

平版印刷業實施ISO 9000 品質管理系統推行狀況與績效之研究

郭汶羽、羅雁紅

E-mail: 9500890@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究針對台灣地區平版印刷業通過ISO 9000 (2000年版)，採用多構面研究架構，分析平版印刷業ISO 9000推行狀況：顧客焦點、領導、全員參與、流程導向、系統化管理、持續改善、依事實做決定、與供應商互利關係和經營績效構面：提供客戶滿意度、提升企業形象、提升管理品質、提高生產力、降低生產成本、提升獲利能力等之影響模式。期望建立一套台灣平版印刷業通過ISO 9000推行狀況與經營績效之模式，提供企業做參考。本研究主要研究目的如下：1. 探討不同的個人背景、年齡、最高學歷、服務年資、職務、服務部門)之員工對ISO 9000：2000推行狀況之影響。2. 探討不同的個人背景(性別、年齡、最高學歷、服務年資、職務、服務部門)之員工對ISO 9000：2000經營績效之影響。

關鍵詞：平版印刷業，ISO 9000：2000，經營績效

目錄

封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii	中文摘要.....	
.....iv		英文摘要.....	
.....v		誌謝.....	vi
.....		目錄.....	
.....		圖目錄.....	vii
.....x		表目錄.....	xi
第一章 緒論.....			
1.1 研究背景.....	1	1.2 研究動機.....	2
.....1.3 研究目的.....	2	1.4 研究流程.....	4
.....4		第二章 文獻探討 2.1 ISO9000：2000 年版之內容.....	5
.....5		2.2 ISO9001 之主要條文與內涵.....	6
.....6		2.3 ISO9000 的基本觀念.....	7
.....7		2.4 ISO9001：2000 之條文.....	9
.....9		2.5 ISO9000 特性.....	11
2.6 ISO9000 品保系統的本質.....	12	2.7 ISO9000：2000 與品質管理 (QMS) 原則之關聯性探討.....	13
.....13		2.7.1 概述.....	13
.....13		2.7.2 品質管理原 (QMP).....	14
.....14		2.8 結論與探討.....	26
.....26		2.9 印刷工業探討.....	27
第三章 研究方法設計 3.1 研究架構.....	32	3.2 變數之操作性定義.....	33
.....33		3.2.1 企業經營績效之操作定義.....	40
.....40		3.3 研究假設.....	45
.....45		3.4 研究對象.....	53
.....53		3.5 問卷設計.....	57
.....57		3.6 資料分析.....	58
.....58		3.7 信度與效度.....	59
.....59		第四章 實證研究結果分析 4.1 問卷結果分析 (第一部分).....	61
.....61		4.2 問卷結果分析 (第二部分).....	61
.....61		4.3 問卷結果分析 (第三部分).....	88
.....88		第五章 結論與建議 5.1 結論.....	115
.....115		5.2 對後續研究者的建議.....	120
.....120		5.2.1 樣本取樣方面.....	120
.....120		5.2.2 未來研究方向.....	120
.....120		參考文獻.....	121
.....121		附錄.....	125

參考文獻

- 一、中文部分 1. 王麗卿、曾令瑛、朱珊珊，『贏得ISO 9000 認證個案報導 - 取得認證拓寬銷路』，管理雜誌，P154~166，1993年。
2. 中國生產力中心，『全面品質保證手冊』，1992年。
3. 丘和先，『整合ISO 9000品保模式之資訊系統架構研究 - 以製造業為例』，中正大學企管所碩士論文，1996年。
4. 石滋宜，『打破ISO 9000熱潮的迷思』，經濟日報，1992年7月。
5. 呂執中，『從再造工程的觀點談ISO 與QIS』，品質管制月刊，P38~39，1995年6月。
6. 李秀華，『ISO 9000品質制度對台灣企業助益實證研究』，國立中正大

學碩士論文，1994年。7. 林文燦、黃喬次、黃呈祥、黃美玲，『我國推動ISO 9000現況調查研究』，勤益學報，P157-169，1996年。

8. 高啟輔，『服務業建立ISO 9000品質保證制度之實證研究』，國立台灣工業技術學院管理技術研究所碩士論文，1995年。9. 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，1994年。10. 黃振育，『解構ISO 9001:2000標準的理念』，品質月刊37卷10期，2001年。11. 黃峰蕙、鄭聰傑，『台灣中小企業推行ISO 9000之實證研究』，品質月刊，P42~48，1998年2月。12. 張中一，『臺灣平版印刷產業經營模式及競爭優勢之研究』，國立政治大學EMBA 科技管理組碩士學位論文，P22~23、P42~43，P82~85，1992年。13. 張容寬、謝忠穆，『ISO 9001:2000品質管理系統』，2001年。14. 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』，國立交通大學工業工程研究所碩士論文，1994年。15. 廖兆旻，『ISO 9000品質文件實戰技巧與手冊:建立品質制度之基本原理』，臺華工商圖書出版公司，台北市，1998年。16. 賴宏城，『製造業建立ISO 9000品質管理與品質保證制度之探討』，國立台灣工業技術學院管理技術研究所碩士論文，1994年。17. 賴毓晃，『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，2001年。18. 戴久永，『品質管理』，中華民國品質學會，台北市，1996年。19. 藍科正，『「ISO 9000系列」裏的品管大師理念』，品質管制月刊，P43~54，1992年。20. 簡佩宜，『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』，台灣大學工業工程研究所碩士論文，1998年。

二、英文部分

1. Bendicte Jourbert, " ISO 9000 International Quality Standards ", Production and Inventory Management Journal, Second Quarter, pp.60-65, 1998. 2. Chynoweth, E., and Mullin, R., " ISO 9000 Providing the Basis for Quality Industry Cleaves to and Industrial Standard ", Chemical Week, pp.30~31 April 1992. 3. Curkovic Sime, Mark Pagell, " A Critical Examination of the Ability of ISO 9000 Certification to Lead to a Competitive Advantage ", Journal of Quality Management, Vol. 4, No.1, 1999. 4. Daniel Vloeberghs & Jan Bellens, " Implementing the ISO 9000 Standards in Belgium ", Quality Progress, pp43~48, June 1996. 5. DNV, " ISO/FDIS 9000:2000 Quality Management ", 2001. 6. Garvin, D. A., " What does product quality really mean? ", Sloan Management Review, pp.25~39, 1984. 7. George, S., and Weimerskirch, A., " Total Quality Management. John Wiley & Sons ", 1994. 8. Kerlinger, F. N., " Foundations of Behavioral Research ", New York: CBS College Publishing, 1986. 9. Malhotra, Naresh K., " Marketing research, an applied orientation. ", Prentice Hall, 1993. 10. Nachmias & Nachmias, " Research Methods in the Social Sciences, " St. Martin ' s Press, Inc.1996. 11. Payner, P., and Porter, L. T., " BS 5750/ISO 9000-The experience of small and medium-sized firms. " International Journal of Quality & Reliability Management, pp.16-28, 1991. 12. Rayner, P. and Porter, L. T., " BS5750/ISO9000-The Experience of Small and Medium-Sized Firms, International Journal Of Quality & Reliability Management ", Vol.No.6, pp.16-28, 1991.