

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書

(出國類別：實習)

參加 ISO 9000 品質管理研習會

服務機關：經濟部標準檢驗局台中分局

出國人員：

姓名：謝宗興

職稱：技士

出國地點：印尼雅加達

出國期間：2000/10/01 至 10/07

報告日期：2001/01/18

目 錄

	頁數
壹、 出國緣起-----	2
貳、 出國行程-----	3
參、 課程簡介-----	4
肆、 研習紀要-----	5~8
伍、 心得報告-----	9~12
陸、 檢討與建議-----	13
柒、 附件-----	13

壹、 出國源起

- 一、 亞洲生產力組織(Asian Productivity Organization)設置於 1961 年是由亞洲及亞太地區許多會員國組織而成，是一非營利性、且強調無區域性差別待遇之一跨國性組織。中華民國理事辦公處函轉亞洲生產力組織(APO)將於八十九年十月二日至十月七日於印尼雅加達舉行「ISO 9000 品質管理執行研習會」，經經濟部標準檢驗局推薦技士謝宗興參加，業獲該組織正式函覆接受推薦人選。
- 二、 依據政府相關機構推動 ISO 9000 品保制度之分工職掌，經濟部標準檢驗局負責辦理 ISO 9000 認證及驗證業務。本研習班由亞洲生產力組織各會員國派員參與，包含推動 ISO 9000 成效良好國家，如我國、日本等國，亦包含剛剛起步推動 ISO 9000 之國家，如越南、高棉、斐濟、蒙古等；參加本研習會除可與相關國家之代表交換心得，亦可將本局推動 ISO 9000 品質管理之經驗提供給其他國家或給予協助。

貳、出國行程

- 一、八十九年十月一日
台北至印尼雅加達
- 二、八十九年十月二日至六日
印尼雅加達(WISATA INTERATIONAL HOTEL)
- 三、八十九年十月七日
印尼雅加達返回台北

參、課程簡介

- 一、 八十九年十月二日
報到
開幕式(Open Ceremony)
各代表國學員自我介紹
品質管理基本觀念、使用技巧及工具之介紹
- 二、 八十九年十月三日
各國學員論文發表(COUNTRY PAPER)及簡報
(PRESENTATION)
ISO 9000 執行經驗(by Mr. Arief Safari Indonesia)
ISO 9000 條文介紹(含 ISO 9000 : 2000 草案)
- 三、 八十九年十月四日
案例研討(case study)
- 四、 八十九年十月五日
工廠參觀(PT.HONORIS INDUSTRY 公司)
- 五、 八十九年十月六日
內部品質稽核介紹
內部品質稽核演練
ISO 9000 驗證申請流程
問題研討
綜合討論
閉幕式

肆、研習紀要

一、論文發表及簡報

由來自 17 個國家之 23 個學員，輪流發表就自己國家目前推動 ISO9000 品保制度之概況作一簡要敘述，每一個學員皆需發表論文 20-30 分鐘簡報，並針對其他國家之代表所提之問題予以回答。

各學員關切的重點，大部份為各國 ISO 9000 品保驗證登錄情況(含廠家數、產業類別)推行困難點、政府及民間驗證機構之角色、驗證或輔導費用等實務的問題。

對於我國推行 ISO9000 品保制度之現況輪到本人發表時也依事先準備好之投影片做一詳盡介紹摘要如下：

ISO 9000 國際標準公布後，各工業先進國家紛紛採用，並轉定為其國家標準積極加以推動，逐漸形成世界潮流與趨勢。世界知名之產品標誌如英國 BS、美國 UL、日本 T 標誌、澳洲 AS 等，其對工廠品保制度之要求都已改採 ISO 9000 品保標準鑒於上述國際趨勢，可知推行 ISO 9000 品保制度，對於以出口為導向之我國經濟體制極具重要性。本局為促使品保制度國際化，提升我國品保水準，便利我國日後參與國際間之相互承認，自 1989 年即開始積極導入 ISO 9000 品保制度，並自 1991 年 1 月起接受國內廠商申請 ISO9000 品保驗證，而實行之初，許多廠商根本不知 ISO9000 為何物，經過本局六百多場次的說明會及不斷的宣導才逐漸讓廠商接受。其後，由於市場客戶的實際需要及確可獲得工廠管理體質改善，以致愈來愈多廠商開始推行 ISO9000 品保制度，截至目前，已獲得登錄 ISO9000 之廠商，已逾萬家。當然亦有因不同需求而向國外驗證機構申請登錄者。另外對於國內相

