

企业质量成本管理系列读物

黄维明 主编

企业质量成本控制 方法与实践



 中国标准出版社

企业质量成本管理系列读物

企业质量成本控制

方法与实践

中国标准出版社

北 京

内 容 提 要

本书是《企业质量成本管理系列读物》中的一本。本书从企业市场调研确定顾客需求、开展符合顾客要求的产品设计、企业生产过程采购品的采购、生产过程的控制、管理过程的控制以及产品销售及售后服务的质量控制等方面,详细介绍了质量成本控制与企业设计、生产、经营过程之间的关系,阐述了在设计、生产、经营管理过程的质量成本控制方法。

本书内容系统全面,具有较强的实用性和指导性。书中用案例的方式介绍了企业管理过程的质量成本控制方法和具体做法,可操作性强。

本书可作为企业开展质量成本管理的培训教材,供从事质量成本管理的财务人员、质量管理人员和其他相关人员学习和参考,也可作为大中专院校经济类专业师生的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

企业质量成本控制方法与实践/黄维明主编. —北京:
中国标准出版社, 2009
(企业质量成本管理系列读物)
ISBN 978-7-5066-5137-0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 022461 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 19.5 字数 456 千字

2009 年 3 月第一版 2009 年 3 月第一次印刷

*

定价 45.00 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

一个系统或组织的运行,首先要有目标,这些目标大多是以规划、计划的形式予以确定,并下达至各单位予以实施。在计划的执行或实施中,由于国家的经济政策、国内外市场环境、企业内部条件等可控和不可控因素的影响,使计划的执行和实施发生偏差,为了消除偏差,有效地完成既定计划,就要对计划的实施过程进行控制。失去控制的、放任自流的计划执行过程不会达到企业制定的目标。

企业的生产必须以顾客需要为根本,质量水平也应以达到顾客期望的产品质量要求为最低限度。同时,在企业的发展战略中,成本控制也处于极其重要的地位。不仅仅是控制产品的生产过程成本,还应控制产品寿命周期的全部成本。实践证明,只有当产品的寿命周期成本得到有效控制,成本才会显著降低,才能有效提高企业的经济效益。质量成本构成了产品成本的一部分,因此对质量成本的控制也是企业参与竞争取胜的一项重要内容。

我国从 20 世纪 80 年代起开始推行质量成本管理,经过多年的研究、探索和实践,取得了许多很好的经验和经济效益。当然,社会在进步,科技在发展,管理的方式和方法也在不断发展和更新。就质量成本管理而言,它的理论、方法、应用程度也在发展和变化,所以,任何应用这些方法开展质量成本管理的企业,应不断关注质

量成本理论和应用方法的变化,将管理的新思路创新方法,应用于本企业的质量成本管理工作。

质量和成本对企业的经营业绩是相互影响和相互作用的。质量好的产品和服务,能减少顾客的使用费用,提高顾客的满意度,提高企业产品和服务的销售收入,发展下去,就会逐步提高企业产品的市场份额和竞争能力,提高企业的经营业绩和经济效益。

“质量成本不仅仅是生产过程运作的结果,支持部门的活动同样也是主要的贡献者”。这就是说,大量的质量成本产生于企业的生产过程,工作的失误、材料和设备的不合格、人员的意识和素质达不到要求,都会导致成本的增加。但是,质量成本不仅仅是生产过程产生的,企业生产经营的管理过程也会发生大量的质量损失,也需要对企业的管理过程质量成本进行控制。

为了向开展质量成本管理,推行质量成本管理和控制的企业提供方法和技术的支持,我们编写了此书,在产品质量、质量管理、质量成本管理和控制的理论、实践和方法方面为企业提供一些有益的参考。在此之前的2006年和2007年,我们编著和出版了《企业质量成本管理220问》、《企业质量成本管理38例》和《企业质量成本管理方法与实践》,形成了企业质量成本管理的系列读物。本书作为《企业质量成本管理系列读物》中的一本出版和发行。本书从质量成本管理、控制的方法与实践的结合方面,为企业管理人员详细介绍了质量成本管理和控制的理论及其方法,希望能为质量成本管理在我国企业中的推行起到一定的促进作用。

