



石家莊鐵道大學
SHIJIAZHUANG TIEDAO UNIVERSITY

在线开放课程

质量成本管理

质量成本控制

主讲：李晓斌

一、质量成本管理与控制



在线开放课程

- （一、质量成本管理就是按产品形成的全过程，从投产前的技术准备过程、生产制造过程到产品销售过程等所进行的管理，它用货币形态反映产品质量状况，并成为进行全面质量控制的依据。正确核算质量成本是实施全面质量管理的中心环节。
- （二）质量成本目标的确定
- 为获取对竞争对手的竞争优势，以最低限度的质量成本投入满足特定顾客群体对产品或服务质量的不同需求，必须解决质量和质量成本之间的关系：一是质量（包括产品质量和工作质量）要提高到满足相对顾客有支付能力的需要标准；二是要为高质量产品付出相应的质量成本。

- 所以，在确定质量成本目标时，既要考虑节约开支，又要处理好质量成本与质量、功能等的关系，通过质量成本效益分析，寻求质量成本的最佳值。

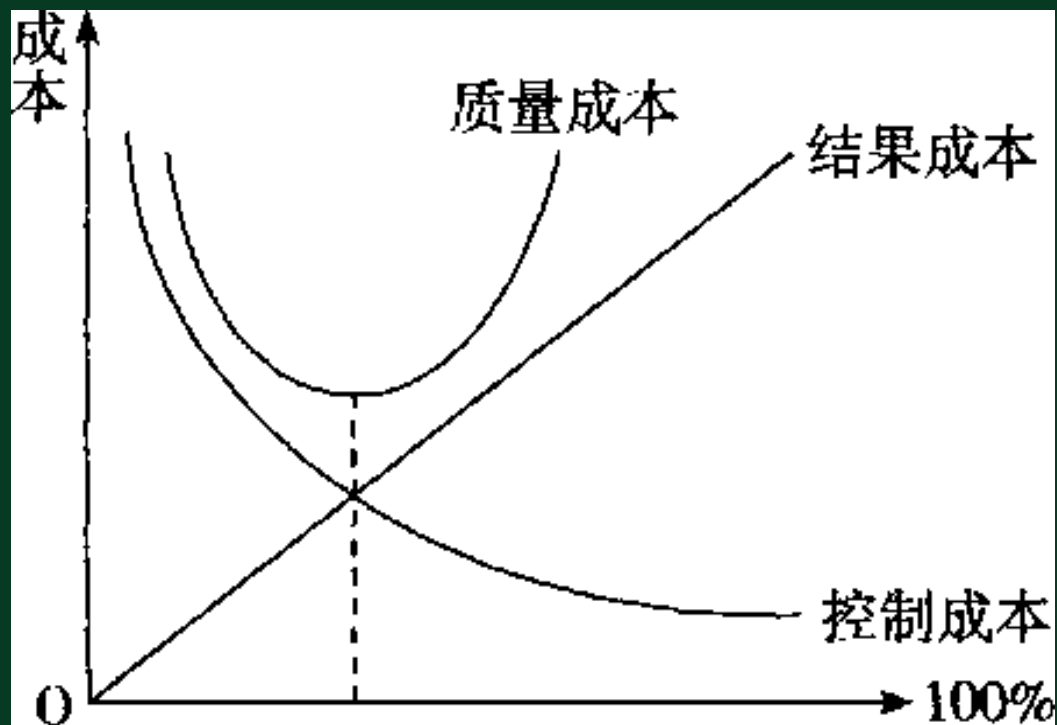
二、质量成本目标的确定

为获取对竞争对手的竞争优势，以最低限度的质量成本投入满足特定顾客群体对产品或服务质量的不同需求，必须解决质量和质量成本之间的关系：一是质量（包括产品质量和工作质量）要提高到满足相对顾客有支付能力的需要标准；二是要为高质量产品付出相应的质量成本。

