

现代企业管理新论

XIANDAI
QIYE GUANLI
XINLUN



质量观念与质量成本 管理方法创新

YOU JIANXIN ZHU

尤建新 著

HEBEI RENMIN CHUBANSHE

河北人民出版社

现代企业管理新论

质量观念与质量成本 管理方法创新

尤建新 著

河北人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

质量观念与质量成本管理方法创新/尤建新著. —石家庄:
河北人民出版社, 2001. 7

(现代企业管理新论/尤建新主编)

ISBN 7-202-02884-0

I. 质… II. 尤… III. ①企业管理: 质量管理②企业管理:
成本管理 N. F275. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 19122 号

丛 书 名	现代企业管理新论
书 名	质量观念与质量成本管理方法创新
著 者	尤建新

责任编辑	马 丽
美术编辑	李 欣
封面设计	馨 宇
责任校对	张三铁

出版发行	河北人民出版社 (石家庄市友谊北大街 330 号)
经 销	新华书店
印 刷	河北新华印刷二厂
开 本	850×1168 毫米 1/32
印 张	7
字 数	162,000
印 数	1—3,000
版 次	2001 年 7 月第 1 版 2001 年 7 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 7-202-02884-0/F·314
定 价	12.00 元

版权所有 翻印必究

院士寄语

随着世界经济全球化发展和我国社会主义市场经济体制的逐步完善，我国各个领域和各个层次的管理实践中暴露出的一些与经济发展不相协调的问题，向管理理论工作者提出了严峻的挑战。值得欣慰的是，我国管理理论界的专家们在努力探索结合中国国情进行管理理论创新方面取得了许多成果。在各类报刊上我们读到了许多理论创新的文章，在书店里我们看到了许多理论创新的专著。管理理论的创新成果有力地推动了我国管理实践的发展，并取得了巨大的经济效益，为我国社会主义经济建设的快速发展作出了重大贡献。但是，在迎接挑战中仍然存在并还在不断出现新的问题，我们的理论工作者们没有可以松懈的时候。本丛书是由一些青年学者的研究成果组成，我愿意为这些年轻人摇旗呐喊、壮胆助威，为他们的成长助一臂之力。同时，在本丛书即将出版之际，我希望更多的青年理论工作者能够加入探索创新的队伍，在管理理论创新方面扮演主角。迎着 21 世纪的曙光，我们将从这些青年学者的身上看到我们祖国新的希望。



2001 年 2 月 18 日

总 序

历史的车轮刚刚驶进了 21 世纪。21 世纪是中国经济大发展和中华巨龙腾飞的时代。在这一世纪里，我们面临着进一步发展和完善社会主义市场经济体制的历史重任。

市场经济体制是一种竞争机制发挥主要作用的经济体制。在市场经济环境下，企业要在竞争中生存和发展，就必须不断地提高自身的经营管理水平，从而提高劳动生产率和经济效益。现代企业的特征之一是管理的科学化、现代化。科学、规范的管理制度是现代企业制度不可缺少的重要内容。只有拥有现代技术和现代管理的企业，才能称得上是现代企业。任何一种企业组织形式，不管是小企业还是大公司，都可以成为现代企业，关键是要看它是否拥有现代技术和现代管理。现代化管理要求运用科学的思想、组织、方法和手段，对企业的生产经营进行有效管理，以创造出最佳的经济效益。企业管理的现代化包括管理思想的现代化、管理体制和管理组织的现代化、管理人才的现代化、管理方法和管理手段的现代化。这五个方面，管理思想现代化是先导，管理人才现代化是关键，管理体制和管理组织现代化是保证，管理方法和管理手段现代化是条件。这五个方面是实现管理工作高效化和提高经济效益的基础。企业管理的科学化和现代化是我国企业改革的一个重要目标。《现代企业管理新论》丛书就是为探索中国企业管理科学化和现代化而推出的。

本丛书针对中国企业管理科学化和现代化进程中的热点问题为选题，同时也涉及到了现代企业管理中某些具有前沿性的问题，以满足企业界、经济管理干部、研究人员和大专院校师生以及对现代企业管理有兴趣的各阶层人士学习和交流现代企业管理理论与知识的需求。本丛书的宗旨是为中国企业管理科学化和现代化的实践和理论探索服务。

本丛书的作者均为具有博士学位并在各自学术领域已崭露头角的中青年管理学者和经济学者，他们不仅具有较深厚的现代管理学理论的功底，而且对于中国企业的改革实践也有着深刻的感受，因而本丛书并非只是简单地介绍企业管理科学化和现代化的知识和发达国家现代企业管理的理论与实践，而是根据中国国情和企业改革的实践有所取舍，使理论与实践、国外与国内相互结合，融知识性、理论性、实用性、创新性于一体。这是本丛书的主要特色。

