



106
年度經濟部工業局

技術服務機構服務能量登錄申請書
(

MA3

類管理顧問服務機構
)

○○○○(股)公司

經濟部工業局

106 年度技術服務機構服務能量登錄申請書

申請機構：○○○○(股)公司

申請類別：MA3 類管理顧問服務機構

申請日期：中華民國 106 年 02 月 17 日

經濟部工業局 技術服務機構服務能量登錄申請書

經濟部工業局台鑑：

一、申請事項：申請登錄為經濟部工業局技術服務機構						
二、申請登錄機構基本資料	申請登錄機構： (中/英文)		○○○○(股)公司 (英文名)			
	地址：		100 台北市中正區○○路○○段○○號○○樓			
	負責人		王大銘	實收資本額		1,000 萬
	聯絡人		李小卉	e-mail		123@ccd.tw
	統一編號	12345678	傳真	(02) 2209-1234	電話	(02) 2209-1200 分機 011
三、申請登錄類別：			MA3 類「知識管理服務機構」			
四、申請書份數：本申請書裝訂成冊，共計六份。						
<p>五、切結書：</p> <p>(一) 申請人保證所附資料均屬正確，並保證不侵犯他人之智慧財產權，否則願負一切責任。</p> <p>(二) 申請人已詳細閱讀並同意確實遵守「經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄作業要點」。</p> <p style="text-align: right; color: red;">請加蓋公司及負責人印鑑</p>						
經濟部工業局收發文字號	收文		發文		申請人申請日期及字號	106 年 02 月 17 日

目 錄

	頁次
壹、技術服務機構之基本資料	〇〇
貳、申請登錄之技術服務項目及技術服務分項	〇〇
參、申請登錄類別之部門組織	〇〇
肆、申請登錄類別之技術服務人員資料	〇〇
伍、申請登錄類別之輔導或服務實績	〇〇
陸、附錄	〇〇
一、營利事業登記證或法人登記書	〇〇
二、申請技術服務人員簡歷	〇〇
三、近三年之營利事業所得稅結算申報書及資產負債表影本	〇〇
四、技術服務機構之各項作業流程及管理辦法	〇〇
柒、附件	〇〇

壹、技術服務機構之基本資料

一、技術服務機構之資料

技術服務機構之名稱	中文	○○○○(股)公司			資本額	1,000 萬
	英文	○○○			員工人數	162 人
負責人	王大銘 總經理	顧客服務處(MA3) 部門主管	陳其偉	經理	電話	(02) 2209-1200#010
聯絡人	李小卉	主任	e-mail	123@ccd.tw	電話	(02) 2209-1200#011
地址	100 台北市中正區○○路○○段○○號○○樓				傳真	(02) 2209-1234
營利事業登記證	12345678		創立日期	1988 年 05 月 01 日		

二、沿革(請簡述 貴技術服務機構之創立、發展、業務概況以及未來經營目標)

(請自行簡述)

三、營業資料

單位：仟元

營業項目	最近三年營業額					
	105 年		104 年		103 年	
	營業額	比例	營業額	比例	營業額	比例
顧問服務收入	132,457	69%	122,856	70%	105,712	53%
資訊委外服務收入	59,471	31%	53,413	30%	92,370	47%
合計	191,928	100%	176,269	100%	198,082	100%

四、人力資料 (人數)

職務分類	博士	碩士	學士	專科	其他	合計
管理人員	0	20	38	4	0	62
銷售人員	2	7	52	13	0	74
研發人員	0	3	9	1	0	11
財務人員	0	7	2	6	0	15
其他	0	0	0	0	0	0
人員合計	2	37	101	24	0	162
申請登錄類別 技術服務人員	2	35	61	24	0	122

五、技術服務機構之組織結構表

(檢附組織結構圖)

此欄位人員需包含在其餘分類項目內，不列入合計數據。如：碩士總人數 35 人，則須分布於管理、銷售、研發、財務、其他類內，此欄位僅是讓委員知道公司技術服務人員學力狀況。

貳、申請登錄之技術服務項目及技術服務分項

一、MA3（管理技術分類）

- 知識管理機制
- 知識文件管理
- 知識分享文化
- 知識地圖
- 社群經營
- 組織學習
- 隱性知識外顯化
- 顧客知識管理
- 專家黃頁
- 其他

二、MA3（資訊技術分類）

- 資料檢索系統
- 文件管理系統
- 企業入口網站
- 數位學習系統
- 自動分類系統
- 資料探勘
- 文字探勘
- 社群網路服務
- 其他

註：技術服務項目請依作業要點「二、適用對象」中之服務項目填寫。

參、申請登錄類別之部門組織

(檢附部門組織組織圖)

