

Оценка качества

Преподаватель: Е.А. Юрченко

Виды оценки товаров

Видами товароведной оценочной деятельности являются:

- ✓ идентификация,
- ✓ оценка соответствия,
- ✓ оценка фальсифицированной или контрафактной продукции,
- ✓ контроль качества,
- ✓ оценка качества,
- ✓ аудит качества,
- ✓ оценка уровня качества,
- ✓ экспертиза,
- ✓ оценка стоимости,
- ✓ оценка конкурентоспособности и проч.

Идентификация

Идентификация — это установление соответствия конкретной продукции ее существенным признакам согласно образцу и (или) ее описанию.

В качестве описания могут быть использованы *технические регламенты, стандарты, технические условия, конструкторско-технологическая документация.*

Цель идентификации

Целью идентификации является подтверждение товара

- ✓ заявленному наименованию;
- ✓ принадлежности данному изготовителю;
- ✓ требованиям, обеспечивающим функциональное использование;
- ✓ установление соответствия типу, марке, модели, комплектности;
- ✓ кодам ТН ВЭД и ОКП и проч.

Документация для идентификации

Для целей идентификации могут быть представлены:

- ✓ нормативные документы на продукцию;
- ✓ протоколы испытаний продукции, проведенные федеральными органами исполнительной власти (например, органами Роспотребнадзора), изготовителем или другими организациями;
- ✓ сертификаты и (или) протоколы испытаний продукции, сырья, материалов, комплектующих изделий;
- ✓ сертификаты на систему качества или производства;
- ✓ сведения от постоянных потребителей продукции;
- ✓ сведения об аналогичной продукции этого же изготовителя, соответствующей установленным требованиям;
- ✓ другие документы, прямо или косвенно подтверждающие соответствие продукции установленным требованиям.

Оценка соответствия

Оценка соответствия — это прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции.

Оценка соответствия проводится в форме ***государственного контроля (надзора)*** за соблюдением требований технических регламентов, аккредитации, испытаний, регистрации, аттестации и подтверждения соответствия.

Государственный контроль (надзор) проводится с целью проверки выполнения требований технических регламентов и принятия мер по результатам проверки.

Аккредитация — это процедура подтверждения компетентности и независимости субъектов выполнять определенные функции. Компетентность предполагает способности применять знания и навыки на практике.

Испытания предполагают проведение экспериментальной оценки качественных или количественных параметров изделия. Испытания проводятся с помощью средств измерений или химических реактивов.

