



柔性意志堅 逆轉下下籤

BSI 驗證部副協理郭郁中專訪

郭郁中 (Stanley Kuo) | BSI 台灣驗證部永續&QEO 副協理

責任編輯 徐瑋琳 採訪撰文 鄭詠中

2019 年春，郭郁中 (Stanley Kuo) 榮升 BSI 台灣驗證部永續&QEO 副協理 (OP Sustainability & QEO Assistant Director)。Stanley 學歷專業在公衛 (環境與職業安全衛生)，畢業後投入國家防疫工作研發。2012 年進入 BSI 台灣擔任稽核員之前，從事系統規劃及環安衛管理工程師。進入 BSI 台灣後投入永續與品質稽核工作並擔任講師。在不算資淺但也不算資歷最深的時刻，向來溫和內斂的 Stanley 接下驗證部管理工作，出於什麼緣由真令人好奇；不喜歡衝突的個性承接管理職，要如何處理日日繁瑣；又是如何看待供應鏈稽核趨勢。藉由本次 BSI 台灣電子報人物專訪，Stanley 一一說分明。

》》 平靜順遂的上半場 輾轉進入 BSI

Stanley 從小是個在升學體制下很能生存的好孩子。大學和研究所念公衛，在學長姐引薦下進入疾管局 (現疾管署) 實驗室工作，參與國家防疫工作研發技術的開發。2002 年快篩系統上線，正逢高雄疫情大爆發，為了減少檢體還要來回運送的時間，Stanley 被交付了帶著北部分局開發的技術到南部分局協助設置的任務，讓快篩工作在地化。

國防役結束後，Stanley 認為自己雖有證照但沒有足夠的產業經驗，先後經歷了面板、化工與工程公司的環安人員。最後一個前東家剛好是 BSI 的客戶，有機會認識來稽核的 BSI 稽核員吳修闢 (Garry Wu)、鄭宗雄 (Jason Cheng) 與林信作 (Kevin Lin)。Stanley 對他們每一位身懷標準知識又各具特色感到印象深刻，並在上訓練課程時接受現任中部 QEO 產品經理蔡進財 (Steven Tsai) 以及資深稽核員蘇宗明 (Jeffery Su) 的教導。Stanley 萌生了轉換跑道的念頭，與太太商量，一開始太太提出質疑，但 Stanley 觀察過稽核員工作生態是「可以兼顧工作與家庭」的，太太因此同意支持。Stanley 鼓起勇氣毛遂自薦，通過面試之後，在 2012 年來到了 BSI 成為稽核員。

一直到當上稽核員，Stanley 的人生都算是平靜順遂的。如同唸書時期一樣，遇到不擅長的科目也就努力讓分數過關，從事稽核工作或擔任訓練講師，靠著努力和誠懇，什麼難關都會過去。甚至還編織著將來年紀到了，就到處遊山玩水，偶爾接接稽核案的退休美夢。

》》 永續稽核員訓練 與 被雷打到的管理職挑戰

人生從來就不是照著我們以為的劇本走，在天上劈出一道雷的驗證部副協理職落在 Stanley 身上前，

還是要聊一下 Stanley 的稽核員訓練歷程：Stanley 是公衛背景出生，熟悉 QEO 管理系統，「傳統的 ISO 14000 標準家族講的是系統、制度、架構；但近年新的家族成員破足跡、水足跡，是在講實際活動如何被估算概算，是從環境工程發展出的估算能力與模式。後者對只接受過醫療訓練的公衛人是吃力的，就算同為 ISO 14000 大家族，不同系統間的轉換一定會遇到 gap。」「ISO 14000 系列包含環境會計、環境效益和環境成本，若你只是單純的工程師，而缺少金融會計、經濟這方面的知識，就無法進行這類別的環境分析。」但 Stanley 依舊在職能訓練的過程中克服困難，逐步跨足更大的領域。

