

CARACTERISTICILE ȘI COMPONENTELE CALITĂȚII PRODUSELOR ȘI SERVICIILOR

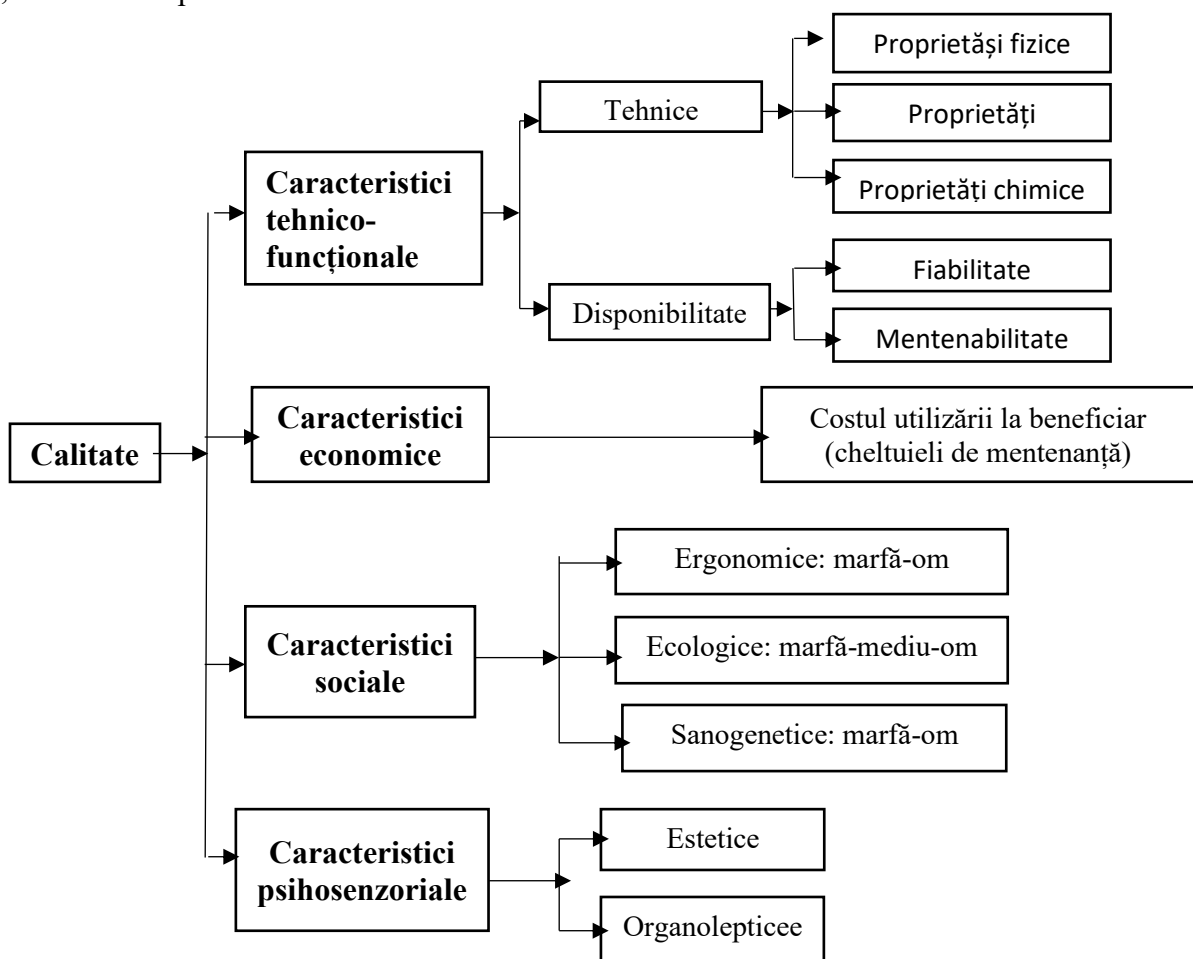
Autor:
Prof. dr. Singureanu Nicoleta
Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Caracteristicile de calitate ale produselor

Conform Standardului ISO 9000:2000, caracteristicile de calitate sunt definite astfel:

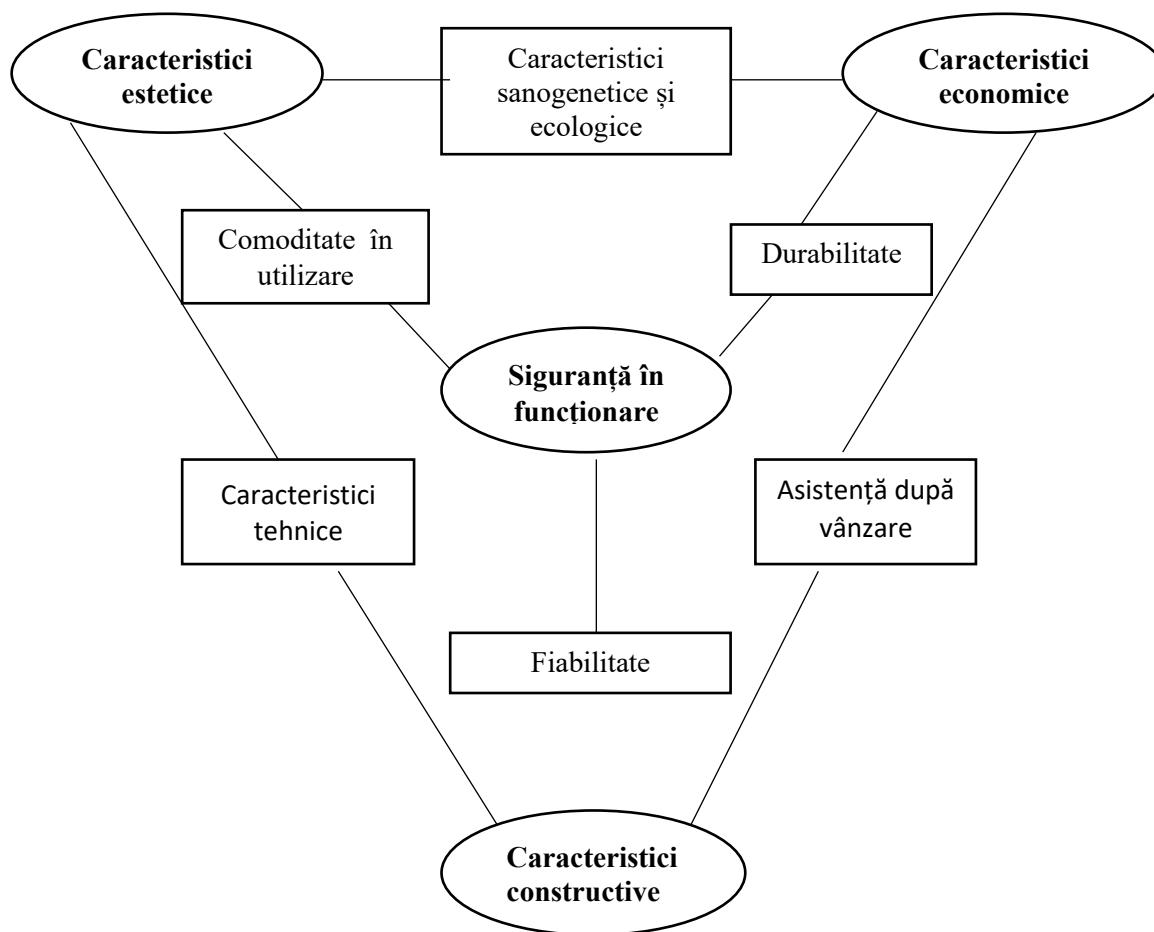
Caracteristicile de calitate sunt un ansamblu de proprietăți intrinseci care definesc marfa respectivă față de o cerință precizată și care dau utilitate acesteia.

Economistul american de origine română J.M. Juran, în lucrarea sa „Introducere în controlul calității”, arată importanța caracteristicilor calității precizând că acestea reprezintă „fundamentul pe care este construită calitatea”.



Calitatea privită prin prisma caracteristicilor de calitate are un **caracter dinamic**. Astfel dacă o marfă este considerată ca având o anumită calitate la un moment dat, peste un timp poate fi evaluată diferit datorită condițiilor tehnico-funcționale, economice, psihosenzoriale, ergonomice, ecologice care se modifică și care o influențează.

Caracteristicile de calitate formează un sistem și se află în relații de interdependență. Evaluarea calității are un **caracter complex** și se face pe baza interpretării sintetice a caracteristicilor calității în funcție de destinația, utilitatea și siguranța în funcționare a mărfii respective.



Menționăm că problematica referitoare la caracteristicile de calitate ale produselor a fost aprofundată în clasa a IX-a.