



## 靜水深流 航向大海 謝君豪營運長專訪

責任編輯 徐瑋琳 採訪撰文 鄭詠中

2018 年 BSI 人事組織的新安排，在春夏交替之時，與早來的豔陽一同報到。

首先恭喜驗證部謝君豪( Joe Hsieh )協理榮升 BSI 台灣分公司營運長( Chief Operating Officer, COO )。我們藉由此次 Joe 出任 COO 的機會，對 Joe 做專題採訪，並很榮幸邀請 BSI 台灣分公司蒲樹盛 ( Peter ) 總經理，就 Joe 的個人特質和 BSI 管理架構、策略背景等面向搭配說明。

過去 BSI 台灣並沒有 COO 的職位，Joe 的出任也並非一時大膽的決定。隨著組織發展顯著成長，是需要一位 COO 協助跨部門及跨產品的整合發展。Peter 一直以一位堅定掌舵者的角色，帶領大家朝正確的方向前進，而 Joe 則持續發揮了流暢的調度管理能力，讓 BSI 台灣團隊在擁有最強後援之下前行。採訪過程中，Peter 和 Joe 都不約而同強調團隊合作的重要，唯管理團隊與所有同仁建立互信基礎，即便驚濤駭浪，也能掌舵起帆，繼續航行。

### 》》 態度決定高度 奉獻藏著溫度

Joe 十五年前以 IT 稽核員身份進入 BSI 大家庭，歷經講師、產品經理，近十年來擔任號稱「天下第一」的驗證部協理。稽核員經年在外奔波，很多溝通是得等上一整天稽核工作告一段落後才有機會進行，等待成本與節奏拿捏，都只是 Joe 的日常。

關於驗證部門的定位，Joe 說得謙和：「我們就是盡力配合大家的需求：業務部門承接業務和服務客戶、訓練部門需要開課、行銷部門有行銷活動要推廣、稽核員也有自己工作上的壓力和挑戰，如何於其中做好平衡，盡可能滿足大家的需求，並就特定議題做跨部門溝通。」落實需求滿足的同時也要回應政策，無怪驗證部又稱天下第一。

談到適任性，Joe 除了無論擔任稽核員或講師，不同身分階段客戶滿意度皆高之外，Peter 要說的是：「我時常和我們的主管提到：管理階層不是一種權力的使用，而是負起責任服務大家。」Peter 在 Joe 身上看見願意犧牲奉獻的精神。而所有在 BSI 台灣辦公室工作的同仁，幾乎都有這樣的經驗：明明知道 Joe 好忙好忙，可還是要硬著頭皮向 Joe 遞出請求，然後 Joe 在沒有太大情緒波動的情況下就是生出時間力氣把事情完成。

最近很夯的韓劇「我的大叔」，談的是人到中年，人生的責任、職場的壓力，沒有任何隨心所欲的空間，能做的就是面對接受然後擔下，唯一堅守的底線就是不違背自己的信念。這樣的性格特質，可以用武俠小說裡的「內力」來說明。內力不足，請勿輕易嘗試。關於這一切實證認可，Joe

只是提到，他一直記著 Peter 對管理者的期許和以身作則的風範。進一步詢問背後持續支撐的能量為何？幾次嘗試後 Joe 才吐出：「工作一定要充滿熱情，『態度決定高度』這句話我一直放在心底。你用甚麼態度對待工作決定了你的高度。想把工作做好，一定會有挑戰和犧牲。進到 BSI 十五年了，我對我的工作還是有熱情，而且覺得充滿樂趣。」明明可以慷慨激昂講出來的話語，Joe 以一貫溫文儒雅的方式陳述。態度決定高度，奉獻藏著溫度。

## 》》 靜水深流 深藏不露

整個採訪過程中，Joe 給人最深的印象就是「深藏不露」，他可以用同樣的表情說喜歡的事與麻煩的事。

近年來台灣經濟環境較低迷，BSI 在稽核流程與標準上相對嚴謹，但每一位稽核員都能帶給客戶多樣化的思維與價值( BSI 台灣三分之二的稽核員具產品經理身份，每一位都能夠做四到五項產品稽核 )，這和 BSI 讓稽核員有足夠資源和空間成長，以及擁有龐大的國際標準基礎有關。擔任驗證部協理的角色，Joe 傾力協助 Peter 替 BSI 建立一個好的平台，讓同仁能在自己擅長的領域發光發熱；讓稽核員發展不同的面向。



「只要是對公司好的事情，Joe 咬著牙都會把事情做好。」是同事對 Joe 最真實的評價。

關於 BSI 稽核員的養成過程，Joe 公開說給大家聽：首先透過人才鑑別找出人員特質與潛力，並安排合適的訓練課程，同時 BSI 也有一個相當好的 Mentoring 啟蒙制度。Joe 初進入 BSI 時，不同的產品都有不同的資深人員帶他學習熟悉。當然所有的訓練之後也要讓新人自己去執行挑戰，過程中公司也一樣會面臨可能不如預期的風險。BSI 是一個以人為本，提供服務的組織，公司要提供好的服務給客戶，人員的品質一定要夠好。BSI 是一個很願意投入資源去做人才培育的機構，這也是企業社會責任的展現。

Joe 以自身的經驗換算給大家聽：擔任 BSI 稽核員一年的成長，等於在企業工作三年；擔任產品經理 ( Product Manager, PM ) 一年的學習，等同於擔任講師三年；在驗證部擔任協理一年，等同於 PM 十年的歷練。經過十年驗證部協理的歷練，Peter 也覺得是時候交付新的任務給 Joe。年輕的新血，在看到 Joe 營運長豐厚的養成經歷後，是否也起心動念給自己一個成熟的機會？人生也可以這樣靜水深流，流過高山低谷。

## 》》 時光流轉 航向大海

但凡人在世上，都會有低潮的時候。問 Joe 若遇低潮，如何度過？Joe 回答：「除了態度正面，有一群志同道合的朋友一起幫忙，難關也能迎刃而解。BSI 台灣的管理團隊有很好的共同特質：積極正面解決問題，為公司發展而努力。」

Joe 表示，當下 BSI 的狀態，如同辦公室空間所顯現的：用透明玻璃窗做隔間、沒有任何窗簾帷幕、沒有祕密要隱藏，所有的溝通和資訊都是透明而清晰的。Peter 是一位有中心思想的領導者，真心的想照顧 BSI 的每一位。而公司的管理團隊，也相當努力建立一個令大家安心的環境，讓員工能安心做到退休，生活與未來有所保障。

「態度決定高度」這句話 Joe 一直放在心底。願意犧牲奉獻，是來自對工作的熱情不減。



Joe 說自己剛進 BSI 的時候，公司只有八項產品，而今已超過五十項，從一般到客製化的都有，代表我們的客戶在需求上越來越多樣化，也反映環境變化之劇。當客戶面對時代洪流的衝擊，BSI 以國際標準為基礎，提供管理解決方案協助客戶接軌。Peter 則期許管理團隊，學會信任與授權，讓 BSI 在人力調度上更游刃有餘。在制度福利上也要更體貼大家，負起社會責任。我們是有能力邁向永續經營的企業，要持續為留給下一代好的環境做出努力。

時間是巨流之河，隨著時光流轉，高山低谷，或有支流分向而行，看見不同風景。日出日落時節更替，靜水深流匯聚成川，我們航向大海。- 全文完 -