

УДК 685.34

ЕКСПЕРТИЗА ЯКОСТІ ЖІНОЧОГО ВЗУТТЯ ВІТЧИЗНЯНОГО ВИРОБНИЦТВА

Бабич А. І., Корзун О. С.

Київський національний університет технологій та дизайну

Мета. Розглянути особливості експертного дослідження взуття за результатами роботи відділу експертизи та реклаमाції магазину «Welfar», м. Київ.

Методика. За результатами аналізу звернень покупців щодо наявності дефектів готових виробів та з метою уникнення в майбутньому звернень громадян з питань браку, проведено до реалізаційну оцінку якості готових виробів, що поступили до даного магазину у продаж.

Результати. В статті наведено результати експертного дослідження взуття, що поступає у продаж, а також з'ясовано, наскільки його асортимент та якість задовольняє потреби населення. Розроблено рекомендації щодо покращення якості виробів.

Наукова новизна. Визначені і узагальнені групи дефектів виробів при проведенні до реалізаційної експертизи взуття.

Практична значимість. Системний підхід вивчення питання і оцінки якості продукції даного сегменту дав змогу розібратися у «вузьких місцях» питання та надати рекомендації магазину щодо подальшої роботи підприємства, контролю якості виробів, роботи з покупцем і подовження співпраці з постачальниками продукції.

Ключові слова: ринок взуття, рекламація, дефект, експертиза якості, маркетингові дослідження, споживчі переваги, попит, респонденти, сегментація, якість

Початок сезону приносить торговельній мережі цілий шквал питань щодо прав споживачів у разі придбання товару неналежної якості, а саме – сезонного взуття. Далеко не всі покупці знають, коли починають діяти гарантійні терміни на таке взуття, їх тривалість, як визначити, чи є недолік виробничим, та інші важливі нюанси [6].

Тому для тих, хто любить самостійно розбиратися в суті проблеми, ми публікуємо цікаву, на наш погляд, статтю, де узагальнено практичний досвід проведення експертних товарознавчих досліджень взуттєвих товарів в одному з магазинів мережі «Welfar», м. Київ, з метою вирішення спірних питань між покупцями та продавцями роздрібною торгівлі при виникненні у взутті дефектів [3].

Постановка завдання

Задоволення попиту населення у взутті, а роздрібною мережі магазинів з продажу товарів даної групи від рекламацій покупців залежить від правильного підбору комплексу методів оцінки якості продукції і своєчасного проведення самої оцінки.

На основі аналізу звернень покупців щодо наявності дефектів готових виробів та з метою уникнення в майбутньому звернень громадян з питань браку і покращення роботи в даному магазині, проведемо до реалізаційну оцінку якості готових виробів, що поступили до даного магазину у продаж і дамо свої рекомендації щодо якості виробів [5].

Результати досліджень

Експертиза взуття – це дослідження незалежних кваліфікованих експертів, при якому органолептично вивчаються показники якості взуттєвої продукції, стан упаковки, умови зберігання взуття, маркування. При необхідності в ході дослідження проводяться лабораторні випробування за мікробіологічними, фізико-хімічними та іншими показниками якості взуттєвої продукції в залежності від завдань експертизи.

Експертиза взуття проводиться компетентними експертами інститутів товарних експертиз, незалежних експертних бюро, а також спеціалістами конкретного підприємства.

При контролі якості взуттєвих виробів, що надходять в торговельні організації, широко використовується, при експертизі взуття, органолептичний метод, тобто візуальний огляд. Згідно з вимогами певної нормативної документації, взуттєві вироби повинні відповідати затверженому зразку закупівлі за зовнішнім виглядом, конструкцією, матеріалами, методом кріплення підшви. При цьому упаковка та маркування повинні відповідати державним або міжнародним стандартам [5].

