

质量成本管理导则

Guide to management of quality related costs

实施质量成本管理,是为了不断提高质量保证能力,以适宜的质量满足社会对产品的需求,降低产品总成本,不断提高经济效益;并为评定质量体系的有效性、评价质量管理效果、进行质量奖励和企业考核提供依据。

1 主题内容与适用范围

本标准规定了质量成本管理的基本原则、预测与计划、核算与分析、控制与考核以及质量成本报告的内容和程序。

本标准适用于部门、企业对质量成本的管理。各部门、企业可参照本标准的规定,制定适合本部门、本企业的具体实施办法。

2 引用标准

GB 6583.1 质量管理和质量保证 术语 第一部分

GB/T 10300.5 质量管理和质量保证 质量管理和质量体系要素指南

3 术语

3.1 质量 quality

产品、过程或服务满足规定或潜在要求(或需要)的特征和特性总和。

3.2 质量成本 quality related costs

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。

3.2.1 预防成本 prevention cost

用于预防不合格品与故障等所支付的费用。

3.2.2 鉴定成本 appraisal cost

评定产品是否满足规定的质量要求所支付的费用。

3.2.3 内部损失成本 internal failure cost

产品交货前因不满足规定的质量要求所损失的费用。

3.2.4 外部损失成本 external failure cost

产品交货后因不满足规定的质量要求,导致索赔、修理、更换或信誉损失等所损失的费用。

3.2.5 外部质量保证成本 external quality assurance cost

为提供用户要求的客观证据所支付的费用。它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)。

3.3 显见质量成本和隐含质量成本

按质量成本的存在形成不同,可将其划分为显见质量成本和隐含质量成本。

3.3.1 显见质量成本 explicit quality costs

根据国家现行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。

3.3.2 隐含质量成本 implicit quality costs

未列入国家现行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、停工损失等。

4 总则

4.1 质量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。

4.2 质量成本核算工作由国家有关部门、企业财务部门归口管理,在不违背现行成本核算制度的前提下,采用会计核算为主,统计核算为辅的办法,与现行成本核算制度的规定相互协调配套。

4.3 显见质量成本按国家规定的成本开支范围进行核算;隐含质量成本由有关部门分别统计。

5 质量成本管理

5.1 实施质量成本管理的原则

5.1.1 实施质量成本管理,应以寻求适宜的产品质量成本为手段,提高质量管理水平和质量保证能力。

5.1.2 实施质量成本管理,必须使预测、计划、核算、分析、控制和考核等环节相互协调,互为依据。做到核算准确,数据可靠,分析透彻,控制有效,考核真实。

5.1.3 实施质量成本管理,必须充分发挥各部门的质量职能,以达到适宜的产品质量成本,提高经济效益和社会效益。

5.2 组织结构

实施质量成本管理,应建立管理体系,负责组织、协调、落实质量成本工作和质量改进计划,应配有专职(兼职)质量成本核算和管理人员,负责质量成本信息的收集、分析和处理。

5.2.1 厂长对质量成本管理工作全面负责。

5.2.2 总工程师对质量成本的综合分析和改进负责。

5.2.3 总会计师对质量成本预测、计划、核算、经济分析和质量成本数据的真实性和准确性负责。

5.2.4 总经济师对质量成本指标的下达、控制、考核及其产生的效益负责。

5.3 职责范围

5.3.1 财务部门

- a. 制订年度质量成本计划;
- b. 确定质量费用科目;
- c. 组织收集质量成本数据,并进行统计、核算;
- d. 组织质量成本经济分析,定期向领导和质量管理部门提供质量成本经济分析报告和有关资料;
- e. 编制并提供质量成本数据收集、统计、核算及经济分析所需报表。

5.3.2 质量部门

- a. 组织落实、监督、考核质量成本计划;
- b. 负责质量成本的综合分析工作,定期向领导提供质量成本报告;
- c. 根据质量成本综合分析结果,制订相应的质量改进计划,并协调各部门组织落实;
- d. 对有争议的质量成本责任作出仲裁。

