

企業運用資訊科技持續iso 9000品質認證之研究

許純莉、紀文章

E-mail: 8809535@mail.dyu.edu.tw

摘要

ISO 9000認證已是企業追求品質的趨勢標準。而ISO 9000品質系統的管理工作相當繁雜，實有藉助資訊科技的必要。品質的改善是永無止境的，多位學者均強調持續改善品質的重要性，況且通過ISO 9000認證並不表示不會再有缺點發生。所以，本研究欲瞭解，企業在通過認證後，ISO 9000品質系統要如何運用資訊科技得以持續、與因應未來需求。經由文獻探討與彙整相關學者專家之意見，以國內通過商檢局認證之企業為主要研究對象，研究企業在持續認證上的因應之道與資訊科技的運用之道。本研究提出影響ISO 9000全面績效之因素，包括持續認證之關鍵因素：「有效預防與矯正措施」、「持續地品質稽核與提昇標準化」、「高階主管支持與全員參與」、「持續地改進內部管理的品質」、「文件管制能力的提昇」與資訊科技規劃因素：「資訊科技設備的使用與管理」、「資訊科技功能的建置」、「企業內部流程資訊管理系統應用」、「電腦輔助系統之應用」、「網路的規畫與管理」、「自動化之資訊系統應用」、「資訊人員編制」、「資料的儲存與管理」等因素，並提出五項衡量ISO全面績效之評估指標。本研究結果顯示，持續認證之關鍵成功因素與資訊科技對於ISO的成效有明顯程度的相關，而且持續認證與資訊科技規畫對企業目標有重要影響；經由分析的結果並提出持續認證上資訊科技的規畫定位，以供推行ISO 9000系列或已通過之企業參考。

關鍵詞：ISO 9000品質系統；持續品質認證；資訊科技

目錄

第一章 緒論	1	第一節、 研究背景與動機	1	第二節、 研究目的與範圍	6	第三節、 論文研究 流程	9		
第二章 文獻探討	11	第一節、 ISO 9000系列相關探討	11	一、 ISO 9000系列品質保證制度	11	二、 ISO 9000系列品質保證制度之推行現況分析	15	三、 ISO 9000系列之關鍵成功因素	17
第二節、 資訊科技與ISO 9000之關係	20	一、 資訊科技對企業的影響	20	二、 資訊科技在ISO 9000系列的應用	24	三、 資訊科技與持續改善的結合	30	四、 推行ISO 9000品質系統運用資訊科技之整合	34
第三節、 ISO 9000品質系統績效評估	36	一、 影響品質績效之因素探討	36	二、 品質績效評估	38	第三章 研究方法	43	第一節、 研究架構	43
第二節、 研究變數說明	44	第三節、 研究假設	49	第四節、 問卷設計	49	第五節、 研究對象與抽樣設計	54	第六節、 資料分析方法	55
第七節、 信度與效度分析	57	第八節、 問卷回收分析	63	第四章 研究結果分析	64	第一節、 基本資料分析	65	第二節、 持續品質認證的關鍵因素與ISO 9000全面績效之相關分析	75
第三節、 資訊科技運用規劃與ISO 9000全面績效之相關分析	77	第四節、 資訊科技運用規劃與持續ISO 9000品質認證的關鍵因素之相關分析	79	第五節、 持續認證之關鍵因素與資訊科技整合對ISO 9000全面績效之迴歸分析	81	第六節、 各構面間典型相關分析	90	第七節、 持續認證與取得認證階段比較分析	96
第五章 結論	101	第一節、 研究結論	101	第二節、 研究建議與限制	107	參考文獻	111	附錄A- 研究問卷	

參考文獻

- [1] 尤明雄，企業推行ISO 9000品質保證制度認證個案研究-以ASLS GWL公司為例，國立中興大學企業管理研究所碩士論文，民國84年。
- [2] 王膺翔，台灣電子業實施ISO 9000系列品質認證與績效之研究，國立台灣大學商業學研究所，民國83年。
- [3] 田墨忠，品質成本:改善管理的工具，品質管制月刊，民國75年3月，pp.28-31 [4] 朱振生，台灣地區通過ISO 9000系列品質保證制度認證廠商條文重視程度之區別分析，高雄工學院企業管理研究所，民國85年。
- [5] 朱華基，品質認證是持續改善的開始，品質管制月刊，1997年5月，pp.37-39。
- [6] 朱讚文，以品質成本為依據推動標準化制度，品質管制月刊，民國77年4月，pp.39-44 [7] 吳毓勳，營建業如何導入ISO 9000系列持續

運轉的品質系統，品質管制月刊，第30卷第7期，民國83年七月，頁47-50。

[8] 呂執中，從再造工程的觀點談ISO與QIS，品質管制月刊，1995年6月。

[9] 李方仁，影響ISO 9000認證後續效之因素研究，大同工學院事業經營研究所論文，民國87年。

[10] 李秀華，ISO 9000品保制度對台灣企業助益實證研究，中正大學企業管理研究所碩士論文，民國85年。

[11] 李建華、方文寶，企業績效評估理論與實務，超群企管顧問，民國85年。

[12] 沈德盛，企業再造資訊化，管理雜誌，274期，民國86年四月，頁58-60。

[13] 周宣光，評審項目"資訊管理與運用"之評審重點，財團法人中衛發展中心國家品質講評審委員會工作小組，第六屆國家品質講評審小組委員共識研討會暨初審前會議資料，民國84年。