Stanley 想起要進入 BSI 前，蒲樹盛 (Peter Pu) 總經理面試時說：「稽核員的工作需要不斷再進修，不一定針對本職學能，而是慢慢增加我們的廣度再擴大我們的視野。」善良上進的 Stanley 被這一席話觸動了，加入 BSI 投身稽核工作。七年後，又在 Peter 的詢問下，Stanley 接下 BSI 台灣驗證部永續&QEO 副協理的職務。

「接到 Peter 的詢問，先聽到永續，心抽了一下；再聽到 QEO，腦袋像是被雷打到。」Stanley 具體而生動的敘述當機會來臨時自己第一時間的反應，然後帶著一片空白的腦袋和 Peter 回覆要想一想，回家與太太討論。人在一切未知時，會求助於更高的力量，Stanley 去了行天宮拜拜，獲得關公賜下下籤一枚。

「進入 BSI 一段時間後，我開始學會看到任何壞的訊息或 sign，不會就這麼表面從壞方向解讀，而是磨練自己有沒有找到不同角度和價值切入，這的確是 BSI 的環境造就我這樣的思維。」Stanley 對這支下籤的解讀，不是接下這職務是壞的，而是在提醒他要注意的事情有哪些。於是 Stanley 和太太說：這份工作一定不好做，既然 Peter 願意把這麼重要的擔子交到我的手上，可能人生這個階段老天就是要給我一個比較大的功課。



Stanley 擅長傾聽，而說話的人往往在他誠懇的聆聽當中，也整理出事情所擁有的不同面向。

Stanley 十分感謝 BSI 台灣 COO 暨驗證部協理謝君豪 (Joe Hsieh) 的帶領：「Joe 是慢慢一點一點把工作交給我，放一點、OK 了、再放一點。」Stanley 說自己還在學習的路上，而先天不喜歡衝突的性格，在與稽核員的溝通上會不會遇到問題呢？Stanley 說，當工作量就是這麼大的時候，如實地把情況告訴對方，基本上都能明白，都在同一條船上，是要共同承擔的。

》》 銜接介面 讓彼此都不要這麼累

管理工作推展上，Stanley 首要重點放在「介面銜接」。Stanley 說，BSI 的稽核員都很優秀，再難的任務都能完成；可還是會有一些細節的地方需要注意，Stanley 稱之為「介面銜接」：「幾年前在公司的 Office Meeting 上，Peter 曾經放過一個短片叫『1% More』，我很喜歡這個概念，和之前讀過的管理學專書『當

責』的態度契合」。Stanley 表示，如果我們每一個人都可以多做一點，這個多做，並不是多做別人的工作，而是把自己和他人工作重疊的部分多一些周全，讓共同合作的夥伴可以順利接手，這樣不只是讓事情更順利，也是讓彼此都不要這麼累的最好方式。

》》 調理團體氛圍 發揮成員價值

「我不想要就只是 Role & Responsibility，那樣太生冷。」Stanley 是體貼的人，自稱很宅的外型下，有一顆體察人性的心。偶爾睡前看一場職籃職棒轉播比賽，是 Stanley 忙碌生活中最大的休閒樂趣。Stanley 看球賽不是看輸贏，而是看球星，看他們的概念與想法：「球員難免都有尖峰和低潮，面對低潮來臨時，他要如何度過這段日子？」「他還是得持續比賽，教練還是會派他上場，畢竟球隊花了這麼多錢買他，球迷花錢進場就是要看他表現。這時候他要如何把自己的價值給帶出來？即使他的狀況不好，仍有一些訊息能量可以傳遞到球隊裡，他可以做出他的貢獻。」Stanley 說起 2018 年與太太和女兒旅行，觀賞了一場美國職籃金州勇士隊的比賽，正逢當家主將 Stephen Curry 受傷無法上場，但球隊氣勢完全處在巔峰；從開賽落後，但場上其他球星和替補球員仍舊把現場氣氛能量帶得很好——「這是我覺得團體運動很妙的地方」Stanley 很享受這種團隊運動獨特的趣味，而我們發現 Stanley 的管理哲學和隱藏魅力也在這裡。BSI 辦公室裡到處都是能幹的人，Stanley 執行管理工作，並不是去當更能幹的人，而是在事情與事情、人與人之間，提供需要的協助，讓每一位發揮其獨特價值。