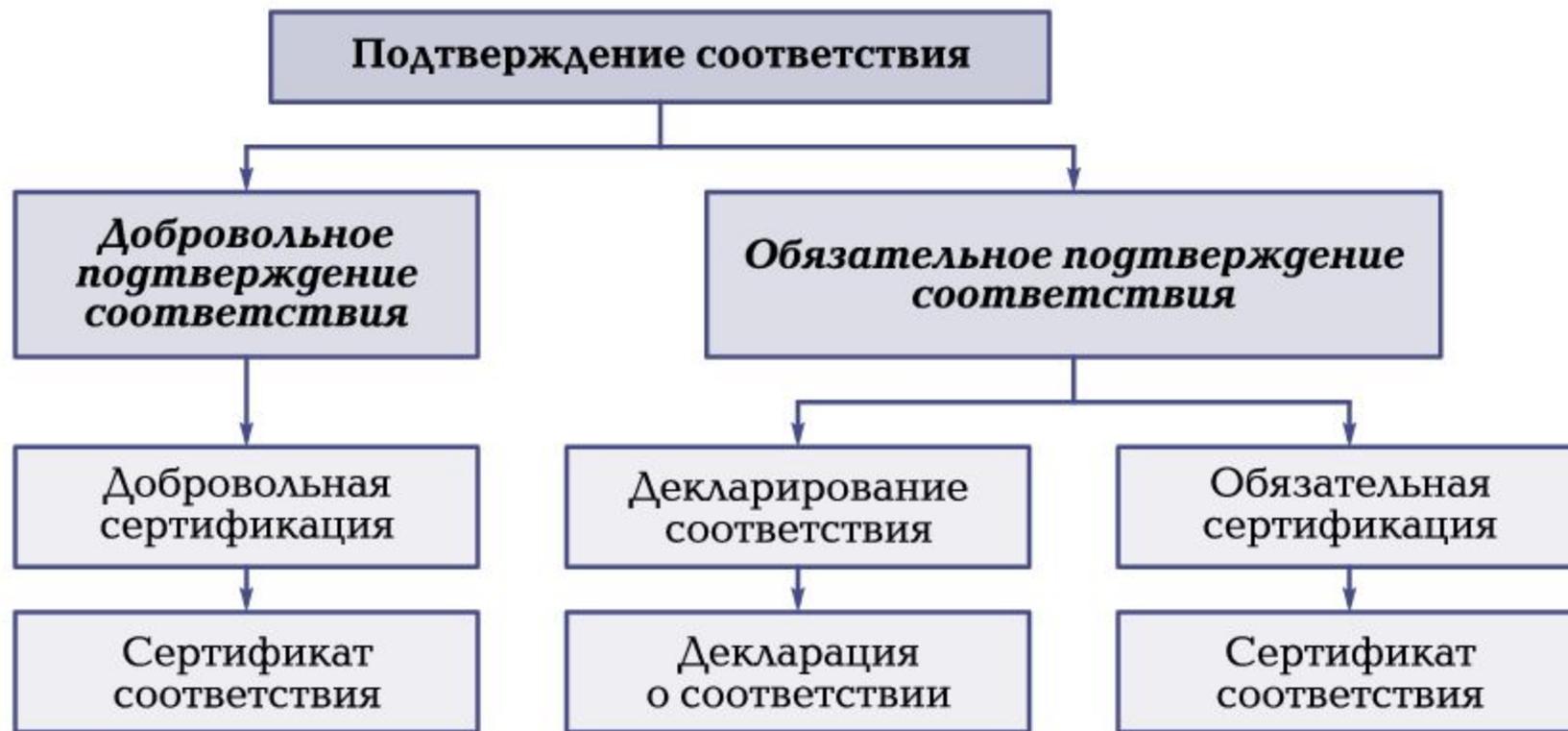
Регистрация предполагает присвоение порядкового номера и внесение объекта в реестр соответствующего уровня.

Задачи **аттестации** сводятся к оценке квалификации и уровня подготовленности работников, к оценке качества продукции для присвоения ей определенной категории, к оценке рабочих мест.

