

Л.А. Терская

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия

Проблемы качества изготовления меховых изделий (по материалам экспертной практики)

Рассмотрен вопрос выявления проблем качества меховых изделий на основе обобщения опыта проведения их экспертиз. Анализ материалов экспертной практики автора позволил объединить проблемы качества меховых изделий, представленных на экспертизу, в три группы, которые относятся к диагностическим задачам. Выявлены нормативные задачи, связанные с установлением товарной принадлежности пушно-меховых изделий в соответствии с принятой в товароведении классификацией. Приведены примеры фактов фальсификации изделий при решении вопроса о соответствии вида меха маркировочным обозначениям.

Ключевые слова и словосочетания: экспертиза, мех, меховые изделия, меховая одежда, экспертная практика.

L.A. Terskaya

Vladivostok State University of Economics and Service
Vladivostok. Russia

Quality problems of manufacture of fur products (based on expert practice)

The article is devoted to identifying problems of quality fur products based on the generalization of the experience of their expertise. Analysis of expert practice has allowed the author to combine problems of quality fur products in the three groups. They belong to the diagnostic problems. Revealed the regulatory challenges associated with the identification of fur products in accordance with the Commodity Classification. Examples of falsification of fur products – data inconsistencies markings type of fur.

Keywords: expertise, fur, fur products; fur clothes, expert practice.

Современное представление о качестве изделий основано на принципе наиболее полного выполнения требований и пожеланий потребителя, и этот принцип должен быть заложен в основу проекта любого изделия. Руководство предприятия должно иметь постоянную информацию обо всех претензиях потребителя, для чего необходимы точный учет и статистика претензий, рекламаций, платежей, затрат, связанных с ответственностью за продукт. В этой связи систематику результатов

экспертиз меховых изделий можно рассматривать как своеобразный инструмент руководства предприятия, при помощи которого стабилизируется и постоянно улучшается уровень качества продукции, что дает предприятию предпосылки предотвращения претензий со стороны заказчика. И действительно, согласно требованиям стандарта ISO 9001:2000 [8] в части измерения, анализа и улучшения (раздел 8) организация должна держать под контролем информацию, касающуюся восприятия потребителем выполнения организацией его требований; должны быть установлены методы получения и использования такой информации.

С целью устранения причин несоответствий для предупреждения их повторного возникновения необходимо предпринимать корректирующие действия, а для устранения причин потенциальных несоответствий определить предупреждающие действия. При этом корректирующие действия включают:

- анализ несоответствий (включая жалобы потребителей);
- установление причин несоответствий;
- оценивание необходимости действий, чтобы убедиться, что несоответствие не повторится;
- определение и осуществление необходимых действий;
- регистрацию результатов предпринятых действий;
- анализ предпринятых корректирующих действий.

В свою очередь предупреждающие действия включают:

- установление потенциальных несоответствий и их причин;
- оценивание необходимости действий с целью предупреждения появления несоответствий;
- определение и осуществление необходимых действий;
- регистрацию результатов предпринятых действий;
- анализ предпринятых предупреждающих действий.

Цель работы – обобщение опыта проведения экспертиз меховых изделий автором статьи – экспертом Приморского экспертно-правового центра, в целях предотвращения претензий со стороны заказчика к качеству мехового изделия.

Исследование меховых изделий является одним из самых сложных видов экспертного товароведческого исследования. Предмет судебно-товароведческой экспертизы – установление фактических данных, подтверждающих либо опровергающих соответствие характеристик исследуемых объектов товарного происхождения базовым (нормативным) значениям, а также установление обстоятельств, при которых произошло снижение их качества. В пределах своей компетентности автором проводилось исследование объектов – изделий из натурального меха с целью определения уровня качества.

В соответствии с действующей в Российской Федерации нормативной и технической документацией оценка качества пушно-меховой продукции осуществляется органолептическим методом, при котором значения показателей качества определяются на основе анализа восприятия органов чувств. Точность и достоверность

заключения о качестве зависят от квалификации и навыков эксперта. При этом органолептический метод не исключает использование технических средств и лабораторных исследований [9]. Качество определяется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к качеству данного вида продукции: устанавливаются дефекты изделий по признакам их проявления; обстоятельства, которые могли способствовать их образованию; характер дефектов (эксплуатационный, производственный); причины их образования.

