

质量成本管理对企业绩效影响的实证研究

段远刚 林志军

内容提要:在管理实践中发现,质量成本管理对企业绩效有明显影响,加强质量和质量成本管理可以提高企业绩效水平,增加预防质量成本和鉴定质量成本投入可以有效降低质量损失。通过对全国多个地区的企业进行问卷调查,考察了质量管理的作用、质量成本管理与企业绩效之间的关系。结果表明:预防性质量控制与质量管理水平和质量总成本呈正相关关系,质量管理水平、鉴定质量成本等与企业绩效呈正相关关系。在此基础上,本文提出加强质量和质量成本管理的对策建议。

关键词:质量管理 质量成本 预防性质量控制 企业绩效

中图分类号:F275.3

文献标识码:A

文章编号:1000-7636(2018)02-0120-11

2015年5月19日,国务院正式印发《中国制造2025》明确提出,推动中国制造业由“大”变“强”,提升产品质量,提高品牌知名度,增强市场竞争能力^[1]。产品质量和质量成本管理越来越受到国家和社会的高度关注。产品质量越好,成本越合理,就越具有竞争优势,越能满足客户需求,进而为客户和企业创造更多价值。

一、文献综述

质量成本的概念最早由美国质量专家费根堡姆(Fdigenbaum)在20世纪50年代提出来的,他指出,质量成本是为了达到满意的质量而发生的成本费用以及没有达到满意的质量所造成的内外部损失。要达到满意的质量,就需要采取预防管理措施和鉴定或检验措施。预防措施需要设置专门的职能部门来负责管理产品质量,组织进行质量的认证、培训、考核、质量改进等相关工作。鉴定、检验措施按照相关质量标准对原材料、半成品、产成品质量进行测试和检验,确保质量达标。如果没达到满意的质量,就会形成内、外部损失。质量成本可划分为两个方面的内容:预防控制成本和控制故障成本。预防控制成本又分为两种,预防成本和鉴定成本。控制故障(损失)成本也可分为两种,内部故障成本(在产品生产过程中因质量问题导致的损失,如废料、生产停工、返工耗费、次品处理损失等)和外部故障成本(如产品的‘三包费用’、顾客投诉处理、质量问题的诉讼与赔偿支出等)。王又庄(1990)提出

收稿日期:2017-03-07

基金项目:国家自然科学基金项目“我国企业创新型战略质量成本管理体系研究”(71472127)

作者简介:段远刚 首都经济贸易大学会计学院博士研究生,北京,100070;

林志军 澳门科技大学商学院教授、博士生导师,通讯作者。

作者感谢匿名审稿人的评审意见。

企业应以实施质量责任会计为突破口,采取有效措施加强对新产品开发的质量成本控制、生产过程的质量成本控制以及销售过程的质量成本控制,将质量成本管理作为全面质量管理和经济责任制相结合的管理手段,以最低的质量成本满足社会对产品质量的需求^[2]。黄小勇等(2004)从价值链理论出发,研究加强质量成本管理的途径和方法,提出企业应以价值链分析为主线,构建产品设计、物料采购、生产工艺及装备、生产制造、销售服务等覆盖全过程的价值链质量成本控制体系^[3]。王元明等(2009)提出了基于风险传递的供应链质量成本控制模型,考虑两阶段传递质量风险因素,通过总量来控制质量成本总体效果^[4]。王培欣和刘桑伟(2006)构建了质量成本控制模型,考虑质量投入与质量损失的总效应,阐述了质量成本问题决策不仅要考虑当前状态,而且还要考虑企业长远利益,指出质量总成本的最佳点(极限值),并进行了实证检验^[5]。黄梅(2013)论述了质量成本管理的改进建议,包括加强质量成本管理意识、落实质量管理责任、加强质量考核、推行战略质量成本管理等^[6]。王耕等(2009)以公司实际数据为案例,对质量成本进行TQM(total quality management)工具管理,分别对质量成本的四个组成部分与销售收入的占比进行了分析,以及如何从人力、设备、材料、调配、环境等五个方面来寻找影响质量成本的关键因素,在一定程度上对质量成本水平与企业绩效之间的关系进行了研究^[7]。段远刚(2017)就企业战略质量成本管理的应用进行了研究,认为在战略层面加强质量成本管理对于提高企业经营绩效有着十分重要的作用^[8]。

