



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)。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 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，對他們每一位身懷標準知識又各具特色感到印象深刻，並因此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。

》》 永續稽核員訓練 與 被雷打到的管理職挑戰

在 BSI 的訓練擴展了 Stanley 的視野，讓他可以接下更大的挑戰，從他的稽核員訓練歷程就可以看出端倪：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碳足跡、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。

》》 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。

》》 市場需求 二者稽核潛力趨勢

談到市場面，Stanley 提到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。

》》 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 -

BSI Careers



- 更多 Stanley 專訪內容請前往 [BSI 官網](#) 閱讀〈柔性意志堅 逆轉下下籤—BSI 驗證部副協理郭郁中專訪〉完整版
- 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。