

ISO 9000 族

标准与质量成本管理

● 北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编

3-65



中国计划出版社

ISO 9000 族标准与质量成本管理

北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编

中国计划出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

ISO 9000 族标准与质量成本管理 / 北京中企联企业管理
顾问有限责任公司编. —北京: 中国计划出版社,
2003. 9

ISBN 7 - 80177 - 225 - 3

I. I ... II. 北... III. 企业管理: 成本管理 - 质量管
理体系 - 国际标准, ISO 9000 IV. F275. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 072795 号

ISO 9000 族标准与质量成本管理

北京中企联企业管理顾问有限责任公司 编

☆

中国计划出版社出版

(地址: 北京市西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 4 层)

(邮政编码: 100038 电话: 63906413 63906414)

新华书店北京发行所发行

三河富华印刷包装有限公司印刷

787 × 1092 毫米 1/16 10.25 印张 188 千字

2003 年 9 月第一版 2003 年 9 月第一次印刷

印数 1—3000 册

☆

ISBN 7-80177-225-3/TB · 003

定价: 25.00 元

编 审 委 员 会

主 编：黄渊仁

编 审：杨启善

编 委：李丹卓 张永安 董双才 赵家玉

王 燕 张新莉 于海昌

编者的话

当前全国乃至全世界正在大力推进 ISO 9000 族标准质量管理体系认证,在我国已通过认证的数万家组织中,大多数都取得了产品质量和经济效益双提高的良好效果,他们的经验表明,在追求高质量的同时,还必须考虑经济合理性,他们不仅敢于投入重金来保证产品质量,而且善于精打细算,决不浪费一分钱,千方百计取得投入和产出的最佳平衡。

也有的组织对待质量管理体系认证的认识有片面性,虽想获得认证证书,但不愿投入必要的资金,来预防不合格产品的发生,结果造成不合格品率过高。相反,也有的人一味追求脱离顾客使用需求的高质量而造成资源投入过高。这两种倾向都是由于不善于进行质量成本管理造成的。

质量成本管理是产品成本管理的一部分,按理论人们不应该感到陌生,但是过去很多企业在进行产品成本管理时没有把质量成本作为独立科目考虑,所以缺少质量成本管理的经验。为了帮助企业搞好质量成本管理,我们编写了这本小册子,供关心这项工作的读者参考。

我们编写时力求做到理论与实际相结合,书中的示例都来自生产企业,附录 1 至附录 6 都是这样,具有较强的可操作性。为了使本书具有广泛的指导性,我们还收录了三个有关国家标准供查考。

由于编者水平有限,书中可能存在缺陷和错误,敬请读者批评指正。

最后,关于本书的适用范围,还想说明下述 5 点:

1. 一切希望加强经济核算,特别是产品质量成本管理的组织都是适用的。以便在确保产品质量的前提下,力求提高组织的经济效益。

2. 所有已通过 ISO 9000 质量管理体系认证,遵循持续改进的原则,希望继续改进组织业绩的单位也是适用的。因为按 ISO 9004 业绩改进指南的要求,必须考虑质量活动的经济效果。

