



Міністерство освіти і науки України
Державна інспекція України з питань захисту
прав споживачів

Всеукраїнська громадська організація Асоціація
технологів-машинобудівників України
Академія технологічних наук України

ДП Український науково-дослідний і навчальний центр
проблем стандартизації, сертифікації та якості

ДП «Укрметртестстандарт»

Інститут надтвердих матеріалів ім. В.М. Бакуля НАН України
Технічний центр НАН України

Національний університет «Одеська політехніка»

Союз інженерів-механіків НТУ України «КПІ ім. Ігоря Сікорського»

Київський національний університет технологій та дизайну

Машинобудівний факультет Белградського університету, Сербія

ЯКІСТЬ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ, КОНТРОЛЬ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА



Матеріали 23-ї Міжнародної науково-практичної конференції

27–28 вересня 2023 р.

Київ – 2023

Якість, стандартизація, контроль: теорія та практика: Матеріали 23-ї Міжнародної науково-практичної конференції, 27–28 вересня 2023 р. – Київ: АТМ України, 2023. – 114 с.

Наукові напрямки конференції

- Побудова національних систем технічного регулювання в умовах членства в СОТ і ЄС: теорія і практика
- Процесно-орієнтовані інтегровані системи управління: теорія і практика
- Стандартизація, сертифікація, управління якістю в промисловості, електроенергетиці, сільському господарстві та сфері послуг
- Впровадження стандартів ISO 9001:2015 в промисловості, вищих навчальних закладах, медичних установах і органах державної служби
- Метрологічне забезпечення і контроль якості продукції в промисловості, електроенергетиці, сільському господарстві та сфері послуг
- Забезпечення якості та конкурентоспроможності продукції на внутрішньому і зовнішньому ринку
- Впровадження інформаційних технологій в процеси адаптації, сертифікації та управління якістю
- Проблеми гармонізації технічних, нормативних та правових актів.

Матеріали представлені в авторській редакції

© ВГО АТМ України,
2023 р.

ент хоче бути впевнений, що отримає продукт з тими характеристиками, які були закладені в контракті, і у визначений термін.

Є різні сторони шляху досягнення цієї впевненості. Формальна, шляхом перевірки наявності в фірмі сертифікатів відповідності, наприклад, серії стандартів ISO 9000 чи інших. Тобто підтвердження третьою уповноваженою стороною відповідності процесів функціонування заявленим вимогам. Наочна, шляхом проведення аудиту фірми, як постачальника самим замовником або його представником. Робоча, шляхом виконання обмеженого (пробного) замовлення. Більш розповсюджена, комбінована (документи, аудит, пробна партія).

Але в реальності не завжди є час на виконання пробних партій і робіт, крім того накладає свої обмеження ще й економічна складова. Тому все більше великих компаній віддають перевагу четвертому варіанту комбінованому, коли спеціалізована у визначеній сфері організація перевіряє відповідність постачальника вимогам (замовника, законодавства і норм в цій сфері та інше). Перевіряються документи, здійснюється аудит, оцінюються процеси виробництва, якість кінцевого продукту тощо. Це безумовно складний і не швидкий процес, але достатньо пройти його і тільки підтримувати (доводити) свою відповідність на достатньому рівні. Впевненість замовника при цьому значно вища, тобто зростає довіра до постачальника (виконавця). Особливо це важливе в певних сферах, наприклад, машинобудуванні (виробництво, ремонт, обслуговування суден і кораблів, нафто- і газодобувних платформ, літальних апаратів та інше), де діють спеціальні вимоги та правила. Тут недостатньо відповідності вимогам наприклад ISO 9001. Зазвичай, такі організації перевіряють і експлуатацію таких машин, що може стати в нагоді не тільки замовнику, а й виконавцю.

Панчук О.В., Гарбуз О.С. Український державний університет залізничного транспорту, Харків, Україна

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ

Послуги як специфічний вид продукції стає частиною нашого життя і швидко розвивається. Незважаючи на спад виробництва у всьому світі економічно розвинуті країни збільшують обсяг послуг, оскільки виробники продукції все менше і менше задовольняються лише прода-

жем своїх товарів, щоб існувала компанія вони надають послуги, в яких продукція є тільки компонентом.

