

Экспертиза - это исследование каких-либо вопросов, предмета экспертизы (товара), решение которых требует специальных знаний, с представлением мотивированного заключения. Проведение экспертизы поручается экспертам. Экспертами могут быть опытные специалисты, учёные, которые владеют специальными профессиональными знаниями, необходимыми для решения вопросов, связанных с идентификацией и фальсификацией товаров. Эксперты должны хорошо знать исследуемые группы товаров, иметь опыт работы по оценке их качества. Основными **принципам**
и
экспертизы является: Объективность, достоверность, компетентность, эффективность.

Предмет экспертизы (товар) – потребительские отечественные или импортные товары, сырье, оборудование.

Объектом экспертизы являются потребительские свойства товаров, проявляющиеся при их взаимодействии с субъектом-потребителем в процессах потребления. К таким свойствам относятся:

- Назначение (функциональное, социальное, классификационное, универсальное);

- Надежность (долговечность, безотказность, ремонтпригодность, психофизиологичность);

- Эргономичность;

- Эстетичность;

- Экологичность;

- Безопасность (химическая, механическая, радиационная, электрическая, магнитная, электромагнитная, противопожарная).

ОПРЕДЕЛЕНИЕ, СУЩНОСТЬ И СВОЙСТВА УСЛУГ КАК ТОВАРА

Услуга – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

В отличие от физических товаров, обладающих материальными свойствами, услугам как товару присуща способность воздействовать на состояние их получателя.

В современном время ассортимент представленных услуг очень широк. Причины заключаются в динамичном возникновении и развитии новых услуг, а с другой стороны в усовершенствовании уже существующих услуг.

Развивающаяся сфера услуг привлекает к себе специалистов разных областей знаний (социологов, экологов, экономистов, психологов и др).

Происходит переливание трудовых ресурсов их отраслей промышленности в сферу обслуживания.

(свойства услуг в 4 вопросе)

Основные отличия услуг как товара от физических товаров.

Услуга — это действия, исполнение и усилия. Услуга передается покупателю через действия, тогда как товар передается из рук в руки. Услуга — это нечто, что обладает

ценностью для покупателя и может восприниматься сознанием, умственно. Для передачи услуги покупателю необходимо выполнить определенные действия или операции. Любые операции или действия обладают такими характеристиками как начало, продолжение и окончание. Это признаки характеризуют процессы. Суть выполнения услуги проявляется в выполнении процессов составляющих услугу операций. Когда услуга передается через исполнение, то это связано с исполнительским мастерством. Когда речь идет об услуге в виде усилия, то здесь суть выполнения услуги заключается в советах, как правильно поступить, скорректировать последующие действия и убеждать добиваться результатов.

Товары можно увидеть до их покупки, потрогать, почувствовать запах или измерить и упаковать. Когда покупается услуга, то ничего нет, что можно бы показать.

Большинство услуг — это комбинация осязаемых и неосязаемых элементов. Временные рамки выполнения услуги и ее потребления совпадают, и это является другим важным свойством услуги, которое не характерно для товара.

Если рассмотреть этапы процессов выполнения услуги и предложений товаров, то можно видеть, что товары вначале производятся, а затем продаются. Услуги же вначале продаются, а затем производятся и потребляются.

Основных свойства услуг как товара.

При создании маркетинговой программы компания должна учитывать пять характеристик услуг: *неосязаемость, неотделимость, непостоянство, недолговечность и отсутствие собственности.*

Неосязаемость услуги означает, что она не может быть продемонстрирована, т.е. до покупки услугу невозможно увидеть, попробовать на вкус, потрогать, услышать или понюхать.

Неотделимость

Физические товары сначала производят, после чего их хранят, затем продают и, в конце концов, их потребляют. В отличие от них, услуги сначала продают и лишь затем производят и потребляют, причем это происходит одновременно. *Неотделимость услуг* означает, что услуги нельзя отделить от их источника, независимо от того, предоставляется услуга человеком или машиной. Если услугу предоставляет человек, то он считается частью услуги. Качество конечного продукта-услуги зависит как от поставщика, так и от покупателя.

Непостоянство качества

Качество услуги зависит от того, кто, когда, где и как ее предоставляет. Как таковое, качество услуги очень трудно поддается контролю. Орг анизации сферы

Недолговечность услуги означает, что услугу нельзя хранить с целью последующей продажи или использования. Недолговечность услуг не представляет особых проблем, если спрос на нее довольно устойчивый. Однако, если спрос подвержен различным колебаниям, организации сферы услуг часто сталкиваются с проблемами.

Отсутствие владения

В отличие от физических товаров, услуги не являются чьей-либо собственностью. Потребитель услуги часто имеет к ней доступ на протяжении ограниченного промежутка времени. Укрепление имиджа и привлекательности своей марки можно осуществить с помощью одного из следующих методов.

1. Поощрение потребителей к повторному использованию услуги.
2. Создание членских клубов или ассоциаций.

3. Поставщики услуг могут превратить недостаток отсутствия владения в преимущество.

Классификация и структура платных услуг. Объекты классификации.

Так, бытовые услуги подразделяются на услуги:

- по ремонту и индивидуальному пошиву обуви, одежды;

- по пошиву и вязке трикотажных изделий;

- по ремонту радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов;

- по ремонту и изготовлению металлоизделий;

- ритуальные и многие другие.

Одни виды платных услуг теряют свою значимость, другие, наоборот, сохранили устойчивую тенденцию к росту. Среди них - жилищно-коммунальные, услуги транспорта, связь, туризм, услуги системы образования и медицинские услуги. В бытовом обслуживании это - ремонт и строительство жилья, ремонт и пошив одежды, ритуальные услуги, услуги фотоателье, ремонт и техническое обслуживание транспортных средств и др. При этом объем реализации услуг автосервиса растет не пропорционально увеличению единиц автотранспортных средств.