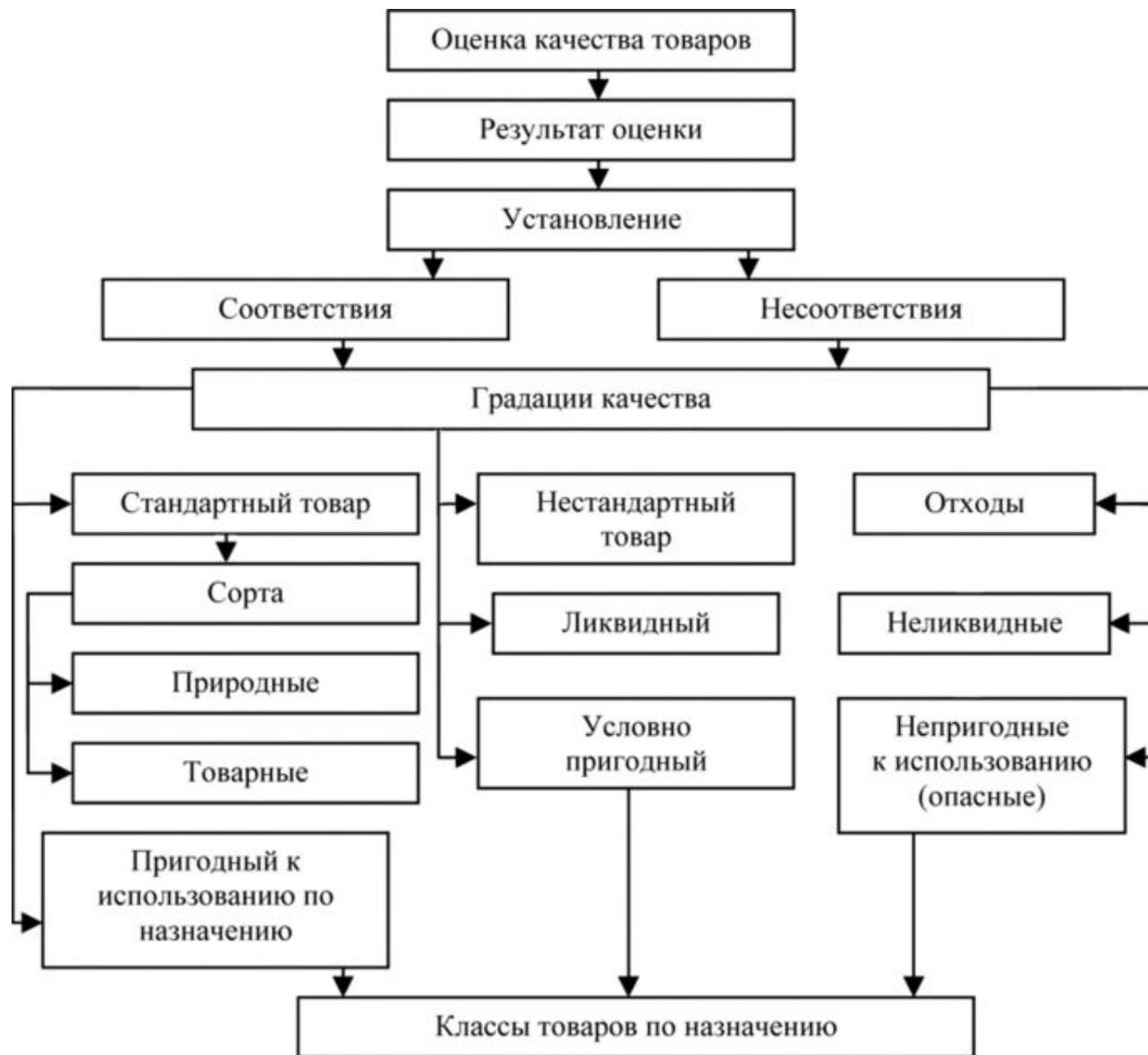
Подтверждение соответствия

Подтверждение соответствия — это документальное подтверждение соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, стандартов или условиям договоров.

Подтверждение соответствия осуществляется по добровольной и обязательной формам.



Формы подтверждения соответствия



Взаимосвязь оценки с градациями качества и классами товаров по назначению

Фальсифицированная продукция

Оценка фальсифицированной или контрафактной продукции проводится с целью предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей и предотвращения ухода от уплаты налогов в РФ.

Фальсифицированная продукция изготавливается с отклонениями по показателям качества и количества, она направлена на обман потребителей в корыстных целях.

При этом товару-подделке придают признаки оригинального изделия, при этом уровень потребительских свойств ниже, чем у оригинала.

- Виды фальсификации
 - Ассортиментная фальсификация
 - Качественная фальсификация
 - Количественная фальсификация
 - Стоимостная фальсификация
 - Информационная фальсификация

Ассортиментная фальсификация осуществляется путем полной или частичной замены товара или его основных частей товаром другого вида при сохранении сходства некоторых признаков. Для подмены используют менее качественную продукцию по сравнению с подлинным товаром, которая отличается сходством наиболее характерных признаков, например, таких как внешний вид, цвет, запах и т. д.

Качественная фальсификация осуществляется за счет введения добавок с целью улучшения органолептических показателей при общем снижении потребительских свойств или при подмене товара товаром более низкого сорта. С этой целью часто осуществляется пересортица, которая направлена на замену товаров высших сортов низшими.

Количественная фальсификация направлена на обман потребителя за счет отклонений массы, объема или линейных размеров товара. Эти отклонения называют недовесом или обмером. Такая фальсификация связана с грубыми погрешностями измерений. Для количественной фальсификации обычно используют фальсифицированные средства измерений (гири, измерительные емкости, линейные меры длины) или недостоверные и неточные измерительные технические устройства (весы, приборы).

Самой распространенной является **стоимостная фальсификация**, связанная с обманом потребителя при реализации товаров низкого качества по ценам изделий более высокого качества или при продаже меньшего количества изделий по ценам для большего количества товаров.

Существует несколько разновидностей стоимостной фальсификации:

- ✓ реализация фальсифицированных товаров по ценам оригинального изделия;
- ✓ реализация фальсифицированных товаров по пониженным ценам;
- ✓ реализация фальсифицированных товаров по ценам, превышающим цены на аналоги.

Последняя из указанных разновидностей фальсификации встречается редко и рассчитана на сегмент потребителей, у которых высокие цены ассоциируются с высоким качеством товаров. Она возможна также в ситуации чрезмерного спроса и недостаточности предложения натурального продукта на рынке.