本丛书的成果得益于沈荣芳、陈炳权、黄渝祥、刘仲英、张庆洪等导师的指导和帮助，以及郭重庆院士的厚爱 and 大力扶持，我们在此一并表示衷心的感谢！

本丛书暂定为五册，各册主要内容如下：

《传统的创新——东方管理学引论》主要从企业管理科学化和现代化的视角，就东方管理理论的特点，以及东方管理思想的主要内容、中国现代企业管理模式的创新等若干问题进行了理论探讨和研究，提出了创建东方管理学的设想。它有助于读者更好地了解东方管理博大精深的智慧，有助于中国企业管理现代化的创新与发展。

《质量观念与质量成本管理方法创新》针对我国许多企业比较关注质量的技术指标，忽视质量的适用性和经济性的问题，探讨进入 21 世纪之后，人类社会对科技发展的作用和全

球经济发展模式的新认识，特别是质量观念和质量管理思想的新变化。阐述和探讨了质量观念及质量管理概念的发展、TQM与ISO9000的发展和实践、德国企业重视质量成本管理的概况及实践经验、企业质量成本管理的一般模式、企业中的质量损失责任问题和企业中的质量成本核算问题，提出了企业中的质量损失责任分担和质量损失分析的新思路、企业质量成本预测和管理方案决策的方法以及支持企业质量成本管理的手册和程序文件框架的建议。

《企业评价创新——集成化供应链绩效及其评价》在阐述集成化供应链运作特点的基础上，系统地研究了集成化供应链的绩效问题，提出了集成化供应链绩效评价的理论、体系和方法。他们包括：集成化供应链整体绩效及其评价、指标量化分析；核心企业的绩效及其评价；供应商绩效及其评价；分销商绩效及其评价；绩效评价的数量化方法；绩效评价的决策支持系统等内容。

《保险公司风险管理观念发展与产品管理创新》强调理论上的系统性和方法上的创新性，提出了保险公司全面风险管理体系的概念和框架，重点研究和提出了保险公司产品管理中要加强过程控制的新思想和新方法、保险公司产品组合管理的理论基础和总体构思、保险产品组合管理模型的方法，并进行了保险产品组合管理模型的实证研究和保险产品优化组合的实现方法研究。

《品牌创新与品牌营销》采用理论联系实际的方法，从品牌的界定、创新、营销三个方面阐述了品牌的概念和价值功能、品牌与文化的交融、品牌的创新和定位、品牌的发展和竞争、品牌的评估和保护等方面的问题，系统地构建了当今企业品牌营销的战略战术。该专著以创新的思维，精辟的理论，翔

实的资料，揭示了世界品牌产生的机制，品牌延伸的途径及有效进行品牌保护的策略。

总之，中国企业管理的科学化和现代化是一项艰巨而又复杂的社会工程，本丛书涉及的仅是一些主要的热点问题。在跨入 21 世纪的今天，愿本丛书能为中国的繁荣富强助一臂之力。我们真诚地期待来自读者的批评和赐教，以进一步完善本丛书的研究成果。

尤建新

2001 年元旦于同济园

序

尤建新教授、博士长期从事质量管理方面的教学、科研和企业咨询工作。早在 1984 年，我国开始推广全面质量管理工作不久，他就在我国第二汽车制造厂等一些大型制造企业中作了不少实地调研。在调查的过程中，他开始注意到质量与成本之间的重要关系，发现了质量成本在全面质量管理工作中重要性。之后不久，他很快地将质量成本列入了质量管理课程的教学内容之中，并着手做了许多科研项目，发表了八十余篇科研论文、著作。其间，他又在德国的一些企业中研究质量成本问题，对比国内外的差距，听取国外同行的意见，吸取国外的有用经验。

尤建新教授在撰写其博士学位论文时，也曾在该领域里作过系统的探讨，从理论和实践两个方面进行了深入的研究，取得了有创新意义的成果。在上海市科技发展基金项目支持下，完成的“制造企业质量成本研究”课题中，进一步论述了一系列质量成本的概念和改善质量成本工作的措施和手段，以及在实践中取得的效果，获得了同行专家的高度评价。与国际上有关论文相比，毫不逊色。

尤建新教授在这本著作中最为突出的成果之一，是提出了质量损失的责任问题。我们知道，在企业中出了质量事故后，如果不去仔细地分析造成质量事故的各个职能部门的责任，而只是笼统地去追究某一个领导部门或某一两个负责人的领导责

任，那么，对今后避免重复出现同样的质量事故并无多少裨益，无助于问题的真正解决。尤建新教授根据我国目前企业质量管理中存在的损失责任不清、质量成本核算思路不明等问题作了比较详细的系统分析，提出了质量损失责任分析方法和质量损失归属分析方法。强调了质量管理成本核算应与企业实际情况和会计制度相适应。同时，还对企业如何实施质量成本管理提出了许多具体的建议。