關驗證作業規定、費用、登錄廠商類別及如何取得國內認證機構(CNAB)之認證均作詳盡之說明(見附件論文)。最後也將本局未來努力方向做結論：

1. 擴大與國外驗證機構洽商雙邊之相互承認合作,使國外廠商可直接透過與本局有合作關係之國外驗證機構申請本局之 ISO 9000 驗證,本局(BSMI)不需派員出國辦理評鑑及追查作業。
2. 每年持續辦理「ISO9000 訓練」、「評鑑一致性訓練」、「評鑑技巧訓練」等相關訓練,有效提升本局稽核員專業知識以維持評鑑作業之一致水準。
3. 規劃派具資深稽核員赴工廠了解工廠因應 ISO 9001:2000 年版標準之調整情形,以便適時提供 ISO 9000 標準轉換之相關業務,使工廠能儘速於 2003 年前完成轉換。
4. 本局(BSMI)已接受全部製造業申請 ISO 9000 驗證外將逐步增加服務業驗證範圍並擴大政府機構及大眾運輸業之驗證服務

其間各學員對本局能投入如此多人力、心力,協助廠商導入 ISO9000 品保制度,讚譽有加,因此詢問更多有關本局如何推動的經驗,這也是本人深感對本次研習會有所貢獻的地方。

二、 案例研討(case study)

由 Mr. Koichi Kumagai (服務於日本 Furukawa Electric 公司) 提供電子零組件製造廠之品質系統文件,將學員分成五組(類似稽核小組),進行各類文件審查(包含品質手冊審查、程序書審查)及實際稽核模擬演練、如何找出問題並判定缺點,該項研討各學員表現均相當嫻熟且判定之缺點,應依據 ISO 9000

標準那一章節，觀點很一致。因此也顯示標準雖然於不同國家使用，但對標準之條文要求，認知是一樣的。Mr. Koichi Kumagai 特別強調一位合格成功之稽核員(Auditor)應具備以下特性 1.對事客觀 2.有耐性、禮貌 3.具專業性 4.機智且能應變 5.容易與人溝通 6.細心，但不吹毛求疵 7.沉著足以應付工作壓力 8.有充分準備(如備妥查核表)9.有原則、條理 10.守時、守機密。

三、工廠參觀

PT.HONORIS INDUSTRY 公司係一跨國公司，在印尼雅加達設立有照相機製造廠，為印尼當地之領導廠商。該公司已取得 ISO 9002(1995 年)驗證登錄，此外亦取得 QS9000(2000 年)驗證登錄，該公司實際為日本投資之海外分公司。期間好奇的問既然已有 ISO 9000 為何還申請 QS 9000，依該公司代表稱：因為受到客戶及日本總公司要求，因此公司才先後申請 ISO 9000 及 QS 9000 之驗證，於參觀製造現場時由張貼之各種報表及記錄，發現該公司具有相當濃厚日本式品質管理模式如運用 PDCA 管理循環、QC 七手法、SPC 統計品管等來落實 ISO 9000 品保制度。另外公司還就因建立 ISO 9000 品保制度後獲得以下幾項成就，如：1.強化公司體質 2.提升公司品質水準 3.建立標準化流程 4.提昇公司形象 5.滿足客戶的需求 6.提昇產品競爭力 7.拓展市場等作一完整之簡報。結束參觀後，心想一個公司要獲得一張 ISO 9000 證書或許不難，但要建立一個有效的 ISO 9000 品保系統及持續的落實執行並維持整個系統有效才是一大考驗，當然也惟有確實落實該系統，才能加強公司的競爭力及生產力。

四、問題研討及 ISO9000:2000 年版介紹

由日本籍講師(Mr. Koichi Kumagai)準備實際案例，將學員分成五組，進行問題討論及判定是否為缺點；各小組需派代表報告缺點，其他小組則提贊同或反對意見。這個單元類似模擬演練評鑑過程及召開評鑑總結會議。