Объектами классификации являются услуги, оказываемые предприятиями и гражданами-индивидуалами.

Классификация и структура платных услуг (на примере бытового обслуживания)

По признаку принадлежности все услуги подразделяют на производственные и потребительские. **Произв. услуги** в современной экономике выступают как стратегические и служат источником производительности труда, обеспечивают повышение эффективности работы предпр. или компаний.

Потребительские услуги

– услуги, оказываемые населению как индивид потребителю, так и индивид производителю. Объектом потреб. Услуг выступает сам потребитель, т.е. чел ,использующий эти услуги для своих личных целей.

Кроме того услуги делятся на матер. и не матер.(социально-культурные).

Бытовое обслуживание населения является одной из наиболее сложных, очень специфичных и социально-значимых отраслей платных услуг. На выборе конкретных услуг оказывает влияние экономич. и климатич.условия жизни , соц.положения,род занятий и профес. уровень, мода и др.

Развития рынка бытовых услуг осложнен характером этого товара: каждой бытовой услуге присущи как общее для всех видов услуг хар-ки, так и особ-ти, присуще только одной услуге.

Услуги, оказываемые пред. бытового обслуживания, можно разделить на Згр.

1 создание нового товара;

2 ремонт изделия;

3 индивидуальные услуги .Услуги персонального характера, направ. непосредств-но на чел. Или окруж. Его условиям(услуги парихмахерских).

Наиб.распрост. является 2-е гр. Услуг.

Платные социально-значимые бытовые услуги для малообеспеченного населения

Социально значимая бытовая услуга - Результат деятельности исполнителей в сфере бытового обслуживания населения - обеспечение бытовыми услугами малоимущих граждан при поддержке отраслевых и территориальных органов исполнительной власти, направленное на удовлетворение жизненно необходимых минимальных потребностей малообеспеченного населения.

Малообеспеченное население - Граждане, которые по независимым от них причинам имеют среднедушевой доход ниже или на уровне прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте РФ.

Это услуги:

-связанные с созданием новых потребительских стоимостей (строительство индивидуальных домов, изготовление ключей);

-связанные с восстановлением ранее созданных стоимостей (ремонт одежды и обуви, бытовой техники, жилья, велосипедов, и т.д.);

-услуги личного характера, направленные непосредственно на человека или на окружающие его условия (услуги бань и душевых, услуги парикмахерских, ритуальные услуги).

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СРЕДСТВА ЭКСПЕРТИЗЫ

Важнейший структурный элемент экспертизы качества изделий и услуг .К ним относится :

- норматив. технические и технологические док-ты, регламентирующие процедуру проведения экспертизы ;

- средства товарной информации: производственная и торговая маркировка;

-товаросопроводительные док-ты;

- справочная,научная, учебная литер. и др. носители инф.

Товаросопроводительные док-ты –те док-ты, которые следуют с товаром от производителя до потребителя. Они делятся на:

-док-ты по обеспечению пр-ва товаров;

-отгрузочные док-ты;

-коммерческие док-ты;

-док-ты по платежно- банковским операциям;

-страховые док-ты;

-транспортные до-ты;

-таможенные док-ты;

Все товаросопроводительные док-ты оформляются на спец.бланках и содержат определенные реквизиты кот. необходимы эксперту.

Док-ты по обеспечению пр-ва- гос. стандарты, тех.условия, технолог.регламент, инструкция по изготовлению,упаковке, приемке товаров по кол-ву и кач-ву, инструкция по применению норм естеств.убыли.

К отгрузочным док-там относятся док-ты, составляемые в связи с отгрузкой товаров , они обычно перечисляются в договорах .

Коммерческие до-ты-содержат сведения о стоимостной, кач. и коллич.хар-ке товаров.

Страховые док-ты содержат:

- страховой полис;

-страховой сертификат;

-счет страховщика.

Транспортные док-ты:

-при морских перевозках; морская накладная, штурманская расписка, доковая расписка;

-при ж/д перевозках ; ж/д накладная , дорожная ведомость;

- при авиаперевозках; авиагрузовая накладная;

-при автодорожных перевозках ; товарно-транспортная накладная;

Таможенные док-ты;

-грузовая таможенная декларация;

-экспортная и импортная лицензия;

-декларация о таможенной стоимости;

-сертификат о происхождении товара ;

-и др.

Виды экспертизы и экспертная оценка объекта экспертизы.

Экспертиза — исследование специалистом-экспертом каких-либо вопросов, решение которых требует специальных знаний в области науки, технологии, экономики, торговли и др.

В зависимости от области профессиональной деятельности различают следующие важнейшие группы экспертизы: торговая, товароведная, технологическая, судебная, юридическая, врачебно-трудовая, медицинская, бухгалтерская (аудиторская), экологическая и др.

Виды Э:

Первичная— основная экспертиза, которая проводится по заявке заказчика.

Дополнительная — экспертиза, которая проводится для выявления недостающей информации для принятия окончательных решений.

Повторная — проводится в случае несогласия одной из заинтересованных сторон с результатами первичной экспертизы.

Контрольная — проводится для достоверности и обоснованности результатов первичной, дополнительной и повторной экспертиз.

Комплексная— экспертиза, которая направлена на достижение комплексной экспертной оценки.

Экспертная оценка — совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик товаров или других объектов, определению их действительных значений и- подтверждению экспертами соответствия их установленным требованиям и товарной информации. При экспертной оценке требования к характеристикам товаров могут устанавливаться нормативными документами и экспертами. При этом под товарной информацией понимаются сведения, указанные на маркировке, в товарно-сопроводительных документах или других источниках информации.

Экспертной оценке могут подвергаться единичные экземпляры, упакованные единицы товаров, а также товарные партии.

Объекты и субъекты экспертизы. Услуги потребительские и производственные.

