



實施新標準：如何與領導團隊溝通互動

最高管理階層在管理系統標準中扮演的角色越來越吃重，清楚自己的職責所在，便成為他們最重要的課題。受惠於有效管理系統的組織大多有個共同的特色，那就是組織的最高管理階層團隊都很瞭解自身所能創造的價值。確認您的最高管理階層都已準備就緒，企業自然能從中獲益。



根據 CEO Challenge 2015* 的資料，現今全球高階領導者優先考慮的重點項目包含：

- 建立扎實的以客為尊文化
- 調整組織架構，明確支持企業策略
- 著重於符合客戶需求的流程和產品

以下提供一些**應對策略**，說明如何讓您的領導團隊心悅誠服，順利實施新標準。

說明新標準如何協助企業改善

「藉此機會讓領導階層更積極參與調整營運流程和領導方向」

Ronald Tse, 創辦人, Ribose.

找出可以改善流程或提升效率的地方，記錄下一些事實和數據，證明因管理系統帶來的改善如何為組織省下大筆經費。試著將這些資料連繫到組織目前所面臨的問題，並分析系統可如何改善這些問題。舉例來說，減少廢棄物料或改善客戶維繫率，都可能是有用的做法。此外，也別忘了法律和法規的要求，有些管理系統可協助符合法規方面的要求，不但能確保避免罰款，也能防止組織的形象和聲譽受損。

說明新標準如何在組織中運作

管理系統標準不再拘泥於書面記錄的程序。您可以自行決定需要記錄的資料，換言之，您可以設定系統使用方式，使其符合您的特別業務需求。減少需要書面記錄的文件可節省時間，讓您專注在附加價值上。

「考量我們實際的工作方式，這套標準就變得更具有實質意義」

Tom Gibb, Salus Occupational Health Services

說明新標準如何管控風險並帶來新商機

現今越來越強調鑑別風險和機會的重要性。我們將能更有效地鑑別和管理風險，以降低或消除任何衝擊。而鑑別機會，例如產品提升、新市場或提升環境績效則是新議題，這能協助組織審視新的機會，而不只是聚焦於避免違反符合性的地方。

說明新標準如何提高整個組織的能力

新的管理系統標準以各個層級獨立自主作為中心思想，而最高管理階層則有責任確保落實此思想。組織上下對此目標都應具有一致共識，並瞭解自己可以如何做出貢獻。這樣一來，員工就能更積極參與，並且具有充分授權，讓工作環境變得更好，提升生產力。積極的員工較能提升產品品質，或與產品相關的客戶服務。

「每個人都明白自己的職責，也明白自己獲得的授權等級，為我們的客戶帶來不一樣的感受」

Paul Brazier, 商務總監, Overbury

bsi.

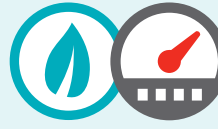
bsigroup.tw



75%

的客戶認為品質管理系統標準提升了營運績效

ISO 9001



96%

的受訪者指出他們產品的環境績效得到了提升

ISO 14001



78%

的受訪者認為他們符合守規性要求的能力有所提升

ISO/IEC 27001

尋找能成為您堅強支援的冠軍團隊

爭取領導團隊支持的關鍵，在於找出一位明白標準可帶來的價值，同時願意支持您的擁護者。找出過去曾因管理系統受惠的人，或所屬部門將可獲得最大利益的人。爭取到越多支持者，您的提案便越有希望。

「關鍵問題在於，您需要上層管理階層的合作與支持」

Maxime Clerk, 通訊部副總裁, Vortex Conseils.

管理系統標準所帶來的**多重業務優勢**，遠遠超越需要付出的投資。

確保您提出一個**令人信服的提案**，取得最高管理階層的支持，讓您的業務蒸蒸日上。

若要瞭解更多資訊，請造訪：bsigroup.tw

* CEO Challenge 2015 是一份針對 943 位企業領導者的調查。由諮商會與 Chartered Management Institute (CMI) 合作提供。