ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СССР ПО СТАНДАРТАМ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ТОВАРЫ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ. ВЫБОР НОМЕНКЛАТУРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

РД 50-165—79

Москва
ИЗДАТЕЛЬСТВО СТАНДАРТОВ
1980

gost.e-ecolog.ru

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ СССР ПО СТАНДАРТАМ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ТОВАРЫ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ. ВЫБОР НОМЕНКЛАТУРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

РД 50—165—79

Москва
ИЗДАТЕЛЬСТВО СТАНДАРТОВ
1980

РАЗРАБОТАНЫ Всесоюзным научно-исследовательским институтом стандартизации (ВНИИС)

Директор института д-р экон. наук профессор **А. В. Гличев**
Зам. директора канд. экон. наук **Ф. А. Амирджанянц**
Зав. отделом **И. А. Исаченкова**
Ст. научный сотрудник, руководитель темы **М. З. Миньков**

Всесоюзным научно-исследовательским институтом технической эстетики (ВНИИТЭ)

Главный инженер **А. И. Костров**
Зав. отделом **В. М. Щаренский**
Зав. сектором канд. арх. **М. В. Федоров**
Руководитель группы **Е. Е. Задесенец**

ИСПОЛНИТЕЛИ:

Л. И. Епифанов, Е. Е. Задесенец, И. А. Исаченкова, В. Х. Лиокумович, О. Г. Лосицкий, М. З. Миньков, Л. В. Михеева, Т. С. Остановский, С. М. Силенчук, М. В. Федоров, В. М. Щаренский, А. Н. Автомомов, Ю. И. Агапов, И. А. Зотова, Н. Н. Королинская, И. И. Малевинская, А. Я. Поповская, О. Н. Томилина

ВНЕСЕНЫ Техническим управлением Государственного комитета СССР по стандартам

Начальник Технического управления **Б. Н. Лямин**

ПОДГОТОВЛЕНЫ К УТВЕРЖДЕНИЮ Техническим управлением Государственного комитета СССР по стандартам

Зам. начальника Технического управления **А. Д. Романов**
Ведущий инженер **М. В. Никитин**

УТВЕРЖДЕНЫ И ВВЕДЕНЫ В ДЕЙСТВИЕ постановлением Госстандарта от 20 сентября 1979 г. № 3608

СРОК ВВЕДЕНИЯ УСТАНОВЛЕН с 1 июля 1980 г.

© Издательство стандартов, 1980

УДК 658.562

РУКОВОДЯЩИЙ НОРМАТИВНЫЙ ДОКУМЕНТ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Товары народного потребления.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества. Основные положения

РД 50-165—79

Вводится впервые

Утверждены постановлением Госстандарта от 20 сентября 1979 г. № 3608
Срок введения установлен с 1 июля 1980 г.

Потребительские свойства товаров народного потребления обеспечивают пригодность изделий удовлетворять материальные и культурные потребности в соответствии с их назначением при эксплуатации или потреблении. В совокупности с другими свойствами они обусловливают качество товаров, их потребительскую стоимость. Проявление потребительских свойств зависит как от технического уровня выпускаемой продукции, так и от изменения общественных потребностей и требований потребителей к качеству товаров.

Разработка и выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества—важный этап проведения экспертизы потребительских свойств и оценки качества товаров народного потребления. Качество товаров невозможно характеризовать только производственными показателями, особенностями применяемых материалов, конструкций, технологией. Поэтому проведение экспертизы потребительских свойств на стадиях разработки и постановки продукции на производство, а также при аттестации товаров по категориям качества предусмотрено рядом нормативно-технических документов.

Настоящие методические указания разработаны в соответствии с положениями, изложенными в «Порядке проведения экспертизы потребительских свойств новых видов товаров народного потребления», а также на основе и в дополнение методических указаний по оценке технического уровня и качества промышленной продукции РД 50—149—79 и отражают специфические особенности выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров народного потребления. Методические указания предназначены для специалистов, разрабатывающих нормативно-техническую документацию и проводящих оценку качества товаров народного потребления.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель и назначение методических указаний

1.1.1. Настоящие методические указания устанавливают основные положения выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества для включения в нормативно-техническую документацию на товары народного потребления, а также номенклатуру основных потребительских показателей качества товаров. Распространяются на все виды товаров народного потребления, кроме продовольственных.

1.1.2. На основе методических указаний разрабатываются соответствующие нормативно-технические документы, устанавливающие номенклатуру потребительских свойств и показателей качества товаров народного потребления.

1.1.3. Методические указания предназначены для разработчиков нормативно-технических документов на товары народного потребления, а также специалистов, проводящих оценку качества этих товаров.

На основании и в развитие настоящей методики общесоюзные и союзно-республиканские министерства (ведомства) СССР по согласованию с Государственным комитетом СССР по стандартам в необходимых случаях разрабатывают отраслевые нормативно-технические документы, учитывающие конкретные особенности номенклатуры потребительских свойств и показателей качества продукции определенной отрасли народного хозяйства.

1.1.4. Номенклатуру потребительских свойств и показателей качества конкретных групп товаров народного потребления и методы их оценки разрабатывают и утверждают соответствующие головные (ведущие) министерства (ведомства), руководствуясь «Порядком проведения экспертизы потребительских свойств новых видов товаров народного потребления», утвержденным Государственным комитетом Совета Министров СССР по науке и технике, Госстандартом и Министерством торговли СССР.

1.2. Основные понятия и определения

1.2.1. В зависимости от вида потребностей—материальных и культурных, удовлетворяемых предметами потребления в процессе их использования (эксплуатации), группы товаров различают по назначению: культурно-бытовому, хозяйственному и пр. Различные группы товаров обладают разным набором свойств, проявляющихся непосредственно в процессе потребления (эксплуатации) и характеризующих полезный эффект потребления изделия. Эти свойства носят название потребительских (потребительных) (приложение 1).

1.2.2. Потребительские свойства определяют эффективность использования изделий по назначению: их социальную значимость, практическую полезность, удобство пользования и эстетическое совершенство.

1.2.3. Структура потребительских свойств служит основой

формирования перечня потребительских показателей качества. Номенклатура потребительских показателей качества товаров должна в основном соответствовать номенклатуре его потребительских свойств.

1.2.4. Потребительские показатели качества промышленной продукции являются составной частью номенклатуры показателей, установленной ГОСТ 22851—77 и ГОСТ 15.001—73.

1.3. **Классификация потребительских свойств и показателей качества товаров**

1.3.1. В зависимости от видов удовлетворяемых потребностей потребительские свойства и показатели качества товаров подразделяют на группы (табл. 1).

