

Этапы проведения экспертизы качества товаров



Проводить товарную экспертизу следует в случае возникновения разногласий между клиентом и продавцом. Это может быть как юридическое лицо, так и физическое. Основная цель – выявить некачественное изделие, которое согласно своим основным качествам и свойствам совершенно не соответствует нормативным актам и ГОСТу в целом.

Благодаря товарной экспертизе можно устранить конфликт. Для этого достаточно будет провести оценку представленного изделия. Любой товар подлежит оценке, а значит может стать объектом товарной экспертизы. Эта процедура делится на три важных этапа: подготовка, основная цель и заключение. Каждый из них мы рассмотрим в деталях ниже.

Подготовительный этап выполнения экспертизы в отношении качества продукции

Любая экспертная организация позволяет клиентам заказать услугу товарной экспертизы:

- С договором установленного образца;
- Письменной заявки, которая гарантирует заказчику проведение оценки в кратчайшие сроки, оплату проводит производитель.

Перед началом проведения экспертной оценки будут рассмотрены основания, которые позволяют ее провести и определить в скором времени не только задачи, но и цели экспертизы. После этого должны быть выбраны основные методы и средства, которые

позволят провести эту процедуру.

Что включает в себя подготовительный этап экспертной оценки? Обычно специалист получает для ознакомления всю необходимую документацию о дальнейшей процедуре оценки. К ней следует отнести заявку на проведение оценочной процедуры, оформленную со стороны заказчика, а также общий наряд на проведение данной экспертной оценки.

После того как будет осуществлено проведение экспертизы в виде письменной заявки со стороны поставщика либо же согласно назначению арбитража и дальнейшего рассмотрения иска по определенной товарной партии.

В заявке обязательно должны содержаться необходимые сведения, которые позволят правильно идентифицировать изделие, изготовителя и всех поставщиков с указанием даты отправок и получения товара и сопроводительной документацией.

Обычно заказчик преследует главную цель и задачи, которые в дальнейшем ставятся перед специалистом. В заявке необходимо указать номер вызова эксперта, а также общие сведения о вызове человека, с объемами предоставленного товара, методами исследования и партиями.

С точки зрения целесообразности, заказчику необходимо в заявке определить приемлемые для него часы экспертной оценки, а также общую гарантию и форму оплаты, согласно общим затратам на проведение экспертной оценки.

В эту сумму обязательно должны быть включены командировочные расходы, а если осуществляется безналичный расчет – тогда в обязательном порядке должны быть указаны банковские реквизиты. Сама по себе заявка подписывается не только главным бухгалтером, но и руководителем компании.

Подписи следует заверить печатью, иначе документ могут признать недействительным. Регистрация заявки происходит в экспертной организации и в «Журнале регистрации документов по

проведению экспертизы», либо же в компьютерной автоматизированной системе, в которой присваивается порядковый номер данной операции.

Второй документ, в котором указаны данные о назначении экспертизы и ее проведении, выдается на руки эксперту, и он служит главной документацией, выступающей подтверждением экспертной оценки.

Руководство обязательно должно выдать наряд и оформить его в специальном бланке, который подписывается обязательно руководителем, который осуществил его выдачу и членом экспертной организации. Подпись должна стоять рядом с печатью.

В наряде следует указать номер, дату поступления заявки, а также дату начала проведения экспертной оценки с личными данными представителей каждой из сторон. После того как будет завершена экспертиза товара на обратной стороне наряда должно быть зафиксировано время, согласно условиям проведения оплаты предоставленных услуг специалиста. На обратной стороне информация заверяется представителями от заказчика процесса.

Согласно общему назначению специалиста руководство организации осуществляет учет:

- Насколько компетентным является специалист;
- Какова независимая оценка от заказчика;
- Наличие достаточного количества времени, чтобы провести качественную оценку товара;
- Указание опыта работы человека в данной сфере деятельности;
- Имеются ли знания о конкретных изделиях.

Подготовительный этап включает в себя проведение обязательно инструктажа специалиста. Подобные беседы необходимо проводить перед товарными экспертизами, в которых применяются различные методы работы.

Проведение инструктажа – это, прежде всего, указание

конкретных задач и целей той или иной экспертизы, ведь каждая проверка имеет свои особенности. Могут быть заполнены анкеты, а также разнообразные дегустационные листы и остальные формы-опросы, согласно которым можно в дальнейшем проводить процедуру инструктирования специалистов о правилах заполнения этих листов с минимальным количеством ошибок.

Особое внимание следует уделить оформлению так называемых окончательных результатов экспертной оценки, на подготовительном уровне очень важно определить в каких именно отношениях находится специалист и заказчик.

