

Основы метрологии,
стандартизации,
сертификации и
контроля качества

Преподаватель – доцент каф. СМТ
Тимохин Денис Константинович

Лекция 1

О дисциплине; категория качества – символ прогресса цивилизации; декларация прав потребителей; основные законы РФ, направленные на улучшение качества продукции и услуг

Представления о качестве

■ Современные

- Качества человека
- Качества жизни
- Качества общественного интеллекта
- Качества управления
- Качества систем «человек-техника»
- Качества информации

■ Традиционные

- Качества товара
- Качества труда
- Качества работы

Права потребителей

15 марта 1962 г. президент США Д.Кеннеди принял Декларацию прав потребителей, в которую вошли 4 основных права:

- На безопасность товаров и услуг
- На информацию
- На выбор товаров и услуг
- Быть услышанным

Международная общественность добавила к ним ещё 4 права:

- На удовлетворение основных потребностей
- На возмещение ущерба
- На потребительское образование (просвещение)
- На здоровую окружающую среду

Теперь всё это - заповеди ООН для потребителей

С 1996 г. действует Закон РФ «О защите прав потребителей»

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах и об их изготовителях, просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Законы Российской Федерации

- «О защите прав потребителей»
- «Об обеспечении единства измерений»
- «О стандартизации»
- «О сертификации продукции и услуг»
- «О техническом регулировании»