新版 ISO 9001:2000 年標準之介紹主要針對新增要求部份如 1.顧客為重(Customer Focus):公司內部如何將顧客之要求 期望轉換成品質管理系統要求 2.內部溝通：公司內部各階層對管理系統如何做有效之溝通 3.顧客溝通：如何與客戶有效做雙向溝通 4.顧客滿意度量測:滿意度可作為管理系統績效之一種量測 5.顧客要求之鑑別:顧客要求之服務、產品之規格、單價等鑑別 6.持續改善：運用 PDCA 管理循環模式 7.必要資源之可取用性 8.品質管理系統績效資料之蒐集與分析：強調統計分析於績效量化應如何運用以及資料蒐集方式等主要修訂條文要求逐一說明其真義。

五、綜合討論

將學員分成五組，提供各單元詳細的背景資料，針對本次課程各單元之講師表現、教材內容、績效展現、課程安排等，詳列評價之項目，由各小組自行討論、評估及打分數，並由各小組派代表進行報告及提供建言，以供 APO 秘書處作為訓練課程改善之參考。而本小組建議大致如下 1.與會代表均受過 ISO9000 訓練因此基礎課程可刪除 2.安排國際間目前最新之管理系統(如 TQM、TL9000、QS9000 等)3.邀請歐美先進國家之專家做專題討論，非侷限於亞洲國家。 4.增加經驗交流時間，並設計相關課程。

伍、心得報告

綜合本次研習期間並與各國代表交換心得、經驗獲下列幾項心得：

一、各國辦理 ISO 9000 驗證之狀況

目前東南亞(含南亞)在推行 ISO 9000 績效方面，差異很大，推行成效較好之國家如我國、日本、菲律賓、馬來西亞、印度、泰國等國，至少都有幾千或幾百家廠商取得驗證登錄；但部份國家經濟起步較慢如越南、蒙古等，因此登錄廠數較少，亦有少數國家或許因地理環境關係經濟活動較不活絡如高棉、不丹、寮國等國，尚無驗證機構，因此無 ISO 9000 登錄廠商。本次研習會對上述國家是一個非常好向外學習的機會，或許這也正是 APO 舉辦會議的宗旨吧！

另有一個普遍現象，各國驗證機構大都屬跨國企業，市場佔有率高者俱屬國際知名驗證機構，如 SGS、DNV 等；此外由政府機構擔任驗證機構之國家，亦僅佔少數(如斯里蘭卡)。

二、登錄廠商管理

目前大多數東南亞國家之驗證機構，對登錄廠商均採每年追查二次，每三年重評乙次，故對本局每年僅追查乙次頗感興趣其運作模式。

另各驗證機構對於登錄標誌之使用，限制亦比國內嚴格許多，除本體、包裝材料或產品相關容器上不得使用登錄標誌外，亦不得在上述範圍使用文字敘述取得 ISO 9000 登錄，避免誤導消費者。

三、評鑑人員評鑑一致性(Compliance)維持

這是各驗證機構普遍遭遇的問題，例如：對同一類問題不同評審人員有不同見解；此外有些外銷廠商同時取得多個驗證機構之登錄(這現象在國內也很常見)，不同機構間對類似問題之見解亦有差異。

綜合大家看法，人員一致性問題需透過一致性之訓練，由評審人員相互交流、研討可縮小彼此間對標準認知之差異，另透過認證機構之運作及解釋(如出版刊物或編輯指導綱要)，亦是實務上可行的對策。

四、驗證機構(Certification Body)評鑑水準不一

各國之驗證機構普遍存有一個問題，只向外宣示驗證家數、廠商型態類別等表面績效或傾向以營利為目的，未真正要求評審員之評鑑素質水準，因此造成廠商只想速成獲取通過驗證證書，而無法落實 ISO 9000 品保系統，其實 ISO9000 管理系統只是國際間最低之管理系統標準，因此要使此管理系統發揮功效，企業應強化幾項工作 1.高階管理階層運用管理審查深入檢討品質系統的異常問題，並設定應改善之目標，由目標再衍生可量化之標的，再擬定可改善之計劃、方案(改善方法包括：固有技術的改善如製程能力(Cpk)之提昇、QC 七手法之落實運用等等)2.推動提升固有技術之活動，並將改善後效果所需之標準化活動再轉成 ISO9000 標準化文件，再結合 PDCA 管理系統，才能使品質不是口號。3.高階管理階層必須承諾、參與各項改善活動做到真正關心與監督的角色。至於驗證機構之評鑑水準也有待各國之認證機構(Accreditation Body)發揮其機能，加強管理監督。