本书共分十三章,其中第一、九、十三章由黄维明编写,第三、四、七、八章由贺志强编写,第五章由魏满意编写,第六章由赵涛编写,第十章由孟颖编写,第十一章由陈建华编写,第二章和第十二章由王金光编写。全书由黄维明统稿和审查。

由于能力和水平所限,错误在所难免。对错误之处,敬请读者能及时提出批评指正,以便再版时纠正,不胜感谢。

编 著 者

2008年8月

目 录

第一章 质量成本控制概述	1
第一节 几个概念及其相互关系	1
第二节 质量控制过程	10
第三节 质量成本控制	11
第四节 质量成本的新关注点	15
第二章 市场调研的质量成本控制	20
第一节 市场调研概述	20
第二节 市场调研与质量成本的关系	22
第三节 市场调研的质量成本控制	24
第三章 设计和开发过程的质量成本控制	34
第一节 设计和开发过程概述	34
第二节 产品设计开发与质量成本控制	38
第三节 设计和开发评审与质量成本控制	42
第四节 设计和开发验证、确认与质量成本控制	45
第五节 设计开发更改与质量成本控制	50
第六节 可靠性技术与质量成本控制	52
第七节 价值工程分析与质量成本控制	66
第八节 三次设计与质量成本控制	68
第九节 设计开发过程控制案例	70
案例一:设计和开发更改控制程序	70
案例二:可靠性设计控制程序	73
第四章 工艺设计的质量成本控制	78
第一节 工艺设计与产品质量	78

第二节	工艺设计的质量成本控制	82
第三节	工艺设计的质量控制	84
第四节	正交试验设计与质量成本控制	93
第五节	工艺设计质量成本控制案例 ——正交试验在工艺参数设计和优化方面的应用	98
第五章	采购过程的质量成本控制	102
第一节	采购概述	102
第二节	采购过程与质量成本	103
第三节	供应商管理	106
第四节	采购计划的管理和控制	108
第五节	采购产品验证的管理和控制	111
第六节	采购过程的价格管理	112
第七节	采购产品库存的管理和控制	114
第八节	采购过程控制程序案例	117
案例一:	供方的考察和评价程序	117
案例二:	采购产品的质量控制程序	119
第六章	生产过程的质量成本控制	121
第一节	生产现场的质量控制	121
第二节	生产现场质量成本控制	126
第三节	5M1E 管理与质量成本控制	129
第四节	特殊过程的质量成本控制	132
第五节	关键过程的质量成本控制	135
第六节	关键过程和特殊过程控制程序	137
第七节	生产过程控制案例 ——关键过程和特殊过程控制程序	137
第七章	生产过程质量成本控制的统计技术方法	143
第一节	生产过程质量成本控制与统计技术方法	143
第二节	SPC 方法与质量成本控制	147
第三节	统计过程控制方法的应用案例	160
案例一:	某生产单位运用控制图降低内部损失	160
案例二:	过程能力分析应用实例	164
第八章	工业工程方法与质量成本控制	166
第一节	工业工程简介	166
第二节	精益生产方式与质量成本控制	167

