|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |  |
| CCS  |  |

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX



质量成本核算与控制指南

Guidance for accounting and controlling of quality related costs

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

征求意见稿

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

`

目次

[前言 II](#_Toc186988209)

[1 范围 1](#_Toc186988210)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc186988211)

[3 术语和定义 1](#_Toc186988212)

[4 总则 2](#_Toc186988213)

[5 质量成本核算与控制的策划 2](#_Toc186988218)

[6 质量成本项目设置 2](#_Toc186988219)

[6.1 质量成本项目设置的考虑 3](#_Toc186988220)

[6.2 质量成本项目的构成 3](#_Toc186988221)

[7 质量成本核算 3](#_Toc186988222)

[7.1 质量成本核算的原则 3](#_Toc186988223)

[7.2 质量成本核算周期 4](#_Toc186988224)

[7.3 质量成本数据采集渠道 4](#_Toc186988225)

[7.4 质量成本数据归集及分配 4](#_Toc186988226)

[8 质量成本控制 4](#_Toc186988227)

[8.1 质量成本数据分析 4](#_Toc186988228)

[8.2 基于质量成本数据分析结果的质量改进与控制活动 5](#_Toc186988229)

[附录A （资料性附录） 质量成本控制指标 6](#_Toc186988230)

[附录B （资料性附录） 质量成本项目的具体内容 7](#_Toc186988231)

[附录C （资料性附录） 质量成本分析方法 10](#_Toc186988232)

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国标准化研究院提出，由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会（SAC/TC 151）归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

质量成本核算与控制指南

1 范围

本文件提供了质量成本核算与控制的策划、质量成本项目设置、质量成本核算、质量成本控制等的指南。

本文件适用于各种类型、不同规模和提供不同产品和服务的组织。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

3 术语和定义

GB/T 19000-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量成本 cost of quality

为确保产品和服务质量满足顾客要求及适用法律法规要求而发生的费用，以及产品和服务质量未能满足顾客要求及适用法律法规要求而造成的损失，包括预防成本、鉴定成本、内部质量损失和外部质量损失。

3.2

预防成本 prevention cost

为预防产品和服务质量不能满足顾客要求及适用法律法规要求所支付的费用。

3.3

鉴定成本 appraisal cost

为评定或证实产品和服务质量是否满足顾客要求及适用法律法规要求所支付的费用。

3.4

质量损失 quality loss

由于产品和服务质量未能满足顾客要求及适用法律法规要求，从而导致资源浪费或丧失潜在利益所造成的经济损失，包括内部质量损失和外部质量损失。

3.5

内部质量损失 internal quality loss

产品和服务在交付前因未能满足顾客要求及适用法律法规要求所造成的所有经济损失。

3.6

外部质量损失 external quality loss

产品在交付后或服务提供时因未能满足顾客要求及适用法律法规要求所造成的所有经济损失。

3.7

质量经济性分析 quality economic analysis

对产品和服务质量的投入与产出之间关系的分析，以实现在满足顾客要求及适用法律法规要求的同时为组织创造最佳的经济效益。

4 总则

4.1 质量成本核算与控制是建立、实施和保持质量管理体系的重要组成部分，对组织的持续成功起着重要作用。组织的最高管理者应当确保质量成本控制目标与组织的长期发展战略和短期经营目标相一致，确保提供质量成本核算与控制所需的资源，营造适宜于质量成本核算与控制的组织文化环境，支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用。

4.2 组织应当结合战略目标和质量方针确定质量成本控制目标，以顾客和市场为导向，制定质量成本的核算规则，将质量成本预算纳入财务计划管理，以组织发布的财务管理制度为约束，以资金的落实为核心，为质量管理活动提供资金保障，对其金额及分配进行策划、落实和控制。

4.3 组织应当结合其性质、规模、产品和服务以及管理特点设置质量成本项目，质量成本项目应与中长期质量目标保持一致，可测量，考虑适宜性的要求，与产品和服务满足顾客、有关相关方及适用法律法规要求相关。

4.4 组织应当精细化质量成本数据的采集与核算，深入挖掘隐性质量成本，采用科学的方法对质量成本数据进行监视、测量，以确保质量成本数据的充分完整、真实准确。

4.5 组织应当在策划的周期内开展质量成本数据的分析和评价，做到具体化、有业务关联性、数据可靠、有时间性要求，以发现质量管理的薄弱环节，评价质量管理体系的适宜性、充分性和运行有效性，为进行质量决策、制定质量目标、编制质量工作计划、实施质量改进与控制活动等提供依据，并将质量成本数据分析和评价的结果作为本组织管理评审的输入。

