

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА НЕСООТВЕТСТВИЯ И ДЕФЕКТЫ ТОВАРОВ



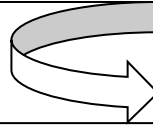
План

- ПОНЯТИЕ И ЭТАПЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
- ГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА
- КАТЕГОРИИ КАЧЕСТВА
- КЛАССИФИКАЦИЯ ДЕФЕКТОВ
- Действия по предупреждению и устранению несоответствий

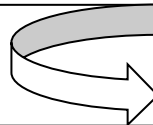
ПОНЯТИЕ И ЭТАПЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

Оценка качества – совокупность операций по выбору номенклатуры показателей, определению их действительного значения и сопоставлению с базовыми показателями.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и их определяющих показателей



Определение действительных значений показателей качества



Сопоставление действительных значений измеряемого показателя с базовым



ГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА

- **Градация, класс, сорт** – категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение (ГОСТ Р ИСО 9000-2001).
- **Стандартный товар** – соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям качества. При несоответствии требованиям хотя бы по одному показателю качества устанавливается пониженная оценка.
- **Нестандартный товар** – не соответствует установленным требованиям по одному или нескольким показателям, но это несоответствие не является критическим(опасным)
- **Брак** – товар с выявленными устранимыми или неустраняемыми несоответствиями по одному или нескольким показателям.
- **Устранимый** – при устранении дефекта товар может стать стандартным и поступать на реализацию (*сортировка плодов*), или нестандартным и использоваться по другому назначению (*хлеб деформированный – на сухари*).
- **Отходы** – брак с неустраняемыми значительными (ликвидные) или критическими дефектами(неликвидные). Ликвидные отходы могут использоваться для других целей, для изготовления продукции по низким ценам.
- **Сорт** – категория качества продукции одного наименования, но отличающаяся от другой категории значениями показателей.
- **Сортамент** – совокупность сортов, относящихся к одноименному товару.

Категории качества

СОРТАМЕНТ



Людмила Зверева - СПИ



ПРИРОДНЫЙ

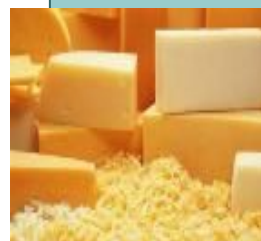
совокупность сортов одноименной продукции, отличающихся характерными анатомо-морфологическими признаками



Характерен для пищевых продуктов Растительного происхождения – СОРТ (яблоки – более 200)
Животного происхождения - породы (КРС), кроссы(птица)
Шкурки натурального меха – порода (овцы, норка)

ТОВАРНЫЙ

совокупность товарных сортов, различающихся значениями регламентированных нормативной документацией показателей качества.



Сырьевой принцип - особенности сырья (*кофе, мясо, макаронные изделия*)
Технологический – различия в технологическом процессе(*мука, крупа, крахмал*)
Комплексный – сырье, технология, хранение (*чай*)

Категории качества

Марки, номера – градации качества товара, отличающиеся значениями одного или нескольких определяющих показателей. *Марка манной крупы – по цвету, консистенции и сырью. Марка цемента – прочностью, номер шкурки натурального меха – размером.*

Группы сложности – градации, отличающиеся по техническому уровню показателей качества. *Сложнотехнические изделия, бытовая техника.*

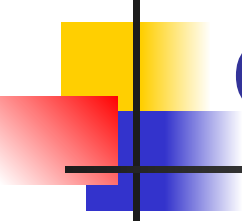


Группы качества – градации, учитывающие специфические свойства товара, как природные, так и технологические. *Туалетное мыло, духи – по рецептуре, влияющей на свойства. Шкурки куницы по группе мягкости.*