第三节 5S 活动与质量成本控制	169
第九章 人力资源管理的质量成本控制	173
第一节 人力资源的概念	173
第二节 企业的各类人员及其职责	174
第三节 人与产品质量以及质量成本的关系	177
第四节 人力资源与质量成本	179
第五节 人员招聘的质量成本控制	180
第六节 人力资源管理 with 人员培训	185
第十章 质量管理与质量成本控制	192
第一节 质量管理与质量成本管理	192
第二节 全面质量管理与质量管理体系	198
第三节 我国目前的产品质量和质量管理状况	203
第四节 质量改进与质量成本控制	207
第五节 QC 小组活动与质量改进	212
第六节 质量管理与质量成本控制案例	213
案例一:质量成本管理办法	213
案例二:质量改进程序	216
案例三:韩国三星集团开展劣质成本计算活动	217
第十一章 产品检验试验过程的质量成本控制	222
第一节 产品质量检验试验概述	222
第二节 产品检验试验过程的质量成本控制	230
第三节 产品检验试验过程控制案例	247
案例一:过程检验和试验的控制程序	247
案例二:最终产品检验和试验的控制程序	249
案例三:大型试验控制程序	250
案例四:不合格品控制程序	251
第十二章 产品销售与技术服务的质量成本控制	253
第一节 产品销售与产品质量	253
第二节 产品销售和技术服务的质量成本	256
第三节 产品销售的质量成本控制	259
第四节 技术服务过程的质量成本控制	262
第五节 产品销售和售后技术服务管理案例	273
案例一:营销人员管理制度	273
案例二:客户管理制度	275

案例三:产品售后技术服务规定	276
第十三章 管理过程的质量成本源及其控制	279
第一节 质量成本源	279
第二节 财务部门和财务管理过程的质量成本及其控制	281
第三节 生产管理的质量成本及其控制	287
第四节 计划管理的质量成本控制	293
第五节 企业部门质量成本控制案例 ——企业内部成本核算、分析与控制	299
主要参考文献	302

第一章

质量成本控制概述

第一节 几个概念及其相互关系

一、质量

1. 狭义的质量概念——产品质量

人们通常所说的质量,往往是指物品的好坏,即产品质量。产品质量也就是指产品本身的使用价值,即产品适合一定用途,满足人们的一定需要所具备的自然属性或特性。这些特征表现为产品的外观、手感、音响、色彩等外部特征,也包括结构、材质、物理性能、化学性能等内在特征。

世界著名的质量管理专家朱兰博士在他的经典著作《质量控制手册》中把质量定义为:“产品的适用性”。所有组织都为社会提供产品,只有当这些产品在价格、交货期以及适用性上适合用户的全面要求时,这种关系才是建设性的。“在这些全面需要中,产品在使用时能成功地适合用户目的的程度,称为适用性”。适用性这个概念,通俗地用“质量”这个词来表达,是一个普遍的概念,适用于所有产品。朱兰博士在阐述质量概念时,第一次把质量同产品、价格及交货期等联系起来,形成了一套为人们普遍接受的、较完整的质量概念。

产品质量的好坏有一套科学的判断标准,这就是产品质量标准。它的主要内容有:

- (1) 产品名称;
- (2) 用途;
- (3) 规格和型号;
- (4) 生产过程的技术要求;
- (5) 检验、测试、试验的设备、仪器和工具;
- (6) 检测、试验方法;
- (7) 包装、运输、贮存等方面的要求。

对企业生产的产品而言,符合质量标准的产品就是合格品,不符合质量标准的产品就是不合格品。质量标准有国际标准、国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。

2. 广义的质量概念——全面质量

广义的质量概念是指产品质量、工程(工序)质量和工作质量的总和,亦称全面质量。它比产品质量具有更深刻、更全面的含义。

1) 产品质量

根据国际标准化组织在 ISO 9000:2000 标准《质量管理体系 基础和术语》中的定义,质量是指“一组固有特性满足要求的程度”。

在这个定义中,没有把质量限定于产品或者是服务,而是泛指一切可以单独描述和研究

的事物,所以质量的定义可以是产品,可以是过程,也可以是服务质量。

如果单指产品的质量,应该是“产品的一组固有特性满足要求的程度”。

在这个概念中,“特性”是指事物可以区分的特征,固有特性是指某事物、某产品所特有的、区别于其他事物或产品的独有特性。

对产品的“要求”可以由顾客提出,可以由相关方提出,也可以是国家法律法规所做出的、企业生产过程必须遵守的规定,也可以由企业通过市场调研后自己提出。这些要求有些是明示的,顾客或相关方已经在合同或技术协议中做了详细的规定,有些是不需要明确提出或在合同、技术协议等文件中未做出明确规定而企业在产品生产中必须要达到的。如食品的卫生、家用或工业用电器产品的安全等。