[14] 岳林，建立品質資訊管理系統，品質月刊，第25卷，第三期，頁14，民國78年3月。

[15] 林文燦等、黃喬次、黃呈祥和黃美玲，我國推動ISO 9000現況調查研究，勤益學報，第13期二月刊，頁157-169，民國85年。

[16] 林信惠和陳俊賢，我國資訊軟體業推動ISO 9000之研究，第六屆全國資訊管理研討會論文集。

[17] 林俊榮，製造品質管制資訊系統個體屬性與相關性之探討，中興大學企業管理研究所碩士論文，民國79年6月。

[18] 邱和先，資訊系統在ISO 9000品保制度下之實證研究-以製造業為例，國立中正大學資訊管理研究所碩士論文，民國85年6月。

[19] 徐義陽，ISO 9000成功導入的關鍵-經營者的觀念與決心，機械工業雜誌，第155期二月，pp.101-104，民國85年。

[20] 高啟輔，服務業建立ISO 9000品質保證制度之實證研究，台灣工業技術學院管理技術研究所工業管理學程碩士論文，民國84年。

[21] 張宏達，品質資訊系統之規畫與評估模式研究，中央大學工業管理研究所，民國86年七月。

[22] 張國棟，ISO 9002與TQM之比較研究，國立中興大學企業管理研究所碩士論文，民國86年6月。

[23] 陳永牲，推展ISO 9000品保制度之吾見，機械月刊，第22卷第四期，pp.287-297，民國84年。

[24] 陳俊賢，資訊軟體業推動ISO 9000之架構與國內現況分析，中山大學資訊管理研究所碩士論文，民國84年。

[25] 陳彥銘，推行ISO 9000系列認證與製造績效之研究-以台灣製造業為實證研究對象，中正大學企業管理研究所碩士論文，民國87年六月。

[26] 陳書民，探討通過ISO 9000系列認證廠商之推動技巧與困難-以資訊電子業為例，交通大學工業工程研究所碩士論文，民國83年。

[27] 陳耀茂，「ISO 9000品質系統檢核表」，聯經出版社，民83年，頁9-12。

[28] 游志銘，符合ISO-9000品質保證系統之規畫，品質管制月刊，1995年四月。

[29] 湯玲郎與許吉森（1995），發展品質資訊系統之架構與模式，品質與可靠度升級研討會，共八頁。

[30] 黃一魯和唐丹，ISO 9000系列在台灣:經驗的分享，品質管制月刊，第30卷第6期，六月，pp.21-32，民國83年。

[31] 黃允成，ISO 9000廠商之後驗研究，技術學刊第十三卷第四期，頁617-623，民國87年。

[32] 黃天佑，影響取得ISO 9000認證之因素研究-以電子製造業為例，大同供學院事業經營研究所碩士論文，民國84年。

[33] 黃光宇，國內製造業推動ISO 9000與ISO 14000之現況研究，台灣工業技術學院管理技術研究所管理學程碩士論文，民國84年。

[34] 黃俊雄，台灣製造業推行ISO 9000系列之現況分析，交通大學工業工程研究所碩士論文，民國83年。

[35] 楊復輝，ISO系列標準電腦畫的導入與建立，中衛簡訊，第113期，民國83年11月。pp.32-36 [36] 榮泰生，資訊科技的策略運用-如何釋放Internet之潛能，自動化科技期刊，1993，九月pp.149。

[37] 劉志鵬，品質資訊系統架構與資料流程之研究，國立台灣大學商學研究所碩士論文，民國82年6月。

[38] 蔡永昌，品質資訊系統之規畫，品管學會年會，民國79年，頁261-264。

[39] 蔡緯達，推行ISO 9000關鍵成功因素之探討，成功大學工業管理研究所碩士論文，民國86年。

[40] 鄭聰傑，探討ISO 9000品北制度附加價值之影響因素，國立中正大學企業管理研究所碩士論文，民國86年。

[41] 賴宏城，製造業建立ISO 9000品質管理與品質保證制度之探討，台灣工業技術學院管理技術研究所碩士論文，民國83年。

[42] 薛昭義，影響ISO 9000標準成功推行之組織面因素研究，政治大學企業管理研究所碩士論文，民國85年。

[43] 謝宗翰，企業推行ISO 9000系列品保制度之過程模式之探討，中山大學企研所碩士論文，民國82年。

[44] 顏立盛，ISO 9000系列標準的市場價值與成功策略，品質管制月刊，第三十卷第八期，民83年，頁64-65。

[45] 顏志男，建立一整合性之品質資訊系統架構:ISO品保模式為基礎，國立成功大學工業管理研究所碩士論文，民國83年。

[46] 魏雪芬，建構主從式品質資訊系統之研究-以統計製程管制工具箱為例，國立成功大學工業管理研究所碩士論文，民國86年6月。

[47] 蘇威豪，策略性品質資訊系統之規畫研究，元智大學管理研究所，民國86年。

[48] 蘇柏源，品質成本資訊系統架構初探，東海大學企管研究所，民國85年。