



## 女戰神依舊

### BSI 驗證部副協理 Jane Huang 專訪

黃雪娟 ( Jane Huang ) |

BSI 台灣驗證部副協理

責任編輯 徐瑋琳 採訪撰文 鄭詠中

## 》》 永續專業養成背景

進入 BSI 台灣前 Jane 在法人顧問機構任職，主要協助工業產業政策擬定與輔導的顧問工作。產業內到生活中的節能減碳，Jane 認為要從前端管理做起，即污染預防；並從產業的角度去想如何兼顧環保與生產（像是把廢棄物資源化）。講到這兒 Jane 不免評論了一下塑膠袋收費政策：不應僅考量以收費降低塑膠袋的使用率，更應考量目前國外如英國與日本大量使用可分解材質塑膠袋，何者能真正落實減塑。

Jane 並透露一則趣事：BSI 香港同仁來台進行稽核，午餐時間台灣辦公室替大家準備了牛肉麵，但香港同仁沒遇過把食物裝在塑膠袋裡而不知如何將塑膠袋裡的湯倒入餐具中；而台灣普遍使用塑膠袋盛裝食物已是常態的問題實在令人深思。Jane 曾赴美留學生活，永續的價值觀形塑於當時。至今 Jane 的家中設有堆肥箱就是在美期間留下的習慣。Jane 說生活中的乾式廚餘（生廚餘）像是葉菜、咖啡渣放入堆肥箱中，除能變成植物的有機肥外，亦會分解產生甲烷，若能大量蒐集即可成為低碳生質能源的來源<sup>1</sup>。BSI 台灣永續產品的資深稽核員可是不開玩笑的，減碳減塑都是生活中做起，不只是專業場合振振有詞而已。

## 》》 CSR 報告書：內化才有意義

金管會與證交所規定，凡上市上櫃達一定規模的企業，每年都要發表 CSR 報告書。法令立意正面，但若只是每年例行公事把這份報告書數據做的很漂亮，作為公關門面，就失去真正的意義了。Jane 說明 CSR 報告書具體呈現的是每年企業內外部重大議題及其管理因應之重要內容，主要在反映報導組織的顯著經濟、環境和社會衝擊，並會實質上影響利害關係人的評估和決策<sup>2</sup>。於是報告書的產出，必定是要橫跨公司各部門，搜集不同單位的各種資料，然後彙整出各項數據，並訂定出明確的目標。這其中橫向的溝通（how to engage）是困難但必要的，是需要由跨部門分工來執行。Jane 提醒：短期的亮點並非實質的落實，導入任何標準系統一定要真正內化才有意義。

<sup>1</sup> 目前國內兩座運轉的生質能源場，分別於台南與台中。熟廚餘過去普遍使用於養豬飼料來源，因非洲豬瘟疫情爆發，學者有就熟廚餘厭氧發酵做進一步的討論，預計 2021 年七月正式運行的桃園生質中心可消化熟廚餘。

<sup>2</sup> 可參考 CSR@天下【CSRone】，由 Jane 撰寫之專文：2018 CSR 報告書新思維—GRI Standards 之挑戰與機會，<https://csr.cw.com.tw/article/40192>

當然，還有很多值得欣慰的成績。Jane 說 [PAS 2050 產品碳足跡](#) 最早是英國開始推出，但台灣在推廣普及度和扎實度都做得比國外好，這是台灣產業在國際競爭力（供應鏈）的展現。筆者亦多次在歐洲或香港等地聽到外國友人對台灣企業在永續標準的成績印象深刻嘖嘖稱奇，這不也是另一份「台灣之光」的榮耀。關於有心藉由 CSR 報告書的發表，將企業社會責任內化進企業體質的代表企業，Jane 提到了許多 BSI CSR 報告書查證的老客戶，其中像信義房屋，Jane 替這個品牌企業稽核超過七年了，多年來信義房屋重視每一次的 CSR 報告書發表，並設有全面倫理委員會，提供的數據資訊背後<sup>3</sup>，是實實在在的由上而下從會議進行、溝通討論到政策配合落實，甚至因產業特性開啟「居住正義」的討論，希望從道德倫理（Ethics）出發做到實質的改變。

