

EDGENTA UEMS TIMES

NO.09
2020.01
半年刊

客戶夥伴

我們的第一家公立醫院客戶
臺大醫院 黃振威先生專訪

職業安全衛生、資訊安全專題

通過 ISO 45001 : 2018 認證

通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證

特別專題

第 57 次資深主管訓練會

釋放團隊潛能

成長無限可能！

EDGENTA UEMS

核心價值

Unity in strength. United as one, we can pursue the impossible.
我們團結一心，追求無限可能。

Engaging. Building partnership among our customers and staff.
我們和客戶及員工建立夥伴關係。

Master of our trade. We excel in whatever we do.
我們在機構管理服務領域精益求精。

Service excellence. We strive to exceed our customers' expectations.
我們力求超越客戶期盼，提供卓越服務。

Contents

02 管理者的話

04 人才培育 Talent Cultivation

Work Plan 2020

第 57 次資深主管訓練會

人事的招募面談與實務思考

—林建銘講師

資訊安全管理及個人資料保護認知宣導

—高元宏講師

10 客戶夥伴 Customer Partnership

我們的第一家公立醫院客戶

臺大醫院 黃振威先生專訪

宏達電

環境管理服務



16 職業安全衛生專題 Occupational Safety and Health

通過 ISO 45001 : 2018 認證

ISO 45001 稽核現場：至善老人安養護中心

ISO 45001 稽核現場：宏恩綜合醫院

19 資訊安全專題 ISMS

通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證

21 照片集 Photo Gallery

發行單位：**EDGENTA UEMS** 威合股份有限公司 Edgenta UEMS Ltd.
威務股份有限公司 Edgenta UEMS SC Ltd.

製作單位：洛喬股份有限公司

地址：台北市復興北路2號5樓之7~9

電話：(02) 2776-6188

如果希望明天有所不同 今天就要比昨天 更努力敦促自己前進...



Push harder than yesterday if you want a different tomorrow...

新的篇章

歡慶威合威務在台成立三十週年之後，我們朝向新的篇章邁進。在過去幾年當中，我們的服務品質、系統與成果皆已逐步提升。現今我們面臨的挑戰是：持續在營運效率上規劃以達成新的目標高度；客戶滿意度；更佳的實施成效等等。我們不應該滿足於現階段的成績並沾沾自喜，相對的，我們必須持續提升自己，保持我們的競爭優勢。因此，我們不應使用「過時的方式」向客戶提供服務。在瞬息萬變的環境當中，這就是我們保持領先競爭對手的方法。我想敦促團隊中的每一位同仁持續精進，並按照計畫標的，在各自的專業領域達到新的高度，而我們願意投入更多的資源來實現這些目標。

人才與科技投資

當我們繼續推動事業邁向更大的成功時，人力管理與科技發展是獲得勝利的關鍵因素。

人才是公司寶貴的資產，我們將持續投資於培訓與發展以提升員工技能，包含內部與外部培訓以及執行任務所需的相關認證課程，同時也向員工更新我們最新的科技發展與標準作業流程。這些技能不僅使我們的員工更有信心面對日常工作中的挑戰，且隨著技能不斷因應

需求而發展的同時，也能從中獲得成就感。更重要的是，我們將持續舉辦各種團隊活動，例如「快樂員工快樂客戶」、一日遊、尾牙聚餐等等，以促進團隊合作並讓每個人能感受自己是這個大家庭中的一員。我們始終相信，「一個快樂的員工，成就一個快樂的客戶」。另一件需要特別強調的事情是，在台灣Edgenta UEMS的團隊裡，沒有所謂的玻璃天花板（無形限制），只要同仁們努力工作並獲得超出預期的成果，都有職涯晉升的機會。隨著公司的發展，這樣的機會愈來愈多，我也在此敦促團隊中的每個人釋放您的潛力，未來將有無限可能。

