

измерений играет важную роль в обеспечении точности измерений, соответствия стандартам и улучшении процессов управления средствами измерений, а также в соответствии с международными стандартами качества. Программное обеспечение для калибровки предоставляет возможность проведения точной и повторяемой процедуры калибровки, а также дает возможность хранения данных о калибровке и генерации отчетов.

Заключение на эту тему может подчеркнуть важность использования специализированного программного обеспечения для калибровки средств измерения, поскольку это способствует обеспечению соответствия измерительных устройств требованиям стандартов, а также повышению уровня доверия к результатам измерений. Также можно отметить, что использование такого программного обеспечения способствует повышению эффективности процессов калибровки и управлению средствами измерений.

Список использованных источников

1. ISO/IEC 17025 для лабораторий испытаний и калибровки Б. Чжан и Ж. Шэн. «Калибровка средств измерений с помощью технологии Интернета вещей (IoT)». IEEE Access, 2019;
2. Е. Смит «Использование метода машинного обучения для автоматизации процесса калибровки средств измерений». Journal of Measurement Science, 2020;
3. А. Гарсиа и М. Лопес. «Разработка программного обеспечения для калибровки средств измерений на базе открытых стандартов». International Conference on Industrial Technology, 2018;
4. К. Хан и др. «Автоматизация калибровки средств измерений с использованием системы управления качеством ISO 9001:2015». Measurement: Journal of the International Measurement Confederation, 2021.

УДК 664.658

КАЧЕСТВО ПРОДУКТОВ И ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЕ ДОВЕРИЕ: РОЛЬ СЕРТИФИКАЦИИ И ОТЗЫВОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Абсеитов Ерболат Тлеуситович

erbolat_1962@mail.ru

к.т.н., ассоциированный профессор (доцент) кафедры «Стандартизация, сертификация и метрология»

Беркинова Томирис Руслановна

berkinova.03@mail.ru

студент 3 курса группы СиС-32, кафедры «Стандартизация, сертификация и метрология»
ЕНУ имени Л.Н.Гумилева, г. Астана

В современном мире, где выбор товаров и услуг огромен, качество играет ключевую роль в формировании потребительского доверия. Каждый потребитель стремится получить продукт или услугу, которые соответствуют их ожиданиям, обеспечивают безопасность и надежность, а также отвечают высоким стандартам качества. Важность качества продуктов и его влияние на уровень доверия со стороны потребителей является актуальной темой. Особое внимание уделяется роли сертификации и отзывов потребителей в процессе формирования и поддержания этого доверия.

Качество – важнейший показатель деятельности предприятия. Повышение качества продукции в значительной мере определяет выживаемость предприятия в условиях рынка,

темпы научнотехнического прогресса, рост эффективности производства, экономию всех видов ресурсов, используемых на предприятии. Рост качества продукции – характерная тенденция работы ведущих фирм мира. {1}

Качество продуктов - это мера того, насколько продукт соответствует ожиданиям и требованиям потребителя. Оно определяется различными факторами, включая безопасность, надежность, эффективность, удобство использования и удовлетворение потребностей. Высокое качество продуктов способствует удовлетворенности клиентов, повышает лояльность бренда и может быть ключевым конкурентным преимуществом на рынке. Достижение высокого качества продуктов требует систематического подхода к управлению качеством на всех этапах жизненного цикла продукта, начиная с проектирования и заканчивая производством, тестированием, упаковкой, доставкой и обслуживанием. Контроль качества, стандартизация процессов, обратная связь от потребителей и постоянное совершенствование играют важную роль в обеспечении высокого качества продуктов.

Есть несколько основных аспектов, которые играют решающую роль в удовлетворении потребностей и доверии потребителей. Вот некоторые из них:

1. Безопасность: Это, безусловно, один из самых важных аспектов качества продуктов. Потребители ожидают, что продукты будут безопасны для использования и не представляют угрозы для их здоровья или благополучия.

2. Надежность: Потребители хотят, чтобы продукты были надежными и выполняли свои функции так, как они ожидают. Это включает в себя как долговечность продукта, так и его способность работать без сбоев или поломок.

3. Качество материалов и исполнения: Качество продукта часто определяется используемыми материалами и тщательностью изготовления. Высококачественные материалы и безупречное исполнение увеличивают долговечность и эстетическую привлекательность продукта.

4. Соответствие стандартам: Продукты должны соответствовать определенным стандартам качества, установленным отраслевыми нормами или правительственными регулированиями. Это может включать в себя как стандарты безопасности, так и экологические стандарты.

5. Функциональность: Потребители ждут, что продукты будут выполнять свои функции так, как они были задуманы, и, возможно, имеют дополнительные функции, которые повышают их ценность и удобство использования.

6. Удовлетворение потребностей и ожиданий потребителей: В конечном итоге, качество продукта определяется насколько хорошо он соответствует потребностям и ожиданиям конечного потребителя. Продукт, который удовлетворяет или превосходит ожидания, будет воспринят как высококачественный.

Эти аспекты взаимосвязаны и вместе определяют общее восприятие качества продукта со стороны потребителя. Таким образом, для успешного внедрения продукта на рынок необходимо уделить внимание каждому из этих аспектов и обеспечить их соответствие высоким стандартам.

На насыщенном ассортиментом рынке, покупателю не достаточно утверждений производителей и торговцев относительно соответствия качества товаров нормам стандартов. Потребителю требуется обеспеченное независимым органом утверждение соответствия продукта определенному уровню качества. Такое утверждение может быть предоставлено посредством выполнения специальной процедуры – сертификации.