2) 工程质量

工程质量是指建筑工程所具有的特性满足要求的程度,通常包括功能要求、耐用年限、安全程度、造型美观和所能取得的经济效益和社会效益。

3) 工作质量

工作质量是人的工作过程和工作行为符合规定或规范的程度。即人们为保证和提高产品质量、工程质量所做的工作质量。如产品开发过程市场调研的工作质量,设计过程的工作质量,产品制造和施工的工作质量,产品检验的工作质量,为用户服务的工作质量,等等。

二、控制

1. 控制的定义

什么是控制?有关文献对控制的解释为:掌握住不使任意活动超出规范。也就是说,使一项活动处于自己的占有、管理和影响之下。

控制是指组织在计划执行和实施的过程中,把计划的实际执行情况同计划进行适时的对比,发现计划执行的偏差,查明产生偏差的原因,并对偏差进行纠正,确保计划得以实现的过程。

控制存在于整个社会系统,人类生存的社会无处不存在控制,因此,控制具有社会的职能和属性。在社会系统中,控制是管理职能的体现,是社会实现和达到自己目的的管理体系的一种手段。如果没有这种管理,没有控制,社会就不能达到自己的目标。

2. 控制的特征

控制有以下特征:

1) 控制是一个系统职能

一个系统或组织的运行,首先要有该系统或组织的目标,这些目标大多是以规划、计划的形式予以确定,并下达至各单位予以实施。在计划的执行或实施中,由于社会的、市场的等多变的环境和人为的可控和不可控因素,使计划的执行和实施发生偏差,为了消除偏差,有效地完成既定计划,就要对计划的实施过程进行控制。

控制既然是一个系统的职能,组织内的各部门和各类人员均应参与控制。组织的计划确定以后,要向组织内的各部门和单位进行分解,通过各部门和单位所分解目标的实现,达到总体目标的实现。因此,各部门和各单位要对本部门和本单位所承担计划的执行和实施情况进行控制,及时发现计划执行过程发生的偏差,采取措施,保证计划的实现。

2) 计划是控制的前提和基础

计划和控制是密不可分的,没有计划就失去了控制的基础,也就无所谓控制。计划确定了,下达了,没有控制就像大海里航行的船没有舵,就不能保证计划的实现。所以,计划是有效控制的前提,没有计划就谈不上控制;控制是实现计划的保证,没有控制,就会使计划成为一纸空文,就不能有效达到计划目标。

3) 控制的随机性

在计划的制定过程中,尽管对市场环境的发展变化、经济形势、组织条件的变化因素进行了预测和有效的决策,但在计划的执行中,这些因素和经济环境随时在发生变化,因此使计划执行过程的控制产生了很多的不确定因素,这些随机性、偶然性、不确定性是管理控制的一个重要特点,如何及时发现这些因素的变化,适时对计划的执行进行调整和控制,是管理的一个重点和难点。

4) 控制是一个连续的和长期的活动

企业的生产经营是一个长期的、连续的循环活动,因此对生产经营的控制也是一个长期的、连续的活动。控制的目的是企业经济效益的最大化,即以适宜的投入实现最大的产出,以最少的成本生产出尽量多的合格产品。

三、质量管理

GB/T 19000—2000(idt ISO 9000:2000)《质量管理体系 基础和术语》对质量管理的定义为:“在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。

注:在质量方面的指挥和控制活动,通常包括制定质量方针和质量目标以及质量策划、质量控制、质量保证和质量改进。”