在我們的科技系統層面，如：**UETrack™-Portering**傳送管理系統與**UETrack™-HPBS**環境管理系統近年來在台灣已經非常成功。這些年來，為滿足客戶不斷變化的需求與期望，我們從未停止系統改良。我們重視客戶與員工的意見反饋，因為這些寶貴的意見是我們改進的泉源之一。在開發與改進系統的同時，我們將持續納入反饋意見並與我們三十年的醫療產業後勤服務經驗互相結合。我們也將繼續投入大量資源，以確保我們的系統始終保持競爭優勢。

服務創新夥伴關係計畫

在2019年的下半年，我們推出了SIP (Service Innovation Partnership Programme) 服務創新夥伴關係計畫。該計畫始於新加坡集團總部，其推動成效已證明可以提升客戶與員工的滿意度。

此計畫包含公司的高階主管、客戶與我們現場員工之間的各方面互動，也囊括了現場工作品質的稽核。主要目的是針對客戶的期望與員工的需求有更深入的了解。透過互動，我們可以收集到重要的信息，並聚焦於改善客戶重視的層面及真正協助員工解決問題。如此一來，我們就能將資源放在正確的位置，以滿足客戶的需求，最終提高整體滿意度。這項計畫在2020年將持續推動。

ISO認證

ISO認證是國際公認的品質標準，在Edgenta UEMS台灣團隊，我們始終傾力確保服務品質符合標準並取得相關認證。就如同我們對客戶的品質承諾，永遠不會妥協。

在2019的第四季，我們已成功將OHSAS 18001轉版為ISO 45001。我們的品質訓練與資源部門以及營運團隊投入了大量的精力與時間來準備轉版，因為ISO 45001在職業健康與安全方面相較於OHSAS 18001有更嚴格、更全面的驗證標準。

除了現有的ISO 9001、ISO 14001與ISO 45001認證以外，我們業已通過ISO 27001的認證。ISO 27001的外部稽核於2019年10月進行，我們的團隊花了超過六個月的時間來準備、調整及進一步改進我們現有的流程。我很高興地宣布我們已成功通過審核。此認證對我們而言至關重要，因為我們藉由科技系統提高我們的服務品質。我們希望向客戶保證，Edgenta UEMS台灣團隊將繼續強化我們的資訊安全管理系統，包含預防措施、不受病毒侵害的相關保護措施及改善設計等等，以提升效率及消除網路攻擊的潛在威脅。

我要特別感謝科技服務部、品質訓練與資源部以及所有參與並投入額外精力和時間，協助公司取得認證的同仁。這是團隊合作的成果，恭喜大家！

下一步是什麼？

除了持續精進我們目前所做的事以外，我們還需要確保優質的服務可以涵蓋更多的客戶。最重要的是，探索任何可從現有服務延伸的領域，以便提供一站式的服務方案來協助客戶解決他們面臨的挑戰。在這樣的過程中，我們可以與客戶建立更緊密的合作夥伴關係，並希望成為他們尋求後勤服務解決方案的首選。

在此也與各位分享一個好消息，從2020年開始，我們將向醫療照護市場提供**UETrack™-Portering**的軟體系統服務，無論您的醫療院所目前的傳送服務是自聘人員或外包給其他廠商，只要您沒有使用管理系統，但期盼在傳送服務中導入科技並已準備好改變既有服務流程，歡迎將您的需求與問題E-mail至edgentauems@edgentauems.com，我們將盡快與您聯繫。

衷心感謝客戶與員工

一如既往，我想藉此機會感謝所有持續支持、重視我們服務的客戶，您是我們不斷精進的重要動力。我們珍惜一同前行的旅途，並期待一起在這無盡的旅程中，繼續獲得更大的成功。

最後，非常重要的一點，我要感謝所有願意繼續與Edgenta UEMS一同成長、並致力於在2019年成功續約、爭取新合約的同仁。我相信團隊合作的力量，也希望團隊中的每一位成員能牢記：「以個人而言，我們是一滴水。但當匯聚在一起，我們就成了海洋。」因此，我們能解決任何難題和挑戰不可能。讓我們持續無畏前進，並成為一支堅不可摧的團隊。

最後，藉此機會祝福大家鼠年萬事興旺！

總經理 General Manager

林華成 Bryan Lim