

学校编码：10384
学号：18420141150637

分类号__密级__
UDC__

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

企业质量管理与成本管控融合
——以 A 选煤厂为案例研究

**Integration of enterprise quality management and cost
control--the case of A coal preparation plant**

王昊伟

指导教师姓名：傅元略教授

专 业 名 称：会计硕士 (MPAcc)

论文提交日期：2017 年 月

论文答辩时间：2017 年 月

学位授予日期：2017 年 月

答辩委员会主席：__

评阅人：__

2017 年 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为()课题(组)的研究成果，获得()课题(组)经费或实验室的资助，在()实验室完成。（请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

中文摘要

市场环境越来越复杂，企业为了获得持续的竞争力，纷纷将目光放在了质量管理与成本管控上。企业通过质量管理和成本管控来提高顾客满意度，以期给企业带来更多的经济效益。从顾客出发，是企业在不断变化的市场环境下，努力调整以适应环境的表现。然而，质量管理往往为了追求高质量而忽略了对成本的管控，过高的质量标准反而不利于企业价值创造。同时，成本管控常常为了追求低成本，而限制质量管理的资源投入，导致质量下降，从而损害企业价值。为此，如何平衡质量与成本的关系，将质量管理和成本管控融合，是本文研究的核心问题。

本文的研究思路是：以质量管理和成本管控融合为研究主线，以质量成本为研究切入点，通过分析现有质量管理与成本管控二分体系的局限性，探索二者融合的适应性，结合案例企业已有的融合管理基础，针对案例企业管理上的问题，从目标设定、内部报告体系、责任人激励三要素入手，建立质量管理和成本管控融合体系。

本文的贡献点有三个。第一，对质量管理和成本管控各自的体系进行梳理，指出两个体系未能融合，会给管理带来重要负面影响。第二，结合案例企业实际情况，以质量成本为切入点，结合管控机制三要素，构建质量管理和成本管控的融合体系，并探讨其融合适应性。最后，本文通过对案例企业融合举措的建议，为质量管理和成本管控融合实践提供可行的思路。

关键词：质量管理；成本管控；质量与成本管控融合

Abstract

The market environment is more and more complex, in order to obtain the sustainable competitive power, the enterprise has put its attention on the quality management and cost control. In order to bring more economic benefits to the enterprise, managers try to improve customer satisfaction through quality management and cost control. Enterprises take customers as the center, and constantly adjust the management model to adapt to market changes. Quality management is often in pursuit of high quality and ignores the cost of control, but the high quality standards are not conducive to enterprise value creation. At the same time, cost control often limits quality management resources, resulting in a decline in the quality, thus damaging the value of the enterprise. Therefore, how to balance the relationship between quality and cost, and integrate quality management and cost control is the core of this paper.

The research idea of this paper is: take the quality management and cost control integration as the main line and the quality cost as the research breakthrough point. Explore the applicability of the fusion by analyzing the limitations of existing quality management and cost control dichotomy system. And then take the existing integration management foundation of the case enterprise into consideration, aiming at solving the problems of enterprise management, the paper set up the integration system of quality management and cost control, based on goal setting, internal reporting system, responsible person incentive.

There are three contributions in this paper. First, sort out the quality management and cost control of their respective system and point out that the two systems are not integrated, which will bring significant negative impact on management. Second, combining with the actual situation of the case enterprise, taking the quality cost as the breakthrough point, combining with the three elements of the control mechanism, construct the fusion system of quality management and cost control, meanwhile explore the adaptability of the integration of quality management and cost control. Finally, this paper provides a feasible idea for the integration of quality

management and cost management through the proposal of case enterprise integration.

Key words:Quality Management;Cost Control;Integration of Quality and Cost Control

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目录

第 1 章 引言	1
1.1 选题背景及研究意义	1
1.1.1 选题背景.....	1
1.1.2 研究意义.....	1
1.2 本文研究的主要问题	2
1.3 研究方法和基本框架	3
1.3.1 研究方法.....	3
1.3.2 研究基本框架.....	3
1.4 本文的主要贡献	5
第 2 章 质量成本管理理论概述	7
2.1 质量管理	7
2.2 全面质量管理	8
2.3 成本管控	9
2.4 质量成本管理	12
2.4.1 质量成本的定义与分类.....	13
2.4.2 质量成本的评估.....	14
2.4.3 报告质量成本信息.....	16
2.4.4 质量成本信息的战略地位.....	17
2.4.5 质量业绩报告.....	17
2.4.6 质量成本的研究发展.....	20
2.5 质量管理与成本管控融合的几个问题	20
第 3 章 A 选煤厂质量体系与成本管理的评析	24
3.1 企业概况	24
3.2 质量管理体系的建设情况	24
3.2.1 产品质量指标.....	24
3.2.2 产品质量管理.....	25