五、教育訓練之評價

1. 大部份學員對本研習課程，皆給予滿意肯定之評價；APO秘書處在課程規劃、時間安排、講師遴聘等方面，可說用心良苦，尤其是最後面的綜合討論(課程整體評價)，藉由各國代表對課程充分討論後並提出改善意見，或許研討會就已定位ISO 9000品保，因此對於目前品質管理系統新趨勢TQM(全面品質管理)未列入課程討論為惟一缺憾。但於最後一天課程由馬來西亞籍講師Mr.Che Razali Che Ismail講解ISO9000:2000 DIS版算是較新之課程，以下摘要課程重點如下：為何要改訂標準？2000年ISO 9000標準改訂之主要理由是為了給使用者提升其活動價值的機會，並針對組織之主要過程，持續改進其執行績效。經由全球性廣泛的調查，瞭解所有使用者對品質管理系統標準的需求。新版標準將考慮把1987及1994年作品質管理系統標準之執行經驗，並融入新見解以成為一般性管理系統。如此，品質管理系統與組織的需求較為契合，也較能顯示組織業務運作的方式。國際標準組織(ISO)之指令也界定標準需定期修訂，以確保能維持最新及符合全球社會之需求。公元2000年ISO 9000標準改訂之主要理由包括強調量測顧客滿意度的需求、文件較易滿足使用者之需求、確保在品質管理系統與指導綱要之間的一致性，以及在組織中推廣一般性管理系統原則之應用。
2. 新版ISO 9001新規定要求：
新版 ISO 9001 將涵蓋大部分 1994 年版 ISO 9001 之要求事項，而新的以及較清楚的規定包括：
 - (1) 持續改進。
 - (2) 增加對高階管理者之角色的重視。
 - (3) 在有關的部門與層級建立可衡量的目標。

- (4) 顧客滿意度及(或)不滿意的資訊之監控，以作為一種系統績效之量測。
- (5) 強調對資源可取用性。
- (6) 訓練效果的確定。
- (7) 延伸對系統、過程及產品之量測。
- (8) 品質管理系統績效資料之蒐集與分析。

3. 新版標準之益處：

- (1) 適用各產業、類別及大小組織。
- (2) 易於使用，易於閱讀，容易了解。
- (3) 所要求之文件化數量大幅降低。
- (4) 將品質管理系統與組織之各項過程相連接。
- (5) 部分章節要求朝向組織績效之改善。
- (6) 朝向持續改善及重視客戶滿意之重要性。
- (7) 與ISO14001具相容性。
- (8) 考慮所有利害相關者之需求與利益
- (9) 一致性要求可涵蓋其他特定產業領域(如通訊、車輛)。
- (10) ISO9001 與 ISO9004 各章節要求一致性配對，可進一步改善組織績效。

陸、檢討及建議

參與國際會議，能即時了解國際規範、標準制定之背景、觀念，並能適時表達國內現行做法；如無法達成國際上之要求，可於會中提出我國之看法及困難點。在廣泛之意見交換及討論過程中，所獲取之資訊及與各國代表建立相互交流關係，實對加速國內品保、產品驗證之推動有莫大助益。況且亞洲生產力組織係我國以「中華民國」名義加入之少數國際組織之一，目前 ISO9000 品保制度，為世界公認及接受之品質管理制度，透過國際認證組織多邊相互承認協議 (MRA)，將可使其他國家接受我國 ISO9000 驗證登錄結果，進而便利及促進我國產品外銷，因此，建議我國日後應繼續積極參加 APO 等國際組織所舉辦之各項會議或活動。

附件

- 一、Country Paper (The implementation of ISO9000 in Taiwan)
- 二、研習教材(ISO9000:2000 Guidance for the transition)