Субъекты экспертизы:

физические лица:

- кандидаты в эксперты;

- эксперты;

- главные эксперты;

- независимые эксперты;

юр.лица:

- ТПП эксперт;

- система сертификации ГОСТ Р;

-дегустационные комиссии;

- экспертные группы

Объекты эк-зы – предметы и процессы, кот-ые анализ-ют и оценивают эксперты в процессе э. Основными объектами тов. экспертизы являются:

-продукция;

-документы;

-процессы.

Специфика О э: закл. в том, что э проводится в условиях неопределенности или риска.

Произв. услуги в современной экономике выступают как стратегические и служат источником производительности труда, обеспечивают повышение эффективности работы предпр. или компаний.

Потребительские услуги – услуги, оказываемые населению как индивид потребителю, так и индивид производителю. Объектом потреб. Услуг выступает сам потребитель, т.е. чел ,использующий эти услуги для своих личных целей.

Товарная экспертиза. Оценка основополагающих характеристик товара.

Товарная экспертиза— оценка экспертом основополагающих характеристик товаров, а также их изменений в процессе товародвижения для принятия решений, выдачи независимых и компетентных заключений, которые служат конечным результатом.

Товары имеют четыре основополагающие характеристики:*ассортиментную, качественную, количественную и стоимостную*

Ассортиментная — совокупность отличительных групповых и видовых свойств и признаков товаров, определяющих их функциональное или социальное назначение. Такая характеристика включает группу, подгруппу, вид, разновидность, наименование, торговую марку и устанавливает принципиальные отличия одного вида или наименования товара от другого.

Качественная— совокупность внутривидовых потребительских свойств, обладающих способностью удовлетворять разнообразные потребности.

Количественная— совокупность определенных внутривидовых свойств, выраженных с помощью физических величин и единиц их измерения.

Стоимостная – характеризует установление цены в соответствие с качеством товара.

Экспертные заключения, выдаваемые заказчику имеют статус официального документа доказательного значения и м.б. использованы в суде.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ЭКСПЕРТИЗЫ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ.

Критерии – это отличительные признаки объекта экспертизы, которые используются при оценке потребительских свойств. Подразделяются на общие и конкретные.

Общие – это сложившиеся в обществе ценностные представления и нормы, руководствуясь которыми эксперты судят о потребительской ценности товара.

Конкретные – это конкретные реальные требования к качеству товаров определенного вида, изложенные в отечественных или зарубежных нормативно-технических документах.

Это м.б. также совокупность базовых значений показателей, характеризующих качество продуктов или изделий.

В зависимости от целей экспертизы или от анализируемых показателей эксперты могут применять один или несколько различных критериев.

В **качестве критериев** могут быть выбраны степень значимости свойств и показателей, позволяющих наиболее полно и обоснованно достигнуть поставленных целей. Эту степень значимости принято обозначать через коэффициент весомости, который определяется экспертным методом путем опроса экспертов или потребителей. Выбор потребительских свойств и показателей может быть предопределен целью качественной экспертизы, а также произведен заказчиком, который в заявке определяет перечень необходимых показателей.

Методы проведения экспертизы потребительских свойств товаров

Методы проведения экспертизы потребительских свойств товаров могут быть

сгруппированы с учетом различных оснований. Для классификации методов выбрано два основания. *Первым* основанием классификации служат различия, определяемые спецификой объекта экспертизы на стадиях разработки и эксплуатации.

Вторым

основанием классификации методов служат различия, определяемые спецификой подхода специалистов к решению стоящих задач и набором используемых для их решения средств.

Несмотря на обилие существующих методов проведения экспертизы потребительских свойств непродовольственных товаров, ведущим является экспертный метод, применяемый для решения отдельных вопросов экспертизы, и для проведения ее в целом. При этом используются две основные разновидности метода, различающиеся по составу экспертов и выполняемым процедурам: метод ***ведущего эксперта и группы и метод комиссий***.

Комплексная экспертиза потребительских свойств проводится для всестороннего изучения и оценки качества групп однотипных товаров, выпускаемых серийно для массового потребления.

Оперативная экспертиза потребительских свойств товаров основывается на результатах предварительно проведенных комплексных экспертиз, это позволяет экспертам сократить сроки экспертных работ.

Оперативная экспертиза предусматривает: использование собранных ранее данных о товарах определенного вида, их потребителях, условиях потребления, результатах испытаний и т. д.; сокращенные сроки проведения; вынесение коллективного суждения экспертов о потребительском уровне качества товаров.

Комплексная и оперативные экспертизы потребительских свойств товаров и их особенности.

Комплексная экспертиза потреб св-в проводится для всестороннего изучения и оценки качества групп однотипных товаров, выпускаемых серийно для массового потребления. Поэтому проведение такой экспертизы ориентирует экспертов на системный, комплексный подход к анализу объекта оценки. Объект рассматривается в сложных и многочисленных взаимосвязях с человеком-потребителем и его окружением. В процессе экспертизы формируются критерии оценки, отбираются базовые образцы и показатели качества.

Особенность: комплексные экспертизы позволяют получить не только научный, познавательный, но и определенный методический и нормативный материал, необходимый для проведения других видов экспертизы.

Оперативная экспертиза потребительских свойств товаров основывается на результатах предварительно проведенных комплексных экспертиз, что позволяет экспертам резко, сократить сроки экспертных работ при сохранении требуемой глубины и обоснованности экспертных заключений.

Особенностью оперативной экспертизы является ее проведение на основных стадиях разработки новых товаров и в процессах массового выпуска и потребления продукции.

Виды и методы проверки качества товаров. Виды испытаний образцов.

Методы оценки качества товаров:

1.Объективные методы определения показателей качества

1.1. Измерительный метод (измерительных приборы, реактивы и др.)