Таблица 1

Классификация потребительских свойств и показателей качества товаров

Основная потребность	Группа свойств и их качественно-ценностные характеристики	Группа показателей
Общественная потребность в товарах с данной функцией	Социальное назначение изделия (общественная значимость)	Показатели социального назначения
Потребность в осуществлении функционального процесса конкретного вида	Функциональные свойства (полезность потребления)	Функциональные показатели
Потребность в безотказном функционировании и сохранении полезных свойств изделия в течение требуемого времени	Надежность в потреблении (эксплуатации)	Показатели надежности
Потребности в удобстве, комфорте потребления	Эргономические свойства (удобство пользования)	Показатели эргономические
Эстетическая потребность	Эстетические свойства (эстетическая ценность)	Показатели эстетические
Потребность в сохранении окружающей природной среды	Экологические свойства (отсутствие вредных воздействий на среду)	Показатели экологические
Потребность в безопасности и безвредности потребления	Безопасность и безвредность потребления (эксплуатации)	Показатели безопасности

1.3.2. Структуру потребительских свойств и показателей качества уточняют в зависимости от назначения отдельных групп товаров и выполняемых ими функций в качестве предметов потребления.

1.3.3. Номенклатура показателей качества товаров народного потребления, кроме потребительских показателей, может включать также показатели технологичности, стандартизации и унификации, транспортабельности, патентно-прововые и др.

1.3.4. При оценке качества товаров необходимо учитывать экономические показатели, характеризующие затраты потребителя на приобретение, эксплуатацию и обслуживание изделия в процессе его потребления.

Отношение полезного эффекта, полученного потребителем в результате использования изделия, к суммарным затратам потребителя служит интегральным потребительским показателем качества товаров народного потребления.

1.3.5. Помимо классификации потребительских свойств и показателей качества товаров по основным потребностям и характеризуемым свойствам, при разработке номенклатуры показателей качества товаров используются также группировки показателей по другим признакам классификации (см. табл. 2).

Таблица 2

Группировка показателей качества товаров по различным классификационным признакам

Признак классификации	Показатель качества товаров народного потребления
По стадии определения значений показателей	Прогнозируемые Планируемые Проектные Производственные Товарного обращения Эксплуатационные
По способу выражения	Показатели, выраженные в натуральных единицах (кг, м, с, баллы, безразмерные) Показатели, выраженные в стоимостных единицах
По количеству характеризуемых свойств товара	Единичные Комплексные (групповые, интегральные, обобщенные)
По применению для оценки	Базовые Относительные

1.3.6. При разработке номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров могут быть использованы и другие необходимые классификации: самих товаров, их потребителей, средств и условий потребления.

2. ПОРЯДОК ВЫБОРА НОМЕНКЛАТУРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВ И ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

2.1. Цель и принципы выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества

2.1.1. Целью выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества является:

необходимость их включения в общетехнические стандарты «Системы показателей качества продукции», а также в стандарты видов: технические условия (общие технические условия), технические требования (общие технические требования), параметры и (или) размеры, правила маркировки, упаковки, транспортирования и хранения, правила эксплуатации и ремонта;

проведение аттестации продукции для отнесения ее к категориям качества;

проведение экспертизы потребительских свойств новых видов товаров на этапах разработки технической документации и опытного образца (опытной партии) товаров;

установление номенклатуры показателей качества товаров в документах, определяющих договорно-правовые отношения СССР со странами-членами СЭВ или с другими странами-партнерами по товарообмену или по специализации и кооперированию производства.

2.1.2. Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров народного потребления в соответствии с поставленной целью проводится с учетом:

назначения и условий использования товаров народного потребления;

требований потребителей;

задач управления качеством продукции;

классификации потребительских свойств и показателей качества.

2.1.3. Выбору потребительских свойств и показателей качества товаров конкретных видов предшествует разработка развернутой номенклатуры потребительских свойств и показателей качества, проводимая для каждой группы товаров в соответствии с положениями, изложенными в разделе 2.2.

2.1.4. Методы разработки и выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров народного потребления и типовые перечни показателей устанавливаются в стандартах и методиках, определяющих порядок выбора номенклатуры показателей качества, а также в отраслевых методиках оценки качества применительно к каждой группе товаров.

2.2. Этапы разработки номенклатуры потребительских свойств и показателей качества для конкретных групп товаров

2.2.1. Разработку номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров проводят путем:

рассмотрения в отдельности каждой группы свойств и показателей социального и функционального назначения, эргономических, эстетических и др.;

конкретизации смысла и значения каждого свойства и показателя;

установления степени детализации структуры свойств и показателей по составу и уровням рассмотрения;

выявления содержательных связей между потребительскими показателями и другими группами показателей.

2.2.2. Разработка номенклатуры потребительских свойств и показателей качества осуществляется группой квалифицированных экспертов на основе изложенных ниже рекомендаций.

2.2.3. Первый этап — изучение группы товаров и построение модели исходной ситуации.

На этом этапе эксперты знакомятся с документацией, выясняют особенности производства и сбыта продукции данной группы, собирают необходимые материалы о потребителях, процессах, условиях и способах потребления. Эксперты тщательно анализируют процесс потребления (эксплуатации) изделия на основных этапах функционального процесса (покупка товара, транспортировка, установка, подготовка к эксплуатации, управление и эксплуатация, обслуживание, хранение, ремонт, утилизация). Анализ взаимодействия элементов системы «человек—изделие—среда» позволяет экспертам установить, какие требования данной группы потребителей, каким способом и в какой мере удовлетворяются в процессе потребления (эксплуатации).

Эксперты изучают также тенденции изменения конструктивно-технических и художественно-стилевых характеристик товаров данной группы за определенный отрезок времени. Это позволяет им учесть характерные воздействия научно-технического и социального прогресса на товары данной группы и составить представления о возможных тенденциях изменений на будущее.

Совокупность знаний о потребностях, условиях и способах потребления, группах потребителей и предметах потребления выступает в виде модели потребления данной группы товаров в системе «человек—изделие—среда» (модель исходной ситуации). Составной частью такой модели служит иерархическая структура требований к качеству товара, охватывающая различные группы свойств и показателей (приложение 2).

2.2.4. Второй этап — выявление структуры потребительских свойств и показателей качества групп товаров.

На этом этапе, используя модель исходной ситуации и типовую номенклатуру потребительских свойств и показателей (табл. 3), эксперты строят развернутую номенклатуру потребительских свойств и показателей качества анализируемой группы товаров, расчлененную по иерархическим уровням и включающую групповые, комплексные и единичные показатели (приложение 3).

