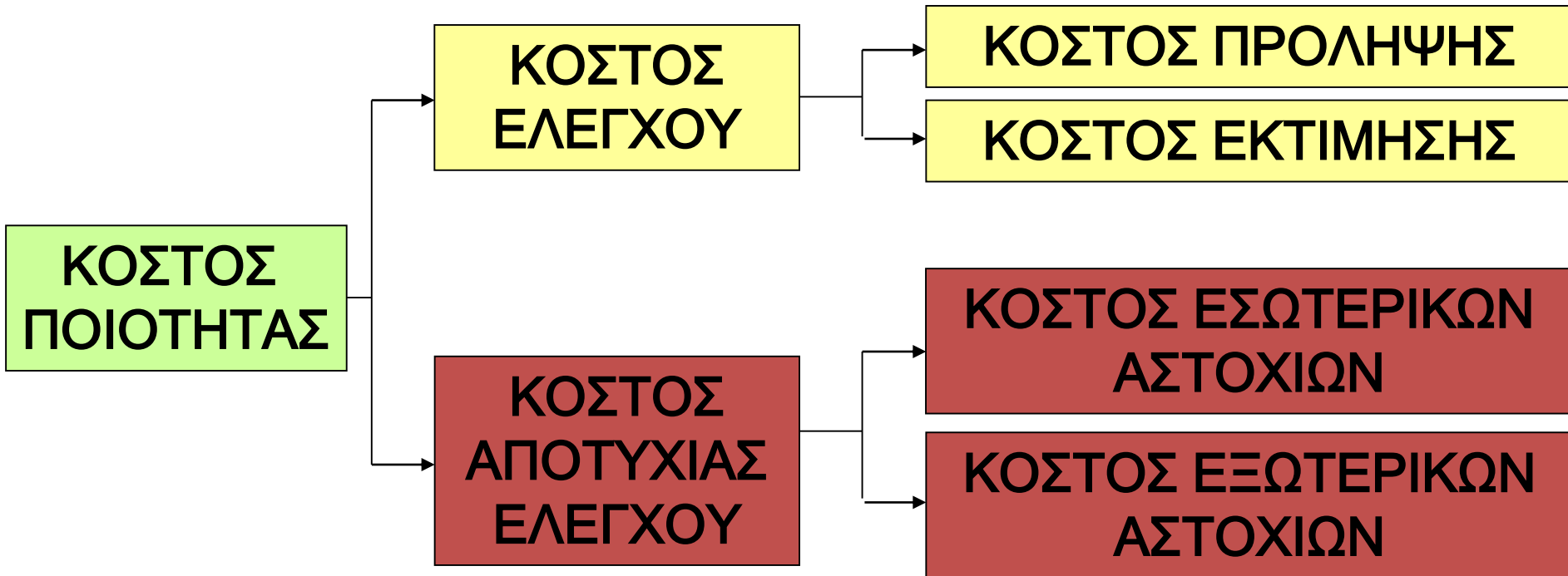


**Κατηγορίες κόστους  
ποιότητας**

# Κατηγορίες κόστους ποιότητας



# Προληπτικό κόστος (Prevention Costs)

Σχεδιασμό ποιότητας, δηλαδή:

- κόστη επιθεώρησης (inspection)
- κόστη διαχείρισης δεδομένων σε σχέση με την ποιότητα (systems data costs)
- κόστη προετοιμασίας εγχειριδίων (manuals) & διαδικασιών για τους εργαζόμενους.

Θεώρηση Νέων Προϊόντων

- Κόστη ποιότητας νέων σχεδίων, προετοιμασίας πειραμάτων και γενικά οτιδήποτε σχετικό με το λανσάρισμα των νέων προϊόντων
- Προγράμματα Εκπαίδευσης σε θέματα ποιότητας για την ανάπτυξη-βελτίωση της απόδοσης ποιότητας του εργατικού δυναμικού
- Έλεγχο Διαδικασιών, δηλαδή κόστη που έχουν να κάνουν με το χρόνο που το προσωπικό της ποιότητας διαθέτει να μελετήσει και αναπτύξει τις παραγωγικές διαδικασίες

Απόκτηση και Ανάλυση Ποιοτικών Δεδομένων

- Ανάλυση των δεδομένων για να αναγνωριστούν, προσδιοριστούν τυχόν ποιοτικά προβλήματα.