1.2.Регистрационный метод основан на наблюдении и подсчете числа определенных событий, случаев, предметов или затрат.

1.3.Расчетный метод основан на получении информации расчетом.

1.4.Метод опытной эксплуатации является разновидностью регистрационного метода. Используют для определения показателей надежности, экологичности, безопасности.

2.Эвристические методы

2.1.Органолептический метод зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса.

2.2.Экспертный метод основан на учете мнений специалистов-экспертов.

2.3.Социологический метод основан на сборе и анализе мнений потребителей.

Виды испытаний образцов: *прямые и косвенные.* Прямые прибор, косвенные расчет.

Выбор метода определяется с учетом целей, задач и условий оценки значений показателей качества. Выбранный метод должен обеспечить оценку показателей качества с необходимой точностью и полнотой на всех этапах жизненного цикла товара.

Приемочная экспертизы по качеству. Основания ее проведения. Правовая и нормативная база. правила проведения приемочной экспертизы по качеству.

Приемочной экспертизой по качеству называется оценка качества товаров экспертами для подтверждения достоверности результатов проверки при приемке.

Основанием

для проведения такой экспертизы могут служить: разногласия между поставщиком и получателем; обнаруженное или предполагаемое несоответствие качество товара; нарушение упаковки и др.

Правовая и нормативная база

: пользуются стандартами, санитарными и ветеринарными правилами и инструкциями,

правилами или кодексами транспортных организаций.

Правила:

1. Перед началом экспертизы необходимо ознакомиться со всеми нормативными документами.
2. Качество товаров необходимо определять в соответствии с требованиями действующих стандартов, договоров, или с образцами или эталонами.
3. Для оценки качества должна быть отобрана выборка или объединенная проба, размер которой должен быть не менее установленных норм.
4. При неоднородности товарной партии, включающей товары разного качества (стандартные, 1-го или других сортов, нестандартные, брак, отход), эксперт должен выявить процентное содержание каждой.
5. При выявлении причин несоответствия качества эксперт должен указать в акте состояние тары и упаковочных материалов.
6. Эксперт не должен проводить приемочную экспертизу, если нарушена целостность товарной партии или предъявлены обезличенные товары, а также распакованные или без товарно-сопроводительных документов.

Подготовительный этап экспертизы (ПЭЭ). Документальное оформление ПЭЭ.

На *подготовительном этапе* рассматриваются основания для проведения, принимается решение о создании экспертной комиссии, ее структуре, составе, определяются цели и задачи. Основанием для начала проведения экспертизы служит заявка установленной формы от заказчика в бюро товароведческих экспертиз. Все заявки регистрируются в журнале экспертной организации, после чего по ним принимаются решения. Экспертиза продовольственных товаров должна проводиться не позднее 24 часов для скоропортящихся и 72 часов для остальных продуктов. В случае отказа в проведении экспертизы, решение должно мотивироваться в 3-х дневный срок, а по скоропортящимся – в момент подачи заявки, что отмечается в журнале регистрации. В случае удовлетворения заявки – организация назначает эксперта и выдает наряд на проведение экспертизы. Эксперт предупреждает заказчика о проведении необходимых подготовительных мероприятий. Заказчик обязан подготовить рабочее место, средства, документы, оборудование, товар и обеспечить к нему доступ, выделить рабочих для вспомогательных операций, обеспечить безопасность.

Основной этап проведения экспертизы. Организация проведения основного этапа экспертизы. Документальное оформление результатов основного этапа экспертизы.

Основной этап экспертизы. Эксперт обязан тщательно проверить подлинность и соответствие документов товару. При отсутствии всех необходимых документов возникает вопрос о возможности проведения экспертизы, который решается по согласованию с руководством экспертной организации, а если это невозможно, то эксперт решает самостоятельно. Эксперт подвергает экспертизе только тот товар и то его количество, которое указано в наряде. В процессе он проводит сплошные или выборочные проверки. Свои действия и промежуточные результаты эксперт фиксирует в рабочей тетради. При необходимости проведения лабораторных испытаний эксперт отбирает в установленном порядке образцы, упаковывает их, пломбирует и составляет акт отбора образцов установленной формы. Результаты лабораторных исследований оформляются протоколом испытаний.

Заключительный этап проведения экспертизы. Цель его проведения. Порядок оформления результатов экспертизы.

На заключительном этапе анализируются и оцениваются полученные результаты, проводится их документальное оформление. Последнее осуществляется путем заполнения акта установленной формы, который имеет несколько разновидностей в зависимости от особенностей экспертизы. Оригинал акта заполняется экспертом на государственном языке, от руки или печатно, по определенным правилам и состоит из 3-х частей: протокольной, констатирующей и заключения. При отсутствии сведений для протокольной части, она не заполняется, а в констатирующей дается пояснение этого. В констатирующей части даются сведения о получении документов, товара, условий и проводимых операциях с результатами. Она подписывается всеми участниками и экспертом. В случае несогласия любого из участников с содержанием, то констатирующая часть подписывается со ссылкой на прилагаемое к акту «особое мнение».

В заключении эксперт, в ответ на поставленные к экспертизе задачи, на основании констатирующей части должен сделать выводы кратко, объективно, четко. Эта часть подписывается только экспертом.

Экспертиза качества новых товаров. Оценка степени новизны. Особенности методов проведения экспертизы качества новых видов продукции и услуг.

Экспертизой качества новых товаров, называется оценка качества товаров по номенклатуре показателей, характеризующих степень новизны, возможность и целесообразность их выпуска в реализацию. Новый товар — это продукция, предназначенная для реализации и отличающаяся от имеющихся товаров аналогичного назначения измененными потребительскими свойствами. Цель этой экспертизы качества — определение практической полезности и показателей качества, которые могут создать потребительские предпочтения.

