

质量成本

COST QUALITY





一、质量成本的起源

谁发明了质量成本



质量成本是随着 TQM 的不断深入，在质量经济学研究的基础上，由美国的质量管理专家约瑟夫·朱兰发现的，于 1951 年所著的“质量控制手册”中对此作了介绍。我国在七十年代末八十年代初开始引进质量成本概念和开展质量成本管理。

1、质量成本的含义

1) 较为正统的说法：
当生产的产品质量达不到100%合格时，为产品质量而增加的成本。

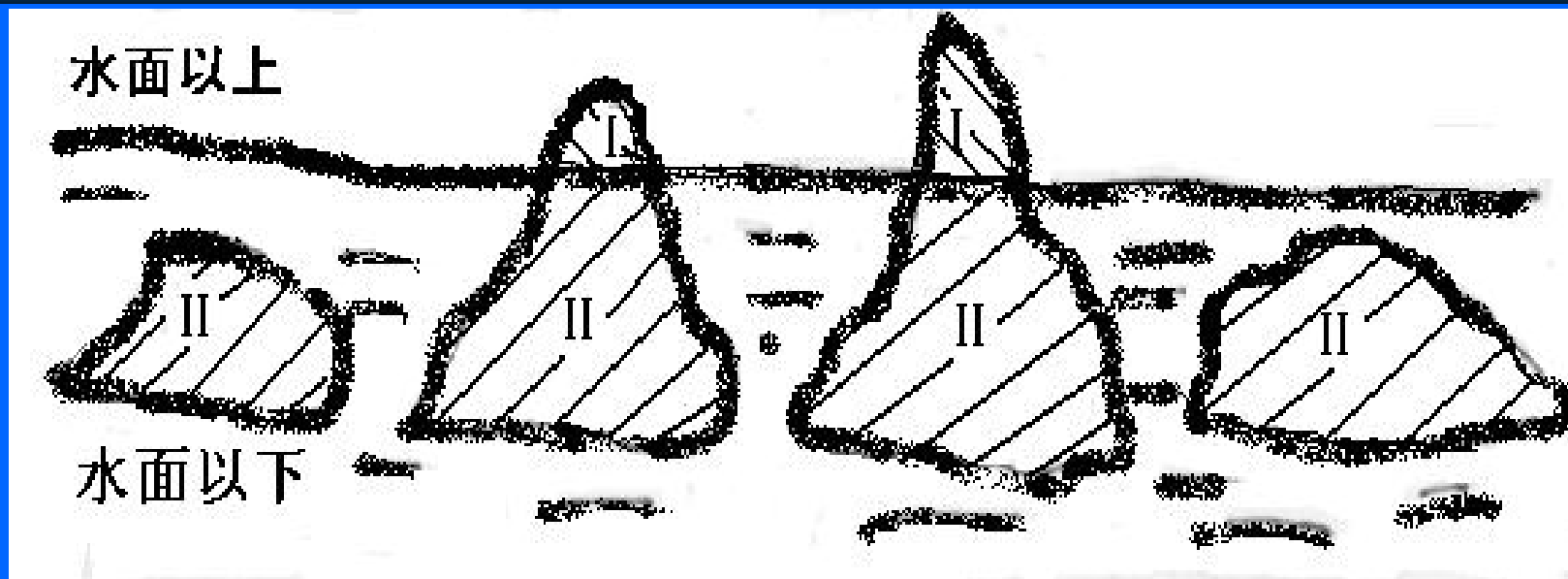
2) 较为不严格的定义

质量成本是目前实际生产成本与完美质量水平下的成本之间的差值。

2.“矿中金山”

有人把质量故障造成的损失形象地比喻为“矿中金山”，也就是说，如果把因质量故障造成的损失有效地控制起来，并降低到最低限度，其效益好比是开采出“一座金山”。

3. “冰河中的冰山”



冰河中的冰山示意图

- I — 冰山露出水面部分（质量故障损失显见部分）
- II — 冰山隐藏在水下部分（质量故障损失隐见部分）

“冰河中的冰山”含义

为人们显而易见的**质量故障损失**好比是冰河中的**冰山**显露在水平面上的那个小小部分，而**隐藏在水平面下的冰山**是**质量故障损失**的**隐见部分**，约占整个损失的**90 %左右**。

