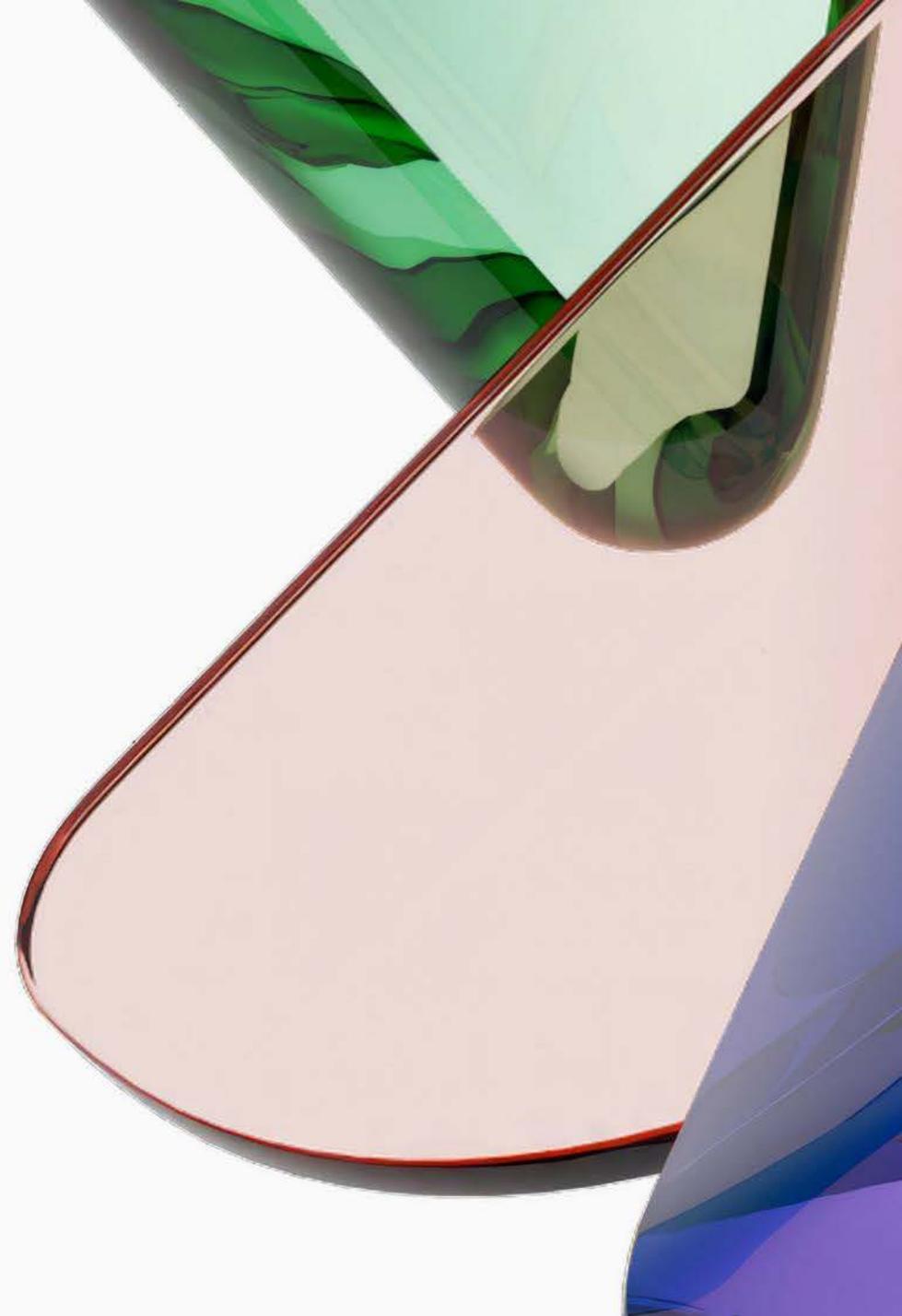




將卓越深植您的組織：

ISO 9001 品質管理系統指南



品質管理系統：強大事業的基礎

66%



通過 ISO 9001 驗證的企業表示產品和服務得到改善，而 65% 表示消費者信任度增加²

在瞬息萬變的時代，組織正在尋求國際公認的最佳實踐，以幫助滿足客戶、利害關係人和監管機構的需求和變化中的期望。

這就是為什麼全球超過一百萬家組織已獲得 ISO 9001 品質管理系統驗證 — 這是最廣泛採用的品質管理標準。

基於 ISO 9001 的品質管理系統 (QMS) 能夠幫助組織提供一致、可靠且長期的卓越表現。它為組織提供了所需的政策、流程和程序框架，創造持續改善的文化，並建立信任。



1. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

2. <https://www.bsigroup.com/en-GB/capabilities/quality-management/iso-9001-quality-management-systems/>

通過建置和驗證品質管理系統 (QMS)，您的組織可以通過簡化運營、推動持續改善和適應客戶需求來提升業務表現。建立持續發展和卓越的文化，您可以解鎖新的市場機會，加速增長，並加強對未來的準備。

在本指南中，我們將向您展示如何通過 ISO 9001 品質管理系統驗證來幫助您：

- 掌握新機會
- 簡化運營
- 加強合作
- 加速創新
- 提高績效
- 永續營運
- 適應和應對變化；以及
- 提高客戶滿意度



如何重新定義 品質管理？

新技術、持續的方法論和複合工作環境正在重新塑造期望，並為組織創造新的增長機會。

因此，品質領導者正在策略性地合作以滿足客戶、利害關係人和監管機構的需求。他們越來越多利用自己的影響力來推動內部的品質文化，鼓勵同事將品質管理視為一種過程和心態，而不是一個清單。