Правовая база экспертизы качества новых товаров отсутствует, а нормативная база представлена стандартами, санитарными и иными правилами и в этом совпадает с приемочной экспертизой. При экспертизе качества новых товаров используют различные *методы* оценки: органолептической, измерительной, социологической, экспертной. Решающее значение имеет экспертная оценка качества, а остальные методы выполняют вспомогательную роль.

Органолептические методы, применяемые при экспертизе качества продукции, их основные виды, преимущества, недостатки и меры по их преодолению. Условия проведения органолептической оценк.

Органолептические методы оценки качества основаны на анализе восприятий органов чувств. Для них характерны сложные физиолого-психологические основы, что предопределяет субъективизм этих методов.

К органолептическим показателям, общим для характеристики почти всех пищевых продуктов, относят внешний вид, вкус, запах, консистенцию. Они имеют решающее значение для оценки качества пищевых продуктов.

преимущества: легко, без оборудования.

К недостаткам органолептических методов относятся субъективизм оценки, относительное выражение ее результатов в безразмерных величинах (цвет - зеленый, красный и т.д., вкус - сладкий выраженный, маловыраженный, безвкусный и т.п.), несопоставимость и недостаточная воспроизводимость результатов. Смягчить указанные недостатки могут следующие приемы: обучение экспертов правилам оценки основных органолептических показателей (цвета, вкуса, запаха, консистенции), соблюдение условий проведения органолептической оценки, разработка и использование шкалы баллов по конкретным товарам, проведение оценки специально сформированными группами экспертов, проверенными на сенсорную чувствительность. Органолептические показатели определяют в такой последовательности: сначала определяют внешний вид, а затем цвет, запах, консистенцию и вкус.

Принципы проведения экспертизы качества продукции и услуг. общность и отличия товарной экспертизы от других видов оценочной деятельности.

При проведении экспертизы экспертами должны соблюдаться некие **принципы**.

Принцип объективности (заключается в том, чтобы устранить субъективизм при экспертных оценках), независимости (эксперт должен быть независим от любых заинтересованных в результатах сторон), компетентности (эксперт должен быть подготовлен в определенной области товарных знаний и опытом работы), системного подхода (сущность этого метода в том, чтобы группировать определенную систему данных, которые нужны для проведения экспертизы), эффективности (результаты экспертизы должны способствовать рациональному использованию товара), безопасности.

Органолептические свойства и показатели, оцениваются субъективным методом. Для определения физико-химических и микробиологических показателей качества существуют объективные методы измерений. Товарная экспертиза имеет важное значение для коммерческой деятельности. важна экспертная оценка новых товаров. Выявление экспертами преимуществ и недостатков новых товаров позволяет своевременно устранить недостатки, которые могут отрицательно сказаться на спросе и конкурентоспособности новых товаров.

Между товарной экспертизой и сертификацией соответствия существует более тесная связь, чем с другими видами оценки качества товара.

Обязанности предприятия-изготовителя продукции и обязанности предприятия-получателя продукции.

Организация - изготовитель обязан обеспечить:

а) строгое соблюдение установленных правил упаковки и затаривания продукции, маркировки и опломбирования отдельных мест;

б) отгрузку и сдачу продукции, соответствующей по качеству и комплектности требованиям, установленным стандартами.

в) четкое и правильное оформление документов, удостоверяющих качество и

комплектность поставляемой продукции;

г) своевременную отсылку документов, удостоверяющих качество и комплектность продукции, получателю.

д) строгое соблюдение действующих на транспорте правил сдачи грузов к перевозке, их погрузки и крепления, а также специальных правил погрузки, установленных стандартами и техническими условиями.

При приеме груза от органов транспорта *предприятие-получатель* обязано проверить, обеспечена ли сохранность груза при перевозке, в частности:

- а) проверить в случаях, предусмотренных в указанных правилах, наличие на транспортных средствах пломб отправителя или пункта отправления;
- б) проверить соответствие наименования груза и транспортной маркировки на нем данным, указанным в транспортном документе;
- в) проверить, были ли соблюдены установленные правила перевозки, обеспечивающие предохранение груза от повреждения и порчи, сроки доставки, а также произвести осмотр груза.

Экспертные исследования качества продукции сплошным и выборочным методами. Правила отбора образцов для проведения лаб испытаний и его документальное оформление. Сведения, содержащиеся в Акте отбора образцов.

*Измерение количественных показателей товара с помощью средств измерения или пересчета. Измерение может быть сплошным или выборочным. **Сплошное** измерение применяется для неупакованных товаров и упакованных товаров с фиксированными массой, объемом или длиной в каждой упаковке.*

Выборочное

измерение используют для упакованных товаров с одинаковой фиксированной массой упаковки.

При проведении приемочной экспертизы по качеству эксперты должны придерживаться основных **правил**, которые включают следующие положения:

1. Перед началом экспертизы необходимо ознакомиться со всеми нормативными документами .
2. Качество товаров необходимо определять в соответствии с требованиями действующих стандартов, договоров.
3. Для оценки качества должна быть отобрана выборка или объединенная проба, размер которой должен быть не менее установленных норм.
4. При неоднородности товарной партии, включающей товары разного качества (стандартные, 1-го или других сортов, нестандартные, брак, отход), эксперт должен выявить процентное содержание каждой фракции. При обнаружении дефектных товаров эксперт должен отобрать образцы товаров с наиболее характерными дефектами и установить причины их возникновения. После чего образцы дефектной продукции в испытательную лабораторию для выявления их вида и причин возникновения. В акте экспертизы должно быть отражено процентное содержание продукции с различными дефектами.
5. При выявлении причин несоответствия качества эксперт должен указать в акте состояние товара и упаковочных материалов.
6. Эксперт не должен проводить приемочную экспертизу, если нарушена целостность товарной партии или предъявлены обезличенные товары, а также распакованные или без товарно-сопроводительных документов.