5 质量成本核算与控制的策划

5.1 组织应当采用过程方法，梳理并确定产品、服务及经营的全过程，策划质量成本数据采集、核算、分析与控制的工作机制，包括但不限于：

a) 设置质量成本项目及其明细项目；

b) 确定质量成本项目的核算周期、采集渠道；

c）设计质量成本数据统计报表；

d）确定质量成本数据分析的内容与方法；

e）确定基于质量成本分析的控制与改进活动；

f）制定质量成本数据采集、核算、分析与控制的工作分工、流程和要求等。

5.2 组织相关部门应当相互配合，根据中长期质量目标，策划质量成本核算与控制的工作计划。

5.3 组织应当分析为保持质量管理体系有效运行，在开展质量策划、质量保证、质量控制和质量改进等方面活动的资金需求，编制质量成本预算，并纳入本组织的财务预算。

5.4 组织应当根据中长期质量目标、以及质量成本数据分析的结果，合理设置质量成本控制指标，对质量成本控制指标进行分解，落实到各相关部门。质量成本控制指标参见附录A。

6 质量成本项目设置

6.1 质量成本项目设置的考虑

组织设置质量成本项目时，应:

a）确保与组织质量方针和中长期质量目标相一致；

b）符合质量成本定义的内涵和范围；

c）适合组织的质量保证、质量控制和质量改进的需要；

d）质量成本核算与控制的对象，如组织、产品、服务、项目等；

e）质量成本发生的形式、用途和范围；

f）适合组织的规模、产品和服务类型；

g）充分利用统计核算和会计核算体系的基础等。

6.2 质量成本项目的构成

质量成本项目一般包括预防成本、鉴定成本、内部质量损失、外部质量损失等项目，其中：

a）预防成本可包括但不限于：需求分析与合同评审费、设计质量保证费、采购质量保证费、生产质量保证费、成品质量保证费、顾客服务费、质量改进费、质量培训费、质量奖励费、质量管理人员工资及附加费等项目。

b）鉴定成本可包括但不限于：产品评定试验费、质量审核认证费、顾客满意度调查费、进货检验费、工序检验费、成品检验费、交付检验费、检验试验设备费、专职检验人员工资及附加费等项目。

c）内部质量损失可包括但不限于：进货损失、产品报废损失、分析处理费、返工和返修损失、停工损失、降级损失、设计更改损失、进度拖延损失等项目。

d) 外部质量损失可包括但不限于： 产品报废损失、退换货损失、分析处理费、维修维护费、设计更改损失、索赔和法律诉讼费、客诉处理费、客户流失损失等项目。

质量成本项目的具体内容可参照附录B，组织可根据实际作适当的裁剪和扩充。

7 质量成本核算

7.1 质量成本核算的原则

组织开展质量成本核算应当遵循以下原则：

a）确保合规可靠。确保质量成本核算过程符合会计法规和相关制度，质量成本数据必须真实可靠，确保核算的准确性；

b）保持统一口径。采用统一的货币量值单位，核算方法各期应当有一致的统计口径，避免随意调整，如需要改变核算方法，应当评估对质量成本水平的影响；

c）便于数据收集。尽量利用原始凭证、会计帐薄和会计报表等会计资料，原始记录、台帐和报表等统计资料，以及工时定额、材料消耗标准、成本核算管理电子系统等产品成本核算的管理基础，利用信息化手段进行数据采集、处理和传递；

d）无碍财务运行。采用统计核算为主，统计核算与会计核算相结合的方式，避免影响财务会计核算体系的正常运行；

e）便于分析评价。按照质量成本项目分类、分期核算，以便清晰了解各项目的构成和变化趋势，区分不同质量成本项目的优先级，关注关键成本因素，便于开展质量成本数据分析与评价。

7.2 质量成本核算周期

组织确定质量成本核算周期时，应当满足生产经营特点、行业性质、质量管理和质量保证的需要，可以是月度、季度、年度或根据需要采用的其它核算周期。

对于实行批次生产的产品，质量成本核算周期可与产品或产品批次的生产周期一致；对于批量稳定生产的产品，质量成本核算周期可与产品成本核算采用的会计核算周期一致；对于服务或特定项目，可按项目周期进行核算。