由上述定义可知,质量管理是企业围绕着使产品质量能满足不断更新的质量要求,而开展的策划、组织、计划、实施、检查和监督、审核等所有管理活动的总和。它是企业各级职能部门领导的职责,而由企业最高领导负全责,应调动与质量有关的所有人员的积极性,共同做好本职工作,才能完成质量管理的任务。

一个企业要想以质量求生存,立足于国内市场,竞争于国际市场,就必须制定正确的质量方针和适宜的质量目标。围绕着一定期质量目标的实现,企业领导就要在新产品开发的设想、技术设备的引进和改造、工艺水平的提高、人员的扩充和培训、组织机构的设置和职责的分配与落实、产品全过程质量控制和质量保证活动的组织等方面开展管理活动。这些管理活动就是建立、健全质量体系,并使之有效运行。显然,在各项质量活动的安排上,要有经济观点,要讲求实效,要寻找既能满足质量要求又最经济的最佳方案,使供、需、社会等相关方的利益都能得到满足。

四、质量控制

1. 质量控制的定义

GB/T 19000—2000(idt ISO 9000:2000)对质量控制的定义为:“质量管理的一部分,致力于满足质量要求”。

2. 质量控制的内容

根据以上对质量控制的定义,质量控制主要包括以下内容:

1) 识别并控制过程

企业在进行产品或项目的设计开发和生产前,首先应进行过程的识别,对产品或项目的设计开发和生产所需要的过程进行识别和定义,明确这些过程的顺序和过程之间的相互作用,过程的流程和过程的输入、输出,以及上一过程对下一过程的影响,并对过程规定作业技术和方法、实施的准则和要求、是否符合要求的判定方法,以便及时发现和排除过程中的变异,使上一过程的问题不带入下一个过程,以保证过程的稳定性和过程质量的一致性。这些具有预防性质的工作,构成了过程控制的一部分。

2) 对过程结果的鉴别和检验

按规定的要求、标准、作业指导书,对过程的结果进行鉴别和检验,使生产过程的产品保持在一定的质量水平。这些对过程结果的鉴别、检验,起到了预防和把关的作用,构成了质量控制的中间控制环节。

3) 对过程的改进

针对过程实施监视和测量,以及过程审核、产品质量审核、质量评审、管理评审、顾客满意度的监视和测量,对过程控制情况的分析,确定过程存在的不足和薄弱环节,研究、分析和改进过程,使生产和交付的产品持续满足顾客的要求和期望,这是对过程控制的改进,构成了过程控制的一部分。

从以上分析可明显看出,质量控制的目标就是确保产品的质量能满足顾客、法律法规等方面所提出的质量要求(如适用性、可靠性、安全性等)。质量控制的范围涉及产品质量形成全过程的各个环节。产品的质量受到质量环各阶段质量活动的直接影响,任一环节的工作没有做好,都会使产品质量受到损害而不能满足质量要求。质量环的各阶段是由产品的性质决定,根据产品形成的工作流程,由掌握了必需技术和技能的人员进行一系列有计划、有组织的活动,使质量要求转化为满足质量要求的产品并完好地交付给用户,还要进行售后服务以进一步收集意见改进产品,完成一个质量循环。为了保证产品质量,这些技术活动必须在受控状态下进行。

质量控制的工作内容包括了作业技术和活动,也就是包括专业技术和管理技术两个方面。围绕着质量环每一阶段的工作如何能保证做好,应对影响其工作质量的人、机、料、法、环(4M1E)因素进行控制,并对质量活动的成果进行分阶段验证,以便及时发现问题,查明原因,采取相应纠正措施,防止不合格的重重复发生,并使问题在早期解决,以减少经济损失。因此,质量控制应贯彻预防为主与检验把关相结合的原则。同时,为了使每项质量活动能够真正做好,质量控制必须对于什么,为何干,怎么干,谁来干,何时干,何地干(5W1H)做出规定,并对实际质量活动进行监控。