Экспертиза товаров по договорам

Экспертизой товаров **по договорам** называется оценка экспертом соблюдения требований качества, установленных договорами купли-продажи, комиссии и хранения.

Основанием

для проведения такой экспертизы служат разногласия между сторонами, заключившими договор.

Правовой базой

проведения такой экспертизы являются Федеральный закон «О защите прав потребителей», правила продажи товаров, правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные постановлением Правительства РФ.

Необходимость в проведении экспертизы по договорам хранения появляется в случае возникновения количественных потерь сверх установленных норм или снижения качества товаров, а также при полной их потере. **Снижение качества** товаров при хранении происходит вследствие микробиологических, биологических, физических, химических, физико-химических и биохимических процессов. Нередко ухудшение качества товаров можно определить по органолептическим показателям, эксперт при этом самостоятельно принимает решение о необходимости исследования товара в испытательных лабораториях измерительными методами. Независимо от причин возникновения качественные потери списывают по актам, которые подписывают эксперты, руководитель и материально-ответственные лица. Нормы списания товаров за счет снижения качества отсутствуют.

Измерительные методы, применяемые при экспертизе качества продукции и услуг. Их преимущества и недостатки по сравнению с другими методами экспертизы.

Измерительный метод определения численных значений показателей качества основан на информации, получаемой при использовании технических средств измерений.

Использование технических средств осуществляется в соответствии с методикой проведения измерений и предполагает использование приборов и реактивов. Методика проведения измерений включает методы измерений; средства и условия измерений, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению показателей качества; формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды.

Измерительным методом определяется большинство показателей качества, например, масса изделия, форма и размеры, механические и электрические напряжения, число оборотов двигателя.

Основными **достоинствами** измерительного метода являются его объективность и точность. Этот метод позволяет получать легко воспроизводимые числовые значения показателей качества, которые выражаются в конкретных единицах: граммах, литрах, ньютонах.

К **недостаткам** этого метода следует отнести сложность и длительность некоторых измерений, необходимость специальной подготовки персонала, приобретение сложного, часто дорогостоящего оборудования, а в ряде случаев и необходимость разрушения образцов. Измерительный метод во многих случаях требует изготовления стандартных образцов для испытаний, строгого соблюдения общих и специальных условий испытаний, систематической проверки измерительных средств.

Основные положения товароведной экспертизы качества товаров.

Товароведная экспертиза — оценка потребительских свойств товаров по органолептическим, физико-химическим и микробиологическим показателям, а также показателей их количественных характеристик, осуществляемая экспертами путем проведения испытаний, измерений, опроса и на основании информации на маркировке или в товарно-сопроводительных документах.

Товароведная экспертиза — один из важнейших и обязательных видов товарной экспертизы.

Товароведная экспертиза включают следующие **основные положения**:

1. Перед началом экспертизы необходимо ознакомиться со всеми нормативными документами.

2. Качество товаров необходимо определять в соответствии с требованиями действующих стандартов, договоров. Принимаемые товары могут оцениваться путем сопоставления с образцами или эталонами. Выбор показателей качества определяется целями и условиями проведения экспертизы. Эксперты в основном ограничиваются оценкой органолептических показателей и некоторых физико-химических показателей. Проверка микробиологических и сложных физико-химических показателей может быть рекомендована экспертом в отдельных случаях после завершения приемки по качеству.

3. Для оценки качества должна быть отобрана выборка или объединенная проба, размер которой должен быть не менее установленных норм.

4. При неоднородности товарной партии, включающей товары разного качества, эксперт должен выявить процентное содержание каждой фракции. При обнаружении дефектных товаров эксперт должен отобрать образцы товаров с наиболее характерными дефектами и установить причины их возникновения. Образцы дефектной продукции отправляются в испытательную лабораторию для выявления их вида и причин возникновения. В акте экспертизы отражено процентное содержание продукции с различными дефектами.

5. При выявлении причин несоответствия качества эксперт должен указать в акте состояние тары и упаковочных материалов.

6. Эксперт не должен проводить приемочную экспертизу, если нарушена целостность товарной партии или предъявлены обезличенные товары, а также распакованные или без товарно-сопроводительных документов.

Организация проведения экспертизы.

1. подготовит-ый этап.

2.основной.

3.заключительный.

*Подготовит.*начин-ся с заявки заинтересованного лица. В заявке ук-ются реквизиты изготовителей, поставщиков, получателей т-ра, цели и задачи, кот-ые д.решить эксперт. Заявка подписывается руководителем и гл.бух. Заявка регистрируется в экспертной организации, в журнале регистрации док-ов. Устанавливается возможность проведения экспертизы с учетом правил и норм. Эксперт назначается руководителем, основываясь квалифик-ей эксперта. Далее руководитель проводит инструктаж. На этом этапе устанавливаются взаимоотнош-я м/д экспертом и заказчиком. Заказчик обязан:

подготовить раб.место для эксперта и ср-ва экспертизы; - выделить для участия не мен.2 чел., кот-ые им-ют право подписывать часть акта экспертизы; - подгов-ть т-р к э.; - выделить подсобных раб-их для удобства работы эксперта.

Эксперт должен быть знаком с ГОСТ и ТУ.

*Основной.*началом счит-ся явка эксперта к заказчику. Эксперт внимат-но изуч-т все документы, проводит проверку, устанав-т подлинность их сведений. Эксперт м.отказаться от провед-я экспертизы:

отсут-ют необходим.док-ты, в них содер-ся недостовер.информац., отсут-т т-р, отсут-ие условий для экспертизы. Эксперт обращается к руководит.за получением дальнейших распоряжений. Заявка аннулируется, если руководитель приним-т реш-е об отказе.