3.2.3 全面质量管理办法.....	27
3.2.4 全面质量考核办法.....	30
3.2.5 质量管理的成效.....	32
3.3 A 选煤厂的成本管理.....	35
3.3.1 成本管理原则.....	35
3.3.2 具体实施办法.....	36
3.3.3 成本费用原始凭证.....	38
3.4 A 选煤厂成本管理与质量管理的评析.....	38
3.4.1 成本管理的评析.....	38
3.4.2 质量体系的评析.....	40
3.5 本章小结.....	42
第 4 章 质量管理与成本管控融合的问题剖析.....	44
4.1 融合的适应性.....	44
4.2 改进前的调研工作.....	45
4.2.1 融合的管理基础.....	45
4.2.2 融合的弱点.....	47
4.3 剖析导致问题的原因.....	47
4.4 本章小结.....	49
第 5 章 制定适宜融合举措和行动.....	50
5.1 融合问题解决的基本步骤.....	50
5.2 融合举措的提出.....	50
5.3 落实具体行动.....	51
5.3.1 质量成本体系的建立.....	51
5.3.2 质量作业的识别.....	53
5.3.3 增设质量作业科目.....	54
5.3.4 关注部门间的协同管理.....	55
5.3.5 质量成本的内部报告体系设计.....	55
5.3.6 质量成本的责任人激励.....	56
5.4 本章小结：预期的效果.....	57

第 6 章 结论与启示.....	59
6.1 研究结论.....	59
6.2 研究启示.....	60
6.3 本文局限与未来展望.....	60
参考文献.....	61
致谢.....	66

厦门大学博硕士论文摘要库

Table of Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1.1 Backgrounds and Research Significances.....	1
1.1.1 Backgrounds.....	1
1.1.2 Research Significances.....	1
1.2 The Main Research Questions.....	2
1.3 Research Methods and Basic Framework.....	3
1.3.1 Research Methods.....	3
1.3.2 Basic Framework.....	3
1.4 Contribution Points.....	5
Chapter 2 Relevant Theories.....	7
2.1 Quality Management.....	7
2.2 Total Quality Management.....	8
2.3 Cost Control.....	9
2.4 Quality Cost Management.....	12
2.4.1 Definition and Classification of Quality Cost.....	13
2.4.2 Evaluation of Quality Cost.....	14
2.4.3 Report Quality Cost Information.....	16
2.4.4 Strategic Position of Quality Cost Information.....	17
2.4.5 Quality Performance Report.....	17
2.4.6 Research and Development of Quality Cost.....	20
2.5 Problems on the Integration of Quality Management and Cost Control.....	20
Chapter 3 Analysis on Quality System and Cost Management of A Coal Preparation Plant.....	24
3.1 Enterprise Profile.....	24
3.2 Construction of Quality Management System.....	24
3.2.1 Product Quality Index.....	24

3.2.2 Product Quality Management.....	25
3.2.3 Total Quality Management Measures.....	27
3.2.4 Assessment Methods of TQM.....	30
3.2.5 Quality Management Effectiveness.....	32
3.3 Cost Management of A Coal Preparation Plant.....	35
3.3.1 Cost Management Principle.....	35
3.3.2 Specific Implementation Measures.....	36
3.3.3 Original Cost Document.....	38
3.4 Analysis of Cost Management and Quality Management in A Coal Preparation Plant.....	38
3.4.1 Analysis of Cost Management.....	38
3.4.2 Analysis of Quality System.....	40
3.5 Chapter Summary.....	42
Chapter 4 Analysis on the Integration of Quality Management and Cost Control.....	44
4.1 The Adaptability of the Integration.....	44
4.2 Research before Improvement.....	45
4.2.1 Management Foundation of the Integration.....	45
4.2.2 Integration Weakness.....	47
4.3 Analyze the Cause of the Problems.....	47
4.4 Chapter Summary.....	49
Chapter 5 Develop Appropriate Integration Initiatives and Actions.....	50
5.1 The Basic Steps to Solve the Problems of Integration.....	50
5.2 Put Forward the Integration Initiatives.....	50
5.3 Implement Specific Actions.....	51
5.3.1 Establishment of Quality Cost System.....	51
5.3.2 Identification of Quality Operations.....	53

5.3.3 Add Quality Assignments Account.....	54
5.3.4 Focus on Inter Departmental Coordination Management.....	55
5.3.5 Design of Internal Reporting System for Quality Cost.....	55
5.3.6 Incentive System of Responsibility for Quality Cost.....	56
5.4 Summary of the Chapter: Expected Results.....	57
Chapter 6 Conclusion And Forecast.....	59
6.1 Research Conclusions.....	59
6.2 Inspiration.....	60
6.3 Study Limitations and Prospects.....	60
References.....	61
Acknowledgements.....	66

