



落實永續精神的打造者

BSI 企業服務部副協理鄭仲凱專訪

鄭仲凱 (Ivan Cheng) | BSI 台灣企業服務部永續產品副協理
暨產品碳足跡/水足跡/永續採購/PAS 7000/供應鏈管理產品經理

責任編輯 徐瑋琳 採訪撰文 鄭詠中 校正修訂 張巧雲

2019 年對 BSI 台灣企業服務部是艱鉅但豐收的一年，向來以品質為重的策略在業務推廣上，凡事都要氣長時間足，讓客戶有感 BSI 的專業度和值得信賴。以上敘述化作實務，就是以系統化的方式找到整體解決方案，從標準開發、教育訓練到驗證完成，都包含其中。本次專訪 BSI 台灣企業服務部永續產品副協理 Ivan Cheng，從 Ivan 身上，看見「專業高度」與「聆聽客戶」兩個特質互不衝突的融合，站在標準與稽核專業知識鑽研整合的基礎，參與打造出符合標準精神的實務內涵，落實永續推廣。

》》 經歷產業變遷 成為加入 BSI 的契機

Ivan 成大環工系到成大環工所的學歷，讓他畢業後第一份工作就進入當年南亞科技 DRAM 晶圓廠擔任環保工程師，廠裡的「空、水、廢、毒、噪」都要處理；也負責企業內部管理系統稽核、包含 ISO 14001 環境管理系統及 OHSAS 18001 職業安全衛生管理系統的推行，並參與大型晶圓廠的建廠工作及環境影響評估。半導體廠是國內初期極早進行自願減量計畫的產業，Ivan 身為廠內窗口，開始接觸學習溫室氣體盤查及查證，同時也要替單位負責與下游廠商稽核，一連串經歷奠定了日後在永續標準稽核和二者稽核的基礎。在南亞科技待了四年半，遇到記憶體產業崩盤，Ivan 於是轉換跑道，輾轉進入 BSI 擔任稽核員，至今滿十年。Ivan 說：「我很珍惜在 BSI 這份工作」年輕時經歷了職場不穩定，以及小時候的困苦生活，所以遇到什麼事情總是很奮力上進。之前所有的歷練挑戰，能夠讓他在進入稽核專業後如同助跑般加速前進。

》》 故事情境講課 讓學習更有感

Ivan 說「站在學員的角度，如何把課程透過案例與教案的設計讓人理解進而印象深刻，是教育訓練最重要的課題。」Ivan 認為講課是一門藝術，不只是講解條文，也要搭配敘述，建立情境，帶出條文應用，將條文和管理系統結合。上課時 Ivan 會用故事鋪陳，引起學員興趣，理解條文精神與內涵，得到收穫。

像是上供應鏈管理的課，內容涉及人權，對應到產業實況使用外籍勞工管理與薪資為例，要看一些比較細部的文件資料，透過統計數字從中找出問題—Ivan 準備了薪資單和現行法令，讓學員去計算與判斷—這樣的演練學員就會特別有感，因為人人都有薪資單，可大部分的人都不清楚現行法令為何，透過稽核演練，會引起學員很大的探究興趣。

理解客戶需求 落實永續內涵

有時也會有沒有稽核案例和材料可用的情況，例如還未有企業查證過的標準；有些領先的企業為了精進管理，會向 BSI 提出新標準的查證需求。Ivan 理解客戶的自我期許，著手研究引進新的標準教材和查證，而教材也並非中文化即可，他會花心思融入合適台灣企業實況的內容，以國內產業能理解的方式，在標準精神框架下設計出最佳課程，之後向查證稽核完成邁進，與客戶共同達成新標準的全台甚至全球查證首例。

2018 年 BSI 國際永續標準管理年會就曾表揚，全球首家通過 BS 8001 循環經濟符合性查核的企業就在台灣。另外像是 ISO 20400 永續採購指南，客戶從 BSI 電子報閱讀到 Ivan 撰寫的專文¹，主動表示興趣來詢問，希望採用 ISO 20400 永續採購指南，將綠色供應鏈管理標準化。也是 BSI 台灣領先全球提供服務的例子。



BSI 企業服務部副協理 Ivan Cheng，在他身上看見「專業高度」與「聆聽客戶」兩個特質互不衝突的融合。(攝影：徐瓊琳)

量身打造 開拓二者稽核市場

隨著全球化供應商遍佈世界各地，供應鏈管理日趨重要，2019 年 BSI 替客戶量身打造供應鏈稽核標準與執行，也讓二者稽核市場如同拓荒般展出新局。在此釋出一個水產飼料業客戶案例，再次見識 Ivan 的獨特實力。

客戶請 BSI 就如何管理供應商，為其制定出一個全新的採購指南，並以此作為評選供應商的標準。了解客戶需求後，Ivan 在很有限的時間內（一個月左右），密集了解永續漁業、國際水產飼料認證文件，以及永續大豆標準群²，深入認識產業結構，進而幫供應商分級，建置出供應商標準檢查表，完成客戶需要的採購指南。並且後續由 BSI 團隊執行兩家海外供應商稽核，讓手冊在二者稽核上得以落實與精進。