Экспертная оценка – проводится по номенклат.ПК т-ов, согласованная с заказчиком. Эксперт провод.необходим.измерения, записыв.их в раб.тетр., если заказчик треб.провести э.по дополнит-ым ПК или дополнит.партии т-ов, то допуск-ся проведение 2-3 э.отдельно. Эксперт опред-т действит-ые значения ПК и устанавлив-т их соответ-е регламентируемым значениям или образцам-эталонам. При обнаружении несоответ.он пишет в раб.тетр.Если при ЭО определились не нормирующиеся П, то реш-е принимается гр.экспертов, на основании консенсуса. При опред-ии физ-хим или микробиолог.П, эксперт отбир.образцы в ИЛ и сост-т «Акт отбора образцов», в кот-ом ук-ет осн-ые П испытаний. Акт вместе с т-ом упаков-ют, пломбируют личной печатью эксперта и передается заказчику для отправки в лабораторию. Вместе с актом отбора обр-ов состав-ся расходная накладная для учета отобранных обр-ов, их стоимость

списывается за счет издержек обращения организации заказчика. После проведения ЭО и получения протоколов испыт-ий, начин-ся закл.этап.

Заключит.эксперт анализирует, оценивает и документально оформляет результаты э.в виде «Акта экспертизы» на спец. бланках.

Методы проверки качества швейных и меховых изделий. Составление Акта экспертизы.

Органолептический и измерительный.

Экспертное заключение оформляется в виде акта и состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей. Во **вводной** части указываются: дата, место проведения экспертизы, наименование организации где проводилась экспертиза, состав экспертного совета, предмет экспертизы.

В **описательной** части описываются все предоставленные к экспертизе материалы и их содержание.

В **мотивировочной** части должны быть указаны:

- аргументы экспертов по научной состоятельности представленных на экспертизу материалов;
- доказательства, на которых основаны выводы экспертов;
- доводы, по которым эксперты отвергают ту или иную аргументацию заявителя;
- научные законы, которыми руководствовался эксперты.

В **резолютивной** части содержатся сведения:

- о признании или непризнании экспертами научно-состоятельным проекта;

– о порядке обжалования выводов экспертов.

Резолютивная часть экспертного заключения должна содержать исчерпывающие выводы, которые следуют из мотивировочной части.

Выбор и характеристика измерительных методов проверки качества при проведении экспертизы швейных и меховых изделий.

Измерительный метод определения численных значений показателей качества основан на информации, получаемой при использовании технических средств измерений.

Использование технических средств осуществляется в соответствии с методикой проведения измерений и предполагает использование приборов и реактивов. Методика проведения измерений включает методы измерений; средства и условия измерений, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению показателей качества; формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды.

Достоинствами измерительного метода являются его объективность и точность. Этот метод позволяет получать легко воспроизводимые числовые значения показателей качества, которые выражаются в конкретных единицах: граммах, литрах, ньютонах.

К **недостаткам** этого метода относятся сложность и длительность некоторых измерений, необходимость специальной подготовки, приобретение сложного, дорогостоящего оборудования, часто необходимость разрушения образцов. Измерительный метод во многих случаях требует изготовления стандартных образцов для испытаний, строгого соблюдения общих и специальных условий испытаний, систематической проверки измерительных средств.

Выбор и характеристика проверки качества швейных и меховых изделий по физико-химическим и механическим показателям качества.

Эти показатели определяются измерительными методами.

Измерительный метод определения численных значений показателей качества основан на информации, получаемой при использовании технических средств измерений.

Использование технических средств осуществляется в соответствии с методикой проведения измерений и предполагает использование приборов и реактивов. Методика проведения измерений включает методы измерений; средства и условия измерений, отбор проб, алгоритмы выполнения операций по определению показателей качества; формы представления данных и оценивания точности, достоверности результатов, требования техники безопасности и охраны окружающей среды.

к таким показателям относятся: разрыв нагр и т.д.

Требования, предъявляемые к экспертам.

При формировании экспертной группы необходимо решать задачи по качественному и количественному отбору экспертов. При отборе экспертов по качественному признаку учитываются такие требования к ним, как:

- компетентность в исследуемой области;

- объективность;

- заинтересованность;

- способность к выделению главного;
- способность противопоставить массовому мнению свое мнение;
- способность видеть проблему с различных точек зрения. И др.

В ходе определения количества экспертов необходимо учитывать, что при малом их числе появляется излишнее влияние оценки каждого эксперта, а при большом числе трудно вырабатывать единое мнение и снижается роль крайнего мнения, которое не всегда может быть ошибочным.

Если в экспертизе предполагается использовать метод комиссий или другой метод открытых опросов, то состав группы экспертов должен быть однородным, чтобы исключить «давление авторитетов».

Обязанности эксперта:

- соблюдать законы и НД;
- обеспечивать сохранность отобранных образцов при направлении их на испытания;
- предоставлять аргументированные доказательства экспертных оценок;
- обеспечивать конфиденциальность полученной информации;

-противостоять попыткам оказания на него давления.

Организация специальной подготовки экспертов НОА(независимые органы по аттестации экспертов).

Независимый орган по аттестации экспертов (НОА) - орган оценки соответствия, аккредитованный для проведения аттестации экспертов,осуществляющих экспертизу экологической и промышленной безопасности, а также сертификацию продукции и систем управления.

Процедура аттестации экспертов включает:

- подачу заявителем заявления в НОА на аттестацию кандидата эксперта и прилагаемых к нему квалификационных документов соответствии с требованиями;
- регистрацию заявления в НОА, уведомление заявителя о получении заявления;
- проведение НОА анализа заявления,достаточности и полноты прилагаемых к нему документов;
- заключение договора на проведение аттестации;
- проведение квалификационного экзамена,оценку результатов экзамена;
- принятие решения о возможности аттестации(отказе в аттестации) и присвоении кандидату в эксперты соответствующей квалификации;
- оформление, регистрацию и выдачу удостоверения эксперту;
- письменное сообщение заявителю о невозможности аттестации с указанием причин - при отрицательном решении;

- передачу сведений об аттестованных экспертах в Орган по аккредитации для включения их в реестр;

- периодический контроль деятельности эксперта.