3. 所有已通过或正在进行国家军用标准 GJB 9001A—2001 认证的单位更是急需的。因为该标准强制要求审核与质量有关的财务报告。

4. 所有组织的质量管理人员、贯标办公室人员、财务人员以及标准化人员,特别是组织的领导和管理人员,可以从本书获得较大收益。

5. 工科类和经济类高校的教师以及高年级学生也可参考本书,以便掌握专业经济技术技能。

第一章 概 述	(1)
一、问题的提出	(1)
二、意义和目的	(1)
三、ISO 9000 族以及相关标准有关质量成本管理的要求	(2)
四、质量成本管理发展概况	(6)
第二章 质量成本的基本知识	(9)
一、术语及定义	(9)
二、质量成本的概念	(10)
第三章 质量经济分析	(17)
一、质量经济分析的原则、方法和步骤	(17)
二、设计过程的质量经济分析	(20)
三、制造过程的质量经济分析	(22)
四、使用过程的质量经济分析	(24)
五、质量成本的构成比例	(26)
第四章 质量成本管理	(31)
一、概述	(31)
二、实施质量成本管理的原则	(31)
三、对组织结构的要求	(32)
四、质量成本管理实施要求和程序	(33)
五、质量成本管理的要点	(36)
六、质量成本管理的益处	(36)
七、开展质量成本管理应注意的问题	(38)
八、国外质量成本管理实例	(39)
第五章 质量成本的预测和计划	(43)
一、概述	(43)
二、质量成本指标体系	(44)

三、质量成本预测	(46)
四、质量成本计划	(48)
第六章 质量成本科目设置与核算	(55)
一、概述	(55)
二、国内外质量成本科目设置概况	(55)
三、质量成本科目设置原则	(58)
四、质量成本科目的设置	(58)
五、质量成本核算	(61)
第七章 质量成本综合分析和报告	(81)
一、概述	(81)
二、质量成本综合分析	(81)
三、质量成本报告	(91)
第八章 质量成本控制与考核	(94)
一、质量成本控制	(94)
二、质量成本考核	(97)
三、质量成本管理效果评价	(98)
附录	(102)
附录 1 质量成本管理程序	(102)
附录 2 质量成本分析程序 (XQJ/QP 506—2003)	(111)
附录 3 质量成本控制程序 (JZC/QP 804—2003)	(124)
附录 4 质量成本核算示例	(141)
附录 5 质量成本分析示例	(147)
附录 6 质量经济效益评价示例	(154)
参考文献	(157)

第一章 概 述

一、问题的提出

ISO 9000 族标准中有许多条款提出了有关质量成本的概念、要求和方法。例如 ISO 8402: 1994 规定了两个有关术语, 即质量成本和质量损失。ISO 9004—1: 1994 的第 6 章标题为“质量成本的财务考虑”。ISO 9004: 2000 中有 11 个条款与质量成本分析有关。QS—9000 质量体系要求和 VDA6.1 质量管理体系审核对质量经济性提出明确的要求。GJB 9001A: 2001 也有两个条款要求评审和分析与质量有关的财务活动和报告。ISO/TR 10014: 1998 质量经济性管理指南的全部内容都与质量成本分析有关。GB/T 13339—91 质量成本管理导则、GB/T 13340—91 产品质量等级品率的确定和计算方法和 GB/T 13341—91 质量损失率的确定和核算方法, 虽然不是 ISO 9000 族中的标准, 但都为质量成本分析提供了具体方法。

二、意义和目的

质量成本管理是质量经济分析的重要组成部分。实施质量成本管理, 是为了不断提高企业的质量保证能力, 以适宜的质量水平满足社会对产品的需求, 降低产品的总成本, 不断地提高经济效益, 并为评定质量管理体系的有效性、评价质量管理的效果、进行质量奖惩和企业考核 (包括改进) 提供依据。

(1) 当前质量管理专著中提出的世界流行的质量口号是:

高质量、低成本、快速反应

high quality low cost faster action

这一句口号就把“质量—成本”联系起来了。

(2) 强调企业的生存和发展的前提是“盈利”。产出大于投入, 企业经营离开这一原则就无法生存。

(3) 全球经济一体化, 世界 500 强企业的管理经营经验积累和质量管理专家的不断理论探讨。理论和实践相结合, 使质量管理中的质量成本管理“模型”更加成熟了。当前出版了许多这方面的专著。MBA 教材中也有相应内容。

(4) 中国入世 (加入 WTO), 所有的资源管理问题 (包括人力、财务、物资) 必将更加讲“质量成本”问题, 以追求最佳经济效益。

三、ISO 9000 族以及相关标准有关质量成本管理的要求

1. ISO 9000 : 2000 质量管理体系——基础和术语

- (1) 以顾客为关注焦点原则：顾客的需求就包括价格合理要求。
- (2) 持续改进原则：其中包括对质量成本实施控制和优化。
- (3) 基于事实的决策方法原则：要求收集并确保质量成本数据的准确和可靠性，并加以应用。

