

企业质量成本管理系列读物

黄维明 主编

企业质量成本 管理 220 问



 中国标准出版社

企业质量成本管理系列读物

企业质量成本 管理 220 问

主 编 黄维明

副主编 李维国

主 审 梁国明

中国标准出版社

内 容 简 介

本书以问答的形式对质量成本管理、质量成本科目、质量成本预测、质量成本决策、质量成本指标体系、质量成本计划、质量成本核算、质量成本综合分析、质量成本控制、质量成本考核、质量改进与降损、质量成本管理评价等 12 个方面共 220 个问题进行了深入而详细的说明,并给出了质量成本管理中常用的表格。

本书可供企业质量成本管理人员和财务会计人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

企业质量成本管理 220 问/黄维明主编. —北京:中国标准出版社,2006
ISBN 7-5066-4255-7

I. 企… II. 黄… III. 企业管理:质量管理:成本管理-问答 IV. F275.3-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 110774 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 16.75 字数 372 千字

2006 年 12 月第一版 2006 年 12 月第一次印刷

*

定价 36.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

前言

开展质量成本管理 向质量要经济效益

(代前言)

根据反馈回来的信息知道我的拙著《企业质量成本管理方法》获得读者好评,凡按它去开展质量成本管理的,均获得良好效果。但也有读者反映,该书中除 15 个案例的内容很详细外,理论部分的论述比较简要,希望向宽度展开,向深度挖掘。基于这种要求,黄维明等几位作者将该书的内容归纳为 220 个问题,然后对它们进行深入而详细的说明,书稿写成后送来给我看,并希望我为书稿写前言。我认真拜读后,认为他们写得详细,可读性强,可操作性强,有不少内容是对我的拙著进行补充、深化和发展,对读者的帮助将会很大,是一部很好的书稿,所以,我很高兴地写下以下几段文字作为该书的前言。

随着全球经济一体化和我国加入 WTO 经济国际化进程的加快,为各行各业扩大了市场空间,同时更进一步加剧了市场竞争。在这种形势下,企业要生存,要发展,只有两手抓,而且两手都要硬。一手抓顾客满意度,培植忠诚顾客群,不断巩固和扩大市场占有率,使自己有更大的发展空间;一手抓降低成本,降低合格成本 and 不合格成本,以实现整体成本极小化,利润最大化。降低不合格成本主要是降低质量成本,要降低质量成本必须对质量成本进行管理。这是进行质量成本管理的第一个原因。第

二个原因是近年来原材料、能源、运输的价格不断上涨,受这种影响的企业利润下降,效益滑坡。企业为了获得利润以求得生存和发展,也得降低合格成本 and 不合格成本,因此,也必须对质量成本进行管理。对质量成本进行管理只有一个目的:向质量成本要经济效益。

产品是载体,质量是灵魂。质量是企业全体员工共同劳动的结晶,因此,质量成本涉及每个员工。总结多年来开展质量成本管理工作的经验和教训得到以下几点认识:要使质量成本管理工作取得实效,一是企业的第一把手要重视并亲自参与质量成本管理工作,要从我做起,以身作则(例如,决策失误是质量成本的最大浪费);二是要全员参加;三是质量管理部门(大型企业应设置质量成本管理办公室)和财务部门要分工协作,齐抓共管质量成本管理工作;四是质量成本管理要文件化进行系统管理,做到纵向到底,横向到边,不留死角。

质量成本管理是一种方法,是系统过程方法,工作中涉及方方面面。怎样处理方方面面的问题,一些工具怎么应用等问题,本书均一一作了回答。可以说,在质量成本管理中所遇到的主要问题,均能从本书中找到答案。如果将《企业质量成本管理方法》作为企业开展质量成本管理入门教材,则本书是从事质量成本管理人员及有关人员的工具书,供他们在工作中随时查阅。有了教材和工具书,就能花费最少的成本掌握质量成本管理方法。至于要用好这种方法,为提高社会效益和企业经济效益作贡献,必须做好上述提到的四点,没有这四点作保证,质量成本管理工作是开展不下去的。