В зависимости от группы товаров и данных анализа отдельные

свойства и показатели исключают из рассмотрения или вносят в перечень дополнительно. Допускается объединять отдельные группы свойств и показателей с учетом их значимости (весомости). Например, экологические показатели и показатели безопасности могут быть включены в группу эргономических показателей. Гигиенические показатели качества материалов и покрытий могут быть вынесены в отдельную группу.

2.2.5. Номенклатуру потребительских свойств и показателей качества для конкретного вида товара по каждой группе показателей выбирают с учетом требований, изложенных в разделах 2.1 и 3, на основе данных проведенного анализа (п. 2.2.3) и развернутой номенклатуры потребительских свойств и показателей качества, разработанной для каждой группы товаров (п. 2.2.4).

2.2.6. При включении разработанной номенклатуры потребительских показателей качества товаров в нормативно-техническую документацию она должна быть апробирована и практически проверена.

3. НОМЕНКЛАТУРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ НАРОДНОГО ПОТРЕБЛЕНИЯ

К потребительским показателям качества товаров относят шесть групп показателей: функциональные, надежности, эргономические, эстетические, экологические, безопасности. В случае необходимости анализ и оценка качества товаров проводятся с учетом их социального назначения, определяющего совокупность социальных требований потребителей к качеству товаров как предметов массового спроса и потребления. Показатели социального назначения составляют особую группу показателей, рассматриваемых на этапе предварительного анализа качества товаров и определяющих целесообразность проведения оценки по другим группам потребительских показателей качества товаров (табл. 3).

Таблица 3

Типовая номенклатура потребительских показателей качества товаров народного потребления

Групповые показатели	Единичные показатели
Социального назначения	Общественной целесообразности выпуска товаров Социального адреса и потребительского класса (типажа) товаров Соответствия товаров оптимальному ассортименту Морального износа сопутствующих социальных эффектов
Функциональные	Совершенства выполнения основной функции Универсальность применения Совершенство выполнения вспомогательных операций

Продолжение

Групповые показатели	Единичные показатели
Надежности	Безотказности Долговечности Ремонтопригодности Сохраняемости
Эргономические показатели (показатели удобства пользования)	Гигиенические Антропометрические Физиологические и психофизиологические Психологические
Эстетические	Информационной выразительности Рациональности формы Целостности композиции Совершенства производственного исполнения и стабильности товарного вида
Экологические	Содержания вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду Необратимые изменения в окружающей среде и др.
Безопасности потребления	Электрической прочности изоляции бытовых приборов Эффективности действия защитных устройств и др.

3.1. **Показатели социального назначения изделий**

3.1.1. Показатели социального назначения характеризуют соответствие изделия общественно необходимым потребностям и его общественную значимость для различных групп потребителей. Место и значение этой группы показателей при оценке качества определяют с учетом ее специфики.

3.1.2. К показателям социального назначения относят показатели общественной целесообразности выпуска товара, социального адреса и потребительского класса товара, соответствия товара оптимальному ассортименту, морального износа и сопутствующих социальных эффектов.

3.1.3. Показатель общественной целесообразности выпуска товара характеризуют объемом неудовлетворенного спроса на товары данной группы и остротой потребности в них. Остроту потребности определяют из отношения достигнутой обеспеченности населения в товарах данной группы к нормам рационального обеспечения.

3.1.4. Показатель социального адреса и потребительского класса (типажа) товара характеризует соответствие товара потребностям конкретной группы потребителей с учетом условий и особенностей потребления.

В зависимости от ориентации товара на определенную группу потребителей устанавливают его потребительский класс (типаж). Так, потребительский типаж фотоаппаратов включает аппараты для начинающих, кинолюбителей и профессионалов. Типаж велосипедов включает мужские, женские, подростковые, детские и универсальные, а также специальные велосипеды (спортивные, цирковые, для престарелых, тандемы и др.). Товары определенного потребительского класса (типажа) могут принадлежать к разным классам технической сложности и различаться по сорту.

3.1.5. Показатель соответствия товара оптимальному ассортименту характеризует эффективность его использования в существующей или прогнозируемой системе ассортимента изделий данного вида, а также его связь с другими предметами, входящими в состав функционально-потребительских комплексов. Так, выпуск новой модели стиральной машины ручного отжима неэффективен, если она дублирует десятки уже выпускаемых аналогичных машин, а выполняемая ею функция может быть осуществлена более прогрессивным типом стиральной машины (автоматом).

3.1.6. Показатель морального износа характеризует сокращение срока службы товара вследствие появления новых видов товаров и предметов потребления повышенного качества, а также изменения общественных норм и ценностных ориентаций. Так, важным фактором, влияющим на срок службы изделий легкой промышленности, являются требования моды, сезонности выпуска новых моделей и др.

3.1.7. Показатель сопутствующих социальных эффектов характеризует воздействие массового выпуска товаров данной группы на социальные ориентации, предпочтения и поведение потребителей. Например, при выпуске товара данной группы может упасть спрос на товары смежных групп; изменения моды и стиля одежды влекут за собой изменения требований к головным уборам, обуви и другим товарам и т. п.

3.2. Функциональные показатели

3.2.1. Функциональные показатели качества товара характеризуют соответствие предмета потребления целевому назначению, его способность удовлетворять потребности или служить средством удовлетворения определенной потребности — материальной, культурной и т. д.

Функциональные показатели качества подразделяются на показатели совершенства выполнения основной функции, показатели универсальности и показатели совершенства выполнения вспомогательных операций.

3.2.2. Показатель совершенства выполнения основной функции характеризует полезный эффект потребления, степень удовлетворения конкретной потребности при использовании изделия потребителем.

Например, полезный эффект от использования стиральной ма-

щины измеряется качеством (чистотой отстирывания) и количеством выстиранного белья за конкретное время эксплуатации с учетом его износа и степени остаточной влажности после отжима.

Величина полезного эффекта использования бытовых изделий зависит также от «человеческого фактора», определяющего надежность управления и успешность функционирования системы «человек — изделие — среда» в целом. Для некоторых групп товаров основная функция сливается с эргономической характеристикой (например, для ряда спортивных тренажеров). Для товаров легкой промышленности — одежды и обуви — характерно сочетание утилитарных и эстетических функций с превалированием одной из них в зависимости от вида товара и требований потребителей. Основная функция ювелирных изделий — эстетическая (служить украшением).

3.2.3. Показатель универсальности применения характеризует широту диапазона условий и возможностей использования изделия по назначению, а также наличие у изделия дополнительных функций, полезных потребителю.