值得一提的是，在这本专著中作者还提出了支持企业质量成本管理的手册和程序文件框架的建议。这些建议是在一些企业的管理实践基础上归纳而成的，可供其他企业制定自身相应的文件时参考。

整本专著采用的系统分析的方法，定性分析与定量分析相结合的方法，管理理论与经济原理相结合的方法，以及理论分析与实际操作相结合的方法等，也颇有特色。

尤建新教授在这方面的贡献受到了有关同行的重视，在1999年全国质量管理学术年会上，应邀就质量成本管理这一主题在大会上作了学术报告。此外，尤建新教授还先后获得了上海市高校优秀青年教师、质量管理先进工作者等许多荣誉称号。我衷心祝贺尤建新教授这本专著的出版，也祝愿他在全面质量管理方面取得更为丰硕的成果。企盼我国质量管理工作的水平能进一步提高，我国产品的质量能不断改进，在国际市场上的竞争力能得到加强，中国制造的产品在国际上的面貌能得到改善。

沈荣芳

2000年9月于同济大学经济与管理学院

前 言

获取投资回报是企业存在的主要目的之一，因而企业的质量管理活动必须有助于企业经济效益目标的实现。但是，由于长期以来受计划经济体制的影响，我国的许多企业比较关注质量的技术指标，因而常把管理的重点放在提高产品的质量技术指标水平上，忽视了质量的适用性和经济性，企业的质量管理工作也因此而未能取得良好的经济效果，难以得到企业高层领导的真正重视。随着世界政治、经济的发展变化，特别是在进入 21 世纪之后，人类社会对科技发展的作用和全球经济发展的模式有了更新的认识，比如人类对科技创新的关注开始侧重于有利于保护资源和生态环境，对经济发展模式的关注重点也从商品生产和经济增长的速度转向了人居环境和经济增长的质量。毫无疑问，人类对科技和经济发展方面的认识变化，也对人类的质量观念和质量管理思想的变化产生了积极影响。质量的适用性和经济性问题在我国就显得尤为突出了，特别需要在观念和方法上有所创新。质量成本是质量适用性和经济性的综合体现，因而开展质量成本管理能够很好地将企业质量管理活动与企业的经济效益密切地联系起来，推动企业质量管理活动的有效开展，并直接对企业的经济效益产生影响。

为了探讨质量观念和管理方法的创新，并对质量成本管理的体系和方法有一个比较全面、新颖的阐述，在上海市科学技术委员会的支持下，我们组织开展了对质量观念和提高企业质

量成本管理活动的有效性的研究，并在《人民日报》和一些学术刊物上发表了多篇研究文章，期望能为我国企业提高质量管理水平和经济效益提供积极、有益的帮助。本书是在项目研究的成果基础上撰写而成，分为九部分。

第一部分阐述质量观念及质量管理概念的发展。因为明确了这些已经发展的基本概念之后，有助于在讨论有关问题时对企业开展质量成本管理工作的积极意义、工作内容、方法等产生比较一致的观点。另外，还综述质量成本概念的发展及国内外的研究概况。

第二部分是全面质量管理（TQM）和 ISO9000 族国际质量管理标准的发展进行回顾。TQM 与 ISO9000 的发展和实践，是质量观念和管理方法创新的重要基础。

第三部分阐述部分德国企业重视质量成本管理的概况及实践经验，以利于我国企业借鉴。

第四部分研讨企业质量成本管理的一般模式。从总体上对企业质量成本管理活动进行一般性的剖析，并对企业中各主要部门的质量成本管理职责作了独特的阐述。

第五部分阐述企业中的质量损失责任问题。根据目前企业质量管理中存在的损失责任不清、核算思路不明等问题，对质量损失责任的分担和核算重点展开了讨论。关于质量损失责任问题，书中不仅根据质量管理体系的要求对一些重要部门应承担的质量成本责任作了比较详细的分析，还重点地强调了这一工作的目的是为了降低损失、提高质量水平和经济效益。同时还对企业实际操作提出了具体的建议。第五部分的另一个特点是，提出了企业质量管理部门对于质量损失问题应承担主要责任的观点，并具体例举了主要的责任内容。

第六部分阐述企业中的质量成本核算问题。强调质量成本

核算应与企业实际情况及会计制度相适应，并对部分会计科目的调整提出建议。

第七部分谈企业质量损失分析的新思路。由于目前企业在质量损失分析方面缺乏有效的方法支持，书中讨论并提出了质量损失责任分析方法和质量损失归属分析方法。为便于企业实际应用，书中还给出了方法应用的工作程序。