本书共分十三章,220 个问题,其中第一章、第二章由黄维明、王天洪编写;第三章由黄维明、范若松、李晓丽编写;第四章、第五章、第六章、第八章、第九章由黄维明编写;第七章由黄维明、李晓丽编写;第十章、第十一章由黄维明、秦宏编写;第十二章、第十三章由黄维明、李绍国编写。

尽管作者们尽了最大努力,尽管我读了一遍,但由于水平有限,有遗漏和错误之处,敬请广大读者批评指正,便于再版时修正,使之不断完善。

梁国明

2006 年 6 月

第一章 质量成本概述

- 1 1. 什么是产品成本?
- 1 2. 什么是质量成本?
- 1 3. 质量成本管理与产品成本管理之间有哪些联系与区别?
- 2 4. 质量成本一般可分为几类?
- 3 5. 什么是预防成本? 什么是鉴定成本?
- 3 6. 什么是内部损失成本? 什么是外部损失成本?
- 3 7. 什么是外部质量保证成本?
- 4 8. 什么是显见质量成本? 什么是隐含质量成本?
- 4 9. 什么是直接质量成本? 什么是间接质量成本?
- 4 10. 什么是固定质量成本? 什么是变动质量成本?
- 4 11. 什么是可控质量成本? 什么是不可控质量成本?
- 4 12. 各项质量成本之间有何关系?
- 5 13. 什么叫做劣质成本? 什么叫做不良质量成本?
- 5 14. 质量成本的本质是什么?

第二章 质量成本管理

- 6 15. 为什么要开展质量成本管理?
- 7 16. 质量成本管理的任务是什么?
- 7 17. 质量成本管理的作用是什么?
- 9 18. 为什么说质量成本管理是企业经营管理的一项重要工作?
- 9 19. 国际上质量成本管理经历了哪些阶段?
- 10 20. 我国推广质量成本管理做了哪些工作?
- 11 21. 目前在质量成本管理方面存在哪些问题?
- 13 22. 有效开展质量成本管理需要做好哪些工作?

- 16 23. 总经理在质量成本管理中有哪些职责?
- 16 24. 生产副总经理在质量成本管理中有哪些职责?
- 17 25. 质量成本管理办公室在质量成本管理中有哪些职责?
- 17 26. 质量部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 17 27. 技术部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 18 28. 财务部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 18 29. 计划部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 18 30. 人力资源部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 18 31. 质量检验部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 18 32. 生产部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 19 33. 物资供应部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 19 34. 销售部门在质量成本管理中有哪些职责?
- 19 35. 开展质量成本管理包括哪些程序和步骤?
- 19 36. 质量成本管理程序文件包括哪些内容?
- 20 37. 质量成本管理的基础工作有哪些?
- 21 38. 质量成本管理应建立健全哪些原始记录?

第三章 质量成本科目

- 30 39. 为什么要设置质量成本科目?
- 30 40. 设置质量成本科目应考虑哪些原则?
- 31 41. 质量成本科目分几级? 二级科目分几类?
- 31 42. 设置质量成本科目应注意哪些事项?
- 32 43. 预防成本应包括的三级科目主要有哪些?
- 32 44. 鉴定成本应包括的三级科目主要有哪些?
- 33 45. 内部损失成本应包括的三级科目主要有哪些?
- 33 46. 外部损失成本应包括的三级科目主要有哪些?
- 33 47. 外部质量保证成本应包括的三级科目主要有哪些?
- 34 48. 当不能识别某项成本属于哪一类质量成本时应怎么办?

第四章 质量成本预测

- 35 49. 什么叫做质量成本预测?
- 35 50. 质量成本预测的目的和作用是什么?