7.3 质量成本数据采集渠道

质量成本数据的采集可通过以下渠道：

a）现有的各种会计原始凭证和会计账户中直接获得；

b）现有的各种会计原始凭证和会计账户中分析获得；

c）统计原始资料或凭证中分析获得；

d）各种质量原始凭证中分析获得；

e）供应商相关质量成本的反馈与分析获得；

f) 客户相关质量反馈与分析获得；

g）质量培训与评估记录获得；

h）各种停产停线工时损失记录获得等。

7.4 质量成本数据归集及分配

显见质量费用原始凭证（会计原始凭证）可按会计项目归集，依据组织的产品核算办法计入相应产品的质量成本。

隐含质量费用原始凭证（统计原始凭证）可按统计项目归集，其中直接费用计入相应产品的质量成本，间接费用按产品、产量、质量特性重要度等分摊到各产品的质量成本。

8 质量成本控制

8.1 质量成本数据分析

8.1.1 组织应当运用多种分析方法，开展质量成本数据分析，质量成本数据分析可用于下列目的：

a）评价产品和服务质量和质量管理水平及其对经济效益的影响；

b）了解产品和服务质量水平及其变动程度和变化趋势；

c）发现影响产品和服务质量的关键因素和质量管理的薄弱环节；

d）评价质量改进项目的有效性和经济性；

e）评价质量管理体系的适宜性和运行有效性；

f）为进行质量决策、制定质量目标、编制质量工作计划、实施质量改进活动等提供依据；

g）考核部门和员工的绩效等。

8.1.2 质量成本数据分析的内容主要包括：

a）预防成本、鉴定成本、内部质量损失、外部质量损失等数据构成及变化趋势；

b）预防成本和鉴定成本的预算执行情况；

c）质量成本控制指标完成情况；

d）各责任单位、产品和服务的质量损失情况；

e）设计、采购、生产、服务保障等过程的质量经济性情况等。

8.1.3 质量成本数据分析方法一般包括：

a）质量成本指标分析方法；

b）质量成本排列图分析方法；

c）质量成本趋势分析方法；

d）质量经济性分析方法等。

这些方法的具体内容见附录C。

8.1.4 组织应当将质量成本数据分析的结果及时报告给最高管理者，传递到相关部门，并作为管理评审的输入。

8.2 基于质量成本数据分析的质量控制与改进

8.2.1 组织应当应用质量成本数据分析的结果，强化员工的质量意识，健全质量责任制，组织可以：

a）将各责任主体造成的质量成本数据作为对有关责任主体质量奖惩的依据；

b）运用质量成本数据，尤其是典型质量问题导致的质量损失数据，向组织的员工说明产品和服务质量对组织绩效的影响。

8.2.2 组织应当对质量成本预算执行过程中发现的问题进行分析，并按照质量管理和财务管理的有关规定及时采取措施。

8.2.3 组织应当对质量成本控制指标分析中暴露出的超出目标值、呈现上升趋势等异常情况进行分析，并采取针对性的改进和控制措施。

8.2.4 组织应当通过质量成本数据分析使质量工作计划与生产经营计划、成本计划相协调，把预防成本、鉴定成本与相关的潜在内部质量损失、外部质量损失联系起来，系统地分配与落实质量预防、控制、检验等方面的资源。

8.2.5 组织应当按明细项目、产品和服务类别、责任主体、问题类型、涉及过程等因素，运用排列图逐层进行质量损失分析的结果，以及质量成本的构成分析、趋势分析和质量问题因果分析等的结果，寻找影响产品和服务质量及其经济效益的关键因素，并采取针对性的改进和控制措施。