В ході експертизи взуття компетентним фахівцем встановлюється ідентичність або відмінність взуттєвої пари за показником щільності, формою, розміром, товщиною, кольором і малюнком мерії. Також встановлюється відповідність нормативам і технічним умовам матеріалів, які застосовуються для низу і верху взуття, підкладки, відповідність термопластичних матеріалів та спеціальних картонів [5].

Спеціалістом з експертизи взуття в ході дослідження звертається увага на відповідність форми, висоти, довжини і ширини деталей виробу в обох напівпари, на пружність і формостійкість задників взуття, які повинні бути стійкі, добре приклеєні до підкладки і верху взуття. Вкладні устілки при цьому повинні відповідати контуру сліду, бути якісно вклеєними і не мати складок. Поверхня устілки повинна бути без виступаючих скоб, цвяхів і відповідати сліду колодки.

При проведенні до реалізаційної експертизи взуття часто зустрічаються наступні дефекти [5], це:

- дефекти матеріалів, виробничі чи механічні пошкодження, пов'язані з не правильними умовами зберігання і транспортування;
- тріщини, відшарування або осипання захисної плівки у виробів з натуральної шкіри;
- недоливи, бульбашки, вмятини в підшві взуття;
- часткова відсутність або розриви ворсу на підкладці з хутра у взутті зимового асортименту;
- дефекти ниткових швів (звалювання строчки, розриви ниток, погана утяжка ниток, пропуски стібків).

За результатами експертизи взуття замовнику видається письмовий висновок, який має юридичну силу, де експерт викладає свою компетентну думку щодо якості конкретного взуття. Даний офіційний документ замовник експертизи має право використовувати в судовому процесі проти виробника або недобросовісного продавця. Якщо у висновку експерти зазначено наявність критичних дефектів, подальше використання взуттєвих виробів є практично неможливим.

Незалежна експертиза взуття виявляє всі можливі дефекти взуттєвих виробів за допомогою професійних кваліфікованих фахівців. Незалежне експертне дослідження допомагає визначити походження дефекту і причини його виникнення, визначити виробничий брак і дефекти, що виникли при неправильній експлуатації взуттєвих виробів.

Експертиза якості жіночого шкіряного взуття органолептичним методом проводилася відповідно до ГОСТ 9289 «Взуття. Правила приймання», ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності» і ГОСТ 7296 «Взуття. Упаковка. Маркування. Транспортування і зберігання». Відповідно до ГОСТ 9289 «Взуття. Правила приймання» приймання взуття проводиться партіями. За партію приймають кількість пар взуття одного артикулу, виготовленої за певний період часу (не більше 6 діб), оформленої документом, який засвідчує якість продукції і містить: найменування підприємства-виробника та його товарного знака, артикул, номер партії, дату випуску [1].

Перевірки якості взуття за зовнішнім виглядом, правильності пакування та маркування вимога нормативної документації виробник піддає кожному парі взуття. Перевірка якості взуття споживачем і при контрольних перевірках здійснюється вибірково. Обсяг вибірки, значення приймального і бракувального числа залежить від обсягу партії. Партія взуття приймається, якщо кількість дефектних одиниць взуття у вибірці менше або дорівнює приймальному числу. Партія бракується, якщо кількість дефектних одиниць продукції у вибірці більше або дорівнює бракувальному числу.

Відповідно до ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності», взуття в парі повинно бути однаковим за розмірами, повнотою, структурою і мерією, кольором матеріалів, добре відформованою поверхнею, обробленою, без плям, складок і зморшок. Взуття оцінюють попарно шляхом зовнішнього огляду за гіршою напівпарою. Взуття, яке не відповідає технічним вимогам нормативної документації, вважається нестандартним і прийманню не підлягає [1].

Приймання товарів за якістю здійснюється за наявності відповідного сертифікату якості.

