

## 摘要

自國際標準組織於1987年3月頒布ISO 9000系列標準以來，世界各國便陸續將ISO 9000系列轉而制定為各國品質系統制度。對於以出口為導向的我國經濟體制而言，推行ISO 9000系列以順應世界潮流是勢在必行的。目前國內有關推動ISO 9000認證上的文獻，大都偏重於現況分析、實施之助益、過程模式、推動技巧與困難等，對資訊系統在推行ISO 9000系列認證時之研究則付之厥如。本研究目的在探討影響取得ISO 9000認證之因素，了解ISO 9000認證廠商之資訊系統應用現況，並驗證所提出之ISO 9000資訊系統模式，同時也對其資訊需求做分析與歸類。

本研究所提出之資訊系統模式由八大系統組成：策略管理、設計管理、採購管理、生產管理、行銷管理、品質管理、文件管理、和人事與財務管理。其中採購管理、生產管理和行銷管理方面的電腦化目前最為普遍，其次是人事與財務管理、文件管理、與品質管理方面。而八大資訊系統中的「庫存管理系統」、「採購管理系統」、「倉儲管理系統」、「供應商管理

系統」、「基準材料表管理系統」、「品質管制系統」、「材料需求計劃系統」、「文件管理系統」、「品質稽核資訊系統」、及「製造資源規劃系統」等十項子系統對於ISO 9000推行與維持的助益程度較高。從決策層面來看，目前企業界在庫存、薪資、帳款、採購、會計、人事等屬於日常交易處理 (TPS) 的應用最廣，其次是生產管制、生產排程、材料需求、品質稽核等屬於管理資訊 (MIS) 的應用，而高階主管支援、決策支援等屬於高階管理 (EIS) 的應用最低。從廠商企業特徵來看，機械類產業的電腦化程度比其它行業來得高，而獲得9001認證的廠商電腦化程度比獲得9002的廠商高，不過企業規模和外銷市場大小與管理活動電腦化程度並無顯著的差異。

**關鍵字：**ISO 9000、資訊系統模式、資訊需求