Тема 4 Стандартизація, сертифікація та якість продукції (товару)

1. **Поняття якості продукції (товару). Показники якості, їх класифікація.**
2. **Споживчі властивості товарів.**
3. **Контроль якості**
4. **Оцінювання якості товарів.**
5. **Принципи управління якістю продукції. Відповідність. Оцінювання відповідності.**
6. **Дефекти продукції.**
7. **Поняття про гарантійний терміні термін придатності товарів**
8. **Види тари, її функції та вплив та збереження товарів**

Успіх організації значною мірою визначається якістю товарів і послуг. Інакше кажучи, для досягнення успіху у своїй діяльності, компанія повинна забезпечити конкурентоспроможну ціну і якість на свої послуги.

Під якістю продукції розуміють сукупність властивостей, що зумовлюють її здатність задовольняти певні потреби споживачів відповідно до свого призначення.

Ланцюг поняття якості (рис.1) відображає три важливих аспекти якості. На етапі 1 якість означає той ступінь, коли послуги чи товари організації відповідають її технічним умовам. Цей аспект якості називають якістю відповідності технічним умовам виробництва. На етапі 2 оцінюється якість конструкції.



Рис.1 Ланцюг поняття якості

Іншими словами, якість може відповідати технічним вимогам фірми на технологію виготовлення виробу, але сама конструкція може бути як високої, так і низької якості. На етапі 3 якість означає той ступінь, на якому робота чи функціонування послуг чи товарів організації задовольняють потреби споживача. Цей аспект якості називається функціональною якістю (якістю роботи, експлуатації).

Таким чином, послуги чи товари організації можуть відповідати внутрішнім технічним умовам виробництва (етап 1), сама конструкція товару може бути відмінною (етап 2), але послуга чи виріб може не задовольняти потреби споживача (етап 3). Усі три аспекти однаково важливі, тому недопрацювання в будь-якому з них може створити великі проблеми для фірми.

Властивість продукції — це об'єктивна здатність, що виявляється під час створення, експлуатації або споживання виробу.

Показник якості продукції — це кількісна характеристика однієї або декількох властивостей продукції, що становлять її якість, розглянуту щодо визначених умов її створення, експлуатації і споживання. Багато показників якості продукції є функціями її параметрів.

Система показників якості продукції, методи їх визначення

Показник якості продукції — це кількісна характеристика однієї або декількох властивостей продукції, що становлять її якість, розглянуту щодо визначених умов її створення, експлуатації і споживання.

1. **За кількістю властивостей, які характеризуються:**

1) Одиничні показники характеризують одну з властивостей продукції, можуть стосуватися як одиниці продукції, так і сукупності одиниць однорідної продукції.

2***) Комплексні*** показники характеризують водночас кілька властивостей або одну складну, що складається з декількох простих.

3) ***Інтегральні*** показники відображають відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації продукції до сумарних витрат на її створення й експлуатацію.

2. За способом вираження*:*

1) У натуральних одиницях (кг, мм, балах та ін.)

2) У вартісному вираженні.

3. **За етапом визначення значень показників:**

Прогнозні.

Проектні.

Виробничі.

Експлуатаційні.

Найширше застосування під час оцінювання якості продукції виробничо-технічного призначення мають показники, згруповані за характерними властивостями.

4. За властивостями, які характеризуються:

1) ***Показники призначення*** характеризують властивості продукції, що визначають основні функції, для виконання яких вона призначена, і зумовлюють сферу її застосування.

2) ***Показники надійності*** характеризують властивості безвідмовності, довговічності, ремонтопридатності і здатності зберігатися.

3) ***Ергономічні показники*** характеризують систему "людина — виріб — середовище використання", враховують комплекс гігієнічних, антропометричних, фізіологічних та психологічних властивостей людини.

4)***Показники економічності*** визначають досконаліть виробу за рівнем витрат матеріальних, паливно-енергетичних і трудових ресурсів на його виробництво й експлуатацію (споживання). Це насамперед собівартість, ціна покупки, ціна споживання, рентабельність та ін.

5) ***Естетичні показники*** характеризують інформаційно-художню виразність виробу, раціональність форми, цілісність композиції.

6) ***Показники технологічності*** стосуються таких властивостей конструкції виробу, що визначають його пристосованість до досягнення оптимальних витрат під час виробництва, експлуатації і відновлення заданих значень показників якості.

7) ***Показники стандартизації й уніфікації*** характеризують насиченість виробу стандартними, уніфікованими й оригінальними складовими, які входять в його деталі, вузли, агрегати, комплекти і комплекси.

