

傳統製造業在導入ISO品質管理系統推動過程之執行步驟實務研究

何煜榮、余豐榮

E-mail: 9423683@mail.dyu.edu.tw

摘要

中文摘要 ISO 品質管理系統為國際標準組織所制訂世界通用的品質管理標準，雖然已有不少成功驗證之案例，但是對於即將要導入此系統者而言，仍會面臨到條文的認知不足、工作權責之界定、員工不夠熱心等問題，本研究係藉由相關文獻探討及實務案例訪談，經整理分析後找出推動過程中較接近於實務需求之執行步驟，而此執行步驟所依據之來源乃參照戴明博士的“計劃 - 執行 - 檢查 - 行動” PDCA (Plan、Do、Check、Action) 管理循環理論而逐項展開作說明，此執行步驟協助解決了傳統製造業所面臨的問題，而以“查檢表”(CHECKLIST)方式查檢案例以達實例驗證之目的，經成功案例實例驗證結果，受查檢三家公司皆一次即成功取得驗證且肯定了在推動過程之執行步驟，顯示此推動過程之執行步驟具有可行性及實務效果，希望藉此執行步驟，使傳統製造業在導入 ISO 品質管理系統推動過程中有所依循，快速達到推動成功的目的。關鍵字：ISO 品質管理系統，執行步驟，管理循環，查檢表

關鍵詞：ISO 品質管理系統；執行步驟；管理循環；查檢表

目錄

目錄封面內頁 簽名頁 授權書 iii 中文摘要 v ABSTRACT vi 誌謝 viii 目錄 ix 圖目錄 xi 表目錄 xii 第一章 緒論 1 1.1 研究背景 1 1.2 研究動機 2 1.3 研究目的 3 1.4 研究範圍與限制 3 1.5 研究方法與流程 4 第二章 文獻探討 7 2.1 ISO 品質管理系統淵源 7 2.2 影響在導入系統推動過程中之動機因素 8 2.3 在導入系統推動過程中之相關執行步驟探討 18 第三章 導入系統推動過程中之實務分析 38 3.1 實務案例訪談 38 3.2 導入系統推動過程中之執行步驟 56 第四章 成功案例實例驗證 79 第五章 結論與建議 97 參考文獻 99 附錄 105 圖目錄 圖1.1 研究架構圖 6 圖2.1 ISO 9000系列導入導入計劃中列舉計劃方向21 圖2.2 導入ISO 9000系列之程序 24 圖2.3 營造業如何成功導入ISO 9000品保制度 25 圖2.4 建立ISO 9000過程 27 圖2.5 企業組織施行ISO 9000提出九個步驟. 29 圖2.6 ISO 9001落實型的推動模式與步驟 33 圖3.1 推動過程中之執行步驟 62 圖3.2 過程導向品質管理系統的模式 77 表目錄 表2.1 推行前導入ISO 品質管理系統動機分析 8 表2.2 ISO 品質管理系統推動關鍵成功因素收集 18 表2.3 相關執行步驟探討彙整表 34 表3.1 實務案例訪談彙總表 48 表3.2 推動過程中之執行步驟彙整表 56 表4.1 成功案例實例驗證分析表 92

參考文獻

參考文獻 中文部分 1. 尤明雄 (1995)，企業推行ISO 9000 品保制度認證個案研究，中興大學介管所碩士論文。 2. 王昆讓 (2002)，ISO 9001的推行動機、過程因素對持續績效的影響之研究—以中山科學研究院為例，中原大學企業管理學系 碩士論文。 3. 王超弘 (1998)，上市公司實施ISO 9000 系列品質認證現況分析，中國勞工，第976期，pp.21-23。 4. 丘和先 (1996)，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。 5. 李秀華 (1994)，ISO 品保制度對台灣企業助益實證研究，中正大學企研所碩士論文。 6. 呂執中、蘇世明、李明章:造船廠如何推行 ISO 9000 品質系統認證，品質管制月刊，30(6)，1994，p45-51。 7. 林季旺 (2001)，企業推行ISO 9000 的績效與企業文化關係之探討，元智大學管理研究所碩士論文。 8. 林榮堂 (2002)，國內中小型製造業實施ISO 9000:2000 年版品質管理系統之績效研究，朝陽科技大學企業管理系碩士論文。 9. 林文燦、陳光辰:系統化之 ISO 9000 推動方法，技術學刊，13(1)，1998，p147-155。 10. 林文燦、陳光辰:以專家系統建立 ISO 9000 內部稽核系統-製造業為例，中國工業工程學會年會論文集，1992。 11. 吳彥明 (2003)，QS-9000 品質系統實施效益之研究，國立成功大學管理學院高階管理碩士在職專班碩士論文。 12. 吳毓勳:營建業如何導入 ISO 9000 系列-導入計劃，品質管制月刊，29(11)，1993，p41-50。 13. 周旭華譯:Mary Walton 原著，戴明的管理方法，天下文化出版社，2000/7。 14. 施順發 (2004)，中小企業申請品質系統驗證之動機與評估顧問公司輔導之研究，大葉大學管理學院事業經營研究所碩士班碩士論文。 15. 高慶龍:如何有效施行 ISO 9000，品質管制月刊，46(1)，1997，p83-86 16. 黃一魯:ISO 9000 系列在台灣:經驗分享，品質管制月刊，30(6)，1993，p21-32 17. 黃一魯、唐丹: ISO 9000 台灣;經驗的分享，台灣大學管理學院，1993。 18. 黃天佑 (1995)，影響取得ISO 9000 認證之因素研究，大同工學院事經所碩士論文。 19. 黃永富等 (2000)，企業推行ISO 9000 系列驗證之實證研究-以機械製造業為研究對象，品質管制月刊 第36 卷，第10期，pp.58-64。 20. 黃秀惠 (2001)，台灣廠商申請ISO 9000/14000驗證動機與實施經驗之現況分析，成功大學統計學系碩士論文。 21. 黃峰蕙，鄭聰傑 (1998)，台灣中小企業推行ISO 9000 之實證研究，品質管制月刊，第34 卷，第2 期，pp.42~48。 22. 黃俊英:企業研究方法，2nd 2000，p43-97。 23. 黃俊雄 (1994)，台灣製造業推行 ISO 9000 系列之現況分析，國立交通大學工業工程所碩士論文。 24. 陳日光:營建業如何推行 ISO 9000 與注意事項，現代營建期刊，232(4)，1999，p21-31 25. 陳彥銘 (1998)，推行ISO 9000系列認證與製造業績效之研