ПОРЯДОК АТТЕСТАЦИИ ЭКСПЕРТОВ И ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИОННЫМ ДОКУМЕНТАМ

Процедура аттестации экспертов включает:

- подачу заявителем заявления в НОА на аттестацию кандидата эксперта и прилагаемых к нему квалификационных документов соответствии с требованиями;

- регистрацию заявления в НОА, уведомление заявителя о получении заявления;

- проведение НОА анализа заявления, достаточности и полноты прилагаемых к нему документов;

- заключение договора на проведение аттестации;

- проведение квалификационного экзамена, оценку результатов экзамена;

- принятие решения о возможности аттестации (отказе в аттестации) и присвоении кандидату в эксперты соответствующей квалификации;

- оформление, регистрацию и выдачу удостоверения эксперту;

- письменное сообщение заявителю о невозможности аттестации с указанием причин - при отрицательном решении;

- передачу сведений об аттестованных экспертах в Орган по аккредитации для включения их в реестр;

- периодический контроль деятельности эксперта.

Правила оформления экспертного заключения. Сведения, содержащиеся в Акте экспертизы. Правовой статус заключения.

Экспертное заключение оформляется в виде акта и состоит из вводной, описательной, мотивировочной и резолютивной частей. Во **вводной** части указываются: дата, место проведения экспертизы, наименование организации где проводилась экспертиза, состав экспертного совета, предмет экспертизы.

В **описательной** части описываются все предоставленные к экспертизе материалы и их содержание.

В **мотивировочной** части должны быть указаны:

- аргументы экспертов по научной состоятельности представленных на экспертизу материалов;

– доказательства, на которых основаны выводы экспертов;

– доводы, по которым эксперты отвергают ту или иную аргументацию заявителя;

– научные законы, которыми руководствовался эксперт.

В **резолютивной** части содержатся сведения:

– о признании или непризнании экспертами научно-состоятельным проекта;

– о порядке обжалования выводов экспертов.

Резолютивная часть экспертного заключения должна содержать исчерпывающие выводы, которые следуют из мотивировочной части.

Правовой статус: Рез-ты экспертного закл-ия явл.окончательными для заинтерес-ых сторон, если они согласны с закл-ем эксперта. В противном случае, закл.эксперта м.б.обжаловано или отменено.

Средства измерений применяемых при экспертизе качества продукции и услуг. Их классификация в зависимости от объекта измерений и по типу устройств. Проверка средств измерений.

Средства измерений — технические устройства для проведения измерений физических величин.

Среди многочисленных средств измерений при экспертизе качества продукции наиболее часто применяются показатели режима хранения, весоизмерительное оборудование, а также меры длины и объема.

В зависимости от **объекта измерений** ср.изм. классифицируются на:

1.Ср.Изм. физических величин товаров-

× Масса, (весоизмерительное оборудование)

× длина, (метры, рулетка и др)

× объем, (мерные цилиндры, кружки)

× температура, (термометр)

× физико-химические, микробиологические показатели качества. (лаб оборуд.)

2. Ср. Изм. Показателей климатического режима хранения-

× Температура(термограф и термометры)

× Относительная влажность воздуха (психометры)

× состав газовый (газоанализаторы)

× воздухообмен.(анемометры)

По **типу устройств** ср.изм. классифицируются:

× Простейшие приспособления

× Сложные устройства

Подготовительный этап проведения экспертизы. Основания для проведения экспертизы, определение ее целей и задач. Обязательные технические документы подготовительного этапа экспертизы.

На подготовительном этапе рассматриваются основания для проведения, принимается решение о создании экспертной комиссии, ее структуре, составе, определяются цели и задачи. Основанием для начала проведения экспертизы служит заявка установленной формы от заказчика в бюро товароведческих экспертиз. Все заявки регистрируются в журнале экспертной организации, после чего по ним принимаются решения. Экспертиза продовольственных товаров должна проводиться не позднее 24 часов для скоропортящихся и 72 часов для остальных продуктов. В случае отказа в проведении экспертизы, решение должно мотивироваться в 3-х дневный срок, а по скоропортящимся – в момент подачи заявки, что отмечается в журнале регистрации. В случае удовлетворения заявки – организация назначает эксперта и выдает наряд на проведение экспертизы. Эксперт предупреждает заказчика о проведении необходимых подготовительных мероприятий. Заказчик обязан подготовить рабочее место, средства, документы, оборудование, товар и обеспечить к нему доступ, выделить рабочих для вспомогательных операций, обеспечить безопасность.

Характер основания для проведения первичной, дополнительной, повторной, контрольной, комплексной экспертизы качества продукции и услуг.

В зависимости от характера и оснований для проведения экспертиза товаров подразделяется на:

Первичная — основная экспертиза, которая проводится по заявке заказчика. Особенностью такой экспертизы является то, что при ее проведении эксперты впервые знакомятся с объектом экспертизы.

Дополнительная — экспертиза, которая проводится для выявления недостающей информации для принятия окончательных решений. Основаниями проведения могут служить решение экспертов, вышестоящего руководства из-за не Достоверной

информации, представленной заявителем или полученной экспертами в ходе экспертной оценки, выявление новой информации, и др.

Повторная — проводится в случае несогласия одной из заинтересованных сторон с результатами первичной экспертизы. Осуществляет ее новый состав экспертов.

Контрольная — проводится для достоверности и обоснованности результатов первичной, дополнительной и повторной экспертиз.

Комплексная — экспертиза, которая направлена на достижение комплексной экспертной оценки. Она охватывает все или большинство характеристик товара.