

КАЧЕСТВО ТОВАРОВ

1. Понятие и свойства качества
2. Контроль качества продукции
3. Дефекты товаров
4. Градации качества
5. Методы анализа качества продукции

1. ПОНЯТИЕ И СВОЙСТВА КАЧЕСТВА

Определение качества товаров

- “**Качество** – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности”.
- В Российской Федерации действуют следующие виды нормативной документации; межгосударственные стандарты РФ (ГОСТ Р), отраслевые стандарты (ОСТ), стандарты предприятий (СТП), региональный стандарт. В нормативных документах устанавливаются требования к свойствам и показателям, обуславливающим качество.



**КЛЮЧ
К ПОТРЕБИТЕЛЮ**



- Обычно потребности выражаются через определенные характеристики на основе критериев, которые формулируются в виде требований к качеству.
- **Требования к качеству товаров** устанавливаются на этапах проектирования и разработки, обеспечиваются разработкой и организацией производства, рабочим и окончательным контролем, хранением и реализацией.
- Перед отпуском потребителям или потреблением (эксплуатацией) требования к качеству оцениваются по нормам, регламентированным стандартам и ТУ, или в соответствии с запросами потребителей.

Свойства и показатели качества

1. **Свойство качества** – объективная особенность продукции (или товара), проявляющаяся при ее создании, оценке, хранении и потреблении (эксплуатации).
 - **Простое свойство** – характеризуется одной особенностью, н-р, кислотность или жирность молока.
 - **Сложное свойство** – комплекс особенностей, проявляющихся в совокупности. Н-р, пищевая ценность продуктов питания, включающая целый комплекс свойств: энергетическую, биологическую, физиологическую, органолептическую ценности, а также усвояемость и безопасность.
2. **Показатель качества** – количественное и качественное выражение свойств продукции (или товара).

Потребительские свойства и показатели качества подразделяются на группы и подгруппы в зависимости от их особенностей и удовлетворяемых потребностей

Свойства и показатели качества

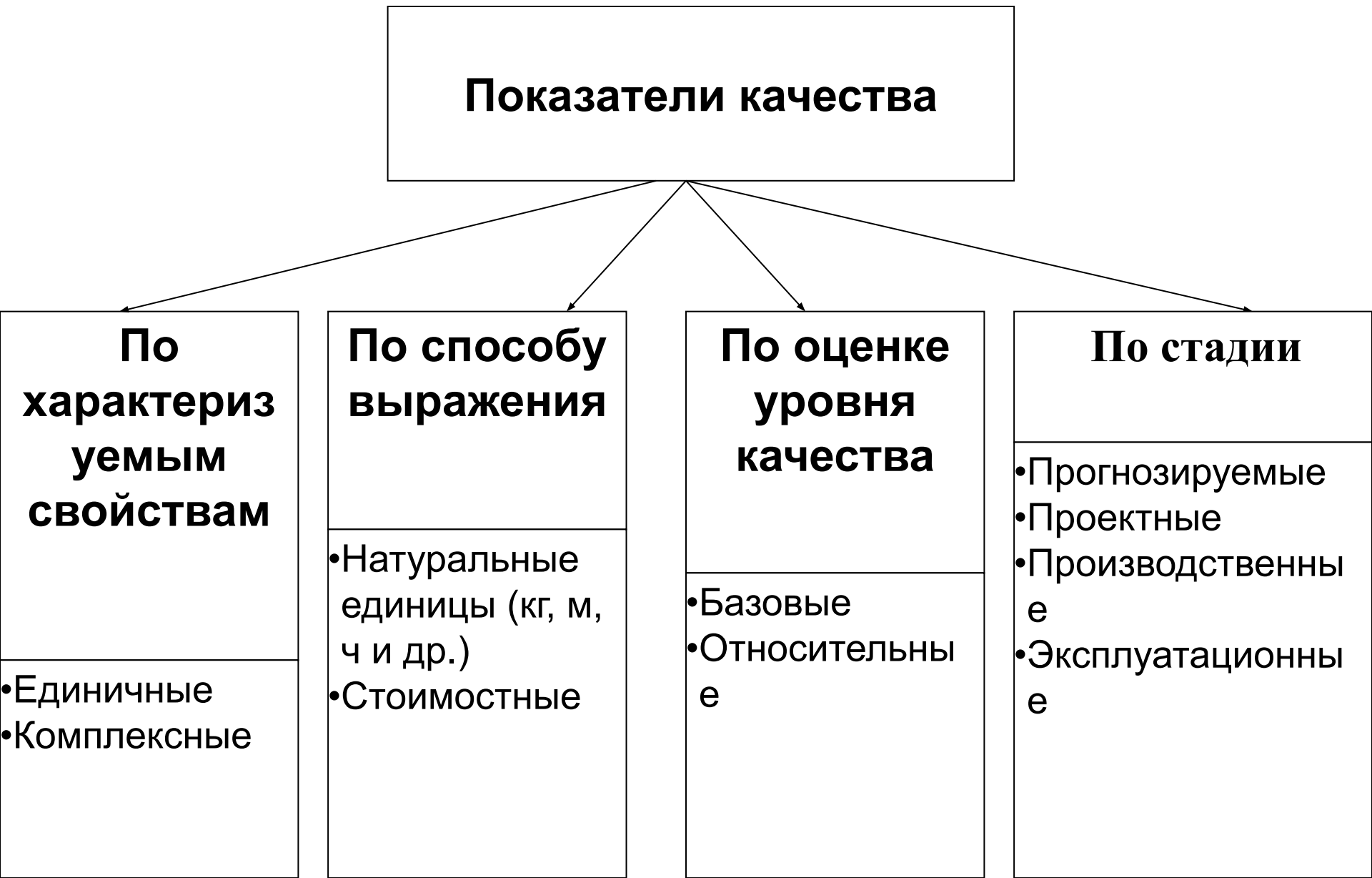
Свойства:

1. Экологические
2. Эстетические
3. Эргономические (антропометрические, психологические, психолого-физиологические)

Показатели:

1. **Надежность** (долговечность, безотказность, ремонтпригодность, сохраняемость)
2. **Назначение** (функциональное, социальное, классификационное, универсальное)
3. **Безопасность** (химическая, радиационная, механическая, электрическая, магнитная, электромагнитная, термическая, противопожарная, санитарно-гигиеническая)

Классификация показателей качества



2. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ

Понятие контроля качества

- **Контроль** - это проверка соответствия объекта установленным требованиям.
- При техническом контроле проверяют соответствие техническим требованиям НД, технической документации (чертежей, эксплуатационной документации).
- **Объектами технического контроля** являются: продукция, технологические процессы, оборудование.
- **Контроль качества продукции** - это контроль количественных и (или) качественных характеристик свойств продукции.

Контроль качества продукции включает два элемента:

- получение информации о фактическом состоянии продукции (ее количественных и качественных признаках);
- сопоставление полученной информации с заранее установленными техническими требованиями, т.е. получение вторичной информации.

Классификация контроля качества

Классификация видов контроля качества



По этапам процесса производства:

1. **Входной** – контроль продукции, поступившей к потребителю (или заказчику).
2. **Операционный** – контроль во время выполнения или после завершения технологической операции.
3. **Приемочный** – контроль продукции, по результатам которого принимают решение о ее пригодности к поставкам.
4. **Инспекционный** – контроль продукции, который осуществляют специально уполномоченные лица с целью проверки эффективности ранее выполненного контроля (например, контроль госинспекторами органов госнадзора Госстандарта, госинспекторами Госторгинспекции).

По объему:

1. **Сплошной** - контроль каждой единицы продукции в партии
2. **Выборочный** - контроль части партии продукции.