所以，在确定质量成本目标时，既要考虑节约开支，又要处理好质量成本与质量、功能等的关系，通过质量成本效益分析，寻求质量成本的最佳值。

三. 传统质量成本管理的目标

在传统质量成本管理里，如果一个产品的质量超出质量特征的允许范围，则该产品是有疵点的或缺陷的。因此，传统质量成本管理的目标是寻找可接受的质量水平，并认为控制成本（预防成本和评估成本）与结果成本（内部缺陷成本和外部缺陷成本）之间存在互为消长的关系。预防和评估成本的提高将导致缺陷成本的下降。只要缺陷成本的下降速度大于控制成本的提高速度，则公司应进一步加大对不合格产品的预防或检测力度，直到这种努力所发生的任何额外支出大于相应的缺陷成本的减少额的这一点（该点代表质量成本总和达到最低，即最佳质量成本），



- 从图中可以看出，质量成本水平与可控成本呈相同方向的变化，与结果成本呈反方向的变化。当可控成本与结果成本相等时，质量总成本是最低的，此时的质量水平为可接受的质量水平。可见，允许生产并销售一定数量的缺陷性产品。例如，设为2%，则在任何总量的产品中，总有不超**过2%**的不良产品将销售给客户。因此，不利于改善经营缺点的弊端存在。

- 四. 现代质量成本管理的目标

- 现代质量观认为，如果健全质量模式是正确的，那么，企业应进一步减少缺陷性产品的数量，以便降低其质量成本总水平。质量成本的最优水平存在于所生产产品达到目标价值之处。
- 现代质量管理认为，生产不符合目标价值的产品就会招致损失，离目标价值越远其损失就越大。即使实际产品与设计要求之间的偏差在设计允许范围内，损失仍会因产品的生产而产生。

- 现代质量管理强调顾客愿意接受并支付增加价值的作业，但拒绝接受并支付非增值作业。因此，应保留增值作业，尽可能减少甚至消除非增值作业。根据现代质量成本的观点，内部和外部缺陷作业及其相关联的成本都属于非增值作业，应予以彻底消除。预防作业则可视为增值作业而予以保留，而一部分的检验作业是预防作业所必需的，如质量审计，应视为增值对象。
- 在实践中人们发现，随着企业预防和评估成本的增加及缺陷成本的减少，预防和评估成本是可以缩减的，每种缺陷都有其可预防的根本原因，且预防总是比较便宜的

