

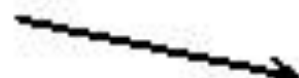
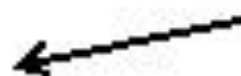
**Оценка
качества
товаров**



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



Оценка качества



Выбор
номенклатуры
потребительских
свойств и их
определяющих
показателей

Определение
действительных
значений показателей
качества путем
количественных и
качественных измерений

Сопоставление
действительных
значений
измеряемого
показателя с базовым.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и их определяющих показателей.

Основными критериями выбора являются:

- этап жизненного цикла продукции (приемка сырья, производство, хранение, распределение и реализация);
- потребности, которые должен удовлетворять товар;
- субъективные особенности оценщика.

Определение действительных значений показателей качества.

Проводится путем количественных и качественных измерений.

Количественные измерения применяются для определения размера показателя, а качественные — для размерности.

Сопоставление действительных значений измеряемого показателя с базовым.

В качестве базовых показателей могут быть приняты регламентированные значения стандартов или других нормативных документов (оценка соответствия), а также стандартные образцы, вещества, эталоны.

При сравнении выявляется соответствие или несоответствие действительных значений показателей качества базовым.

Эта операция завершается установлением определенных градаций, классов, товарных сортов, марок продукции, что в конечном счете связано с принятием решения о присвоении товару определенной градации качества.

Градация, класс, сорт —
категория или разряд,
присвоенные различным
требованиям к качеству
продукции, процессов или
систем, имеющих то же самое
функциональное применение.

Стандартным признается товар, который соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям.

Если хотя бы по одному из определяемых показателей выявлено несоответствие, товару не может быть присвоена стандартная градация, а только пониженная — нестандартная или брак.

К **нестандартному** относится товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателей, но это несоответствие не является критическим (опасным).

Брак — товар с выявленными
устранимыми или неустранимыми
несоответствиями по одному или комплексу
показателей.

Различают *устранимый* и *неустранимый*
брак. После устранения несоответствий
градация товара может быть изменена. Если
устранение брака способствовало улучшению
всех показателей до установленной нормы,
товар признается стандартным.

Разновидностью брака с неустранимыми значительными или критическими дефектами являются *отходы*.

Отходы со значительными несоответствиями установленным требованиям относятся к *ликвидным*, а с критическими — к *неликвидным*.

В результате выявления соответствия или несоответствия установленным требованиям все товары по назначению могут быть подразделены на три градации качества.

*К первой градации относятся **товары, пригодные к использованию по назначению.** Данная градация представлена стандартными товарами, которые подлежат реализации без каких-либо ограничений.*

*Вторая градация — **товары, условно пригодные для использования по назначению.** Принадлежность к этой градации определяется градациями нестандартных товаров или брака с устранимыми дефектами.*

*Третья градация — **опасные товары, непригодные для использования по назначению.** К данной градации относятся неликвидные отходы, которые не подлежат реализации, а также поставке для промышленных и кормовых целей. Они должны быть уничтожены или утилизированы с соблюдением определенных правил.*

В оптовой и розничной торговле преобладают потребительские товары первой градации.

Товары второй и третьей градаций должны своевременно выявляться при приемочной и текущей оценке качества и не допускаться к реализации.



Стандартные товары подразделяются на следующие категории качества: сорта, классы качества и сложности, номера и марки. Наибольшее распространение имеют сорта.

Совокупность сортов, относящихся к одноименному товару, называется **сортаментом.**

Различают природный и товарный сортаменты.

Природный - совокупность сортов
одноименной продукции,
отличающихся характерными
анатомо-морфологическими
признаками

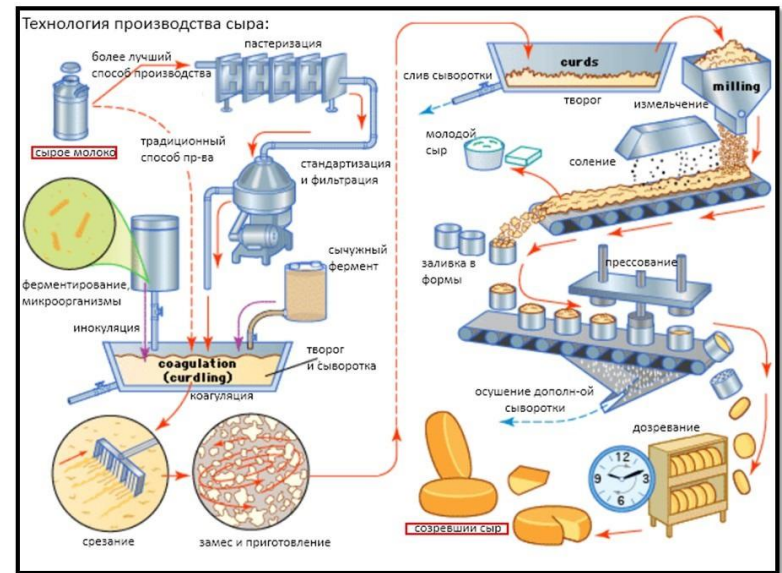




Товарный - совокупность товарных сортов, различающихся значениями регламентированных нормативной документацией показателей качества

На формирование товарного сорта влияют различные факторы:

- сырье,
- технология,
- условия и сроки хранения.



