
质量成本分析与控制

【课程背景】

产品质量成本是指为了保证产品符合一定的质量标准所必须支付的一切成本,以及因不能达到该标准而发生的损失成本。在许多企业中,产品质量成本占其销售收入的 10%~25%,搞好产品质量成本控制不但能降低产品的总成本,增加利润,而且能寻找改进的机会,保持持续的改进,提高产品质量。因此,搞好产品质量成本分析与控制是企业提供物美价廉产品的有效途径,同时也是企业求生存、谋发展的必由之路。

【课程收益】

- 充分认识质量成本与企业利润间的关系
- 掌握如何创建卓越质量文化的方法与技巧
- 掌握如何构建质量成本量化评估模型的思路与方法
- 掌握规划与运行质量成本核算体系的技巧与方法
- 掌握质量成本削减的系统方法,工具

【课程对象】

品质总监/经理,品质工程师,生产经理,生产主管,技术经理/主管

【课程时长】

2天(6小时/天)

【课程老师】

郭涛老师

【课程方式】

50%理论+40%案例讲解演练+10%点评总结

【课程大纲】

一、利润挖掘新思维—质量成本对企业与个人的意义

- 1、质量管理的三个层次
- 2、质量成本管理本系的目标
- 3、利润挖掘的新思维

讨论：质量成本对企业意味着什么？

质量成本对个人意味着什么？

为什么质量成本管理往往失败？

二、创建卓越质量文化—用金钱衡量质量

课堂演练：什么是不符合要求的代价？

- 1、为什么要建立零缺陷的质量文化

讨论：谈谈您对零缺陷和“第一次做对”的理解

案例：某企业一次做对的案例分享

2、质量定义（质量链模型）

讨论：谈谈您对“质量”定义的理解

- 质量是管理问题—人的问题

案例：美国白宫生产力会议

- 质量预防系统的基石—质量链

讨论：质量链概念对企业质量成本管理的意义何在？

3、零缺陷管理的精髓

视频案例分析：历史转折中的邓小平片段

4、四项基本原则（卡诺模型图、PONC 框架图）

- 原则一：质量即符合要求，而不是“好”

案例：诺基亚与苹果，麦当劳

- 原则二：质量系统是预防的，而不是事后检验

讨论：如何建立质量预防体系

- 原则三：工作标准是什么

案例：降落伞

- 原则四：如何衡量质量—用钱

讨论：列出工作中三个 PONC 实例

人们为什么往往对 PONG 视而不见

5、质量管理黑箱 质量黑箱模型

三、质量成本要素—建立质量成本量化评估模型

1、质量经营成熟度模型（质量经营模型）

讨论发表：企业质量经营成熟度雷达图，算出 PONC 占营业额比例

2、质量成本不同所说（COQ 模型、Crosby 曲线）

- 大师说质量成本
- 中国国家标准定义成本
- 克劳士比 PONC 的卓越贡献

案例：企业组织中 PONC 要素

- 质量成本常规思路—COQ 模型图

3、从财务角度—传统成本和价格结构

- 会计信息系统支持质量成本分析与改进
- 质量成本计算的硬性与软性指标
- 质量成本的计算方法—会计/薪资/单价法等

案例分享：某企业质量成本计算方法案例分享

课堂演练：情景案例测试

- 质量成本要素分配

课堂演练：计算每次出错的 PONC 值

四、质量成本金矿图—规划与运行质量成本核算体系

1、质量成本管理实施类型

讨论：说明你所在企业推行质量成本管理面临的困难

质量成本管理如何破冰？

2、质量成本核算系统规划和实施七步法（成本核算表）

视频案例：大秦帝国片段

案例分享：职责说明表

案例分析：某电器公司成本核算体系运作程序

五、质量成本控制与削减—挖掘质量成本金矿

检讨：看质量大师如何谈质量成本削减

1、质量成本管理体系为企业创造的价值图（趋势图、柏拉图、因果图）

讨论：我们的效益在哪里？

- 运用质量成本管理体系的策略—预防
- 劣质质量成本的表盘-外部/内部/客户满意度

2、质量成本报告

- 质量成本分析报告
- 质量成本比较基数

案例分析：某汽车企业质量成本报告

3、削减 PONC 的方法（PONC 十步法、8D 报告、六西格玛）

- 问题重要紧急度模型
- 削减 PONC 十步骤

案例分析：某企业 PONC 削减案例

- 8D-问题分析和解决方法利器

案例分析：某企业 8D 报告案例

- 六西格玛—GE 的秘密武器

案例分享：某企业六西格玛案例

4、质量成本管理在企业推广中的谜思

- 如何保证企业质量成本管理的成功—3P
- 影响力/过程整合/利润持续增长-质量竞争力

总结，答疑