8.2.6 组织应当把质量成本数据分析结果应用于发现质量管理的薄弱环节，采取针对性的改进和控制措施，开展管理和技术创新活动。

8.2.7 组织应当把质量经济性分析的结果，应用于采取或优化质量控制措施，从而优化预防成本与鉴定成本。

8.2.8 组织应当把质量成本数据分析结果应用于管理评审中，以评价质量管理体系的适宜性、充分性和运行有效性。

附录A
（资料性附录）
质量成本控制指标

组织的质量成本控制指标可包括但不限于表A.1。

表A.1 质量成本控制指标表

|  |  |
| --- | --- |
| 质量成本控制指标 | 计算方法 |
| 构成指标 | 预防成本占比 | 预防成本占比=预防成本/总质量成本 |
| 鉴定成本占比 | 鉴定成本占比=鉴定成本/总质量成本 |
| 内部质量损失占比 | 内部质量损失占比=内部质量损失/总质量成本 |
| 外部质量损失占比 | 外部质量损失占比=外部质量损失/总质量成本 |
| 对比指标 | 质量成本同比增长率 | 质量成本同比增长率=（本期质量成本-上期质量成本）/上期质量成本 |
| 预防成本同比增长率 | 预防成本同比增长率=（本期预防成本-上期预防成本）/上期预防成本 |
| 鉴定成本同比增长率 | 鉴定成本同比增长率=（本期鉴定成本-上期鉴定成本）/上期鉴定成本 |
| 内部质量损失同比增长率 | 内部质量损失同比增长率=（本期内部质量损失-上期内部质量损失）/上期内部质量损失 |
| 外部质量损失同比增长率 | 外部质量损失同比增长率=（本期外部质量损失-上期外部质量损失）/上期外部质量损失 |
| 经济指标\*1 | 质量成本率 | 质量成本率=总质量成本/工业总产值 |
| 质量投入率 | 质量投入率=（预防成本+鉴定成本）/工业总产值 |
| 质量损失率 | 质量损失率=（内部质量损失+外部质量损失）/工业总产值 |

\*1经济指标计算时，组织可以根据内部需求选择以工业总产值或销售总收入为分母基数。

附录B
（资料性附录）
质量成本项目的具体内容

质量成本项目的具体内容见表B.1-B.4。

B.1预防成本

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **质量成本项目** | **主要内容** |
| 1 | 需求分析与合同评审费 | 收集和分析顾客对产品质量的要求和意见，进行合同评审，进行技术协议书评审等过程发生的费用，包括差旅费、会议费、人工费等。 |
| 2 | 设计质量保证费 | 开展设计验证，组织设计评审和复查等设计质量保证活动产生的费用，包括差旅费、会议费、材料费、人工费、设备费等。 |
| 3 | 采购质量保证费 | 确定采购计划和采购文件中的质量要求，确定合格供应商名单，开展外购产品试验鉴定，实施外购产品过程质量监控、供应商质量监督，督促供应商开展质量问题处理与质量提升等采购质量控制活动产生的费用，包括差旅费、会议费、材料费、人工费等。 |
| 4 | 生产质量保证费 | 工序能力验证与评审，产品质量复查，工艺纪律检查，工装工具检修等生产质量控制活动产生的费用，包括会议费、材料费、人工费、设备费等。 |
| 5 | 成品质量保证费 | 为防止磕碰伤、性能受损等质量问题发生制定防护措施产生的费用，包括差旅费、会议费、材料费、人工费等。 |
| 6 | 顾客服务费 | 开展顾客满意度调查、分析和评价，质量问题客户走访等顾客服务活动产生的费用，包括差旅费、会议费、人工费等。 |
| 7 | 质量改进费 | 策划质量改进方案，实施质量改进课题/项目，共享质量改进成果等活动产生的费用，包括差旅费、咨询费、培训费、会议费、人工费等。 |
| 8 | 质量培训费 | 质量相关培训产生的费用，包括场地费、讲课费等。 |
| 9 | 质量奖励费 | 质量改进、质量预防、质量评优等活动发放的奖金。 |
| 10 | 质量管理人员工资及附加费 | 专职质量管理人员的工资及附加费。 |

B.2鉴定成本

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **质量成本项目** | **主要内容** |
| 1 | 产品评定试验费 | 为证实产品满足顾客要求而进行评定或试验验证产生的费用，包括差旅费、材料费、外协费、人工费等。 |
| 2 | 质量审核认证费 | 开展质量管理体系审核和认证、供应商质量审核、产品认证等活动产生的费用，包括差旅费、审核认证费、会议费、人工费等。 |
| 3 | 顾客满意度调查费 | 设计并组织顾客满意度调查活动，或委托开展顾客满意度调查活动产生的费用，包括差旅费、会议费、劳务费、外协费、人工费等。 |
| 4 | 进货检验费 | 对外购和外协的原材料、元器件、零部（组）件进行检验或验证试验产生的费用，包括差旅费、材料费、外协费、人工费等。 |
| 5 | 工序检验费 | 对在制品进行首件检验、自检、自动化检验产生的费用，包括材料费、外协费、人工费等。 |
| 6 | 成品检验费 | 对完工的产品和生产批进行检验或验证试验产生的费用，包括差旅费、运输费、材料费、人工费等。 |
| 7 | 交付检验费 | 在产品交付前，对产品及其附件进行校验、检验或验证试验产生的费用，包括差旅费、运输费、材料费、外协费、人工费等。 |
| 8 | 检验试验设备费 | 检验、验证试验和测量的设备、仪器、量具的送检产生的费用，以及使用和折旧费。 |
| 9 | 专职检验人员工资及附加费 | 专职检验检测、计量、理化人员的工资及附加费。 |

