

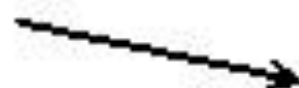
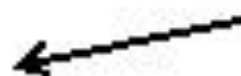
# Оценка качества товаров



**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



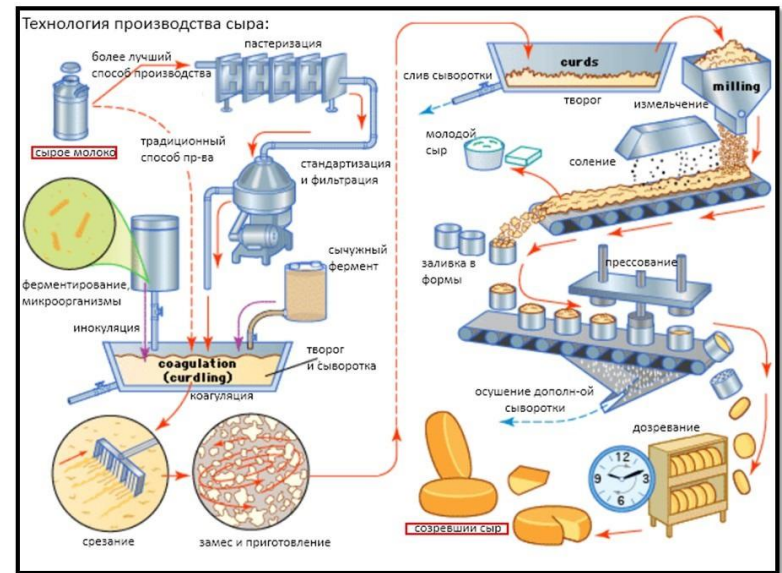


*Товарный* - совокупность товарных сортов, различающихся значениями регламентированных нормативной документацией показателей качества



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.