По времени:

- 1. летучий,*
- 2. непрерывный,*
- 3. периодический*

По применению средств контроля:

1. ***Измерительный*** - с применением средств измерения,
2. ***Регистрационный*** - регистрация значений контролируемых параметров продукции,
3. ***Органолептический*** - контроль, при котором первичная информация воспринимается органами чувств. К органолептическому контролю можно отнести также *технический осмотр*. При органолептическом методе могут применяться средства контроля, не являющиеся измерительными, но увеличивающие разрешающую способность или восприимчивость органов чувств (например, лупа).
4. ***Визуальный*** - контроль, осуществляемый органами зрения, является наиболее распространенной разновидностью органолептического контроля

По стадии создания и существования продукции:

1. Производственный контроль
2. Эксплуатационный контроль

Последовательность подготовки и проведения испытаний

1. составление годовых и квартальных планов проведения испытаний;
2. разработка программы испытаний;
3. подготовка имеющихся, а при необходимости проектирование и изготовление средств испытаний;
4. аттестация испытательного оборудования;
5. разработка методики испытаний и их аттестация;
6. отбор образцов для испытаний;
7. проведение испытаний в соответствии с программой и методикой испытаний;
8. обработка данных испытаний, включая оценку полноты, точности и достоверности;
9. принятие решений по результатам испытаний, оформление результатов в виде протокола.

3. ДЕФЕКТЫ ТОВАРОВ

- **Дефект** – каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям.
- **Несколько примеров дефектов:** царапина на защитном покрытии изделия, недопустимо высокое содержание вредных примесей в продукте, неправильная настройка аппарата, отклейка подошвы обуви.
- Перечисленные дефекты могут обнаруживаться как при визуальном контроле, так и при испытаниях, т.е. при измерительном контроле.

Классификация дефектов

По степени значимости:

1. **Критические дефекты** – несоответствие 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.
2. **Значительные дефекты** – несоответствия, существенно влияющие на использование по назначению и надежность товаров, но не влияющие на безопасность для потребителей или окружающей среды. (н-р, поколы, повреждение вредителями яблок)
3. **Малозначительные дефекты** – несоответствия, которые не оказывают существенного влияния на потребительские свойства товаров, в первую очередь на назначение, надежность и безопасность.
 - Это разделение дефектов учитывают при выборе вида контроля качества продукции. Так, для выявления критического дефекта необходим контроль сплошной и в ряде случаев неоднократный.
 - Контроль других дефектов может осуществляться выборочно.

По наличию методов и средств обнаружения:

1. **Явный дефект** – дефект, для выявления которого предусмотрены соответствующие правила, методы и средства в действующей НД. Многие явные дефекты относят к внешним, так как они выявляются при визуальном контроле.
2. **Скрытые** – для которых методы и средства обнаружения не предусмотрены или их применение не целесообразно. Эти дефекты обнаруживаются, как правило, при эксплуатации.
 - Указанное деление условно, так как один и тот же вид дефекта может быть устранимым в условиях предприятия-изготовителя и неустранимым – на предприятии торговли.

По наличию методов и средств устранения:

1. **Устранимые** – дефекты, после устранения которых товар может быть использован по назначению (н-р, обрез гнилой части яблока, если поражение – не более 50%).
2. **Неустранимые** – дефекты, которые невозможно или экономически невыгодно устранять (н-р, механические повреждения).

По месту возникновения:

1. **Технологические дефекты** – вызванные недостатками при проектировании или разработке продукции, сырья, несоблюдением или несовершенством производственных процессов.
2. **Предреализационные дефекты** – возникают при транспортировании, хранении, подготовке к продаже или реализации товаров (н-р, бой товаров в стеклянной таре, утрата товарного вида в пути и т.п.). Товары с такими дефектами реализации не подлежат. При возникновении таких дефектов предъявить претензии можно только работникам торговой организации, по чьей вине эти дефекты появились (обычно для предупреждения проводится инструктаж работников по правилам обращения с товарами).
3. **Послереализационные дефекты** – возникают при хранении, эксплуатации или использовании товаров потребителем.

Причинами возникновения этих дефектов м/б:

- нарушение потребителем правил эксплуатации, хранения, транспортирования или потребления
- проявление скрытых технологических или предреализационных дефектов.