5.3.3 其他部门

- a. 组织落实本部门质量成本计划;
- b. 收集、核算并提供本部门质量成本数据,按期上报;
- c. 提供本部门质量成本分析报告。

5.4 质量成本管理实施程序

- 5.4.1 应对职工进行质量成本管理知识教育;对质量成本管理有关人员如财务人员、质量管理人员进行质量成本管理业务培训。
- 5.4.2 建立质量成本管理体系,明确职责,为实施质量成本管理提供组织保证。
- 5.4.3 结合本部门、本企业的实际情况制定质量成本管理办法,使质量成本管理有章可循。
- 5.4.4 根据质量成本目标制订质量成本计划。
- 5.4.5 定期对质量成本的各项费用进行核算和分析。
- 5.4.6 定期对质量成本进行考核。
- 5.4.7 根据质量成本分析编写质量成本报告,为质量改进提供依据。
- 5.4.8 根据质量成本报告,结合具体情况,确定质量改进目标及相应的改进措施,并组织落实。调整本部门、本企业的质量管理工作重点,发挥质量体系的有效性。

6 质量成本预测与计划

6.1 确定比较基期和比较基数

企业应依据实际情况确定比较基期和比较基数。基期一般应选定具有代表性的某一时期。基期一经确定,应保持相对稳定。所选定的比较基数应从不同角度说明企业的经营状况、反映企业的管理水平,并随情况变化对其作出相应调整。比较基数一般有以下几种:

- a. 工时基数,如定额工时等;
- b. 成本基数,如产品成本、质量成本等;
- c. 销售额基数,如商品产品销售额等;
- d. 产量基数,如总产量、工业总产值等。

6.2 质量成本指标体系

质量成本指标体系,主要包括下列指标:

- a. 预防成本率(%) = $\frac{\text{预防成本}}{\text{质量成本}} \times 100$ (1)
- b. 鉴定成本率(%) = $\frac{\text{鉴定成本}}{\text{质量成本}} \times 100$ (2)
- c. 内部损失成本率(%) = $\frac{\text{内部损失成本}}{\text{质量成本}} \times 100$ (3)
- d. 外部损失成本率(%) = $\frac{\text{外部损失成本}}{\text{质量成本}} \times 100$ (4)
- e. 质量损失率(%) = $\frac{\text{内部损失成本} + \text{外部损失成本}}{\text{工业总产值}} \times 100$ (5)
- f. 产品成本内部质量损失率(%) = $\frac{\text{内部损失成本}}{\text{产品成本}} \times 100$ (6)
- g. 单位产品质量成本(元/单位产品) = $\frac{\text{产品质量成本}}{\text{产品产量}}$ (7)

在进行质量成本的预测、计划、分析与考核时,应结合部门、企业特点以及分析、考核对象和当前的工作重点,使用不同的比较基数构成相应的质量成本指标,对上述指标适当增删,建立适合本部门、本企业的质量成本指标体系。

6.3 质量成本预测

质量成本预测是制定质量成本计划的主要依据,是通过分析各种质量要素与质量成本的依存关系,对一定时期的质量成本目标,作出长期、中期、短期预测。

质量成本预测的主要依据:

- a. 企业的历史资料;
- b. 计划期的奋斗目标;

- c. 国内外同行业的质量成本资料；
- d. 产品生产的技术条件及产品质量要求；
- e. 用户的特殊要求。

6.4 质量成本计划

制定质量成本计划应与企业综合经营计划、质量计划和产品成本计划相协调。

6.4.1 应依据质量成本预测结果,制订质量成本计划。

6.4.2 质量成本计划一般包括:

- a. 单位产品质量成本计划；
- b. 总质量成本计划；
- c. 质量成本构成比例计划；
- d. 质量改进措施和费用计划。

6.4.3 质量成本计划应规定:

- a. 达到的质量成本目标；
- b. 为完成质量成本计划所采取的措施；
- c. 检查与考核质量成本指标。

7 质量成本科目设置与核算

7.1 质量成本科目设置

7.1.1 质量成本科目的设置原则

- a. 符合国家现行成本核算制度；
- b. 能够具体反映质量管理和经济核算的要求；
- c. 便于统计、核算、比较、分析,有利于质量改进；
- d. 依据质量费用的用途和发生范围；
- e. 本标准规定的三级科目,各部门、企业可根据具体情况进行增删。

7.1.2 质量成本科目

7.1.2.1 质量成本包括三个级别的科目。一级科目:质量成本;二级科目:预防成本、鉴定成本、内部损失成本、外部损失成本,如有特殊要求增设外部质量保证成本。三级科目参照以下各项的规定。

7.1.2.2 预防成本包括的三级科目

- a. 质量培训费 为达到质量要求或改进产品质量的目的,提高职工的质量意识和质量管理的业务水平,进行培训所支付的费用；
- b. 质量管理活动费 为推行质量管理工作所支付的费用。如质量管理协会经费、质量管理咨询诊断费、质量奖励费、质量情报费和为制定质量政策、计划、目标、编制质量手册及有关文件等一系列活动所支付的费用及质量管理部门的办公费用；
- c. 质量改进措施费 为保证或改进产品质量所支付的费用；
- d. 质量评审费 对本部门、本企业的产品质量审核和质量体系进行评审所支付的费用以及新产品投产前进行质量评审所支付的费用；
- e. 工资及福利基金 从事质量管理人员的工资总额及提取的职工福利基金。

7.1.2.3 鉴定成本包括的三级科目

- a. 试验检验费 对外购原材料、零部件、元器件及外协件以及生产过程中的在制品、半成品、产成品按质量要求进行试验、检验所支付的费用；
- b. 质量检验部门办公费 质量检验部门为开展日常检验工作所支付的办公费；
- c. 工资及福利基金 从事质量试验、检验工作人员的工资总额及提取的职工福利基金；
- d. 检测设备维修折旧费 检测设备的维护、校准、修理和折旧费。

7.1.2.4 内部损失成本包括的三级科目

a. 报废损失费 因产成品、半成品、在制品达不到质量要求且无法修复或在经济上不值得修复造成报废所损失的费用,以及外购元器件、零部件、原材料在采购、运输、仓储、筛选等过程中因质量问题所损失的费用;

b. 返修费 为修复不合格品并使之达到质量要求所支付的费用;

c. 降级损失费 因产品质量达不到规定的质量等级而降级所损失的费用;

d. 停工损失费 因质量原因造成停工所损失的费用;

e. 产品质量事故处理费 因处理内部产品质量事故所支付的费用。如重新筛选或重复检验等所支付的费用。

7.1.2.5 外部损失成本包括的三级科目

a. 索赔费 因产品质量未达到标准,对用户提出的申诉进行赔偿、处理所支付的费用;

b. 退货损失费 因产品质量未达到标准造成用户退货、换货所损失的费用;

c. 折价损失费 因产品质量未达到标准折价销售所损失的费用;

d. 保修费 根据保修规定,为用户提供修理服务所支付的费用和保修服务人员的工资总额及提取的职工福利基金。

7.1.2.6 外部质量保证成本包括的三级科目

a. 质量保证措施费 应用户特殊要求而增加的质量管理费用;

b. 产品质量证实试验费 为用户提供产品质量受控依据进行质量证实试验所支付的费用;

c. 评定费 应用户特殊要求进行产品质量认证所支付的费用。

7.2 质量成本核算

质量成本核算是质量成本管理的重要环节。

7.2.1 质量成本的核算应按质量成本的各级科目进行。显见质量成本按会计科目进行核算,隐含质量成本按统计项目进行核算。质量成本是显见质量成本和隐含质量成本之和。

7.2.2 质量成本的核算周期应根据本部门、本企业的具体情况(如生产特点、产品特点)确定,通常与相应的产品成本核算周期相一致。

7.2.3 质量成本核算责任归口要便于统计核算与明确责任。根据质量成本科目的具体内容、费用开支范围和费用发生的区域,将其归口到有关部门,建立核算网点,明确传递程序,进行责任归口管理。部门、企业的财务部门应建立完善的费用归集、分配体系及相应的费用数据报表。各质量成本归口管理部门应建立相应的质量成本科目帐户,明确质量成本数据的收集范围和渠道及有关的原始凭证,按期将报表逐级上报财务部门。

