



Основные понятия и определения в области качества продукции

**ГОСТ Р ИСО 9000-2001
«Системы менеджмента качества.
Основные положения и словарь»**

Слайд-лекция. Конспект

- Качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям
- Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным
- Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований
- Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству
- Цели в области качества – то, чего добиваются и к чему стремятся в области качества
- Политика в области качества - общие намерения и направления деятельности организаций в области качества, официально сформулированные высшим руководством
- Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования

Части
менеджмента
качества

Планирование
качества

Управление
качеством

Обеспечение
качества

Улучшение
качества

- Планирование качества – часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
- Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
- Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
- Улучшение качества – часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству

- Результативность – степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов
- Эффективность – связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами
- Аудит (проверка) – систематический, независимый документированный процесс получения свидетельства аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита
- Аудитор – лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита

Понятие качества определяется и применяется в отношении:

- процесса
- продукции
- услуги

- 
- Продукция – результат процесса
 - Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы
 - Услуга является результатом одного действия, при взаимодействии поставщика и потребителя. Она может быть материальной и нематериальной



ГОСТ 26265-84 «Стандартизация в бытовом обслуживании населения. Основные положения»

Бытовая услуга – совокупность процесса и результата целевой деятельности предприятий бытового обслуживания населения по удовлетворению конкретной бытовой потребности индивидуального заказчика

Бытовое обслуживание – деятельность предприятия, направленная на удовлетворение потребностей населения в бытовых услугах

Индивидуальный заказчик – гражданин, вступающий в договорные отношения с предприятием бытового обслуживания по поводу получения бытовой услуги



Качество бытовой услуги – совокупность свойств бытовой услуги, обуславливающих ее пригодность к удовлетворению определенной потребности индивидуального заказчика в соответствии с его требованиями

Качество бытового обслуживания – совокупность свойств бытовой услуги, процессов и условий бытового обслуживания по удовлетворению потребностей индивидуального заказчика в обслуживании данного вида

Процесс бытового обслуживания – совокупность действий, выполняемых при бытовом обслуживании индивидуального заказчика



- **Качество труда работника** – совокупность свойств процесса трудовой деятельности, обусловленных способностью и стремлением работника выполнить определенное задание в соответствии с установленными требованиями
- **Показатель качества труда работника** – количественная характеристика свойств процесса труда и его результатов, составляющих их качество
- **Контроль качества продукции** – контроль количественных и (или) качественных характеристик свойств продукции



При качественной услуге и обслуживании, услуга и условия ее предоставления должны соответствовать:

- потребностям конкретного индивидуального потребителя
- установкам нормативно-технической документации

Показатели качества обслуживания:

- Соблюдение назначенных сроков примерки и готовности заказа;
- Культура общения с заказчиком;
- Время, затраченное заказчиком при посещении ателье;
- Длительность выполнения заказа;
- Безотказность приема;
- Комфорт в салоне (соответствие установленным требованиям).

По первым двум показателям качество обслуживания определяется на основании оценок заказчиков





Качество труда конкретных исполнителей характеризуют показатели качества оказанных ими услуг:

- В баллах;
- В процентах хороших и плохих оценок заказчиков от общего количества реализованных изделий;
- Степень бездефектности;
- Степень личной гарантии качества, которая выражается в виде процента сдачи изделий с первого предъявления на склад (для портных)

Показателями качества труда закройщиков служат:



- Процента сдачи изделий с первого предъявления заказчику;
- Культура общения с заказчиками;
- Коэффициент разнообразия кроев и моделей изготовленных изделий.

Понятие качества включает три элемента:

- объект
- потребность
- характеристики

Объектом может быть:

- Деятельность и процесс
- Продукция
- Услуга, организация, система или отдельное лицо
- Любая комбинация из двух составляющих

В России и за рубежом проблему защиты интересов и прав потребителей рассматривают с позиции:

- Качества товаров и услуг
- Охраны среды обитания
- Обеспечения физического и морального здоровья

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ НА АВТОМОБИЛЬНОМ ТРАНСПОРТЕ (ДС АТ)

Приложение к сертификату соответствия № ДСАТ RU.OC002.T00710 на 2 стр., стр. 1

ОБЛАСТЬ ДЕЙСТВИЯ СЕРТИФИКАТА СООТВЕТСТВИЯ

№ 032690

Код услуги по ОКУН	Наименование услуги (работы)	Обозначение (наименование) нормативных документов, регламентирующих характеристики услуги (работы), подтверждаемые при сертификации	Дополнительная информация
1	2	3	4
017101	Регламентные работы (по видам технического обслуживания)	ГОСТ Р 51709-2001, ГОСТ Р 52033-2003, ГОСТ Р 52160-2003, РД 200-РСФСР-15-0150-81, Положение по ТО и Р подвижного состава автомобильного транспорта. Часть 1. РД 37.009.010-85	Легковые автомобили
017104	Контрольно-диагностические работы	ГОСТ Р 51709-2001; ГОСТ Р 52033-2003; ГОСТ Р 52160-2003; РД 37.009.010-85; РД 200-РСФСР-15-0150-81.	Легковые автомобили.
017105	Смазочно-заправочные работы	Положение по ТО и Р подвижного состава автомобильного транспорта. Часть 1.	Легковые автомобили.
017106	Регулировка фар	ГОСТ Р 51709-2001(п.п.4.3.1;4.3.3.-4.3.11)	Легковые автомобили
017107	Регулировка углов установки управляемых колес	ГОСТ Р 51709-2001; РД 37.009.010-85; Положение о ТО и Р подвижного состава автомобильного транспорта. Часть 1.	Легковые автомобили.
017108	Регулировка топливной аппаратуры бензиновых двигателей	ГОСТ Р 51709-2001; ГОСТ Р 52033-2003.	Легковые автомобили.
017110	Электротехнические работы на автомобиле	ГОСТ Р 51709-2001.	Легковые автомобили.
017111	Регулировка тормозной системы	ГОСТ Р 51709-2001.	Легковые автомобили.
017201	Замена агрегатов	ГОСТ Р 51709-2001; ГОСТ Р 52033-2003; ГОСТ Р 52160-2003.	Легковые автомобили.
017202	Ремонт двигателей	ГОСТ Р 51709-2001; ГОСТ Р 52033-2003; ГОСТ Р 52160-2003.	Легковые автомобили.
017204	Ремонт рулевого управления и подвески	ГОСТ Р 51709-2001.	Легковые автомобили.
017205	Ремонт тормозной системы	ГОСТ Р 51709-2001.	Легковые автомобили.
017207	Ремонт кузовов	РД 37.009.024-92; ОСТ 37.001.211-78; ГОСТ 22748-77; РД 3112199-0178-94.	Легковые автомобили.
017209	Подготовка к окраске и окраска	ГОСТ 9.105-80 (п.п. 2.1-2.4); ГОСТ 9.402-2004; ГОСТ 12.3.005-75.	Легковые автомобили.
017211	Шиномонтажные работы, балансировка колес	ГОСТ Р 51709-2001; Правила эксплуатации автомобильных шин.	Легковые автомобили.
017212	Ремонт местных повреждений шин и камер	ГОСТ Р 51709-2001; Правила эксплуатации автомобильных шин.	Легковые автомобили.



Руководитель органа по сертификации

Э.Ф. Гачкаев
Подпись

Э.Ф. Гачкаев

инициалы, фамилия