**访问工程师工作报告**

**管理系 蒋辉**

本人于2016年6月进入江苏达科信息科技有限公司担任访问工程师工作，根据公司的安排在质量管理部担任质量工程师职务，主要负责公司质量体系建立、资质认证、产品测试管理。

江苏达科信息科技有限公司 成立于2005年4月7日，目前注册资本5000万元人民币。江苏达科是一家集网络系统集成、网络安全服务、应用软件开发、软件外包技术服务、智能交通产品研发以及物联网技术研发为一体的高新技术企业。

公司现有员工近200余人，90%以上的员工具有大学本科以上学历，公司拥有一批通过CCIE、CISSP、MCSE、CCNP、CCSE等认证的专业网络工程师以及高级程序员、系统分析员等软件工程师。公司坚持以技术和服务为立身之本，从用户的实际需求出发，为用户提供专业的系统集成与网络安全规划、设计咨询、客户定制、方案实施和技术支持等服务，协助客户完成系统需求分析、总体设计、设备选型、设备供应、系统安装调试、系统性能监测与管理、系统运行维护、应用软件开发等全方位多层次的服务。

江苏达科凭借多年工程经验积累和雄厚的技术储备，拥有国家信息产业部授予的计算机信息系统集成资质，在中国公共数据网络市场后来居上，尤为突出！目前江苏达科已承建了多个省级运营商等大型企业的IP城域网、DCN网、DWDM、SDH等骨干传输网络，是各大运营商、银行及企事业等单位首选服务提供商。并与CISCO、H3C、ALCATEL、Citrix、Nokia、Juniper、IBM、EMC、Microsoft等公司保持良好的合作关系。
　　江苏达科拥有完善的技术支持和服务体系，除在南京本部设立了售后服务中心、备件库之外，先后在上海、杭州、苏州、合肥设立了办事处，为用户单位提供7×24小时的全天候服务与网络技术支持，已建立了完善的售后服务网络体系。2008年底，江苏达科在无锡成立了物联网实验室，目前已成功开发了达科个人健康实时服务监护系统，并于2010年入选南京市物联网产业重点企业名单。

在江苏达科从事网络工程师期间不断提升自己的工作能力，能够按时完成领导交付的工作，和公司同事之间能够通力合作，关系相处融洽而和睦。同时贯彻ISO9001：2008质量管理体系标准要求，并根据实际运行情况坚持持续改进，不断提升和完善本公司的管理体系，取得了以下的成果：

**一、体系运行质量目标完成情况**

1. 产品合格率达到100%，符合计划目标。

2、准时交货率达到100%。公司准时交货率目标为100%；

3、2016年12月，对公司主要客户（其中老客户28个，新客户12个）进行了外部顾客满意度调查，顾客满意度为100%，达到了内控目标。

4、顾客投诉率为0，达到计划目标。

5、2016年产品退货率为零，与去年相同。公司退货率目标为0；

6、2015年新增加的发货数量准确率为99%,比公司目标98%提高了1%。

**二、公司内、外部审核及过程审核**

1．建立了《质量手册》、《程序文件》及制定各种管理和技术文件，并严格执行体系要求，通过了本年度例行内部质量管理体系审核。

2．2016年，公司领导通过宣传公司质量方针、目标与检查程序文件执行情况，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，坚决贯彻“工艺规范，确保质量；持续改进，顾客满意”的质量方针，并将质量目标层层分解，落实到各部门。能明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产的连续，质量满足规定要求。

3．资源管理：1）公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种资源满足生产需要。2）综合部严格执行《人力资源控制程序》进一步加强员工培训及委外培训，确保特殊工种员工持证上岗，以便其能力能胜任所承担的工作并招聘有经验的生产技术人员。3）公司的设备、设施管理基本能按《基础设施和工作环境控制程序》执行，存在的主要问题是：a. 部分设备操作人员对设备认知不够，造成设备维修、保养不够及时、到位；b.操作人员没有认真执行《设备日点检表》记录，造成设备小故障不能及时发现，影响设备使用性能。4）生产员工能按《生产车间管理制度》执行，主要是生产工具使用后不能及时归位，存在到处找工具，影响生产效率。

4．公司制定了《与顾客有关的过程控制程序》，以确保公司有能力满足合同规定的要求。以后应加强对合同评审重要性的认识，确保在接收维修件前对工程项目的工期、价格、施工要求等进行评审，以便决定公司是否有能力满足规定的要求，工程项目一旦承接，就应认真履行合同。

5．采购员根据采购申请，严格在合格供方中采购，并取得相关的材质证明。坚持进厂前验收，不合格原材料、外协件坚决不进厂、入库。只有把好质量关，才能使质量有所保证。

6．在生产过程中，严格要求按照生产工艺和技术图纸进行加工生产，做到“工艺规范，确保质量”。对重点过程及重点工艺执行检查，做到自检、互检、专检的“三级检验”原则，确保每项产品合格，方能流转下一工序。当发现质量隐患或不合格品，及时消除或返工，坚决不合格的产品不出厂。

**三、体系运行所取得的成效和收获**

1．增强了质量意识。全体员工通过学习，提高了把好质量关的重要性的意识，能自觉贯彻执行质量方针，并能严以律已，努力完成公司及部门的质量目标。

2．增强了顾客意识。通过学习，全体员工能深刻理解“以顾客为中心”、“以顾客为关注焦点”的涵义，在产品质量意识方面有了较大幅度地转变提高。

3．质量管理体系运行以来，公司的商务文件，行政文件，体系文件和技术文件都进行了有效管理，均按照文件控制程序的要求执行。各部门都建立了文件清单，质量纪录清单等，方便了日常的管理工作。

4. 质量体系经过一年多的运行，强化了公司的管理机制，增强了市场的竞争能力，提高了柴油机配件翻新加工的过程管理水平和服务水平，增强了客户满意度，树立了较好的企业形象，为公司的进一步发展奠定了一定的基础。

5．生产质量有显著提高。通过年底的质量目标检查，各部门基本实现了本部门的质量目标，且各部门依照质量体系文件的要求严把生产质量关,使加工产品对外交验一次合格率达到100%、顾客满意率达到100%、顾客投诉处理率100%，并且各生产，质检部等部门实现了0投诉。

**四、持续改进建议**

1．为了巩固已取得的成效，并实现持续改进。通过顾客回访，发放调查表，电话调查，受理顾客投诉等方法，了解生产质量和服务的满意度，对企业的整体印象。

2．在生产过程中应进一步加强对翻新产品质量的不合格、不合格材料的控制，该返工的坚决返工，该报废的坚决报废。公司制定了纠正预防措施控制程序，以消除不合格的原因和潜在不合格的原因，防止不合格的再发生与发生。以后对于生产和服务质量中的不合格、体系中的不合格，各有关部门、责任人一定要认真分析，做到举一反三，制定切实有效的纠正、预防措施并认真实施，以便持续改进质量体系的有效性。

3．质量管理体系与日常工作的融和需要进一步加强，质量管理体系的要求就是公司和部门对日常工作的规范要求，而不是额外的负担。健全部门相关制度，加强部门员工的工作规范。

总之，在访问工程师期间本人学到了质量管理体系的核心知识，能够理论联系实际，为以后的课堂教学提供了生动的案例教学，也为学生的就业、实习提供了一定的平台。