Квалификация автора – инженер-технолог по специальности «Технология швейных изделий» – позволила проводить исследование, с одной стороны, пушно-меховых товаров как объекта судебно-товароведческой экспертизы, а с другой – технологического процесса их изготовления как объекта технологической экспертизы. Экспертная практика с 1997 г. во ВГУЭС, а с 2008 г. в Приморском экспертно-правовом Центре показала, что до 80% проводимых экспертиз проводятся по определению суда. Остальные 20% – это экспертизы с целью досудебного урегулирования вопроса, проводимые по заявлению граждан, среди которых потребители услуг, товаров и предприниматели.

Среди требований заказчиков экспертизы по заявлению, главным образом, требование расторгнуть договор купли-продажи и возврат денег. В исковых заявлениях о защите прав потребителей – требования возмещения материального ущерба, взыскание морального вреда, возврат стоимости услуги, выплата неустойки за нарушение сроков выполнения работ и др.

На разрешение эксперта наиболее часто ставятся следующие вопросы:

- Каков вид меха изделия?
- Имеет ли данное изделие видимые либо скрытые дефекты? Если да, имеют ли дефекты производственный характер либо образовались в процессе эксплуатации мехового изделия?
- Каковы причины возникновения выявленных дефектов?
- Являются ли дефекты неустранимыми?
- Пригодно ли изделие для дальнейшей эксплуатации?
- Целесообразно ли устранение недостатков производителем изделия в целях его дальнейшей эксплуатации?
- Соответствуют ли фактические характеристики представленного на исследование изделия маркировочным обозначениям, указанным на ярлыках, этикетке?

Если ответчик – ателье по пошиву и ремонту одежды, то среди поставленных перед экспертом вопросов наиболее часто встречаются следующие:

- Соответствует ли качество пошива изделия установленным нормативным документам?
- Каков уровень качества изделия отремонтированного по заказу?
- Подвергалось ли изделие ремонту, и если подвергалось, то какому именно?

- Определить рыночную стоимость изделия с учетом износа в процессе эксплуатации.
- Соответствует ли готовое изделие фасону, описанному в квитанции?

Встречаются также вопросы: Соответствует ли количество израсходованных шкурок нормам расхода? Существуют ли отличия в готовом изделии от макета из ткани, и если есть, то как они влияют на баланс изделия? Установить качество скорняжных работ. Соответствует ли макет из ткани меркам и эскизу модели, утвержденной договором? и др.

Из вопросов видно, что в круг задач, поставленных перед экспертом, входят в основном задачи по установлению: изменения качества пушно-меховых изделий (наличие дефектов, их влияние на качество изделия и пригодность для дальнейшего использования) и причинно-следственной связи влияния конкретных факторов на изменение качества пушно-меховых товаров. Анализ материалов экспертной практики позволил определить перечень дефектов, наиболее часто встречаемых в меховых изделиях чаще других (табл. 1).

Таблица 1

Перечень дефектов в меховых изделиях и их характеристика

Наименование дефекта	Причина возникновения	Допустимость дефекта	Характер дефекта
1	2	3	4
Теклость волоса шкурки (выпадение волос из волосяных сумок при незначительном усилии)	Нарушение процессов первичной обработки сырья	Не допускается	Производственный – проявляется в виде плешин при эксплуатации изделия
Сквозняк (участки с обнаженными корнями волос)	Дефект сырья на этапах выделки сырья	Снижает качество	Производственный
Прелость мездры (разрывы кожной ткани)	Образовался на этапе сушки и хранения шкурки	Не допускается	Производственный – характеризуется легкорвущейся, непрочной кожной тканью
Неустойчивость окраски кожи и волоса к трению	Нарушение рецептуры красителя; недостаточная адгезия красителя с волосом; неустойчивость окраски волосяного покрова к мокрому трению	Не допускается	Производственный – проявляется при эксплуатации изделия. Нарушает цветовую и тональную гармонию мехового верха, что ухудшает его цветовое оформление
Несовпадение рисунка меха на отдельных участках	Неправильная подборка меха по качеству	Снижает технологические и эстетические показатели качества изделия	Производственный

