

## 摘要

隨著國際上逐漸注重產業的產品品質，國際標準化組織（ISO）制定品質管理系統標準（ISO9001）供企業依循，並且各個產業也依照產業需求，針對品質管理系統標準補充額外的要求，例如有汽車產業品質管理系統標準（IATF16949）、航空太空產業品質管理系統標準（AS9100）等；今日企業若是以多種產業作為目標市場，勢必會面臨如何建立能滿足不同產業要求的品質管理系統之議題。

由於 ISO9001 仍不斷持續改版，彙整最新的品質管理精神與手法，目前在品質管理系統標準的主題仍有研究之價值；近三年國內品質管理系統相關文獻多以探討單一產業的品質管理系統為主，對於探討品質管理系統同時應用不同產業相關研究是極為少數；本研究以個案輪圈製造商為例，以多年執行 ISO9001、IATF16949、AS9100 等品質管理系統的經驗，歸納在三個品質管理系統下有較佳效益的執行方式，同時分析在不同背景下的研究對象是否有不同的看法，並且進一步探討其背後的緣由。

本研究流程從問卷設計開始，經效度與信度確認、問卷統計分析之後，最後進行深度訪談；在問卷設計方面，依循管理系統標準架構建立問卷的構面，內容分為三大部分：一、研究對象的基本資料，二、在三個品質管理系統下的執行狀況，三、在三個品質管理系統下，如何取得較好效益的執行方式；其中基本資料考量負責不同管理系統流程以及對管理系統不同熟悉程度，較會直接影響管理系統的作業方式，因此調查對象的崗位、職位、年資；在深度訪談方面，針對個案公司各個崗位的高階管理人員，訪談品質管理系統執行的考量因素與具體執行方式，同時也訪談可能面臨怎樣的困難與建議。

經本研究探討，個案公司在三個品質管理系統的執行狀況，認為目前大多是一同執行，進一步探討不同背景的研究對象看法，在不同「崗位」與「年資」的研究對象之間有不同看法；個案公司在三個品質管理系統下有較佳效益的執行方式，認為大多應一同執行才是比較有效益的方式，進一步探討不同背景的研究對象看法，在不同「崗位」與「年資」的研究對象之間有不同看法。

關鍵字：品質管理系統標準、汽車產業品質管理系統標準、航空太空產業品質管理系統標準、個案研究