

進口貨櫃安全檢查實施品質管理之研究-以警政署保三總隊為例

張學爐、邴傑民；唐啟發

E-mail: 9500911@mail.dyu.edu.tw

摘要

本研究係由保三總隊貨櫃安全檢查實施推動品質管理系統專案過程中，探求影響之各項因素，研究分析因應改善，作為相關人員與上級機關具體且及時適切的施行之參考。以前之研究多著重於品質管理系統專案施行後成效分析探討，可是一個專案的建立過程耗日費時，並需投入相當多的人力物力，才能有所成就，往往當事後研討發現問題時，已造成相關單位之資源嚴重浪費，甚至造成不良形象的刻板印象，考量經濟成本效益上，就推動過程中隨時注意參與者之回饋資訊，修正因應，可以節省相當的人力、物力與寶貴的時間。所以本研究以預防勝於治療觀念，透過深度訪談，以相關人員對品質管理專案導入的認知、參與的態度、對專案績效的信心、困擾因素等四個評估面，探求影響推動之各項因素。本研究結果：認知因素明顯影響參與人員的執行信心，態度受到困擾因素影響評估面偏低。主要困擾因素為員警對品質管理制度內容不了解、工作量增加、教育訓練、宣導方面不足，其次為經費、設備不足。

關鍵詞：貨櫃；安全檢查；品質管理

目錄

目錄 封面內頁 簽名頁 授權書.....	iii
.....iv 中文摘要.....	
.....v 英文摘要.....	
.....vi 誌謝.....	
.....viii 目錄.....	
.....xii 表目錄.....	
.....xiii 第一章 緒論 1.1 研究背景與動機.....	1
.....1.2 研究目的.....	3
.....1.3 研究範圍.....	3
.....1.4 保安警察第三總隊組織編制.....	4
.....1.5 研究流程.....	6
.....第二章 文獻探討 2.1 保三總隊貨櫃安全檢查之相關回顧.....	8
.....2.1.1 貨櫃安全檢查之定義.....	8
.....2.1.2 貨櫃安全檢查的重要性.....	10
.....2.1.3 貨櫃安全檢查法源與執行.....	10
.....2.1.4 海運進口貨櫃通關流程.....	11
.....2.1.5 保三總隊貨櫃安全檢查之優點.....	14
.....2.1.6 貨櫃安全檢查缺失.....	15
.....2.1.7 貨櫃安全檢查績效.....	17
.....2.2 品質管理理論之相關回顧.....	18
.....2.2.1 品質意涵.....	20
.....2.2.2 品質管理之發展.....	21
.....2.2.3 ISO 9000發展歷程.....	22
.....2.2.4.1 ISO品質管理系統 - 八大品質管理原則.....	22
.....2.2.4.2 有關ISO 9000系統的品質理念.....	23
.....2.2.5 公、私組織推行ISO 9000系統相關研究與探討.....	26
.....2.2.5.1 企業推行ISO 9000系統相關研究與探討.....	27
.....2.2.5.2 公部門推行ISO 9000系統相關研究與探討.....	31
.....2.3 警察機關導入ISO品質管理系統之歷程.....	37
.....2.3.1 我國警察機關之特性.....	37
.....2.3.2 警政署推動警察機關導入ISO品質管理系統之歷程.....	38
.....2.3.3 保三總隊推動品質管理系統.....	40
.....第三章 研究方法 3.1 研究方法.....	50
.....3.1.1 深度訪談法.....	50
.....3.2 研究設計.....	51
.....3.3 研究對象.....	52
.....3.4 研究限制.....	53
.....第四章 訪談結果分析與討論 4.1 基本資料分析.....	54
.....4.1.1 員警基本資料分析.....	54
.....4.1.2 警察之友基本資料分析.....	56
.....4.2 員警對推動品質管理系統專案過程中之態度分析.....	57
.....4.3 員警對推動品質管理系統專案過程中之認知分析.....	65
.....4.4 員警對推動品質管理系統專案過程中之信心分析.....	73
.....4.5 員警對推動品質管理系統專案最困擾因素分析.....	81
.....4.6 警察之友訪談分析.....	85
.....4.7 總結.....	96
.....4.7.1 員警深度訪談分析.....	96
.....4.7.2 警察之友深度訪談內容分析.....	97
.....4.7.3 員警與警察之友訪談.....	97