Информационная фальсификация — обман потребителя с помощью неточной или искаженной информации о товаре.

Чаще фальсифицируют информацию о наименовании товара, о производителе, о стране происхождения, о количестве товаров в упаковке.

Контроль качества представляет собой проверку соответствия показателей качества конкретного товара требованиям, установленным стандартами, техническими условиями, а также требованиям, определенным в договоре поставки. Целью контроля качества является проверка ограниченного числа показателей и установление сорта изделия.

Оценка качества представляет собой результат сопоставления показателей качества с соответствующими показателями, принятыми за эталон, или с требованиями, которые предъявляются к данному товару. Это более широкое понятие, чем контроль качества, так как при проведении оценки качества привлекается большее количество показателей качества. Оценка качества проводится при прогнозировании потребительского спроса, при улучшении качества, при выявлении причин снижения качества товаров и проч. Методы и порядок оценки качества товаров различаются в зависимости от целей оценки, назначения изделия, особенностей его использования и хранения.

Аудит качества представляет собой систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельства аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Аудит применяют для определения степени выполнения требований к объекту. Результаты аудита используют для нахождения путей улучшения качества продукции, организации ее контроля и проч.

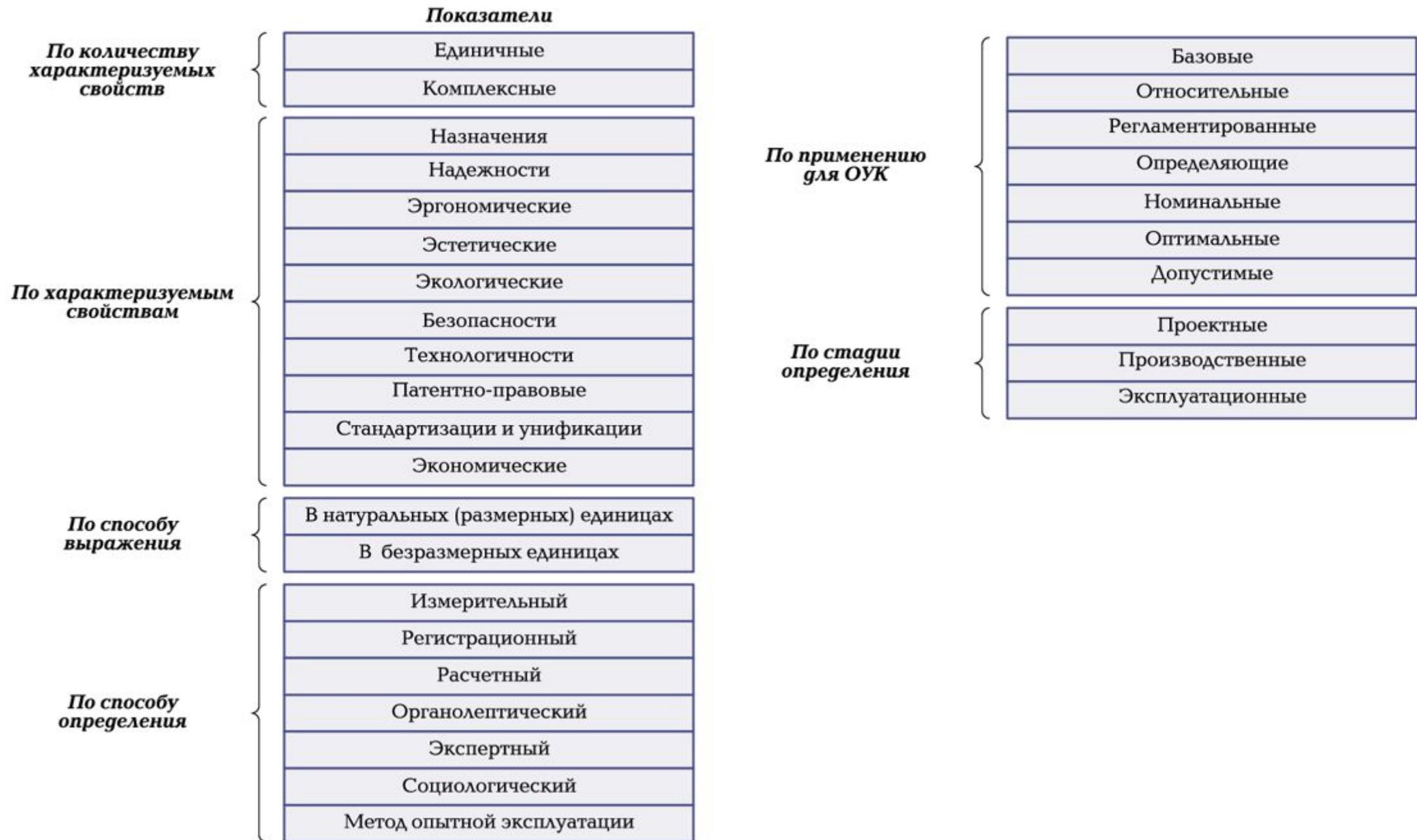
Оценка уровня качества — это совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми.