Αναφορά Ποιότητας (Quality Reporting)

- κόστη που απαιτούνται να συγκεντρωθούν περιληπτικά τα δεδομένα ποιότητας και να σταλούν στο middle & upper management.

Ποιοτικά Προγράμματα Βελτίωσης.

- Οτιδήποτε γίνει προκειμένου να βελτιωθεί η απόδοση, π.χ. προγράμματα αντιμετώπισης ελαττωματικών, προγράμματα κινήτρων, κλπ.

Προγραμματισμός της Ποιότητας του Πωλητή.

- Όπως το προϊόν έτσι και ο πωλητής θα πρέπει ποιοτικά να αναβαθμιστεί. Αγγίζει ο πωλητής τον πελάτη? Ανταποκρίνεται? Ποια είναι η συμπεριφορά του? Ποιες οι γνώσεις του? Μετρίεται η ποιότητα του?

# Κόστος Αξιολόγησης/Εκτίμησης [Appraisal Costs]

## Κόστος ενεργειών που απαιτούνται για τη διατήρηση του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας

- Αξιολόγηση επιλεγόμενου προμηθευτή, δυνατότητες σε ποιότητα, προσφερόμενες υπηρεσίες, κλπ
- Ενδόμυχος επιθεώρηση αγαθών. Το κόστος καθορισμού της ποιότητας των προϊόντων από τους προμηθευτές
- Επιθεώρηση και έλεγχος. Όλοι οι ποιοτικοί έλεγχοι και επιθεωρήσεις που πρέπει να γίνουν πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την παραγωγική διαδικασία Περιλαμβάνει όρια ζωής, περιβαλλοντολογικούς ελέγχους και ελέγχους αξιοπιστίας. Επίσης περιλαμβάνει ελέγχους που γίνονται στις εγκαταστάσεις του πελάτη πριν την παράδοση του προϊόντος στον πελάτη.
- Συντήρηση, ρύθμιση του εξοπλισμού, δοκιμών και παροχής πληροφοριών σχετικά με την ποιότητα. Περιλαμβάνει το κόστος της λειτουργίας του συστήματος το οποίο διατηρεί τα όργανα μετρήσεως και τον εξοπλισμό ρυθμισμένα.
- Υλικά και υπηρεσίες που καταναλώνονται για ελέγχους ποιότητας, όπως για παράδειγμα, ακτίνες Χ, προϊόντα που ελέγχονται και μετά καταστρέφονται, κλπ.
- Αποτίμηση αποθεμάτων. Περιλαμβάνει τα κόστη ελέγχου προϊόντων όσο είναι αποθηκευμένα ώστε να αποτιμηθεί τυχόν υποβάθμισή τους.

# Κόστος Εσωτερικών Αστοχιών [Internal Failure Costs]

**Αυτό είναι το κόστος που προκύπτει από τη μη ικανοποιητική ποιότητα στο εσωτερικό της επιχείρησης αλλά αναγνωρίζεται πριν το προϊόν ή η υπηρεσία φθάσει στον πελάτη. Περιλαμβάνει:**

- Τα ελαττωματικά/ακατάλληλα (scrap) προϊόντα που δεν μπορούν να πωληθούν, ξαναδουλευτούν, επιδιορθωθούν, κλπ
- Τα προϊόντα προς επανακατεργασία (re-work). Κόστος διόρθωσης ελαττωματικών που μπορεί να διορθωθούν και να πουληθούν. Οι επανακατεργασίες συχνά έχουν σαν αποτέλεσμα της καθυστέρηση άλλων προϊόντων του τμήματος παραγωγής, η οποία πρέπει να κοστολογηθεί
- Το κόστος επανάληψης ελέγχου (re-test). Κόστος επανάληψης ελέγχου και επιθεώρησης (re-test & re-inspection) των προϊόντων που έχουν ξαναδουλευτεί.
- Το κόστος αδράνειας (down-time). Το κόστος των έργων εγκαταστάσεων ή μηχανών που χρησιμοποιούνται για τα ελαττωματικά αντικείμενα.
- (yield losses). Το κόστος των εγκαταστάσεων που χρησιμοποιούνται για τα ελαττωματικά αντικείμενα, που πιθανόν θα είχαν αποφευχθεί αν οι έλεγχοι ήσαν αρχικά καλοί. Αυτό το κόστος μπορεί να είναι για παράδειγμα περισσότερο υλικό στη φιάλη απ' αυτό που λέει η ετικέτα, λόγω π. χ. κακού σεταρίσματος της μηχανής, κλπ.