36	51. 质量成本预测应遵循哪些原则?
37	52. 质量成本预测有哪些基本方法?
38	53. 质量成本预测如何分类?
38	54. 什么是宏观质量成本预测?
39	55. 什么是微观质量成本预测?
39	56. 什么是近期、短期、中期、长期质量成本预测? 以多长时间为宜?
39	57. 在质量成本预测前要做好哪些基础工作?
39	58. 质量成本预测包括哪些程序?
40	59. 质量成本预测前应收集哪些信息、数据和资料?
40	60. 收集信息和数据时应注意哪些原则?
41	61. 收集质量成本预测资料有何重要性?
42	62. 为什么在质量成本预测中要建立数学模型?
42	63. 哪个部门负责质量成本预测工作? 各部门在质量成本预测工作中有哪些职责?
43	64. 什么是个人主观预测法?
43	65. 如何运用个人主观预测法预测预防成本?
45	66. 如何用个人主观预测法预测鉴定成本?
46	67. 如何用个人主观预测法预测新产品售后服务费用?
46	68. 什么是群体讨论法? 如何用该法预测质量成本?
49	69. 什么是特尔菲法? 如何用该法预测质量成本?
52	70. 什么是水平对比法? 如何用该法预测质量成本?
55	71. 什么是时间序列预测分析法? 如何用该法预测质量成本?
57	72. 什么是变动趋势分析法? 如何用该法预测质量成本?
58	73. 什么是移动平均法? 如何用该法预测质量成本?
60	74. 什么是平均值预测法? 如何用该法预测质量成本?
61	75. 什么是加权移动平均法? 如何用该法预测质量成本?
62	76. 什么是因果法? 如何用该法预测质量成本?
63	77. 什么是目标法? 如何用该法预测质量成本目标降低率?
65	78. 质量成本目标的预测结果报告应包括哪些内容?
67	79. 如何预测新产品的废品损失和返修损失?
68	80. 质量成本预测中应注意什么问题?

第五章 质量成本决策

70	81. 为什么要对质量成本进行决策?
----	--------------------

- 70 82. 质量成本决策的任务和作用是什么?
- 71 83. 质量成本决策有哪些类型?
- 71 84. 质量成本决策有哪些程序? 应遵守哪些原则?
- 72 85. 什么是多方案质量成本决策?
- 73 86. 什么是风险决策?
- 74 87. 如何进行风险决策?
- 75 88. 什么是质量成本的决策树决策法?
- 76 89. 什么是质量成本差量决策法?
- 79 90. 什么是最低质量成本决策法?

第六章 质量成本指标体系

- 80 91. 什么是基期? 什么是基数?
- 80 92. 什么是质量成本指标?
- 80 93. 什么是质量成本指标体系? 它有何作用?
- 81 94. 设置质量成本指标体系应注意哪些原则?
- 81 95. 质量成本基本指标有哪些项目, 怎样计算?
- 82 96. 质量成本目标指标有哪些, 如何计算?
- 83 97. 质量成本相关指标有哪些? 怎样计算?
- 84 98. 运用质量成本指标时应注意哪些问题?

第七章 质量成本计划

- 85 99. 为什么要编制质量成本计划?
- 86 100. 质量成本计划有哪些类别?
- 86 101. 编制质量成本计划的依据是什么?
- 86 102. 质量成本计划包括哪些内容?
- 87 103. 编制质量成本计划有哪些原则?
- 87 104. 车间如何编制质量成本计划?
- 88 105. 如何下达质量成本计划?

第八章 质量成本核算

- 93 106. 什么叫做质量成本核算? 为何进行核算?

94	107. 质量成本核算的对象是什么?
94	108. 如何建立质量成本会计核算体系?
94	109. 如何建立质量成本统计核算体系?
95	110. 如何保证质量成本核算的有效性?
95	111. 如何确定质量成本核算期?
95	112. 如何调整会计核算科目?
97	113. 如何设置质量成本核算总分类账与明细分类账?
98	114. 请描述质量成本核算流程。
99	115. 在质量成本核算中要划清哪些界线?
99	116. 为什么要划清产品成本和质量成本的开支界线?
100	117. 为什么要划清本期和非本期质量费用的界线?
100	118. 为什么要划清质量成本在各产品之间分配的界线?
100	119. 为什么要划清质量成本在完工产品和在制品之间分配的界线?
100	120. 为什么要划清显见和隐含质量费用界线?
101	121. 为什么要划清质量费用来源的界线?
101	122. 为什么要确定产品成本和质量成本的开支范围?
102	123. 为什么要严格执行质量成本的开支范围?
104	124. 从哪些渠道收集质量成本数据?
105	125. 如何归集质量培训费用?
105	126. 如何归集质量管理活动费?
106	127. 如何归集质量改进费用?
107	128. 如何归集质量评审费?
107	129. 如何归集工资及福利基金?
107	130. 如何归集检验试验费?
108	131. 如何归集检验部门的办公费和检测试验设备折旧费?
108	132. 如何归集内部损失费用?
111	133. 如何归集停工损失费?
112	134. 如何归集产品降级损失费?
113	135. 如何归集返工、返修损失费?
114	136. 如何归集产品质量事故处理费?
114	137. 如何归集索赔费?
115	138. 如何归集退货损失费?
115	139. 如何归集折价损失费?
116	140. 如何归集保修费?