B.3内部质量损失

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **质量成本项目** | **主要内容** |
| 1 | 进货损失 | 对处理进货不合格问题进行处理过程产生的费用，包括差旅费、人工费、材料费等。 |
| 2 | 产品报废损失 | 质量问题导致的直接产品、关联产品、举一反三产品的报废损失，可按报废产品成本统计。 |
| 3 | 分析处理费 | 对质量问题产生的原因进行分析，制定并实施纠正措施等过程发生的费用，包括差旅费、咨询费、会议费、材料费、外协费、人工费、设备费等。 |
| 4 | 返工和返修损失 | 对质量问题产品进行返工、返修过程产生的费用，包括材料费、外协费、人工费、设备费等。 |
| 5 | 停工损失 | 质量问题导致产线停工期间的人员和设备的闲置成本，以及潜在利润损失。 |
| 6 | 降级损失 | 由于产品未达到规定的质量要求，采用降低等级处理所造成的直接损失。 |
| 7 | 设计更改损失 | 质量问题导致的设计更改产生的费用，包括材料费、人工费等。 |
| 8 | 进度拖延损失 | 因质量问题导致进度拖延而产生的赔偿金。 |

B.4外部质量损失

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **质量成本项目** | **主要内容** |
| 1 | 产品报废损失 | 质量问题导致的直接产品、关联产品、举一反三产品的报废损失，可按报废产品成本统计。 |
| 2 | 退换货损失 | 产品退货、换货产生的费用，包括运输费、人工费、废品损失等。 |
| 3 | 分析处理费 | 对质量问题产生的原因进行分析，制定并实施纠正措施等过程发生的费用，包括差旅费、咨询费、会议费、材料费、外协费、人工费、设备费等。 |
| 4 | 维修维护费 | 对质量问题产品进行维修维护过程产生的费用，包括差旅费、材料费、人工费等。 |
| 5 | 设计更改损失 | 质量问题导致的设计更改产生的费用，包括材料费、人工费等。 |
| 6 | 索赔和法律诉讼费 | 因发生质量问题，导致顾客要求索赔而发生的索赔调查费、赔偿金、罚款、诉讼费等损失 |
| 7 | 客诉处理费 | 处理客户投诉过程产生的费用，包括差旅费、人工费、材料费等。 |
| 8 | 客户流失损失 | 因质量问题导致的订单丢失或减少而带来的潜在利润损失 |

附录C
（资料性附录）
质量成本分析方法

C.1 质量成本指标分析

质量成本指标分析是针对具体产品和服务、责任主体或组织整体建立质量成本指标并进行计算，从而分析和评价产品和服务质量的经济性和质量管理体系的有效性。

C.1.1 质量成本构成指标

质量成本构成指标是指质量成本各项目占总质量成本的比率，可以从一个侧面反映产品和服务质量和质量管理的状况。实际应用中，可以采用列表方法对质量成本项目及其明细项目进行构成分析，以便于发现关键的质量成本明细项目，并可以将分析结果用直方图、饼图等表示。

C.1.2 质量成本相关指标

质量成本相关指标是指质量成本与工业总产值、销售收入、总成本、生产成本、利润(或亏损)等相关基数的比值，可以从一个侧面反映产品和服务质量和质量管理的状况及其对经济效益的影响程度。建立质量成本相关指标应明确指标所具有的实际含义，指标数据一般应来源于相同的核算对象和核算期。对于不同核算对象或核算期的情况，应采用适当的调整方法，以确保指标的一致性和可比性。

C.1.3 质量成本变动指标

质量成本变动指标是指组织的总质量成本、质量成本项目及其明细项目、质量成本的构成指标和相关指标的增减值或增减率，可以分析和评价组织加强质量管理和实施质量改进的效果。实际应用时，根据质量成本分析的需要，可以计算报告期对于基期的变动情况，也可以计算实际值对于目标值的完成情况。

