

ТЕМА 6. Стандартизація і якість продукції

1. Основні поняття і визначення якості продукції
2. Фактори і умови які впливають на якість продукції.
3. Показники якості продукції.
4. Державний захист прав споживачів.

1. **Продукція** – будь-яка продукція (товари) вітчизняного виробництва або імпортована на митну територію України, призначена для споживання та (або) виробництва іншої продукції, в тому числі напівфабрикати і сировина, а також матеріали, які використовуються у процесі її виробництва, зберігання, транспортування, реалізації, пакування та маркування.

Кожний вид продукції має свої специфічні характеристики, які дають можливість відрізнити його від іншого виду. Ознакою кожної продукції є кількісна і якісна її характеристика. Якісні ознаки характеризують колір, форму, смак, зовнішній вигляд тощо. Якісні ознаки не є параметрами продукції і вони не можуть бути виражені кількісно.

Кількісні ознаки, чи параметри продукції, дають чисельну характеристику окремим її властивостям (хімічний склад матеріалу, вологість, густина, кислотність та ін.).

Якість – сукупність властивостей продукції, здатних задовольняти певні потреби відповідно до призначення.

Під властивістю продукції слід розуміти об'єктивну особливість, що виявляється при її створенні й використанні. Об'єктивно оцінити якість продукції можна лише тоді, коли її властивості будуть виражені кількісно.

Показник якості – кількісне вираження однієї або декількох властивостей продукції.

2. До факторів, що впливають на якість продукції належать ті, які безпосередньо впливають на якість, і ті, що стимулюють якість.

До першої групи факторів належить якість виготовлення (якість нормативно-технічної документації; якість обладнання та інструментів; якість сировини; комплектуючих виробів; якість праці робітників, дотримання технологічних режимів праці).

До другої групи, тобто до стимулюючих факторів, належить економічна ефективність (у тому числі ціна), матеріальна зацікавленість робітників, санкції за випуск продукції низької якості.

Ці фактори можуть бути об'єктивними і суб'єктивними. Об'єктивними факторами є конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації, який повинен відповідати якості продукції, що використовується, тощо. Об'єктивні фактори є стабільними, на відміну від суб'єктивних.

До суб'єктивних факторів належать такі, що пов'язані з діяльністю людини, тобто залежать від здібності та відношення людей до виконання виробничих функцій: професійна майстерність, загальноосвітній рівень, психологічний склад людини, особиста зацікавленість у результатах праці.

Особливість суб'єктивних факторів - їх менша стійкість порівняно з об'єктивними факторами. На якість продукції впливають і умови, в яких діють дані фактори.

На підвищення якості продукції та прискорення технічного прогресу значно впливає стандартизація товарів. Підвищення рівня стандартизації позитивно впливає на якість товарів, тому що вимоги до якості, нормативи окремих показників та інші відомості про товар регламентуються стандартами або технічними умовами.

3. **Під показником якості** продукції слід розуміти кількісну характеристику властивостей продукції, які входять до складу її якості, що розглядається відповідно до певних умов виготовлення продукції, її експлуатації (використання) або споживання.

Одиничні показники якості характеризують одну із властивостей продукції, наприклад, продуктивність, вологість, маса тощо.

Комплексні показники якості характеризують декілька властивостей продукції. Прикладом комплексного показника якості продукції може бути коефіцієнт готовності продукції (виробу), який одночасно характеризує її безвідмовність, ремонтпридатність.

Інтегральні показники якості характеризують відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації (використання) продукції до сумарних витрат на її створення (придбання) та експлуатацію.

Оцінюючи якість продукції, використовують **визначальний показник якості** – показник, за яким оцінюють якість продукції.

Усі техніко-економічні показники якості продукції поділяються на такі основні групи.

Показники призначення (їх ще називають техніко-експлуатаційними показниками) – одна з важливих груп показників якості. Вони характеризують ефективність використання (експлуатації) продукції.