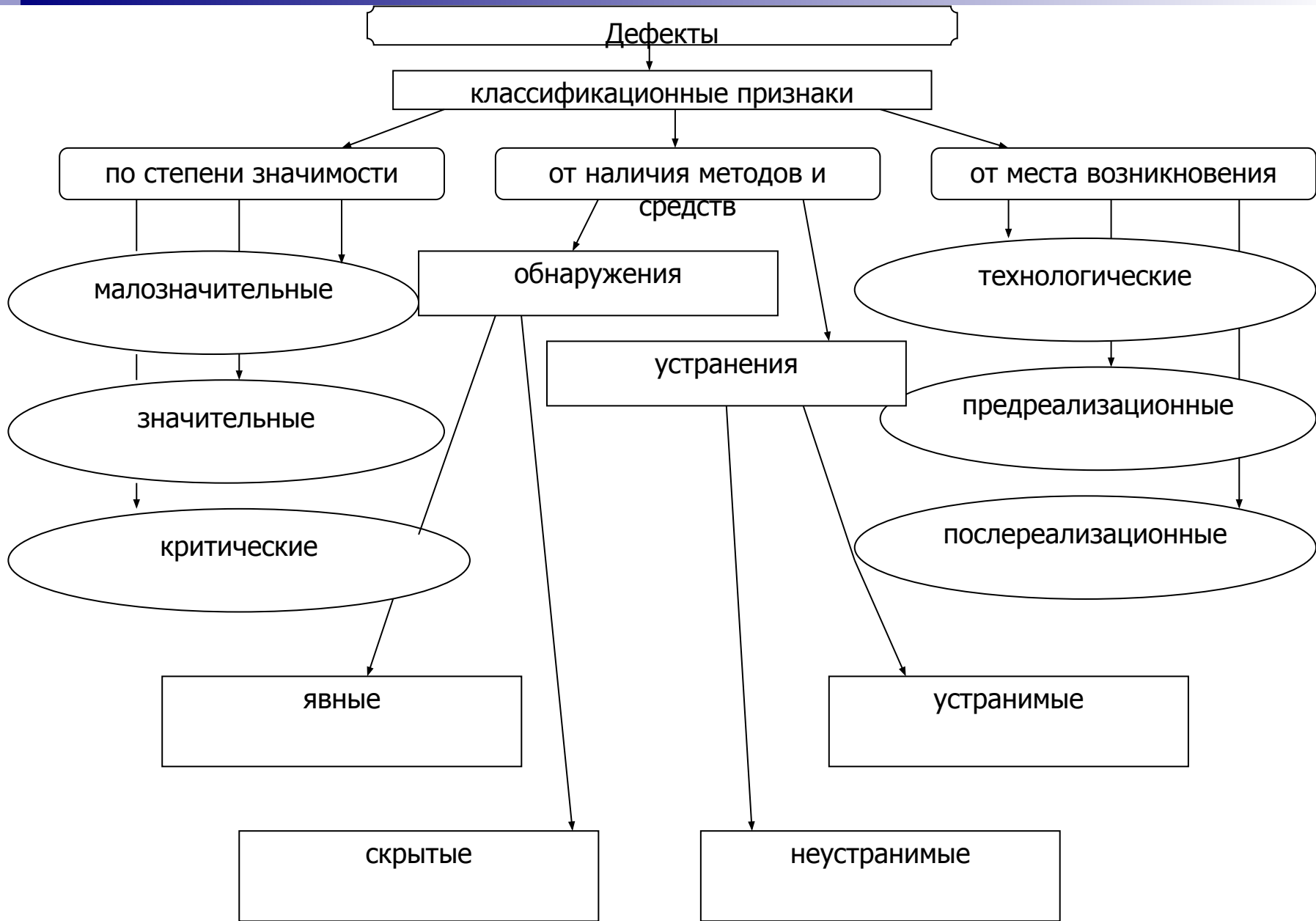
Деление сложилось исторически и, зачастую, под разными градациями понимается одно и то же. **Задача: унификация градаций качества**

- **Пересортица** – способ качественной фальсификации.
- **Объективная** – происходящая при хранении (естественная)
- **Субъективная** – нарушения технологии, хранения, злоупотребления.

ДЕФЕКТЫ. Термины и определения



- **Несоответствие** – невыполнение требований (ГОСТ Р ИСО 9000-2001).
- **Дефект** – невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием (ГОСТ Р ИСО 9000-2001).
- **Недостаток товара (работы, услуги)** – несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора или образцу или описанию при продаже товара по образцу.