第八部分讨论企业质量成本预测和管理方案决策的方法。企业通常依据质量成本预测值的期望 $E(X)$ 作为决策依据，实践证明这一做法伴有太大的决策风险。因而书中讨论并提出了一种综合考虑质量成本预测值的期望 $E(X)$ 和方差 $D(X)$ 的新方法，从各预测值概率和预测值偏差两个侧面分别讨论和提出企业进行质量成本管理方案决策的方法、程序，为企业在实际开展质量成本管理时，有效地选择管理方案，促进质量水平的提高和成本、风险的降低提供了一种全新的、有力的支持。

第九部分给出支持企业质量成本管理的手册和程序文件框架的建议。这一框架性建议并不是一种统一的模式，企业应根据自身的特点建立相关的文件，并且质量成本管理文件应纳入企业质量管理文件的整体之中。这一框架建议是在一些企业的管理实践基础上研究、归纳出来的，并已在企业中得到使用。

质量成本管理是企业全面质量管理 (TQM) 的一个重要组成部分。据目前的了解，从概念、一般模式、制度、方法和实际操作等方面，对质量成本管理作全面、系统的研究和阐述的著作尚不多见。本书是在我们近几年来对企业质量成本管理进行研究、发表的论文和上海市科技发展基金项目《制造企业质量成本研究》项目研究报告的基础上撰写而成。《制造企业质量成本研究》项目经上海市科学技术委员会组织专家鉴定，认

为研究成果具有科学性、系统性、创新性、操作性，达到国际先进水平。专家们的鼓励加快了本书的撰写进度，在沈荣芳教授、王永安教授的支持和帮助下，书稿终于完成了。希望这本书能符合勇于探索和改进我国企业质量管理工作的广大读者的需要，并对于推动我国企业质量管理工作的健康发展和提高企业经济效益产生积极的作用。

尤建新

2000年10月10日于同济园

目 录

1. 质量观念和质量管理概念的发展	(1)
1.1 质量观念的发展	(2)
1.2 质量管理概念的发展	(5)
1.3 质量成本概念的发展和国内外研究概况	(9)
1.4 我国企业质量状况和本书论述的主要内容	(15)
本章小结	(23)
2. TQM 与 ISO9000 的发展	(25)
2.1 TQM 的提出与发展	(26)
2.2 ISO9000 质量管理和质量保证国际标准的产生	(29)
2.3 2000 版 ISO9000 族标准的发展	(34)
本章小结	(40)
3. 德国企业的实践借鉴	(42)
3.1 为什么德国企业重视计划外成本的管理	(42)
3.2 德国企业的计划外成本概念及其汇总	(44)
3.3 德国企业降低计划外成本的组织措施	(53)
本章小结	(57)

4. 企业质量成本管理的一般模式	(59)
4.1 企业质量成本管理的组成	(59)
4.2 企业质量成本管理的组织与职责	(61)
4.3 企业质量成本科目的设置	(65)
4.4 企业质量成本的核算	(70)
4.5 企业质量成本分析	(74)
4.6 企业质量成本报告	(81)
4.7 企业质量成本的计划和控制	(84)
本章小结	(88)
5. 企业质量成本责任分担问题	(92)
5.1 质量管理部门可能需要承担的质量损失责任	(93)
5.2 其他主要责任部门可能需要承担的质量损失 责任	(96)
5.3 对企业建立质量损失责任归集程序的讨论 ...	(101)
本章小结	(107)
6. 企业质量成本核算的研究	(110)
6.1 充分认识企业质量成本核算的必要性	(110)
6.2 准确理解企业的质量成本问题	(112)
6.3 设置适当的质量成本科目	(114)
6.4 建立有效的质量成本核算体制	(117)
本章小结	(127)

7. 企业质量损失分析的方法研究	(129)
7.1 企业质量损失总额及相关指标分析	(129)
7.2 企业质量损失差异分析	(134)
7.3 建立企业质量损失分析与支持决策的工作程序	(141)
本章小结	(144)
8. 企业质量成本预测和管理方案决策的方法研究	(145)
8.1 企业质量成本预测值的期望和方差	(145)
8.2 考虑各预测值概率的企业质量成本管理方案 决策方法研究	(147)
8.3 考虑预测值偏差的企业质量成本管理方案决 策方法研究	(153)
本章小结	(159)
9. 对企业质量成本管理手册和程序文件框架的建议 ...	(160)
9.1 对企业质量成本管理手册的框架建议	(160)
9.2 对企业质量成本管理程序文件的框架建议 ...	(172)
9.3 对企业建立质量成本管理文件建议的补充说明	(188)
本章小结	(190)
结束语	(191)
主要参考文献	(196)
后记	(203)