

有效问题解决 (EPS) CQI-10 培训课程大纲

课程介绍

美国汽车工业行动集团 AIAG 的解决问题特别工作小组 2006 年发布了 CQI-10 有效问题解决(EPS)指南，目的是通过其成员和供应链应用本指南以改进整体客户满意程度，通过提高质量降低成本以在世界范围内提升竞争力。EPS 提供了当前汽车主机厂和供应链公认的解决问题的方法和观念。这些公认的方法和观念应该能提高在汽车工业各个环节和层面上问题解决的一致性

CQI-10 有效问题解决课程，旨在为汽车行业实施 CQI-10 提供专业性的培训和实施指导。培训旨在两个方面促进供应链改进：一是促进对已发生问题的识别、分析和有效解决，以提高供应商对产品投诉的有效解决。二是促进供应商主动识别潜在的问题，以持续改进 PPM、FTQ 和关键产品特性，并预防不合格品流入顾客。

培训目标：

- 全面了解有效解决问题的方法、过程和能力要求
- 实战演练识别问题、分析问题、提出纠正措施、实施和标准化

参加人员：

- 中高层管理人员
- 负责解决问题的工艺和技术管理人员

课程大纲

第一部分：有效问题解决 CQI-10 概述

- 相关的文化、过程、工具
- EPS 的由来
- 简单有效的几个问题
- 解决问题是一种文化
- 有效解决问题的三个主要方面：期望行为、解决问题的过程、技能和工具
- 五类期望行为详述

第二部分：有效解决问题的流程

1.问题通知

- 问题的来源
- 解决问题的流程
- 解决问题的必要条件

2.问题识别

- 如何通过 AUDIT 识别现有和潜在问题
- 如何通过 FTQ 识别现有和潜在问题
- 如何选用问题识别工具：排列图，能力指数，检查表，分层分析，量规 R&R，过程呼声，顾客呼声

3.围堵

- 围堵流程输入输出
- 围堵处置详细内容

4.失效模式分析

- FMEA 更新活动

5. 根本原因分析

- 分析工具的选用指南

6.选择和实施纠正措施

- 减少变差的技术
- 8 种工具的选用指南

7.控制

- 控制计划更新 流程图更新 作业指导书更新
- 持续改进跟踪报告

8.标准化

9.有效问题解决差距识别及改进

- 文化差距 过程差距 实施差距 有效性差距

10.有效问题解决培训和能力建设

第三部分：问题解决知识拓展

1.EPS 与其他解决问题方法的区别与联系

- EPS 与 QCC 的关系
- EPS 与 GP-8 的关系
- EPS 与 8D 关系
- EPS 与六西格玛 (DMAIC) 的关系