二、实证研究

(一) 研究假设

1. 预防性质量控制对质量管理和质量成本管理的影响

预防性质量控制 in 质量管理及质量成本管理中起着十分重要的作用。质量管理部门通过采取预防性的质量管理措施,如:通过质量培训活动提高全员的质量意识,制订并实施企业质量管理计划;实施系统的质量体系认证标准,规范各部门质量管理职能及流程;严控新产品开发,实行严格的新产品评审,提升新产品质量等。有效的质量预防措施能显著改善产品质量,减少内、外部质量损失,提升企业经营绩效。按照费根堡姆(1960)对质量成本的划分方法,预防性质量成本属于控制成本范畴,而预防成本是为了避免产生不合格品而投入的费用,有效的预防成本可以使质量故障损失成本降至最低。基于以上分析,本文提出如下假设:

H1:预防性质量控制能够提升质量管理工作水平,企业越重视预防性质量控制,质量管理工作水平相对越高。

H2:预防性质量控制投入影响质量成本水平,企业质量总成本水平随预防性质控投入的不同而变化。

2. 产品质量和质量成本管理对企业经营绩效的影响

产品质量管理和质量成本管理对产品质量具有重要的影响。产品质量是企业生存发展的基础,企业只有拥有良好的产品质量,才能具有较强的市场竞争能力,进而不断扩大市场份额,提升经营业绩。有效的质量管理是提升产品质量的前提和基础。质量成本管理是产品质量管理的重要环节,在这个过程中,除了要明确管理目标、采用先进的管理工具外,注重对质量成本进行监督考核也尤为重要。强化质量成本的考核和分析,可以促使各部门高度重视质量成本管理工作,完善质量成本管理的相关制度与流程,促

进相关质量管理措施的有效落实,确保达到质量目标,提升企业的经营绩效。基于以上分析,本文提出如下假设:

H3:质量管理和质量成本管理有助于促进企业销售额增长,质量管理和质量成本管理与企业销售额呈正相关关系。

H4:质量管理和质量成本管理有助于提升企业经营效益,质量管理和质量成本管理与企业营业利润呈正相关关系。

(二) 研究设计

1. 样本选择

本文采用问卷调查的方法进行数据收集,就质量管理与质量成本管理,质量成本管理与企业绩效关系等状况进行调查。应用问卷星网站设计问卷调查,受访者可通过互联网和手机方式进行答题。问卷星服务提供了严格控制程序,以确保回收的答卷数据有效。调查问卷设计了126道题目,问卷星平台确保每份回收问卷答题完整无缺。共收回了190份有效的调查问卷。回收的问卷涵盖了北京、上海、广东、浙江、黑龙江、辽宁等全国多个省、直辖市和澳门特别行政区的企业,涉及国有企业、民营企业、外资企业等不同所有制企业,具有较广泛的代表性。

2. 变量定义

(1) 被解释变量

本文的被解释变量是与质量成本管理和企业绩效相关的变量,变量“*Qua_cont*”及“*COQ_tota*”表示质量管理水平及质量总成本水平,变量“*Grow_sale*”及“*Pro_operate*”表示企业规模及盈利状况指标,分别反映企业的销售增长和营业利润增长情况。

(2) 解释变量

本文的解释变量包括质量管理与控制、质量成本管理与质量成本考核等三个方面的指标。质量管理与控制包括“质量管理责任(*Qua_resp*)”、“质量管理目标(*Qua_targ*)”、“预防性质量控制(*Qua_prev*)”、“预防性质控投入(*Prev_cost*)”等指标;质量成本管理包括“预防质量成本(*COQ_prev*)”、“鉴定质量成本(*COQ_chec*)”、“内部质量损失成本(*COQ_if*)”、“外部质量损失成本(*COQ_ef*)”、“质量成本管理水平(*COQ_lev*)”等指标;质量成本考核包括“质量成本对高管的考核(*COQ_appr1*)”、“质量成本对质管人员考核(*COQ_appr2*)”、“质量成本报告应用(*COQ_use*)”等指标。