2. ISO 9001 : 2000 质量管理体系——要求

标准中对质量成本分析虽无明示要求，但不少条款中有隐含要求。比如 5.2 以顾客为关注焦点，7.2 与顾客有关的过程，8.2.1 顾客满意，8.4 数据分析和 8.5 改进。因为顾客需要物美价廉的产品，组织需要通过过程增值获得更大的经济效益。

3. ISO 9004 : 2000 质量管理体系——业绩改进指南

- (1) 0.2 过程方法：b) “需要从增值的角度考虑过程”。
- (2) 引言 (5.1.1)：组织业绩的测量方法包括“财务测量”。
- (3) 评审输入 (5.6.2)：包括“质量活动的经济效果”。
- (4) 评审输出 (5.6.3)：包括“预防和减少损失的计划”。
- (5) 财务资源 (6.8)：

——“资源管理包括确定财务资源需求和确定财务资源来源的活动。财务资源的控制应当包括将资金的实际使用情况与计划相比较的活动，以及采取必要的措施”。

——“管理者应当策划、提供并控制为实施和保持一个有效和高效的质量管理体系以及实现组织目标所必需的财务资源，管理者还应考虑开发具有创造性的财务方法，以支持和鼓励组织的业绩改进”。

——“提高质量管理体系的有效性和效率可对组织的财务结果产生积极的影响。如：

- 在组织内部，减少过程和产品故障，或减少材料和时间的浪费；
- 在组织外部，减少产品故障，降低因担保而引起的赔偿费用，以及减少因失去顾客和市场所付出的代价；
- 提出这些问题的报告可以确定效果差或效率低的活动，以及采取适宜的改进措施；
- 与质量管理体系业绩和产品符合性有关的活动的财务报告应当用于管理评审”。

- (6) 总则 (7.1.3.1) ——支持过程可包括“与财务有关的活动”；

(7) 总则 (8.2.1.1) ——最高管理者应当确保使用有效和高效的方法来识别质量管理体系业绩有待改进的区域。这些方法可包括“财务测量”；

(8) 内部审核 (8.2.1.3) ——内部审核考虑的事项可包括“质量成本数据的分析”；

(9) 财务测量 (8.2.1.4) ——“管理者应当考虑将过程有关的数据转换为财务方面的信息，以便提供对过程的可比较的测量并促进组织有效性和效率的提高。财务测量包括：

- 预防和鉴定成本的分析；
- 不合格成本的分析；
- 内部和外部故障成本的分析；
- 寿命周期成本的分析”。

(10) 数据分析 (8.4) ——“为使管理者对组织的总体业绩作出有效的评价，组织应当汇总和分析来自各部门的数据和信息”。组织可使用分析结果，以确定“质量经济性、财务与市场有关的业绩”；

(11) 损失的预防 (8.5.3)：

——“管理者应当策划如何减轻损失对组织产生的影响，以保持过程业绩和产品性能。所策划的损失的预防应当用于实现和支持过程、活动和产品，以确保相关方满意。”

——“对损失预防的策划应当是系统的。这种策划应当基于通过采取适宜方法（包括对以往数据的评价以判定趋势）所获得的数据，以及对组织业绩和其产品性能相关的关键点，从而获得以定量表示的数据”。

——“这种数据将为制定适于每个过程和产品的有效和高效的损失预防计划以及确定优先次序提供信息，以满足相关方的要求和期望。”