內容對照分析.....	99	第五章 結論與建議 5.1 結論.....	104
.....102	5.2 建議.....104	5.3 對未來研究之建議.....
.....108	附錄.....106	參考文獻.....
.....108	附錄.....114	圖目錄.....
圖1-1 保安警察第三總隊組織編制圖.....	5	圖1-2 保安警察第三總隊大隊組織編制圖.....	5
.....6	圖1-3 研究流程圖.....7	圖2-1 品質管理發展概念圖.....
.....21	圖2-2 品質管理系統模式圖.....42	圖2-3 保三總隊流程概念圖.....
.....42	圖2-4 保三總隊實施計畫分工圖.....46	表目錄 表1-1 我國歷年進口貨櫃數量一覽表.....
.....2	表2-1 警政署推動警察機關導入ISO品質管理系統之歷程.....39	表2-2 勤業務作業標準流程實施講習課程表.....
.....48	表3-1 訪談對象一覽表.....52	表4-1 員警基本資料分析表.....
.....52	表4-2 警察之友基本資料分析表.....56	表4-3 員警參與品質管理專案過程中的態度分析表.....
.....63	表4-4 員警對品質管理系統專案導入的認知分析.....72	表4-5 員警對品質管理系統專案績效的信心分析表.....
.....80	表4-6 員警對品質管理系統專案最困擾因素分析表.....84	表4-7 警友對保三推動品質管理專案之態度分析表.....
.....87	表4-8 警友對保三推動品質管理專案導入的認知分析表.....90	表4-9 警友對保三推動品質管理專案績效的信心分析表.....
.....93	表4-10 警友對保三推動品質管理專案最困擾因素分析表.....95	表4-11 員警對推動品質管理系統專案過程因素綜合分析表.....
.....96	表4-12 警友對保三推動品質管理專案過程因素綜合分析表.....97	表4-13 員警與警友對推動品質管理系統專案因素綜合分析.....
.....97	99	

參考文獻

- 一、中文部份
- 內政部警政署90年辦理「警察分局、分駐（派出）所導入ISO品質管理系統」總結報告，<http://163.29.121.10/data/3307/downlord>。
 - 王進旺（1999），警政ISO的震撼 - 臺北市警察聯合服務中心通過ISO-9002認證的意義，（警光雜誌），515期。
 - 朱斌妤、王萱蓉、黃啟誠（2001），（ISO 9000系列在臺灣公部門推行實證研究），（中國行政評論，第10卷第2期）。
 - 李天祥（2002），ISO 9000與組織績效之迷思 - 以我國大專院校實施ISO 9000系列驗證為例，國立東華大學公共行政研究所碩士在職專班碩士論文。
 - 何元彰（2001），基層地政機關導入ISO 9002品質保證之研究 - 以臺中市中山地政事務所為例，東海大學公共行政研究所碩士論文。
 - 吳定（2002），公共政策，臺北：中華電視股份有限公司教學部。
 - 吳定、張潤書、陳德禹、賴維堯編著（2002），行政學，臺北：國立空中大學。
 - 李金田（2003），實現服務型警政 - 以南港分局導入ISO品質系統為例，（警光雜誌），560期。
 - 吳思陸（2002），警察機關推動ISO國際品質管理系統之研究，國立臺北大學公共行政暨政策學系碩士論文。
 - 吳瓊恩（1995），行政學的範圍與方法，臺北：五南圖書。
 - 邱沛龍（2000），我國警察機關組織體系之研究，中央警官學校警政研究所碩士論文。
 - 柯三吉（1998），公共政策：理論、方法與臺灣經驗，臺北：時英。
 - 柯雨瑞（1994），我國進口貨櫃安全檢查工作之研究，中央警察大學碩士論文。
 - 徐仁輝著，黃榮護主編（2000），（公司管理的比較），（公共管理），臺北：商鼎。
 - 郭金龍（2002），基隆港貨櫃儲運長取得ISO 9002認證後經營績效評估之研究，國立海洋大學航運管理學系碩士論文。
 - 高啟輔（1995），服務業建立ISO 9000品質保證制度之實證研究，國立臺灣技術學院管理技術研究所工業管理學程碩士論文。
 - 許文義（1993），論國家安全法中安全檢查規定之妥當性，警學叢刊23卷4期。
 - 陳文卿、張國治（1997），海運進口貨櫃安全檢查理論與實務台北，內政部警政署保安警察第三總隊印製。
 - 陳立中（1987），警察行政法，臺北：裕文企業。
 - 陳君涵等（2000），（推動ISO 9000對提昇教育品質之研究），（中華民國品質學會第三十六屆年會暨第六屆全國品質管理研討會論文集）。
 - 黃俊雄（1993），臺灣製造業推行ISO 9000系列之現況分析，交通大學工業工程研究所碩士論文。
 - 陳書民（1994），探討通過ISO 9000系列認廠之推動技巧與困難 - 以電子業為例，交通大學工業工程研究所碩士論文。
 - 陳桂輝（2001），公共管理社會化之研究-以我國海運進口貨櫃安全檢查為例，中央警察大學碩士論文。
 - 陳桂輝、張國治（1998），保安警察第三總隊第二大隊安檢勤（業）務制度變革研討會報告資料。
 - 陳桂輝、張國治（1999），貨櫃安全檢查專題研究，基隆：作者自印。
 - 陳桂輝、張國治（2001），海運進口貨櫃通關自動化對安檢工作影響之研究，警學叢刊，第32卷1期。
 - 張國治（1998），「內政部警政署保安警察第三總隊組織定方案」專案報告，台北：內政部警政署保安警察第三總隊。
 - 張國治（1997），我國海運進口貨櫃安檢工作之沿革，台北：警光雜誌第491期。
 - 張國治、陳桂輝（2000），國境警察執行進口貨櫃安全檢查之研究，警學叢刊，第30卷第5期。
 - 賀力行、李友錚、沙永傑（1994），國內ISO 9000系列之推廣與實施，（品質管制月刊），30卷第3期。
 - 葉志誠、葉立誠（2001），研究方法與論文寫作，臺北：商鼎。
 - 葉若春（1999），（ISO 9000應用在行政機關之研究---以稅務及地政為民服務品質提昇為例），臺北：行政院研究發展考核委員會。
 - 葉斯永、高福成（2000），21世紀的TQM - New TQM 9000，（品質管制月刊），36卷第7期。
 - 楊永年（1997），警察組織績效評估 - 就李總統六個月內改善治安之承諾論述，（警學叢刊），28卷1期。
 - 詹錦銘（1996），全面品質管理於警察行政應用之研究，中央警察大學警政研究所碩士論文。
 - 經濟部商品檢驗局（1994），CNS1260-12684系列第二次修訂版（ISO 9000國際標準品質保證制度1994年版），臺北：經濟部商品檢驗局。
 - 蔡文信（2001），基層行政機關導入ISO 9002品質認證制度之比較-以二個鄉鎮市公所為

