
质量成本

培训课程大纲

一. 培训目的:通过本课程学习,使学员了解成本分类方法、GB/T13339《质量成本管理指南》的质量成本三级科目、6SIGMA 质量管理质量经济性管理、ISO/TR 10014 : 1998《质量经济性管理指南》;能应用平衡记分卡、标杆等工具建立和管理各职能部门的成本项目、质量成本、质量目标。

二. 培训对象: ISO9000、TS 质量体系企业的中高层管理人员、质量工程师和内审员。

三. 课程内容

质量的经济性

质量成本概述

为什么要讲质量成本

质量预防与质量检验

质量成本的误区

质量成本产生背景

质量成本模式

质量成本 PAF 模式

质量成本过程模式、

质量成本寿命周期模式

质量成本分类方法

符合性质量成本、

不符合性质量成本

预防成本、

鉴定成本、

内部故障成本

外部故障成本

GB/T13339《质量成本管理指南》

质量成本三级科目

预防成本

鉴定成本

内部故障成本

外部故障成本

外部质量保证成本

质量成本特性

质量成本设置的目的

各质量成本的关系

质量成本指标

预防成本率

鉴定成本率

内部损失成本率

外部损失成本率

质量损失率

产品外部质量损失率

产品内部质量损失率

质量成本管理

6SIGMA 质量的经济性特征

劣质成本分析 (COPQ, cost of poor quality)

有形损失与无形损失

传统质量改进的成本观念

经典最佳质量成本模型图 6SIGMA 最佳质量成本模型图

6SIGMA 水平与劣质成本关系

6SIGMA 成本质量指标

ISO/TR 10014 : 1998 《质量经济性管理指南》

识别和 (或) 评审过程、监控费用

识别影响顾客意度的因素、满进行成本和 (或) 收益分析

监测顾客满意度、进行成本和 (或) 收益分析

策划和实施改进

标杆研究

标杆基本概念、

比较结果 vs 比较过程

平衡记分卡

四个层面绩效目标

目标制定的 SMART 原则

各职能部门的四个层面绩效目标

经济成本目标

顾客满意目标

内部流程目标

员工学习成长目标

质量成本目标管理实施

目标制定

目标分解

目标监控

绩效评估

质量成本管理体系

质量成本管理流程
质量成本管理体系文件策划
质量成本管理体系职责
体系文件编写要求
质量成本管理体系记录表单

质量成本改进项目
质量成本改进项目选择
质量成本改进项目计划