

**МОНИТОРИНГ СТРУКТУРЫ ДЕФЕКТОВ НЕПРОИЗВОДСТВЕННОГО  
ХАРАКТЕРА, НА ОСНОВЕ ДАННЫХ О РЕАЛИЗУЕМОЙ ПРОДУКЦИИ В ООО  
«МОДЕРНШУЗ» ОБУВНЫЕ ЗАЛЫ «РОССИТА»**

**Штейнберг Д.А.,  
научный руководитель канд. экон. наук, доц. Зайченко Е.А  
Сибирский федеральный университет  
Торгово-экономический институт**

В настоящее время современная индустрия отечественного рынка обувных товаров направлена на освоение новых инновационных технологий изготовления, модернизацию машин и оборудования, оснащение их микропроцессорной техникой, а также внедрение машин нового поколения с использованием высоких технологий. Используя единую цифровую модель на этапе проектирования, конструкторы эффективней обмениваются информацией с взаимодействующими подразделениями. К тому же более совершенные материалы позволяют изготавливать обувь с высокими физико-химическими и механическими свойствами. Так же можно отметить, что на сегодняшний день производители заботятся о репутации своей торговой марки, уделяют большое значение качеству изготавливаемой обуви и соответствию продукции потребительским требованиям. Но, к сожалению, многие современные потребители, вследствие своей не грамотности, нарушают условия эксплуатации обувных товаров, что приводит к возникновению дефектов непроизводственного характера.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что более 35% всех жалоб, обратившихся покупателей, по данным территориального управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и КГУП «Товарных экспертиз», связано с дефектами обуви, носящими эксплуатационный характер. Всё чаще встречаются случаи, когда потребители с целью замены вполне качественной продукции или возврата ее стоимости – сами отрывают у обуви подошвы, каблуки, декоративные детали, вырывают пучки волос у меховых изделий, делают искусственные зацепки. По данным Роспотребнадзора и ЦС ТПП количество экспертиз, связанных с дефектами эксплуатационного характера, увеличивается с каждым годом.

Цель данной работы – анализ структуры дефектов обуви и изучение причин возникновения дефектов, носящих эксплуатационный характер, на основе данных ООО «МодернШуз» обувные залы «Россита».

В соответствии с поставленной целью, были определены и решены следующие задачи:

- исследование структуры дефектов обуви, по результатам возврата обуви в ООО «МодернШуз» обувные залы «Россита»;
- анализ причин возникновения дефектов непроизводственного характера.

Анализ учебной литературы, материалов периодических изданий, нормативной документации, а также из практических результатов экспертиз, позволяет сделать вывод о том, что в настоящее время идентификация дефектов осуществляется по следующим классификационным признакам: по принципу влияния на различные характеристики обуви; по происхождению; по характеру оценки воздействия.

Таким образом, по происхождению дефекты обуви делятся на предпроизводственные, производственные и послепроизводственные. По мнению экспертов, так же следует выделять в отдельную группу непроизводственные дефекты обуви.

Непроизводственные дефекты обуви – это дефекты, образующиеся на стадии эксплуатации обуви, по вине потребителя (несоблюдение условий эксплуатации, неправильный подбор обуви по полноте и т.д.).

Можно констатировать, что в настоящее время ни один документ не содержит объективную, структурированную номенклатуру дефектов обуви. Это приводит к тому, что дефекты выявляются в лучшем случае в момент продажи, либо в процессе носки, а в современных рыночных условиях необходим более жесткий контроль над реализуемой продукцией на соответствие установленным требованиям качества и безопасности. Следовательно, при внедрении рациональной номенклатуры дефектов, будет упрощен процесс идентификации, устранения и предотвращения дефектов.

На основе данного исследования, был проведен анализ структуры дефектов обуви, реализуемой в ООО «МодернШуз» обувные залы «Россита», по результатам возврата.

В ООО «МодернШуз» обувные залы «Россита» реализуется обувь массового производства, следовательно, встречаются дефекты, как скрытого производственного характера, так и непроизводственного. В связи с этим, на предприятии организован сервисный центр, который осуществляет предпродажную подготовку, а также работает с претензиями покупателей. В случае, определения дефекта как неустраняемого производственного, покупателю предлагают возврат стоимости данной обуви, а в случае появления дефекта обуви по вине покупателя, в связи с несоблюдением правил эксплуатации, эксперт направляет отказ в письменной форме с указанием оснований отказа по возврату стоимости товара.

