

## ISO 9000 及 ISO 14000 認證動機與實施經驗之現況分析

### —國際性調查問卷(台灣部份)

本問卷共分成四個部份：(1)貴公司之基本資料，(2)認證動機，(3)實施情形，(4)認證效益等。請依您的專業知識與經驗撥冗圈選填答。為方便填答，本問卷經精心設計，您僅需花 15-20 分鐘，即可完成，再次感謝您對本研究的協助與合作。

### 第一部份：貴公司之基本資料

0. 請註明您在 貴公司的職位(或頭銜)：

1a. 貴公司員工之總人數(您所在地之分公司部分)約：請圈選

- ☐ 1. 1-19
- ☐ 2. 20-99
- ☐ 3. 100-499
- ☐ 4. 500-999
- ☐ 5. 1,000-4,999
- ☐ 6. 5,000-24,999
- ☐ 7. 25,000 或更多

1b. 貴公司員工之總人數(含全球各地所有分公司)約：請圈選

- ☐ 1. 1-19
- ☐ 2. 20-99
- ☐ 3. 100-499
- ☐ 4. 500-999
- ☐ 5. 1,000-4,999
- ☐ 6. 5,000-24,999
- ☐ 7. 25,000 或更多

2a. 貴公司(您所在地之分公司)全年之總營業額約：

(台幣)\_\_\_\_\_元 或 (美金)\_\_\_\_\_元

2b. 貴公司(含全球所有分公司)全年之總營業額約：

(台幣)\_\_\_\_\_元 或 (美金)\_\_\_\_\_元

3. 貴公司係屬於下列何種性質之企業？請圈選

- ☐ 1. 股票上市／上櫃公司  
☐ 2. 私人企業(未上市／未上櫃)  
☐ 3. 國(公)營企業  
☐ 4. 外資企業

4a. 請選擇 貴公司之基本分類方式：

- ☐ 1. 製造業  
☐ 2. 服務業  
☐ 3. 建築業  
☐ 4. 資訊軟體業

4b. 貴公司若係製造業，請依下列之分類方式圈選最適合描述 貴公司生產活動之企業別：

- ☐ 1. 通訊業  
☐ 2. 電腦硬體／週邊零組件  
☐ 3. 電子業  
☐ 4. 半導體業  
☐ 5. 機械製造業  
☐ 6. 自動化工業  
☐ 7. 食品業  
☐ 8. 塑膠業  
☐ 9. 化學產品業  
☐ 10. 紡織業  
☐ 11. 金屬加工業  
☐ 12. 製藥業  
☐ 13. 其他(請註明)\_\_\_\_\_

5. 請註明 貴公司何時取得下列二種認證，若尚未認證，請圈選 貴公司未來之計畫／方案：

| 取得第一次認證之年份 |       | 進行認證中                      | 正慎重考慮中                     | 尚未考慮認證                     |
|------------|-------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| ISO 9000   | _____ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |
| ISO 14000  | _____ | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 |

6. 請註明下列各地區市場對 貴公司產品銷售／營運之重要性，若 貴公司產品之主要客戶均在國內，則請在”亞洲其他地區”一欄內圈選：

|              | 完全不重要                      | 不重要                        | 普通                         | 重要                         | 極重要                        |
|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 北美           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 南美           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 歐洲地區         | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 非洲           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 澳洲／紐西蘭       | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 日本           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 亞洲其他地區（日本除外） | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

- 7a. 請註明在下列各地區中有多少比例之客戶要求 貴公司取得 **ISO 9000** 認證？

|              | 客戶要求 ISO 9000 認證的比例        |                            |                            |                            |                            |                            |
|--------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|              | 該地區無客戶                     | 該地區                        | 零數                         | 少部份                        | 大部份                        | 全部                         |
| 北美           | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 南美           | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 歐洲地區         | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 非洲           | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 澳洲／紐西蘭       | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 日本           | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 亞洲其他地區（日本除外） | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

7b. 請註明在下列各地區中有多少比例之客戶要求 貴公司取得 **ISO 14000** 認證？

|              | 客戶要求 ISO 14000 認證的比例           |                                |                                |                                |                                |                                |
|--------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|              | 該<br>地<br>區<br>無<br>客<br>戶     | 零<br>數                         | 少<br>數                         | 部<br>份                         | 大<br>部<br>份                    | 全<br>部                         |
| 北美           | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 南美           | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 歐洲地區         | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 非洲           | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 澳洲／紐西蘭       | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 日本           | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 亞洲其他地區（日本除外） | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |

## 第二部份：認證之動機

8. 若 貴公司已決定(或正在慎重考慮)申請下列國際標準認證，您認為該標準與公司永續經營之相關性如何？

|           | 未<br>認<br>證<br>亦<br>不<br>考<br>慮 | 完<br>全<br>不<br>重<br>要          | 不<br>重<br>要                    | 普<br>通                         | 重<br>要                         | 極<br>重<br>要                    |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ISO 9000  | <input type="text" value="0"/>  | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| ISO 14000 | <input type="text" value="0"/>  | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |

9a. 在申請 **ISO 9000** 認證過程中，總公司在決策過程中所參與之程度如何？

|                |                                |
|----------------|--------------------------------|
| 不適用(本公司無其他分公司) | <input type="text" value="0"/> |
| 完全由我們決定        | <input type="text" value="1"/> |
| 大部份由我們決定       | <input type="text" value="2"/> |
| 總公司與我們共同決定     | <input type="text" value="3"/> |
| 大部份由總公司決定      | <input type="text" value="4"/> |
| 完全由總公司決定       | <input type="text" value="5"/> |

9b. 請圈選 貴公司取得及維持或正積極考慮申請 **ISO 9000** 認證之理由及其重要性(若 貴公司尚未取得亦不考慮申請認證，則無需圈選)

|                      | 完全不重要                      | 不重要                        | 普通                         | 重要                         | 極重要                        |
|----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 降低成本                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善品質                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 市場之利基                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 顧客之壓力／需求             | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 多數競爭者已取得 ISO 9000 認證 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 其他公司經由認證而獲益          | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 避免可能之出口障礙            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 增進員工知能               | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善與政府單位關係            | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善社區關係               | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 公司之形象                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

9c. 在 貴公司決定申請註冊時與 貴公司競爭之廠商有多少已取得 **ISO 9000** 認證？截至目前為止共有多少家競爭廠商取得認證？

不 零 少 部 大 全  
知 數 份 部 部  
道 份

本公司決定註冊時已取得 ISO 9000 認證之競爭廠商數目 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5  
 截至目前為止已取得 ISO 9000 認證之競爭廠商數目 ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

9d. 在申請 **ISO 14000** 認證過程中，總公司在決策過程中所參與之程度如何？

不適用(本公司無其他分公司) ☐ 0  
 完全由我們決定 ☐ 1  
 大部份由我們決定 ☐ 2  
 總公司與我們共同決定 ☐ 3  
 大部份由總公司決定 ☐ 4  
 完全由總公司決定 ☐ 5

9e. 請圈選 貴公司取得及維持或正積極考慮申請 **ISO 14000** 認證之理由及其重要性(若 貴公司尚未取得亦不考慮申請認證，則無需圈選)

|                       | 完全不重要                      | 不重要                        | 普通                         | 重要                         | 極重要                        |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 降低成本                  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善環境                  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 市場之利基                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 顧客之壓力／需求              | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 多數競爭者已取得 ISO 14000 認證 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 其他公司經由認證而獲益           | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 避免可能之出口障礙             | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 增進員工知能                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善與政府單位關係             | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善社區關係                | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 公司之形象                 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

9f. 在 貴公司決定申請註冊時與 貴公司競爭之廠商有多少已取得 **ISO 14000** 認證？截至目前為止共有多少家競爭廠商取得認證？

|                                 | 不知道                        | 零                          | 少數                         | 大部分                        | 全部  |
|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| 本公司決定註冊時已取得 ISO 14000 認證之競爭廠商數目 | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |
| 截至目前為止已取得 ISO 14000 認證之競爭廠商數目   | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 |

### 第三部份：實施之情形

10. 請圈選 貴公司在申請下列標準認證過程中，主要負責推動之單位為何者？

|         | ISO 9000                   | ISO 14000                  |
|---------|----------------------------|----------------------------|
| 不適用     | <input type="checkbox"/> 0 | <input type="checkbox"/> 0 |
| 品質部門    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 1 |
| 環境／安全部門 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 2 |
| 行銷部門    | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 3 |
| 作業／生產部門 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 4 |
| 高階主管    | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 全公司     | <input type="checkbox"/> 6 | <input type="checkbox"/> 6 |
| 設計／研發部門 | <input type="checkbox"/> 7 | <input type="checkbox"/> 7 |

11. 貴公司員工接受下列各項認證標準教育訓練之比例如何？

|           | 不適用                            | 0-20%                          | 21-40%                         | 41-60%                         | 61-80%                         | 81-100%                        |
|-----------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ISO 9000  | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| ISO 14000 | <input type="text" value="0"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |

12a. 請圈選您認為在取得或維持 **ISO 9000** 標準認證過程中，下列各項因素之重要性及 貴公司所付出努力之程度如何？(若 貴公司尚未取得 ISO 9000 認證，則無需圈選)

|          | 各項因素之重要性                       |                                |                                |                                |                                | 貴公司所付出努力之程度                    |                                |                                |                                |                                |
|----------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
|          | 不<br>重<br>要                    | 些<br>許                         | 普<br>通                         | 重<br>要                         | 極<br>重<br>要                    | 未<br>付<br>出                    | 些<br>許                         | 普<br>通                         | 努<br>力                         | 極<br>努<br>力                    |
| 品質現況之界定  | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 過程標準化    | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 文件管理     | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 教育訓練     | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 資金之投入    | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 高階主管之承諾  | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 中階主管之承諾  | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 員工之承諾    | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 定期稽核     | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 遵守標準作業程序 | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |
| 改善對策之執行  | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> | <input type="text" value="1"/> | <input type="text" value="2"/> | <input type="text" value="3"/> | <input type="text" value="4"/> | <input type="text" value="5"/> |

12b. 請圈選您認為在取得或維持 **ISO 14000** 標準認證過程中，下列各項因素之重要性及 貴公司所付出努力之程度如何？(若 貴公司尚未取得 ISO 14000 認證，則無需圈選)

|          | 各項因素之重要性                   |                            |                            |                            |                            | 貴公司所付出努力之程度                |                            |                            |                            |                            |
|----------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|          | 不<br>重<br>要                | 些<br>許                     | 普<br>通                     | 重<br>要                     | 極<br>重<br>要                | 未<br>付<br>出                | 些<br>許                     | 普<br>通                     | 努<br>力                     | 極<br>努<br>力                |
| 環境現況之界定  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 過程標準化    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 文件管理     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 教育訓練     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 資金之投入    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 高階主管之承諾  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 中階主管之承諾  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 員工之承諾    | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 定期稽核     | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 遵守標準作業程序 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善對策之執行  | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

13. 下列各項有關國際標準間關聯性之陳述，您是否同意？

13a. 敝公司對品質管理制度之要求與 **ISO 9000** 國際標準完全相同且不逾越該標準之要求？

☐0 不適用 ☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意

13b. 敝公司對環境管理制度之要求與 **ISO 14000** 國際標準完全相同且不逾越該標準之要求？

☐0 不適用 ☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意

13c. 敝公司取得 **ISO 9000** 國際標準認證有助於 **ISO 14000** 標準認證之獲得(進行中或已取得)？

☐0 不適用 ☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意

13d. 我們絕對要求主要之供應廠商取得 **ISO 9000** 認證？

☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意

13e. 我們絕對要求所有之供應廠商取得 **ISO 9000** 認證？

☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意



13f. 我們絕對要求主要之供應廠商取得 ISO 14000 認證？

☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意

13g. 我們絕對要求所有之供應廠商取得 ISO 14000 認證？

☐1 極不同意 ☐2 些許不同意 ☐3 普通 ☐4 些許同意 ☐5 十分同意

#### 第四部分：認證之效益

14. 就整體而言，您認為 貴公司取得下列各種國際標準認證後對公司營運之助益如何？

尚 無 些 普 顯 十  
未 助 許 通 著 分  
認 益  
證 著

ISO 9000 ☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

ISO 14000 ☐0 ☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5

15a. 請您評估經由 ISO 9000 認證之取得對 貴公司在下列諸項營運目標達成之效益如何？

尚 無 些 普 顯 十  
未 助 許 通 著 分  
認 益  
證 著

|              |   |                            |                            |                            |                            |                            |
|--------------|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 降低成本         |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 增加生產力／效率     |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善品質         |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善環境         |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 增加及時送貨給顧客之效率 |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 提高顧客滿意度      |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 增加市場占有率      | 0 | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 保持／增加獲利能力    |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善內部工作程序     |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 增進員工之士氣      |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善與政府單位之關係   |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善與社區之關係     |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| 改善公司之形象      |   | <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

15b. 請您評估經由 ISO 14000 認證之取得對 貴公司在下列諸項營運目標達成之效益如何？

|              | 尚<br>未<br>認<br>證         | 無<br>助<br>益              | 些<br>許                   | 普<br>通                   | 顯<br>著                   | 十<br>分<br>顯<br>著         |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 降低成本         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 增加生產力／效率     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 改善品質         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 改善環境         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 增加及時送貨給顧客之效率 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 提高顧客滿意度      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 增加市場占有率      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 保持／增加獲利能力    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 改善內部工作程序     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 增進員工之士氣      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 改善與政府單位之關係   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 改善與社區之關係     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 改善公司之形象      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. 依您的經驗，請評估具有 ISO 國際標準認證之供應廠商在下列各項表現上，是否較尚未獲得 ISO 認證者為佳？(若 貴公司無 ISO 認證之供應廠商或並無此類經驗，則無需圈選)

|             | ISO 9000                   |                             | ISO 14000                  |                             |
|-------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 價格較低        | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 |
| 品質較佳        | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 |
| 環保表現較好      | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 |
| 交期較可靠       | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 |
| 較具創新力       | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 |
| 較能如期回應顧客之要求 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 | <input type="checkbox"/> 是 | <input type="checkbox"/> 未必 |

感謝您撥冗填寫本問卷！