Окончание табл. 1

1	2	3	4
Наличие просечек материала, дыр, нестачанных участков по швам	Нарушение требований к качеству соединения шкурок, их частей и деталей мехового верха	Снижает технологические и эстетические показатели качества изделия	Производственный – несоблюдение параметров ниточного соединения, не правильный подбор ниток и игл приводят к пропускам в швах, неравномерности стежков по длине строчки, а в процессе носки изделия проявились бы так называемые скрытые дефекты – разрыв кожаной ткани и нарушение целостности строчек по швам
Неравномерность стежков по длине строчки			
Неодинаковая высота шва			
Неправильный подбор ниток и игл			
Дефектная строчка (захваты волоса в швы, неполный захват кожаной ткани в шов)	Нечеткая работа скорняжной машины		
Сшивание деталей выполнено на машине с зигзагообразной строчкой	Нарушены требования к качеству соединения шкурок, их частей и деталей мехового верха	Не допускается	Производственный – приводит к некачественному соединению деталей и перерасходу дорогостоящего пушно-мехового сырья на припуски швов
Отсутствует кромка для обеспечения прочности и формоустойчивости изделия на участках краев борта, проймы и горловины	Нарушены требования к изготовлению изделий в части обеспечения сохранения формы деталей		
Опалы меха в виде пятен	Интенсивное воздействие высоких температур	Не допускается	Непроизводственный – образовался при эксплуатации изделия
Сдир лицевого слоя кожаной ткани	Механическое воздействие острым предметом при эксплуатации изделия	Снижает технологические и эстетические показатели качества изделия	Непроизводственный – образовался при эксплуатации изделия
Потертости волосяного покрова	Механическое воздействие (трение)		

Из данных таблицы следует, что проблемы качества меховых изделий, представленных на экспертизу, можно объединить в три группы:

I – наличие в изделии дефектов сырья технологического характера (теклость волоса шкурки, сквозняк, прелость мездры, неустойчивость окраски кожи и волоса к трению);

II – наличие в изделии дефектов скорняжно-пошивочного производства (несовпадение рисунка меха; дефектная строчка; отсутствие кромок для обеспечения формоустойчивости изделия на участках краев борта, проймы, горловины; балансовые дефекты; нарушения в соответствии конструкции изделия размерам фигуры заказчика);

III – образование дефектов непроизводственного характера, главным образом, в виде потертостей волосяного покрова, а также сдиров лицевого слоя кожаной ткани, опалов в виде пятен и др.

Выявленные группы относятся к товароведческим задачам, связанным с исследованием фактического состояния объекта экспертизы (диагностические задачи), когда исследование объекта проводится путем изучения свойств и особенностей (дефектов), следов их изменения, соотношения явлений, событий и фактов, их влияния на снижение качества изделия.

Помимо этого существуют классификационные (нормативные) задачи, связанные с установлением товарной принадлежности пушно-меховых изделий в соответствии с принятой в товароведении классификацией. Это определение товарных свойств исследуемых объектов в соответствии с заданными базовыми характеристиками, зафиксированными в нормативных и других документах; их соответствие маркировочным данным. Решение подобных задач связано, как правило, с выявлением факта фальсификации изделий, например, при решении вопроса о соответствии изделия в целом или его отдельных характеристик маркировочным обозначениям.

Среди материалов экспертной практики автора – три факта фальсификации изделий при решении вопроса о соответствии вида меха маркировочным обозначениям. Так, на исследование было представлено полупальто мужское, согласно маркировочным данным – из шкурок бобра стриженного, крашеного, черного цвета, торговой марки «ZUKI», производства Канады, которое находилось в эксплуатации ровно 1 месяц. На изделии среди производственных дефектов были обнаружены многочисленные потертости волосяного покрова. Указанный факт низкой степени износостойкости находится в противоречии с тем фактом, что мех бобра обладает одной из самой высокой износостойкостью среди видов пушно-мехового полуфабриката, применяемых для изготовления одежды. Микроскопическое исследование волосяного покрова исследуемого изделия позволило сформулировать категорический вывод, что представленный на экспертизу образец меха не является мехом бобра, а значит, изделие не обладает той высокой степенью износостойкости, которая отличает изделия из этого вида меха.

