

质量成本培训大纲（2天）

[课程名称] 质量成本

[课程对象]

质量、财务、设计、工程、生产人员、工程师、QC、企业中高层管理人员。

[课程目的]

1. 理解质量成本的内涵和意义。
2. 掌握质量成本管理流程。
3. 能完成质量成本科目的设置。
4. 掌握质量成本预测、决策和计划实施的方法。
5. 掌握质量成本核算和分析方法。
6. 熟练掌握质量成本的控制、考核和评价方法。
7. 能够应用质量成本常用的改进工具。
8. 能建立企业质量成本管理系统。
9. 让企业形成质量成本管理的文化。

[课程介绍]

近年来，我国已进入高成本时代，员工工资上涨、材料上涨、能源上涨、物流成本上涨，竞争激烈，钱越来越不好赚，利润连连下降。国际危机更是看不到前景，企业经营信心受挫，越来越多的企业主在大环境中失去了前进的方向。为什么出现这些情况，俗话说：“打铁还得自身硬”，其实是企业和企业主自身的免疫力不够，是水平不够。自己没了办法，还稀里糊涂多花了些钱，没有解决根本问题。有几个管理者能说清企业花了多少返工费用，为投诉花了多少成本，不良问题带来了多少商誉损失，每年因质量问题流失了多少客户。其实正是这些隐形的冰山下面的质量成本吞没了企业的大部分利润。

怎么办？

向谁要效益？向谁要利润？

向质量要效益，向质量利润。这是国家给出的答案。目前国家强调要转向走质量效益发展之路，要有质量的增长。深圳市近几年率先从以前的深圳速度转型在做深圳质量，深圳市把2013年定为质量提升年。质量是事物之根，质量是企业水平的代表，质量成本是企业水平的衡量准则。通过管理质量成本来提升企业效益和提升企业水平已经成为所有企业急需解决的任务。

如何做？

大多数企业对质量成本管理还很模糊。基于此王老师推出质量成本管理系统培训和咨询服务，推动企业做到两手抓：一手抓提高客户满意度，扩大市场份额；一手抓降低成本，增加经济效益。通过质量成本的预测、决策、计划、实施、核算、分析、控制、考核、降损和改进等系列方面系统的让企业达成效益。质量管理大师朱兰说：“从隐形工厂（不良质量成本）中找到黄金，可以直接给您带来利润”，大师给在经济危机中的企业点燃了一盏明灯。对一些企业来说，质量成本管理也可能是起死回生的妙药，指给企业走向卓越的又一有效途径。

[成功案例]

1. FMC海事有限公司 质量成本节约开支：S\$450,000(2007年) 3%的营业额
2. 瑞典一邮局 质量成本节约开支：US\$19百万
3. CEL涂料工业有限公司 质量成本节约开支：\$2百万(2009年) 20%的营业额
4. X饮料公司 不良质量成本损失：¥26百万 5%的利润额

[课程大纲]

1. 什么是质量成本？
 - 1.1. 质量成本的概念
 - 1.2. 质量成本的类别
 - 1.3. 质量成本的关系
2. 为什么做质量成本？
 - 质量成本的意义
3. 谁来做？--职责划分
4. 何时做质量成本？
5. 如何做质量成本？
 - 5.1. 质量成本管理流程
 - 5.2. 质量成本科目的设置
 - 5.3. 质量成本数据来源
 - 5.4. 质量成本预测程序、方法和案例分析
 - 5.5. 质量成本决策程序、方法和案例分析
 - 5.6. 质量成本计划方法、目标和案例分析
 - 5.7. 质量成本实施方法和案例分析
 - 5.8. 质量成本核算方法和案例分析
 - 5.9. 质量成本分析报告、最佳区域设置和案例分析
 - 5.10. 质量成本控制内容、方法和案例分析
 - 5.11. 质量成本考核内容、方法和案例分析
 - 5.12. 质量成本改进及降损程序、方法和案例分析
 - 5.12.1 QCC 质量圈改善
 - 5.12.2 防错
 - 5.12.3 过程功能分析
 - 5.12.4 其它降本工具
 - 5.13. 质量成本管理评价、检查清单和案例分析
 - 5.14. 质量成本案例 MUDA 分析
 - 5.15. 质量成本企业应用练习
6. 质量成本常见问题
7. 学员总结：困惑、收获与行动
8. 问答