4. 降低质量损失的意义

如果能把质量损失中的显见部分，特别是隐见损失控制住，降低下来，就会大大降低企业的总成本，所获的企业效益和社会效益将是十分可观的。

5. 质量成本管理的基本任务

如何正确的核标质量损失，如何采取有效措施去控制、去降低质量损失，并把这些工作用货币的形式表达出来，就构成了质量成本和质量成本管理的基本任务。



二、什么是 质量成本？

质量成本的定义

质量成本是指为了确保和保证满意的质量而发生的费用以及达到满意的质量所造成的损失。



三、质量成本组成

主要项目

1. 内部故障损失成本
2. 外部故障损失成本
3. 鉴定成本
4. 预防成本

1. 内部故障损失成本

指在产品运交顾客以前，因不能满足规定的质量要求造成的产成品、半成品、在制品、试生产产品等因报废而造成的净损失价值。

1. 内部故障损失成本

- a. 废品损失；
- b. 返工返修损失；
- c. 复检测试费用；
- d. 停工损失；

1. 内部故障损失成本 (续)

- e. 产量损失；
- f. 故障损失处理费用；
- g. 降级损失等。

a. 废品损失费

指无法修复或在经济上不值得修复的产成品、半成品、在制品、试生产产品等因报废的净损失价值。

b. 返工返修损失

指对不合格的产成品、半成品、在制品进行修复而使其合格所耗用的原料、材料、动力、人力、复检等费用。

C. 复检测试费用

对经过返工或其它校正作业的产品进行再检验的费用。

d. 停工损失

指由于质量故障而引起的减产、停工损失等费用。

e. 产量损失

加工过程的实际产量，低于改进控制方法可能得到的产量而发生的损失。

f. 故障处理费用

指对已发生的质量事故进行分析处理所发生的各种费用。

g. 降级损失等

指产品存在轻微质量缺陷，但产品的主要性能均达到规定的质量要求而需降级减价处理所造成的损失价值。

2. 外部故障损失成本

指产品出厂后，因不满足规定的质量要求所造成的损失费和处理这类质量问题而支付的各种费用之和。

2. 外部故障损失成本

- a. 用户索赔费用；
- b. 退货损失；
- c. 保修费用；
- d. 折价损失等。

a. 用户索赔费用

指产品出厂后，因产品质量缺陷，由用户提出申诉而赔偿用户的全部费用。

b. 退货损失

产品交付后，由于质量问题而造成的退货、换货所支付的全部费用。

C. 保修费用

根据保修合同规定
或于保修期内，对客户
提供修理服务的一切
费用。

d. 折价损失等

因客户接受低于标准的产品而承认的折扣让价费用。它包括因产品降级出售而损失的收益。

3. 鉴定成本

指鉴定产品质量是否满足规定的
质量要求而支付的费用。

3. 鉴定成本

- a. 进货检验费用；
- b. 工序间检验费用；
- c. 成品检验费用；
- d. 试验设备维护费用；
- e. 检验和试验设备费用；
- f. 工资及附加费用等。

a. 进货检验费用

鉴定供方提供产品质量的费用。

b. 工序间检验费用

指对中间产品和产品制造过程中各工序的状况进行鉴定所支付的费用。

C. 成品检验费用

指对产品入库、出厂的质量鉴定所发生的费用。

e. 检验和试验设备费用

查核产品在整個加工期间是否符合质量要求所需的检测和试验设备等费用。

f. 工资及附加费用

专职检测、计量人员的工资、检验部门的办公费、各种附加费用等。

4. 预防成本

是指用于预防产品质量缺陷和不合格品的发生而支付的质量管理活动费用。

4. 预防成本

- a. 质量培训费用；
- b. 质量管理费用；
- c. 新品评审和质量审核费用；
- d. 质量改进费用；
- e. 质量信息费用；
- f. 工资及附加费等。