Например, фотоаппарат, кроме основной функции — получения качественного изображения на фотопленке может осуществлять ряд дополнительных функций, расширяющих диапазон его назначения (съемку со вспышкой, длительную съемку без перезарядки пленки, самосъемку и др.).

3.2.4. Показатель совершенства выполнения вспомогательных операций характеризует особенности функционирования изделия в системе «человек—изделие—среда» на этапах, сопутствующих выполнению основной и дополнительных функций: транспортировки, установки, обслуживания, ремонта, хранения, утилизации и др. Совершенство выполнения вспомогательных операций существенно влияет на выполнение основной функции и определяет «непроизводительные» затраты времени потребителя.

Например, универсальность фотоаппарата определяется возможностью проведения фотосъемки при различных условиях освещения, съемки разномасштабных и разноудаленных объектов без изменения места фотографа и др. Примером дополнительных функций может служить использование холодильника как стола, шкафа — в виде перегородки и т. д.

3.3. **Показатели надежности**

3.3.1. Показатели надежности характеризуют свойства безотказности, долговечности, ремонтопригодности и сохраняемости предметов потребления. Для сложных бытовых машин и приборов имеют значение все четыре группы показателей. Для предметов потребления, не выполняющих технически сложных функций, а также для группы неремонтируемых изделий в качестве основных показателей надежности служат показатели долговечности и сохраняемости.

3.3.2. Показатели безотказности характеризуют свойства технически сложных изделий (фотоаппаратов, киноаппаратов, радиоприемников, магнитофонов, телевизоров, стиральных машин, полотеров, пылесосов и др.) непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени или некоторой наработки.

3.3.3. Показатели долговечности характеризуют свойство изделия сохранять работоспособность до наступления предельного состояния, указывающего на невозможность его дальнейшей эксплуатации (потребления). При расчете долговечности используются характеристики, позволяющие определить срок службы или ресурс изделия в условиях, приближенных к конкретным условиям эксплуатации (потребления) изделия.

3.3.4. Показатели ремонтопригодности характеризуют свойство изделия, заключающееся в приспособленности его к предупреждению и обнаружению причин повреждения и их устранению.

К показателям ремонтопригодности относятся средняя продолжительность гарантийного и текущего ремонта, проведения срочного ремонта и ремонта на дому, их трудоемкость и др.

3.3.5. Показатели сохраняемости характеризуют свойство изделия сохранять исправное, работоспособное и пригодное к потреблению состояние после хранения и транспортирования. Значение этого показателя определяется сроком сохраняемости (календарной продолжительностью хранения и транспортирования изделия), в течение которого значения заданных показателей качества остаются неизменными.

3.4. **Показатели эргономические**

3.4.1. Эргономические показатели характеризуют удобство и комфорт потребления (эксплуатации) изделия на этапах функционального процесса в системе «человек—изделие—среда». Выявление степени удобства и комфорта базируется на изучении и учете комплекса антропометрических, физиологических, психофизиологических и психических свойств человека, проявляющихся в бытовых условиях, а также гигиенических условиях потребления изделия.

3.4.2. К группе эргономических показателей качества товаров народного потребления относятся следующие показатели:

гигиенические показатели качества изделий и элементов конструкций, которые при эксплуатации влияют на организм человека и его работоспособность в системе «человек—изделие—среда» (показатели уровня освещенности, вентилируемости, температуры, влажности, гигроскопичности, запыленности, шума, вибрации и др.);

антропометрические, характеризующие изделия и элементы их конструкции, которые обеспечивают рациональную и удобную рабочую позу, правильную осанку, оптимальную хватку руки и т. д. путем учета размеров, формы и массы человеческого тела, в системе «человек—изделие—среда» (показатели соответствия изде-

лия размерам тела человека, форме тела человека, распределению массы человека);

физиологические и психофизиологические, характеризующие изделия и элементы их конструкции, эксплуатация которых предполагает участие органов чувств человека и использование энергетических возможностей мышечного аппарата (показатели соответствия изделия силовым, скоростным, энергетическим, зрительным, слуховым, осязательным, обонятельным и вкусовым возможностям человека);

психологические показатели качества характеризуют изделия и элементы их конструкции, участвующие в обмене информации в системе «человек—изделие—среда», которые влияют на легкость и быстроту формирования навыков человека, на объем и скорость восприятия и переработки человеком информации с помощью данного изделия (показатели соответствия изделия закрепленным и вновь формируемым навыкам человека, возможностям восприятия и переработки человеком информации).

3.5. **Показатели эстетические**

3.5.1. Эстетические показатели характеризуют способность предмета потребления выражать в чувственно воспринимаемых признаках формы общественную ценность (социально-культурную значимость, степень полезности, целесообразности, технического совершенства и др.).

3.5.2. В группу эстетических показателей входят следующие показатели:

информационной выразительности;

рациональности формы;

целостности композиции;

совершенства производственного исполнения и стабильности товарного вида.

3.5.3. Показатель информационной выразительности характеризует способность изделия отражать сложившиеся в обществе прогрессивные эстетические представления и культурные нормы.

Информационная выразительность товаров народного потребления проявляется:

в художественно-образном выражении социально значимой информации (знаковость);

в своеобразии признаков формы, выделяющих данное изделие среди аналогов (оригинальность);

в устойчивых признаках формы, характеризующих общность средств и приемов художественной выразительности, свойственных определенному периоду времени (стилевое соответствие);

в признаках внешнего вида, выявляющих общность временно господствующих эстетических вкусов и предпочтений (соответствие моде).

3.5.4. Показатель рациональности формы характеризует соответствие эстетически значимой формы объективным условиям

производства и эксплуатации изделия, а также выраженной в ней функционально-конструктивной сущности изделия.

Рациональность формы товаров народного потребления определяется:

соответствием эстетически значимой формы изделия его назначению, конструктивному решению и применяемым материалам, (функционально-конструктивная обусловленность);

выявлением в форме способа и удобства действий человека с изделием (эргономическая приспособленность).

3.5.5. Показатель целостности композиции характеризует гармоничное единство частей и целого, органичную взаимосвязь элементов формы изделия, его согласованность с другими изделиями.

Целостность композиции товаров народного потребления определяет эффективность использования профессионально-художественных средств для создания композиционного решения и проявляется в следующем:

в общей логике пространственного строения формы, ее масштабной, пропорциональной и ритмической организации (организованность объемно-пространственной структуры);

в художественном осмыслении работы конструкции и материалов (тектоничность);

в характере моделировки, взаимных переходах и связях объемов, плоскостей и очертаний формы (пластичность);

в соподчиненности графических и изобразительных элементов общему композиционному решению (упорядоченность графических и изобразительных элементов);

во взаимосвязи цветовых сочетаний и использовании декоративных свойств материалов (колорит и декоративность).