(3) 控制变量

为确保本文实证结果的准确性,将其他影响质量成本管理和经营业绩指标的因素作为控制变量,结合本次问卷调查,将企业的产权性质(*Owner*)、销售规模(*Size*)、所在行业(*Indu*)及企业是否上市(*List*)等指标作为控制变量。

(4) 变量定义具体情况,如表1所示。

表1 变量定义

变量性质	变量符号	变量名称	变量解释
被解释变量	<i>Qua_cont</i>	质量管理水平	企业质量管理相对同行业水平比较,分为五级:“很弱”、“较弱”、“正常”、“较强”、“很强”,由1—5表示

表 1(续)

变量性质	变量符号	变量名称	变 量 解 释
解释变量	<i>COQ_tota</i>	质量总成本水平	企业质量成本总额相对同行业水平比较,分为五级:“很低”、“较低”、“正常”、“较高”、“很高”,由 1—5 表示
	<i>Grow_sale</i>	销售额增长率	评价最近三年销售额增长指标,分为“减少”、“持平”、“增加”,分别以 1—3 表示
	<i>Pro_operate</i>	营业利润增长率	评价近三年营业利润增长指标,分为“减少”、“持平”、“增加”,分别以 1—3 表示
	<i>Qua_prev</i>	预防性质量控制	对“质量管理工作须注重预防性质量控制”的评价,分为“极不同意”、“不同意”、“无意见”、“同意”、“非常同意”,由 1—5 表示
	<i>Qua_resp</i>	质量管理责任	对“质量管理主要是质量控制部门责任”的评价,分为“极不同意”、“不同意”、“无意见”、“同意”、“非常同意”,由 1—5 表示
	<i>Qua_targ</i>	质量管理目标	对“质量管理应以零瑕疵为目标”的评价,分为“极不同意”、“不同意”、“无意见”、“同意”、“非常同意”,由 1—5 表示
	<i>COQ_appr1</i>	质量成本对高管的考核	对“质量成本指标是否纳入对企业高管人员的绩效考核”进行选择,选项为“是、否”,分别由 1、0 表示
	<i>Prev_cost</i>	预防性质控投入评价	对“增加预防性质控投入可显著降低质量成本”的评价,分为“极不同意”、“不同意”、“无意见”、“同意”、“非常同意”,由 1—5 表示
	<i>COQ_if</i>	内部质量损失成本水平	企业外部质量损失成本相对于同行业水平比较,分为五级:“很低”、“较低”、“正常”、“较高”、“很高”,由 1—5 表示
	<i>COQ_ef</i>	外部质量损失成本水平	企业外部质量损失成本相对于同行业水平比较,分为五级:“很低”、“较低”、“正常”、“较高”、“很高”,由 1—5 表示
控制变量	<i>COQ_use</i>	质量成本报告应用	企业应用质量成本报告状况,“有”取值为“1”,否则为“0”
	<i>COQ_lev</i>	质量成本管理水平	企业质量成本水平相对同行业水平比较,分为五级:“很低”、“较低”、“正常”、“较高”、“很高”,由 1—5 表示
	<i>COQ_chec</i>	质量鉴定成本	企业质量鉴定成本相对同行业水平比较,分为五级:“很低”、“较低”、“正常”、“较高”、“很高”,由 1—5 表示
	<i>COQ_appr2</i>	质量成本对质管人员考核	对“质量成本指标是否纳入对质管人员的绩效考核”进行选择,答案为“是、否”,分别由 1、0 表示
	<i>COQ_prev</i>	预防质量成本	企业预防质量成本相对同行业水平比较,分为五级:“很低”、“较低”、“正常”、“较高”、“很高”,由 1—5 表示
	<i>Owner</i>	企业所有制性质	企业所有制性质,分别为“国有企业”、“民营企业”、“外资企业”,由 1—3 表示
	<i>Size</i>	企业规模	以企业销售额表示规模,分别为“5 000 万元以下”、“5 000 万~2 亿元”、“3 亿~5 亿元”、“5 亿元以上”,由 1—4 表示
	<i>Indu</i>	企业所在行业	企业所在行业,分别为“制造业”、“商业”、“服务业”、“其他”,由 1—4 表示
	<i>List</i>	企业是否上市	企业是否上市,上市取值为“1”,否则取“0”