8) ***Екологічні показники*** визначають рівень шкідливих впливів на навколишнє середовище в процесі експлуатації або споживання виробу.

9) ***Показники безпеки*** характеризують особливості продукції, що забезпечують під час її використання безпеку людини (обслуговуючого персоналу) та інших об'єктів. 10) ***Узагальнюючі показники*** є середньою величиною, що враховує кількісні оцінки основних властивостей продукції та їх коефіцієнтів вагомості.

2.Споживчі властивості товарів.

Властивості товарів складають основу їх споживчих властивостей.

Споживчі властивості товару - це властивості, які проявляються в процесі споживання або використання товару споживачем для задоволення матеріальних і культурних потреб. Як правило, споживчі властивості є складними властивостями (зручність використання, надійність, безпека товару), утвореними сукупністю простих властивостей. Споживчі властивості визначають споживчу вартість товару (цінність, корисність для людини).

Товарознавці виділяють наступні групи споживчих властивостей товарів:

- властивості призначення (функціональні, соціальне призначення, властивості класифікаційного призначення):
- надійність (довговічність, безвідмовність, ремонтопридатність, збереженість);
- ергономічні властивості (антропометричні, фізіологічні, психологічні, психофізіологічні);
- естетичні властивості;
- безпека та екологічні властивості.

Споживчі властивості формують якість товару.

Терміни та визначення "було дано визначення поняття" якість ", що відноситься до **продукції:"**

Якість продукції - це сукупність властивостей продукції, що обумовлюють її придатність задовольняти певні потреби відповідно до її призначення ".

Якість товару залежить від якості складових його матеріалів, вузлів, деталей способів їх з'єднання та взаємодії.

У визначенні поняття "якість товару" відповідність товару потребам людини є вихідною умовою. Покупець купує товар, виходячи з нагальної потреби в ньому, його новизни, моди, реклами, з урахуванням його економічності, надійності та інших властивостей. Задоволення потреби і ефективність виробництва визначаються тільки сукупністю обсягів виробництва і якістю товару.

При фіксованому обсязі потреби чим вище рівень якості товару, тим менше видань потрібно для задоволення потреби. І навпаки, чим нижче довговічність, тим більше виробів необхідно для задоволення фіксованого обсягу потреб. Така закономірність характерна для товарів, головними властивостями яких є продуктивність, вміст корисних речовин, надійність.

У більшості випадків поліпшення якості товару стимулює ріст обсягів споживання і, отже, подальших обсягів виробництва. Це обумовлено тим, що нове, більш високу якість не тільки створиться для задоволення більш високої потреби, але і змінює характер вже наявних потреб або породжує нові і дає імпульси розвитку суспільного виробництва і підвищенню рівня життя населення.

Низька якість товару звужує можливість задоволення потреб. При виробництві товару низької якості виникають небажані економічні та соціальні явища, такі як невисокі темпи зростання суспільного виробництва і матеріальних умов життя, незадоволеність результатами праці і виробництва.

Праця, матеріали, енергія, що витрачаються на виробництво низькоякісних товарів, витрачаються марно для суспільства в цілому, оскільки виникає затоварення ринку виробами, малопридатними або непридатними для задоволення потреб людей. Значна частина потреб залишається незадоволеною.

Висока якість зберігає праця, сировина, матеріали, створить матеріальні умови для розвитку суспільства, покращує структуру і збільшує масштаби національного багатства. Уявлення про якість з часом змінюється, воно залежить від рівня інформації про товар, від технічних засобів виявлення характеристик товару.

Показник якості товару - це кількісна характеристика одного або декількох властивостей товару, складових його якість, то розглядається стосовно до певних умов його створення та експлуатації або споживання.

Споживчий показник якості - це кількісна характеристика одного або декількох споживчих властивостей товару, розглянута стосовно до умов його споживання. Номенклатура показників якості залежить від призначення товару.

У товарів багатоцільового призначення вона може бути дуже численною. Значення показника якості товару може виражатися в різних одиницях, наприклад максимальна швидкість транспортного засобу в км / год, напрацювання на відмову електродрилі в годинах, смак продукту харчування - в балах.

Іноді показник якості товару може бути економічним, наприклад, середня вартість ремонту, розрахована у вартісному вираженні у гривнях.