## 》》 成為稽核員的重點傳授

Jane 在 2006 年甫進入 BSI 台灣時，擔任的是業務行銷部門主管，之後轉而接掌訓練部門，但 Jane 還是喜歡將自己的專業發揮在稽核工作上，於是後來除接任驗證部副主管一職，亦同時擔任永續產品稽核員。於驗證部擔任副主管期間協助同仁資格之養成，Jane 認為任何一位稽核員的養成都是相當不容易的過程，BSI 電子報特別安排稽核員專訪，就是希望讓每一位資深稽核員以過來人的身份，無私的分享自己的經驗，讓讀者更加了解稽核員的工作，讓有心成為稽核員的朋友或者與稽核員共事的同業人員，都能更具體的知道如何切入或一起創造出加分效果。以下是本文替大家整理出 Jane 對於永續性產品稽核現場的技巧，給大家參考：

- 稽核技巧的使用：Jane 表示，稽核技巧有許多，但就看你如何用對的角度把問題逼出來。或者在提問之前，藉由和客戶的交談，瞭解客戶對事情真實的看法，然後找到切入點問對問題。Jane 說，要能眼觀四面耳聽八方，如同醫者問診，病患沒有能力講清楚的，醫者要有能力問出病痛點在哪裡。
- 要穩住，堅持著：在談到稽核現場的挑戰，聽到 Jane 重複提醒：「堅定地問出你要的資訊，堅持把你做的事情完成」並不斷提出關鍵字：「要穩住，堅持著」——在稽核現場，是有機會遇到還沒準備好的客戶，或者是組織架構上屬於鞭長莫及的子公司，用逃避的方式來面對稽核。Jane 說尤其當稽核員是單人被派到偏鄉或海外，排程已定不太有重新排程的空間時，不能耗在那裡浪費時間，而必須要堅定地把該做的事情做完。如果受詢問對象沒有辦法答覆或提供應有的資訊，就請對方主管來。要穩住，不要因為現場的混亂或不好的氣氛被牽著走。找出可用的資訊，理性的就實際有的數據做詢問。就算無法完成，也要具體告訴對方缺了什麼，並且將現場情況回報給稽核組員。BSI 都是團隊工作，將自己的部分如實處理好也讓團隊同步知道實情，讓團隊知道下一階段要如何因應準備。
- 被客訴怎麼辦：稽核員是一個養成不易且專業度高的行業，所以接到客訴都會相對感受到衝擊力很大。關於客訴 Jane 用客觀的方式描述：在那個當下，你們彼此對同一件事的看法不同，對方用了比較激烈的方式回應你，所以產生了客訴。特別是對年輕稽核員，Jane 的鼓勵是：發生了就發生了，沒有關係，重新出發就好。

<sup>3</sup> 可參考信義房屋企業永續經營網：<http://csr.sinyi.com.tw/#vision>

- 新進稽核員花要多久才能進入情況：一年。數據來自於 Jane 看著新進稽核員的眼神，從不知所措戰戰兢兢到比較自在知道自己該怎麼做，這過程要一年（但記得一定要熬過去）。Jane 說透過這一年的學習，除了拿到該有的資格，並要改掉自己在過去公司的工作習性。成為稽核員以後，要習慣看自己兩週後的行程，先花時間調出客戶公司的資料，Download 客戶過去的報告書，才能了解客戶的狀況，知道前因後果發生過哪些事。

## 》》 今昔對照 產業變化實況

BSI 在台灣勤懇耕耘超過 20 年了，也看盡了業界的起落興衰。時至今日，在不同稽核業者為了搶奪生意將稽核專業服務化，或有出現客戶端已將稽核員視為供應商的景況。也曾遇到過稽核現場到中午連便當都不給準備的 Jane，又是怎麼看這今昔變化。本文亦做了以下的整理：