Проведемо оцінку якості виробів органолептичним методом наступних видів і характеристик взуття:

1. Туфлі жіночі повсякденні, матеріал верху натуральна шкіра, колір матеріалу верху темно-коричневий, матеріал низу шкірволон, клейовий метод кріплення підошви, каблук середній, на союзке декоративна строчка.

2. Туфлі жіночі повсякденні з верхом зі штучної шкіри, колір матеріалу верху темно-синій, матеріал низу шкірволон, клейовий метод кріплення підошви, каблук низький, на союзці прикраса у вигляді гудзиків.

3. Туфлі жіночі повсякденні з верхом із натуральної шкіри, колір матеріалу верху чорний, підошва з непористої гуми, клейовий метод кріплення підошви, каблук середній (стовпчик), на союзці прикраса у вигляді декоративної пряжки.

У силу того, що партії взуття, що поступили до магазину «Welfar» за обсягом були невеликими, при експертизі якості жіночих шкіряних повсякденних туфель органолептичним методом був проведений суцільний контроль.

Результати експертизи якості жіночого шкіряного взуття органолептичним методом представлені в таблиці. З етичних міркувань реальні назви постачальників взуття в статті не називаються.

Таблиця

Результати експертизи якості жіночих шкіряних повсякденних туфель органолептичним методом

Вид взуття / постачальник- виробник	Отри- mano	Перевірено		Виявлені вади за ГОСТ 28371					
				Допустимі вади, кількісний показник (штук)			Неприпустимі вади, кількісний показник (штук)		
				пар	пар	%	Наймену- вання	пар	%
1. Туфлі жіночі повсякденні / постачальник «А», м. Київ	35	35	100,0	Різна висота між напівпару 2 мм. п. 5 ГОСТ28371; слабко виражені подряпини на заднику п.5 ГОСТ 28371	1 1	2,9 2,9	–	–	–
Разом:	35	35	100,0		2	5,8		–	–
2. Туфлі жіночі повсякденні / постачальник «Б», м. Бровари	40	40	100,0	–	–	–	нестійкість покриття, непріклені підшви п.4 ГОСТ 28371; подряпини на союзке п.5 ГОСТ28371	1 1	2,5 2,5
Разом:	40	40	100,0		–	–		2	5,0
3. Туфлі жіночі повсякденні / постачальник «В», м. Харків	30	30	100,0	слабко виражені отдушістость на заднику п.5.ГОСТ 28371	1	3,3	забруднення підкладки п.4 ГОСТ 28371; порізи на зовнішній стороні туфель п. 4 ГОСТ 28371	1 1	3,3 3,3
Разом:	30	30	100,0		1	3,3		2	6,6
Всього:	105	105	100,0		3	9,1		4	11,6

Аналізуючи дані, наведені в таблиці, можна зробити наступні висновки. За результатами приймання 105 пар туфель жіночих повсякденних кількість дефектних одиниць склала 7 пар (6,7%). Слід зазначити, що в 3 парах (2,9%) туфель були виявлені вади, які згідно з ГОСТ 28371 є допустимими, а в 4 парах (3,8%) туфель виявлені вади, які згідно з ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності» не допускаються і відповідно до договору про постачання між магазином «Welfar» та постачальниками підлягають

поверненню підприємству-виробнику. Так, в 2 парах (5,8%) туфель, отриманих від постачальника «А», м. Київ, були виявлені наступні вади: в одній парі – різна висота між напівпарами 2 мм; в іншій парі туфель були виявлені слабо виражені подряпини на заднику. Дані вади згідно з пунктом 5 ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності» є допустимими. Партія жіночих повсякденних туфель, в кількості 35 пар, була прийнята. В результаті експертизи якості органолептичним методом партія жіночих повсякденних туфель у кількості 40 пар, отриманих від постачальника «Б», м. Бровари, були виявлені 2 пари (5,0%) туфель з наявністю вад. В одній парі виявлено нестійкість покриття (виробнича вада), відклейка підошви. Дані вади виникли в результаті застосування в процесі виробництва низькоякісних клеїв і барвників. В іншій парі були виявлені яскраво виражені подряпини на союзці, які виникли при обробці в результаті механічних пошкоджень. Відповідно до ГОСТ 28371 «Взуття. Визначення сортності» у взутті не допускаються механічні пошкодження деталей, нестійкість покриття, неприклені підошви. Тому партія була прийнята за виключенням 2 пар (5,0%) туфель з наявністю неприпустимих вад, які згідно з договором з постачальником, підлягають поверненню підприємству-виробнику. Таким чином, даним постачальнику – постачальнику «В», м. Харків рекомендується посилити контроль за якістю сировини, а також за виконанням оздоблювальних операцій.

