

## Jakost výrobku

### Jakost je vyjádřením UH výrobku!

**Jakost = stupeň splnění požadavků souborem inherentních znaků výrobku ! ( dle ISO 9000 : 2001 )**

**Jakostní výrobek** – nelze chápat **jen jako výrobek bez vad!**

Jakost není jen pouhá shoda s technickou normou! I výrobky bez vad mohou být pro nízkou UH (např. technickou úroveň) neprodejné! Jakost výrobku je výsledkem vzájemné vyváženosti UV výrobku, které zajišťují spokojenost spotřebitele!

## Vývoj pojmu jakost

**do 2. světové války** - jakostní výrobek = výrobek z kvalitních surovin (zaručují vysokou životnost)

**50. a 60. léta** - jakostní výrobek = výrobek bez vad (vznik oddělení TK)

**70. léta** - jakostní výrobek = výrobek odpovídající požadavkům a představám spotřebitele (průzkum trhu, vliv na návrh výrobku – tzn. na předvýrobní etapy)

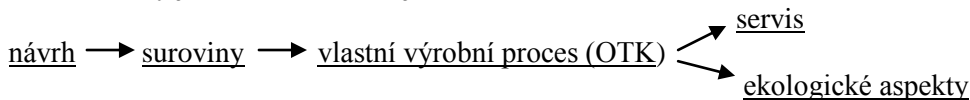
**80. léta** - jakostní výrobek = ekonomický výrobek (cena, nízké provozní náklady, spolehlivost)

**90. léta** - jakostní výrobek = výrobek, který předčí přání spotřebitele, přináší nějakou nadstandardní hodnotu (parametr), který ovlivní rozhodnutí spotřebitele.

Např. **servis, ekologické aspekty výrobku, technický parametr, design ...**

Od 90. let se používá pojem **integrální jakost, který vystihuje současné chápání a obsah jakosti!**

Proces tvorby jakosti dnes zahrnuje:



**Současný obsah jakosti:** Komplexně se posuzují jednotlivé složky (úrovně) jakosti.

1. **technická úroveň**
2. **hygienická úroveň**
3. **ekonomická úroveň**
4. **ekologická úroveň**
5. **estetická úroveň**

## Tvorba jakosti

Na procesu vytváření a zajišťování jakosti se podílí :

1. **spotřebitel** – formuluje požadavky na obsah pojmu jakost
2. **výrobce** – vytváří **užitnou hodnotu výrobku**
3. **obchod** - vyvíjí tlak na dodavatele, aby **doložili jakost výrobku**, reaguje na jakostní požadavky spotřebitelů a tím ovlivňuje výrobu
4. **stát** – provádí **aktivní politiku řízení jakosti** pomocí **stanovených řídicích a výkonných orgánů** (ÚNMZ, ČMI, ČIA, zkušebny, inspekce)  
**Uplatňuje program standardizace jakosti**, což je program, který má vést k dosažení a zajištění **standardní jakosti (= normální jakosti)** na těch úrovních jakosti, které **jsou významné z hlediska spotřebitele i státu** – hygienické, ekologické, ekonomické, technické.

Výrobci zaujímají různé přístupy k jakosti (strategie):

- a) **strategie standardní jakosti** – rozhodující je nízká cena
- b) **strategie vysoké jakosti** (nadstandardní) – vysoká cena je vyvážena vysokou jakostí
- c) **strategie času** – výrobce mění sortiment i cenovou politiku podle potřeb trhu (zákazníka)

**Současné chápání významu jakosti:**

- a) je to jeden z rozhodujících faktorů pro zajištění **konkurenceschopnosti firmy**
- b) významný **faktor pro volbu dodavatele**
- c) stále významnější faktor při **rozhodování spotřebitelů o koupi výrobku**

## Hodnocení jakosti

Probíhá na 2 úrovních:

- národní** – v **rámci státu**, posuzuje se, jak výrobek **odpovídá požadavkům ČSN!**  
Výrobek je zařazen do některé z **úrovní jakosti**:  
**nadstandard (výběrová jakost)**  
**standard (normální jakost)** – je dále **odstupňována - 1.j. až 4.j.** (volba, písmena A, B)  
**nestandard (podřadná jakost)**
- světové** – posuzuje se, jak výrobek odpovídá **mezinárodním standardům (normám) jakosti**.  
Rozlišují se výrobky na **světové úrovni a špičkové světové úrovni** (tzn. výrobky, které předčí výrobky stejné sortimentní skupiny na světovém trhu).