Уровень качества является относительной характеристикой качества продукции, основанной на сравнении значений показателей качества оцениваемого товара с базовыми значениями соответствующих показателей.

Оценка уровня качества имеет более широкий смысл, чем оценка качества и контроль качества. Оценку уровня качества проводят при решении вопроса о постановке продукции на производство, при выборе лучшего товара для реализации, при анализе динамики уровня качества, при планировании показателей качества товаров и проч.

Классификация показателей качества

Показатель качества (продукции) — это количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, входящих в её качество, рассматриваемая применительно к определённым условиям её создания и эксплуатации или потребления.



Для выражения показателей качества часто используются *балльные шкалы*. Основной характеристикой балльной шкалы является ее диапазон (балльность) — число градаций, которое включает шкала, т.е. число оценочных точек. Число оценочных точек не всегда совпадает с числом баллов, так как баллы могут делиться на доли (1,1; 1,2; ...; 1,7 балла) или при оценке могут использоваться не все баллы (5, 10, 15 баллов). Например, шкала с высшей оценкой в 5 баллов с градациями через 0,5 балла имеет тот же диапазон, что и шкала с высшей оценкой в 10 баллов с градациями через 1 балл. Число градаций определяется характером решаемой задачи, квалификацией экспертов, требуемой точностью результатов, возможностью качественного описания количественных градаций. Для оценки показателей качества широко используются шкалы с числом градаций 5 и 7, причем число градаций может совпадать (табл.) или не совпадать с количеством баллов (табл.). Например, необходимо оценить органолептическим методом запах пищевых продуктов. Результаты оценки приведены в табл.

Для оценки показателей целесообразно использовать 100-балльную шкалу с 5-ю или 7-ю градациями, которым соответствуют качественные оценки и описания характерных особенностей показателей (табл.

Таблица Оценка запаха пищевых продуктов

Градация	Балл	Качественная оценка
5	5	Отличное качество
4	4	Хорошее качество
3	3	Среднее качество
2	2	Плохое качество
1	1	Очень плохое качество

Таблица Оценка качества лакокрасочного покрытия

Градация	Балл	Качественная оценка
7	100	Очень высокое качество
6	85	Высокое качество
5	70	Качество выше среднего
4	55	Среднее качество
3	40	Качество ниже среднего
2	25	Низкое качество
1	10	Очень низкое качество

Таблица Оценка выраженности аммиачного запаха сыров

Балл	Измерение показателя	Оценка показателя
5	Очень ярко выражен	Очень желательный
4	Ярко выражен	Желательный
3	Слабо выражен	Нейтральный
2	Очень слабо выражен	Нежелательный
1	Не выражен	Крайне нежелательный

Таблица Оценка дефектов при внешнем осмотре

Градация	Балл	Качественная оценка	Особенности показателя
5	100	Качество высокое	Дефект отсутствует, не виден при осмотре
4	80	Качество выше среднего	Дефект слабый, едва заметен при осмотре
3	60	Качество среднее	Дефект средний, заметен при осмотре
2	40	Качество ниже среднего	Дефект сильный, хорошо заметен при осмотре
1	20	Качество низкое	Дефект очень сильный, явно заметен при осмотре