(5)有关变量的描述性统计分析结果如表 2 所示。

表 2 描述性统计分析

变量名称	样本量	均值	标准差	最小值	最大值
<i>Qua_cont</i>	190	3.716	0.899	1	5
<i>COQ_tota</i>	190	3.542	0.852	1	5
<i>Grow_sale</i>	190	2.226	0.788	1	3
<i>Pro_operate</i>	190	2.079	0.835	1	3
<i>Pro_net</i>	190	2.063	0.846	1	3
<i>Roa</i>	190	2.068	0.830	1	3
<i>Qua_prev</i>	190	4.500	0.647	2	5
<i>Qua_resp</i>	190	2.721	1.381	1	5
<i>Qua_targ</i>	190	3.484	1.296	1	5
<i>COQ_appr1</i>	134	0.605	0.491	0	1
<i>Prev_cost</i>	190	4.063	0.883	2	5
<i>COQ_if</i>	190	3.190	0.963	1	5
<i>COQ_ef</i>	190	3.111	0.933	1	5
<i>COQ_rep</i>	190	0.216	0.413	0	1
<i>COQ_lev</i>	190	3.695	0.843	1	5
<i>COQ_chec</i>	190	3.616	0.876	1	5
<i>COQ_appr2</i>	132	0.652	0.478	0	1
<i>COQ_prev</i>	190	3.495	0.941	1	5
<i>Ent_own</i>	190	1.663	0.644	1	3
<i>Size</i>	190	2.516	1.172	1	4
<i>Indu</i>	190	2.395	1.312	1	4
<i>List</i>	190	0.258	0.439	0	1

(三) 预防性质量投入实证结果与分析

1. 研究模型

为研究预防性质量投入对质量管理、质量成本管理的影响,建立如下模型:

$$Qua_cont = \alpha_0 + \alpha_1 Qua_prev + \alpha_2 Qua_resp + \alpha_3 Qua_targ + \alpha_4 Qua_targ + \alpha_5 Indu + \alpha_6 Owner + \alpha_7 Size + \alpha_8 List + \varepsilon$$

(1)

$$COQ_tota = \beta_0 + \beta_1 Prev_cost + \beta_2 Qua_cont + \beta_3 Indu + \beta_4 Owner + \beta_5 Size + \beta_6 List + \varepsilon$$

(2)

2. 实证回归结果分析

(1)模型 1 的回归结果如表 3 所示。

表 3 质量管理工作水平回归结果

	被解释变量:质量管理水平			
	(1)	(2)	(3)	(4)
预防性质量控制	0.593 *** (2.857)	0.567 *** (2.735)	0.518 ** (2.456)	0.580 *** (2.833)
质量管理责任		0.211 ** (2.072)	0.181 * (1.734)	0.243 * (1.901)
质量管理目标			0.134 (1.221)	0.193 * (1.817)
企业所在行业				0.101 (0.840)
国有企业(参照组:外资企业)				1.163 *** (-2.861)
民营企业(参照组:外资企业)				-0.271 (-0.625)
企业规模				0.142 (0.852)
上市企业				-0.165 (-0.435)
观测值	190	190	190	190
Log likelihood	-238.726	-236.552	-235.804	-229.666
Pseudo R ²	0.017	0.026	0.029	0.054

注: *、**、*** 分别表示在 10%、5% 和 1% 水平下显著;括号中为稳健标准误下的 t 值。

由表 3 可知,“预防质量控制”对“质量管理水平”回归系数为正,且在 1% 的水平上显著,说明越重视预防质量控制的企业,其质量管理水平将越高,假设 1 得到支持。质量管理目标和质量管理责任也在 10% 水平上显著,表明企业明确质量目标、落实质量管理责任对于加强质量管理十分重要。

(2)模型 2 的回归结果如表 4 所示。

表 4 质量成本水平回归结果

	被解释变量:质量总成本水平			
	(1)	(2)	(3)	(4)
预防性质控投入	0.643 *** (3.902)		0.479 *** (2.802)	0.418 ** (2.409)
质量管理水平		0.978 *** (5.341)	0.865 *** (4.624)	0.954 *** (4.902)
企业所在行业				0.108 (0.916)