3. Контроль якості

Контроль якості продукції — встановлення відповідності продукції та процесів вимогам нормативно-технічної документації, зразкам-еталонам; інформація про перебіг виробничого процесу та підтримання його стабільності; захист підприємства від постачань недоброякісних матеріалів, енергоносіїв та ін.; виявлення дефектної продукції на ранніх етапах; запобігання випуску недоброякісної продукції.

Кожний виріб є носієм різних конкретних властивостей, що відображають його корисність і відповідають певним потребам людини. Корисність будь-яких речей відбиває їх споживну вартість. Споживна вартість того або іншого товару мусить бути оцінена, тобто визначена його якість. Отже, споживна вартість і якість виробів безпосередньо зв'язані між собою. Проте це не тотожні поняття, оскільки одна і та ж споживна вартість може бути корисною не в однаковій мірі. На відміну від споживної вартості якість

продукції характеризує ступінь її придатності для споживання, тобто кількісну сторону суспільної споживної вартості.

Контроль якості нафтопродуктів на АЗК

Контроль якості нафтопродуктів на кожному (АЗК) регулярно здійснюється, як стаціонарними лабораторіями, так і спеціально створеною мобільною лабораторією.

Проби нафтопродуктів, відібрані на АЗК, аналізуються в лабораторії згідно з галуззю акредитації лабораторії. По результатах аналізу кожного виду пального заповнюється паспорт якості, який зберігається на АЗК у доступному для споживача місці. Оперативність обміну інформацією щодо якості нафтопродуктів забезпечує спеціально створена інформаційно-аналітична система.

Контроль якості лікарських засобів

Контроль якості лікарських засобів здійснюється Державною службою України з лікарських засобів. Департамент організації державного контролю якості лікарських засобів

Контроль якості проекту

Контроль якості включає відстеження певних результатів по проекту для встановлення тою, чи відповідають вони певним стандартам якості, і для визначення шляхів усунення причин незадовільного виконання.

Систематична оцінка якості продукції необхідна для проведення заходів щодо його підвищення, для атестації якості або зняття продукції з виробництва. Відносну характеристику якості продукції, засновану на порівнянні значень показників якості оцінюваної продукції з базовими значеннями відповідних показників, називають рівнем якості продукції. За базові показники приймають показники якості еталонного зразка або декількох зразків найкращих вітчизняних або зарубіжних виробів. Вироби, обрані як еталонні, повинні мати найвищий рівень якості з числа всієї сукупності аналогічних виробів в нашій країні і за кордоном. Необхідно забезпечувати відповідність якості серійно виготовленої продукції якості еталонного зразка. Для оцінки рівня якості продукції в машинобудуванні застосовують диференціальний і комплексний методи. Диференційний метод оцінки рівня якості полягає в роздільному зіставленні одиничних показників якості аналізованого вироби з аналогічними базовими показниками.

4. Оцінювання якості товарів.

Я́кість проду́кції — це сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольнити певні потреби відповідно до призначення.

Виділяють наступні методи оцінки рівня якості продукції: диференціальний, комплексний, змішаний, статистичний.

Диференціальний метод – метод, заснований на використанні одиничних показників якості і полягає в порівнянні одиничних показників якості виробу з відповідним показником базового зразка або базовими показниками, вибраними з інших джерел. Мова йде про відповідність у цілому і відхилення конкретних показників від базового.

Рівень якості оцінюється відносними показниками. Результат оцінки: вище, нижче, краще, гірше. І висновки можна робити, коли всі відносні показники або більші, або менші.

Комплексний метод оцінки якості продукції полягає в тому, що рівень якості продукції показується одним узагальнюючим показником. Рівень якості продукції оцінюють числом, яке порівнюється з якісними показниками базового зразка. Узагальнюючим показником може бути показник, який втілює основне призначення товару, інтегральним або середнім зваженим. Краще, коли це головний показник, який показує можливості това

ру, виконує свої головні функції у відповідності до призначення (наприклад термін зберігання товару в холодильнику).

Інтегральний показник якості для комплексної оцінки застосовується в тих випадках, коли відомий корисний сумарний ефект від використання продукції і сумарні витрати на її створення, просування і споживання.

При розрахунках корисного ефекту можуть бути використані такі показники, як строк служби виробу, продуктивність виробу за певний період часу і та ін. При терміні служби до одного року інтегральний показник вираховується за формулою:

$I_я = П/З_с + З_п$, де:

*І*я – інтегральний показник якості;

П – корисний сумарний річний ефект;

*З*с – сумарні витрати на придбання виробу;

*З*п – сумарні витрати на експлуатацію виробу.