7.2.4 质量成本的开支范围

a. 为开展质量管理和改进产品质量而消耗的各种原材料、动力、燃料、物品的费用;

b. 质量管理人员、质量检验人员的工资总额及提取的职工福利基金、工会经费、职工教育经费及各种津贴补助;其他从事质量管理、质量检验、售后服务等工作人员按规定计算的工资总额及提取的职工福利基金;

c. 质量管理部门和检验部门使用的设备、仪器、仪表的折旧费以及实际支付的中、小修理费,日常维护校准费和为进行质量管理和质量检验使用的工具、量具等低值易耗品的摊销费用;

d. 质量管理部门、检验部门以及其他部门与质量管理有关的办公费、旅差费、劳保费等;

e. 因质量不符合要求造成的停工损失、返修、报废、减产、产品降级等内部损失费,以及因产品质量未达到标准造成的对外维修、销售、服务等部门的外部质量损失费;

f. 质量机构对产品质量进行抽查、认证、测试以及对质量体系进行审核、咨询等所支付的费用;

g. 与质量管理、质量检验和产品质量有关的其他费用和质量奖金。

7.2.5 质量成本数据的收集渠道

- a. 从现有的各种会计原始凭证和会计帐户中直接获得；
- b. 从现有的各种会计原始凭证和会计帐户中分析获得；
- c. 从统计原始资料或凭证中分析获得；
- d. 从各种质量原始凭证中分析获得。

7.2.6 质量费用原始凭证与归集

- a. 显见质量费用原始凭证(会计原始凭证)按会计科目归集；
- b. 隐含质量费用原始凭证(统计原始凭证)按统计项目归集。

质量成本费用归集内容详见附录 A(参考件)。

原始凭证类别内容详见附录 B(参考件)。

7.2.7 质量费用的分配

显见质量费用,按现行产品成本核算办法计入质量成本。

隐含质量费用中的直接费用直接计入相应的质量成本之中,间接费用分摊到各产品的质量成本之中。分摊的原则可参照成本核算制度规定的相应原则。

8 质量成本综合分析和报告

8.1 质量成本综合分析内容：

- a. 质量成本构成及趋势分析；
- b. 报告期质量成本计划指标执行情况以及与基期和前期对比分析,分析结果填入附录 C(参考件)；
- c. 典型事件分析。

8.2 质量成本综合分析结果

- a. 指出报告期内影响质量成本的关键区域和主要因素,明确主攻方向,提出改进措施；
- b. 对质量管理体系的有效性作出定性或定量评价；
- c. 提出下期质量成本工作重点和目标。

8.3 质量成本报告

质量成本报告是质量管理部门和财务部门对上期质量成本管理活动或某一典型事件进行调查、分析、建议的书面材料。

质量管理部门应定期向领导提供质量成本报告,使之对质量成本进行监控并与其他经济指标,如总产值、销售额、利润等联系起来考虑,以便：

- a. 评价质量管理的适用性和有效性；
- b. 发现需要注意的其他方面；
- c. 确定质量和质量成本的目标。

8.3.1 质量成本报告内容

- a. 依据质量成本统计、核算结果,计算适当的分析比例,进行质量成本水平分析和质量成本对比分析,并提出相应的分析结果；
- b. 分析并提出影响质量成本的关键因素,确定改进措施；
- c. 提出对典型事件的具体分析结果。