3.5.6. Показатель совершенства производственного исполнения и сохранности товарного вида характеризует качество работы и оказывает влияние на особенности эстетического восприятия формы товара.

Совершенство производственного исполнения достигается:

чистотой исполнения контуров, скруглений и соединений отдельных элементов (чистота выполнения контуров и сопряжений);

тщательностью нанесения покрытий и отделки поверхностей (тщательность покрытий и отделки);

четкостью исполнения фирменных знаков и указателей, сопроводительной документации и информационных материалов (четкость исполнения знаков и сопроводительной документации);

сохранностью элементов формы и поверхности от повреждений, стирания и изменения декоративных покрытий (устойчивость к повреждениям).

3.6. **Показатели экологические**

3.6.1. Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на окружающую природную среду, возникающих при эксплуатации или потреблении товаров массового спроса.

3.6.2. К экологическим показателям относятся:

содержание вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду;

вероятность выбросов вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании, эксплуатации или потреблении товаров;

необратимые изменения в окружающей среде в результате использования данного изделия.

3.6.3. При оценке качества товаров с учетом экологических показателей следует исходить из требований (норм), обусловленных стандартами, рекомендациями и правилами СЭВ, ИСО и других международных организаций, занимающихся вопросами охраны природы, а также системой государственных стандартов в области охраны природы.

3.7. **Показатели безопасности**

3.7.1. Показатели безопасности характеризуют особенности изделий, обеспечивающие их безвредность и безопасность для человека при потреблении (эксплуатации).

3.7.2. Показатели безопасности должны учитывать требования, выполнение которых обеспечивает защиту человека от возможной опасности и вредных для здоровья воздействий.

3.7.3. При оценке качества товаров народного потребления с учетом показателей безопасности необходимо исходить из требований (норм), определяемых стандартами, рекомендациями и правилами СЭВ, ИСО, МЭК и других международных организаций по стандартизации, а также Системой государственных стандартов по безопасности труда, правилами и нормами по технике безопасности.

ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЯХ

Термин	Определение
1. Продукция	Овеществленный результат народнохозяйственной деятельности, предназначенный для удовлетворения определенных потребностей
2. Изделие	По ГОСТ 15895—77
3. Свойство продукции	По ГОСТ 15467—79
4. Качество продукции	То же
5. Показатель качества продукции	»
6. Единичный показатель качества продукции	»
7. Комплексный показатель качества продукции	»
8. Интегральный показатель качества продукции	»
9. Базовое значение показателя качества продукции	»
10. Товары народного потребления	Продукция, предназначенная для продажи населению с целью непосредственного использования потребителями для удовлетворения материальных и культурных потребностей
11. Предметы потребления	Продукция, непосредственно используемая потребителями для удовлетворения материальных и культурных потребностей
12. Потребитель	Человек или группа лиц, использующие предметы потребления по назначению
13. Потребительские (потребительные) свойства	Свойства продукции, удовлетворяющие потребителей непосредственно при ее эксплуатации или потреблении
14. Социальное назначение изделия	Соответствие изделия с данной функцией общественно необходимым потребностям, обуславливающим целесообразность его производства, сбыта и потребления
15. Функциональные свойства	Потребительские свойства, определяющие соответствие предмета потребления целевому назначению
16. Надежность	По ГОСТ 13377—75

Продолжение

Термин	Определение
17. Надежность потребления	Потребительские свойства изделий, обуславливающие сохранение основных параметров функционирования во времени и в пределах, соответствующих заданным условиям потребления
18. Эргономические свойства	Потребительские свойства изделий, обеспечивающие удобство и комфорт потребления на этапах функционального процесса в системе «человек—изделие—среда»
19. Эстетические свойства	Потребительские свойства, определяющие способность предмета потребления выражать в чувственно воспринимаемых признаках формы их общественную ценность и социально-культурную значимость
20. Экологические свойства	Потребительские свойства, определяющие уровень вредных воздействий на окружающую природную среду при потреблении товаров
21. Безопасность и безвредность потребления	Потребительские свойства, обеспечивающие безвредность и безопасность потребления изделия для человека

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ПОСТРОЕНИЕ ИЕРАРХИЧЕСКОЙ СТРУКТУРЫ ТРЕБОВАНИЙ К КАЧЕСТВУ КАСТРЮЛЬ-СКОРОВАРОК

Требования, предъявляемые к товарам (изделиям), должны определяться, исходя из анализа взаимосвязей предмета потребления с человеком и средой. Эти требования должны быть систематизированы в виде некоторой иерархической многоуровневой структуры требований. Рассмотрим на примере кастрюль-сковородок построение иерархической многоуровневой структуры требований, являющейся основой для выявления перечня потребительских свойств.

Пищевая ценность приготовленных продуктов определяется усвояемостью пищи, ее вкусом и запахом, которые непосредственно зависят от времени тепловой обработки продуктов, сохранности ароматов естественного продукта, отсутствия побочных запахов и т. д.

Потребительские свойства кастрюли зависят от ее конструкции, обеспечивающей сокращение времени приготовления пищи (оптимальное отношение площади нагрева и внутреннего объема, толщина дна и стенок, герметизация объема, позволяющая увеличить давление, температуру и т. д.), а также от физи-

ко-химических свойств использованных материалов, обеспечивающих снижение потерь тепла за счет излучений, отсутствие окислений, разрушающих витамины, устойчивость материалов к накоплению посторонних запахов и т. д.

Требование к сохранности внешнего вида продуктов обеспечивается свойствами использованных материалов. Например, для сохранения естественной окраски продуктов (свекла) используется кислая среда (уксус). Поэтому материалы должны быть устойчивыми к воздействию кислой среды с растворенными в ней красящими веществами. Удовлетворение этого требования должно обеспечивать возможность потребителю проводить обработку различных продуктов (мяса, рыбы, круп, овощей, фруктов и т. п.), что расширяет ассортимент приготовляемых блюд. Очевидно, что при наличии возможности выбора из нескольких моделей скороварок одной потребитель отдаст предпочтение той, которая в большой степени удовлетворяет этому требованию.

Требование к количеству возможных приготовлений продуктов различными способами тепловой обработки (варка, тушение, паровая обработка) является одним из важнейших требований потребителей, предъявляемых к назначению скороварки. Удовлетворение этих требований должно быть обеспечено за счет наличия элемента против «сбегания» пенообразующих продуктов, толщины дна и стенок, исключения возможности пригорания, наличия вкладыша, способствующего приготовлению продукта на пару, и т. д.

