

Kostnad Avvik og feil

Innen QA terminologi er kostnad på uønskede hendelser det verktøy ledelsen ved en bedrift bør bruke for å planlegge for en mer effektiv operasjon. Det påpekes at de indirekte (følgekostnader) er mye høyere enn direkte kostnader. Det påstås en kostnad som er 6 ganger den direkte kost ved en uønsket hendelse som har en kostnad. (Dette dog som et gjennomsnitt)

Det vil si ved en feilproduksjon hvor materialkostnad og medgått tid for fremstilling er 1000 kr, vil den faktiske kostnaden for bedriften være 6000 kr.

Det påstås at kostnad for manglende styring på avvikskostnader og feil kvalitet kan koste inntil 30% av salgssum (omsetting)

ref:Joseph Juran

The cost of poor quality (COPQ = PONC):

- “COPQ is the sum of all costs that would disappear if there were no quality problems.”
- *Juran*
- “You can easily spend 15 - 30% of your sales dollars on PONC.” - *Crosby*
- “In most companies the costs of poor quality runs at 20 - 30% of sales.” - *Juran*

Skjulte kostnader er ofte ting som ikke tas med når det registreres en uønsket hendelse. Eksempelet nedenfor er hentet fra en presentasjon av Roger E Olsen (eier av Quality consulting)

Income Statement	
Income	
Sales	\$4,100,000
Returns	(\$105,000)
Income	<u>\$3,995,000</u>
Cost of Goods Sold	
Labor	\$960,600
Materials	\$1,118,000
COGS	<u>\$2,078,600</u>
Expenses	
Salaries	\$483,800
Services	\$98,400
Depreciation	\$194,340
Training	\$3,300
Supplies	\$36,900
Interest	\$61,500
Rent	\$287,000
Accounting	\$24,600
Legal	\$28,200
Office Supplies	\$16,400
Travel	\$28,700
Licenses/Certification	\$12,300
Meals and Ent.	\$15,300
Advertising	\$82,000
Sales Shows	\$41,000
Repairs	\$44,600
Telephone	\$20,500
Utilities	\$36,900
Expenses	<u>\$1,515,740</u>
Profit	<u>\$400,660</u>

Hidden Quality Costs

Internal Failure Costs

\$400,000

- Labor (rework) \$110,000
 - Materials (rework) \$95,000
 - Eng. redesign \$30,000
 - Failure analysis \$20,000
 - Software fix \$40,000
 - Fire loss – equip. \$70,000
 - Rework space \$35,000
- \$400,000**