8.3.2 质量成本报告有图表式、表格式、叙述式和综合式四种形式。

报告提出单位应依据实际情况和报送部门的级别,确定质量成本报告的格式和频次以及报告的内容。

9 质量成本控制与考核

9.1 质量成本控制

质量成本控制应贯穿于质量形成的全过程,它包括事前控制、事中控制、事后处置。

9.1.1 依据所确定的质量成本目标制订控制计划。

9.1.2 依据质量成本控制目标和控制计划制订并实施具体控制措施。

按质量成本的发生区域,将质量成本控制目标层层分解,实行归口分级控制,落实控制计划,结合具体情况,制订措施,实施控制。

9.2 质量成本考核

依据质量成本计划指标和质量改进计划,对部门、企业的完成情况进行考核,具体考核办法应结合实际自行制定,作为质量成本管理辦法的内容之一。

附录 A
质量成本费用范围归集明细表
(参考件)

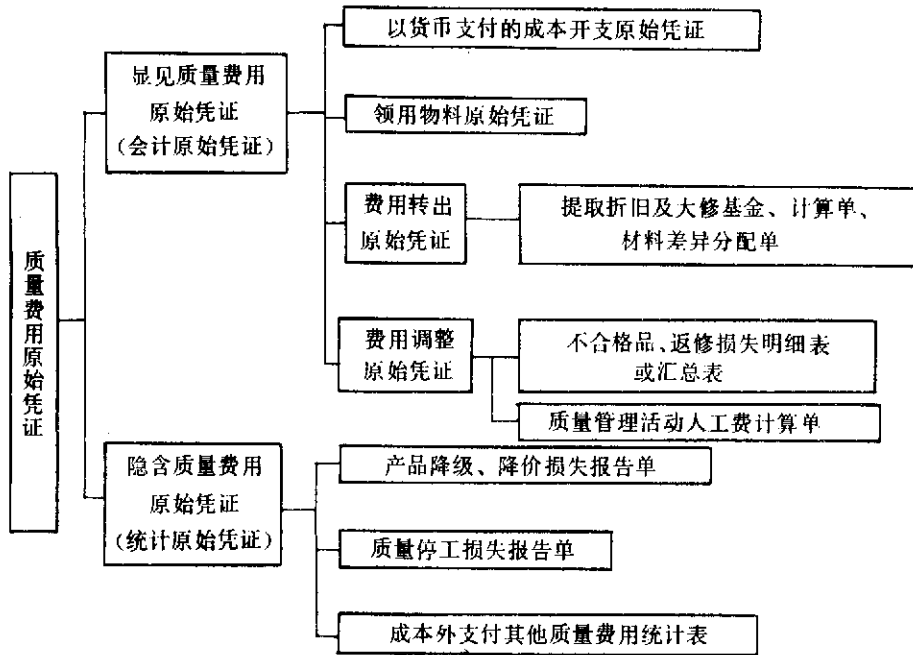
表 A1

二级科目	三级科目	归 集 内 容	费用开支范围	费用来源
一、预防成本	1. 质量培训费	为达到质量要求或改进产品质量的目的,提高职工的质量意识和质量管理的业务水平进行培训所支付的费用	授课人员和培训人员的有关书籍费、文具费、资料费及授课补助费	企业管理费
	2. 质量管理活动费	为推行质量管理所支付的费用和为制定质量政策、计划、目标、编制质量手册,及有关文件等一系列活动所支付的费用以及质量管理部门的办公费	质量管理协会经费、质量管理咨询诊断费、质量奖励费、QC 小组活动费、质量审核费、质量情报费、印刷费、办公费、差旅费及有关的行政费	企业管理费、专用基金、车间经费
	3. 质量改进措施费	为保证或改进产品质量所支付的费用	有关的购置设备、工艺研究、检测手段改进费。包括产品创优、整顿质量的措施费	企业管理费、车间经费
	4. 质量评审费	对本部门、本企业的产品质量审核和质量体系进行评审所支付的费用及新产品评审前进行质量评审所支付的费用	资料费、会议费、办公费及有关费用	企业管理费
	5. 工资及福利基金	从事质量管理人员工资总额及提取的职工福利基金	工资及提取的职工福利基金	企业管理费、车间经费
二、鉴定成本	1. 试验检验费	对外购原材料、零部件、元器件和外协件以及生产过程中的在制品、半成品、产成品,按质量要求进行试验、检验所支付的费用	委托外部检验和鉴定支付的费用、送检人员的差旅费、材料费、能源费、劳保费、破坏性检验费及有关费用	企业管理费、车间经费
	2. 质量检验部门办公费	质量检验部门为开展日常检验工作所支付的办公费	办公费	企业管理费
	3. 工资及福利基金	从事质量试验、检验工作人员的工资总额及提取的职工福利基金	工资及提取的职工福利基金	企业管理费、车间经费
	4. 检测设备维修折旧费	检测设备的维护、校准、修理和折旧费	大修折旧费,中、小修理费,维护校准费	企业管理费、车间经费