### Hodnocení jakosti v ČR provádí:

- výrobci** - v souladu s požadavky norem (ČSN) zařazují výrobek do jakostního stupně a vyznačují ho na obalu
- státní orgány** - hodnotí jakost výrobku pouze na žádost výrobce. **Udělují značku jakosti, která je dokladem zvýšeného zájmu výrobce o jakost!**
- nestátní organizace** – účelové komise, sdružení nebo asociace působící obvykle v rámci jednotlivých odvětví udělují vlastní značky jakosti, které mají:
  - upozornit spotřebitele na jakostní výrobek na trhu**
  - zvýšit národní standard jakosti (úroveň jakosti)**

O značku se **uchází sám výrobce – jedná se o nepovinné hodnocení jakosti!**

## Značky jakosti udělované v ČR

### a) státními orgány

komisemi, agenturami ... při jednotlivých ministerstvech

#### **Ekologicky šetrný výrobek**

uděluje MŽP (Agentura pro ekologicky šetrné výrobky), poskytuje státní garanci minimalizace nepříznivých dopadů na životní prostředí i zdraví spotřebitele. Výrobek je hodnocen **třetí nezávislou stranou**. Výhoda na trhu - výrobek je využíván institucemi, které používají systém zelených zakázek.



#### **Bio produkt**

produkt ekologického pěstitelství, bez umělých přísad, uděluje KEZ (pracuje pro MZ)

**Značka „Produkt ekologického zemědělství“, v EU - Euroleaf**



#### **Klasa A**

uděluje MZE v rámci **Národního programu pro podporu domácích potravin**

**Vypovídací schopnost** – český výrobek z tuzemských surovin, prvotřídní jakost, certifikace výrobního systému nebo HACCP.



#### **CE – Evropská značka shody (certifikační značka)**

ověřuje bezpečnost nebo zdravotní nezávadnost. Povinné značení jen pro výrobky stanovené vládním nařízením.

**ESČ** – ověřuje bezpečnost elektrospotřebičů, uděluje EZÚ



### b) nestátními organizacemi

**Czech made** – uděluje **Sdružení pro Cenu ČR za jakost**, propůjčuje se na **2 roky**, pak musí být znovu ověřena! **Vypovídací schopnost** = český výrobek, max. 30 % dovozových surovin, ověřená jakost, jakost je dlouhodobě stabilní a v rámci ČR je minimálně srovnatelná s nabídkou kvalitních výrobků (služeb) na českém trhu.



**Značka QZ – Zaručená kvalita** – značka je určena pro textilní a kožedělné výrobky a provozovny čistíren a prádeln! Značku uděluje **SOTEX** ve spolupráci s **ATOK**. **Vypovídací schopnost** = zdravotně nezávadný výrobek, **pravdivé informace** o **vlastnostech, složení a použití výrobku, reklamace bez průtahů**.



**Značka Žirafa – zdravotně nezávadná obuv** – uděluje ČOA, je určena pro dětskou obuv. Vypovídací schopnost = zdravotně nezávadný, **ortopedicky** vyhovující výrobek!



**ČSN EN-TEST** - uděluje ČSNI na základě ověření výrobku v nezávislé zkušebně. Výroba je pod stálým dozorem. Vypovídací schopnost – výrobek je bezpečný, správně funguje a jednotlivé části jsou vyrobeny v předepsané kvalitě (ověřená funkce a konstrukce výrobku).



**Za poškození dobrého jména značky – pokuta a odebrání značky.**

## **Ekologické značky**

Jsou řazeny mezi jakostní proto, že **zaručují vysokou ekologickou úroveň výrobku**, tzn. vypovídají o jedné z **úrovní integrální jakosti**. Další symboly či slovní označení ekologický výrobek nemají požadovanou vypovídací schopnost. Každý stát má pouze **1 oficiální ekologickou značku pro průmyslové zboží a služby!**

**Rozdíl mezi značkou DER GRÜNE PUNKT a ekologickými značkami:**

**Ekologické značky se týkají vlastností výrobku – výrobek je šetrný k životnímu prostředí!**

**Značka DGP se týká obalu** a poskytuje informaci, že je výrobce zapojen do systému likvidace obalů, tzn. finančně přispívá organizaci, která zajišťuje likvidaci obalů na území daného státu! Výrobce tak plní požadavky zákona o obalech!



## **Ekologická značka EU – Květinka EU**