В 2013 году в сервисный центр с претензиями обратились 421 покупатель, при этом 71,50% (301 пары) дефектов обуви носили скрытый производственный характер, 28,50% (120 пар) дефектов возникли в процессе неправильной эксплуатацией обуви. Следует отметить, что, несмотря на снижение количества обращений в сервисный центр – против 464 в 2012 году, доля выявленных дефектов непроизводственного характера увеличилась на 9,58% (рисунок 1).

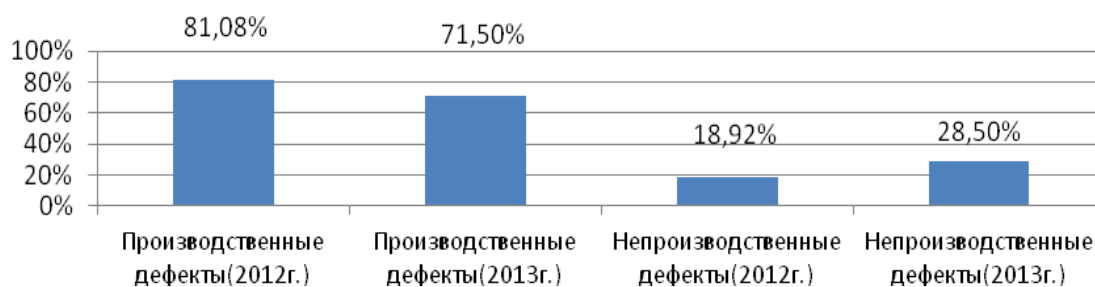


Рисунок 1 – Соотношение дефектов производственного и непроизводственного характера за 2012-2013 гг.

В последнее время эксперты обращают внимание на увеличение удельного веса дефектов непроизводственного характера, связанных с нарушением потребителем условий эксплуатации, неправильным подбором обуви по полноте, а так же с умышленной порчей товара и нанесением дефектов. В связи с данной тенденцией, целесообразным является всесторонний анализ структуры дефектов, носящих эксплуатационный характер. Таким образом, следует выделить следующие дефекты:

- Отклейка подошвы – 12,54 %. Идентификация данного дефекта, как непроизводственного, осуществляется органолептической оценкой. Деформация вкладной стельки, коррозия металлических крепителей, деформация задника, а так же наличие клеевых плёнок и частичный характер отклейки свидетельствуют об

эксплуатационном характере дефекта. Данный дефект образуется в результате механических повреждений в период эксплуатации обуви, намокания и последующей сушки обуви на отопительных приборах.

- Трещины лаковой пленки кожи верха – 7,14 %. Причиной образования данного дефекта может являться нарушение условий эксплуатации, т.е сушка при повышенной температуре, после значительного намокания обуви, использование обуви в зимний период при температуре, недопустимой для носки данного вида обуви, а также несоответствие обуви полноте стопы.

- Отрыв фурнитуры – 4,76 %. Возникает вследствие механических повреждений в период эксплуатации обуви, а также сильной механической нагрузки. Таким образом, данный дефект можно отнести к непроизводственным в случае, если присутствует следующий идентификационный признак, а именно разрыв самого материала. Так же анализ статистики обращений по результатам возврата, свидетельствует о том, что данный случай является единичным. К тому же можно отметить, отсутствие нарушений в технологии изготовления, так как присутствует дополнительное крепление в виде двойной строчки. По мнению экспертов, данный вид дефекта возникает при сваливании стопы на бок.

- Разрыв тугого-точного шва – 8,52 %. Возникает вследствие механических повреждений в период эксплуатации, примерки обуви. Определение данного дефекта как непроизводственного осуществляется по характеру разрыва нити. Следовательно, если разрыв тугого-точного шва носит производственный характер, то края нити будут ровные, а при неправильной эксплуатации обуви края нити при разрыве будут в виде перетирания.