- 116 141. 如何归集外部质量保证费?
- 117 142. 内部损失费为何要在单位之间转移?
- 118 143. 为什么要对质量成本费用进行分配?
- 119 144. 如何运用生产工时比例分配法分配质量成本?
- 119 145. 如何运用生产工人工资比例法分配质量成本?
- 120 146. 如何运用产品成本比例分配法分配质量成本?
- 120 147. 如何运用机器工时比例分配法分配质量成本?
- 120 148. 如何运用年度计划分配率分配法分配质量成本?
- 120 149. 为什么要将质量成本在完工产品和在制品之间进行分配?
- 123 150. 质量成本为什么要还原?
- 124 151. 为什么要确定比较基数?
- 124 152. 如何填报质量成本报表?
- 127 153. 对质量成本报表有何要求?
- 127 154. 如何做好质量成本核算工作?
- 129 155. 如何做好质量成本会计核算?
- 130 156. 如何做好质量成本统计核算?
- 130 157. 为何要以会计核算和统计核算相结合的方法进行质量成本核算?
- 130 158. 怎样编报质量成本核算记录和报告?
- 139 159. 为什么说质量成本核算属于管理会计?
- 140 160. 目前一些企业在质量成本核算方面存在哪些问题?
- 141 161. 搞好质量成本核算应注意做好哪些工作?

第九章 质量成本综合分析

- 143 162. 为什么要进行质量成本综合分析?
- 144 163. 从哪些方面对质量成本进行综合分析?
- 144 164. 对质量成本综合分析有哪些要求?
- 145 165. 质量成本综合分析有哪些方法?
- 146 166. 为什么质量成本综合分析要与生产要素结合起来?
- 146 167. 质量成本综合分析有哪些步骤?
- 147 168. 质量成本综合分析前要做好哪些准备工作?
- 148 169. 如何用图表法分析质量成本?
- 150 170. 如何用因素分析法分析质量成本?
- 151 171. 什么是连环代替法?

- 152 172. 如何用比较法进行质量成本分析?
- 154 173. 如何用比较法分析质量成本总额?
- 166 174. 如何分析质量成本的构成?
- 167 175. 如何分析质量成本的相关指标?
- 169 176. 如何分析质量成本的趋势?
- 177 177. 质量损失率的计算方法是什么?
- 179 178. 如何分析质量损失率?
- 182 179. 什么是质量成本综合分析报告?
- 183 180. 质量成本综合分析报告应包括哪些内容?
- 184 181. 质量成本综合分析报告有哪些要求?
- 184 182. 质量成本综合分析报告有哪些期限要求、形式和报告对象?
- 185 183. 如何编写年度质量成本综合分析报告?
- 188 184. 如何编写季度质量成本分析报告?
- 198 185. 什么是适宜的质量成本水平?
- 200 186. 进行质量成本综合分析还应注意哪些问题?

第十章 质量成本控制

- 203 187. 什么叫做质量成本控制? 质量成本控制应遵循哪些原则?
- 206 188. 实施质量成本控制应做好哪些准备工作?
- 206 189. 在产品形成的哪些阶段实施质量成本控制?
- 210 190. 为什么首先对生产现场的质量管理活动进行控制?
- 213 191. 为什么说班组成本控制是质量成本控制的基础? 如何做好班组质量成本控制?