Сроки хранения молока и молочных продуктов

Продукт	Срок хранения	Температура хранения (°C)
Молоко	72 часа	не более +6
Творог	36 часов	не более +6
Сметана	84 часа	не более +6
Сливки	36 часов	не более +6
Кефир	60 часов	не более +6
Ряженка	60 часов	не более +6
Йогурт	60 часов	не более +6



Сырьевой принцип основан на том, что различия в значениях показателей качества товарных сортов обусловлены особенностями сырья.

Этот принцип положен в основу деления на сорта кофе, мяса, колбас, макаронных изделий.

При *технологическом принципе* различия между сортами обусловлены технологическими процессами.

По этому принципу подразделяют сорта муки, крупы, крахмала.

Согласно *комплексному принципу* формирование различий между сортами обусловлено комплексом факторов: сырьем, технологией, условиями и сроками хранения.

Например, сорт чая зависит от качества чайного сырья. Чем моложе собранный чайный побег и меньше его длина, тем выше качество сырья. Однако для получения чая высших сортов необходимо, кроме того, строго соблюдать технологический режим отдельных операций — скручивания, ферментации и др.

Группы сложности — градации, отличающиеся по техническому уровню показателей качества. Эти градации присущи бытовой радиоаппаратуре.

Группы качества применяются для характеристики туалетного мыла и духов в зависимости от рецептуры, которая обуславливает различные свойства их.

Марки, номера — градации качества товара, отличающиеся значениями одного или нескольких определяющих показателей. Так, марки манной крупы (М, МТ и Т) различаются цветом, консистенцией крупинок, а главное — сырьем (мягкие пшеницы — М, или твердые — Т, или их смесь — МТ).

Задачей оценки качества товаров является также выявление несоответствий или дефектов.

Несоответствие — невыполнение требований.

Одной из разновидностей несоответствий являются дефекты.

Дефект — невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием

Другой разновидностью несоответствия можно считать недостаток товара.

«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 и/или описанию при продаже товара по образцу».

Дефекты подразделяют по нескольким признакам:

- степени значимости,
- наличию методов и средств для их обнаружения или устранения
- степени наносимого вреда,
- месту обнаружения.



По степени значимости различают критерии:

Критические дефекты — несоответствия товаров установленным требованиям, которые могут нанести вред жизни, здоровью, имуществу потребителей или окружающей среде. Товары с критическими дефектами нельзя или экономически нецелесообразно использовать по назначению.

Значительные дефекты — несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность для потребителя и/или окружающей среды.

Малозначительные дефекты — несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, в первую очередь на назначение, надежность и безопасность.

В зависимости от наличия методов и средств обнаружения дефекты

подразделяются на:

- **явные**, для которых предусмотрены методы и средства обнаружения, и
- **скрытые**, для которых методы и средства обнаружения не предусмотрены или их применение нецелесообразно



В зависимости от наличия методов и средств устранения дефекты делят на:

Устранимые дефекты — дефекты, после устранения которых товар может быть использован по назначению.

Неустранимые дефекты — дефекты, которые невозможно или экономически невыгодно устранять.

В зависимости от степени наносимого вреда различают:

Допустимые дефекты — дефекты, ухудшающие качество товаров, но при этом товары не утрачивают безопасность.

Недопустимые дефекты — несоответствия, вызывающие снижение уровня качества для определенной градации качества или утрату безопасности.

В зависимости от места возникновения все дефекты условно подразделяют на:

Технологические дефекты — дефекты, вызванные недостатками при проектировании и/или разработке продукции, сырья, несоблюдением или несовершенством производственных процессов.

Предреализационные дефекты возникают при транспортировании, хранении, подготовке к продаже или реализации товаров.

Послереализационные дефекты возникают при хранении, эксплуатации или использовании товаров потребителем.

