

# A study on the effectiveness of the ISO 9000 family of standards for quality management systems in t

劉詩宗、林朝源

E-mail: 345339@mail.dyu.edu.tw

## ABSTRACT

This study aims to understand the influence of the international quality management standards (ISO9000, ISO16949 and ISO13485) on the manufacturing industry's operation and management, especially on quality management and quality assurance (QA), and enlighten them on the implementation effects and applications of the international Quality Management Systems (QMS). In this era of globalization and uprising price, the main challenge faced by enterprises is to manage to stay afloat by managing their operations well and improving their own competitive edge. This study will tackle the differences in perception regarding the said QMS and the benefits that companies gain from implementing such standards, so as to provide a reference for other enterprises who are considering incorporating the QMS into their plans. This study mainly analyzes how the enterprise's industrial domain, pattern, turnover, sales orientation, product orientation, implementation motivation, implementation management representatives influence the following eight dimensions: business, research and development, procurement, production, warehousing, quality assurance, management and the company as a whole. This systematic case study focuses on the domestic manufacturing industry. 100 domestic manufacturers were selected (including the transnational enterprises they are affiliated to) as its research subjects.

Keywords : ISO、TQM、QMS、QA、implementation effect

## Table of Contents

封面內頁 簽名頁 中文摘要.....	iii	
ABSTRACT.....	v 誌	
謝.....	vii 目錄.....	xiii 圖
目錄.....	x 表目錄.....	xi 第
一章 緒論 第一節 研究動機與背景.....	1 第二節 研究目的與範	
圍.....	2 第三節 研究流程.....	3
第四節 研究步驟.....	4 第五節 研究限	
制.....	5 第二章 文獻探討 第一節 品管大師品質基本理論與關	
聯.....	6 第二節 ISO品質管理系統文獻探討.....	12 第
三節 ISO品質管理八大原則.....	13 第四節 國際品質管理系統差異分	
析.....	16 第五節 全面品質管理(TQM)探討.....	26 第
六節 推行國際品質管理標準對企業品質文化之影響..	31 第七節 國際品質管理標準與經營績效關聯	
性.....	32 第三章 研究方法 第一節 研究設	
計.....	34 第二節 研究架構.....	39 第
三節 研究對象.....	40 第四節 研究假	
設.....	40 第五節 統計變項與定義.....	42
第六節 研究工具.....	43 第七節 資料處理分析方	
式.....	45 第四章 研究結果 第一節 問卷量表因素與信度分	
析.....	46 第二節 樣本基本資料之統計分析.....	58
第三節 公司基本資料在管理機能實施成效上之差異分析 .....	83 第四節	
推行過程變項在管理機能實施成效上之差異分析.....	93 第五節 管理機能實施成效各層面之相關	
分析.....	100 第五章 結論與建議 第一節 研究結	
論.....	102 第二節 研究建議.....	105

## REFERENCES

一、中文文獻 1.中國國家標準CNS12681, 經濟部標準檢驗局, 2001。 2.中國國家標準CNS13501), 經濟部標準檢驗局, 2006。 3.技術規範ISO/TS16949, 品士公司, 2002年版。 4.裘蘭, 裘蘭品質領導手冊, 中國生產力中心。 , 1994。 5.林公孚, 追求卓越品質, 中華民

國品質管制學會，1995。6.戴久永，品質管理，三民書局，1991。7.翁田山，品質經營實戰，中華民國品質管制學會，1993。8.品質月刊，中華民國品質學會，1994.5，p22-26。9.林公孚，1TQM之標準與模式，中華民國品質管制學會，1996。10.簡俱揚、戚務君、江家訓、王文英、張慧珊，當代成本會計-管理應用上，滄海書局，2000.9。11.黃喜玲，領導型態、企業文化、全面品質管理對組織績效之影響--以台糖公司各事業部為例實證研究，中山大學碩士論文，2005.6 12.林金龍，全民健康保險呼吸器依賴患者整合照護試辦計劃實施成效之研究，陽明大學碩士論文，2003。13.洪麗雯，「攜手計劃-課後扶助」實施成效評估研究-以J校國語科為例，雲林科技大學碩士論文，2007.6。14.1993年國際品質與生產力年會文集上，中華民國品質學會1993。15.林興龍、李克文、楊朝明、王英鍾、林峻正，ISO9001:2000版實務與驗證指引，台灣檢驗科技股份有限公司，2001。16.品質月刊，中華民國品質學會，1995.6，p61-63。17.連世銘，服務業導入ISO9000系列品保制度對經營績效之影響模式研究，大葉大學，2001。18.楊世瑩，SPSS統計分析實務，2005。19.邱皓政，量化研究與統計分析-SPSS中文視窗版資料分析範例解析，五南圖書 出版公司，2000。

二、英文文獻 1.ISO9001，ISO，2001。2.ISO13485，ISO，2006。3.ISO/TS16949，IATF，2002。4.Besterfield, D. H. Quality Control (7th ed.), Upper Saddle River,nj: person education. 2004。5.Curkovic, S. and Pagell, M., " A Critical Examination of the Ability of ISO 9000 Certification to Lead to A competitive Advantage ", Journal of Quality Management, 4(1). 1994,pp54-71。6.Deming W.E., " Quality, Productivity and Compoetivitive Position, " Cambridge,MA:MIT Center for Advanced Engineering, 1982 7.Deal T.E.and Kennedy A.A. Corporate Culture.塑造企業文化，江玲譯，台北:天下叢書，經濟與生活出版.1984。8.Garvin, D.A., " What does Product Quality Really Mean, " Sloan Management Review, Vol. 26, No.1 1984, pp25-43。9.Franklin, B.H., " Quality and Competitiveness in a Changimg word., " Business America, Vol 113, No. 21, 1994, pp.35-37。10.Kanji, G.K. " An Innovative Approach to Make ISO 9000 Standard LMore Effective " Total Quality Management , Vol. 9, No.1 , 1998, pp.67-68。11.Liberatore,R.L.The culture factor and quality.Quality Progress, 1993,pp.61-63。12.Mefford, R.N. " Quality and Productivity:The Linkage, " International J ournal of Production, Vol. 24, No. 1, 1991, pp. 197-145。13.Schein,E.E.,Organizationalcultureandleadership(2nded.).SanFrancisco:Jossey Bass. 1992。14.DeVellis R. F. Scale Development: Theory and Applications. CA: Sage. Publications .2003。