Партія туфель жіночих повсякденних, виробнику слід посилити контроль за виконанням оздоблювальних операцій і виробничими процесами, зокрема прикріплення підошви до заготовки верху. В результаті перевірки за якістю органолептичним методом партії жіночих повсякденних туфель у кількості 30 пар, отриманої від постачальника «В», м. Харків, в 3 парах (10,0%) туфель були виявлені вади. В одній парі (3,3%) туфель був виявлений сировинна вада у вигляді слабко вираженої віддушності на заднику. Дана вада, згідно з пунктом 5 ГОСТ 28371, є допустимою. В іншій парі туфель (3,3%) було виявлено забруднення підкладки.

Дана вада обробки є, згідно з пунктом 4 ГОСТ 28371, неприпустимим. У третій парі туфель були виявлені порізи на зовнішній стороні, які виникли в результаті механічного пошкодження при обробці згідно з пунктом 4 ГОСТ 28371 не допускаються. У зв'язку з цим, отримана цим постачальником приймається, за винятком двох пар (6,6%) туфель за наявності не допустимих вад, які підлягають поверненню, згідно з договором з постачальником-виробником.

Висновки

Аналізуючи дані таблиці видно, що вад маркування, упаковки, транспортування і зберігання при прийманні жіночого шкіряного взуття органолептичним методом виявлено не було. Це пов'язано з тим, що дане взуття надходило в магазин торгової марки «Welfar» від постачальників-виробників з довколишніх регіонів, при цьому не взуття не піддавалося тривалому зберіганню при транспортуванні на значні відстані [4].

Товарознавцям підприємств мережі магазинів «Welfar» рекомендується укладати договори поставок з уже відомими постачальниками, які зарекомендували себе з хорошої сторони і при укладанні договорів на поставку звертати увагу на якість взуття, ступінь віддаленості постачальника від магазину, асортимент пропонованої продукції, при цьому необхідно шукати нові джерела надходження якісного взуття.

Список використаних джерел

1. Бібліотека ГОСТів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.vsegost.com/Catalog...>
2. Про надання чинності в Україні міждержавним стандартам, змінам до міждержавних стандартів та скасування нормативних документів : наказ Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 15 жовтня 2009 р. № 376 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kmu.gov.ua>.
3. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» : постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kmu.gov.ua>.
4. Практичні рекомендації з визначення якості різних груп промислових товарів : звіт про НДР (закл.) / Донецький НДІСЕ ; кер. М. Башкатова; викон. Є. Коваленко, В. Верестун. – № ДР 0196001325. – Донецьк, 2000. – 98 с.
5. Про затвердження рекомендацій щодо визначення характеру дефекту взуття та умов його експлуатації : наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України, Міністерства промислової політики України від 17 жовтня 2002 р. № 291/457 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://kmu.gov.ua>.
6. Про захист прав споживачів : Закон України від 2 трав. 1991 р. № 1023-XII (в редакції від 1 груд. 2005 р. № 3161-IV, із змінами та доповненнями) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua>.