4. ГРАДАЦИИ КАЧЕСТВА

- Результатом контроля качества продукции является выявление годной продукции и брака.
- **Градация, класс, сорт** – категория или разряд, присвоенные объектам, имеющим то же самое функциональное применение, но различные требования к качеству.
- Градация (деление) продукции на годную и брак универсальна, так как относится к любой продукции.
- Другие градации относятся только к определенным группам или видам продукции. Так, по непроизводительным товарам существуют градации по сортам, группам сложности, группам качества, маркам, номерам и др.

Градация товаров по качеству требует унификации по двум причинам:

- **Во-первых**, наличие многочисленных градаций товаров по качеству дезинформирует массового потребителя, а согласно Закону о защите прав потребителей покупатель должен иметь четкую и доступную информацию о различии в качестве товаров одного назначения
- **Во-вторых**, такие понятия, как сорт, марка, неоднозначны. Так, в понятие "сорт" пушно-мехового полуфабриката вкладывается иное содержание, чем в это же понятие применительно к другим товарам легкой промышленности

Градация качества

- Для принятия окончательного решения о градации качества товара необходимо сравнить действительные и базовые значения по всей номенклатуре выбранных показателей.
1. **Стандартным (или годным)** признается товар, который соответствуют установленным требованиям по всем выбранным показателям. Если хотя бы по одному из определяемых показателей выявлено несоответствие, то товару не может быть присвоена стандартная градация, а только пониженная – нестандартная (с допустимыми дефектами) или брак.
 2. **К нестандартному** относится товар, который не соответствует установленным требованиям по одному или комплексу показателей, но это несоответствие не является критическим (опасным).
 3. **Брак** – товар с выявленными устранимыми или неустраняемыми несоответствиями по одному или комплексу показателей.

Брак

1. **Устранимый** – продукция может использоваться, но уже по другому назначению
2. **Неустранимый - брак** с неустранимыми значительными или критическими дефектами (*отходы*).

Отходы бывают :

- **ликвидные** - отходы со значительными несоответствиями установленным требованиям (н-р, окислившийся поверхностный слой жира у сливочного масла, которое м\б реализовано по пониженным ценам после термической обработки)
- **неликвидные** - отходы с критическими несоответствиями установленным требованиям (н-р, товары с биоповреждениями: плесневелые, поврежденные грызунами и т.п.)

В результате выявления соответствия или несоответствия все товары по назначению и /б разделены на 3 класса:

1. **1-й класс** – стандартные товары, пригодные к использованию по назначению, подлежащие реализации без каких-либо ограничений.
2. **2-й класс** – товары, условно пригодные для использования по назначению. Это нестандартные товары или брак с устранимыми дефектами. Условно пригодные товары могут быть реализованы по пониженным ценам или отправлены на промпереработку, либо на корм скоту. При их реализации до потребителя должна быть доведена достоверная информация о причинах понижения качества.
3. **3-й класс** – опасные товары, непригодные для использования по назначению. К нему относятся неликвидные отходы. Эти товары не подлежат реализации, а также поставке для промышленных и кормовых целей. Они д /б уничтожены или утилизированы с соблюдением определенных правил.

Сортамент товаров

1. **Сорт** – категория качества продукции одного наименования, отличающаяся от другой категории значениями показателей.
2. **Сортамент** – совокупность сортов, относящихся к одноименному товару.

Различают сортамент природный и товарный.

- **Природный сортамент** – совокупность сортов одноименной продукции, отличающихся характерными анатомо-морфологическими признаками. Используется только для продовольственной продукции. (Н-р, природный сортамент яблок включает более 200 сортов, отличающихся формой, основной и покровной окраской плодов и др. показателями). Каждый природный сорт имеет свое название.
- **Товарный сортамент** – совокупность товарных сортов, различающихся значениями показателей качества. Наименования товарных сортов в отличие от природных, как правило, обезличены.

Бывают:

- высший
- 1-й сорт
- 2-й сорт
- 3-й сорт
- экстра сорт (иногда)

Сортам некоторых товаров дополнительно или взамен присваивают особые наименования.