续表 A1

二级科目	三级科目	归集内容	费用开支范围	费用来源
三、内部损失成本	1. 报废损失费	因产成品、半成品、在制品达不到质量要求且无法修复或在经济上不值得修复造成报废所损失的费用,以及外购元器件、零部件、原材料在采购、运输、仓储、筛选等过程中因质量问题所损失的费用	在生产过程以及在采购、运输、仓储、筛选等过程中报废的产成品、半成品、元器件、零部件、在制品、原材料费用及人工费用和能源动力等消耗	基本生产、辅助生产
	2. 返修费	为修复不合格品并使之达到质量要求所支付的费用	人工费及所更换零部件、原材料的费用	基本生产
	3. 降级损失费	因产品质量达不到规定的质量等级而降级所损失的费用	合格品价格与降级品价格之间的差额损失	基本生产
	4. 停工损失费	因质量问题造成停工所损失的费用	停工期间损失的净产值	基本生产、辅助生产
	5. 产品质量事故处理费	因处理内部产品质量事故所支付的费用	重复检验费用、重新筛选费用等	企业管理费、车间经费
四、外部损失成本	1. 索赔费	因产品质量未达到标准,对用户提出的申诉进行赔偿、处理所支付的费用	支付用户的赔偿金(包括罚金)、索赔处理费及差旅费等	企业管理费
	2. 退货损失费	因产品质量未达到标准造成用户退货、换货所损失的费用	产品包装损失费、运输费和退回产品的净损失等	企业管理费
	3. 折价损失费	因产品质量未达到标准折价销售所损失的费用	销售价格与折价后的差价损失	销售
	4. 保修费	根据保修规定,为用户提供修理服务所支付的费用和保修服务人员的工资总额及提取的职工福利基金	差旅费、办公费、劳保费、更换零部件成本、所需器材、工具、运输费用,以及工资总额和提取的职工福利基金等	企业管理费
五、外部质量保证成本	1. 质量保证措施费	应用户特殊要求而增加的质量管理费用		企业管理费
	2. 产品质量证实试验费	为用户提供产品质量受控依据进行质量证实试验所支付的费用		企业管理费
	3. 评定费	应用户特殊要求进行产品质量认证所支付的费用		企业管理费

附录 B
质量费用原始凭证分类
(参考件)



附录 C
质量成本综合报表
(参考件)

表 C1

年 月 单位:元

项 目	基 期	本期计划	本期实际	比 较	
				与基期差额	与计划差额
预防成本	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	合 计				
鉴定成本	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	合 计				
内部损失成本	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	合 计				
外部损失成本	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	三级科目				
	合 计				
总 计					
预防成本率					
鉴定成本率					

续表 C1				年	月	单位:元
项 目	基 期	本期计划	本期实际	比 较		
				与基期差额	与计划差额	
内部损失成本率						
外部损失成本率						
质量损失率						
单位产量质量成本						
内部质量损失率						

分析结果:

报表单位:

附加说明:

本标准由国家技术监督局提出。

本标准由中国标准化与信息分类编码研究所负责起草。

本标准主要起草人陈志田、余美芬、姜秀林、李铁男、王久珍、刘中和、刘良荣、徐有刚。