



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

CQI - 14 AUTOMOTIVE WARRANTY MANAGEMENT

ZARZĄDZANIE ZWROTAMI GWARANCYJNYMI W BRANŻY AUTOMOTIVE

PROGRAM SZKOLENIA

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest ujednolicenie rozumienia wymagań AIAG CQI-14 w obszarze Automotive Warranty Management oraz uporządkowanie sposobu pracy nad zwrotami gwarancyjnymi w organizacji i w łańcuchu dostaw. Szkolenie koncentruje się na strukturze CQI-14, na logice podejścia opartego na ryzyku oraz na spójnym przebiegu procesu od rejestracji zgłoszenia i danych z pola, przez identyfikację i identyfikowalność wyrobu oraz konfiguracji (w tym oprogramowania), aż po nadzorowanie analizy przyczyn źródłowych, zasad podejmowania decyzji reklamacyjnych, monitorowanie wskaźników i wymagane udokumentowanie działań. W ramach szkolenia porządkowana zostaje także rola FMEA, zarządzania zmianą, DFSS, lessons learned oraz zasad współpracy klient-dostawca w całym cyklu życia wyrobu, wraz z przygotowaniem do oceny zarządzania zwrotami gwarancyjnymi wg CQI-14.

Program szkolenia:

Pre - test

1. Omówienie grupy norm CQI ze szczególnym uwzględnieniem CQI14 i powiązania z podejściem opartym na ryzyku
2. Główne zagadnienia CQI14:
 - a. Identyfikacja i identyfikowalność wyrobów (w tym oprogramowanie, dane z pola).
 - b. Root cause (analiza) – omówienie metodyki w ustalaniu przyczyn źródłowych.
 - c. Zarządzanie reklamacją (decyzja o naprawie, wymianie części, redukcja czasu reakcji).
 - d. Wskaźniki jakości.
 - e. Analiza ryzyka (FMEA).
 - f. Zarządzanie zmianą.
 - g. DFSS – Design for Six Sigma.
 - h. Kaskadowanie wymagań w łańcuchu dostaw (budowanie świadomości ryzyka gwarancyjnego).
3. NTF – no trouble found – krótkie porównanie.
4. Lessons learned (włączenie danych gwarancyjnych na etapie kick-off/ studium wykonalności).
5. Monitorowanie, nadzorowanie i udokumentowanie procesu.
6. Pomiar skuteczności/ efektywności (KPI, analiza korelacji danych gwarancyjnych np. z FMEA).
7. Ciągłe doskonalenie (szybkie pętle informacji zwrotnej).
8. Ocena zarządzania zwrotami gwarancyjnymi.
9. Odpowiedzialności dostawcy i klienta – obowiązki klienta/ dostawcy w całym cyklu życia wyrobu.



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice



Sudhara International

+48 32 724 35 86



info@sudharapolska.com

www.sudharapolska.com

Warsztaty:

- Przegląd tabel zawartych w pliku excel, łącznie z zasadami wypełniania i tworzenia raportu.
- Tworzenie diagramu Pareto.

Post - test

Grupa docelowa

Szkolenie jest przeznaczone dla inżynierów, specjalistów oraz kadry zarządzającej, w szczególności:

- Inżynierowie jakości (Supplier Quality, Customer Quality, Plant Quality, Quality Systems).
- Inżynierowie reklamacji / warranty / 8D / problem solving.
- Inżynierowie produktu, procesu i R&D (DFSS, DVP&R, design review).
- Liderzy i menedżerowie produkcji, jakości, serwisu, logistyki i łańcucha dostaw.
- Specjaliści ds. traceability, IT/OT (systemy identyfikowalności, dane z pola, software traceability).
- Audytorzy wewnętrzni, koordynatorzy IATF 16949 i VDA/AIAG.
- Osoby odpowiedzialne za zarządzanie zmianą (ECN/ECR), konfiguracją i dokumentacją.



Korzyści po szkoleniu

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- Zrozumieć strukturę CQI oraz umiejscowienie CQI-14 w systemie wymagań automotive i podejściu opartym na ryzyku.
- Zbudować lub usprawnić proces Warranty Management: od sygnału z pola po decyzję, działania, raportowanie i „lessons learned”.
- Skutecznie prowadzić RCA (root cause analysis) dla zwrotów gwarancyjnych, w tym przypadków NTF (No Trouble Found).
- Zaprojektować i nadzorować system identyfikacji i identyfikowalności (także dla software, danych z pola i konfiguracji).
- Ustalić logikę decyzji: naprawa vs wymiana vs zwrot, skrócić czas reakcji i poprawić komunikację klient-dostawca.
- Dobrać i wdrożyć KPI dla warranty (skuteczność/efektywność), oraz wykonać podstawową analizę korelacji danych warranty z FMEA.
- Włączyć dane gwarancyjne do fazy kick-off/feasibility i pętli ciągłego doskonalenia (szybkie pętle feedbacku).
- Przygotować organizację do oceny/audytu zarządzania zwrotami gwarancyjnymi wg CQI-14.
- Poprawnie wypełniać tabele/raporty (Excel) i tworzyć diagram Pareto dla priorytetyzacji problemów.



Metodyka szkolenia

- Interaktywne omówienie wymagań CQI-14 i powiązań z IATF 16949, CSR/OEM oraz risk-based thinking.
- Praca na przykładach z życia (typowe scenariusze warranty: część mechaniczna, elektronika, software, błędy montażu, problem logistyczny, NTF).
- Mini-ćwiczenia decyzyjne (workflow reklamacji, decyzje MRB/warranty board).
- Warsztaty z arkuszami Excel (wypełnianie tabel, budowa raportu, Pareto).
- Check-listy wdrożeniowe + wzorce: matryca odpowiedzialności, KPI tree, mapy procesu, standardy danych.
- Dyskusje moderowane: typowe „pułapki” warranty, konflikty klient-dostawca, ryzyko reputacyjne i finansowe.

Czas trwania szkolenia - 2 dni



Park Technologiczny Woda Energia Bezpieczeństwo, Żeliwna 38A, 40-599 Katowice