |
| Tháng 10 | 203 |
| Tháng 11 | 179 |
| Tháng 12 | 215 |
| **Tổng** | **2482** |

**Bảng 1: Số liệu thiết bị nhận bảo hành**

**Hình 1: Biều đồ thể hiện số lượng thiết bị nhận bảo hành năm 2017**

**2.2 Phân loại theo thiết bị**

|  |  |
| --- | --- |
| **Mã thiết bị** | **Số lượng** |
| TG102 | 536 |
| TG102V | 256 |
| TG102SE | 1041 |
| TG102E | 21 |
| TG007S | 23 |
| TG007 | 332 |
| Ireader | 181 |
| NQ899 | 23 |
| TG102A | 2 |
| GPS 801 | 24 |
| EC126 | 10 |
| JV06,GT06,Cam,NSHD…. | 33 |
| **Tổng** | **2482** |

**Bảng 2: Số lượng nhận bảo hành theo loại thiết bị**

**Hình 2: Biểu đồ thể hiện số lượng nhận bảo hành theo mã thiết bị**

**Hình 3: Biểu đồ thể hiện tỷ lệ thiết bị nhận bảo hành theo từng mã**

**2.3 Phân loại theo lỗi**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mã thiết bị** | **Nâng cấp/ nạp lại FW** | **Lỗi phần cứng** | **Tổng** |
| TG102 | 292 | 244 | 536 |
| TG102V | 137 | 119 | 256 |
| TG102SE | 571 | 470 | 1041 |
| TG102E | 19 | 2 | 21 |
| TG007S | 8 | 15 | 23 |
| TG007 | 96 | 236 | 332 |
| Ireader | 100 | 81 | 181 |
| NQ899 | 15 | 8 | 23 |
| TG102A | 2 | 0 | 2 |
| GPS 801 | 21 | 3 | 24 |
| EC126 | 10 | 0 | 10 |
| JV06,GT06,Cam,NSHD…. |  | 33 | 33 |

**Bảng 3: Số lượng thiết bị lỗi của từng mã thiết bị**

**Hình 4: Biểu đồ thể hiện lỗi của từng mã thiết bị**

**2.3.1 Lỗi phần cứng**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Thiết bị** | **Lỗi nguồn** | **Module SIM** | **Module GPS** | **MCU** | **Lỗi khác** | **Tổng** |
| TG102 | 72 | 32 | 45 | 20 | 75 | 244 |
| TG102V | 39 | 2 | 3 | 49 | 26 | 119 |
| TG102SE | 232 | 27 | 22 | 24 | 165 | 470 |
| TG102E | 2 |  |  |  |  | 2 |
| TG007S | 3 | 4 |  |  | 8 | 15 |
| TG007 | 87 | 12 | 25 | 17 | 95 | 236 |
| Ireader | 5 |  |  |  | 76 | 81 |
| NQ899 | 5 | 2 |  | 1 |  | 8 |
| TG102A | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GPS 801 | 1 |  | 2 |  |  | 3 |
| EC126 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JV06,GT06,Cam,NSHD…. | 0 | 0 | 0 | 0 | 33 | 33 |

**Lỗi khác:** *lỗi thiếu, hở chân linh kiện, tín hiệu chập chờn do anten…*

**Bảng 4: Số lượng lỗi phần cứng**

**Hình 5: Biểu đồ số lượng lỗi phần cứng**

* + 1. **Nâng cấp FW/Mất cấu hình**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Thiết bị** | **Mất cấu hình** | **Nâng cấp/Nap lại FW** | **Tổng** |
| TG102 |  | 292 | 292 |
| TG102V | 2 | 135 | 137 |
| TG102SE | 30 | 541 | 571 |
| TG102E |  | 19 | 19 |
| TG007S |  | 8 | 8 |
| TG007 | 2 | 96 | 98 |
| Ireader |  | 100 | 100 |
| NQ899 | 1 | 14 | 15 |
| TG102A |  | 2 | 2 |
| GPS 801 |  | 21 | 21 |
| EC126 |  | 10 | 10 |
| JV06,GT06,Cam,NSHD…. |  |  | 0 |

**Bảng 5: Số liệu thiết bị nâng cấp FW/ Mất cấu hình**