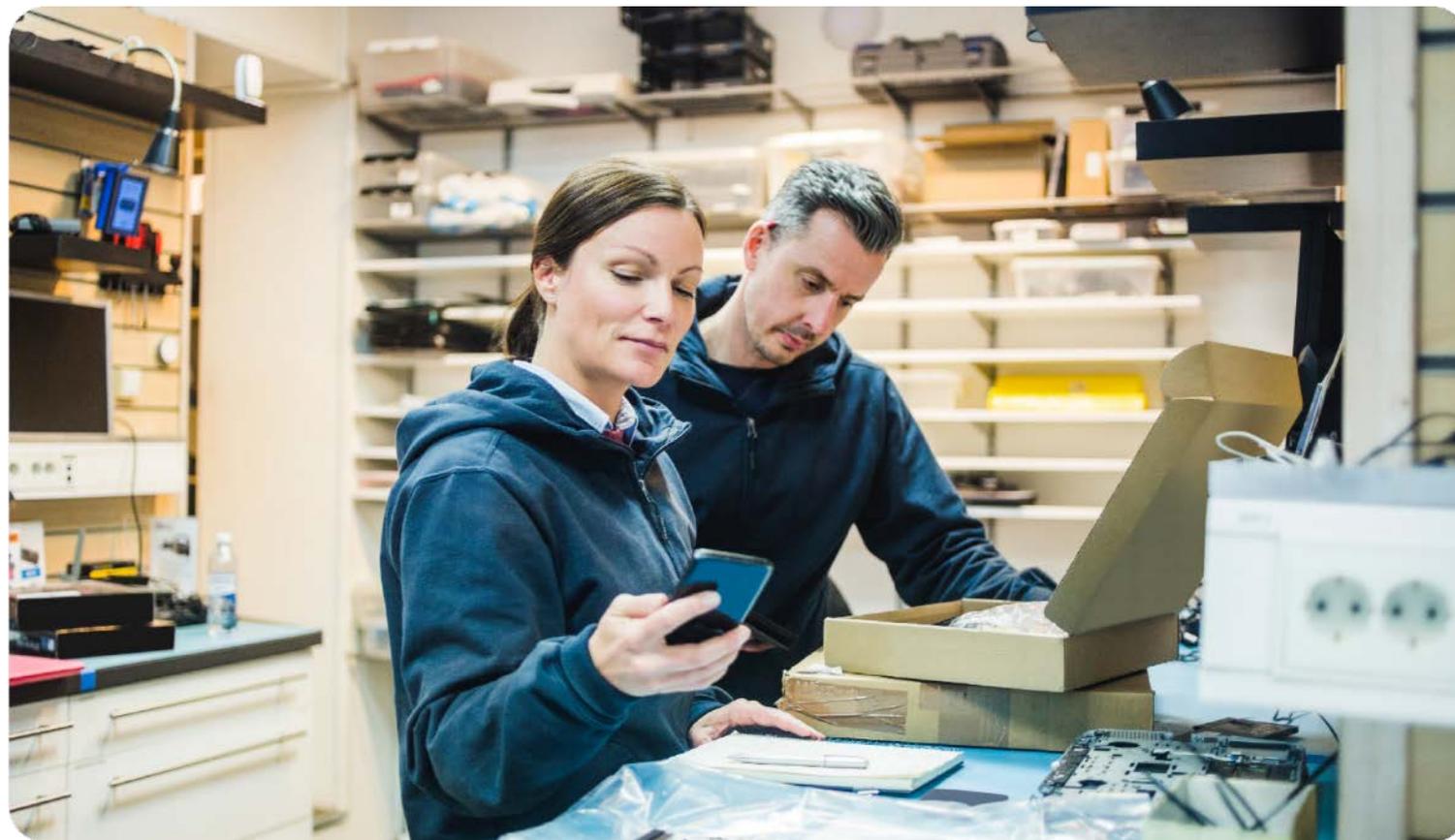


什麼樣的品質管理能夠幫您「預備未來」？

- 符合多項品質和安全法規
- 能夠應對供應鏈的複雜性
- 持續以客戶為中心
- 基於數據驅動的決策推動持續改善
- 員工積極參與和品質文化；以及
- 致力於減少對環境的影響

推動品質管理變革的六大全球力量

- 消費者對產品和服務品質的期望上升
- 全球供應鏈和法規的複雜性增長;
- 品質 4.0 創新（人工智慧、區塊鏈、機器學習）
- ESG 治理和永續設計原則的成熟
- 對值得信賴和公認的獨立驗證的需求；以及
- 持續和敏捷的方法論（如精益六標準差）



通過 ISO 9001 品質管理系統減少複雜性

品質管理系統標準 ISO 9001 為組織提供了結構化的框架，使其能夠制定核心業務領域所需的政策、流程和程序。

它的加入有助於減少組織內部的複雜性、不一致性和不確定性，並滿足客戶的要求和期望。

基於 ISO 9001 的 QMS 組成：

以客戶為中心

組織必須了解並滿足客戶的需求、要求和期望

領導力

高層管理者必須展現出對 QMS 的承諾，為組織確立願景和方向，並讓所有員工參與其中

流程方法

在尋求實現預期結果時，將相關活動作業理解為管理系統運行的流程，有助於提高效率。

持續改善

組織必須不斷改善其流程和整體績效

基於證據的決策

基於數據和資訊來分析與評估的決策，更有可能產生預期結果

關係管理

組織與其外部供應商是相互依賴的，互利的關係能提高雙方創造價值的能力

將品質和卓越深植您的組織

除了使企業受益，基於 ISO 9001 的 QMS 還對社會產生積極影響。它通過減少浪費，引入更多價格實惠且高品質的產品與服務，並推動有助於社會進步與創新。許多組織還將 ISO 14001（環境管理系統）與其 QMS 結合，從而實現更好的環境管理。

與未獲得驗證的組織相比，ISO 9001 品質管理系統的驗證為大多數受訪公司（包括美國、巴西、中國和印度的組織）帶來了更高的盈利能力³。





由像 BSI 這樣的公認第三方進行的 ISO 9001 驗證為組織帶來了諸多好處。這為您的聲明帶來了可信度和獨立性，因為驗證過程包括外部稽核，是由獨立稽核員根據 ISO 9001 要求評估組織的 QMS 有效性。

與 BSI 進行的 ISO 9001 驗證的效果⁴

- 66% 的企業表示產品與服務獲得改善
- 60% 體驗到錯誤率降低
- 65% 觀察到消費者信任度增加



組織如何從 ISO 9001 驗證 受益？

消費者信任

在消費者期望不斷提高和品牌忠誠度變動的時代，信任已成為一種極其強大的商品。要建立和維護消費者信任，組織需要提高績效，持續提供高品質的產品與服務，並以透明且回應迅速的方式溝通。



ISO 9001 驗證可以幫助組織：

- 證明有一個可靠的 QMS 可以滿足客戶的期望
- 確保組織遵守國際公認的品質管理原則
- 通過 QMS 流程收集和處理客戶回饋，加強客戶忠誠度；以及
- 通過獨立稽核展現組織致力於品質標準

業務改善

快速的技術變革、激烈的競爭、人才短缺和複雜的供應鏈，意味著組織必須不斷適應和優化其營運。這需要持續投資在創新、流程改善和人才方面，以確保產品與服務品質達到最高標準。

ISO 9001 驗證可以幫助組織：

- 通過流程方法提高效率、減少浪費、節省成本，並將錯誤降到最低
- 以基於風險的思維主動識別、評估和應對風險
- 通過明確角色和職責來加強員工參與；以及
- 教授員工新的技能，使他們能夠推動創新或應對變化



© 2024 BSI. All rights reserved.

市場准入 (Market Access)

全球化擴大了組織的機會，其規模前所未有。它為品質領導者帶來了獨特的機會，以證明其遵守不同的監管標準、滿足區域性的驗證要求並管理不同文化期望的能力。這需要戰略性、知情並主動的品質管理方法。



ISO 9001 驗證可以幫助組織：

- 解鎖以前沒有 ISO 9001 驗證就無法進入的新機會和市場
- 通過持續改善加速永續的業務績效和增長；以及
- 支援遵守法律和法規要求，降低罰款風險

與您共創未來的夥伴

Your partner in progress

與 BSI 一起驗證 ISO 9001 品質管理系統，使您能夠通過持續的卓越更快抓住機會，並推動業務增長。

我們的稽核員在許多產業的品質管理方面擁有豐富的經驗和專業知識，因此具有獨特的優勢。他們強大的技術和商業頭腦使他們能夠為您提供無與倫比的支援，並幫助您識別改善機會。

作為您可信賴的夥伴，我們提供 ISO 9001 品質管理系統的教育訓練和人才資格證照、預審、稽核和驗證，幫助您在新的品質管理時代中航行，加速邁向永續發展的世界。





我們還可以通過混合式稽核服務提升您的驗證體驗。它不僅經過全面的優化以滿足您的需求，還能幫助您的組織減少溫室氣體排放、簡化流程並提高效率。

BSI Connect 是一套稽核、事件及合規性軟體，允許您從任何地方收集、分析和共用機和數據，並透過 BSI 在全球的業務能力與影響力，快速提供正確的產業專業知識、與當地相關的知識和語言版本。

我們分析歷史數據並使用預測建模來幫助您預見和防範風險。我們的主動風險管理讓您在威脅發生前就做好準備，保護您的聲譽和資產。

在品質專家的支援下，我們幫助您的組織識別成長機會，同時賦能您的團隊創造影響。

深植 ISO 9001 品質管理系統

ISO 9001 品質管理系統 教育訓練

了解品質管理系統的作用、
如何建置以及如何我們在我們
的一系列培訓課程和資格中審
核您的系統。



[了解更多](#)

ISO 9001 品質管理系統 驗證

通過驗證向客戶、利害關係
人和監管機構展示您對持續
改善的承諾。



[展開行動](#)



與我們討論品質驗證

探索我們的品質管理解決方案，了解 BSI 如何幫助您追求持續改善。

[造訪 BSI](#)

