

# 企業跨國性供應商品質系統關鍵成功因素之研究 - 以台灣C公司的日本、台灣、中國供應商為例

周銘崇、莊銘國

E-mail: 9701170@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

在國際化浪潮衝擊，企業面臨全球化的競爭壓力下，思索透過全球化佈局、拓展版圖，與全球生產體系緊密結合，是企業提升競爭力、謀求生存之道的要務。以台灣的中小企業而言，跨國投資、貿易是最簡易進入國際化領域的途徑。近年來，中國大陸充沛及低廉的資源與勞動力、語言差異小的優勢，引發台灣產業赴大陸投資的熱潮。因此，本研究以日系台灣C公司與供應商的互動為個案，探討日本、台灣、中國各地供應商在跨國投資的歷程中，品質活動特質的差異性。研究結果顯示，人文素養與價值觀對當地跨國投資的效益有正向的影響。而高階的經營理念與關心度，對供應商品質管理(SQM)的執行力與品質績效都有很大的助益。以台灣C公司為例，其SQM系統與供應商間一致的共識、共有的品質目標、相互協力的品質改善活動等，對雙方的品質實績與經營績效，都呈現出顯著性的效益，正合乎ISO9000-2000年版八大原則中強調與供應者互利的關係(mutually beneficial supplier relationships)的理念。

關鍵詞：供應商品質管理；關鍵成功因素；品質管理系統

## 目錄

內容目錄 中文摘要	iii	英文摘要	iii
iv 誌謝辭		vi 內容目錄	
vii 表目錄		ix 圖目錄	
x 第一章 緒論	1	第一節 研究背景	1
1 第二節 研究動機	2	第三節 研究目的	6
6 第四節 研究流程	7	第二章 文獻探討	9
9 第一節 光電業之現狀與回顧	9	第二節 供應鏈與供應商管理	15
15 第三節 供應商的品質管理	20	第四節 品質系統的關鍵成功因素	35
35 第三章 研究設計與方法	42	第一節 研究架構	42
42 第二節 研究設計、方法	43	第三節 研究步驟	57
57 第四章 資料分析與實證研究	60	第一節 供應商訪談分析	60
60 第二節 SQM執行力的問卷調查與分析	69	第三節 SQM系統的稽核與輔導	79
79 第四節 SQM活動的績效評鑑	84	第五章 結論與建議	88
88 第一節 研究結論	88	第二節 研究貢獻與建議	91
91 參考文獻	94		

## 參考文獻

一、中文部份 Global Insight(2007), 環球透視[線上資料], 來源: <http://www.globalinsight.com/Highlight/> Kinicki, A. & Williams, B. K. (2005), 管理學(胡桂玲譯), 台北: 普林斯頓國際有限公司。 Transition Planning Guidance for ISO/DIS 9001 (2000), [線上資料], 來源: <http://www.iso.ch/iso-tc176-sc2/N474.doc> 中國生產力中心全面管理組(2000), TQA 全面品質保證手冊, 台北: 中國生產力中心。 日科技連QC手法開發部編(1982), 品質管制七個新工具(傅和彥譯), 台北: 前程企業管理公司。 丘應瑞(2002), 供應鏈之精實生產系統特性探討以台灣汽車產業為個案研究, 國立中央大學管理學院企業管理研究所未出版之碩士論文。 司徒達賢(2001), 策略管理新論 - 觀念架構與分析方法, 台北: 智勝文化事業有限公司。 朱宏源(1999), 撰寫博碩士論文實戰手冊, 台北: 中華科際整合研究會。 呂執中(2003), ISO 9001國際品質管理, 台中: 滄海書局。 李美津(2003), 影響企業大陸投資考量因素之探討, 朝陽科技大學企業管理系未出版之碩士論文。 李健民(2001), 台灣廠商國際化之策略、營運組織與協調機制之研究, 國立臺灣大學國際企業學研究所碩士論文。 林公孚(2003), 朱蘭談美國產品與ISO 9000, 品質月刊, 39(5), 52-54。 林玉如(2002), 傳統產業大陸投資策略個案研究, 國立交通大學經營管理研究所未出版之碩士論文。 林惠玲, 陳正倉(2003), 應用統計學第二版, 台北: 雙葉書廊公司。 邱皓政(2006), 量化研究與統計分析第三版, 台北: 五南圖書公司。 邱德勳(2001), 推行ISO 9001:2000 標準之關鍵成功因素探討, 國立成功大學高階管理在職專班未出版之碩士論文。 施