Якість товару тісно пов'язана з нормативними вимогами до нього. Для того, щоб найбільш повно задовільнити потреби споживача, вимоги до товару необхідно сформувати на стадії його розробки.

Вимоги до товару – це умови та особливості, яким товар повинен відповідати, щоб його можна було використати за призначенням упродовж певного терміну.

Але між якістю товару і вимогами є певна невідповідність: не завжди якість товару відповідає вимогам.

Вимоги до товарів постійно змінюються разом зі зміною потреб і за тими ж законами, тобто з врахуванням розвитку НТП, техніки і технології, економіки і культури. І це слід враховувати при оцінці якості товару.

Фактори, що забезпечують якість товарів. Якість товару є об'єктом управління, яке здійснюється через формування якості, стимулювання і зберігання. Тому фактори, що забезпечують якість товарів, можна розділити на три групи.

Фактори, що впливають на формування якості товарів:

- вивчення ринку товарів;
- розробка вимог до товарів;
- якість сировини і матеріалів;якість конструкторських і проектних робіт;
- якість виробництва (створення) товарів;
- контроль готової продукції.

Фактори, що стимулюють якість товарів:

- соціальна і економічна доцільність та ефективність виробництва;
- особливості виробництва і цінотворення;
- матеріальна заінтересованість працівників;
- санкції за виробництво неякісної продукції.

Фактори, що сприяють зберіганню якості продукції;

- умови транспортування;
- умови зберігання;
- умови реалізації та використання;
- технічна допомога та обслуговування;особливості утилізації та використання.
- упаковка і маркування.

5.Принципи управління якістю продукції. Відповідність. Оцінювання відповідності.

У процесі управління якістю можна виокремити п'ять основних етапів:

1. Прийняття рішень про об’єкт виробництва (товар чи послугу) та підготовка технічних умов.

2. Перевірка готовності виробництва, внесення необхідних доопрацювань і розподіл організаційної відповідальності.

3. Процес виготовлення продукції або надання послуг.

4. Виявлення та усунення дефектів. Забезпечення інформацією зворотного зв’язку з метою внесення в процес виробництва і контролю змін, що дозволяють уникати виявлених дефектів у майбутньому.

5. Розроблення довгострокових планів щодо якості.

Така послідовність забезпечує системний підхід до управління якістю. Здійснення перелічених етапів неможливо без взаємодії всіх відділів і органів управління підприємством. Така взаємодія уособлюється в єдиній системі управління якістю.

Система якості – сукупність взаємозв'язаних та взаємодіючих елементів організаційної структури, певних механізмів відповідальності, повноважень та процедур організації, а також процесів і ресурсів, що забезпечують загальне управління якістю та її відповідність установленим вимогам.

Програма якості – документ, у якому регламентовано конкретні заходи у сфері якості, ресурси і послідовність діяльності щодо конкретної продукції, проекту чи контракту. Система управління якістю передбачає виконання функцій:

стратегічного, тактичного і оперативного управління;

прийняття рішень, керуючих дій, аналізу та обліку, інформаційно-контрольні;

спеціалізовані та загальні функції для всіх стадій життєвого циклу продукції;

управління за науково-технічними, виробничими, економічними і соціальними факторами та умовами. Система управління якістю включає аспекти:

- завдання керівництва (політика у сфері якості, організація процесів);
- система документації та планування;
- документація вимог і їх здійсненність;
- якість процесу розроблення (планування, компетентність, документація, перевірка, результат, зміни);
- якість під час закупівель (документація, контроль);
- позначення виробів і можливість їх контролю;
- якість під час виробництва (планування, інструкції, кваліфікація, контроль);
- перевірка якості (вхідні перевірки, міжопераційний контроль, остаточний контроль, документація випробувань);
- контроль за випробувальними засобами;
- оригувальні заходи;
- якість під час зберігання, переміщення, упакування, відправлення;
- документування якості;
- внутрішньофірмовий контроль за системою підтримки якості;
- навчання;
- застосування статистичних методів;
- аналіз якості та систем вжитих заходів.

Вплив заходів, пов'язаних із якістю товарів, на збільшення прибутків і зниження витрат можна простежити за допомогою ланцюга успіху підприємства в галузі управління якістю (рис.2), який запропонований А. О. Болотніковим.



Рисунок 2 – Ланцюг успіху підприємства у сфері управління якістю

Науковець довів, що зростання прибутків досягається завдяки лояльності клієнта і його позитивній особистій комунікації з оточенням, сприятливому розширенню збуту. Зниження витрат є результатом удосконалення виробничого процесу та уникнення помилок

Оцінка відповідності продукції вимогам технічних регламентів проводиться в законодавчо-регульованій сфері на підставі Закону України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності".