究—以台灣製造業為實證研究對象，中正大學企業管理所碩士論文。26. 陳俊賢（1995），資訊軟體業推動ISO 9000之架構與國內現況分析 中山大學資訊管理所 碩士論文。27. 陳書民（1994），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未出版碩士論文。28. 曹玲玲:營建業如何成功導入 ISO 9000 品保制度，營造天下期刊，31(7)，1998，p15-16 29. 連世銘（2001），服務業導入ISO 9000系列品保制度對經營績效之影響模式研究，大葉大學工業工程學系碩士班碩士論文。30. 莊振東（2003），選擇驗證機構決定因素與顧客忠誠度關係之研究以ISO 9000驗證為例，國立東華大學企業管理學系碩士在職專。31. 張興華（2001），企業如何利用ISO 9000協助推動知識管理---以獲得ISO 9000認證之公司為例，元智大學管理研究所碩士論文。32. 鄭琳鋒:ISO 9001落實型的推動模式與步驟，經濟日報，臺灣新聞記者協會發稿日: 2005/5/31 下午 10:23:00 33. 簡佩宜（1998），組織文化典範轉移之標準化及持續改善過程研究 - ISO 9000 之推行對組織文化及TQM影響之探討 國立台灣大學工業工程研究所碩士論文。34. 賴毓晃（2001），知識管理與ISO 認證整合之研究，國立台灣科技大學資訊管理所碩士論文。英文部分 1. Buttle, F. (1997), ISO 9000: marketing motivations and benefits, International Journal of Quality & reliability management, Vol.14 (8/9), pp.936-947. 2. Bendicte Jourbert, ISO 9000: International Quality Standards, Production and Inventory Management Journal, 1998, Second Quarter, pp.60-65. 3. Carlsson, M. (1996), and D. Carlsson, Experiences of implementing ISO 9000 in Swedish industry, International Journal of Quality & reliability management, Vol.13 (7), pp. 36-47. 4. Garver, R. and Lucore, R. W., " Making ISO 9000 easy as A-B-C ", Telephone Engineer and Management, 1994, 98(3), 46-48. 5. ISO (2000), ISO 9000:2000 Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary. 6. ISO (2000), ISO 9001: Quality management systems - Requirements. 7. ISO (2000), ISO 9004: Quality management systems-- Guidelines for performance improvements. 8. ISO (2002), ISO/TS 16949: Quality management systems-Particular requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part organizations. 9. Kliem, R. L., " Using Project Management to Become ISO 9000 Certified ", Information Strategy, Vol.15, No.3, pp.18-26, 1999. 10. Robert K. Yin, Case Study Research-Design and Methods, 2nd ed., 1994 pp.1-53 11. Rayner, P. and Porter, L. T. (1991), BS5750/ISO9000-The Experience of Small and Medium-Sized Firms, International Journal Of Quality & Reliability Management, Vol.No.6, pp.16-28. 12. Singels, J., G. Ruel and van de Water H. (2001), ISO 9000 series certification and performance, International Journal of Quality & reliability management, Vol.18 (1), pp.62-75. 13. Vloeberghs, D., and J. Bellens (1996), Implementing the ISO 9000 Standards in Belgium, Quality Progress, Vol.29, pp.43-48. 14. Vloeberghs, D. and Bellens, J., "ISO 9000 in Belgium: experience of Belgian quality managers and HRM", European Management Journal, Vol. 14 No. 2, April 1996, pp.207-211. 15. Weston, F. C. Jr. (1995), What Do Managers Really Think of the ISO 9000 Registration Process, Quality Press, Vol.28, Iss. pp.67-73.