Дополнительные функции, расширяющие основное назначение, характеризуются свойствами, которые удовлетворяют возрастающие требования потребителей и определяются по мере накопления опыта эксплуатации скороварок. Например, требование к возможности одновременного приготовления продуктов различными способами (мясо и гарнир, приготовленные на пару) или одновременное приготовление нескольких гарниров и т. д Удовлетворение этих требований может быть обеспечено расширением комплектности скороварок путем включения вкладышей различной формы.

При приготовлении некоторых продуктов, например для лечебного питания, потребителю необходимо знать температуру их приготовления и регулировать ее. Это требование, расширяющее функции основного назначения, может быть обеспечено конструкцией клапана, отрегулированного по уровню давления.

Причем, чем больше дополнительных функций реализовано в изделии, тем полнее оно может удовлетворить запросы потребителя. По мере дальнейшего технического совершенствования объекта дополнительные функции переходят в функции основного назначения, т. е. становятся обязательными для данных объектов, что приводит к появлению новых потребностей.

Требования, предъявляемые к удобству пользования скороваркой, позволяют оценить процесс первоначального освоения изделия и удобство пользования им. Это в свою очередь позволит предъявить к скороварке эргономические требования, охватывающие все этапы рабочего цикла ее повседневной эксплуатации.

Таким образом, объединение в единой структуре требований и свойств, удовлетворяющих этим требованиям, позволяет оценить конструктивное исполнение, физико-химические свойства использованных материалов, комплектность изделия и др. При построении иерархической структуры требований могут быть использованы различные варианты членений требований, характеризующих потребительские свойства изделия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ПРИМЕРЫ ПОСТРОЕНИЯ НОМЕНКЛАТУРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ИЗДЕЛИЙ ДЛЯ ВКЛЮЧЕНИЯ В НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКУЮ ДОКУМЕНТАЦИЮ

В приложении представлены примеры построения номенклатуры отдельных групп потребительских показателей качества для ряда изделий культурно-бытового назначения, хозяйственного обихода и обувных товаров.

Таблица 1

Номенклатура функциональных показателей качества универсальных кухонных машин

Комплексные показатели	Единичные показатели
1	2
Обеспечение очистки овощей и фруктов	Коэффициент очистки (отношение очищенных мест к общей поверхности). Потеря веса за установленное время очистки (выход годного продукта). Производительность
Универсальность применения при очистке овощей и фруктов	Пригодность к очистке овощей и фруктов различного вида. Пригодность к очистке в одной загрузке различных по форме и размеру овощей и фруктов одного вида. Пригодность к очистке овощей и фруктов в сыром, вялом и вареном видах. Пригодность к очистке овощей и фруктов при различной весовой загрузке, отличной от номинальной
Обеспечение измельчения овощей и фруктов	Однородность формы и размеров измельченных частиц в пределах одного вида нарезки. Чистота срез. Отсутствие повреждений нарезанных частиц. Выход годного продукта.
Универсальность применения при измельчении овощей и фруктов	Число обеспечиваемых видов измельчения. Пригодность к измельчению различных видов овощей и фруктов. Пригодность к измельчению овощей и фруктов в широком диапазоне размеров предварительного нарезания на части. Пригодность к измельчению овощей и фкутов в различном состоянии (свежем, вареном и вялом)
Обеспечение измельчения мясных и рыбных продуктов	Степень разработки фарша. Температура нагрева фарша. Отсутствие выделения жидкости. Выход годного продукта. Производительность

Продолжение

Комплексные показатели	Единичные показатели
1	2
Универсальность применения при измельчении мясных и рыбных продуктов	Число обеспечиваемых видов измельчения. Пригодность к измельчению мясных и рыбных продуктов различного вида и качества. Пригодность к измельчению мясных и рыбных продуктов в широком диапазоне размеров без необходимости разрезания на части определенного размера. Пригодность к измельчению мясных и рыбных продуктов в различном исходном состоянии. Пригодность к измельчению при различной весовой нагрузке, отличной от номинальной
Получение овощных, фруктовых и ягодных соков	Эффективность отжима, %. Внешний вид сока (прозрачность, цвет и т. п.). Выход годного продукта. Производительность
Универсальность применения для получения соков*	Пригодность к получению соков различных видов. Пригодность к переработке на сок различных видов овощей, фруктов, ягод. Пригодность к переработке на сок овощей, фруктов и ягод в широком диапазоне размеров без необходимости предварительного разрезания на части определенных размеоров. Пригодность к переработке на сок овощей, фруктов и ягод в различном исходном состоянии (свежем, вялом, вареном)
Обеспечение выполнения дополнительных операций	Обеспечение вскрывания консервативных банок Универсальность применения при вскрытии банок различных видов Обеспечение заточки ножей Универсальность применения при заточке ножей

* Аналогично составляется номенклатура функциональных показателей качества при использовании насадок для измельчения кофе, перемешивания теста, взбивания сливок, коктейлей, приготовления кремов и других видов обработки пищевых продуктов.

Таблица 2

Номенклатура эргономических показателей качества (показателей удобства пользования) наручных часов

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
Обеспечение удобства определения времени	Удобство считывания показаний времени в обычных условиях эксплуатации	Удобство считывания, обусловленное различием часовой, минутной и секундной стрелками Удобство считывания, обусловленное расположением и графическим решением календаря Удобство считывания при различных реальных положениях стрелок Удобство считывания, обусловленное яркостным и цветовым контрастом стрелок и циферблата Удобство считывания, обусловленное соответствием размеров и формы стрелок размеру циферблата и оцифровке Удобство считывания, обусловленное характером оцифровки циферблата Удобство зрительного определения основной точки отсчета на циферблате
	Удобство считывания показаний времени в экстремальных условиях	Удобство считывания, обусловленное формой циферблата Удобство считывания в условиях различной освещенности и появления бликов на стекле и циферблате Удобство считывания при различных наклонах циферблата Удобство считывания с различных расстояний Удобство считывания в условиях дефицита времени
Обеспечение удобства ношения часов	Удобство ношения часов	Удобство ношения, обусловленное весом часов Удобство ношения часов с браслетом или ремешком Возможность закрепления часов на разных сторонах запястья
	Удобство надевания часов на руку	Удобство подгонки часов с браслетом или ремешком к запястью руки Удобство закрепления часов на руке
Обеспечение удобства управления	Удобство подготовки к определенной операции управления	Удобство доступа к органу управления Удобство перевода заводной головки в нужное положение Удобство определения местоположения головки Исключение непроизводительного перевода стрелок и календаря, вызванного нечеткой фиксацией головки в нужном положении