Сертификация - процедура, посредством которой третья сторона документально удостоверяет, что продукция, процесс или услуга соответствуют установленным требованиям. {2}

Данная процедура играет ключевую роль в обеспечении качества продукции по нескольким аспектам:

1. Гарантия соответствия стандартам: Сертификационные органы устанавливают стандарты качества и безопасности для различных типов продукции. Продукция, прошедшая

сертификацию, подтверждает свое соответствие этим стандартам, что дает потребителям уверенность в ее качестве и безопасности.

2. Достоверность информации: Сертификация подтверждает заявленные характеристики продукции, такие как материалы, процесс производства, свойства и функциональность. Это помогает предотвратить обман потребителей и улучшает прозрачность на рынке.

3. Регулирование рынка: Сертификация помогает регулировать рынок, исключая из оборота продукцию, не отвечающую установленным стандартам качества и безопасности. Это способствует защите прав потребителей и предотвращает появление некачественных или опасных товаров на рынке.

4. Повышение конкурентоспособности: Сертификация может быть одним из инструментов для повышения конкурентоспособности продукции на рынке. Продукция, обладающая сертификатом качества, может иметь преимущество перед аналогичными товарами без сертификации, так как она демонстрирует свое соответствие установленным стандартам.

5. Международный обмен товарами: Сертификация облегчает международный обмен товарами, так как многие страны требуют сертификацию продукции перед ее ввозом на территорию. Это позволяет обеспечить соответствие продукции международным стандартам качества и безопасности.

Таким образом, сертификация важна в обеспечении качества продукции, защите интересов потребителей и поддержании доверия к брендам и производителям.

Стоит отметить, что с распространением Интернета, онлайн рецензии стали активно используемыми маркетологами розничных сетей для продвижения бренда и продуктов, а также для обеспечения продаж. Таким образом, онлайн рецензии на практике стали являться инструментом маркетинговых коммуникаций. Эффективность онлайн рецензий и их воздействие на продажи увеличились значительно в последнее время, вследствие распространения онлайн продаж и роста доверия покупателей к онлайн рецензиям.

Ранее обратная связь от покупателей передавалась только «в устной форме», клиент мог поделиться своим опытом только с близкими. С развитием Интернета, компании начали внедрять механизм сбора обратной связи от клиентов в виде так называемых отзывов (reviews), включая в социальные медиа. Вследствие этого, огромное количество пользователей Интернета теперь имеют доступ к отзывам, что существенно увеличило влияние этого электронного вида «устного» обмена информацией на процесс принятия решения о покупке. Письменное описание опыта использования продукта, оставленное покупателем на веб-сайте, мы будем называть «онлайн отзывами» или «рецензиями». {3}

Из вышеизложенной информации можно сделать вывод, что отзывы оказывают влияние на доверие потребителей к компании, бренду и продукту, способствуя тем самым увеличению объемов продаж.

Качество продуктов и потребительское доверие играют ключевую роль в современной экономике. Сертификация продукции и обратная связь от потребителей через отзывы становятся неотъемлемой частью процесса обеспечения высокого качества и удовлетворения потребностей клиентов. Надежные и качественные продукты, подтвержденные сертификатами и поддержанные положительными отзывами, способны укрепить доверие потребителей, сделать бренды более привлекательными и обеспечить стабильный рост продаж.

Поэтому важно для компаний продолжать инвестировать в обеспечение качества продукции и активно взаимодействовать с потребителями, чтобы улучшить свои продукты и укрепить свою позицию на рынке. Качество продукции и потребительское доверие - это основа успешного бизнеса, который стремится к долгосрочному развитию и процветанию.

Список использованных источников

1. Обеспечение качества продукции: учебник / Э.Д. Хисамова, Э.Э. Зайнутдинова. Казань: Изд-во Казан. университета, 2018. – 170 с.;
2. Закон Республики Казахстан «О техническом регулировании» № 396-VI ЗРК от 30 декабря 2020 года (с изменениями по состоянию на 01.05.2023 г.);
3. Закон Республики Казахстан «О защите прав потребителей» № 274-IV от 4 мая 2010 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.07.2023 г.);
4. ISO 10393:2013 «Отзыв потребительских товаров».

ӘОЖ 543.31

СУДЫҢ САПА КӨРСЕТКІШТЕРІ

Бектұрғанова Г.Қ., Осербай Асия, Муратбекова Карина
Л.Н.Гумилев атындағы Еуразиялық ұлттық университеті

Судың сапасы - судың сапа көрсеткіштерінің адамдардың қажеттеріне немесе технологиялық талаптарға сай келу дәрежесі. Мақалада судың әртүрлі сапа көрсеткіштері талқыланады: тұз құрамы, кермектігі, тотығу- тотықсыздану потенциалы, рН көрсеткіші, сутегі мөлшері және осы көрсеткіштерімен байланысты су мен су ерітінділерінің қасиеттері. Жұмыста портативті жалпы тұз өлшегіш TDS-метр және көп функциялы рН-метр қолданылды.



1 сурет - TDS-метр Кесте 1 - рН-метрдің метрологиялық сипаттамасы

Функциялар	Өлшеу диапазоны	Ажыратымдылық	Абсолютті қате
рН	0,01÷14 рН	0,01 рН	±0,05 рН
ORP	-1200 ÷ 1200 мВ	1 мВ	±2 мВ
H ₂	0÷2400 ppb 0,01-2,400 бет/мин	2 ppb 0,002 бет/мин	±10 ppb ±0,01 бет/мин
Температура	0,1÷60°C	1°C	±0,5°C