表 4(续)

	被解释变量:质量总成本水平			
	(1)	(2)	(3)	(4)
国有企业(参照组:外资企业)				0. 542 (1. 060)
民营企业(参照组:外资企业)				-0. 229 (-0. 422)
企业规模				0. 014 (0. 100)
上市公司				-0. 053 (-0. 144)
观测值	190	190	190	190
Log likelihood	- 222. 086	- 214. 564	- 210. 521	- 207. 307
Pseudo R ²	0. 035	0. 068	0. 085	0. 099

注: *、**、*** 分别表示在 10%、5% 和 1% 水平下显著;括号中为稳健标准误下的 *t* 值。

由表 4 可知,“预防性质控制投入”对质量成本水平有显著正向影响。同时,“质量管理水平”对质量成本水平也有显著影响。可见,重视预防性质量管理对于提高质量管理水平和加强质量成本管理十分重要,假设 2 得到验证。

(四) 质量管理和质量成本管理对企业绩效影响实证结果与分析

1. 模型设计

企业只有在可获得预期财务效益的前提下才会主动采用创新式的管理工具或方法,因此研究质量成本变动对企业销售收入或利润增减变化之间的直接因果关系或相关影响作用,将有助于推动质量成本管理和质量管理工作的改进,进而促进企业经营效益的最大化。为研究产品质量管理、质量成本管理对企业经营绩效的影响,建立如下模型:

$$\begin{aligned} Grow_sale = & \delta_0 + \delta_1 Qua_cont + \delta_2 COQ_lev + \delta_3 COQ_chec + \delta_4 Indu \\ & + \delta_5 Owner + \delta_6 Size + \delta_7 List + \varepsilon \end{aligned} \tag{3}$$

$$\begin{aligned} Pro_operate = & \xi_0 + \xi_1 Qua_cont + \xi_2 COQ_appr2 + \xi_3 COQ_appr1 + \xi_4 COQ_prev \\ & + \xi_5 COQ_chec + \xi_6 COQ_if + \xi_7 COQ_ef + \xi_8 COQ_tota + \xi_9 COQ_use \\ & + \xi_{10} Indu + \xi_{11} Size + \xi_{12} List + \varepsilon \end{aligned} \tag{4}$$

2. 实证回归结果分析

(1)模型 3 的回归结果如表 5 所示。

由表 5 可见,“质量管理水平”及“质量鉴定成本”与被解释变量“销售额增长率”呈正相关关系,其中“质量鉴定成本”在 1% 水平上显著,“质量管理水平”在 10% 水平上显著。可见,越重视产品质量的检验与检测以及质量鉴定成本投入,产品性能和可靠性才能不断提高,为扩大市场份额提供保障;产品质量管理水平越高,产品质量越优异,可促使企业扩大市场规模。假设 3 得到支持。

表 5 销售额增长回归结果

	被解释变量:销售额增长率			
	(1)	(2)	(3)	(4)
质量管理水平	0.603 *** (3.762)	0.683 *** (3.530)	0.623 *** (3.137)	0.418 * (1.920)
质量成本管理水平		-0.152 (-0.770)	-0.228 (-1.077)	-0.290 (-1.175)
质量鉴定成本			0.200 (0.969)	0.624 *** (2.599)
制造业				-1.135 *** (-2.900)
商业				-1.267 ** (-2.239)
服务业				0.299 (0.620)
国有企业(参照组;外资企业)				-1.490 *** (-2.693)
民营企业(参照组;外资企业)				0.453 (0.795)
企业规模				0.023 (0.145)
上市公司				0.656 (1.570)
观测值	190	190	190	190
Log likelihood	-193.811	-193.509	-193.037	-162.339
Pseudo R ²	0.037	0.039	0.041	0.194

注：*、**、*** 分别表示在 10%、5% 和 1% 水平下显著;括号中为稳健标准误下的 *t* 值。

(2)模型 4 的回归结果如表 6 所示。

表 6 营业利润增长回归结果

	被解释变量:营业利润增长率					
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
质量管理水平	0.664 *** (4.052)	0.736 *** (3.456)	0.795 *** (3.048)	0.883 *** (3.189)	0.825 *** (2.882)	1.039 *** (3.113)
质量成本对质管人员考核		0.331 (0.651)	0.346 (0.675)	0.362 (0.704)	0.630 (1.151)	1.019 * (1.681)