第 1 章 引言

1.1 选题背景及研究意义

1.1.1 选题背景

市场环境变化之快，迫使企业更加关注成本管控体系的建设，试图维持自身的成本优势。然而，维持成本优势的难度却越来越大。傅元略（2015）指出，传统的成本削减方法，已经不能保证企业维持成本优势^[1]。因此，企业面临着更大的削减成本的困境，离开了人口红利，企业要如何降低成本，是目前必须解决的难题。

另一方面，由于激烈的市场竞争，顾客面临更多的产品选择，迫使企业为获取并维持市场份额而付出更多的努力。以顾客为中心，成为许多企业的核心观念。质量管理正是在这种形势下，得到了众多企业的关注。Flynn 等（1994）认为更好的质量，可以提高顾客满意度，使企业获得市场份额，增加销售额，从而获得经济效益^[2]。汪纯孝等（1999）指出质量意味着满足顾客要求的程度^[3]。好的质量离不开有效的质量管理。企业为了提高质量，在质量管理方面进行了各种尝试。

然而，企业在提高质量的同时，往往会面临成本管控的问题。因为质量管理必然要进行资源的投入，如何在保证质量的同时，降低成本，就成为企业需要解决的问题。

本文正是出于解决企业面临的问题而进行的研究。文章试图通过对质量管理和成本管控的分析，探索出将二者融合的方法。结合案例企业所处的煤炭行业现状，提升质量和降低成本是案例企业迫切需要解决的问题。本文从理论出发，结合案例企业的实际情况，以质量成本为切入点，建立质量管理与成本管控相互融合的新体系。通过在质量管理体系中加入成本管控的因素，实现二者的融合，对实务界具有一定的指导意义。

1.1.2 研究意义

本文研究的理论意义在于：笔者通过对质量管理和成本管控的研究成果进行

总结,发现在各自领域内,已形成了系统的理论,然而学术界和实务界在质量管理和成本管控的融合上,研究尚不深入。将二者结合应用于实务的案例研究也比较少。笔者通过对质量管理与成本管控融合的适应性进行分析,构建融合的框架,为二者融合的研究提供新的思路。

本文研究的应用意义在于:

1. 帮助企业分析质量管理与成本管控体系未能融合对企业管理的不利影响。辨别两个系统间未能融合的主要原因,制定改进方案,帮助企业实现质量管理和成本管控的融合。

2. 笔者以质量成本为融合的切入点,对案例企业质量成本的构成进行分析,希望研究成果能够有助于案例企业将质量管理和成本管控很好的融合在一起,通过将质量成本核算纳入会计核算中,提升质量成本对质量管理与成本管控融合的指导地位。

3. 帮助案例企业构建质量管理和成本管控融合的新体系,即质量成本管理体系。完善质量成本的核算、计划、考核过程,使质量成本管理构成一个完整的管控机制。完整的体系需要有具体的制度来支持,通过对质量成本在案例企业的应用建议,配合企业目前的质量管理和成本管控的制度,有助于案例企业持续健康的发展。

1.2 本文研究的主要问题

本文选取 A 选煤厂作为案例研究的对象,通过对 A 选煤厂目前在质量管理与成本管控中的制度和经验进行分析,评价二者的建设情况并指出不足之处。同时对案例企业存在的问题进行原因分析。最终提出,将质量管理和成本管控融合在一起,构建质量成本管理体系,并指出帮助企业进行管理融合的具体举措。本文研究的问题有:

1. 质量管理和成本管控的内涵和研究现状。包括质量管理的理论发展、核心思想,并同时分析了成本管控的研究成果和未来研究方向。

2. 对质量成本进行分析。具体内容为:质量成本的定义、质量成本的分类,以及如何利用质量成本编制内部报告,质量成本信息的利用和质量成本的控制。

3. 对质量管理和成本管控融合的适应性进行分析,指出二者融合是可行且

必须的，能为管理者的决策提供更多的支持。选取质量成本为切入点进行融合。

4. 从案例企业出发，分析其在质量管理与成本管控融合中存在的问题，以及如何针对存在的问题进行改进，并借助质量管理和成本管控融合体系的建设，实现既保证质量，又降低成本的目标。

1.3 研究方法和基本框架

1.3.1 研究方法

本文采用文献研究法和案例分析法相结合的形式进行研究。

1. 文献研究法

本文首先对质量管理和成本管控进行理论知识的介绍，主要参考渠道有学术著作、期刊论文和学位论文。通过对学者的研究成果进行归纳总结，分析质量管理和成本管控的基本理念、主要方法；对目前的研究方向进行分析，探究质量管理和成本管控比较成熟的研究领域有哪些经验可以借鉴，在其研究尚不完善的领域，提出未来可能的研究方向。