第十一章 质量成本考核

- 215 192. 什么叫质量成本考核?
- 215 193. 如何实施质量成本考核?
- 216 194. 质量考核奖惩应注意哪些问题?
- 216 195. 质量否决有哪些方法?
- 217 196. 企业内谁负责质量成本考核? 考核中应注意什么?
- 218 197. 质量成本考核有哪些层次和内容?
- 220 198. 如何用定性法考核质量成本?

- 220 199. 如何用定量法考核质量成本?
- 220 200. 如何运用定性与定量相结合的方法考核质量成本?

第十二章 质量改进与降损

- 221 201. 质量问题给企业和顾客造成的损失表现在哪几个方面?
- 221 202. 质量问题给社会造成的损失表现在哪几个方面?
- 222 203. 怎样开展降低质量损失活动?
- 222 204. 什么是质量改进?
- 223 205. 质量改进程序有哪些?
- 224 206. 企业为什么要降低质量损失?
- 224 207. 如何通过 QC 小组活动实施降损?
- 236 208. 6 σ 管理为什么能降低质量损失?

第十三章 质量成本管理评价

- 238 209. 为什么要开展质量成本管理评价? 如何开展质量成本管理的定性评价?
- 238 210. 如何对质量部门的质量成本管理实施评价?
- 240 211. 如何对财务部门的质量成本管理实施评价?
- 241 212. 如何对人力资源部门的质量成本管理实施评价?
- 242 213. 如何对生产部门的质量成本管理实施评价?
- 243 214. 如何对物资采购供应部门的质量成本管理实施评价?
- 244 215. 如何对设计技术部门的质量成本管理实施评价?
- 245 216. 如何对质量检验部门的质量成本管理实施评价?
- 246 217. 如何对售后技术服务部门的质量成本管理实施评价?
- 248 218. 如何对各生产单位的质量成本管理实施评价?
- 249 219. 如何对企业开展质量成本管理的整体效果实施评价?
- 250 220. 如何实施质量成本管理的定量评价?

255 参考文献

第一章

质量成本概述

1 什么是产品成本?

在不同的社会经济环境下,对产品成本的概念有着不同的解释,按照马克思主义政治经济学的理论观点,产品成本是指产品价值中的物化劳动的价值和劳动所创造的价值的货币表现,是企业生产和销售产品所支出的费用总和。

按照财务会计理论对产品成本的定义,产品成本是指企业为生产一定种类和数量的产品所消耗和必须付出的劳动费用,是工业企业为生产产品所发生的各种生产费用的综合表现。

我国现行的工业企业会计制度把产品成本分为原材料费、燃料费、动力费、工资和福利基金、折旧费、利息支出、税金、企业管理费,其中包括生产过程的废品损失、试验检验费、技术培训费等。

企业在生产过程中,产品质量的好坏,产品品种,数量的多少,产品价格的高低,设备的生产效率,原材料消耗,劳动生产率状况,资金的使用状况,都会直接或间接在产品成本中反映出来。所以,产品成本是反映工业企业产品质量和工作质量的一项综合指标。

2 什么是质量成本?

对质量成本的概念,有许多不同的解释。美国质量管理专家朱兰博士在其主编的《质量控制手册》中对质量成本的定义为:企业为了保证和提高产品质量而支付的一切费用,以及因未达到质量标准而产生的一切损失费用之和。

国际标准化组织 ISO 在 1994 版的《质量管理和质量保证 术语》标准中,对质量成本的定义为:为了确保和保证满意的质量而发生的费用以及没有达到满意的质量所造成的损失。

我们将质量成本定义为:将产品质量保持在规定的水平上所需的费用。它包括预防成本、鉴定成本、内部损失成本和外部损失成本,特殊情况下,还需增加外部质量保证成本。

3 质量成本管理与产品成本管理之间有哪些联系与区别?