——“对损失预防计划有效性和效率的评价结果应当是管理评审的输出，并应当作为修改计划和改进过程的输入”。

4. ISO 8402 : 1994 中对质量成本的概念作了描述

(1) 质量成本 (4.2) ——为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而造成的损失。

(2) 质量损失 (4.3) ——在过程和活动中，由于没有发挥资源的潜力而导致的损失。

5. ISO 9004—1 : 1994 标准第六章质量体系的财务考虑对质量成本作了较详细的描述

(1) 总则 (6.1) ——“以财务用语来度量质量体系的有效性是重要的”。“通过以财务用语报告质量体系活动和有效性，管理者可以获得所有部门用共

同的经营语言表达的结果”。

(2) 总则 (6.2.1) —— “……用系统的质量财务报告程序报告财务收益是有用的”。“……选择和使用的财务报告方法将取决于其自身结构、活动及质量体系完善的程度”。

(3) 方法 (6.2.2) —— “有各种收集、表示和分析财务数据要素方法。”

——质量成本法：“这一方法着重质量成本分析。质量成本一般可划分为内部运行而发生的质量费用和由外部活动而发生的质量费用”。

“根据 PAF（预防、鉴定、故障）成本模型来分析内部运行成本要素”。

“预防和鉴定成本被认为是投入，而故障成本被认为是损失。其构成：

预防成本——预防故障的费用；

鉴定成本——为评定是否符合质量要求而进行的试验、检验和检查的费用；

内部故障成本——交货前因产品未能满足质量要求所造成的损失（如重新提供服务、重新加工、返工、重新试验、报废）；

外部故障成本——交货后因产品未能满足质量要求所发生的费用（如产品维护和修理、担保和退货、直接费用和折扣、产品回收费、责任赔偿费）。

——过程成本法：“本方法分析任一过程的符合性成本和非符合性成本。这两种成本能成为节省的源泉”。定义为：

符合性成本——“为了满足使用方全部规定的和隐含的需要，现有过程不发生故障情况下而发生的费用”；

非符合性成本——“由于现有过程的故障而发生的费用”。

——质量损失法：“本方法强调由于质量低劣而产生的内外部损失并且识别有形和无形的损失类型”。一般的外部无形损失是由于使用方不满意而发生的未来销售的损失。一般的内部无形损失是由于返工、低效的人机控制、丧失机会等而引起的低工作效率造成的。有形损失是内外部故障的费用。

(4) 报告 (6.3) —— “应定期向管理者提供质量活动的财务报告并由管理者对财务报告进行监视，并把此财务报告与其它经营指标如‘销售额’、‘周转率’或‘增值’联系起来，以提供本组织真实的：

