

**強大而輕盈****BSI 資深稽核員 Emily Wen 專訪****溫雅珊 (Emily Wen) |**

BSI 台灣客戶經理

責任編輯 徐瑋琳 採訪撰文 鄭詠中

身為風險系列標準資深稽核員，在這萬物皆連網、全球資安意識大爆發時代，Emily 的觀察和經驗必能對資安路上的後進者有所啟發。BSI 電子報特別邀請 Emily 接受專訪，從她的個人經驗與特質，理解資深風險稽核員養成之路，及對落實人才培育與運用的看法。即使行程忙碌，Emily 受訪前仍細細消化採訪大綱，將題目融會貫通盤整回覆，相當厚實精彩的專文，編輯小組深感學習良多，誠摯與電子報讀者分享。

》》 邏輯清晰 耐心理解的理科女生

Emily 於 2006 年進入 BSI，當年 BSI 推出的風險管理系統標準是 BS 7799(ISO 27001 資訊安全管理系統標準前身)，國人業界對於資安還處在「出事再說」的上古年代。現任 BSI 東北亞區總經理蒲樹盛 (Peter) 當時面試 Emily 後，就決定邀請她加入 BSI。「Peter 有說選擇我一方面的原因是，我是女生。他在跟我談話的過程當中，感覺到我特別細心有耐性」過往內幕可以大方說出來了，Emily 多年來優秀的表現與今日的擔當，沒有人會認為是稽核業內少數性別特權所致。也說自己從小就是數理方面成績表現優異，邏輯、排列組合和微積分特別好，與身俱來的好能力，到現在都支持著 Emily 往前推進：「後來發現邏輯好真的很重要。稽核員行程本來很忙，並需要與業務、行銷和訓練部門配合。資通安全法上路後市場需求擴增、資淺稽核員也需要加緊訓練才能和資深稽核員接軌，推廣市場前先要將人才設置起來，都要花時間投入。當有這麼多事情湧進來，邏輯清楚就知道先後順序。」Emily 柔軟的聲線敘述著每日千斤壓頂的場面，而擅於站在他人立場去理解各種需求的能力，也支持了 Emily 的好邏輯，化解不同行程衝突的撞擊，最後總都能安然落定。

身為資深稽核員，Emily 在帶人方面也累積了不少心得，我們也替大家紀錄彙整她的經驗與觀點。

》》 人才培育與運用秘笈

人才鑑別與善用

大家都以為以資安風險為專業的稽核員都有類似的專業背景和個人特質嗎？

Emily 說，就像風險標準分為：條款寫得很仔細的網路安全屬性標準，以及標準內容精簡、但需要明確界定出範圍與何謂做得好的資訊韌性型標準—前者需要細心精確按表核實，後者需要良



這是 Emily 工作的神情，即使工作壓力再大，事情再多，她總是能有條不紊地把事情按優先順序一一處理。

好的邏輯與溝通能力—稽核員也是同理。Emily 會從同仁的優點和潛能切入，做好人才鑑別，安排人力與不同的部門與專案合作，讓個人長處得以發揮，而非用一套標準套在個人身上去審視優劣。

新人更須提升觀察力

不只是稽核，新進人員除了基本該有的專業技能，外表形象、談吐禮儀，到工作與生活的平衡乃至責任感都不能忽略，這些都是專業人士的應備條件。難免讓人回想當年，跟著前輩去拜訪客戶、去稽核現場擔任觀察員，除了稽核技巧流程，該有的舉止儀態，用字遣詞與工作態度都記在心裡，真正到位學習。Emily 說：「稽核工作很多機會遇到客戶最高階的主管到場，像是國內老牌的 104 人力銀行，BSI 去進行稽核時，是 104 楊董事長親自主持起始會議，與高階主管傳達務必要配合稽核工作。這種場合稽核員給人的印象，不只是稽核工作本身，從穿著打扮到一舉一動，都代表著你有沒有尊重客戶與自己的專業。」並提醒：「回到觀察力—資深稽核員都有在示範，在什麼樣的情境下、怎樣將稽核專業做適切的傳遞，如何擷取並轉化成自己的風格，這些都需要提升觀察力。」

稽核員養成之路

BSI 可以提供給客戶的服務中，稽核和訓練課程是主要的兩塊。BSI 的講師向來赫赫有名，很知道如何把標準知識傳遞到學員手上。「但是不是所有的稽核員都能當講師」Emily 坦白說：當講師這個工作，除了努力學習，個人特質要佔的比例更多，不過，講師的經驗對稽核絕對有莫大的幫助：「在當講師的過程，你會碰到各式各樣的學員，提出千奇百怪的問題」能當 BSI 的講師，對標準內容和流程就是要異於常人的清楚。

Emily 提起比自己更早進入到 BSI 的資深稽核員，像是 Benson、Steven 這幾位品質管理系統課程的名師，以前看他們在稽核時藉由和現場的客戶對談聊天，就能抓出客戶在系統流程上的問題出在哪裡，這功力是多年稽核加課程百煉千錘後的累積。Emily 說自己現在看

稽核缺失也是從更大的高度去替客戶找到原則性的問題，客戶亦是感謝也感到安心。講到這，也直球詢問 Emily 如何解決資深與資淺稽核員之間的銜接問題？Emily 表示，除了利用暑期客戶難得的空隙，安排小組討論會議，讓不同資歷成員可直接交換經驗心得，也會安排資淺稽核員做較複雜的工作，直接挑戰困難的工作實境才能磨練成長，否則訓練再久也是枉然。

「你看別人怎麼做，永遠都是別人的，你自己做的才是你的。」Emily 說：「去稽核，系統是客戶的，但是你說出來的話、問話的技巧，要引導客戶把該講的事情說出來。」聽完這一段話，要喘一大口氣，當一個稽核員應有的本事，Emily 告訴大家了。稽核是一門精實的學問，不是靠表面話術來去，沒有模糊開玩笑的餘地。

》》》 強大而輕盈

面對日日壓力，Emily 仍能保持清晰並游刃有餘。利用週末到鄉間與父親相聚、和土狗玩、吃鄰里自種蔬果，夜間走到戶外一抬頭就能看見滿天繁星。還有每年都會進行一到兩次大旅行，至今 Emily 已到過五十個國家探尋(不代表只出國五十次、像是日本就去超過十次)，其中包括一般國人較少前去的地區。2011 年去保加利亞與羅馬尼亞認識了一起旅行的朋友，之後每一年都會一起出國旅行，到過波羅的海三小國與荷蘭，今年四、五月去了以色列約旦，踏過的足跡與人際關係都很世界性。而這篇稿件撰寫之際，Emily 正和客服同仁於沖繩進行自駕之旅。無論週末暫離台北，或年度大旅行，都是 Emily 給自己的重開機 (Reset) 儀式。

採訪當日 Emily 按個人品味穿搭出席，採訪完畢應要求，坐在咖啡館戶外區拍照，自然如網美街拍。上一次 BSI 電子報訪問 Emily 是 2007 年秋，多年來美麗智慧如昔。越認識越讓人驚奇的 Emily，用輕盈面對層層挑戰，以身示範：強大可以如此輕盈。- 全文完 -



今年五月 Emily 的以色列之旅，騎著毛驢上山看神殿。神殿之路後段只能步行，那天 Emily 走了 21.7 公里。



- 閱讀更多人物專訪 [請點此](#)
- 聯絡 BSI : infotaiwan@bsigroup.com | 02-26560333