(1) 两者之间的联系

- ① 两者都采用统一的“语言”,统一的核算量值标准——以货币为单位;

② 尽管质量成本与产品成本管理是两个不同的管理范畴,但它们的目的是一致的,都是为了提高企业的经济效益;

③ 质量成本在进行核算时,相当一部分的数据来源于会计核算资料;

④ 质量成本与产品成本作为企业基础管理工作的一部分,他们的管理贯穿于企业经营管理的全过程,在管理过程中存在很多相同的环节,如预测、决策、核算、分析、报告、考核、评价等;

⑤ 两者在管理过程中都需要领导的重视和相关部门的密切联系和合作,都需要通过建立规章制度和程序,把组织管理、人员培训、数据收集与核算程序、工程技术和一定的市场调研等项工作结合起来,才能取得管理的成效;

⑥ 要搞好质量成本管理工作,必须做好很多基础管理工作,如工时定额、工时价格、产品价格、各类消耗定额、生产记录、人员工资标准等。

(2) 两者之间的区别

① 质量成本与产品成本管理的最终目的一致,但在出发点上有区别。质量成本管理是为了发现质量管理方面的缺陷和薄弱环节,找到改进产品质量、过程质量和质量管理体系质量的机会,而成本管理是为了考核产品生产过程的投入,通过对生产成本的考核降低生产成本。

② 管理的内容和范围不同。质量成本只涉及产品成本中与质量有关的成本,与质量有关的损失,它只涉及产品成本中的很小一部分内容。同时产品成本也无法反映生产过程的间接损失,如时间的损失、信誉的损失、失去市场的损失等。

③ 两者所采用的核算、分析的具体方法也有区别,考虑的因素也不同。产品成本核算采用会计核算方法,主要考虑影响产品成本的因素,质量成本核算以会计核算为主,统计核算为辅的方法,或会计核算和统计核算相结合的方法,主要考虑影响产品质量方面的因素。

④ 管理的组织者不同。成本管理是以财会部门为主,而质量成本管理则是以质量管理部门为主,质量管理部门和财会部门共同进行管理。

4 质量成本一般可分为几类?

在对质量成本的研究中,为了对质量成本的性质、存在形式、类别做深入的认识,将质量成本按用途、存在形式、可控程度、与产品的关系等分类,可以分为以下几类:

① 按用途不同分类:预防成本、鉴定成本、内部损失成本、外部损失成本、外部质量保证成本;

② 按质量成本的存在形式不同分类:显见质量成本、隐含质量成本;

③ 按质量成本数据的来源分类:直接质量成本、间接质量成本;

④ 按质量成本与产量的关系分类:固定质量成本、变动质量成本;

⑤ 按照质量成本的控制程度分类:可控质量成本、不可控质量成本;

⑥ 按质量成本形成的阶段不同分类:设计过程质量成本、试制试验过程质量成本、制造过程质量成本、采购质量成本、售后服务质量成本。

5 什么是预防成本？什么是鉴定成本？

预防成本是用于预防不合格发生与故障发生等所支出的费用，这种成本是用于保证和稳定产品质量，其内容包括：

① 质量计划工作费用：指企业为制定质量计划而发生的人员工资、文件费和办公费等；

② 质量控制管理费用：指质量保证人员工资费、资料费以及控制设备的校准、维修费用和材料消耗费用等；

③ 质量情报工作费用：指质量信息人员工资费、信息费、信息跟踪费、资料费等；

④ 质量教育、培训、奖励费用：指教员和学员工资费、讲课费、资料费、学员外出培训学费、租用场所和设施费，以及质量奖励等费用；

⑤ 设计更改费用：指企业为施工项目发生设计变更和更改、防止质量事故、试验计划等一系列变更而发生的有关人员工资费用以及资料费和会议经费等；

⑥ 质量公关费用：指企业为施工项目质量接受第三方及业主的评审（比）或竣工交验、进度检验等原因进行公关活动所发生的人员招待费、礼金（品）费用等；

⑦ 处罚费用：因违反国家及地方规章管理规定而发生的罚款。

鉴定成本是指评定产品是否满足规定的质量要求所支付的费用。主要是指原材料检验、过程检验、产品的检验和试验，各分部分项和产品全面完工后的验收以及为进行质量鉴定而发生的一切费用，也包括检验、试验设备的折旧费、人工工资等。