- Поверхностные повреждения лицевого слоя кожи верха обуви – 8,57 %. Причиной образования данного дефекта может являться воздействие агрессивной среды, а также нарушение условий эксплуатации. По мнению экспертов, дефект зависит от неправильной постановки стопы, так как более 85% всех людей имеют либо вальгусную (большой упор идет на внутреннюю часть стопы), либо варусная (большой упор идет на внешнюю часть стопы) постановку стопы.

- Разрушение каблука – 7,52 %. Данный дефект идентифицируется, как непроизводственный при обнаружении потёртостей и царапин на боковой поверхности каблука. Возникает вследствие механических повреждений в период эксплуатации, примерки обуви.

- Отрыв каблука, перелом или раскол каблука, трещины подошвы, удельный вес данных дефектов составляет 9,33 %, 7,61 %, 6,48 %, соответственно. Причина возникновения механическое повреждение в период эксплуатации обуви.

- Разрыв кожи вдоль грани следа обуви – 5,67 %, дефект образуется в результате неправильного подбора обуви по полноте, а именно полнота стопы значительно превышает полноту обуви, так как обувь и вкладная стелька являются стандартными, кожа верха обуви перетирается о жесткий край подошвы. О непроизводственном характере дефекта свидетельствует, разрыв исключительно кожи верха обуви

- Деформация задника (пяточной части обуви) – 12,77 %. Идентификация данного дефекта, осуществляется путём сравнения деформированной пары обуви с новой. Также определением остаточной деформации задника и подноски, при этом применяют прибор типа ЖНЗО-2. Возникает вследствие неправильной постановки стопы в период интенсивной эксплуатации обуви.

- Разрыв ниточного шва по верхнему канту (по окантовке) – 3,53 %, данный дефект возникает вследствие неправильного подбора обуви по полноте в области икры. Дефект носит исключительно эксплуатационный характер.

- Деформация вкладной стельки – 3,56 %. Присутствие пятен на вкладной стельки, изменение цвета материала верха обуви, коррозия металлических крепителей, а так же перетирания, свидетельствуют об эксплуатационном характере дефекта обуви. Причиной образования данного дефекта может являться воздействие агрессивной среды, а также нарушение условий эксплуатации.

В соответствии с дефектами, носящими производственный характер, можно выделить основные факторы, влияющие на их возникновение (рисунок 2):



Рисунок 2 – Степень влияния факторов на возникновение дефектов, носящих эксплуатационный характер

Исходя из данных рисунка 2, наибольшую степень влияния на возникновение эксплуатационных дефектов оказывает несвоевременный уход за обувью, а именно чрезмерное намочение обуви с последующим нарушением температурных режимов при сушке обуви, отсутствие применения специальных средств, в том числе водоотталкивающих и т.д. Также можно отметить, такие факторы как, механические повреждения в период эксплуатации и не соответствие обуви по полноте и размеру.

Таким образом, современный рынок розничной торговли характеризуется повышенной конкуренцией, это приводит к тому, что торговым предприятиям приходится завоевывать лояльность потребителей, это обуславливает тот факт, что многие розничные организации принимают решения о возврате продукции, которые в свою очередь негативно отражаются на их коммерческой деятельности. В этой связи, целесообразным является прививание психологической культуры по отношению к эксплуатации потребительских товаров, с привлечением инновационных методов и медиа-пространства, а также за счет повышения квалификации обслуживающего персонала. Это позволит уменьшить количество необоснованных жалоб и претензий по отношению к качеству обуви.

Список использованных источников:

1. Закон о защите прав потребителей [Электронный ресурс]: Федер.закон от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 25.06.2012). - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
2. Технический Регламент Таможенного Союза 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности» [Электронный ресурс]: Федер. закон от 09.12.2011 №876. - Режим доступа: <http://www.tsouz.ru>
3. ГОСТ 23251-83 Обувь. Термины и определения. – Введ.01.01.85. – М.: Издательство стандартов, 1991. – 18с.
4. ГОСТ 27438-87 Обувь. Термины и определения пороков. – Введ. 30.06.1988 – М.: Комитет стандартизации и метрологии СССР, 1999. – 17с.
5. ГОСТ 28371-89. Обувь. Определение сортности. Взамен ГОСТ 26166-84; Введ. 18.12.89. - М.: Стандартиформ, 1989. - 4 с.