

140 Оценка качества продукции

Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением. Качество продукции или услуг является одним из важнейших факторов успешной деятельности любой организации или предприятия.

В настоящее время во всем мире заметно ужесточились требования, предъявляемые потребителем к качеству продукции.

Предприятия производят продукцию или услуги в расчете на удовлетворение потребностей или требований потребителя. Эти требования обычно включаются в технические условия или стандарты. Вероятность того, что созданная продукция будет отвечать требованиям потребителя, повышается, если на предприятии действует эффективная система обеспечения качества. В настоящее время существует практика внесения в контракты требований к системам обеспечения качества, дополняющие требования к продукции или услуге, а также проверки их действия на предприятии поставщика.

В 1987 году Международной организацией по стандартизации (ИСО) была утверждена серия стандартов ИСО 9000...9004, концентрирующая опыт, накопленный в различных странах по внедрению комплексной системы управления качеством продукции (КСУКП). Учитывая прогрессивный характер этих стандартов и их регулирующую роль при выходе продукции на международный рынок и образовании прямых хозяйственных связей, они приняты

для прямого использования в следующем виде:

ГОСТ 40.9001–88 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и (или) разработке, производстве, монтаже и обслуживании».

ГОСТ 40.9002–88 «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже».

ГОСТ 40.9003–88 «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях».

Система качества создается и внедряется на предприятиях как средство, обеспечивающее проведение определенной политики для

достижения поставленных целей, т.е. первичным является формирование и документальное оформление руководством предприятия политики в области качества.

Система качества разрабатывается с учетом конкретной деятельности предприятия и должна связывать все стадии жизненного цикла продукции. В методологии КСУКП, применяемой в нашей стране, заложено четыре стадии жизненного цикла продукции: исследование и разработка; изготовление; обращение и реализация; эксплуатация и потребление.

В соответствии с ИСО 9004 жизненный цикл продукции (петля качества) делится на более мелкие этапы:

- 1) маркетинг, поиски и изучение рынка;
- 2) проектирование и (или) разработка технических требований, разработка продукции;
- 3) материально-техническое снабжение;
- 4) подготовка и разработка производственных процессов;
- 5) производство;
- 6) контроль, проведение испытаний и обследований;
- 7) упаковка и хранение;
- 8) реализация и распределение продукции;
- 9) монтаж и эксплуатация;
- 10) техническая помощь и обслуживание;
- 11) утилизация после использования.

Характер воздействия на этапы жизненного цикла продукции в системе качества может иметь три направления: обеспечение качества, управление качеством, улучшение качества.

Обеспечение качества продукции представляет собой совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих такие условия для выполнения каждого этапа жизненного цикла продукции, при которых она будет удовлетворять определенным требованиям по качеству.

Управление качеством носит оперативный характер и включает в себя управление всеми процессами, выявление различного рода несоответствий в продукции, производстве или на этапах жизненного цикла, а также устранение этих несоответствий и вызывавших их причин.

Улучшение качества – это постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества.

Оценка качества продукции. Одно из важнейших условий эффективного управления качеством продукции – своевременная и достоверная его оценка.

Оценка качества представляет собой совокупность следующих операций: выбор номенклатуры показателей качества оценивае-

мой продукции, определение значений этих показателей и сравнение их с базовыми.

Необходимость оценки качества продукции возникает при решении следующих задач:

прогнозирования потребностей, технического уровня и качества продукции;

планирования повышения качества продукции и объемов ее производства;

обоснования освоения новых видов продукции;

выбора наилучших образцов продукции;

обоснования целесообразности снятия продукции с производства;

аттестации продукции по категориям качества;

обоснования возможности реализации продукции за рубежом;

оценки научно-технического уровня разрабатываемых и действующих стандартов на продукцию;

контроля качества продукции;

стимулирования повышения качества продукции;

анализа динамики изменения качества;

анализа информации о качестве продукции и др.

Оценка качества продукции должна производиться на различных стадиях ее жизненного цикла.

На этапе разработки оценивается уровень разрабатываемой продукции, в результате чего устанавливаются требования к ее качеству, и производится нормирование соответствующих показателей в нормативно-технической документации.

На этапе производства определяются фактические значения показателей качества продукции по результатам контроля и испытаний и принимаются соответствующие решения.

На этапе эксплуатации или потребления оценивается качество изготовленной продукции и по результатам этой оценки принимаются управляющие решения, направленные на сохранение или повышение уровня качества.

Уровень качества продукции определяется совокупностью единичных и (или) комплексных показателей, в результате сравнения которых с базовыми значениями в зависимости от цели оценки можно сделать соответствующие выводы.

Методы определения значений показателей качества продукции подразделяются в зависимости от способов и источников получения информации. В зависимости от способа получения информации различают измерительный, регистрационный, органолептический и расчетный методы.

Когда невозможно или затруднено использование более объективных методов оценки качества продукции, например инструментального или расчетного, применяют *экспертные методы*, основанные на использовании обобщенного опыта и интуиции специалистов. Эти методы служат:

- для разработки классификации оцениваемой продукции;
- определения номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции;
- определения коэффициентов весомости показателей качества продукции;
- оценки показателей качества продукции органолептическим методом;
- выбора базовых образцов и определения значений базовых показателей качества;
- определения обобщенных групповых показателей качества на основе единичных и комплексных показателей, т. е. аттестации качества продукции.

Для оценки качества продукции создается экспертная комиссия, состоящая из экспертной и рабочей групп. В экспертную группу включаются высококвалифицированные специалисты по созданию и реализации оцениваемой продукции: исследователи, технологи, конструкторы, дизайнеры, товароведы и др. Для исключения необъективности оценки в состав групп не должны входить специалисты, имеющие отношение к созданию (проектированию, изготовлению) продукции. Число экспертов зависит от требуемой точности средних оценок, допустимой емкости оценочных процедур, возможностей управления группой и возможностей организации, в которой формируется группа, но их должно быть не менее семи. При заочном опросе число экспертов не ограничивается.

При необходимости в состав комиссии включаются дополнительно специалисты, участвующие только в рассмотрении отдельных вопросов. Процедура проведения экспертных работ, как правило, включает в себя:

- назначение лиц, ответственных за организацию и проведение работ по экспертной оценке;
- формирование рабочей и экспертной групп;
- подготовку анкет и пояснительных записок для опроса экспертов;
- опрос экспертов;
- обработку экспертных оценок;
- анализ результатов оценок.

Экспертная группа принимает решение на основе усреднения оценок экспертов или голосованием. Для избежания субъективности суждений проводят несколько туров опроса.