2. 案例分析法

本文选取煤炭行业的企业作为案例研究的对象，通过调研、收集资料，对案例企业目前在质量管理和成本管控上的进展进行分析和评价。指出案例企业在质量管理和成本管控上，还存在着融合困难。结合案例企业“保质量，降成本”的管理理念，依据案例企业的实际生产情况，提出适合案例企业的融合方式。

1.3.2 研究基本框架

本文的基本框架如下：

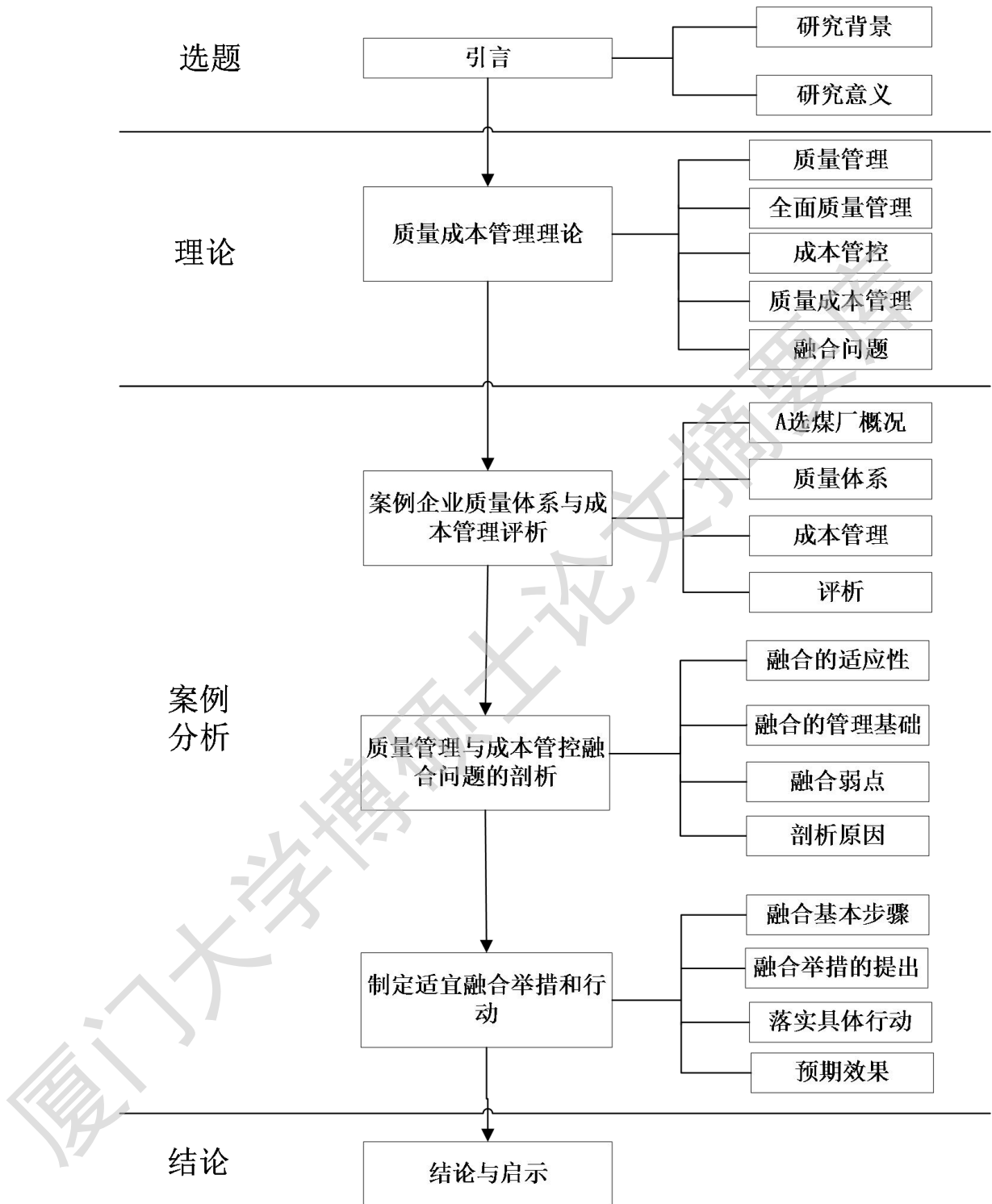


图 1-1：质量管理与成本管控融合研究框架

资料来源：笔者根据本文架构绘制。

第一部分是引言。介绍了本文的研究背景及研究意义，并引出研究的理论核心：质量管理与成本管控的融合。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库