表 6(续)

	被解释变量:营业利润增长率					
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
质量成本对高管的考核		-0. 856 *	-0. 839 *	-0. 881 *	-0. 995 *	-1. 249 **
		(-1. 713)	(-1. 667)	(-1. 736)	(-1. 890)	(-2. 118)
预防质量成本			-0. 092	-0. 016	-0. 006	-0. 080
			(-0. 390)	(-0. 065)	(-0. 024)	(-0. 273)
质量鉴定成本				-0. 285	-0. 083	0. 027
				(-1. 100)	(-0. 296)	(0. 078)
内部质量损失成本水平					-0. 254	-0. 043
					(-0. 765)	(-0. 109)
外部质量损失成本水平					-0. 345	-0. 309
					(-0. 959)	(-0. 764)
质量总成本水平						-0. 303
						(-0. 923)
质量成本报告应用						0. 092 *
						(0. 197)
制造业						-2. 352 ***
						(-4. 613)
商业						-2. 293 ***
						(-3. 108)
服务业						-0. 319
						(-0. 533)
企业规模(5 000 万元以下)						0. 545
						(0. 937)
企业规模(5 000 万~2 亿元)						0. 453
						(0. 870)
企业规模(3 亿~5 亿元)						0. 136
						(0. 214)
上市公司						0. 077
						(0. 162)
观测值	190	132	132	132	132	132
Log likelihood	-198. 568	-136. 731	-136. 654	-136. 030	-132. 364	-113. 475
Pseudo R ²	0. 043	0. 051	0. 051	0. 056	0. 081	0. 212

注：*、**、*** 分别表示在 10%、5% 和 1% 水平下显著;括号中为稳健标准误下的 *t* 值。

由表 6 可见,“质量管理水平”与被解释变量“营业利润增长率”相关系数为正,且在 1% 的水平上显著,表明质量管理水平越高,产品质量越好,营业利润增长越快。加强质量成本的管理和考核对于提升企业绩

效十分重要,表6显示,“质量成本对质管人员的考核”与“质量成本对企业高管人员的考核”对“营业利润增长率”均呈正相关关系,“质量成本对企业高管人员的考核”在5%的水平上显著,“质量成本对质管人员的考核”在10%的水平上显著。可见,加强质量成本方面的管理与考核,特别是对企业高管人员和质量管理人员的考核,有助于提升企业经营绩效。假设4得到验证。

3. 稳健性检验

为了进一步验证质量管理和质量成本管理对企业经营绩效的影响,本文还选取净利润增长率、总资产报酬率等绩效指标进行回归,结果与主回归结果基本一致。“质量管理水平”与“净利润增长率”、“总资产报酬率”的相关系数为正,且在1%的水平上显著,表明质量管理水平对企业净利润、总资产报酬率具有显著影响,质量管理水平越高,产品质量越好,企业净利润、总资产报酬率增长越快。“质量鉴定成本”与“总资产报酬率”在5%的水平上显著为正,表明加强质量鉴定成本的投入,可确保产品质量和性能,减少质量损失成本,提高总资产报酬率,提升企业盈利能力。

三、研究结论与建议

本节通过对四个模型进行回归分析,论述了质量成本管理对于提升产品质量管理水平和企业绩效的重要作用。通过加强预防性质量控制投入,可以降低内外部质量损失,从而降低质量成本。加强质量成本管理,可以提升产品质量和市场竞争能力,促进销售规模、营业利润、净利润、总资产报酬率等绩效指标地有效提升。根据实证研究结果,本文就加强质量成本管理提出以下三点建议:

1. 加强预防性质量控制可以更好地提升质量成本管理水平

预防性质量控制,是为了保障产品或服务达到质量标准,预防质量损失发生而采取的手段和方法,包括质量教育与培训、质量体系认证、新产品研发质量评审、质量鉴定等。预防成本和鉴定成本是质量成本的重要组成部分。有效的质量预防措施能显著改善产品质量,虽然会造成预防成本有所增加,但可以使内、外部质量损失发生明显变化,降低质量损失,比质量事故发生以后采取的补救措施更为有效、成本更低、更为积极主动。

