

Caracteristicile și componentele calității produselor și serviciilor

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

Caracteristicile de calitate ale produselor

Conform Standardului ISO 9000:2015, 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".

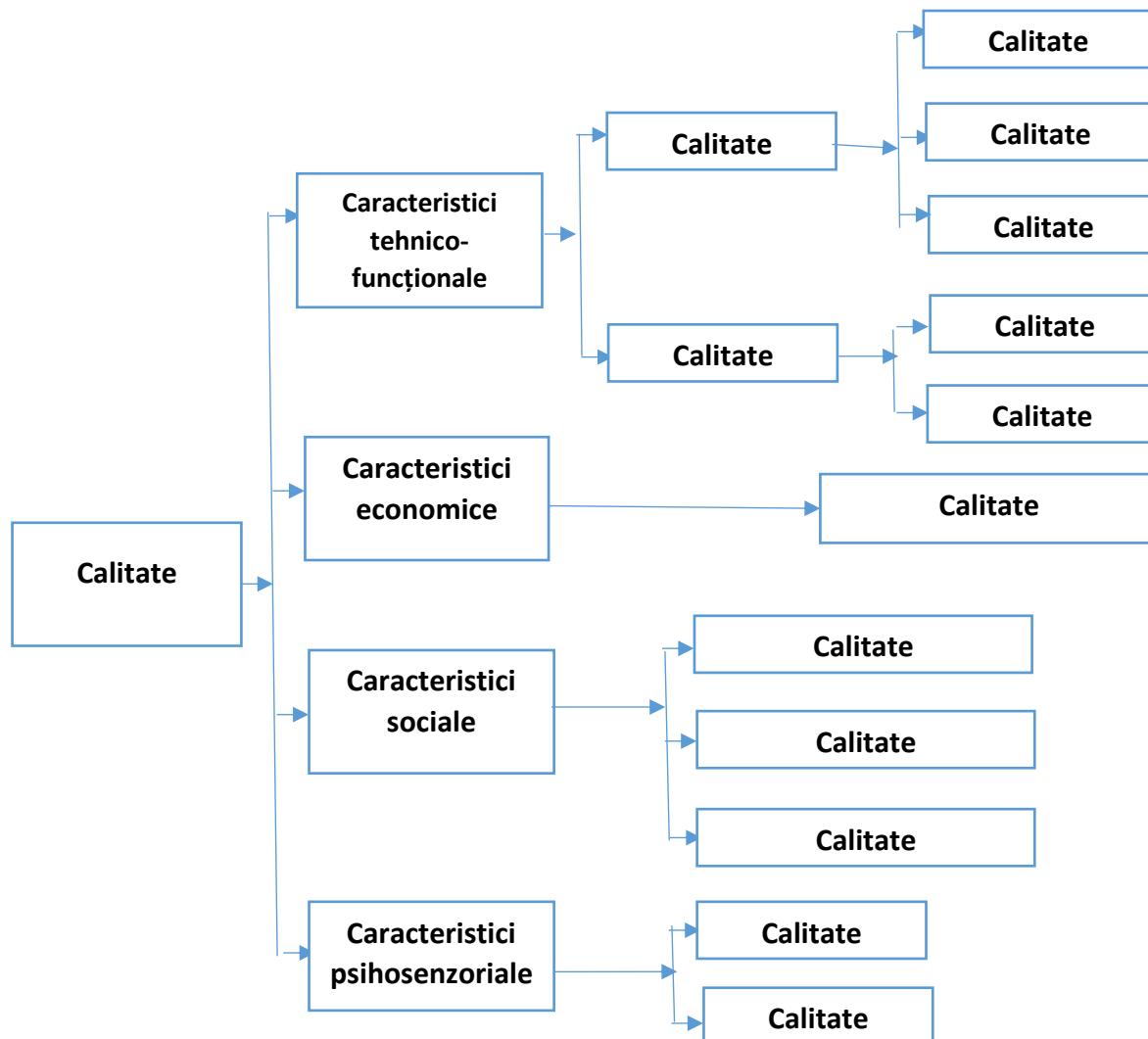


Fig. 1 Caracteristicile produselor

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 să fie 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.