a. 质量培训费用

企业为达到质量要求，对有关人员进行质量管理意识、质量管理知识、技能培训所发生的费用。

b. 质量管理费用

为开展质量管理活动所发生的一切费用。（如制定质量手册、程序文件、质量计划等）

C. 新品评审和质量审核费用

用于对新品评审、产品质量审核、质量管理体系审核所支付的费用。

d. 质量改进费用

企业为建立质量管理体系，提高产品和工作质量、调整工艺、开展工序控制所支付的费用和可以列入产品成本开支的产品质量技术改进措施费用。

e. 质量信息费用

搜集和分析质量信息或资料（用于辨认质量问题、发出警报、促进研究、改进质量等）的费用

f. 工资及附加费等

专职质量管理人员的工资、专职质量管理部门办公费用及各种附加费用等。



四、分析质量成本有什么意义？

1. 质量成本是管理会计的一种形式

它是从宏观上进行成本分析，提出质量管理和产品质量所存要的问题，评价和度量组织质量体系
的适宜性和有效性。

2. 从经济分析的角度促进组织持续质量改进。

3. 分析质量成本对组织不断完善其质量体系、提高质量活动的效益和效率有重要的经济意义。

4. 可作为目标管理的内容

也可以将质量成本的统计落实到各部门作为目标管理的内容之一，作为一种量化的方式来考察部门的工作质量，不失为一种好办法。



五、质量成本管理 的定义和内容

1. 质量成本管理的含义

质量成本管理是对质量成本进行管理的一种应用管理技术。

2. 质量成本管理的职能

包括质量成本科目的设置、质量成本的统计、核算、分析、考核及质量成本的计划与控制等。

3. 质量成本管理内容

- 1) 质量成本科目的设置
指质量成本科目的分级及赋予其以确定切的含义。

2) 质量成本的科目分级

- a) 一级会计科目
- b) 二级会计子目
- c) 三级会计细目

A. 一级会计科目

质量总成本

B. 二级会计科目

- a. 内部损失成本
- b. 外部损失成本
- c. 鉴定成本
- d. 预防成本

C. 三级会计细目

根据企业实际管理工作需要展开的若干个细目。（参见二级子目的具体内容展开）

2) 质量成本的统计核算

指质量成本原始数据、凭证来源、统计报表的格式、传递程序、质量成本的核算周期、统计核算方法、质量成本报表、台帐等。