Оцінка відповідності продукції є однією з складових технічного регулювання і спрямована на забезпечення безпеки людини, тварини, майна та охорони довкілля. Оцінка відповідності згідно із Законом України "Про технічні регламенти та оцінку відповідності" – процес доведення того, що задані вимоги, які стосуються продукції, процесу, послуги, системи, особи чи органу, були виконані.

Законом передбачено обов`язкове та добровільне проведення робіт з оцінки відповідності. Оцінка відповідності в законодавчо регульованій сфері є обов'язковим для виробників і постачальників на продукцію яких поширюється дія Технічних регламентів.

В законодавчо регульованій сфері оцінка відповідності проводиться на відповідність вимогам технічних регламентів, за зазначеними у них процедурами.

Технічний регламент – закон України або нормативно-правовий акт, прийнятий Кабінетом Міністрів України, у якому визначено характеристики продукції або пов'язані з нею процеси чи способи виробництва, а також вимоги до послуг, включаючи відповідні положення, дотримання яких є обов'язковим. Він може також містити вимоги до термінології, позначок, пакування, маркування чи етикетування, які застосовуються до певної продукції, процесу чи способу виробництва.

6.Дефекти продукції.

В процесі оцінки якості товарів, як правило, виявляються дефекти, які різняться за значенням, виду та походженню.

Дефект – це відсутність однієї або кількох характеристик якості. Дефекти можуть бути явні і сховані.

Явними називають дефекти, для виявлення яких у нормативній документації передбачені відповідні правила, методи і засоби. Наприклад, пліснявіння батону хліба, ковбаси, головки сиру, пожовтіння соленої риби тощо.

Схованими називаються дефекти, для виявлення яких у нормативній документації не передбачені відповідні правила, методи і засоби. Прикладом може бути накопичення

токсину ботулізму у консервах при зберіганні внаслідок розвитку спор палички ботулінусу. Харчові продукти з великою концентрацією токсинів ботулінусу зовнішнє можуть нічим не відрізняються від доброякісних продуктів харчування.

За ступенем значущості дефекти можуть бути критичними, значущими і малозначущими, а по можливості їх усунення, на такі які можна усунуть і і такі, які усунути неможливо. Критичними називають дефекти, при наявності яких використання продукції за призначенням практично неможливо.

Значущими називають дефекти, які суттєво впливають на використання продукції за призначенням або її зберігання, але не є критичними. Наприклад, великі тріщини на хлібі, який реалізується у торгівельній мережі, є недопустимим, але з ними хліб може бути використаний для інших харчових цілей.

Незначущими називаються дефекти, які суттєво не впливають на використання продукції по призначенню і її зберігання. Наприклад, слабке відчуття гіркоти у сметані, кисломолочному сирі тощо.

Дефекти які можна усунути - усунення яких технічно можливе і економічно доцільно. Дефекти які не можна усунути це ті , які технічно видалити неможливо або економічно недоцільно.

Розрізняють також різні види браку продукції. Браком називається продукція, яку недопустимо передавати споживачам у зв'язку з наявністю дефектів. Наприклад, забруднений або проросли качан капусти. Такі качани капусти вважаються бракованими. У першому випадку качан капусти можливо зачистити і передати споживачу, тобто можна усунути дефект, який є причиною бракування продукції. Такий брак називається виправним. У другому випадку усунути дефект неможливо і тому продукт називається невиправним. Причини виникнення дефектів товарів можуть бути різні. Це може бути і неякісна сировина, і порушення технології виробництва, умов транспортування, зберігання і реалізації товару.

7. Поняття про гарантійний терміні термін придатності товарів

Поняття «гарантійний термін» визначене в Законі України «Про захист прав споживачів». Під гарантійним терміном розуміється термін, установлений виробником товару, протягом якого виробник, продавець або будь-яка третя особа бере на себе зобов'язання про здійснення безкоштовного ремонту або заміни відповідної продукції у зв'язку з уведенням її в обіг. Водночас встановлення гарантійного терміну віднесено до права, а не обов'язку виробника (продавця, виконавця).

Виробник або виконавець забезпечує нормальну роботу товару, у тому числі комплектуючих виробів, протягом гарантійного терміну, установленого законодавством або нормативними документами, а в разі їх відсутності — договором.

