

Лекция 4

Основные разделы

**VII. Нормативно-правовое обеспечение
качества**

VIII. Экономика управления качеством

VII. Нормативно-правовое обеспечение качества

Правовая база в области обеспечения качества

Федеральные законы:

- О защите прав потребителей
- О предприятиях и предпринимательской деятельности
- О конкуренции и ограничении монополистической деятельности
- О стандартизации
- О сертификации продукции и услуг
- Об обеспечении единства измерений
- О товарных знаках , знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товара
- О техническом регулировании

Все федеральные законы призваны защищать права потребителя.

Юридически эти права регулируются Гражданским кодексом.

В случае доказанного *гражданским кодексом* нарушения прав потребителя, виновные привлекаются к уголовной или административной ответственности

VIII. Экономика управления качеством

VIII. Экономика качества

Доход от реализации от одного изделия равна разнице между его продажной ценой и его себестоимостью. Себестоимость одного изделия формируется из постоянных (помещения, оборудование и др.) и переменных (материалы, электроэнергия, зарплата) затрат. В случае конкурентоспособной продукции доход от продажи N изделий растет от объема N , если продукт конкурентоспособен как по характеристикам, так и по цене.

Стоимость затрат на качество зависит от предупредительных затрат (этап исследования и предупреждения), от оценочных затрат (этап контроля параметров продукции), затрат на обнаружение и исправление внутреннего брака, издержки за счет исправление брака по рекламациям



Расходы на оценку качества

- а) проведение испытаний и приемочный контроль материалов**
- б) лабораторные приемочные испытания**
- в) лабораторные измерения: измерения, проверка и ремонт контрольно- измерительных приборов. При этом, связанные со стоимостью изготовления или амортизация этого оборудования в эту категорию не включены;**
- г) технический контроль**
- д) испытания изделий (оценка эксплуатационных характеристик продукции);**
- е) самоконтроль (проверка качества продукции самими рабочими);**
- ж) аттестация качества продукции сторонними организациями;**
- з) техническое обслуживание и проверка аппаратуры измерения качества**
- и) техническая проверка продукции и разрешение отгрузки**
- к) испытания в условиях эксплуатации;**
- л) стоимость материалов: для тестирования и проверок, расходных материалов, используемых при контроле и испытаниях, стоимость материалов, образцов и т.п., подвергнутых разрушающему контролю (стоимость испытательного оборудования не включается).**

Расходы по отказам по внутренним причинам

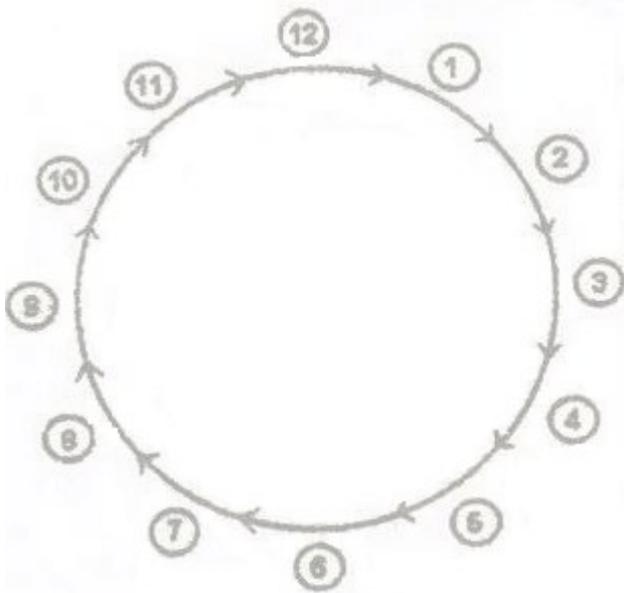
- а) отходы производства**
- б) переделка**
- в) расходы на материально-техническое снабжение (расходы в процессе работы с браком и в результате рассмотрения рекламаций на закупленный материал);**
- г) снижение сорта (снижение продажной цены на продукцию, которая не отвечает первоначальным техническим требованиям);**
- д) анализ потерь (затраты на определение причин возникших несоответствий требованиям по качеству).**

4. Расходы по отказам, вызванным внешними причинами

- а) рекламации в гарантийном периоде (отказы продукции в условиях эксплуатации, ее ремонт или замена);**
- б) рекламации в послегарантийный период**
- в) техническое обслуживание (исправление дефектов или недостатков изделий, не являющихся предметом эксплуатационных рекламаций);**
- г) юридическая ответственность (финансовые потери, вызванные производством некачественной продукции);**
- д) возврат продукции.**

Учет затрат на качество в организации, работающей в TQM

1. затраты на соответствие - инвестиции на предупреждение брака. В настоящее время считается самым выгодным для производителя видом инвестиций. Производитель должен планировать и контролировать издержки на основных фазах петли качества



1. Проектирование и разработка
2. Подготовка производства
3. Материально-техническое снабжение
4. Производство
5. Контроль и испытания продукции
6. Упаковка и хранение
7. Распределение и реализация
8. Монтаж и ввод в эксплуатацию
9. Техническое сопровождение
10. Послепродажное обслуживание
11. Утилизация или восстановление после выработки ресурса
12. Маркетинг

2. затраты на несоответствие – финансовые и моральные издержки производителя