**6-1-3- تكاليف الفشل:** أو عدم التطابق وتشير إلى الفرق ما بين التكاليف الحقيقية لإنتاج سلعة / تقديم خدمة وبين التكاليف في حال عدم وجود أي إخفاقات وتنقسم إلى:

**6-1-3-1- تكاليف الفشل الداخلي:** وتكتشف قبل إرسال المنتج/ تقديم الخدمة للمستهلك النهائي ومنها:

**6-1-3-1-1- تكلفة التالف:** وهي النفقات المتعلقة بالمنتجات الرديئة التي لا يمكن إصلاحها، ويتم الكشف عنها من خلال العمليات الإنتاجية.

**6-1-3-1-2- تكلفة إعادة العمل:** وتتعلق بإعادة إصلاح أو تثبيت المنتجات المعابة.

**6-1-3-1-3- تكلفة فشل العملية:** وتنشأ عن فعالية تحديد المسببات المؤدية إلى تدني مخرجات العملية الإنتاجية.

**6-1-3-1-4- تكلفة توقف العملية الإنتاجية:** وهي النفقات الموجهة إلى إصلاح المعدات الإنتاجية أو ضبطها أو تغييرها أو تغيير الفرد العامل أو تدريبه.

**6-1-3-1-5- تكاليف خفض سعر البيع:** وتنشأ عن بيع المنتج المعاب بأقل من سعر بيع المنتجات ذات الجودة.

**6-1-3-2- تكاليف الفشل الخارجي:** وتنشأ عند استلام المستهلك للمنتج غير المطابق للمواصفات المطلوبة ومنها:

**6****-1-3-2-1- تكاليف شكاوي العملاء:** وهي ناجمة عن البحث والاستجابة المرضية لاعتراضات وشكاوي المستهلك.

**6-1-3-2-2- تكاليف إعادة المنتج:** وتنشأ عن عمليات نقل أو مناولة المنتج ذو الجودة المتدنية الذي تم ارجاعه من قبل المستهلك بغرض الاستبدال.

**6-1-3-2-3- تكاليف دعاوي الضمان:** وهي التكاليف المتعلقة بالضمانات على المنتجات والمترتبة عن إصابة المستهلك بأضرار نتيجة رداءة جودة المنتج.

**6-1-3-2-4- تكاليف المسائلة القانونية عن المنتج:** وهي تكاليف المقاضاة الناجمة عن المسؤولية عن المنتجات وإيذاء المستهلك.

**6-1-3-2-5- تكاليف فقدان المبيعات:** وهي ناجمة عن عدم رضا العملاء عن جودة المنتج وعزوفه عن شرائه والتحول إلى شراء المنتج من شركات أخرى.

وتحسب تكاليف الجودة المباشرة بالعلاقة التالية:

التكلفة الكلية المباشرة للجودة = تكلفة الضبط + تكلفة الفشل = تكلفة الوقاية + تكلفة التفتيش والتقييم + ( تكلفة الفشل الداخلي + تكلفة الفشل الخارجي )

TQDC = CC+FC = (PC + AC ) + (IFC + EFC )

حيث:

**TQDC :** Total Quality direct cost التكاليف الكلية المباشرة

**CC**: Control costs تكاليف التفتيش

**FC**: Failure costs تكاليف الفشل

**PC :** Prevention costs تكاليف الوقاية

AC : Appraisal costs تكاليف التفتيش والتقييم

IFC : Internal failure costs تكاليف الفشل الداخلي

EFC : External failure costs تكاليف الفشل الخارجي

**6-2- التكاليف غير المباشرة:** وتشمل التكاليف غير الملموسة مثل تكلفة فقدان السمعة، عدم رضا الزبون، معاناة الزبون