
品质成本控制与管理实务

课程大纲：

第一部分：品质成本基本知识与品质成本的分类

1.0.内部失败成本：指产品交到顾客手中前与不良相关的各种费用。如果交货前无不良，则不存在此成本。

1.1.产品或服务设计失败成本（指内部）

1.1.1.设计矫正的措施费用

1.1.2.设计变更造成的返工

1.1.3.设计变更造成的报废

1.1.4.生产部门的关联损失

1.2.外购品失败成本

1.2.1.外购材料换货成本

1.2.2.外购材料被拒收的处理费用

1.2.3.供应商的改善措施费

1.2.4.供应商拒收品的返工费用

1.2.5.无法控制的材料损失

1.3.生产过程（产品或服务）失败成本

1.3.1.不合格品分析及改善措施成本

1.3.1.1.处理成本

1.3.1.2.查找原因或原因分析成本

1.3.1.3.调查研究等相关成本

1.3.1.4.生产操作改善措施

1.3.2.生产操作返工时及返修成本

1.3.2.1.返修加工

1.3.2.2.返修其他成本

1.3.3.重新检验和测试

1.3.4.额外的操作

1.3.5.报废成本（操作、营运）

1.3.6.最终产品或服务的降等或降级

1.3.7.内部失败的人工成本

1.4.其他内部失败成本

2.0.外部失败成本：指产品交到使用者而因不良所造成的损失，通常指在保证期内，若无不良、则不存在此费用

2.1.投诉调查/客户或使用者服务

2.2.退货

2.3.改型成本

2.3.1.产品回收成本

2.4.保修期内的索赔

2.5.产品责任成本

2.6.各种罚款

2.7.对客户或使用者的安抚

2.8.销售额的减少

2.9.其他外部失败成本

3.0.鉴定成本：指为决定品质特性是否符合品质要求的各种成本

3.1.购入品的鉴定成本

3.1.1.进货检验测试

3.1.2.测量检测设备

3.1.3.供应品的鉴定测试

3.1.4.供应源头的检验及控制计划

3.2.运作（制造或服务）鉴定成本

3.2.1.有计划的运作中检验、测试、核查

3.2.1.1.检测工时

3.2.1.2.产品或服务品质核查

3.2.1.3.检验与试验用材料

3.2.2.生产准备、检验与测试准备

3.2.3.制造的特殊测试

3.2.4.制造过程中的各种量测

3.2.5.实验室的支持服务

3.2.6.量测检验设备

3.2.6.1.折旧费用分摊

3.2.6.2.量测、检测设备花费

3.2.6.3.维护及检验工时

3.2.7.外部的认证或认可

3.3.外部鉴定成本

3.3.1.使用现场的调试等相关费用

3.3.2.特殊产品的评估

3.3.3.商场存货及备用品的评估

3.4.检验及测试数据的处理

3.5.各种品质评价杂项

4.0.预防成本：指使失败成本、与鉴定成本最小化的成本

4.1.营销/客户/使用者

4.1.1.市场调查研究

4.1.2.客户及使用者的意见调查及诊断

4.1.3.合同及技术文件的评审

4.2.产品或服务的开发设计

4.2.1.设计过程的品质评审

4.2.2.与设计有关的各项活动

4.2.3.产品设计鉴定测试

4.2.4.服务设计的鉴定

4.2.5.现场试用

4.3.采购

4.3.1.供应商评审

4.3.2.供应商实地评级

4.3.3.采购品及技术资料的评审

4.3.4.供应商品质策划

4.4.生产过程（制造或服务）

4.4.1.生产过程的有效性

4.4.2.生产过程品质策划

4.4.2.1.品质测量及管制设备的研制或设计

4.4.3.有关生产过程支援的品质策划

4.4.4.作业人员的品质教育

4.4.5.作业人员的统计品管/制造过程的控制

4.5.品质行政管理

4.5.1.管理的工资

4.5.2.管理的费用

4.5.3.品质项目改善费用

4.5.4.品质管理绩效报告

4.5.5.品质教育

4.5.6.品质改善

4.5.7.品质体系的审核关联费用

4.6.其他预防成本

第二部分：品质成本特点及内部关系

- 1、生产效率和客户满意度
- 2、品质成本的全局性和全周期性
- 3、品质改善与品质成本的关系
- 4、品质成本内部的相互关系

第三部分：品质成本管理的好处

- 1、能够用钱作语言让公司的高层领导及全体员工了解公司的品质管理现状，并可以和竞争对手进行对比，了解自己的公司在业内处于什么样的水准，从而使全体员工对品质更加关注。

-
- 2、揭开品质管理的黑箱，充分暴露品质管理的实际现状及薄弱环节。
 - 3、培训全员的成本意识，同时提高全员的品质意识。
 - 4、使品质改善的方向更加明确，更加具有针对性。
 - 5、使品质管理工作得到评估，用数据说话的意识得到加强。