3) 质量成本的分析

指对质量成本期内总额、总额变化情况的分析和质量成本各科目期内金额数、金额数的变化规律，各科目金额所占比例数及比例数变化规律的分析。

质量成本分析的好处

通过分析可以提供质量管理 and 产品质量信息以**确定企业的产品质量目标和质量管理工作方向，并应进行相应的考核。**

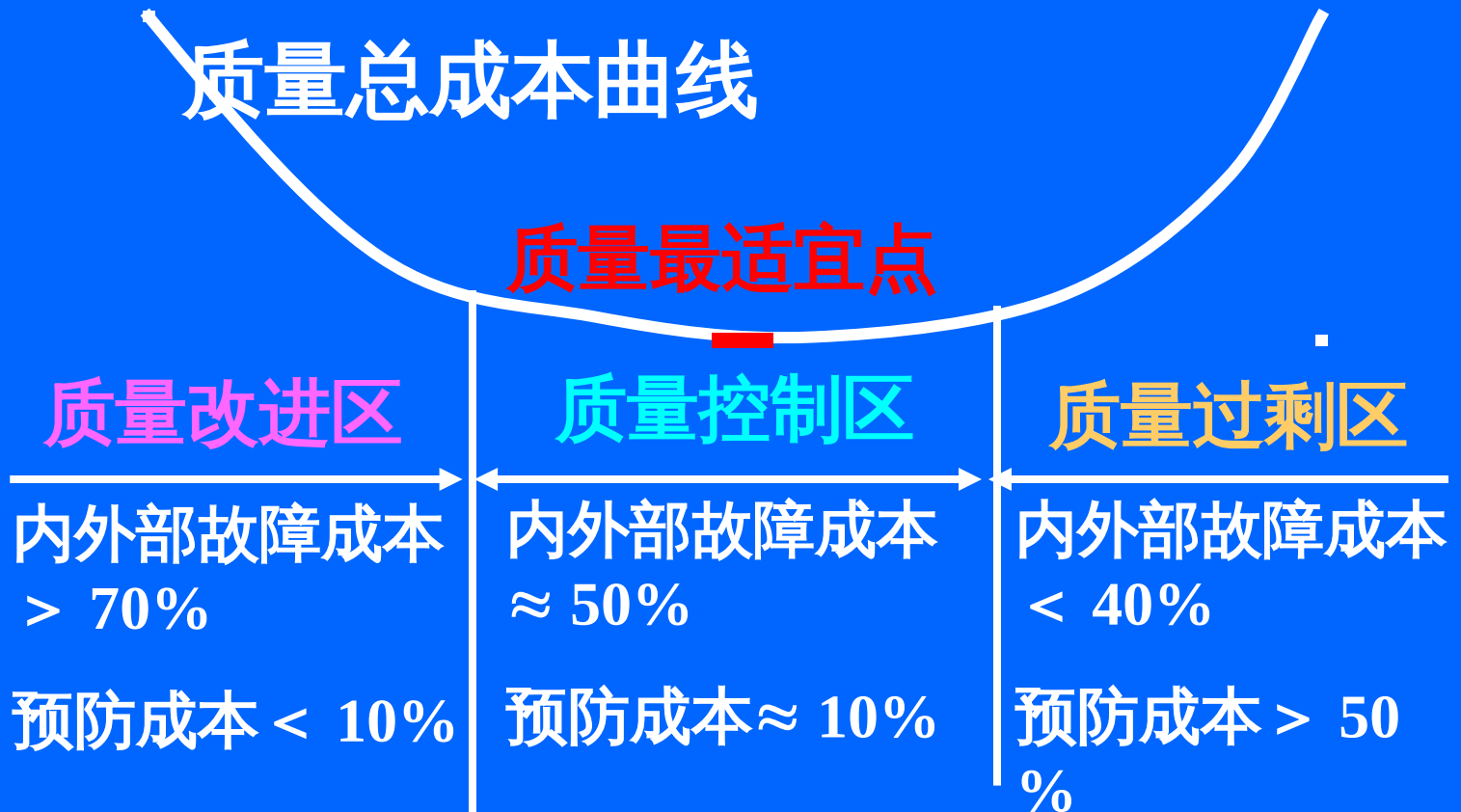
4) 质量成本的控制

质量成本的控制是在质量成本分析的基础上确定产品质量计划和质量管理工作计划，制定和落实实施对策，使产品质量、质量成本处于受控状态。

a. 质量总成本曲线图

质量成本控制通常采用对质量总成本曲线进行分析的方法。通过对凹形曲线形状的分析和对质量成本的统计核算去查找质量管理、产品质量存要的问题，确定产品质量、质量管理和质量改进工作的方向。

b. 质量总成本区域图



C. 三个不同区域的意义

质量控制区：

产品质量处于最适宜水平区域，产品质量和质量管理工作处于质量控制区。

三个不同区域的意义

质量改进区：

产品质量远低于最适宜水平。
原因：预防成本和鉴定成本偏低，质量管理工作不善，应加强预防和鉴定成本，改变质量成本结构，转入质量控制区。

三个不同区域的意义

质量过剩区：

因采取过剩的预防和鉴定措施，造成产品局部功能过剩，影响企业效益，应放宽产品质量标准，或减少不必要的预防和鉴定措施，使产品和质量成本结构发生变化，转入质量控制区。

六、开展质量成本

管理的意义和作用

1. 实现用户和企业效益统一的有效途径

开展企业质量成本管理可确定产品最适宜质量水平，此时，产品畅销，用户满意，产品成本较低，企业与社会效益好，是实现用户和企业效益统一的有效途径。

2. 是对质量管理实行经济评价的有效方法

为了保证实现产品质量的最适宜水平，采取预防和鉴定措施，降低内外部故障。质量成本总额和四者间相应比例正是企业质量管理工作的经济反应，是质量管理水平的重要标志。

3. 是搞好质量管理决策的有效手段

产品质量成本总额的多少，各项成本所占比例的大小及其变化与发展出趋势是衡量企业质量管理状况的重要指标。因此，通过相应的分析发现质量管理中存在的倾向性问题，以作为领导进行质量决策的重要依据。