Гарантійний термін має зазначатися в паспорті на товар (роботу, послугу) або на його етикетці чи в будь-якому іншому документі, що додається до товару (роботи, послуги). Особливість терміну придатності полягає в тому, що, по-перше, він встановлюється тільки на відповідні групи товарів. У ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» говориться, що термін придатності встановлюється на товари, споживчі властивості яких можуть погіршуватися і становити небезпеку для життя.

Термін придатності встановлюється на товари, призначені для нетривалого, іноді разового використання, після чого вони втрачають свої позитивні властивості в силу розвитку відповідних фізико-хімічних процесів і навіть можуть стати небезпечними для споживача. Тобто мова йде не тільки про якість товару, але й про його безпеку.

Для лікарських засобів, харчових продуктів, виробів побутової хімії, парфумерно-косметичних та інших товарів, споживчі властивості яких можуть з часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна і навколишнього природного середовища, установлюється термін придатності, який зазначається на етикетках, упаковці або в інших документах, що додаються до них під час продажу, і який

вважається гарантійним терміном. Термін придатності обчислюється від дати виготовлення, яка також має бути вказана на етикетці або в інших документах, і визначається або часом, протягом якого товар є придатним для використання, або датою, до настання якої товар є придатним для використання. Продаж товарів, на яких термін придатності не зазначений або зазначений із порушенням вимог нормативних документів, а також товарів, термін придатності яких минув, забороняється.

Термін придатності і гарантійний термін істотно відрізняються від терміну служби. Купуючи будь-який непродовольчий товар, спочатку слід ознайомитися з інструкцією з експлуатації, паспортом товару, а також із гарантійними зобов'язаннями. Гарантійний строк зазначають як в інструкції з експлуатації товару, так і в гарантійному талоні. Гарантійні зобов'язання поширюються на будь-який товар. Тому покупцеві потрібно звернути увагу на такі особливості:

1. До товарів має бути додано спеціальний документ, що найчастіше називається гарантійними умовами або гарантійними зобов'язаннями. У ньому, зокрема, зазначають: строк гарантії, перелік поломок, що не підпадають під гарантію, а також список та адреси підприємств, які здійснюють гарантійне обслуговування. До них звертаються у разі несправностей протягом гарантійного строку. Якщо гарантійний строк не встановлено, покупець має право висунути претензії до якості товару продавцеві (виробникові) протягом 2-х років.

2. Під час купівлі продавець має зробити в гарантійних зобов'язаннях позначку, що свідчить про початок гарантійного строку, установленого для даного виду товарів. Гарантійний термін позначається в паспорті на товар чи на його етикетці або в будь-якому іншому документі, що додається до товару. Гарантійні терміни обчислюються з дня роздрібного продажу. Однак, на сезонні товари (одяг, хутряні вироби, взуття) гарантійний термін обчислюється з початку відповідного сезону, що встановлено Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. Цією ж Постановою затверджено перелік сезонних товарів, гарантійні терміни, за якими обчислюються з початку відповідного сезону: на одяг, хутряні вироби весняно-літнього асортименту — з 1 квітня; осінньо-зимового асортименту — з 1 жовтня; на взуття зимового асортименту — з 15 листопада до 15 березня; весняно-осіннього асортименту — з 15 березня до 15 травня; літнього асортименту — з 15 травня до 15 вересня. У випадку гарантійного ремонту, гарантійний термін збільшується на час перебування продукції в ремонті. У разі обміну товару його гарантійний строк обчислюється заново від дня обміну.

3. Складова гарантійних зобов'язань — гарантійні талони. Тому рекомендуємо покупцеві перевірити їх наявність та вивчити зміст. Згідно з п. 5 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» покупець має право пред'явити продавцю відповідні вимоги відносно не обговорених продавцем недоліків проданої речі, на які не встановлений гарантійний термін, якщо недоліки були виявлені протягом 2 років, а стосовно об'єкта будівництва — не пізніше 10 років із дня передачі їх покупцеві, а якщо день передачі встановити неможливо або якщо майно знаходилося у покупця до укладання договору купівлі-продажу — із дня укладання договору.

Роботи з гарантійного ремонту (обслуговування), тобто в межах гарантійного терміну, виконуються для споживача безкоштовно. Закінчення гарантійного терміну означає припинення дії гарантійних зобов'язань виробника (продавця, виконавця).

