

МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОД К ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЕ ОБЪЕКТОВ ИНДУСТРИИ ЧИСТОТЫ

Т.К. Bystrova

METHODICAL APPROACH TO TECHNOLOGICAL EXAMINATION OF PURITY INDUSTRY'S OBJECTS

В сфере бытовых услуг, оказываемых населению, значительное место занимают химическая чистка и стирка изделий из различных материалов. Эти услуги оказывают в основном частные предприятия, конкурентоспособность которых зависит от цены и качества выпускаемой продукции. Минимальное количество претензий потребителей по качеству продукции является основным критерием эффективности предприятия при высокой цене оказываемых услуг.

Как правило, претензия клиента основана на выявлении им того или иного дефекта, появившегося на его изделии после чистки или стирки. В этом случае предприятие заинтересовано в устранении дефекта за собственный счет. При невозможности устранения дефекта на изделии или ошибке сотрудника предприятия, не определившего этот дефект при приемке изделия [1] и оформлении заказа, возникает спор сторон.

Заказчик услуги по химической чистке или стирке сопровождает спор жалобами в различные организации, защищающие интересы потребителей [2] или подает заявление в суд для компенсации материальных потерь. В любом случае рассмотрение этого спора невозможно без профессиональной технологической экспертизы. Поэтому, например в юридической практике, появился термин «судебно-технологическая экспертиза» [3]; [4].

Учитывая то, что на предприятия по химической чистке и стирке от клиентов поступают самые различные изделия (одежда, текстильная галантерея, ковровые и обивочные материалы для мебели и салонов автомобилей, перо-пуховые и с синтетическими наполнителями, детские

мягкие игрушки, головные уборы, спецодежда, постельные принадлежности и др.), технологическая экспертиза должна иметь некую общую методическую основу для изделий из различных материалов.

В первую очередь, проводимая технологическая экспертиза не должна противоречить существующим законодательным и подзаконным актам Российской Федерации, к числу которых относятся: Гражданский кодекс РФ, Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями, Закон «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации», Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1025 с изменениями и дополнениями и многие другие.

Технологическая экспертиза продукции химической чистки и стирки на предприятиях бытового обслуживания населения должна включать действия, позволяющие: определить ее соответствие установленной области применения; использовать действующие нормативные документы, включая национальные стандарты; соблюдать установленные порядок проведения и требования к экспертизе, в том числе требования к экспертам и по технике безопасности.

Для определения соответствия технологической экспертизы установленной области применения эксперт должен получить объект проведения исследования и документы, подтверждающие оказание услуги по обработке этого объекта конкретным предприятием.

Основными национальными стандартами, используемыми при технологической экспертизе, являются стандарты, определяющие требования:

¹ Старший научный сотрудник АО «Институт региональных экономических исследований.

© Быстрова Т.К., 2016.

– к виду, технологии, безопасности жизни и здоровья потребителей услуги, например ГОСТ Р 52058-2003. «Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия», ГОСТ Р 51108-97 «Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия»;

– к оценке качества услуги, например ГОСТ Р ИСО 3175-1-2011. «Материалы текстильные. Профессиональный уход, сухая и мокрая химическая чистка тканей и одежды. Часть 1. Оценка состояния после чистки и заключительной обработки»;

– к методам испытаний, например ГОСТ Р ИСО 3175-2-2011 «Материалы текстильные. Профессиональный уход, сухая и мокрая химическая чистка тканей и одежды. Часть 2. Метод проведения испытаний при чистке и заключительной обработке с использованием тетрахлорэтилена», ГОСТ Р ИСО 3175-3-2010 «Материалы текстильные. Профессиональный уход, сухая и мокрая химическая чистка тканей и одежды. Часть 3. Метод проведения испытаний при чистке и заключительной обработке с применением углеводородных растворителей»; ГОСТ Р ИСО 3175-4-2011 «Материалы текстильные. Профессиональный уход, сухая и мокрая химическая чистка тканей и одежды. Часть 4. Метод проведения испытаний при чистке и заключительной обработке с использованием моделируемой мокрой чистки» и другие.