例，東海大學公共行政研究所碩士論文。38. 蔡呈欣等八人（1998），服務業ISO 9000品質保證制度之現況實證分析與過程模式之先期探討，（第四屆全國品質管理研討會論文集）。39. 駱平沂（1994），我國警察進口貨櫃安全檢查之研究，台北：三鋒。40. 駱平沂（1996），我國海運進口貨櫃安全檢查之研究，中央警察大學國境警察學系論文研討會，於3月26日舉行。41. 鄭光晴（2001），基層地政機關導入ISO 9002品質保證之研究 - 以臺中市中山地政事務所為例，國立中山大學管理學院高階經營碩士學程專班碩士論文。42. 劉毓（2003），全球品質管理狂潮 - ISO 9001:2000版的挑戰，臺北：水星。43. 賴宏城（1994），製造業建立ISO 9000品質管理與品質保證制度之探討，臺灣工業技術學院管理技術研究所工業管理學程碩士論文，未出版。44. 簡茂椿（2000），TQM 架構與ISO 9000品質管制度的比較，（中衛簡訊），140期。45. 謝家駒（1996），《全面優質管理》，臺北：周知文化等。

二、英文部分

1. Avery, S. (1996), "MRO buyers see value in ISO 9002 certification", *Purchasing*, May.
2. Blau, P. M. & M. W. Meyer. (1987), *Bureaucracy in Modern Society*. N. Y.: McGraw-Hill.
3. Department of Defense. (1989), *Total quality management guide*, DOD. 5000.51-G.
4. Merton, R. K. (1957), *Social Theory and Social Structure*, New York:Free Press.
5. Nachmias, D. (1979), *Public policy Evaluation*. New York: St. Martin ' s Press.
6. Parkinson, C. N. (1957), *Parkinson ' s Law*. N.Y.: Ballantine.
7. Rainey, H. G. (1991), *Understanding and Managing Public Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
8. Scott, W. R. (1992), *Organizations: Rational, Natural, and Open Systems*. 3rd. ed. New Jersey: Prentice-Hall.
9. Steers, R. M. (1975), *Problems in the Measurement of Organizational Effectiveness*. *Administrative Science Quarterly*. 20.4.546-58.
10. Swanson, C. R., Leonard Territo, and Robert W. Taylor. (1988), *Police Administration: Structures, Process, and Behavior*, New York: Macmillian.
11. Thompson, J. (1967), *Organizations in action*. New York: Mcgraw Hill.
12. Uzumeri, M. V. (1997), *ISO 9000 and Other Metastandards: Principles for Management Practice?* *Academy of Management Executive*, 11, 21-36.