В двух других экспертизах мех кролика выдавался за мех шиншиллы и за мех того же бобра.

Следует отметить появление вопросов экспертизы, связанных с соблюдением требований безопасности к изделиям. Так, на разрешение эксперта был поставлен вопрос: Соответствует ли качество головного убора требованиям нормативной документации, установленным для данного изделия, и безопасности для потребителя? Исследуемое изделие – головной убор из трикотажного полотна темно-коричневого цвета с меховой отделкой из меха крашеной лисицы. В результате исследования было установлено, что качество исследуемого головного убора соответствует требованиям нормативных документов. Однако при его эксплуатации незакрепленный заостренный конец тесьмы проходит через петельную структуру трикотажного полотна то с изнаночной стороны – со стороны кулиски, то с лицевой стороны головного убора. В первом случае, использование прикладного материала в изделии в виде тесьмы, армированной полимерной проволокой, с заостренным незакрепленным концом действительно не обеспечивает безопасность изделия для потребителя.

Независимо от сформулированных для экспертизы вопросов, инструментарием экспертного исследования являются нормативные документы, среди которых ГО-СТы на пушно-меховой полуфабрикат, из которого изготовлены изделия, ГОСТ Р 52584-2006 [2], ГОСТ Р 51306-99 [3], ГОСТ 4.420-86 [4], ГОСТ 19878-74 [5], ГОСТ 4103-82 [6] и другие стандарты, инструкция о порядке проведения приемочного контроля и оценки уровня качества изготовления и ремонта одежды по индивидуальным заказам населения [7] и специальная литература [1, 10, 11].

В заключение интересно отметить тот факт, что отдельных судебных разбирательств можно было бы избежать, если бы работники сервисной деятельности строго соблюдали такие нормы служебной этики, как внимательность и вежливость, выдержка и терпение, умение владеть собой, способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешать их, соблюдая интересы обеих сторон.

1. Беседин, А.Н. Товароведение и экспертиза меховых товаров: учебник для вузов / А.Н. Беседин, В.Б. Игнатенко, С.А. Каспарьянц. – М.: Академия, 2007. – 208 с.
2. ГОСТ Р 52584-2006 Одежда меховая. Общие технические условия.
3. ГОСТ Р 51306-99 Услуги по ремонту и пошиву швейных изделий. Общие технические условия.
4. ГОСТ 4.420-86 Шкурки меховые выделанные. Номенклатура показателей.
5. ГОСТ 19878-74 Меха, меховые и овчинно-шубные изделия. Маркировка, упаковка, транспортирование, хранение.
6. ГОСТ 4103-82 Изделия швейные. Методы контроля качества.
7. Инструкция о порядке проведения приемочного контроля и оценки уровня качества изготовления и ремонта одежды по индивидуальным заказам населения. – М.: ЦБНТИ, 1986. – 30 с.
8. Международный стандарт ISO 9001:2000 Системы менеджмента качества – требования.
9. СТО ТПП 21-24-01 Экспертиза пушно-меховой продукции (методическое пособие).
10. Терская, Л.А. Технология раскроя и пошива меховой одежды: учеб. пособие для студентов высших учебных заведений / Л.А. Терская. – М.: Академия, 2005. – 272 с.
11. Терская, Л.А. Систематизация видов меховой отделки в одежде из различных материалов / Л.А. Терская // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2009. – № 2. – С. 103–107.

© Терская, Л.А., 2016

Для цитирования: Терская, Л.А. Проблемы качества изготовления меховых изделий (по материалам экспертной практики) / Л.А. Терская // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2016. – № 2. – С. 127–133.

For citation: Terskaya, L.A. Quality problems of manufacture of fur products (based on expert practice) / L.A. Terskaya // The Territory Of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University of Economics and Service. – 2016. – № 2. – P. 127–133.

Дата поступления: 22.01.2016.