8. Види тари, її функції та вплив та збереження товарів

Тара є обширною номенклатурою виробів, використовуваних для розміщення товарів. Ці вироби істотно відрізняються одне від іншого, тому і класифікують тару по досить широкому кругу ознак, основні з яких наступні:

- функції, виконувані в процесі товарного обігу;
- призначення;
- приналежність;

- кратність використовування;
- матеріал виготовлення;
- конструкція і метод виготовлення;
- стійкість до зовнішніх механічних дій;
- якість.

В процесі товарного обігу тара може виконувати різні функції, з урахуванням яких її ділять на транспортну, цехову, споживацьку і тару-устаткування.

Транспортна (зовнішня) тара застосовується для транспортування і зберігання товарів. До неї відносять ящики, бочки, мішки і т.д.

Цехова тара призначена для угрупування товарів усередині підприємства (лотки і ящики спеціальної конструкції).

Споживацька (внутрішня) тара поступає до споживача з продукцією і не є самостійною транспортною одиницею. Вартість споживацької тари (пакетів, коробок, туб, банок і т. п.), як правило, включається у вартість товару. Вона повинна бути зручною, дешевою, легкою, барвисто оформленою. Її оформлення повинне нести велике рекламне і інформаційне навантаження.

Одним з різновидів споживацької тари є подарункова тара, художньо-конструкторське виконання якої повинне підкреслювати призначення продукції (товару) як подарунка, сувеніра.

Тара-устаткування – це пристрій, призначений для транспортування, тимчасового зберігання, викладення і продажу товарів.

За призначенням тару ділять на універсальну і спеціалізовану. Універсальна тара може бути використана для затарювання різних товарів, спеціалізована тара – тільки для певних товарів.

Залежно від приналежності слід розрізняти тару загального і індивідуального користування. Тара загального користування може застосовуватися різними підприємствами і організаціями. До тари індивідуального користування відноситься інвентарна тара, що виготовляється по спеціальному замовленню для централізованої доставки товарів на роздрібні торгові підприємства. Вона є власністю підприємств промисловості або оптових торгових підприємств.

По кратності використовування тара ділиться на багатооборотну, поворотну і разового використовування.

Багатооборотна тара призначена для багатократного її використовування при поставках продукції. Сюди відносяться ящики, бочки, фляги, мішки і інша транспортна тара.

До поворотної тари відноситься тара, вживана, яку доцільно використовувати повторно. Вона підлягає здачі постачальнику у обов'язковому порядку.

Разова тара призначена для одноразового використовування при поставках продукції. Це коробки з-під цукерок, сірників, цигарок і інша споживацька, а також транспортна тара, яка після її використовування підлягає утилізації.

Залежно від матеріалу виготовлення тару підрозділяють на дерев'яну, картонну, паперову, текстильну, металеву, скляну, керамічну, полімерну і комбіновану.

Дерев'яна тара широко поширена в обігу. Її виготовляють з деревини різних порід. До цієї групи тари відносять ящики, бочки і корзини.

Ящики бувають дощаті, фанерні і комбіновані. Конструктивними елементами ящиків є: дно, дві головки, дві боковини і кришка. Для упаковки промислових і продовольчих товарів використовують щільно сколочені ящики; для овочів, фруктів, винний-горілчаних виробів - гратчасті. Відповідно до стандартів випускається декілька видів дощатих і фанерних ящиків для продукції рибної промисловості, кондитерських виробів, консервів, овочів і фруктів, а також інших продовольчих товарів, продукції легкої промисловості і інших непродовольчих товарів. Розрізняються вони між собою за розмірами, призначенням, об'ємом деревини, що пішла на виготовлення деталей ящиків, і

по інших ознаках. Бувають нерозбірні, розбірні і доладні ящики. Місткість їх може складати до 200 кг продукції.

Дерев'яні бочки виготовляють з деревини різних порід. Полягають вони з клепок, днищ і обручів. З клепок і днища збирають остов бочки. На кінці клепок є упори (пази), в які вставляють дно. Остов бочки із зовнішньої сторони обтягнутий симетрично розташованими обручами.

Бочки підрозділяються на холодці і сухотарні. У заливні бочки затарюють рибу в тузлуці, пиво, вина і інші рідкі продукти, в сухотарні бочки – сухі молочні продукти, яєчний порошок, суху фарбу, мастику і т.п. В днищі заливних бочок є отвір для заливки розсолу, тузлука і т.п.

Дерев'яні бочки випускають різної місткості. Наприклад, соки, морси, коньяки і коньячний спирт, вина затарюють в бочки місткістю від 50 до 600 л; рибну і плодоовочеву продукцію, топлене масло, маргарин – від 15 до 250 л.