Продолжение

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
	Удобство завода пружинного механизма	Количество повторных движений, необходимое для полной заводки пружинного механизма
		Удобство захвата и удержания головки пальцами руки
		Удобство вращения головки
		Удобство определения окончания завода механизма
		Удобство пользования часами, обусловленное действием механизма подзавода и длительностью хода часов после завода
	Удобство установки стрелок и календаря	Удобство перевода стрелок в нужное положение
		Удобство установки показателей календаря
		Возможность перевода стрелок в любую сторону
		Удобство установки стрелок с требуемой точностью
	Обеспечение удобства считывания вспомогательных надписей и условных обозначений	Читаемость надписей и условных обозначений (символов)
		Информативность надписей и условных обозначений
	Обеспечение удобства контроля за состоянием часов	Удобство контроля за степенью завода механизма
		Удобство определения нормальной работы механизма
		Удобство проверки точности хода
Удобство обслуживания часов	Удобство ухода за часами	Удобство очистки корпуса часов и браслета
		Удобство замены ремешка или браслета.
	Удобство технического обслуживания	Удобство регулирования точности хода
		Удобство доступа к механизму и циферблату
Степень вредного воздействия на человека	Гигиеничность	Уровень шума часов
		Уровень радиации светящихся покрытий
		Гигиеничность декоративно-отделочных материалов и ремешка

Таблица 3

Номенклатура эстетических показателей качества бытовой киноаппаратуры

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
Информационная выразительность	Знаковость	Современность образного решения киноаппарата как оптического прибора, предназначенного для массового использования
		Соответствие формы аппарата современному техническому уровню и тенденциям формообразования
		Проявление в форме кинокамеры принадлежности данной модели к определенному классу изделий и соответствующей группе потребителей
	Оригинальность	Наличие в форме данной модели и ее элементах совокупности признаков, обусловливающих ее отличие от моделей аналогов
	Соответствие стилю	Наличие признаков фирменного стиля в форме (определенная система стилевых и композиционных приемов, характерные приемы графического, цветового и фактурного решения и т. п.), позволяющих отнести модель к продукции, выпускаемой данным предприятием
		Наличие признаков фирменного стиля в решении упаковки и сопроводительной документации
		Соответствие формы модели современным тенденциям формообразования и стилевой направленности, характерной для этой группы изделий
	Соответствие моде	Отражение во внешнем виде кинокамеры и комплектующих принадлежностей признаков, характеризующих временно господствующие эстетические вкусы потребителей
Рациональность формы	Функционально-конструктивная обусловленность	Выявление в форме кинокамеры значимости оптической части, отдельных зон и органов управления, обеспечивающих определенные функциональные процессы
		Соответствие принципов построения эстетически значимой формы требованиям технологии изготовления, правильности выбора конструкций и материалов, способов обработки поверхностей и т. д.

Продолжение

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
	Эргономическая приспособленность	Целесообразность эстетической организации формы с точки зрения возможностей использования аппарата с рукояткой и без нее Целесообразность и выразительность размещения органов управления, простота принципа их действия и способа обращения с ними *Наглядность и* выразительность средств графической информации о назначении элементов, ясность их смыслового значения Целесообразность и выразительность решения упаковки с точки зрения возможности ее использования для хранения кинокамеры и принадлежностей к ней
Целостность композиции	Организованность объемно-пространственной структуры	Целесообразность организации объемов. Выявление в форме основных и второстепенных элементов, иерархия элементов с точки зрения соотнесенности по пропорциям, размеру, масштабу
	Тектоничность	Выявление в форме корпуса и деталей закономерностей конструктивного решения, зрительная уравновешенность основных формообразующих элементов (корпуса, объектива, рукоятки)
	Пластичность	Выразительность моделировки частей и целого (единый характер пластики формы корпуса, объектива, рукоятки и органов управления, упаковки) Графическая прорисованность формы
	Упорядоченность и выразительность графических и изобразительных элементов	Обоснованность местоположения графических элементов в общем композиционном решении формы. Выразительность графических элементов, единый характер начертания шрифтовых элементов Выразительность графических элементов упаковки и рекламно-сопроводительной документации
	Колорит и декоративность	Использование цветового и фактурного решений, как средств композиционной организации формы Сочетаемость цветов, распределение цветовых акцентов, гармоничность сочетания фактурных и гладких поверхностей

Продолжение

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
Совершенство производственного исполнения и стабильность товарного вида		Цвет в решении графических элементов
	Чистота выполнения контуров и сопряжений	Обеспечение четкости пластического рисунка (точность воспроизведения радиусов скругления, кривизны поверхностей, переходов и линий сопряжения поверхностей)
		Чистота выполнения стыков, разъемов и крепежных элементов
	Тщательность покрытий и отделки поверхностей	Тщательность нанесения покрытия: Тщательность обработки поверхностей без покрытия (полировка, шлифовка)
	Четкость исполнения знаков и сопроводительной документации	Четкость исполнения графических элементов в рамках принятого способа нанесения Тщательность производственного исполнения упаковки в сопроводительной документации
	Устойчивость к повреждениям	Обеспечение сохранности поверхности и видимых элементов формы от повреждений, царапин, стирания декоративного покрытия, надписей, индексов и т. д.

Таблица 4

Номенклатура потребительских показателей качества женской обуви весенне-осеннего сезона

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
Социального назначения	Общественная потребность	Объем общественной потребности в обуви данного вида Острота потребности Ориентация на конкретные группы потребителей
	Возможность сбыта	Наличие сезонного спроса Соответствие оптимальному ассортименту. Моральный износ
Функциональные	Обеспечение функций движения	Устойчивость человека при ходьбе Гибкость деталей верха и низа в пучковой части Удерживаемость обуви на ноге