——质量体系适宜性和有效性的评价；

——需要注意和改进的区域的识别；

——下一时期质量和成本目标的确定”。

6. GB/T 13339—91 质量成本管理导则

(1) 术语：质量、质量成本等有关术语共 10 个。

(2) 质量成本管理：内容包括管理的原则、组织结构、职责范围、实施

程序。

(3) 质量成本预测与计划：内容包括确定比较基期和比较基数、质量成本指标体系、预测、计划。

(4) 质量成本科目设置与核算：内容包括科目设置、核算。

(5) 质量成本综合分析和报告：内容包括综合分析内容、分析结果和质量成本报告。

(6) 质量成本控制与考核：内容包括对质量成本的控制与考核。

7. GB / Z 19024—2000 idt ISO / TR 10014 : 1998 质量经济性管理指南

该标准提供了如何从质量管理的应用中获取经济效益的指南。明示组织的基本目的是“质量成本策划增值和降低成本的活动，从而达到最佳经济效果”。

标准明示组织的立场是识别过程活动，以便分配费用、监控费用和编制过程成本报告。

标准明示顾客的立场是识别顾客满意度的因素（包括不满意、满意、非常满意），应不断地提高经济效益，来获得“顾客的忠诚”、监测顾客满意度和编制顾客满意度报告。

通过对成本和顾客满意度的评审，进行成本和收益分析，确定优先次序和作出决策，并策划和实施改进。

8. QS—9000 质量体系要求

(1) 组织接口 (4.1.2.4)：典型的职能包括“成本估算”。

(2) 业务计划 (4.1.4)：典型的业务计划可包括：

——财务策划及成本；

——目标成本；

——预算及带有适当经费的项目。

(3) 公司级数据和资料的分析和使用 (4.1.5)：“供方必须将……不良质量的成本的发展趋势形成文件……，与竞争对手或适用的基准进行比较”。

(4) 持续改进总则 (4.2.5.1)：“成本要素或价格应是持续改进体系内的主要因素之一”。

(5) 质量和生产率的改进 (4.2.5.2)：“可能导致改进项目情况的例子如报废、返工和返修、非增值使用的场地空间、人力和材料的浪费、不良质量的成本”。

(6) 设计输出补充 (4.4.5.1)：“成本/性能/风险的权衡分析”。

(7) 分承包方的交付计划 (4.6.2.2)：“附加运费的记录必须包括供方和分承包方两者支付的费用”。

9. VDA6.1 质量管理体系审核

(1) 该标准中列出“05 质量体系的财务考虑”作为体系要求，应进行内

外部审核。

(2) 该标准中给质量成本的定义：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。

(3) 指出“质量”对企业的盈亏情况具有显著的影响，应通过改善工作效果和效率来降低损失，提高顾客满意程度。

(4) 指出企业应用经济性（财务用语）度量质量体系的有效性。

(5) 对质量体系活动的财务报告核算方法，作出规定，即质量成本法、过程成本法和质量损失法三种。

(6) “财务报告”应定期编制，并作数据分析。由此确定改进措施与目标。

10. GJB 9001A—2001 质量管理体系要求

(1) 5.6.2 h) 评审输入。包括“与质量有关的财务报告”。

(2) 8.4 e) 数据分析。应提供“有关质量管理体系的财务活动”方面的信息。

四、质量成本管理发展概况

20 世纪 60 年代，美国著名质量管理专家、通用电气公司制造和质量经理菲根堡姆最早提出了质量成本的概念，首次把质量成本同企业经济效益联系起来。他认为，质量对企业的经济效益的影响，至关重要，而从长远来看，更是如此。因此，必须从经营的角度衡量质量体系的有效性，而质量成本管理的主要目的，就是为评定质量体系的有效性提供手段，并为制订企业内部质量改进计划提供重要依据。

通过实践，人们进一步认识到质量成本管理的重要性，发现企业降低质量成本对提高企业的经济效益有着巨大的潜力。就以我国的企业看，每年由于质量不合格所引起的质量成本损失，达上千亿元之巨。国外企业也有类似情况，国际著名质量专家朱兰等把它比作一座“矿中黄金”，把企业消除或减少不合格品损失比喻挖掘一座尚待开发的金矿。当前，质量成本管理，在国内外许多企业特别是在欧美国家中得到了广泛的推行，带来了良好的效益，同时促进了企业质量管理和财务成本管理的改善。质量成本管理已成为指导企业质量改进、降低成本、提高效益特别是衡量质量体系有效性的重要工具。目前，无论在质量成本管理的实践方面，还是理论研究方面，美国仍居领先地位。特别是美国军工企业不仅把质量成本管理纳入美国军用标准之中，而且在军火订货招标中明文规定，承包商必须提供质量成本的详细资料，否则就没有承包资格。质量成本管理在美国的广泛实践和迅速发展，使越来越多的企业从中得到实惠。开展质量成本管理，既可使企业获得重大效益，又能使消费者得到价廉物