# Κόστος Εξωτερικών Αστοχιών [External Failure Costs]

Αυτό είναι το κόστος που προκύπτει από τις αστοχίες που ανακαλύπτονται όταν το προϊόν έχει φθάσει (η φθάνει) στον πελάτη. Με άλλα λόγια είναι το διορθωτικό κόστος και περιλαμβάνει:

- Ρύθμιση παραπόνων (complaint adjustments). Όλα τα κόστη της έρευνας και ρύθμισης των δικαιολογημένων παραπόνων που έχουν αποδοθεί σε ελαττωματικό προϊόν ή εγκατάσταση, π.χ. προσφυγές (ή πληρωμές για αποφυγή προσφυγών).
- Επιστροφές (returned material). Όλα τα κόστη που σχετίζονται με την παραλαβή και την αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος που επιστρέφεται.
- Κόστη εγγυήσεως (warranty charges). Όλα τα κόστη που σχετίζονται με την εξυπηρέτηση πελατών οι οποίοι έχουν συμβόλαια εγγυήσεων.
- Παροχές (allowances). Κόστη από παραχωρήσεις προς τους πελάτες οι οποίοι έχουν δεχθεί υποβαθμισμένα προϊόντα, π. χ. υποβαθμισμένα προϊόντα προς πώληση ως δεύτερα (seconds).

# ΑΣΚΗΣΗ 1<sup>η</sup>: ΚΟΣΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

**Ζητείται να γίνει κατάταξη των στοιχείων κόστους ποιότητας στις 4 κατηγορίες κόστους ποιότητας**

Αναφορά ποιότητας

Αξιολόγηση επιλεγόμενου  
προμηθευτή

Απόκτηση και ανάλυση ποιοτικών  
δεδομένων

Αποτίμηση αποθεμάτων

Έλεγχος εγκαταστάσεων

Επιστροφές

Κόστος έργων εγκαταστάσεων

Κόστος εγγύησης

Κόστος επανάληψης ελέγχου

Κόστος προετοιμασίας εγχειριδίου

Κόστος προϊόντων που δεν πληρούν  
τις προδιαγραφές

Κόστος συντήρησης μηχανών

Παράπονα πελατών

Παροχές στους πελάτες  
λόγω υποβαθμισμένης  
ποιότητας

Ποιοτικά προγράμματα  
βελτίωσης

Πρόγραμμα εκπαίδευσης  
προσωπικού

Προϊόντα προς  
επανεκατεργασία

Ρύθμιση του εξοπλισμού

Φύρα κατά την παραγωγή




<b>Κόστος Πρόληψης</b>
Πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού
Αναφορά ποιότητας (quality reporting)
Ποιοτικά προγράμματα βελτίωσης
Κόστος προετοιμασίας εγχειριδίου
Απόκτηση και ανάλυση ποιοτικών δεδομένων
<b>Κόστος Εκτίμησης (ή αξιολόγησης)</b>
Αξιολόγηση επιλεγόμενου προμηθευτή
Αποτίμηση αποθεμάτων
Ρύθμιση του εξοπλισμού
Έλεγχος εγκαταστάσεων
Κόστος συντήρησης

<b>Κόστος Εσωτερικών Αστοχιών</b>
Φύρα
Προϊόντα προς επανακατεργασία
Κόστος επανάληψης ελέγχου
Κόστος άεργων εγκαταστάσεων
Κόστος προϊόντων που δεν πληρούν τις προδιαγραφές
<b>Κόστος Εξωτερικών Αστοχιών</b>
Παροχές στους πελάτες λόγω υποβαθμισμένης ποιότητας
Παράπονα
Επιστροφές
Κόστος εγγύησης