Порядок проведения и требования к технологической экспертизе продукции химической чистки и стирки должны быть сформулированы в национальном стандарте и определяются целью проводимых исследований. Основной целью исследований при проведении технологической экспертизы является установление возможности и причин появления дефекта на изделии. В соответствии с целью исследование состоит из трех основных этапов:

1) исследование дефекта на предъявленном изделии с использованием неразрушающих методов контроля и подготовка его описания;

2) исследование технологии обработки изделия на конкретном предприятии в соответствии с технической и технологической документацией;

3) исследование возможности появления дефекта при отклонении от технологии обработки изделия, в том числе на основе моделирования.

В отличие от описания дефектов при приемке изделия, в экспертном описании должно быть указано конкретное расположение, величина, вид дефекта, характер разрушения, изменения формы и цветности с применением физико-химических терминов. Экспертиза должна

подтвердить или опровергнуть процент износа изделия, установленный работником приемного пункта по нормативной шкале при приеме изделия в обработку; экспериментально установить состав и свойства волокон материала, их соответствие техническим характеристикам и рекомендациям по уходу за изделием, разработанным производителями.

В зависимости от результатов исследования дефекта изделия при экспертизе определяют правильность выбора технологии его обработки, включая подготовку к обработке, выбор растворителей, моющих средств и отделочных операций. Осуществляют проверку выполнения технологических процессов непосредственно на предприятии: состояние оборудования, длительность технологических циклов и операций, температурные режимы, состояние растворителей в оборудовании и на складе. При необходимости проведения физико-химических анализов отбирают пробы растворителей, водных растворов, пятновыводных средств и др. в процессе обработки изделий. Проверяют соответствие полученных данных сведениям, указанным в документации предприятия, и определяют отклонения в технологии обработки.

На заключительном этапе технологической экспертизы оценивают возможность влияния зафиксированных отклонений на появление дефекта в соответствии с его описанием и определяют причины, вызвавшие появление этого дефекта при обработке.

Требования к экспертизе включают требования к экспертам с точки зрения наличия у них опыта и соответствующих знаний по механическому, физическому и химическому воздействию на материалы изделий при химической чистке, стирке и пятновыведении, а также основ товароведения и техники безопасности.

Проведение технологической экспертизы продукции химической чистки и стирки имеет схожие черты с товароведческим исследованием. Товароведческое исследование изучает компоненты готовой продукции, их соотношение и влияние на качество. Исследование при технологической экспертизе направлено в основном на определение нарушений в процессе производства, изменений в обработке изделий, используемых материалов и полуфабрикатов, соответствия всем нормам, правилам и установленной последовательности воздействия, приводящих к появлению дефекта.

Непосредственно перед технологической экспертизой необходима проверка эксперта или экспертной организации на возможность про-

ведения ими экспертизы, не зависимой от участвующих в споре сторон.

В настоящее время в план национальной стандартизации технического комитета по стандартизации ТК 346 «Бытовое обслуживание населения» включена разработка проекта национального стандарта ГОСТ Р «Независимая технологическая экспертиза изделий, обработанных на предприятиях химической чистки и в прачечных. Общие требования». Введение стандарта в действие позволит создать основу для разрешения возникающих споров, а также проведения модернизации предприятий, обеспечивающей сокращение количества претензий потребителей и повышение конкурентоспособности предприятий.

Литература

1. Руководство для работников приемных пунктов предприятий химической чистки и крашения. – Изд. 2-е перераб. и доп. Одобрено ТК 346 «Бытовое обслуживание населения» Росстандарта 28.11.2008.

2. Федеральный закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с последующими изменениями и дополнениями).

3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (с последними изменениями и дополнениями на 01.07.2011).

4. Федеральный закон «О государственной судебно-экспертной деятельности» от 31 мая 2001 г. № 73-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями).