

## ISO 9000 品保認證

自從台灣將國際標準品保認證 ISO 9000 系列轉訂為國家認可的標準後，坊間掛上 ISO 字樣的產品是愈來愈多，舉凡 IC 業者、學校、美容中心甚至是老人安養中心 等等，全都掛上了符合 ISO 認證的字樣，仔細瞧瞧，這些 ISO 的認可數字，從 ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 到 ISO 14000、ISO 18000 等，數字字樣是多得不勝枚舉到底這些數字代表著什麼樣的含意？真讓人看了一頭霧水，筆者特別做了一點功課，希望大家看完之後能對 ISO 系列有進一步的認識。

ISO 協會依據性質將 ISO 分成數個項目，在台灣常見的有：ISO 9000 負責品質管理相關、ISO 14000 環境管理相關以及 ISO 18000 工業安全相關。也就是說，在您購買的產品上若標上符合 ISO 9002、ISO 14000 則代表這是一家符合品質保證及環境保護的業者，不會在製造的過程中造成環境的污染、破壞我們的環境。

接下來，針對與產品最直接相關的品保認可字樣 ISO 9000 做初步的介紹，ISO 9000 系列分成以下三種標準：

ISO 9001：具有設計/開發能力以及具備作市場調查的能力，可以按照消費者的需求作產品設計的業者，例如：最近有鞋店提供 ”先量腳再試鞋” 的服務，可以根據不同的腳形提供合適的鞋子，像這一類的業者就具備 ISO 9001 的條件。

ISO 9002：則是經由國際標準規格或是採購者提供的樣品或藍圖進而生產、製造的業者，這就是 OEM 的產品，常見的如台灣的晶圓代工廠。

ISO 9003：僅止裝配過程，負責產品最終的檢驗、運搬、儲存、包裝與交貨方面的管制作業。

雖然 ISO 9000 系列又分成了三小類，但是不影響其主要精神：確保消費者權益。分成 ISO 9001、9002、9003 只是為了將符合 ISO 9000 標準的業者做分級，讓消費者能透過字面即能大致了解該項產品的品質保證內容，在實施的過程中，透過全面書面化的過程，詳細記載生產、製造的每個環節，以達到產品一致性。

看到這裡，您可能還是不太瞭解，筆者以這一兩年來最為女性風靡的美容瘦身中心來做說明，若我們在美容機構看到符合 ISO 9002，這是代表什麼意義呢？

在美容機構看到的 ISO 9002 是指美容機構將美容師的按摩方式、力道的控制、儀器的使用、瘦身產品的選擇標準以及對顧客的態度和處理顧客抱怨的處理方式 等，將各項過程分別依其需求制訂一個標準以及書面詳細記載，以期能使服務的過程標準化、美容用品選用有保障，以避免消費者選擇相同的美容方案，出現不同服務方式，而造成問題層出不窮；而對美容機構本身而言，由於所有的按摩方式、力道的掌握、儀器的使用都已全面書面化，因此，不會因為美容師離職而導致其他人無法接手，甚至於若該項瘦身方案功效不佳時，可以輕鬆地依據美容方案的手冊，輕易地找出原因。

因此，一家符合 ISO 9000 認證的業者所生產出來的產品，能透過品保過程的嚴格把關，確保品質的一致性，讓每一位消費者能因此享有每一件產品均獲得保障的產品以及每一項服務都具備相同水準的最佳化服務。

雖然符合 ISO 9000 認證的好處不少，但或許您會覺得為了符合 ISO 9000 認證而必須全面文件化真是麻煩！其實這就是 ISO 最主要的精神，也是最大的優點，怎麼說呢？ISO 要求業者在產品生產前必須先有書面設計、規劃資料後才能開始生產，並且要全程記載生產、產品檢測方式、裝箱到配送的過程以及客戶申訴處理、服務維修、產品保固過後的維修等過程，任何一個小過程都不容馬虎。企業在剛開始導入時可能會比較辛苦，但若全面落實文件化，日後只要調閱歷史資料就可以加快產品創新的速度，甚至於在產品研發遇到瓶頸時，都可藉此加快問題解決的能力。因此，對消費者而言，通過 ISO 認證的產品具有國家的品質保證，相對的，對業者而言，符合 ISO 精神不僅產品品質有保證，最重要的是可藉由文件化的結果提高企業競爭力！兩者相輔相成，並且造就雙贏局面，相信這才是 ISO 最主要的用意所在