Эксперт, которому пришло назначение на проведение данной оценки связывается с заказчиком и согласовывает дату проведения экспертизы с обязательным указанием точного времени.

Иногда заказчик просит перенести оценку товара на несколько дней и об этом специалист должен быть уведомлен в письменной форме. Эксперт должен оповестить руководителя экспертной группы и каждого члена организации о том, что сроки проведения оценки были сдвинуты.

На подготовительном уровне заказчик должен:

- Представить для участия в экспертной оценке своих представителей, которые будут максимально осведомлены во всех вопросах с правом, подписывать акт экспертизы. Изделие может подлежать досмотру таможни либо же карантинными службами и важно обеспечить присутствие каждого представителя служб, при необходимости даже со стороны изготовителя и поставщиков;
- Необходимо предоставить эксперту образец-эталон, с которым ему следует ознакомиться в кратчайшие сроки, проверить его с точки зрения своего оформления;
- Осуществить подготовку рабочего места для дальнейшего проведения экспертной оценки и выявить ТЭ средства, оборудование которое понадобится и т.д.;

- Товар следует подготовить тщательно к экспертизе, можно даже рассортировать его по партиям либо же пор сортам, если это действительно необходимо;
- Обеспечить доступ в свободном формате к товару;
- Постараться выделить рабочих, которые помогут осуществлять разнообразные вспомогательные операции, которые понадобятся в ходе проведения экспертной оценки;
- Необходимо обеспечить соблюдение техники безопасности и постараться провести экспертизу, а также обеспечить безопасность специалиста, который ее проводит.

На подготовительном уровне следует ознакомиться со всеми нормативными документами, общепринятыми стандартами, инструкциями, которые помогут осуществить экспертную оценку.

Началом станет заявка специалиста, адресованная к заказчику о том, что необходимо провести экспертизу либо же собрать рабочую группу, которая поможет провести экспертную оценку. К примеру, возможно проведение дегустации продукции.

Заказчику следует представить такую техническую документацию:

- Бумаги товарно-сопроводительного формата с наличием всех необходимых сертификатов, удостоверения качества, счета-фактуры, которые подверглись экспертной оценке товара;
- Акты о приемке, которые подтверждают разногласия между получателем и поставщиком;
- Если экспертиза была проведена повторно, тогда следует предоставить акты первичной оценки;
- Коммерческие акты;
- Документацию отбора проб с рядом протоколов испытаний, договорами купли-продажи и остальными техническими документами.

Если заказчик считает необходимым внести какие-либо изменения в формулировку целей, а также задач экспертизы, ему необходимо изъяснить свое желание в письменном виде. Обычно в таких ситуациях специалист проводит экспертную оценку, ориентируясь

на изменения, которые были внесены ранее заказчиков и предварительно происходит процедура согласования всех этих изменений, напрямую с руководством экспертной компании.

Специалисту остается очень внимательно ознакомиться со всеми документами, произвести их анализ и обязательную оценку, которая позволит, установить предмет достоверности информации, которая в ней содержится. Один из способов установить достоверность – сопоставить информацию, которая содержится в различных документах и на маркировке.

Подобная процедура проверки называется перекрестной проверкой. Подлинность документов должна быть в обязательном порядке установлена и это возможно благодаря наличию всех необходимых реквизитов, благодаря которым есть возможность провести процесс идентификации количества, качества и ассортиментную принадлежность товара, страну его происхождения и прямого поставщика.

Если отсутствует ряд необходимой документации, тогда достоверность информации подтвердить будет гораздо сложнее и основанием станет отказ проводить экспертную оценку товара.

Иными основаниями для отказа и проведения экспертизы могут послужить такие факторы:

- Если отсутствует товар, либо же были нарушены сроки поступления изделия к заказчику;
- Отсутствие условий, которые необходимы были для проведения экспертной оценки;
- Нет возможности сохранить товары, не была в общем, соблюдена техника безопасности, а также личной безопасности экспертов.

Каждый из случаев, который был перечислен выше, позволяет обратиться к руководителю подразделения экспертной компании с получением дальнейших распоряжений. Если директор примет решение о том, что необходимо в срочном порядке отказаться от проведения процедуры экспертизы, тогда заявка будет

аннулирована и заказчику понадобится письменное заключение, которое оформляется на имя руководителя подразделения экспертной компании.

Специалисту необходимо сдать в подразделение наряд с отметкой о том, что заказчик отказывается от экспертизы, и было потрачено на все это много времени. В случае отказа от подобной записи ее следует сделать самому эксперту с указанием ФИО заказчика, который отказался от проведения процедуры.