Послуги в приватному і суспільному секторі становлять від половини до 2/3 всього виробництва у промислово розвинутих країнах і 50% у країнах, що розвиваються. За оцінкою на сьогоднішній день послуги займають близько 65% світового національного продукту, а лідерами ринку протягом довгого часу є торговельні та фінансові послуги за ними йдуть транспортні комунікаційні та послуги загального економічного інтересу, які всім відомі як комунальні (газ, електроенергія, вода тощо), а також інші послуги (навчання, розваги, доставка, продукції).

Найвищий відсоток кількості робіт у сфері послуг у США 72,5%, Нідерланди, Данія, Швейцарія, Велика Британія, Франція, Італія, Японія, Німеччина та Іспанія. В країнах що розвиваються ситуація дуже різноманітна так у Таїланді лише 21% населення працює у сфері послуг, а в Колумбії 73%.

Для управління якістю послуг цілком можливо використовувати міжнародні стандарти ISO 9000. Вони містять в собі опис понять, принципів та процесів, що застосовуються до всіх видів пропозицій щодо послуг. Україна, як і інші країни, приділяє значну увагу сектору надання послуг використовуючи такі заходи: створення технічних комітетів зі стандартизації та ідентифікації послуг; розробка стандартів для окремих послуг; розподілення і впровадження обов'язкової та добровільної сертифікації поштових, банківських і медичних послуг, а також послуг у галузях громадського харчування, транспортного обслуговування, наприклад, на залізничному транспорті, річковому та повітряному транспорті.

Різнманітність існуючих характеристик якості потребує чіткої ідентифікації параметрів забезпечення якості послуг у відповідності з сьогоднішніми потребами споживачів, тому стандарт із надання послуг має включати такі положення:

- рекомендації стосовно інформації від споживачів,
- заходи, які необхідні для досягнення задоволення потреб кожного;
- законодавчі та контрактні гарантії застосування міжнародних стандартів ISO.

Таким чином споживач перебуває в центрі таких ключових аспектів системи якості послуг: відповідальність керівника, взаємодія із споживачем, структура системи якості, персонал і матеріальні ресурси

Керівництво несе відповідальність за вироблення політики в сфері якості послуг. Її реалізація залежить від того наскільки успішно керів-

ництво забезпечує розроблення ефективного функціонування системи якості. Керівнику слід розробити документально оформити політику у сфері якості з урахуванням: Класу послуги що надається; Іміджу організації її репутації завдання у сфері якості послуг методи виконання завдань ролі персоналу організації.

Реалізація політики у сфері якості вимагає того, щоб була включена основна мета. Вона включає такі елементи: задоволення споживача, постійне поліпшення якості послуг, врахування умов суспільства, реалій навколишнього середовища, ефективність надання послуг.

Виходячи з основної мети, керівництво має сформулювати завдання і заходи у сфері якості: чітке визначення потреб споживача і необхідних заходів щоб їх задовольнити; попереджувальні і контрольні заходи; оптимізація витрат; постійний аналіз вимог до якості; попередження негативних впливів на суспільство і навколишнє середовище.

Слід чітко встановити загальну і персональну відповідальність усіх працівників від діяльності яких залежить якість послуг.

Персонал, який надає послуги, особливо працівники, що безпосередньо контактують зі споживачами, мають знати правила ділового спілкування і мати відповідні навички.

Полотняк С.Б., Лещук О.О. Інститут надтвердих матеріалів ім. В.М. Бакуля
НАН України, м. Київ, Україна

ЧИСЕЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯМ ВПЛИВУ КУТА НАХИЛУ СКОШЕНОЇ БІЧНОЇ ПОВЕРХНІ ПУАНСОНА ШЕСТИПУАНСОННОГО АВТ НА РІВЕНЬ ДОСЯЖНОГО ТИСКУ ТА ГРАНИЧНИЙ СТАН ПУАНСОНІВ

За допомогою раніше розробленої методики [1] проведено чисельне (методом скінченних елементів) моделювання процесу стискання пірофілітового контейнера в шестипуансонному АВТ з діаметром плунжера 560 мм з пуансонами з твердого сплаву KF308 зі сталими розмірами при варіюванні кута нахилу скошеної бічної поверхні пуансона α від 40,5 до 42,5° (при довжині цієї поверхні $l = 13$ мм). Для оцінки граничного стану пуансонів використано критерії найбільших дотичних напружень (еквівалентне напруження за цим критерієм – σ_e^{III}), питомої