References

1. Biblioteka HOSTiv [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://www.vsegost.com/Catalog...>
2. Pro nadannia chynnosti v Ukraini mizhderzhavnym standartam, zminam do mizhderzhavnykh standartiv ta skasuvannia normatyvnykh dokumentiv : nakaz Derzhavnoho komitetu Ukrainy z pytan tekhnichnoho rehuliuвання ta spozhyvchoi polityky vid 15 zhovtnia 2009 r. № 376 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://kmu.gov.ua>
3. Pro realizatsiiu okremykh polozhen Zakonu Ukrainy «Pro zakhyst prav spozhyvachiv» : postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 19 bereznia 1994 r. № 172 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://kmu.gov.ua>
4. Praktychni rekomendatsii z vyznachennia yakosti riznykh hrup promyslovykh tovariv : zvit pro NDR (zakl.) / Donetskyi NDISE ; ker. M. Bashkatova; vykon. Ye. Kovalenko, V. Verestun. – № DR 0196001325. – Donetsk, 2000. – 98 s.
5. Pro zatverdzhennia rekomendatsii shchodo vyznachennia kharakteru defektu vzuttia ta umov yoho ekspluatatsii : nakaz Ministerstva ekonomiky ta z pytan yevropeiskoi intehratsii Ukrainy, Ministerstva promyslovoi polityky Ukrainy vid 17 zhovtnia 2002 r. № 291/457 [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://kmu.gov.ua>
6. Pro zakhyst prav spozhyvachiv : Zakon Ukrainy vid 2 trav. 1991 r. № 1023-KhII (v redaktsii vid 1 hrud. 2005 r. № 3161-IV, iz zminamy ta dopovnenniamy) [Elektronnyi resurs]. – Rezhym dostupu: <http://zakon.rada.gov.ua>

Експертиза качества женской обуви отечественного производства**Бабич А. И., Корзун О. С.***Киевский национальный университет технологий и дизайна*

Цель. Рассмотреть особенности экспертного исследования обуви по результатам работы отдела экспертизы и рекламации магазина «Welfar», г. Киев.

Методика. По результатам анализа обращений покупателей о наличии дефектов готовых изделий и во избежание в будущем обращений граждан по вопросам брака, проведено до реализационную оценку качества готовых изделий, поступивших в данный магазин на реализацию.

Результаты. В статье приведены результаты экспертного исследования обуви, поступающей в продажу, а также выяснено, насколько его ассортимент и качество удовлетворяет потребностям населения. Разработаны рекомендации по улучшению качества изделий.

Научная новизна. Определены и обобщены группы дефектов изделий при проведении до реализационной экспертизы обуви.

Практическая значимость. Системный подход изучения вопроса и оценки качества продукции данного сегмента позволил разобраться в «узких местах» вопроса и дать рекомендации магазину по дальнейшей работе предприятия, контроля качества изделий, работе с покупателем и дальнейшего сотрудничества с поставщиками продукции.

Ключевые слова: рынок обуви, рекламация, дефект, экспертиза качества, маркетинговые исследования, потребительские предпочтения, спрос, респонденты, сегментация, качество

Expertise domestic production of women's shoes

Babych A. I., Korzun O. S.

Kyiv National University of Technology and Design

Purpose. The article presents shoes features expert study on the results of the examination and Complaints department store «Welfar», Kiev.

Methodology. The analysis of complaints of customers about the presence of defects of finished products and to avoid future appeals related to marriage, realizable conducted to assess the quality of finished products admitted to this store on sale.

Findings. The article presents the results of an expert study shoes that comes on the market and found out how his range and quality meet the needs of the population. Recommendations for improving the quality of products.

Originality. Identified and generalized defect of products during the examination to realizable shoes.

Practical value. The system approach of studying the issue and assess the quality of products in this segment made it possible to understand the «bottleneck» issues and make recommendations on further store of the company, quality of products, working with buyer and extension of cooperation with suppliers of products.

Keywords: market shoes, complaint, defect, quality inspection, marketing research, consumer preferences, demand, respondents segmentation quality