



用熱情灌溉每一方園地

BSI 資深稽核員 Steven Tsai 專訪

蔡進財 (Steven Tsai) |

BSI 台灣 ISO 10002 客訴品質管理、BS 8477 消費者服務實施規範、神秘客和中區教育訓練產品經理

責任編輯 徐瑋琳 採訪撰文 鄭詠中

海裡長大的孩子

Steven 很會游泳眾所皆知，神奇的是他患有遺傳性僵直性脊椎炎，卻同時具有救生員、游泳裁判、游泳教練與救生教練證照。台中清水（臨西濱公路）長大的 Steven，說小時候台中港還沒建起來，自己和附近的孩子們，大家都是在海裡游泳長大的。直到大了當完兵求職做體檢¹，才被告知自己有僵直性脊椎炎的症狀，然而在成長過程中根本沒有感受過任何障礙和不適。

回到講師與稽核員特質，Steven 說明：海水是屬於「動水」，和游泳池中的「靜水」截然不同，在游泳教學上，要注意水的屬性以及人體肌肉骨骼運動的協調性。而 Steven 在長泳方面，締造自由式 12 公里，並橫渡日月潭、西子灣等水域超過十餘次的紀錄。並對自己的兩個兒子設定游泳品質目標，兩個幼兒都成功通過「五歲五公里」的門檻。Steven 喜歡游泳，也樂於教人游泳。他說游泳的效益，除了健身、自救與救人外，也有助於養成堅強毅力和冷靜沉著的個性，與長年早起的習慣。對於自己教學的特質，他認為在於理論與實際並濟，及超有耐性地對待每位學員，並提供永久諮詢。

無私分享的教學熱情

講到這兒，我們要來聊一下 Steven 擔任 BSI 台灣中區教育訓練產品經理與資深講師的身份。教學不是一份輕鬆的工作，尤其眼下環境資訊爆炸且競爭激烈，BSI 講師時時要面對的是業界期待更上一層樓的專業人士，分分不得輕忽。長久來看，要能擔當講師的角色，除了學識上的精進，本身還是要具有樂於傳遞知識的人格特質，Steven 完全就是。與 Steven 訪談，在在感受到長年身為講師的他，很願意與人雙向溝通對話：在講完一段話語之後，筆者身為採訪人習慣將所聽內容即時摘要整理講出來，與受訪者確認接收到的訊息認知是否有誤，Steven 總是帶著笑容頻頻點頭回應：「Yes, you're right.」「是的，同意您的說法。」等肯定回覆，讓對談過程充滿正能量。人說最好的教育是鼓勵，若不是本身對當下正在進行的交流充滿熱情，很難從頭到尾眼神炯炯的與人說話。

Steven 表示，擔任講師須一次次複習講授內容，與眾多各行各樣的菁英互動，教學相長，無形中提升

¹ 罹患僵直性脊椎炎是免服兵役的，但 Steven 仍好好服完兩年兵役，並表示能加入國軍保家衛國，他感到很榮幸。

了自身的本職學能與溝通的能力。Steven 持續參加管理系統考試，例如共通過中國大陸七次國家管理系統考試（包含 ISO 9001、ISO 14001 和 OHS 18001），展現優良講師追求完美的堅強意志力。與大家報個小內幕：本次 Steven 採訪，遞出邀請直到三個月後才真正進行，也是遇到 Steven 正準備職業安全衛生甲級術士證照考試期間。透過考取證照讓自己不斷更上一層樓，是 Steven 一貫職人精神的奮鬥模式。今年是 Steven 於 BSI 台灣任職的第 22 年。去年 Steven 在訓練課堂上遇到 20 年前他第一年擔任講師時教過的學員。那位學員十分有心，把當年受 Steven 啟發，於 20 年來累積取得的證照一一展示於課堂。當下豐足溢滿的感動，難以用言語訴說。

教學態度熱情認真之外，將過程拆成一個一個具體步驟，是稽核流程的基礎訓練，亦是 Steven 使用的教學方法。2016 年 Steven 受總經理 Peter 指派，製作教材談「客戶開發與維護」，其中提到 BSI 稽核員經常海外出差，Steven 登機後一定先拿兩份報紙，贈與鄰座的有緣旅客分享並開啟話題，順勢開發 BSI 的潛在客戶，長年下來也成功為公司帶進為數不少的優良客戶。

筆者閱讀 Steven 撰寫的「皇家神秘客查核」講義中，印象深刻的一段是：「進行神秘客查核時，不用惦念正執行的查核任務，而應以消費者立場應對」相當呼應講義中關於服務業四大特性²的「無形性」³和「不可分割性」⁴；稽核專業並非按照固定流程僵化地去塑形確認，在不同的情境之下，就不同屬性給與符合事實的客觀查核，是經驗老道的稽核員獨具的細膩。