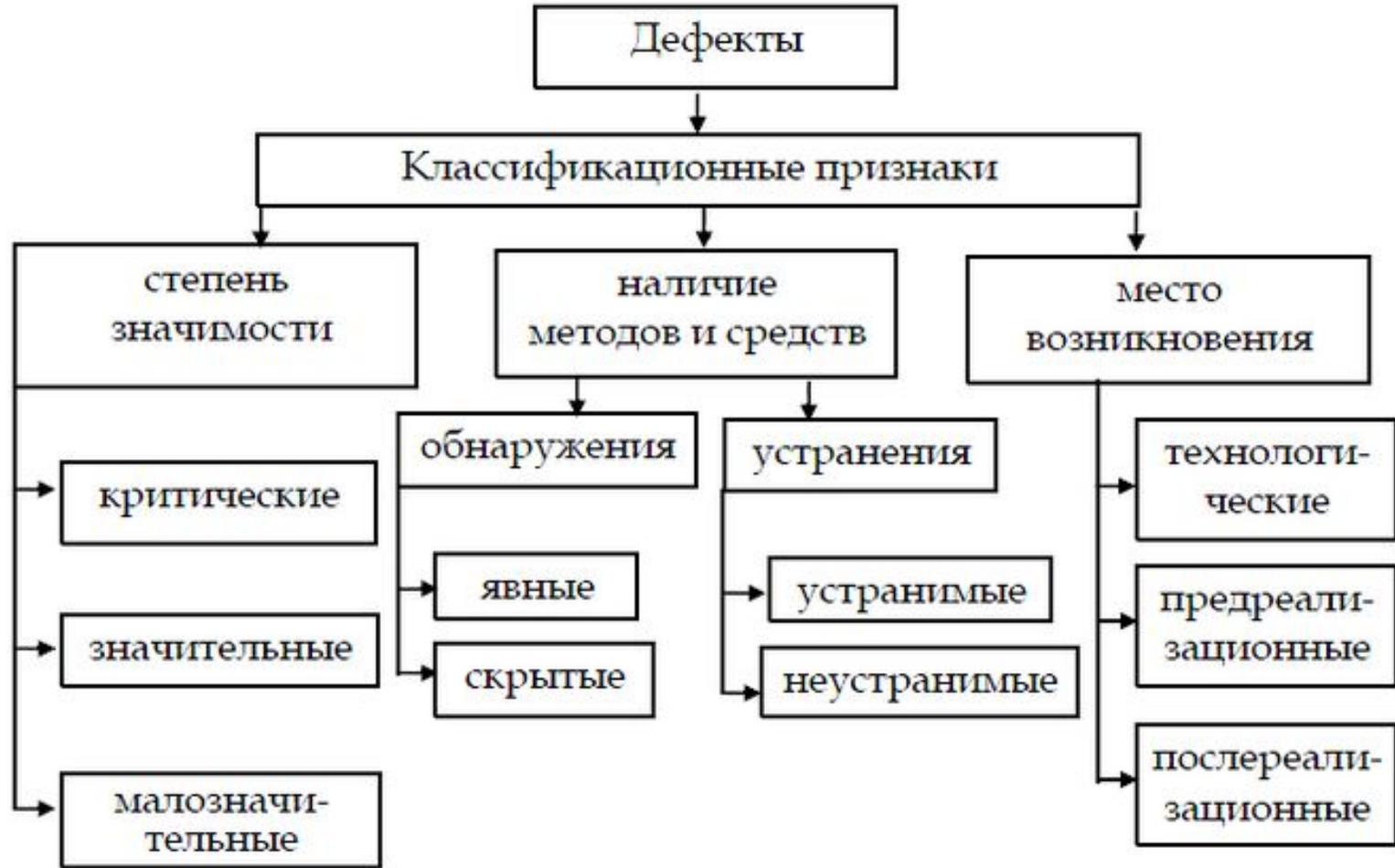
Методы оценки качества (стр. 121-130)