2018 年 Stanley 與太太女兒赴美旅行，觀賞美國職籃金州勇士隊的比賽，並於甲骨文球場前合影留念。

》》 市場需求 二者稽核潛力趨勢

一個充滿潛力的市場需求是二者稽核 (Second Party Audit) ——由世界大廠或台灣自有品牌委託，請 BSI 協助稽核供應商。十年前 Stanley 在面板工廠任職時，就有遇到品牌商要台灣面板工廠提出 CSR 報告，顯示了台灣面板廠在供應鏈被注視的地位，也預言了二者稽核野火燃燒的未來。

當世界各地供應鏈風險因素年年在變，品牌大廠更是需要標準協助管理供應鏈。從 ISO 9001 到 14000 系列與 ISO 45001 職安衛等，近年標準改版都使用統一的高階結構，讓企業便於整合各管理系統，妥善解決所遇到的品質、安全衛生、環境、資安等各方面的問題，同時這也逐漸成為品牌選擇供應商的考量點。而人力市場也隨趨勢反應：徵人不再只要求證照，而是希望有推動標準的經驗和能力，過去新穎的條件，現在都成了基本配備。

面對台灣產業越來越重視供應鏈管理，BSI 也不斷收到二者稽核服務需求，除了品質與環安衛議題之外，人權與勞動條件，也都在利害關係人關注的議題當中。

》》 無法取代的 BSI 訓練課程

BSI 除了稽核，另一赫赫有名的服務專業在教育訓練。Stanley 說，其實教育訓練就是師父領進門，修行在個人，願不願意深化下去，往往就看經手的業務是否和課程內容有足夠的連結。由之前剖析的市場趨勢，也可對應到時下稽核訓練課程的需求性：會有越來越多業界的朋友，遇到公司交付標準推廣建置的任務。而很少有像 BSI 的訓練課程，以大量而細膩的個案討論和演練，讓學員有機會面對自己遇到的困難，或者可藉由他人的處境，尋求到解決方案。

當然，BSI 講師從來都不好當，也不是擔任過稽核員就能勝任講師的工作。像是公開班，學員的背景可能來自五種不同產業，大家的經驗值和切入點差異性很大。更有機會遇到顧問身份的學員，明擺著就是來挑戰的，問 Stanley 這種情況如何解？Stanley 說本來人就不可能是全知的，這時候小技巧是把其他學員一起拉進討論，請有類似情境的學員說說他們的經驗，一起學習討論。直到現在，每一次講課，Stanley 都覺得自己對標準有新的領悟。

》》 柔性意志堅 逆轉下下籤

清代名將曾國藩曾言：「居官以耐煩為第一要義。」古代的官，就是管理職務。

訪問 Stanley 感覺也是如此，他是一位耐得了煩的管理人，可以持續溫和，但意志堅定地把下下籤一點一滴扭轉到不同的方向去。面對越趨複雜快速的挑戰，創新¹對 BSI 來說不只是個概念，我們會讓青年管理人站上線，開墾新的市場需求，持續拓荒耕耘。如同訪問最後問 Stanley 看稽核未來，他說：標準是死的，人是活的。從過去稽核員依標準找到缺失、協助客戶建置出更完整的流程，優化企業體質；時至今日，要秉著稽核專業設計出一份符合標準、並能將供應鏈整合的架構——這其中的複雜度和細膩度，如同進化，要走足夠多的路，累積足夠多的經驗，還有堅持，硬邦邦的標準都能演化出生命，BSI 真是太精彩。- 全文完 -



- 閱讀〈柔性意志堅 逆轉下下籤—BSI 驗證部副協理郭郁中專訪〉
電子報版 [請點此](#)
- 聯絡 BSI : infotaiwan@bsigroup.com | 02-26560333

¹ BSI 推出 [組織韌性 \(Organizational Resilience \)](#)，藉由 16 個面向分析，找出組織不足之處，期待協助企業百年永存。其中台灣企業最弱的，在留住人才與創新。