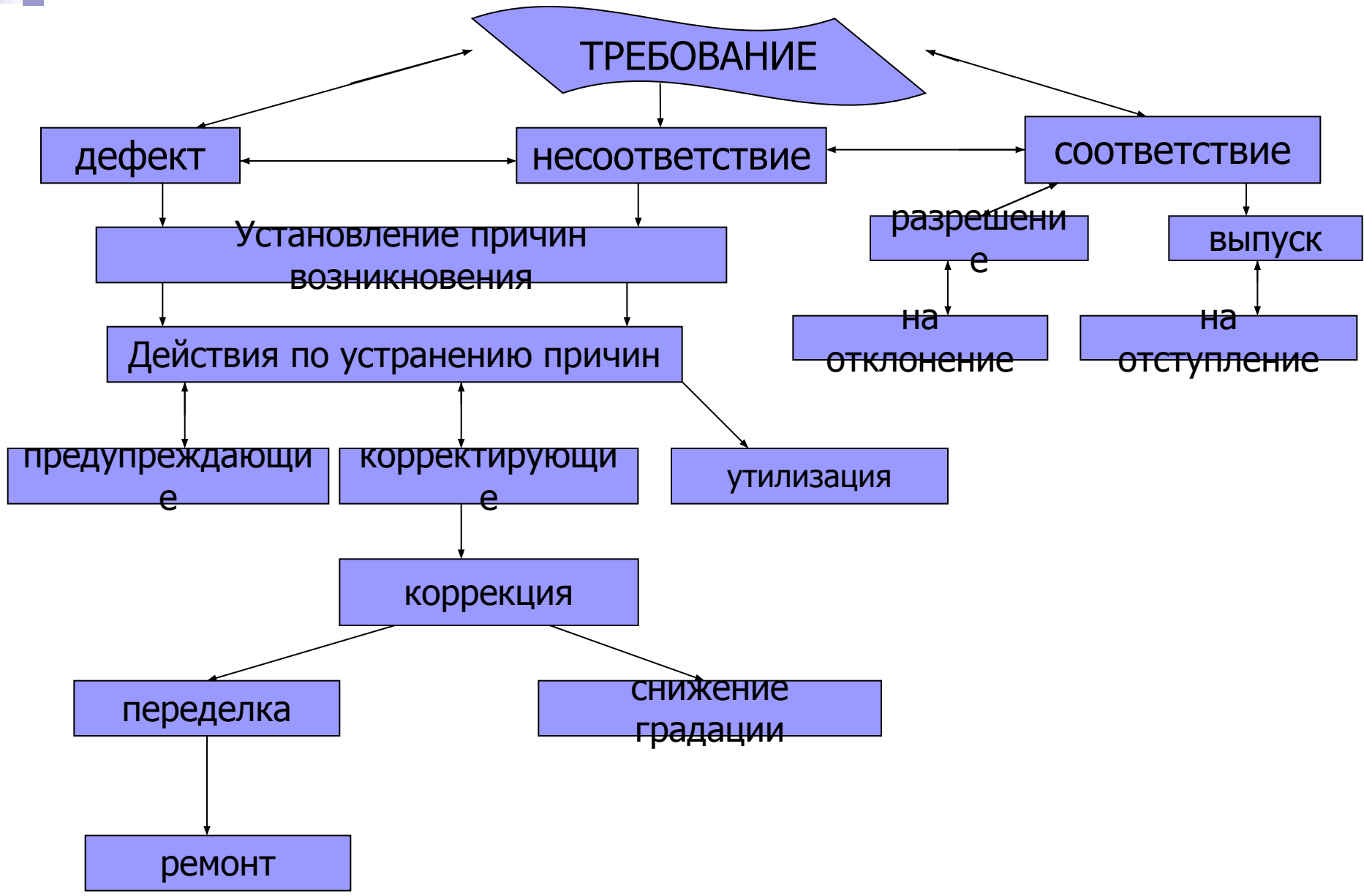


- **Малозначительные дефекты**- не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, на назначение, надежность и безопасность (*Плоды – отклонения от формы, размера и окраски*)
- **Значительные** – несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность для потребителя и/или окружающей среды (*Плоды – ушибы, повреждения мех. или вредителями*)
- **Критические дефекты** – несоответствия товаров, которые могут нанести вред жизни, здоровью, имуществу потребителей или окружающей среде. Такие товары нельзя использовать по назначению, удаление дефектов может быть экономически невыгодным (*Загнившие плоды*)
- **Явные дефекты** – обнаруживаемые при помощи средств и методов обнаружения (*Бомбаж в стадии вздутия консервов – микробиологический контроль*)
- **Скрытые** – не существует средств и методов обнаружения или применение их нецелесообразно (*Отдушистость кожи,)*



- **Устранимые дефекты**- после устранения товар может быть использован по назначению (*менее 50% загнивания плода яблок, дыры на натуральном мехе – шитость*)
- **Неустранимые дефекты** – невозможно или экономически невыгодно устранять (*теклость волоса, загнивание плодов*)
- **Допустимые дефекты** – ухудшают качество товаров, но товары не теряют безопасность (*Непрокрас тканей, сколы у посуды*). В ГОСТ –допустимые отклонения или перевод в низшую градацию качества.
- **Недопустимые дефекты** – несоответствия, вызывающие снижение уровня качества для определенной градации или утрату безопасности. В ГОСТ приводится перечень недопустимых дефектов. Дефекты переводятся в недопустимые если превышают допустимые нормы (*разрывы ткани, бой яиц*)

- **Технологические дефекты** – дефекты, вызванные недостатками при проектировании и/или разработке продукции, сырья, несоблюдением или несовершенством производственных процессов. Следствие недостаточного уровня производства, контроля качества на предприятии и входного контроля в торговле.
- **Предреализационные дефекты** – при транспортировке, хранении, подготовке к продаже или реализации товаров. (Бой товаров в таре деформация, загрязнения и др.).
- **Послереализационные дефекты** – возникают при хранении, эксплуатации или использовании товаров потребителем.
 - Причины:
 - 1. Нарушение потребителем правил эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления;
 - 2. Проявление скрытых технологических или предреализационных дефектов



Действия по предупреждению и устранению несоответствий

- **Предупреждающее действие** – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.
- **Корректирующее действие** – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.
- **Коррекция** – действие, принятое для устранения обнаруженного несоответствия.
- **переделка** – действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для приведения ее в соответствие требованиям, отличающимся от исходных.
- **ремонт** – действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.
- **- Снижение градации** - изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.
- **Утилизация несоответствующей продукции** – действия в отношении несоответствующей продукции, предпринятые для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.
- **Разрешение на отклонение** – разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.
- **Разрешение на отступление** - разрешение на использование и выпуск продукции с отступлениями от исходных установленных требований к продукции до ее производства.
- **Выпуск** – разрешение на переход к следующей стадии процесса.
- **Реализация** – действия по передаче товара от изготовителя или продавца потребителю.