另外,还须注意质量控制的动态性。由于质量要求随着时间的进展而在不断变化,为了满足新的质量要求,对质量控制又提出了新的任务。应不断提高设计技术、工艺水平、检测水平,不断进行技术改进和技术改造,研究新的控制方法,不断开发新产品、改进老产品,以满足不断更新的质量要求。因此,质量控制不能停留在一个水平上,应不断发展、不断前进,这是永无止境的。

五、质量保证

1. 质量保证的定义

GB/T 19000—2000(idt ISO 9000:2000)对质量保证的定义为:“质量管理的一部分,致

力于提供质量要求会得到满足的信任”。

由质量保证的定义可知,它是一个专用名词,具有特殊的含义;与我们一般理解的保证质量的概念有较大的出入。

2. 质量保证的核心

质量保证的核心问题是企业向顾客、社会、资产所有者等第三方提供一种信任,即组织的质量管理体系已经建立并正在有效运行,程序正在被实施,过程能受到有效的控制,所生产的产品符合标准或顾客要求。

为了提供这些信任,企业就必须提供足够的证据,即体系有效运行的证据,实物质量得到控制的证据,实物质量经过检测合格的证据。企业的质量保证水平和程度,受企业本身经济水平、经营管理水平、产品的用途和复杂程度、第三方要求和期望的程度的不同而不同。企业提供的信任达不到所承诺的要求是不行的,但提供的信任超过了实际的要求,对企业也是一定的经济损失和浪费。

为了向第三方提供这些信任,企业必须开展一系列有计划、有组织的系统管理和控制活动:

首先,要建立对产品生产的各过程进行控制的质量管理体系和控制体系,通过制定质量方针和质量目标,建立一个组织体系,规定组织体系的职责和权限,并提供有效的资源,保证体系的持续有效运行。

其次,为了向第三方提供质量保证的信任,企业必须提供过程控制和体系运行的记录和证据,同时还要时刻接受第三方组织的审核、检查、产品的抽样检测、质量评审等活动。

3. 质量保证的分类

基于目的的不同,质量保证又可以分为内部质量保证和外部质量保证。

内部质量保证,是为了向企业的最高管理者提供信任,质量管理体系已得到建立和保持,过程已得到有效的控制,产品质量符合标准和顾客规定的要求。内部质量保证是企业建立质量管理体系、组织内部实施质量管理职能和活动的重要体现。

外部质量保证,即企业向顾客、社会、资产所有者等第三方提供质量保证信任的活动,通过质量管理体系的建立、质量保证活动和质量控制活动的开展,向顾客、社会、资产所有者等第三方承诺,企业有能力持续稳定地提供满足顾客和适用的法律、法规要求的产品和服务。

六、质量保证和质量控制的关系

质量保证和质量控制的关系可以理解为:质量保证提出了质量控制的要求,质量控制为质量保证提供了信任的基础。

保证满足质量要求是质量控制的任務,对于一般市场销售,用户不提质量保证的要求,企业仍应进行质量控制,以保证产品的质量满足用户的需要。用户提质量保证要求与不提质量保证要求有什么差别?用户不提质量保证要求,企业在生产过程中如何进行质量控制就不需让用户知道,用户与企业之间只是提出质量要求与提供产品供验收这样一种交往关系。