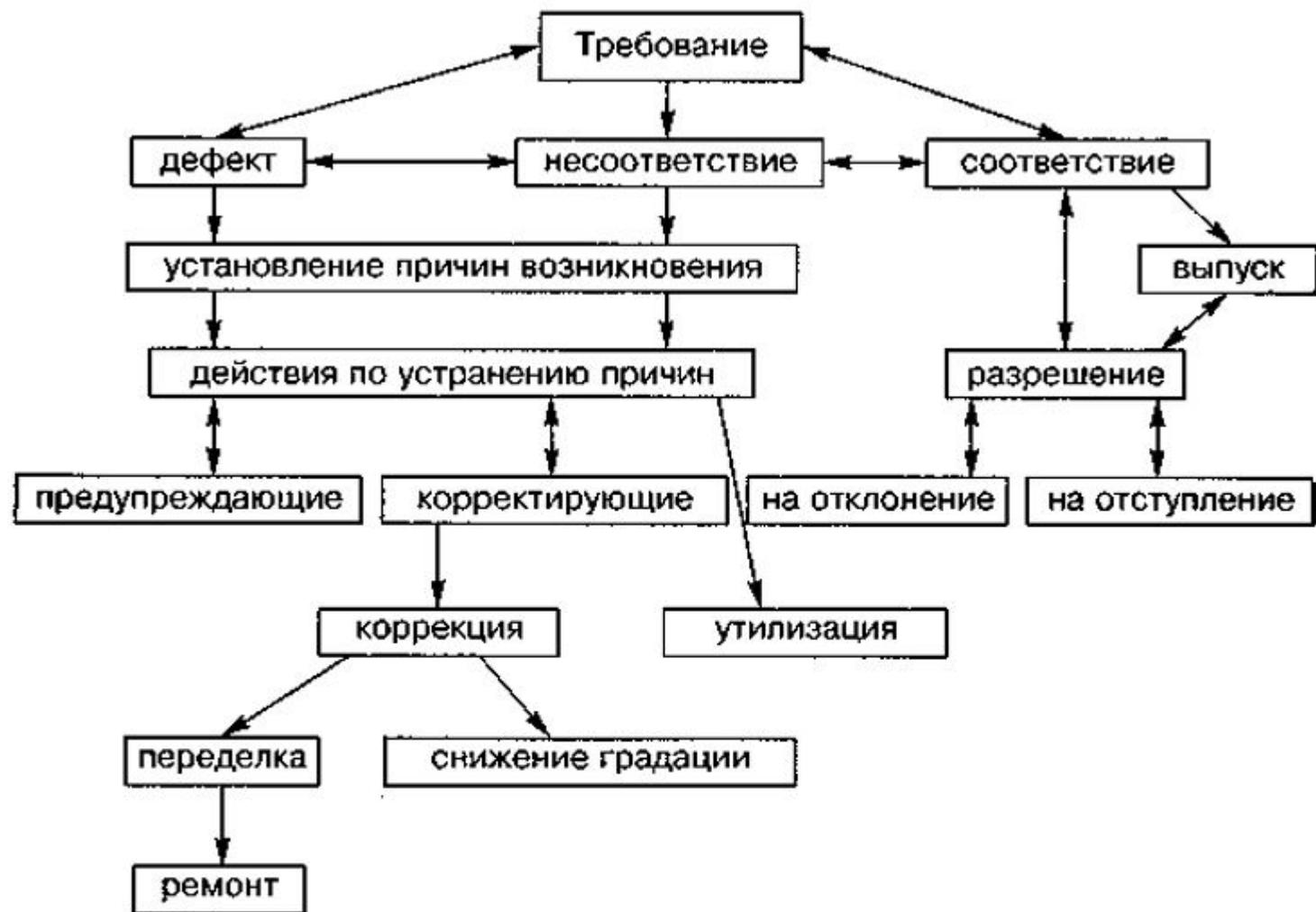
Дефекты

Дефект— невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием (ГОСТ Р ИСО 9000-2001).

Дефекты подразделяют по нескольким признакам: степени значимости, наличию методов и средств для их обнаружения или устранения степени наносимого вреда, месту обнаружения.

Классификация дефектов товаров





Взаимосвязь действий по предупреждению или устранению несоответствий

Практическая работа
Термины и определения по теме «Несоответствия и дефекты товаров»

- **Предреализационные дефекты**
- **Недопустимые дефекты**
- **Послереализационные дефекты**
- **Допустимые дефекты**
- **Критические дефекты**
- **Значительные дефекты**
- **Выпуск**
- **Неустраняемые дефекты**
- **Недостаток товара (работы, услуги)**
- **Малозначительные дефекты**
- **Ремонт**
- **Устранимые дефекты**
- **Переделка**
- **Корректирующее действие**
- **Дефект**
- **Коррекция**
- **Снижение градации**
- **Утилизация несоответствующей продукции**
- **Разрешение на отступление**
- **Реализация**
- **Технологические дефекты**
- **Предупреждающее действие**