Предупреждающее действие — действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Примером предупреждающих действий могут служить:

- операционный контроль качества при производстве продукции,
- товароведный контроль за условиями и сроком хранения,
- предоставление информации потребителю о правилах эксплуатации товаров или противопоказаниях к использованию,
- защитные устройства при нарушениях режима производства или условий эксплуатации

Корректирующее действие — действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

В отличие от предупреждающих, корректирующие действия направлены на предотвращение повторного возникновения несоответствия в случае его обнаружения.

Коррекция — действие, принятое для устранения обнаруженного несоответствия . Коррекция может включать переделку и снижение градации.

Переделка — действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для приведения ее в соответствие требованиям, отличающимся от исходных.

Разновидностью переделки является ремонт, отличающийся от нее тем, что при его проведении можно воздействовать не на всю продукцию, а лишь на те ее части (детали, элементы), которые не соответствуют требованиям. **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.

Утилизация может осуществляться путем переработки или уничтожения.

К несоответствующей продукции не относятся товары, имеющие разрешение на отклонение или отступление.

Разрешение на отклонение — разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

Обычно разрешение на отклонение распространяется на поставку уже произведенной продукции для установленных согласованных ограничений по времени и количеству данной продукции.

Разрешения могут регламентироваться в контрактах, договорах поставки, дополнительных соглашениях и других технических документах.

При реализации такой продукции информация о наличии отклонений и разрешений на них должна быть доведена до всех участников технологического цикла товародвижения.

Разрешение на отступление —

разрешение на использование и выпуск продукции с отступлениями от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

Данное разрешение может быть регламентировано в нормативных документах.

Такое разрешение выдается на ограниченное количество продукции или период, а также для конкретного использования.

Основное отличие разрешения на отступление от разрешения на отклонение заключается в том, что первое дается на еще не произведенную продукцию и может быть предусмотрено на этапах разработки продукции или заключения договоров.

При наличии разрешений на отклонение или отступление, а также при переделке продукция может быть выпущена и реализована.

Следует пояснить разницу между терминами «выпуск» и «реализация».

Выпуск — разрешение на переход к следующей стадии процесса. Выпуск может быть дан после определенных технологических операций или завершения производства и получения готовой продукции, а также на последующих этапах товарных стадий.

Реализация — это действия по передаче товара от изготовителя или продавца приобретателю. Реализация должна осуществляться только товаров, соответствующих установленным требованиям. Поэтому реализации предшествуют действия по установлению соответствия и/или несоответствия, а также последующие действия с несоответствующей продукцией.

Контроль качества

Контроль качества — это проверка соответствия показателей качества установленным требованиям.

Требования, предъявляемые к показателям качества, определены в соответствующих нормативных документах (стандартах, нормах, правилах и др.) или в технических условиях.

Контроль качества в зависимости от этапа жизненного цикла товара, так же как и испытания, осуществляется на:

- стадии производства (производственный контроль) и
- на стадии эксплуатации (эксплуатационный контроль)



По месту в процессе производства

контроль качества делится на:

Входной контроль осуществляется для всей входящей продукции, которая предназначена при изготовлении, ремонте или эксплуатации продукции.

Например, контроль сырья и полуфабрикатов на производстве относится к входному контролю.



Операционный контроль проводится во время выполнения или после завершения технологической операции при производстве изделий.

Основная цель такого контроля — предотвратить появление дефектов в процессе изготовления и выявить причины появления дефектов.



По результатам *приемочного контроля* выносится решение о пригодности продукции к поставкам и/или к ее использованию.

На производстве приемочный контроль осуществляется службами отдела технического контроля, при этом контролируется готовая продукция.



По срокам проведения контроль делится на:

- При *непрерывном контроле* информация о контролируемых параметрах поступает постоянно. Он нужен при нестабильном технологическом процессе производства, при частых сменах рецептуры, при влиянии многих случайных факторов и пр.
- При *периодическом контроле* поступление информации о контролируемых параметрах происходит через определенные интервалы времени.
- *Летучий контроль* проводится в случайное время. Эффективность летучего контроля обуславливается его внезапностью.

По характеру влияния на объект контроль может быть разрушающий и неразрушающий.

По полноте охвата контролируемых изделий контроль разделяется на:

При *сплошном контроле* проверяется каждая единица продукции в партии.

Сплошной контроль возможен только при использовании неразрушающих методов испытаний.

Результаты сплошного контроля отличаются достаточной достоверностью.

Однако такой контроль длителен, требует большого штата контролеров и значительных затрат.

При *выборочном контроле* производится контроль выборки (пробы) из партии продукции для получения информации о признаках в партии.

Использование выборочного контроля приводит к уменьшению штата контролеров, длительности и стоимости контроля.

При выборочной разбраковке изделий контролер может уделить больше времени контролю каждого изделия и сделать его более точно.