美的满意产品，真是两全其美。

其它如西欧的企业也特别重视质量成本管理，瑞典的桑德霍姆就是国际上著名的质量成本管理专家。日本现在也越来越重视质量成本管理，而且收到了实效，如日本推行的田口玄一的“质量工程学”理论，就是设计一套质量管理体系和方法，使生产的产品能在合理的质量成本下达到保证质量的目的，质量成本是“质量工程学”唯一的前提条件。最近一两年，日本一些专家发表的文章认为，在研究和推广质量成本管理时，不应以追求最低质量成本为目的。比如，当一项产品的生产处于销售饱和状态时，其质量成本是最低的，但其效益并不好，产品的生产处于销售的上升阶段时，质量成本可能不是处于最低水平，但其效益却比饱和状态好得多。所以，企业质量成本管理的最终目的是取得最佳经济效益。日本对质量成本管理的这一观点，比美国对质量成本的传统认识，大大前进了一步。实际上，日本的质量成本管理不仅仅停留在日常管理上，而是在质量成本分析中运用了价值工程的理论。也就是说，他们将价值工程和质量成本管理紧密结合在一起，为产品参与当前的质量竞争作出正确的决策：即适当地增加质量成本，而不去追求最低质量成本，以促使产品功能不断提高，从而使产品价值大幅度提高，以增加其竞争能力，由此为企业获得巨额利润。

20 世纪 80 年代以来，我国企业开始从国外引进和试行质量成本管理。全国已有成千上万个大中型企业推广了质量成本管理，一些企业通过核算和分析质量成本数据，把质量成本信息应用于质量改进、降低成本、提高效益等方面，取得了一定的效益。但目前还存在不少问题，主要有：

(1) 企业领导和管理人员对开展质量成本管理的重要性和迫切性认识不足，往往注重形式和满足上级要求，没有很好注重实效。

(2) 管理人员未能正确理解质量成本的概念和开展质量成本管理的目的，错误地认为质量成本是一种职能成本，属于财务会计的范畴。不切实际地要求质量成本核算达到十分精确，急于改革现行会计核算体系。有些企业开始后坚持不下来，只得半途而废。

(3) 企业管理基础工作不健全，有些质量成本数据收集不上来，影响了质量成本分析的有效性。有些企业只满足于下达指标和考核指标，未能同质量规划、质量改进和质量控制紧密结合起来，常常流于形式。组织管理体系也尚待完善。

为了搞好质量成本管理，必须正确处理好以上问题，特别是质量成本已成为国际标准 ISO 9000 中的一个体系要素，而我国已等同采用国际标准 ISO 9000 系列。因此，搞好质量成本管理，势在必行。

综上所述，质量成本有它特定的涵义，不可顾名思义随意加以解释。总的说来，可归纳以下四点认识：

第一，它是针对产品制造过程的符合性质量而言的。也就是说，是设计质量标准或规范已经确定的情况下来说的，因而它不包括重新设计和改进设计、用于提高质量等级和质量水平而支付的那些费用。

第二，质量成本是指在制造过程中那些同出现不合格品密切联系的有关费用。例如，预防成本就是为了预防出现不合格品的费用；鉴定成本是为了评定是否出现不合格品的费用；而内、外部损失成本正是因产品不合格在厂内阶段或厂外阶段所支付的费用。

第三，从质量成本的组成中可以看出，它并不包括制造过程中与质量有关的全部费用，而只是其中的一部分，这部分费用是同不合格品的产生最直接、最敏感、最密切的费用。一般像工人正常生产情况下所发生的工资和材料费等，均不包括在质量成本中，车间经费和企业管理费也不计入，这些是属于维持基本生产所必须的费用。计算和控制质量成本，是为了用最经济的手段达到规定的质量目标。

第四，质量成本的计算并不是单纯为了得到它的结果，而是为了分析，为了寻找改进质量的途径，达到成本最低的目的，评定质量体系的有效性。所以按其性质来说，质量成本是属于管理会计的范畴。

第二章 质量成本的基本知识

一、术语及定义

质量成本是指将产品质量保持在规定的质量水平上所需的费用。它是企业生产总成本的一个组成部分。也有文件对质量成本曾定义为：总成本的一个部分，它包括确保满意质量所发生的费用，以及未达到满意质量的有形和无形的损失。这两个定义在表述上有所差异，但实质上基本相同。

