



石家莊鐵道大學  
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

# 质量成本管理

## 质量成本管理概述

主讲：李晓斌

# 一、质量问题

- 质量是最受各行业管理当局关注的问题之一。质量是企业的生命，企业要在激烈的国际国内竞争中谋生存、求发展，必须把质量问题放在首位。各国政府为加强该国产品在国际市场上的竞争力，也纷纷设立各种质量奖励办法。
- 为什么质量问题得到如此普遍的关注？
- 原因主要有两个方面：
  - 一是顾客对产品质量要求越来越严格；
  - 二是企业为满足顾客的质量要求，需要花费大量的质量成本。

“2010年1月16日，丰田通报国家公路交通安全局，美国零部件供应商CTS集团生产的油门踏板存在缺陷。

1月21日，丰田宣布召回美国市场8款230万辆汽车。

1月27日，应国家公路交通安全局要求，丰田进一步召回110万辆脚垫缺陷汽车。

.....

最新公布的估算数据显示，召回事件将给丰田带来3150亿日元（约合人民币238亿元）的损失。此外诉讼的相关费用预计也将达到1000亿日元左右。

3月15日，中央电视台315晚会再度将惠普电脑质量问题重点曝光，使“惠普质量门”事件骤然升温，并且激起新一轮的消费者投诉热潮，12315投诉热线和全国各地消费者协会均收到大量有关惠普电脑质量的投诉……”

丰田汽车召回事件、惠普质量门、问题奶粉死灰复燃……一系列的质量事件再次敲响了企业的警钟，一旦忽视了产品质量，企业连生存都不能保障更不用说发展

## • 产品质量和服务质量

• 产品质量的定义有很多种，最常见的是指产品的“适用性”及“符合规格”两种。前者是从使用者的角度来定义质量；后者则从制造者的立场来解释质量。因此，可将产品质量进一步分为设计质量与制造质量两种。

• **设计质量**是指产品能够满足顾客需求的程度。产品质量的高低，并非完全按照生产者的主观判断，而是提高质量所花费的成本超过了顾客所愿意支付的价格时，即出现“剩余质量”时，质量的提高就得不偿失。对企业来说，最佳的设计质量是利润最大化时的质量水平。

• **制造质量**又称合格质量或一致性质量，指生产制造出来的产品符合设计规格，是合格产品，而且产品质量是均匀的，没有等级品之分。

易中天讲到自己遇到的一个例子。他说：“我很害怕书籍设计家为了自己横溢的才华害惨了读者。曾经收到一本书，出版社的社长非常得意地送给我，然后请我吃饭。我花了半个小时在饭桌上骂他们：这个书就是过度设计，首先有400页这么厚，铜版纸，拿在手上沉甸甸的。中国古人读书有‘三上’，马上，床上，厕上。这套书根本折不起来，而且很重，然后最愚蠢的是，为了表现它的所谓设计，那本书一共六章，每一章用不同颜色的纸来印。就是这一本书的纸张是六种颜色。还让不让我看啊。这种过度的设计非常糟糕。”因此，他建议在图书设计界设一个“最愚蠢设计奖”，以达到对书籍过度设计的警示作用。



在线开放课程

- 不符合规格的产品称为不良产品，不良产品需要修理、返工或降级为残次品出售，所有这些都需要投入额外的费用或会带来经济损失。
- 对产品质量需要进一步说明的是，这里的“产品”既可指有形产品，也可指无形产品，如服务质量。所谓服务质量，是指顾客预期的服务水平与实际感受到的服务水平两者间的差异程度。因此可用“顾客的满意度”来衡量服务质量的高低。但由于服务质量难以进行财务衡量，故以下内容主要指有形产品质量。
-

- **二、全面质量管理**

- 全面质量管理（简称TQM）是20世纪60年代从传统质量管理逐步发展起来的，而且随着国际国内市场环境的变化，TQM已经发展成为一种企业竞争的战略武器，一种由顾客的需要和期望驱动的持续地改进产品质量的管理哲学。



- 全面质量管理包括的内容很广泛，所谓“全面”，既包括全体员工，也指企业生产质量的每一项工作和每一道环节。

- **①强烈地关注顾客——全面质量管理的基本观点**

- 全面质量管理注重顾客价值，其主导思想就是“顾客的满意和认同是长期赢得市场、创造价值的关键”。为此，全面质量管理要求必须把以顾客为中心的思想贯穿到企业业务流程的管理中，即从市场调查、产品设计、试制、生产、检验、仓储、销售到售后服务的各个环节都应该牢固树立“顾客第一”的思想，不但要生产物美价廉的产品，而且要为顾客做好服务工作，最终让顾客放心满意。

## ②坚持不断地改进——全面质量管理的主要特点

TQM是一种永远不能满足的承诺，“非常好”还是不够，质量总能得到改进，“没有最好，只有更好”。

在这种观念的指导下，企业持续不断地改进产品或服务的质量和可靠性，确保企业获取对手难以模仿的竞争优势。

对市场变化的快速反应，要求企业内部要不断改进，方能适应这种变化。要实现企业的持续改进，还有赖于全面质量管理的开展。在2000年版的ISO9000标准中，明确提出了持续改进质量管理体系有效性的要求和途径

# 小结



在线开放课程

- 本章讲述质量概念及质量管理的概念