鉴定过程不仅指质量检验部门，还应包括计量室、理化实验室、试验室等从事测量、检查、试验、度量等部门，这些部门所发生的有关质量鉴定的费用，均应列入鉴定成本。

6 什么是内部损失成本？什么是外部损失成本？

内部损失成本指生产过程中因质量问题而发生的损失，包括产品在生产过程中出现的某些缺陷所造成的损失以及为弥补这些缺陷而发生的费用。如报废损失、返修、返工损失、复检费用、停工损失、事故分析处理费用和产品降级损失等。

外部损失成本是指产品出厂后，因产品质量缺陷而引起的一切费用支出。如支付用户的索赔费用、退货损失、保修费用和折价损失等。产品交货后因不满足规定的质量要求，导致索赔、修理、更换或信誉损失等，是最重要的，有时甚至是致命的，它无法用货币多少来计算。

7 什么是外部质量保证成本？

外部质量保证成本是指应顾客要求，向顾客提供证实质量保证能力，提供符合要求的客观证据所发生的费用，包括特殊的和附加的质量保证措施、程序、数据、证实试验和评定的费用。例如，根据合同和协议的质量保证要求，为顾客提供特殊的和附加的质量保证措施，或为了证实能力和产品的符合性，由经过国家认可的第三方机构，试验检测机构，认证机构对产品、质量管理体系、检验试验组织进行认证、评定、认可、检验试验所产生的费用。严格地说，外部质量成本不属于质量成本范畴，它是特殊情况下的产物。

8 什么是显见质量成本？什么是隐含质量成本？

根据成本核算制度规定列入成本开支范围的质量费用，以及由专用基金开支的质量费用，称为显见质量成本。主要包括预防成本、鉴定成本，其中也包括内部损失成本和外部损失成本中的一部分。显见质量成本是实际发生的，并可以在账面上记录和反映。显见质量成本应计入产品成本，从经营收入中予以补偿。

未列入成本核算制度规定的成本开支范围，也未列入专用基金，通常不是实际支出的费用，而是反映实际收益的减少，如产品降级、降价，因产品质量问题停工损失等称为隐含质量成本。这种成本因为未实际发生，所以不形成账面损失，是一种无形成本和损失性成本，不能计入产品成本，不能从经营收入中予以补偿。

由于显见质量成本属于成本开支范围，隐含质量成本不属于成本开支范围，所以，在质量成本的管理中，使用的手段不同，核算的方法不同。显见质量成本是根据原始记录、报表、数据，通过会计成本核算系统进行核算；隐含质量成本是根据企业自身管理的需要，规定核算方法和手段，按发生的客观实际情况进行统计、汇总和核算。通过这两种质量成本的核算，可以使企业对质量与经济效益的关系看得更清楚，展示质量管理体系的运行情况，揭示质量管理工作中的薄弱环节，找出质量改进的方向。

9 什么是直接质量成本？什么是间接质量成本？

根据是否能直接从会计核算资料和统计核算资料直接取得数据，将质量成本分为直接质量成本和间接质量成本。凡是与产品质量直接相关、能直接从会计核算资料和统计核算资料直接取得数据的，为直接质量成本；凡是与产品质量没有直接关系，不能直接从会计核算资料和统计核算资料直接取得数据，需要运用其他方法，如预计、推算等方法得到的数据，称为间接质量成本。例如，因产品质量达不到标准要求，用户不满意而失去市场，信誉的丢失，产生的退货、换货、三包服务使费用的增加，效益的降低；销售工作组织不力而使产品销售不出去而导致管理费用增加等。

10 什么是固定质量成本？什么是变动质量成本？

质量成本在一定范围内不随着产品产量、销售量的增减而发生变动的质量成本，称为固定质量成本。质量成本随着产品产量、销售量的增减而成比例变动的质量成本，称为变动质量成本。

11 什么是可控质量成本？什么是不可控质量成本？

可以根据计划和要求进行有效控制的质量成本，称为可控质量成本；它是构成质量成本的主要内容，如预防成本，鉴定成本，外部质量保证成本。不能根据计划和要求进行有效控制的质量成本，称为不可控质量成本；又称为不良成本，劣质质量成本。如内部损失和外部损失成本。

12 各项质量成本之间有何关系？

预防成本的作用是预防缺陷的产生，是质量保证的投入。在适宜的范围内，它的增长