坤壽(2001), 應用資訊系統整合全面品質管理, 企業再造與供應鏈管理建構企業競爭優勢之結構化模式分析, 國立成功大學企業管理學系未出版之博士論文。翁田山(2000), 品質經營實戰, 台北:中華民國品質學會。張承(2004), 管理實務與個案分析, 台北:鼎茂圖書公司。張紹勳(2004), 研究方法, 台中:滄海書局。莊永順(2002), 企業國際化策略之研究以台灣工業電腦產業為例, 國立臺灣大學國際企業學研究所未出版之碩士論文。莊銘國(2005), 經營管理實務第四版, 台北:五南圖書公司。許梅芳譯(1999), 輕鬆解讀戴明理論, 台北:遠流出版社。許逸晟(2003), 台商赴大陸國際化歷程之研究, 國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。郭建良(2003), ISO 9001:2000 品質管理系統之關鍵因素與組織績效關聯性之研究, 國立成功大學管理學院未出版之碩士論文。郭柏青(2005), 供應鏈管理系統採用成功關鍵因素研究, 中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。陳金在(2003), 企業轉型與國際化之實證研究, 國立成功大學企業管理研究所高階管理未出版之碩士論文。陳彥銘(1997), 推行ISO 9000系列認證與製造績效之實證研究, 國立中正大學企業管理學系未出版之碩士論文。陳輝龍(2000), 供應鏈成員資訊回饋能力對快速回應影響之研究, 元智大學管理研究所未出版之碩士論文。陳耀茂(2001), 6-sigma 經營手法, 台北:書泉出版社。黃瑞堂(2005), 以ISO 品質管理系統為基礎導入TQM 成功關鍵因素研究, 國立勤益技術學院生產系統工程與管理研究所未出版之碩士論文。溫宜堅(2003), 全球化趨勢下日本企業國際化之研究, 淡江大學日本研究所未出版之碩士論文。經濟部(2007), 經濟部工業局[線上資料], 來源: <http://www.moeaidb.gov.tw/portal.html> 經濟部(2007), 國際貿易局[線上資料], 來源: <http://cweb.trade.gov.tw/> 葉宏謨(2002), 企業資源規劃, 台北:文魁資訊公司。廖溢森(2000), 中小企業在ISO 9000系列認證後維護期之稽核專案管理的研究, 大葉大學工業工程研究所未出版之碩士論文。趙郁文(1988), 產業環境因素與企業競爭策略之關係研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。盤天培, 林世斌(2002), 中小企業推行ISO 9000品質管理系統失敗原因探討及解決之道, 品質月刊, 38(5), 38-41。蔡文信(2000), 基層行政機關導入ISO 9002品質認證制度之比較研究, 東海大學公共行政學系未出版之碩士論文。蔡緯達(1997), 推行ISO 9000關鍵成功因素之探討, 國立成功大學工業管理研究所未出版之碩士論文。鄧啟彬(2004), 企業國際化關鍵因素之探討, 國立中興大學企業管理研究所未出版之碩士論文。賴文同(2000), 品質成本衡量及其實施效益之分析, 國立臺灣大學工業工程研究所未出版之碩士論文。賴宏城(1993), 製造業建立ISO 9000品質管理與品質保證制度之探討, 國立台灣科技大學管理技術研究所未出版之碩士論文。戴久永(2000), 全面品質經營, 台北:中華民國品質學會。戴國良(2002), 國際企業管理理論與實務, 台北:普林斯頓國際有限公司。薛昭義(1995), 影響 ISO 9000標準, 成功推行之組織面因素研究, 國立政治大學企業管理研究所未出版之碩士論文。石川馨(1961), 日本式品質管制十二版(鍾朝嵩譯), 台北:先鋒企管公司。簡聰海(2003), 國際標準品質管理系統-2000年版ISO 9000認證, 台北:普林斯頓國際有限公司。二、英文部分 Ayers, J. B. (2001). Handbook of Supply Chain Management. Boca Raton: St. Lucie Press. Bartlett, C. A. & Ghoshal, S. (1995). Transnational Management: Text, Cases, and Reading in Cross-Border Management (2nd ed.). Illinois: Irwin. Committee on Supply Chain Integration (2000). Surviving Supply Chain Integration – Strategies for Small Manufacturers. Wash-ington, D. C.: National Academy Press. Dainel, R. D. (1961). Management Information Crisis. Harvard Busi-ness Review, 39 (5), 107-118. Dale, B. G. & Plunkett, J. J. (1995). Quality Costing (2nd ed.). Lon-don: Chapman and Hall. Gerald, M. S. (2000). Statistical Process Control and Quality im-provement (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc. Hockman, K. K., Grenville, R. & Jackson, S. (1994). Road Map to ISO 9000 Registration. Quality Progress, May, 39-42,. Johanson, J. & Vahlne, Jan-Erik(2003). Business Relationship Learn-ing and Commitment in the Internationalization Process. Journal of International Entrepreneurship, 1, 83-101. Lee, J. R. & Chen, J. S. (2003). Internationalization, local adapta-tion,and subsidiary ' s entrepreneurship: an exploratory study on Taiwanese manufacturing firms in Indonesia and Malaysia. Asia Pacific Journal of Management, 20, 51-72. Reid, D. M. H. & Walsh, J. (2003). Market entry decisions in China. Thunderbird International Business Review, 45(3), 289-312. Richardson, T. L. (1997). Total Quality Management. New York: In-ternational Thomson Business Press. Robbins, S. P. (1994). International Management (4th ed.). New York: Prentice Hall. Rockart, J. F. (1979). Chief Executives Define Their Own Data Needs. Harvard Business Review, March-April, 81-93. Taguchi Genichi, Elsayed, E. A. & Hsiang, T. C., (2003). Quality En-gineering in Production Systems. New York:McGraw-Hill Book Company. Youssef, M. A., J. Boyd, & Williams, E. (1996). The impact of Total Quality Management on form ' s Responsiveness: an Empirical Analysis. Total Quality Management, 7, 127-144. Yusof, S.M. & Aspinwall, E. (1999). Critical success factors for total quality management implement in small and medium enterprise. Total Quality Management, 10(4), 803-809.