C.2 质量成本排列图分析

质量成本排列图分析是对质量成本数据按明细项目、产品和服务类型、质量问题类型、责任主体等进行划分，通过绘制排列图寻找影响产品和服务质量及经济效益的关键少数因素。排列图分析宜广泛应用于各类质量成本项目，包括但不限于内部质量损失和外部质量损失，以识别关键影响因素和改进机会，应注意密切联系技术和管理问题，与产品和服务质量的趋势分析和因果分析相结合。

C.3 质量成本趋势分析

质量成本趋势分析应在积累一定质量成本数据的基础上，通过长期观察总质量成本、质量成本各项目、质量成本构成指标等变化，预测未来趋势并制定相应策略。分析时应结合其他相关信息和专业知识，进行综合判断，以提高预测的准确性。

C.4 过程质量经济性分析

过程质量经济性分析是指对特定过程活动中质量投入与产出关系的规范化、系统化评估。识别并实施有效的改进措施，包括但不限于增加预防成本、鉴定成本，以显著降低内部质量损失和外部质量损失。同时，确保所采取的改进措施不会引发内部或外部质量损失的新变化。分析宜涵盖设计、采购、生产、服务保障等过程，实现质量效益与经济效益同步优化。

C.4.1设计过程质量经济性分析

设计过程质量经济性分析包括担不限于以下内容：

a）统计因设计原因导致的质量损失，寻找有效的设计过程质量控制措施，测算增加的设计质量控制成本，以及相应的可有效避免的质量损失，进行经济性分析以确定采取质量控制措施的合理性。

b）统计设计过程相关的预防成本、鉴定成本，分析在保证产品质量的前提下可优化的质量控制措施，评估优化质量控制措施降低的预防成本、鉴定成本，以及潜在质量损失，并进行经济性分析以确定优化质量控制措施的合理性。

c）评估在产品设计阶段开展材料、结构、外观、工艺、产品等设计创新活动，实现优质优价、增加产品销量带来的经济效益，测算增加的设计、原料、零部件和制造的成本，并进行经济性分析以确定实施创新活动的合理性。

C.4.2采购过程质量经济性分析

采购过程质量经济性分析包括担不限于以下内容：

a）统计因采购原因导致的质量损失，寻找有效的采购和进货检验质量控制措施。测算增加的改善措施投入费用，以及相应的可有效避免的质量损失，并进行经济性分析以确定采取质量控制措施的合理性。

b）统计采购过程相关的预防成本、鉴定成本，分析在保证产品质量的前提下可优化的质量控制措施，评估优化质量控制措施降低的预防成本、鉴定成本，以及潜在质量损失，并进行经济性分析以确定优化质量控制措施的合理性。

c）统计不同供应商提供产品的进货检验合格率，以及质量损失，根据产品价格进行经济性分析并采取供应商调整措施。

C.4.3生产过程质量经济性分析

生产过程质量经济性分析包括担不限于以下内容：

a）统计因生产原因导致的质量损失，寻找有效的生产质量控制措施，质量改进措施、工序和（或）成品检验措施。测算增加的改善措施投入费用，以及相应的可有效避免的质量损失，进行经济性分析以确定采取质量控制措施的合理性。

b）统计生产过程中的预防成本和鉴定成本，分析在保证产品质量的前提下可优化的质量控制措施，评估其降低成本、提升生产效率的收益及潜在质量损失，通过经济性分析确定优化措施的合理性。

C.4.4服务保障过程质量经济性分析

服务过程质量经济性分析包括担不限于以下内容：

a）统计因成品质量控制、顾客服务原因导致的质量损失，寻找有效的成品质量控制措施、顾客服务措施。测算增加的改善措施投入费用，以及相应的可有效避免的质量损失，进行经济性分析以确定采取质量控制和顾客服务措施的合理性。

b）统计服务保障过程相关的预防成本、鉴定成本，分析在保证产品质量的前提下可优化的质量控制措施，评估优化质量控制措施降低的预防成本、鉴定成本，以及潜在质量损失，并进行经济性分析以确定优化质量控制措施的合理性。

c）评估开展顾客服务创新，实现优质优价、增加产品销量带来的经济效益，测算增加的顾客服务费，并进行经济性分析以确定实施创新活动的合理性。