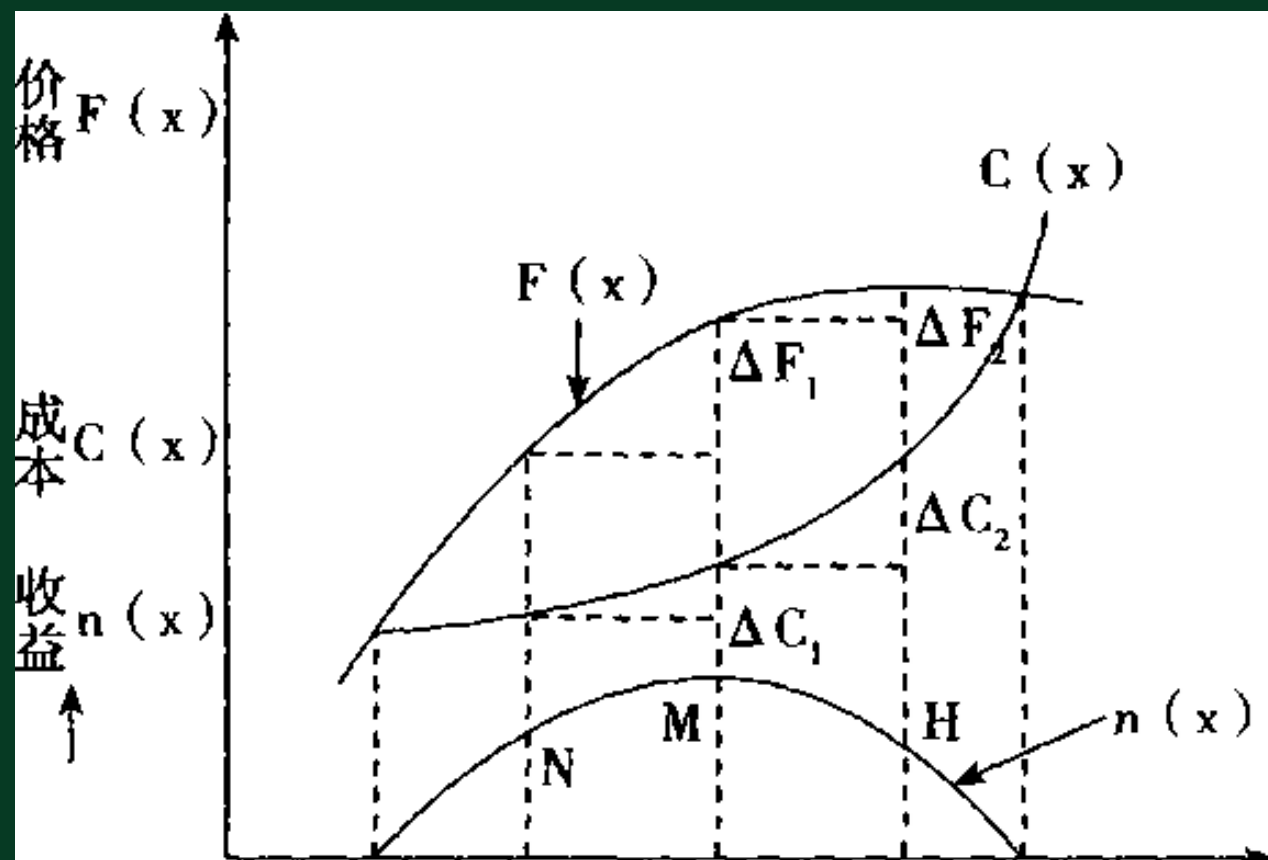
- 现代质量成本观与传统质量成本观的主要不同点在于：
 - (1) 努力以零缺陷的方式使成本水平降低到零；
 - (2) 对正确的预防性作业进行投资，以改善质量成本；
 - (3) 根据实现结果降低检验成本；
 - (4) 持续不断地评估和更正预防作业，促使产品质量得到进一步的改进。

- 五. 质量与成本的适配性
- 从产品质量适用性的角度讲，产品的质量标准应包含以下五个方面：①性能指标，即产品应具有的基本功能；②寿命指标，即产品使用的有效期限；③可靠性指标，即产品在时空条件下实现其基本功能的能力大小；④安全指标，即产品使用过程中的安全程度；⑤经济性指标，即产品从设计制造到使用维护这整个寿命周期的成本限度。这五个方面的指标，构成了产品质量的完整标准体系。

如果超出这些标准呢？这将会导致质量过剩，这些超出部分的质量是用户不需要的，因而也是多余的、过剩的。对于过剩质量，企业不但增加了成本支出，同时也减少了应得的收益，而且消费者必须增加购买与使用方面的支出，这就是企业无原则地追求高、精质量标准的后果。举例来说，如果是1%的精密度的话，花费100元的代价可以做到，而如果再提高1%的精度时，代价就要上千元，并且需要更长的时间，这种做法显然是不明智的。任何产品的质量要落实在让顾客满意的"实用性、适用性"上，追求超出消费需求要求的高的质量标准只能是产生质量过剩，这种行为是完全无益的。

质量的关键是“适用性”。不管消费者的要求，盲目追求高精度、高性能、价、格昂贵，是不会令顾客满意的。质量必须给用户带来价值，明确产品的质量在于保；证用户享用并使其满意的适用功能，不在超质量标准上多花一分钱。

- 六. 最佳质量水平的确定
- 确定产品的设计质量水平，应当考虑用户对产品使用功能（产品质量）是否满意，并且能否买得起；同时也要考虑企业不断地降低产品的制造成本，增加收益，也就是要找出质量的变化与价格、功能、成本、收益利润）之间的关系



小结



在线开放课程

- 本节讲质量成本管理的问题