Показники надійності є однією з важливих груп показників. Вони характеризують надійність (безвідмовність) продукції у конкретних умовах її використання.

Надійність – властивість об'єкта виконувати задані функції, зберігаючи в часі значення встановлених експлуатаційних показників у заданих межах при відповідних умовах і режимах використання, технічного обслуговування, ремонту, транспортування і зберігання.

Показники технологічності характеризують ефективність технологічних рішень при розробленні продукції, тобто ступінь відповідності виробу та його елементів оптимальним умовам сучасного виробництва.

Ергономічні показники характеризують систему: людина – виріб – навколишнє середовище, тобто дають можливість оцінювати ступінь пристосованості виробу (машини) до взаємодії з людиною-оператором з точки зору оптимальних умов для ефективного керування машиною, додержання необхідних норм гігієни і техніки безпеки для оператора і оточуючих.

Показники стандартизації та уніфікації характеризують рівень стандартизації та уніфікації продукції, тобто ступінь використання чи застосування в даному виробі (машині) стандартних і уніфікованих деталей, вузлів чи агрегатів.

Естетичні показники характеризують зовнішні ознаки продукції (зовнішній вигляд продукції, її відповідність сучасному стилю, кольорове оформлення, якість і досконалість оздоблення зовнішніх поверхонь тощо.)

Показники безпеки праці характеризують питання безпеки (запобігання травматизму і створення нормальних умов праці обслуговуючого персоналу).

4. В умовах різних форм власності і ринкових відносин у сфері торгового та інших видів обслуговування зростає роль і значення **захисту прав споживачів** на державному рівні.

В Україні діє Закон України "Про захист прав споживачів", який регулює відносини між споживачами товарів (робіт, послуг) і виготівниками, виконавцями, продавцями в умовах різних форм власності, встановлює права споживачів та визначає механізм реалізації державного захисту їх прав.

Захист прав споживачів – гарантований законом контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт з боку держави та громадсько-суспільний рух на його підтримку.

Захист прав споживачів – це складова частина захисту прав людини. В державах з розвинутою економікою споживач здійснює керівну функцію на споживчому ринку. Виходячи з принципу, закріпленого в ст. 3 Конституції України про те, що людина, її життя і здоров'я, честь та гідність, недоторканність і безпека визнані в Україні найвищою соціальною цінністю, права споживачів належать до найголовніших соціальних прав громадян, захист яких покладено на державу. Ці принципи конкретизовано в положеннях ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів», згідно з якою, споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізовується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на:

1. захист своїх прав державою;
2. належну якість продукції та обслуговування;
3. безпеку продукції;
4. необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця);
5. відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством;
6. звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав;
7. об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів).

Процес становлення та формування системи захисту прав громадянина ґрунтується на статті 42 Конституції України, згідно з якою «держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та всіх видів послуг і робіт».

Захист та нагляд за здійсненням у галузі прав споживачів здійснюють: Держспоживінспекція України, Антимонопольний комітет України, Державна житлово-комунальна інспекція, Національна експертна комісія України з питань захисту суспільної моралі.

Споживачі можуть захистити свої права у судовому порядку. В справах про захист прав споживачів необхідно доводити такі обставини:

- факт придбання послуги чи товару

- надання інформації про товар (послугу) та її змісту
- відомості про властивості товару і його відповідність потребам споживача та встановленим нормативним вимогам;

- використання товару
- заподіяння шкоди життю, здоров'ю та / або майну споживача

Тягар доказу факту придбання товару лежить на споживачеві. При цьому засобами доказу можуть слугувати:

- квитанція
- товарний або касовий чек
- квиток
- талон
- інший розрахунковий документ
- договір або інший письмовий документ

У відношенні товару, на який встановлено гарантійний строк, засобами доказу можуть бути:

- технічний паспорт
- інший документ, який його замінює, з позначкою про дату продажу

У разі втрати таких документів або їх неотримання при придбанні товару, споживач може довести факт купівлі-продажу товару за допомогою свідків або інших доказів.