



Внутренний аудит качества. Термины и определения качества продукции и услуг

Слайд-лекция. Конспект

ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения»



- **Свойство продукции** – объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении
- **Качество продукции** – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
- **Показатель качества продукции** – количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания и эксплуатации или потребления

ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения»



- **Единый показатель качества продукции** – показатель качества продукции, характеризующий одно из ее свойств
- **Комплексный показатель качества продукции** – показатель качества продукции, характеризующий несколько ее свойств
- **Базовое значение показателя качества продукции** – значение показателя качества продукции, принятое за основу при сравнительной оценке ее качества

ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения»



- **Контроль (аудит) качества продукции (16504-81)** – контроль количественных и (или) качественных характеристик свойств продукции
- **Квалиметрия** – научная область, объединяющая количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством продукции и стандартизации

Показатели качества готовой одежды



Обобщенный
показатель
качества -
40 баллов

Комплексные показатели

Эстетические –
20 баллов

Конструктивно-
эргономические –
10 баллов

Технологические –
10 баллов

Единичные показатели

Соответствие
композиции
изделия внешнему
облику заказчика – 8
баллов

Соответствие конструкции
размерам фигуры,
правильная посадка
изделия – 7 баллов

Соответствие пошива и
ВТО
требованиям НТД –
7 баллов

Целостность
композиции и ее
соответствие
направл. моды – 12 баллов

Удобство конструкции
при эксплуатации – 3
балла

Использование
прогрессивных
методов обработки –
3 балла



Нормативные значения показателей качества услуг

Показатели качества услуг	Нормативные значения показателей качества в ателье		
	высшего разряда	1 разряда	2 разряда
Обобщенный показатель качества – 40 баллов	37	34	31
Эстетические показатели - 20 баллов	18,5	17,0	15,5
Конструктивно-эргономические показатели - 10 баллов	9,25	8,5	7,75
Технологические показатели -10 баллов	9,25	8,5	7,75



Методы осуществления внутреннего аудита качества

Сплошной
контроль

Инспекционный
контроль



*Сплошному контролю подвергается
каждое изделие*

на всех этапах изготовления

Этапы сплошного контроля качества

- **Входной** – это контроль продукции поставщика, поступившей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования при изготовлении, ремонте или эксплуатации
- **Операционный** – контроль продукции или процесса во время выполнения или после завершения технологической операции
- **Приемочный** – контроль продукции по результатам которого принимается решение о ее пригодности к поставкам или использованию



Основные этапы сплошного контроля качества при изготовлении одежды по индивидуальным заказам

Основные этапы сплошного (К.К.) контроля качества	Назначение контроля	Лица, осуществляющие контроль
ВХОДНОЙ КОНТРОЛЬ		
1. К.К. материалов, принесенных заказчиками в ателье	Выявление и отметка дефектов материала с целью исключения их в крое и готовой одежде	Приемщик
2. К.К. материалов, поступивших на центральный склад предприятия		Контролеры-браковщики

Продолжение таблицы (Этапы сплошного контроля)

 Основные этапы сплошного (К.К.) контроля качества	Назначение контроля	Лица, осуществляющие контроль
ОПЕРАЦИОННЫЙ КОНТРОЛЬ		
1. К.К. кроя верха, подкладки и приклада	Исключение дефектов на последующих операциях	Бригадир
2. Контроль изделий при примерке на фигуре заказчика	Проверка изделия по эстетическим и конструктор. показателям	Закройщик
3. Операционный контроль на каждой организационной операции	Исключение технологических дефектов в готовом изделии	Каждый рабочий бригады путем само- и взаимоконтроля
4. К.К. на установочных операциях	Проверка соблюдения требований НТД	Несколько высококвалифицированных рабочих
5. К.К. обработки готовых изделий	Исключение выпуска бригадой некачественного изделия	Бригадир, закройщик



Продолжение таблицы (Этапы сплошного контроля)

Основные этапы сплошного (К.К.) контроля качества	Назначение контроля	Лица, осуществляющие контроль
ПРИЕМОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ		
1. К.К. готовых изделий перед сдачей на склад	Проверка изделия по технологическим показателям	Контролер
2. Окончательный приемочный контроль качества готового изделия	Окончательная проверка изделия по эстетическим и конструктивно-эргономическим показателям	Закройщик, заказчик



Инспекционный контроль - осуществляется выборочно после приемочного контроля, устанавливая его объективность (2-5% изделий)

Виды инспекционного контроля	Внутренний	Внешний
Кем проводится	Постоянно действующая комиссия по качеству предприятия (ПДКК)	Экспертная комиссия
Регулярность проведения	2 -4 раза в месяц	Не реже 1 – 2 раз в год
Цель контроля	Анализ уровня качества на предприятии	Оценка уровня качества, в т.ч. для принятия решения о возможности сертификации процесса оказания услуг



Автор-составитель:

преподаватель высшей
квалификационной категории
Г.А.Ситникова