Экспертную оценку называют важной частью основного этапа, который позволяет провести экспертизу и руководствоваться при этом различными представленными нормативными документами.

Оценка может быть проведена с помощью измерительных методов, тогда специалист обязан проверить средства измерения, которые ранее были подготовлены для рассмотрения. Эксперт в процессе проведения измерений должен осуществлять контроль и следить за правильностью показаний, так как они склонны к изменениям и техника часто теряет свою точность и специалисту приходится принимать важные решения, которые относятся к оценке изделия товара, руководствуясь представленной заказчиком заявкой.

Провести экспертизу необходимо лично либо же благодаря группе экспертов. Информация, которая будет получена в процессе проведения войдет в акт. В рабочий тетради фиксируют информацию о товаре, который поступил в неисправном состоянии на проверку.

Оценка качества позволяет как можно скорее осуществить согласование номенклатуры показателей с информацией заказчика. При этом очень важно учесть, что в случае возникновения разногласий между сторонами можно назначить проведение дополнительной экспертизы, круг показателей при этом расширяется. Особое внимание следует обратить на те показатели, из-за которых и возникли разногласия.

Экспертная оценка применяется в общей номенклатуре и благодаря этому происходит процесс регулирования всех стандартов. Для

определения качества значений используют разнообразные показатели, которые ранее были установлены в соответствии с образцами и эталонами. Процесс обнаружения соответствий включает в себя дефекты, которые потом обязательно должны быть отражены в Рабочей тетради.

Обычно в задачи экспертной оценки входит процедура установления причин, из-за которых и возникли изъяны. Исследование может быть сплошным либо же выборочным, когда выбираются из одной партии несколько образцов. Выборка либо же проба должна позволять определить химические, физические и микробиологические показатели товаров в лаборатории.

Отбор образцов обычно происходит согласно выборочной линейке. Отказ заказчика проводить процедуру исследования, когда специалист считает их необходимыми и выступает основным основанием для проведения процедуры аннулирования заявки.

После того как будут отобраны пробы и соблюдены все правила, гарантирующие сохранность образца, составляется акт отбора, в котором необходимо прописать ФИО, должности каждого из лиц, которые принимают непосредственное участие в отборе образцов.

В акте обычно содержатся максимально подробные сведения, которые должны дублироваться несколько раз. Акт отбора образцов включает в себя участие группы лиц в процессе, их подписи и печать заверяется заказчиком.

Акт обычно оформляется на особом бланке, а если такового нет – тогда необходимо составить его в произвольной форме и обязательно указать все сведения, которые имеются. При этом акт составляется в нескольких копиях и для каждого участника процесса должна быть выдана по требованию своя копия.

Акт отбора образцов обычно включает в себя особую экспертизу, оригинал остается у заказчика, а все остальное прилагается к образцам. Любые исправления в акте не допустимы и при наличии, их необходимо обсудить ошибки, либо же подписать другой документ.

Правильно составленный акт отбора образцов позволит признать достоверным его результаты. Неправильно оформленный документ нанесет ущерб заказчику и поставит под сомнение компетентность специалиста, который проводил процедуру оценки.

Отобранные образцы товара передадут заказчику экспертной оценки для отправки на особое испытание либо же хранение в качестве арбитражного образца, то есть пробы. Следует оформить акт отбор проб, которые могут быть оформлены расходные накладные и подписанные бухгалтером и руководителем организации

Ответственный этап, согласно которому проводятся итоги, о проделанной работе. Целью этого этапа выступает так называемый анализ и оценка результатов, которые были получены с документальным сопровождением. Недостаточность, недостоверность результатов и нечеткость их аргументации могут поставить под сомнение правильно проведенную экспертную оценку.

Результаты экспертизы могут быть оформлены в виде акта экспертизы или протокола дегустации либо в иной форме. Для оформления результатов экспертизы применяют бланки специальной формы, которые могут быть утверждены руководством вышестоящей экспертной организации.

Кроме того, бланки могут быть разработаны для проведения конкретной экспертизы. Возможно также оформление актов экспертизы в произвольной форме, выбираемой экспертом.

Но в акте должны быть отражены все необходимые сведения об ассортиментной, количественной и качественной характеристиках объекта экспертизы. Эти сведения должны быть проверяемыми, т. е. при назначении повторной экспертизы они должны быть подтверждены с учетом определенной погрешности, которую обязательно стоит учитывать. Необходимо относиться к предоставленной оценке со всей серьезностью и ответственностью, чтобы в дальнейшем не допустить ошибок.