- 受訓養成的時間：儘管成本高昂 BSI 還是謹守著稽核員完整的訓練流程，雖然這在新舊交替上會有比較長的負擔期與接替成本。不好意思講別家驗證公司的情況，Jane 舉了一個顧問公司的案例：一回在稽核現場，顧問公司的代表是一個看起來像剛當完兵的年輕人，Jane 問其資歷，年輕人回答：台大畢業後去英國唸了一年書，返台加入顧問公司受訓一個月就被派來現場。由於當日 senior 顧問有事要到中午後才會出現，整個早上那位冒痘痘的年輕顧問緊跟在 Jane 身邊把握機會認真學習，讓人不免感嘆，這樣真的沒問題嗎？
- 客戶經營態度的變化：在提到稽核技巧時，Jane 帶出了一個今昔對比：過去稽核員有很多機會與客戶企業高層（像是總經理）進行對話，所以一定要讓自己準備充足且鎮得住場面才能讓對話有最實質的效益。但時下普遍會遇到客戶企業組織，受稽核單位以「避免高層被打擾」為考量，摒除高層接受稽核員訪談，而失去了直接交流檢討公司流程的機會。Jane 提起當年在顧問界曾經受產業委託輔導 TDK 台灣東電化工廠的經驗：每次進行完輔導，日本老闆會直接找 Jane 去詢問，讓 Jane 用英文回答今日的工作成果與遭遇困難等。這樣的經營態度讓 Jane 始終印象深刻。
- 新一代中堅稽核員的潛力：現今稽核員時常面對各種彈性的情況，像是未達標準要求時客戶心急之下會請教稽核員該怎麼做？稽核員向來是定位在「第三方公正單位」，為了維持客觀性和公正性，有許多有所不為的規範。過往或者就事論事開缺失，或者等受稽方準備好再另安排稽核時間，但如今需要思考更符合客戶需求、更彈性的作法。Jane 讚賞新一代中堅稽核員，既有稽核專業的訓練又有足夠的彈性，總是耐著性子把問題解決把報告做出來，不被現實差距糾葛。Jane 也說起自己大女兒對她說過：「媽媽，你們的年代思維和解決問題的方式和我們這一代完全是不一樣的。」面對今非昔比，Jane 很願意用開放的心去理解，不同世代價值觀念養成的差異。



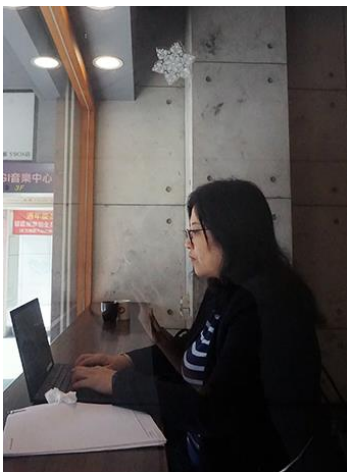
Jane 在訪談間也提到時下驗證業界的變化，並正面看待新生代稽核員的彈性與抗壓能力。

## 》》 時光流轉 女戰神依舊

不管時局如何變化，Jane 說只要客戶仍稱我們一聲「老師」，那就是一種尊重，我們就要為自己的工作感到驕傲。也提到 BSI 幾位殿堂級講師：中部訓練產品經理 Steven( 蔡進財 )<sup>4</sup>一直沒有停止過學習新知，在稽核現場或訓練課程總是很願意無私分享自己所學。或是標準訓練泰斗 Benson( 劉昱廷 ) 老師，Jane 說聽 Benson 老師講 QC<sup>5</sup>一堂課，立刻融會貫通。這些優秀的同仁，都是 BSI 稽核專業的驕傲。

訪問當日是和 Jane 約在家附近的咖啡館，Jane 正在翻譯最新改版文件內容，她表示看著年輕的產品經理工作量太大，她主動分一些過來幫忙。筆者在 2007 年也替 BSI 台灣電子報做過 Jane 的專訪，剛上任主管職的 Jane 看見團隊中工作吃力的同仁，會就現有的資源去思考如何協助同仁有效完成工作，重點在任務完成，而不是把力氣先花在檢討個人能力上。

時間是最好的驗證，讓人看清楚最真實的容貌。當年 Jane 的專訪稱其為「女戰神」，經過時光流轉，Jane 還是一樣包容大度，對人的溫暖，對事的體察，主動願意大家更好的正面態度，一直都在。看到女戰神依舊，讓人覺得美好。- 全文完 -



採訪開始前，Jane 翻譯著最新改版文件內容。因為看著年輕的產品經理工作量太大，她主動分一些過來幫忙。



Jane 的嗜好是收集公仔和食玩，當稽核空擋進辦公室時替 Jane 打氣。



- 閱讀〈女戰神依舊—BSI 資深稽核員 Jane Huang 專訪〉電子報版 [請點此](#)
- 聯絡 BSI : [infotaiwan@bsigroup.com](mailto:infotaiwan@bsigroup.com) | 02-26560333

<sup>4</sup> 可參閱〈用熱情灌溉每一方園地—BSI 資深稽核員 Steven Tsai 專訪〉: <https://www.bsigroup.com/localfiles/zh-tw/e-news/no182/bsi-taiwan-steven-tsai-n.pdf>

<sup>5</sup> IECQ QC080000 電機、電子及產品有害物質過程管理課程: <https://www.bsigroup.com/zh-TW/IECQ-QC080000/IECQ-QC080000-training-courses/>