2. 质量成本管理应与企业战略管理有机结合

传统质量成本管理仅限于职能管理,不具备整体性与全局性,未将战略管理、研发管理、供应商管理纳入质量成本管理范畴。战略质量成本管理是质量成本和战略管理的结合,通过动态反映各种质量活动在战略质量定位分析和质量价值链分析的基础上,运用SWOT分析、平衡记分卡、六西格码、流程再造、波特五力模型、波士顿矩阵等战略管理方法,对产品或服务的质量成本进行动态控制和业绩评价,提高质量成本管理水平。在企业质量成本管理过程中,要将企业战略管理与质量成本管理有机结合起来,从战略高度开展质量成本管理工作,为企业持续提高产品质量和长远发展奠定坚实基础。

3. 质量成本管理应树立“零缺陷”价值理念

米勒和莫里斯(Miller & Morris, 2000)提出了质量成本最优化的观点——总质量成本存在可接受的最佳值,在假定产品质量水平是企业营业收入的增函数前提下:企业的最优质量成本并不是总质量成本下的可接受值点,而是要高于传统意义上的最佳质量成本,这主要是因为企业将以更高的质量水平争取更大的市场份额以实现利润最大化的经营目标,更高的质量水平对应着更高的质量成本^[9]。事实上,即使有1%的不合格品销售到客户手中,也会对客户造成100%的不良影响。尤其是对于食品、药品、救生等产品,任何一个产品瑕疵就可能会危及身体健康甚至人的生命,给企业品牌及声誉带来重大影响,形成巨额的隐性质量损

失。因此,在质量成本管理中,要打破传统的可接受质量成本最佳值观念,坚持质量“零缺陷”和质量成本持续下降的价值理念,降低隐性质量成本,以优异的产品质量提高顾客满意度,不断提高市场份额,提升企业经营绩效水平。

参考文献:

[1] 国务院. 中国制造 2025[EB/OL]. (2015-05-19)[2017-03-17]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-05/19/content_9784.htm.
[2] 王义庄. 加强质量成本管理、实施质量责任会计[J]. 经济与管理研究,1990(6):28-34.
[3] 黄小勇,许小清,张新芝. 质量成本的控制与分析[J]. 价值工程,2004(6):76-79.
[4] 王元明,赵道致,黄健. 基于风险传递的供应链质量成本控制模型研究[J]. 科技管理研究,2009(3):155-157.
[5] 王培欣,刘桑伟. 质量成本控制模型的比较研究[J]. 哈尔滨工业大学学报,2006(5):98-102.
[6] 黄梅. 论质量成本管理在我国企业的应用现状及发展[J]. 时代金融,2013(9):186-187.
[7] 王耕,高忠民,林文雄. 改进质量成本管理以提升企业竞争优势——以 SK 上海公司为例[J]. 会计与经济研究,2009(1):26-30.
[8] 段远刚. 企业战略质量成本管理应用研究[J]. 北京联合大学学报(人文社会科学版),2017(1):64-69.
[9] MILLER J R, MORRIS J S. Is quality free or profitable? [J]. Quality Progress,2000,33(1):50-53.

The Impact of Quality Cost Management on Enterprise Performance

DUAN Yuangang¹, LIN Zhijun²

(1. Capital University of Economics and Business, Beijing 100070;

2. Macau University of Science and Technology, Macau)

Abstract: Quality cost management has a positive impact on enterprise performance in management practice, and strengthening quality and quality cost management can improve enterprise performance. Increasing the preventing cost and appraisal cost for quality can effectively reduce the internal and external quality losses. By a questionnaire survey of enterprises in various regions of China, this study examines the relationship among quality management, quality cost management and enterprise performance. The results show that the preventive quality control is positively correlated with the level of quality management and quality cost. Quality management and appraisal quality cost are positively correlated with enterprise performance. Therefore, this paper draws out some suggestions for strengthening production quality and quality cost management.

Keywords: quality management; quality cost; preventive quality control; enterprise performance

责任编辑:张任之