》》 面對客戶 用協助替代檢查

於是要與 21 年稽核資歷的 Steven 聊聊從事稽核工作的各個面向。

Steven 說早期了解 ISO 標準的人並不多，現在民間卻有很多 ISO 高手，所以新人一定要經過非常嚴謹的訓練，才能放行單飛，確保 BSI 的高標準專業要求。當年剛入行時，稽核技巧靠經驗累積習得，現在 BSI 內部則建立了非常有系統的經驗傳承機制——BSI 在稽核員訓練上有最著名的 Mentor 制，由資深稽核員擔任新進稽核員的指導老師，除了嚴謹的資格取得過程，在實際操作過程中有任何問題都可請教 Mentor。2018 年 Steven 負責指導兩位新進稽核員，Alaric Kuo 和 Ren Chen。Alaric 已替 BSI 台灣完成營建產業應用國際新標準 BIM 的在地化⁵，Ren 則在三個月內即取得 ISO 9001 稽核員資格，都是相當優秀的新血，Steven 也謙稱說是這兩位青年資質聰慧且努力。但其實不管是自己負責指導的新進稽核員，還是稽核課程

² 無形性 (intangibility)、異質性 (heterogeneity)、不可分割性 (inseparability) 以及易逝性 (perishability)，此服務的四大特性。

³ 無形性 (intangibility)：乃指「服務」所銷售的是無形的產品，如計程車業者提供將客人從甲地平安地運送至乙地的服務流程，消費者不易評估服務的內涵與價值，企業更不易了解消費者對其所提供服務的滿意度與認知為何？

⁴ 不可分割性 (inseparability)：服務者與消費者是不可分割的，兩者必須同時在場，才能提供服務，而「服務」不可事前生產，如 BSI 提供的各種教育訓練課程。

⁵ 營建產業應用國際 BIM 標準——BS/PAS 1192 系列，此標準在 2018 年 12 月正式成為 ISO 19650，為營建標準立下重要的里程碑，成為營建業專屬參照的品質管理標準。

中指導過的學員·Steven 都會在 Line 上面 24 小時內回覆您提出的問題。

Steven 認為與教學等其他工作比起來，稽核現場相對單純，重點在於與客戶良好的應對技巧，輕鬆的話語，簡單易懂的舉例以及對客戶發自內心的尊重。Steven 到了稽核現場，在 Opening meeting 時開場白為：「今天很高興來到我們公司」是的，Steven 使用的是「我們」：宛如柔性宣示與客戶站在同一陣線，齊心為各項管理制度的持續改善而努力，客戶願意開誠佈公呈現實際的運作，讓稽核工作發揮最大的效益，並給予客戶最大的協助，是 Steven 對稽核價值的展現。所以 Steven 會說：「面對客戶，讓我們以協助替代檢查。」就是這個道理。但驗證機構仍是良莠不齊，Steven 認為未來須加強客戶對標準精神的認知，才能分辨選擇優秀的驗證機構。



Steven (前排著黃白條文馬球衫)與中國醫藥大學附屬醫院的成員在 OHSAS 18001 & TOSHMS 驗證通過後合影留念。Steven 表示，這是一次令他印象深刻的稽核經驗，跨部門的通力合作，眾人齊心通過驗證，令他感動。

》》》 熱情灌溉每一方園地

整篇文章閱讀至此，各位讀者是否和筆者一樣，感覺 Steven 除了是稽核員是講師，也是一位耕耘者，對於工作生活從未抱怨過，就是踏踏實實地耕耘，用熱情灌溉在自己所耕耘的每一方園地上。

近來 Steven 熱情投注在無花果的種植。從訪問開始，Steven 就興致勃勃地介紹各種無花果的品種與嫁接方式，並計畫在兩年內取得園藝、農藝、造園丙級和乙級技術士。Steven 出生農家，種植非難事，但無花果種植涉及精緻農業領域，Steven 拿出 PDCA 的精神，基礎打底從頭學起，毫無輕忽之心。又因緣巧合下與客戶分享無花果種植心得，並期待培育精進各項無花果繁殖技術，培育優良種苗分送給客戶。配合本文採訪和 Steven 要照片時，他熱烈提供了各式各樣無花果的畫面，就是找不太到 Steven 本人身在其中，完全一股腦地想和眾人分享無花果的美好，忘了這是屬於他個人的專訪。

除了無花果栽種，過去三年，Steven 展現個人溝通整合能力與毅力，親自監工，整合各營建工班與室內設計團隊，完成了理想家園。Steven 進入 BSI 以前，曾於台灣玻璃任職十年，對各種建材搭配是有厚實基礎的。多年經過，在壯年之際將過去所學應用在起造新居上，格外有意義。此外，他還具有考試院導遊與領隊考試證書，完完全全符合現今典型斜槓青年模式。



這是 Steven 自己用電腦 3D 繪製的新居設計圖。過去三年 Steven 親自監工並與工班溝通整合，完成的新居的建造。

》》 天生樂為稽核員

儘管業界景況變遷，教學工作繁忙，Steven 說自己工作熱誠從來不減，從未有休長假或者轉換跑道的想法，感覺出生就是準備來從事這份工作的。未來仍將以更嫻熟的素養提供客戶最優質的服務。對於新一代想進入稽核專業的年輕人，Steven 要給大家的建議是：BSI 是個非常棒的驗證機構，自己一直熱愛這家公司。從事稽核行業應時時提升自己的專業，隨時迎接挑戰。稽核技巧時間久了自然熟練，但永遠的功課是學會如何做人。客戶是我們的良師，要發自內心尊重客戶。時時面帶微笑，具備高度工作熱誠。每一位同事都是我們的良師益友，相互學習共同成長。好好發揮新生代的優勢，致力創新與變革。然後始終記得，滿招損、謙受益的至理名言。- 全文完 -

Steven 參觀無花果園，手捧無花果露出滿足的笑