Сипкі і пастоподібні товари затарюють у фанерні барабани місткістю від 10 до 100 л.

Для збору, зберігання і транспортування овочів, фруктів, риби і деяких інших продуктів використовують прутяні і драночні корзини.

Тара може бути, виготовлена з шпону з прошарками еластичної гуми. Виробництво тари з такого матеріалу (резофана) дозволяє значно зменшити її власну вагу без зниження показників міцності і вологостійкості, характерних для дерев'яної тари.

До картонної тари відносять коробки і ящики. Коробки виготовляють з пресованого картону, ящики – з пресованого і гофрованого. Картонна тара легша дерев'яною в 2,5-4 рази на одиницю затаренної продукції. Для її виготовлення потрібно у декілька разів менше деревної маси. Сировиною для її виготовлення можуть служити відходи ділової деревини. Виробництво картонної тари і процес її затарювання легше механізувати. У зв'язку з цим картонна тара все ширше застосовується для затарювання як промислових, так і продовольчих товарів.

Залежно від призначення, конструкції, розмірів і деяких інших ознак картонні ящики підрозділяються більш ніж на 10 типів (для кондитерських виробів, для продукції м'ясної і молочної промисловості і т. д.).

Для затарювання сипких товарів використовується паперова тара. До неї відносяться паперові мішки і пакети. Мішки підрозділяють на бітумовані (крафт-мішки), дубльовані і вологостійкі. Бітумовані мішки просочують спеціальними розчинами. Крім того, за способом виготовлення їх підрозділяють на склеєні і зшиті, з відкритою і закритою горловиною. Для виготовлення пакетів використовують спеціальний пакувальний папір. Текстильно-мочальна тара в основному представлена тканинними і сітчастими мішками, пакувальними тканинами. Мішки виготовляють з льняних, напівльняних, льноджутових, льнокенафних, льноджутокенафних і інших тканин, а також з сітки або гардинового полотна. Залежно від призначення вони діляться на мішки сітчасті з-під картоплі і овочів, мішки тканинні з-під цукру і мішки тканинні з-під хлібопродуктів і насіння сільськогосподарських культур. Як правило, мішки випускаються місткістю 50 і 100 кг.

Пакувальна тканина (бавовняна або льняна) використовується для упаковки тканин, швейних, трикотажних і килимових виробів, а також інших товарів.

Транспортування і зберігання рідких, летючих, вогненебезпечних та інших товарів здійснюється в металевій тарі, до якої відносяться бочки, балони, барабани, фляги, банки і каністри. Для їх виготовлення використовують листову сталь, спеціальну жерсть, алюміній. Внутрішню поверхню металевої тари покривають спеціальними лаками або нейтральними металами, для того, щоб запобігти її взаємодії з харчовими продуктами.

Скляна тара використовується для затарювання рідких товарів (молока і молочних продуктів, винний-горілчаних виробів і інших продовольчих і промислових товарів). Залежно від форми і місткості розрізняють банки, пляшки, балони (бутлі) і флакони.

Товари, затарені в скляну тару, необхідно перевозити і зберігати в жорсткій транспортній тарі і м'яких пакувальних матеріалах.

Керамічна тара знаходить обмежене застосування. В основному вона використовується для затарювання деяких лікеро-горілчаних виробів.

Полімерна тара набуває все більш широке поширення. Вона виготовляється з синтетичних матеріалів, які володіють міцністю, легкістю і добре захищають товари від зовнішніх впливів. Вона об'єднує достатньо різноманітний асортимент як споживацької, так і транспортної тари. Сюди відносяться банки, пляшки, каністри, туби, коробки, пакети, ящики і т.п.

Комбінована тара виходить шляхом поєднання різних матеріалів при її виготовленні. Так, шляхом комбінації полімерних матеріалів з папером, фольгою, тканиною можна одержати міцну і барвисту упаковку.

По конструкції тару підрозділяють на розбірну, нерозбірну, доладну, розбірно-доладну, із знімними деталями, а по методах виготовлення – на литу, штамповану, бондарську, клеєну тару і тару, виготовлену литвом під тиском.

Залежно від стійкості до зовнішніх механічних дій тару прийнято ділити на жорстку (дерев'яні і металеві ящики і бочки, скляна тара), напівжорстку (картонні ящики і корзини) і м'яку (мішки, пакувальні тканини і т. п.).

Однією з ознак класифікації тари є її якість. Наприклад, тканинні мішки залежно від їх якості діляться на три категорії, поворотні дерев'яні ящики – на дві категорії і т.д.