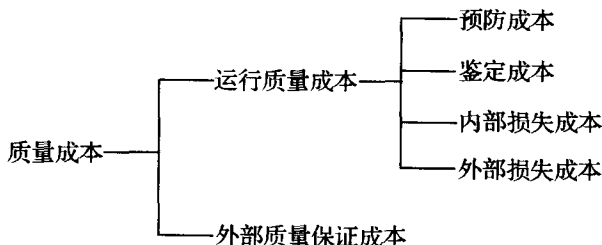
成本的概念是人们比较熟悉的，每个企业生产产品时，都要进行成本管理的核算，企业的产品成本还可以分为生产成本、销售成本、运输成本等类；也可以分为基本生产、辅助生产成本；或进一步分为可变成本、不变成本等等。但质量成本是一个新概念，有它特定的涵义。

1. 质量成本组成

根据国际标准ISO 9000的规定，质量成本应由两部分组成：即运行质量成本和外部质量保证成本。而运行质量成本又包括：①预防成本；②鉴定成本；③内部损失成本；④外部损失成本。前两项之和统称为可控成本，后两项之和统称为损失成本或结果成本。

顺便指出，国内外书刊中常把内部损失成本称为内部故障成本；外部损失成本称为外部故障成本。

这样，我们可以把质量成本的构成排列如下：



2. GB / Z 19024—2000 idt ISO / TR 10014 : 1998 质量经济性管理指南给出的定义

(1) 合格（符合）成本：在现有过程没有故障的情况下，为满足顾客所有明示和隐含需求所发生的费用。

(2) 不合格（不符合）成本：由于现有过程出现故障所发生的费用。

3. ISO 8402 : 1994 质量管理和质量保证——术语中的定义

(1) 质量成本 (4.2): 为确保和保证满意的质量而发生的成本, 以及未达到满意的质量而导致的损失。

注: ①在组织内, 可按照自己的准则对质量成本进行分类;

②某些损失难以定量, 但可能很严重, 例如信誉损失。

(2) 质量损失 (4.3): 在过程和活动中, 由于没有发挥资源的潜力而造成的损失。

注: 质量损失的例子如: 有因顾客不满意带来的损失, 因失去为顾客、组织或社会进行更多增值的机会而带来的损失, 以及资源和材料的浪费。

二、质量成本的概念

1. 概述

质量与经济是密不可分的。企业的生产经营活动, 应当重视质量的经济性。为达此目的, 企业在实施质量管理体系管理时, 拟开展质量成本的管理, 以不断地提高质量保证能力, 提高顾客的满意度, 完善质量管理体系, 寻求经济合理的、顾客满意的产品质量水平, 降低产品的总成本, 提高经济效益和社会效益, 并为发现过程的薄弱环节、改进质量管理体系提供依据。

企业质量管理的绩效, 可能影响企业的短期和长期的经济效益。企业不仅要从小短期降低成本的方式考虑这些效果, 更应重视长期降低成本的方式去考虑这些效果。因为短期降低成本的方式可能会对顾客的忠诚、产品的信誉或使用者的信心产生持久的负面影响。因此, 企业在质量策划时应制定短期和长期的经济目标, 并适时地评价和改进。

质量成本 (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) 属于质量经济学范畴, 它包括确保和保证满意的质量时所发生的费用, 以及未达到满意的质量时所造成的损失。为企业制定短期和长期经济目标和质量改进计划提供依据。

质量成本的管理是质量经济分析的重要组成部分, 也是质量经济分析的基础内容。通过质量成本的管理使相关方均受益。

2. 质量成本的由来和发展

(1) 质量成本是企业生产成本的组成部分。质量成本管理为成本会计的任务之一。英国会计学家杰·贝蒂认为: “成本会计是用来详细描述企业在预算和控制它的资源 (指资产、设备、人员及所耗的各种材料和劳动) 利用情况方面的原理、惯例、技术和制度的一种综合术语”。可以说质量成本概念是传统成本概念的发展和延伸, 是现代成本会计和质量管理的相互渗透和结合的产物。