問 Ivan 這幾場硬仗下來是不是很有成就感？他誠實回答很累，也說因為自己是個「不安於室」的人，所以總在挑戰前所未有新領域，一切聽起來很神，一切都很难。

主管視角看客戶服務 專業之上更要有共好意願

身為業務部門主管，Ivan 笑說自己在報價上不夠擅長；但聽 Ivan 說案例，明白稽核技術含量紮實。供應鏈稽核的對象經常遍佈全球，無論在客戶端還是稽核單位內部都是很浩大的工作量。面對這樣的案件，要如何做好部門協調以及人力資源分配？Ivan 說關鍵在於稽核設計，在滿足客戶需求同時做到稽核效能最大化，能做此設計在於 BSI 本身是稽核專家，對於整體流程的掌握度夠高，高度客製化仍得以精確適當地執

¹ BSI 第 172 期電子報〈[從永續採購到綠色供應鏈管理—ISO 20400 永續採購指南標準](#)〉，鄭仲凱撰文。

² 為確保水資源不要過度開發，而使用大豆代替傳統使用魚肉作為魚飼料來源。

行。有金控業客戶表示：稽核結束之後，BSI 總是能給出讓客戶感到有價值的意見。Ivan 指出，能做到這樣，除了 BSI 稽核團隊的專業，更要有的是企業共好的意願。當客戶有問題，BSI 團隊總是盡快的給出客戶需要的、正確的回應。業務經理能理解客戶真正的問題、找到稽核員請教可行的解決方式、稽核員有能力回覆問題，他相信這些其他驗證公司都能做到，只是有沒有意願將這些單項串在一起，多了一份客戶關懷，差異性就在這裡。

》》 從供應鏈看見企業 CSR 和永續作為的下一步

台灣的 CSR 企業社會責任表現優於許多國家，許多企業組織也持續致力於永續發展，在目前大家普遍有經驗的情況下，如何從過去的零到有，再從現在的有走到未來的更好，是明確可努力的方向。企業可以回問自己：除了寫報告書說自己做了哪些事情，有沒有用哪些工具來展現績效？還可以往哪個方向精進？

Ivan 指出：「供應鏈」是企業可以著手的地方。企業自身在經濟、社會和環境面經過多年持續改善已有相當成果，但要如何讓供應商配合？過去供應商管理注重在價格、交期、服務品質，有沒有通過 ISO 9001 等品質管理系統；而今從永續採購的角度：人權管理、資訊安全保護以及消費者議題等，都是管理供應商需要考慮進去的，建議可以參考 ISO 20400 永續採購指南的架構與方法³。

》》 被看見的優秀

2019 年 Ivan 獲 BSI Global Award 頒發 Social Responsibility@BSI Enabling a Resilient World 獎項，因致力於協助台灣企業以各項國際永續標準達成社會、環境及經濟的平衡發展，共同朝向聯合國 SDGs 永續發展目標而努力，成效斐然而獲得此獎。想和電子報讀者進一步揭露的訊息是：其他角逐此獎的競爭者分別是兩名來自英國和一位來自美國的 BSI 全球家族夥伴。在跨國企業的架構下，BSI 台灣和大家一樣面臨歐美國家資源和業務上的強大優勢，但台灣人才就是優秀，還是能夠脫穎而出，當然評選制度的全面與公平也是重要基礎。

》》 一個人的意外之旅

文章走到這裡，BSI 電子報要和讀者們報個小內幕：有家室但又自稱不安於室的 Ivan，很喜歡每一兩年獨自去旅行。這個時候，向來體貼周全的 Ivan，不用照顧任何人，只有自己，然後不斷在旅途中因為意外，到了原本沒計畫到的地方。

像是 2018 年二月初，Ivan 獨自到日本東北七天之旅。因乘坐的東北新幹線列車臨時出了狀況，所有乘客被趕下車。Ivan 短時間內做決定訂好車票改去秋田附近的「橫手雪屋祭」：如同愛斯基摩人冰屋，當地居民會在一座座雪屋裡生爐烤麻糬、熱酒釀，邀請遊客進雪屋共享，很是暖心。意外來到此地的 Ivan，看

³ 請參閱 BSI 第 192 期電子報〈[從 ISO 20400 永續採購邁向 SDGs](#)〉，鄭仲凱撰文。

到有座雪屋裡獨坐一名男子，用英文問他要不要進來坐？結果竟是台灣同鄉，買了雪屋祭的 package，獲得食材包可在雪屋內體驗當地人生活，剛好邀請 Ivan 進入一同烤火聊天，交換著旅人的心情。

下回遇到了 Ivan，有機會記得和他交換自己意外旅行的故事。

很感謝 Ivan 本次接受電子報的採訪，各位讀者應該也和編輯小組一樣覺得過癮。稽核專業做到如此拳拳到肉，是本事也是意志。Ivan 說所有經歷的事情會變成身體的一部分，在你不曉得什麼時候，成為養份派上用場。有 Ivan 這樣能用開創手法落實永續精神的專業者，擔任業務部門主管，是 BSI 的獨特與勇敢，我們的確感到驕傲。- 全文完 -



Ivan 很喜歡每一兩年獨自去旅行，然後不斷在旅途中因為意外，到了原本沒計畫到的地方。

BSI Careers



- 更多 Ivan 專訪內容請前往 [BSI 官網](#) 閱讀〈落實永續精神的打造者—BSI 企業服務部副協理鄭仲凱專訪〉完整版
- 聯絡 BSI：infotaiwan@bsigroup.com | 02-26560333