

人力资源企业管理质量成本怎么算人力资源管理考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/517/2021\\_2022\\_\\_E4\\_BA\\_BA\\_E5\\_8A\\_9B\\_E8\\_B5\\_84\\_E6\\_c37\\_517125.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/517/2021_2022__E4_BA_BA_E5_8A_9B_E8_B5_84_E6_c37_517125.htm)

在企业实践中，质量成本并不是孤立存在的，因此要把它与企业战略结合起来考虑。企业有什么样的战略目标，就有相应的产品质量策略，不同的质量策略，就会产生不同的质量成本。如果企业奉行的是低成本战略，那么就要制定相应的低成本质量策略。如果企业目标是想凭藉优质产品树立企业形象，那么就需要对产品质量进行规划，把研制、生产和销售优质产品作为工作中的重中之重。因此，产品质量规划必须与企业的经营战略目标保持一致。一般来说，质量成本支出可以分为三方面：预防性支出、评估性支出和补救性支出。

**预防性支出：**预防性支出是企业的计划性支出，专门用来确保在产品交付和服务的各个环节不出现失误。交付环节是指产品的设计、开发、生产与运输。预防性支出专案包括教育与培训、持续的质量改善工作、品质管制人员投入、流程控制、市场调查、实地检测以及预防性维护。

**评估性支出：**评估性支出是指在交付和服务环节上对产品或服务进行检查、监测或评估的支出。这类支出专案包括进货检查、内部产品审核、产品检查、库存清点、品质管制人员薪金、供应商评估与审核报告。

**补救性支出：**如果产品交付或服务不能满足客户的需求，导致产品的维修与更换或重复服务，企业就需要支付补救性支出。补救性支出还可以细分为两类：内部补救支出与外部补救支出。内部补救支出是指产品在送达客户之前发现问题的补救支出，涉及的方面包括废品、返工、库存、

维修点、重新设计、运输救援、补救行动汇报，以及因产品或服务不合要求导致的延误。外部补救支出则是指因客户发现问题而由企业承担的补救性支出，包括的项目有保修、接待客户投诉、产品更换、产品回收、运费、担保资料分析、客户跟踪调查和区域服务机构。有许多质量成本支出是隐性的，很难通过常规的质量成本评估系统进行测定。即使被发现，其中很大一部分也会被当作是企业的正常经营支出。多数质量成本系统无法检测的隐性成本主要集中在客户补救成本、信誉损失成本、客户不满成本三方面。虽然这些成本不能通过常规质量成本系统确定下来，但在成本构成中却占有相当大的比重。现有与未来客户是否购买产品就与这些成本有关。消除了外部问题因素，这些支出也随之消失。因此，消除企业外部补救支出尤其重要。百考试题整理"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)