Продолжение

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	3
		Размещение каблука с учетом перемещения центра тяжести человека Перекатываемость подошвы в носовой части Сцепление подошвы с опорной поверхностью при ходьбе
	Обеспечение устойчивого положения стоя	Размеры и форма опорной поверхности подошвы и каблука Формы, размеры и плотность прилегания верха обуви к ноге Сцепление подошвы с опорной поверхностью в положении стоя
	Защита стопы от воздействия среды	Влагозащита Грязезащита Холодозащита Ударозащита
	Универсальность применения и ваполнения вспомогательных операций	Варьирование по полноте и размерам. Возможность носки на улице и в помещении Простота выполнения вспомогательных операций (надевание, снятие, уход, подготовка к хранению)
	Ремонтопригодность	Заменяемость деталей, возможность быстрого ремонта и др.
	Долговечности	Общая подолжительность срока службы Срок службы до ремонта
Эргономические (удобства пользования)	Антропометрические	Соответствие размеров обуви размерам и форме стопы Соответствие контурных, конструктивных и декоративных линий форме и размерам стопы Способность материалов к изменениям формы и размеров стопы обуви в процессе носки (восстанавливаемость, формоустойчивость и др.)
	Физиологические и психофизиологические	Соответствие массы обуви силовым и энергетическим возможностям человека Соответствие гибкости обуви в пучковой части силовым и энергетическим возможностям человека Способность обуви амортизировать внешние силовые воздействия (толчки, удары и др.) Соответствие осязательным, обонятельным и слуховым особенностям человека

Продолжение

Комплексные показатели первого уровня	Комплексные показатели второго уровня	Единичные показатели
1	2	2
	Гигиенические	Газопроницаемость (воздухопроницаемость) Влагопроницаемость (паропроницаемость) Теплопроницаемость Возможность снятия заряда статического электричества Влагоемкость (пароемкость)
	Безопасность	Способность конструкции обеспечивать безопасность движения Безвредность химического состава материалов
Эстетический	Образная выразительность	Соответствие требованиям моды. Оригинальность Соответствие ансамблю одежды
	Рациональность формы	Соответствие художественного решения конструктивно-функциональным требованиям Соответствие художественного решения условиям и удобству пользования
	Целостность композиции	Силуэт и характер линий. Пластика Пропорции Цвет, фактура и декор
	Товарный вид	Тщательность отделки поверхностей Тщательность отделки краев деталей и их сопряжений Фирменный знак и маркировка

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ 13377—75. Надежность в технике. Термины и определения.
2. ГОСТ 15467—79. Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения.
3. ГОСТ 16035—70. Качество продукции. Общие эргономические показатели. Термины.
4. ГОСТ 22851—77. Выбор номенклатуры показателей качества промышленной продукции. Основные положения.
5. ГОСТ 16456—70. Качество продукции. Эргономические показатели. Номенклатура.
6. ГОСТ 23554.0—79. Система управления качеством продукции. Экспериментные методы оценки промышленной продукции. Основные положения.
7. ГОСТ 23554.1—79. Система управления качеством продукции. Экспертные методы оценки качеством промышленной продукции. Организация и проведение эспертной оценки качества продукции.
8. Анализ потребительских свойств кинофотоаппаратуры. Методические материалы. М., ВНИИТЭ, 1977.
9. **Исаченкова И. А. и др.** Разработка нормативных документов по выбору номенклатуры показателей качества и анализу потребительских свойств товаров народного потребления. — Техническая эстетика, 1980, № 2.
10. Комплексная система управления качеством продукции. Рекомендации по разработке КС УКП в объединениях и на предприятиях, выпускающих товары народного потребления. М., Изд-во стандартов, 1978.
11. Методика оценки эстетического уровня качества изделий культурно-бытового назначения. М., ВНИИТЭ, 1978.
12. Методические указания по определению эффективности внедрения комплексных систем управления качеством продукции на промышленных предприятиях. РДМУ 127—78. М., Изд-во стандартов, 1979.
13. Методические указания по оценке технического уровня и качества промышленной продукции. РД 50—149—79. М., Изд-во стандартов, 1979.
14. Методические указания по построению, содержанию и изложению стандартов на номенклатуру показателей качества продукции, МУ 64—76. М., Изд-во стандартов, 1976.
15. **Миньков М. З., Исаченкова И. А.** Выбор потребительских свойств и показателей качества при оценке качества товаров народного потребления.— Стандарты и качество, 1980, № 3.
16. **Немчинов В. С.** Теоретические вопросы потребления. Потребительная стоимость и потребительские оценки. — В сб.: Экономико-математические модели. Вып. I. Народнохозяйственные модели. М., Изд-во АН СССР, 1969.
17. Общие методические рекомендации по анализу потребительских свойств изделий культурно-бытового назначения и хозяйственного обихода. М., ВНИИТЭ, 1979.
18. Определение уровня потребительских свойств бытовых электрофонов 2-е изд. М., ВНИИТЭ, 1977.
19. Оценка качества товаров народного потребления. Проблемы. Методы. М., Экономика, 1972.
20. Порядок проведения экспертизы потребительских свойств новых видов товаров народного потребления. М., Изд-во стандартов, 1977.
21. **Райхман Э. П., Азгальдов Г. Г.** Экспертные методы в оценке качества товаров. М., Экономика, 1974.

22. Рекомендации по разработке перечней показателей и методов оценки потребительских свойств товаров культурно-бытового назначения. М., ВНИИТЭ, 1977.
23. **Федоров М. В., Задесенец Е. Е.** Оценка качества промышленных товаров. М,. Экономика, 1977.
24. **Федоров М. В., Сомов Ю. С.** Оценка эстетических свойств товаров. М., Экономика, 1970.
25. **Шаренский В. М.** Особенности оценки качества изделий народного потребления.—Стандарты и качество, 1975 г. № 2.
26. **Миньков М. З., Просянкина Т. А., Литвинов В. Н.** Социальные аспекты проблемы управления качеством продукции. — Швейная промышленность, 1975, № 1.
27. **Миньков М. З.** Социальная оценка качества промышленной продукции.— Экспресс—стандарт, 1975, № 20.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения 4
2. Порядок выбора номенклатуры потребительских свойств и показателей качества товаров народного потребления 7
3. Номенклатура потребительских показателей качества товаров народного потребления 9
Приложение 1. Термины, используемые в методических указаниях . . 17
Приложение 2. Построение иерархической структуры требований к качеству кастрюль-скороварок 18
Приложение 3. Примеры построения номенклатуры потребительских показателей качества изделий для включения в нормативно-техническую документацию . . . 20
Список литературы 29

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Товары народного потребления. Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества. Основные положения

РД 50-165—79

Редактор *Киселева Т. А.*
Технический редактор *О. Н. Никитина*
Корректор *М. С. Кабашова*

Сдано в наб. 12.12.79 Подп. к печ. 29.04.80 Т—07668 Формат 60×90¹/₁₆ Бумага типографская № 2. Гарнитура литературная Печать высокая 2,0 п. л. 2,32 уч.-изд. л. Тираж 30000 Зак. 3331 Изд. № 6382/4 Цена 10 коп.

Ордена «Знак Почета» Издательство стандартов, 123557, Москва, Новопресненский пер., 3
Калужская типография стандартов, ул. Московская, 256.

gost.e-ecolog.ru