

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

廖溢森、宋明弘

E-mail: 9018480@mail.dyu.edu.tw

摘要

隨著國際化腳步的加快，國內企業都紛紛要求取得ISO系列認證，但之後要如何秉持原先的申請精神，如後續各項措施及制度的維護，辨識企業的管理問題，實為各企業最迫切的處理要務。本研究針對ISO 9000系列之品質要項的管理內涵與稽核運作原理作一深入的了解，並探討中小企業在認證後之維護期，常發生的重要管理因素為何？設計出可將經驗及知識，轉換成一個ISO 9000系列認證後之管理模式架構系統，並應用專案管理之工具作為企業在認證後專案稽核工作上的重要參考模式，以協助中小企業掌握並瞭解目前管理和稽核之進度與所面臨的問題。由本研究得知，關鍵成功因素之認知調查統計改變後的順序分別為：高階主管的支持與參與、資訊系統的輔助、完整的文件管制、持續的改善及建立品質標準、部門間有效的整合與溝通協調、滿足顧客需求因素、全員參與、落實教育訓練。其中「資訊系統的輔助」所佔之比重明顯增加，可見依賴電子輔助工具之程度普遍增加。經系統驗證後發現，本研究所提出系統能有效維持公司申請認證之目的和遵循之目標、減低作業工時、有效率之掌控專案作業進度、降低作業及設計維護系統之成本、有效運用和調整各項資源、可獲得正確之作業管理模式以做為各項專案推行之依據、有效的即時管理經驗及知識。

關鍵詞：中小企業、ISO 9000認證、維護期之稽核、專案管理

目錄

第一章 緒論--P1 1.1 研究背景與動機--P1 1.2 研究目的--P4 1.3 研究範圍與限制--P4 1.4 研究方法--P5 1.5 研究架構與流程--P6
第二章 文獻探討--P8 2.1 ISO 9000系列--P9 2.1.1 ISO 9001：2000年新版標準制定現況簡介--P10 2.1.2 歷年ISO 9000系列相關文獻探討重點--P12 2.2 ISO 9000認證之發展--P14 2.3 認證後在管理上的影響--P17 2.4 專案管理--P21 2.5 管理之相關工具探討--P24 2.6 ISO 9000實施管理上之成敗關鍵因素--P28 第三章 研究方法--P34 3.1 研究方法流程--P34 3.2 問卷設計--P35 3.3 問卷實施--P38 3.4 問卷統計--P39 3.4.1基本資料--P39 3.4.2內部品質稽核實施現況--P41 3.4.3內部品質稽核作業電子化可行性之評估--P42 3.4.4改善效益評估--P44 3.3.5對建構內部品質稽核作業系統之建議--P44 3.3.6信度與效度--P45 3.5 系統分析--P46 3.6 系統設計--P50 第四章 研究實證分析--P57 4.1 系統作業環境--P57 4.2 雛形系統介紹--P59 4.2.1系統架構流程--P59 4.2.2人員定義--P62 4.2.3分割任務--P63 4.2.4系統操作簡介：--P65 4.2.5系統資料流程--P66 4.3 各階層稽核作業流程--P67 4.4 雛形系統驗證--P74 第五章 結論與建議--P76 5.1 研究結論--P76 5.2 研究貢獻--P77 5.3 研究建議--P79 參考文獻--P80 附錄--P83 附錄A 第一次訪談問卷--P83 附錄B 第二次訪談問卷--P87

參考文獻

【1】PROJECT MANAGEMENT JOURNAL, SEPTEMBER 1998. 【2】CORTADA, JAME W., TQM, QUALITY PROGRESS, VOL.28.ISS.7,JUL.1990, PP.61-64. 【3】REESER, C., MANAGEMENT: FUNCTION AND MODERN CONCEPTS, FORESMAN AND COMPANY, SCOTT, 1973. 【4】CLELAND, D.I., AND W.R.KING. SYSTEMS ANALYSIS AND PROJECT MANAGEMENT, MCGRAW-HILL BOOK COMPANY, NEW YORK, 1983. 【5】MEREDITH, J.R. AND S.I.MMANTEL, PROJECT MANAGEMENT, JOHN WILEY & SONES, INC., NEW YORK, 1989. 【18】王瑞之，「企業INTRANET應用調查白皮書」網路通訊，65期，P52-55，民國85年）。【19】陳彥銘，推行ISO 9000系列認證與製造績效之實證研究--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。【20】陳美茜，「企業內部網路應用與使用者特性關係之研究」，大葉大學資訊管理研究所碩士論文，民國87年。【21】蔡慶鴻，一個ISO-9000標準認證作業程序之電腦輔助環境，交通大學資訊工程學系碩士論文，民國86年。【22】彭政文，以ISO 9001:2000探討品質改善流程之模式 - 以製造業為例，中原大學工業工程系碩士論文，民國88年。【23】許純莉，企業運用資訊科技持續ISO 9000品質認證之研究，大葉大學資訊管理所碩士論文，民國87年。【24】陳伯俞，企業推動ISO 9000系列活動之研究 - 以組織學習觀點分析，輔仁大學企業管理學類碩士論文，民國84年。【25】蕭德寶，ISO 9000系列品質保證制度診斷模式之研究，交通大學管理科學研究所碩士論文，民國84年。【26】謝宗翰，企業推行ISO 9000系列品保制度之過程模式探討，中山大學企業管理研究所碩士論文，民國81年。【27】許勝賢，生產管理系統導入手法之研究 --以輔導中國上海良機公司為例，元智大學工業工程研究所碩士論文，民國87年。【28】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82年。【29】葉焜煌，影響ISO 9000認證後績效之因素研究，大同工學院事業經營研究所碩士論文，民國86年。【30】鄭聰傑，探討ISO 9000品保制度附加價值之影響因表--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85年。【31】蕭慈惠，ISO 9001品質保證系統之發展沿革及未來趨勢探討-兼論資源最佳化利用的生產系統，高雄第一科技大學營建工程系碩士論文，民國88年。

【32】葉啟弘，國內人力資源資訊系統應用的評估，大葉大學資訊管理研究所碩士論文，民國86年。【33】陳志璋，國內企業推行INTRANET 關鍵成功的因素之實證性研究，大葉大學資訊管理研究所碩士論文，民國87年。【34】王慶富，專案管理，民國88年。【35】信懷南，不確定年代的專案管理，民國87年。【36】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獎評審委員會工作小組，第六屆國家品質獎評審小組委員共識研討會暨出審前會議資料，民國84年。【37】吳宗成，系統分析與設計，三民書局，84年11月。【38】劉宏培，系統分析，立威出版有限公司，1996 3月P1-8。【39】陳相亨，以組織文化的觀點來探討全面品管對軟體程序成熟度的影響，國立中正大學資訊管理學系，民89。【40】陳賢福，推行5S活動於行政機關對ISO 9000品保系統影響之研究，大葉大學事業經營研究所，民89。【41】劉信志，知識管理參考模式之研究，國立台北科技大學商業自動化與管理研究所，民89。【42】中華民國八十九年五月三日經濟部經(89)企字第八九三四0二0二號函修正發布。