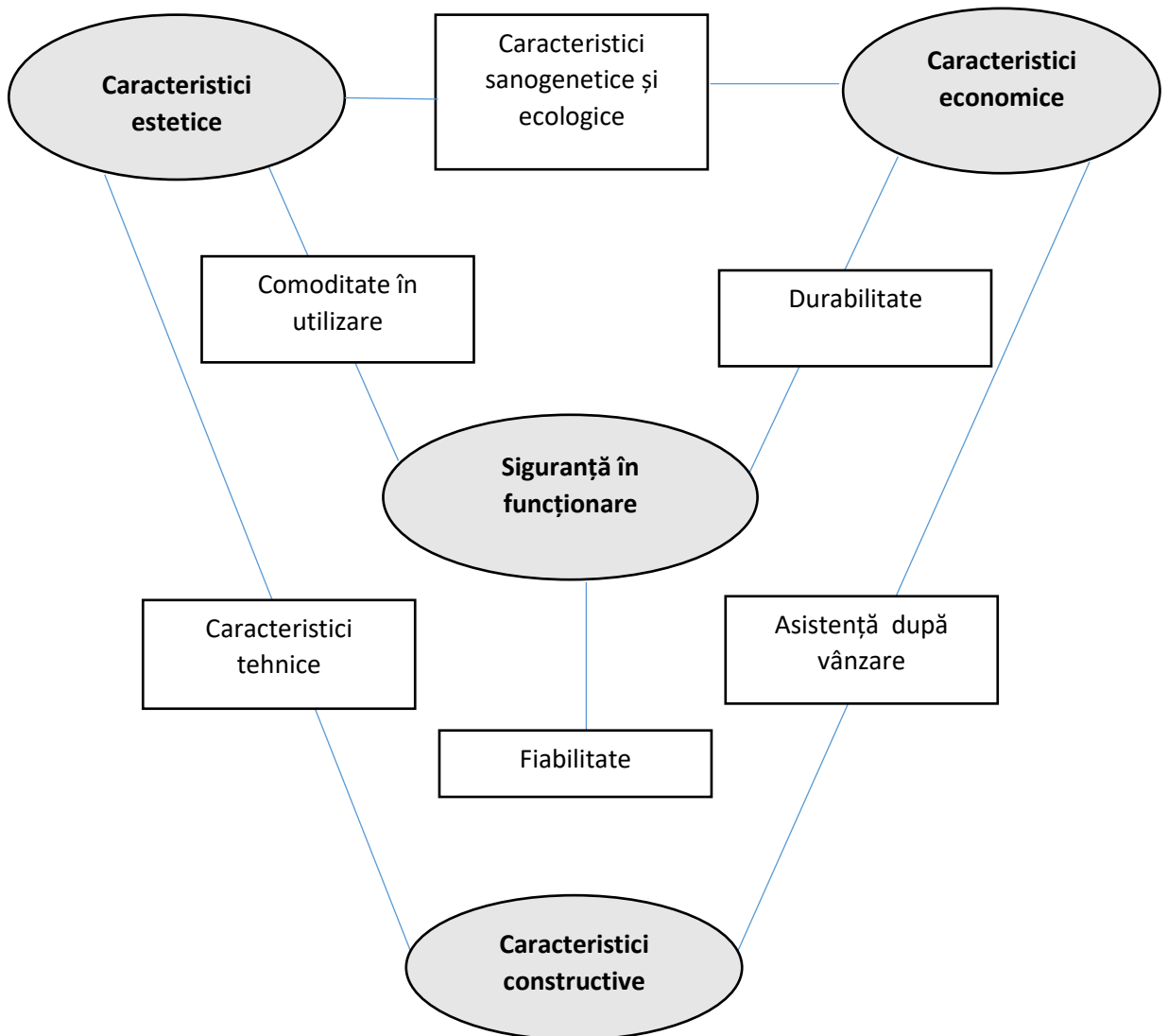


Fig. 2 Relația de interdependență a caracteristicilor calității produsului