4. 是进一步落实质量责任制的一种有效形式

企业开展质量成本管理，设立相应的质量成本三级细目，规定其合理的目标值，将其落实到相关部门与个人，用经济手段，定量管理的方法进一步落实质量责任制，使其卓有成效。

七、质量成本管理

的有效性标志

一、是否降低了产品的总成本

是否通过开展质量成本管理活动，在保持原来产品质量水平的情况下，降低了产品总成本，从而为企业获得了更大效益。

2. 企业质量管理的效果

1) 开展质量成本管理是
否为领导及时、准确提
供了原材料、外购外协
件、中间产品、产成品
等的质量信息和相应的
成本信息。

2. 企业质量管理的效果

2) 能否帮助管理人员找出从产品开发、设计、生产制造到销售服务的全过程，产品质量和工作质量方面存在的倾向性问题。

2. 企业质量管理的效果

3) 开展质量成本管理能够帮助管理者确定产品质量和质量管理改善的方向，并提供相应的改进目标。

2. 企业质量管理的效果

4) 开展质量成本管理是否改善和强化了企业的质量管理体系和基础管理工作。

3. 产品质量管理的效果

1) 进货的原材料、动力、备品、备件、外购外协件、配套件工量具等的质量合格率是否稳定和提高。

3. 产品质量管理的效果

2) 中间产品、在制品的一次合格率是否稳定和提高。

3. 产品质量管理的效果

3) 为顾客及时提供服务，妥善处理顾客投诉，提高顾客满意程度。

4. 企业的经济效果

开展质量成本管理的经济效果通常是通过企业的整个质量管理体系的高效运行而间接的综合体现出来的。

八、如何开展

质量成本管理

1. 切忌面面俱到和为质量成本而质量成本

在开展质量成本管理时，只要抓住、抓好内部故障成本中的废品率、返修率及外部故障成本中的申诉与索赔就可以了。

2. 引进质量成本和质量成本管理

企业的领导、财务会计、质量管理及有关人员学习质量成本、质量成本管理 etc 基础知识，明确统一认识后，开展质量成本管理才会有良好的思想基础。

3. 建立起合理有效的质量成本科目体系

建立质量成本三级科目。
三级细目对质量成本管理至关重要，本着由易到难，由少到多，由简到繁的原则不断完善质量成本的三级细目。

三级细目按原始数据来源 可分为两类

a. 显见质量成本科目：

原始凭证数据直接来源于现行会计科目；

b. 隐见质量成本科目：

原始凭证数据来源于各种管理统计报表时。

综 述

不论是显见还是隐见质量成本科目，都要积极创造条件，尽快促进质量成本管理纳入到企业的会计核算体系中去。

4. 明确质量成本管理的责任分工

企业的质量成本管理应由分管财务的领导主管；由财务部门归口负责，并做好科目的设置、统计、核算、分析、考核、计划、控制等的组织、协调指导、检查等管理工作，质管部门协助实施。

5. 认真搞好质量成本的统计核算

- a. 明确每一个三级细目的原始数据来源；
- b. 财务部门应设计出一套行之有效的原始数据统计报表
- c. 制定出质量成本统计核算凭证的传递标准和工作程序。

6. 切实抓好质量成本的分析、评价、考核工作

财务部门应在统计核算的基础上，会同有关职能部门切实抓好质量成本的分析、评价和考核工作。分析应注重发现质量管理和产品质量水平的倾向性问题及产生的原因，最后形成质量成本报告（数据准确、图文并茂）。作为领导对质量管理和产品质量决策重要依据。

7. 注重抓好质量成本管理的控制环节

质量成本管理的最根本目的是在统计、核算、分析、评价、考核的基础上发现产品质量相对于产品最适宜质量水平的偏差、质量管理工作中存在的问题，以及查找问题的原因，确定改进方向和目标，落实改进实施对策，保证改进目标的实现。

注意抓好以下几个问题


1) 在质量分析的基础上，从实际出发来确定产品质量、质量管理工作、质量成本指标“下期”的改进目标，即质量成本计划。

注意抓好以下几个问题

2. 针对各改进目标实施的主要问题点，制定切实可行的、针对性很强的实施对策，并人化为能够落实到具体的管理部门和个人为止。

注意抓好以下几个问题

3. 对部门和个人负责完成的实施对策应规定出实施进度、完成时间，并做好协调工作，保证质量成本按照计划控制的方向、目标进行改进。

A decorative vertical bar on the left side of the slide. It features a black vertical rod with a silver sphere at the top. The rod is wrapped with a light blue ribbon that spirals around it. A horizontal black line extends from the sphere across the top of the slide.

谢谢！