如果产品较简单,其性能完全可由最终检验反映,则用户只需把住“检验”关,就能得到满意的产品,而不需知道企业是如何设计、制造的。但是,随着技术的发展,产品也越来

越复杂,对其质量要求也越来越高,产品的不少性能已不能通过检验来鉴定,在使用一段时间以后就逐渐暴露出各种质量问题。这时,用户为了确信企业提供的产品达到了所规定的的质量要求,就要求企业提供设计、生产各环节的主要质量活动,证实供方有能力提供合格产品的证据,这就是用户提出的“质量保证要求”。针对用户的质量保证要求,企业就要开展外部质量保证活动,就得对用户提出的设计、生产全过程中的某些环节的控制活动提供必要的证据,以使用户放心。显然,“质量保证”的内涵已不是单纯的为了保证质量,保证质量是质量控制的任务,而“质量保证”则是以保证质量为其基础,进一步引申到提供“信任”这一基本目的。要使用户或第三方能“信任”,企业首先应加强质量管理、完善质量体系,对合同产品有一整套完善的质量控制方案、办法;并认真贯彻执行,对实施过程及控制成果进行分阶段验证,以确保其有效性。在此基础上,企业应有计划、有步骤地采取各种活动,使用户(或第三方)能了解企业的实力、业绩、管理水平、技术水平以及对合同产品在设计、生产各阶段主要质量控制活动和内部质量保证活动的有效性,使对方建立信心,相信提供的产品能达到所规定的的质量要求。因此,质量保证的主要工作是促使完善质量控制,以便准备好客观证据,并根据对方的要求有计划、有步骤地开展提供证据的活动。

质量成本中的外部质量保证成本是企业向用户提供所要求的控制活动的客观证据所支付的费用,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(如由认可的独立试验机构对特殊的安全性能进行试验的费用)。用户不提质量保证要求,企业也要进行质量控制,保证产品的质量满足用户要求。用户提出质量保证要求能起什么作用?美国质量管理专家朱兰在《质量计划与分析》一书中指出:“保证”一词的含义,非常类似“保险”这个词。保证和保险都是为试图得到某种保护,以避免灾祸而进行少量的投资。就“保险”这个词,这种保护是在万一出了灾害或事故之后,能得到一笔损失赔偿费。至于“保证”,这种保护反映为所得到的信息,这种信息为下述两种信息之一:

(1) 使用户确信“万无一失”,例如产品适合使用,过程正在正常进行,工艺规程正被遵循等。

(2) 向对方提供并非一切如意和某种故障可能正在酝酿之中的早期报警。通过这种早期报警,可以预先采取措施,以防止故障或事故的发生。

因此,质量保证的作用是从外部向质量控制系统施加压力,促使其更有效地运行,并向对方提供信息,以便及时采取改进措施,把问题在早期加以解决,以避免更大的经济损失。

内部质量保证是为使企业领导“确信”本企业所生产的产品能满足质量要求所开展的一系列活动。企业领导是法人代表,他对产品的质量负全责,一旦出现质量事故,他要承担法律和经济责任。而产品的一系列质量活动是由各职能部门的有关人员去实施,虽然各职能部门明确了职责分工,也有了一套质量控制的办法、程序,但是,他们是否严格按程序办事,这些程序是否确实有效,企业领导需要组织一部分独立的人员(国外称质量保证人员)对直接影响产品质量的主要质量活动实施监督、验证和质量审核活动(即内部质量保证活动),以便及时发现质量控制中的薄弱环节,提出改进措施,促使质量控制能更有效地实施,从而使领导“放心”。因此,内部质量保证是企业领导的一种管理手段。

七、质量改进

1. 质量改进的定义

GB/T 19000—2000(idt ISO 9000:2000)对质量改进的定义为:“质量管理的一部分,致力于增强满足质量要求的能力”。

质量改进是组织在质量方面指挥和控制组织的一项活动,是质量管理的一部分。质量改进的目的是增强组织满足质量要求的能力,由于要求可以是任何方面的,所以质量改进的对象也可以涉及质量管理体系、过程和产品。因此,质量改进就是通过采取各种有效手段和有效措施,提高产品、过程或体系满足质量要求的能力,使质量达到一个新的水平、新的高度。质量改进与企业内部的各部门、各产品、各类人员和各项活动均有关系,说明了质量改进在企业活动中的广泛性。

在2003版的《朱兰质量手册》中对质量改进有如下一段论述:

“改进”在这里的用法是指“有组织地取得的良性改变;前所未有的绩效水平的实现”。它的一个同义词是“突破”。

良性改变的表现形式之一是更好的质量。包括:

产品特性:产品特性可以增加顾客的满意。可以增加企业的营收。

免于缺陷:缺陷引起顾客不满并导致慢性浪费。免于缺陷可以降低企业的成本。

2. 质量改进的内容和作用

质量改进的目的在于通过提高产品、过程或体系满足质量要求的能力,使质量达到一个新的水平、新的高度。质量改进的内容和作用体现在:

(1) 解决产品、服务以及管理中存在的各类问题,开展创新活动,提高质量水平。例如:减少质量缺陷、降低成本、缩短交付周期、提高生产效率、降低环境 and 安全风险等。

(2) 提高员工的责任意识、质量意识、改进意识,加强内部沟通,加强部门和人员之间的协作精神。

(3) 解决生产现场和生产过程中存在的各类质量问题,培养员工解决问题的能力 and 创新能力,促进员工业务技术能力的发展。

(4) 提升企业的经营业绩和市场竞争能力,增强顾客和其他相关方的满意度和忠诚度,培养忠诚的顾客群体。

八、质量控制和质量改进的关系

质量控制和质量改进有着本质上的不同,质量控制是在充分利用现有资源和能力的基础上,不断消除过程发生的异常因素,使过程在受控状态下进行,保持良好的稳定状态和质量水平,持续满足质量要求。质量改进则是对受控状态下的质量水平的一种突破,使质量达到一个新的状态和水平,消除或减少长期形成的浪费现象,取得新的业绩和质量水平。

质量控制和质量改进又是相互联系的。质量控制的重点是对现有过程状态的维持,防止差错的产生,保持达到的质量水平。质量改进是在过程受控的基础上,对现有的状态和水平有一个突破性的提高,使之达到一个新的水平。但是达到这个新的水平后为了使这种状态稳定,又要实施质量控制。因此,质量控制和质量改进是相辅相成的关系,是不会停止的循环活动。

九、成本

成本就是产品生产过程消耗的材料、物资和人工费用。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和劳动价值的货币表现,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管理状况、产品质量和工作质量的一项综合指标。

十、费用

《企业会计准则》对费用的定义为:“企业在生产经营中发生的各项耗费”。费用是企业生产经营期间所发生和耗费的资金。包括原材料、辅助材料、人员的工资、燃料、动力、包装物、制造费用、财务费用、销售费用等。

费用按与企业产品生产的密切程度可分为两类:

与产品的生产制造密切相关的称为制造费用,如产品生产过程直接耗费的原材料、辅助材料、人员的工资、燃料、动力、包装物等。

与企业产品生产无直接关系或关系不密切的称为期间费用,包括:

管理费用——企业行政管理部门在组织企业生产经营活动期间所发生的费用,如公司经费、工会经费、劳动保险费、排污费、土地使用费、技术转让费、技术开发费等。

财务费用——企业为筹集资金而发生的各项费用,包括企业生产经营期间发生的利息净支出、汇兑净损失、外汇手续费、金融机构手续费等。

销售费用——企业在销售产品、提供劳务等过程中发生的各项费用,包括运输费、装卸、包装费、保险费、代销手续费、广告费、租赁费等。

十一、成本和费用之间的区别和联系

成本和费用之间既有联系又有区别,本质上是一致的,都是企业生产经营过程所耗费的物资和人力的资金。费用是资产的耗费,成本是生产经营过程一定期间内所耗费的费用总和,成本和费用都具有如下特征:

(1) 都表现为企业资源的减少,具体表现为企业的资金支出,资产的流出;

(2) 资金的流出会减少企业的所有者权益,如果资金的流出得不到收入或补偿,就会造成企业生产经营的亏损。

成本与费用的区别在于:企业在生产经营期间所发生的所有资金支出称为费用支出,这些支出按企业会计制度和规定,将一定时期内的费用支出分摊到产品中去的时候,称为成本。按照完全成本法进行会计核算时,所有的费用都进入成本。按照制造成本法进行会计