肆、申請登錄類別之技術服務人員資料

一、申請登錄類別之技術服務人員統計

MA3 管理技術與 MA3 資訊技術之人數，應與下表(申請登錄類別之技術服務人員學經歷及實績)之技術能力人數對照，唯必須扣除技術能力有重複之人數。

技術服務項目	總人數	曾任專案主持人數	工作年資統計(人)			
			≤3 年	4~6 年	7~9 年	≥10 年
MA3 管理技術	79	25	35	18	16	10
MA3 資訊技術	67	20	26	20	12	9
合計(扣除重複部份)	122	38	47	35	25	15

註：技術服務項目請依作業要點「二、適用對象」中之服務項目填寫。

P.4 有 122 人申請，此處人數需一致

二、申請登錄類別之技術服務人員學經歷及實績

姓名	學 歷					年 資		技 術 能 力		曾負責之專案計畫
	博 士	碩 士	學 士	專 科	其 他	專 案 主 持 人	專 任 工 程 師	管 理 技 術	資 訊 技 術	
李明明			✓			3	12	△	○	立明精密、中華科技、大眾公司、國民電腦等
吳佳佳		✓				10	16	△	○	中林公司、台版企業...
王小城		✓				1	2	○		...
...				✓		0	30		△	...
...	✓					12	8	○		...
合計人數	2	35	61	24	0	38	122	79	67	

註：○表示主要技術能力，△表示次要技術能力

填表說明：

- 1.除非每一項在近兩年內均有豐富實績，否則每人之○主要技術能力及△次要技術能力最多各三項。
- 2.表格如不敷使用請自行增加列數，未申請之類別表格不需列出。
- 3.合計人數欄務必填寫

P.4 有 122 人申請，此處人數需一致

伍、申請登錄類別之 2 年內輔導或服務實績

一、申請登錄類別之輔導或服務實績統計

案次	專案計畫名稱	客戶名稱	合約金額(萬元)	執行期間	計畫主持人	計畫內容概述
1	○○○○ 案輔導計畫	佳能(股) 有限公司	○○○萬	105 年/01 月/01 日~ 105 年/12 月/31 日	○○○	本專案首要輔導範圍在協助佳能(股)公司建立適合其企業文化之知識管理改造目標與方向，強化員工對於知識管理正確的認知與 K 化的重要性，並鼓勵員工能主動參與並多給予公司建議，期能加速公司研發新產品之外，更能協助員工學習更專業的技術。
2	○○○○ 專案輔導計畫	○○市政 府	○○萬	103 年/01 月/01 日~ 105 年/12 月/31 日	○○○	為增進市府團隊行政事務工作效率、因應人力不足與資深人員退休趨勢，加速經驗傳承、提升整體組織運作效能與現行各處室知識管理系統整合等目標。需求範圍包含顧問訓練與輔導、導入及知識管理系統建置等，期透過知識管理導入，加速行政決策效率與知識經驗的累積及應用。
3	○○○○ 專案輔導計畫	○○(股) 公司	○○萬	104 年/07 月/01 日~ 105 年/06 月/30 日	○○○	為…………。

填表說明：

- (1) 請列舉最近兩年內之技術輔導或服務之實績
- (2) 表格如不敷使用請自行增加列數，未申請之類別及項目不需列出。

二、申請登錄類別之輔導或服務實例(此部分可以寫多一點案例，以免委員認為案例不足而不通過某分項，而案例說明部分則可取具代表性部分說明)

輔導或服務案例(一) (請附合約影本)

※ MA3 技術服務申請之項目- 以佳能(股)公司為例

技術服務項目	技術服務分項
MA3 管理技術	知識管理機制、知識文件管理、知識地圖、隱性知識外顯化
MA3 資訊技術	資料檢索系統、文件管理系統、企業入口網站

(一) 計畫緣起

佳能(股)公司專業生產及銷售自
及電腦中央處理器(CPU)散熱模組…
關產品的設計服務外，致力推展自有
洲…等地的子(分)公司及工廠，以架
求。

需以列舉之案例進行說明，按所申請之技術服務項目，實際如何執行方式，檢附圖表畫面、佐證資料，以供審查委員參考。

範例說明：

1. 知識地圖
2. 資料檢索系統
3. 企業入口網站

業來令片
組…等相
美國、歐
客戶的需

因應全球化競爭，企業面臨更加嚴苛的經營環境，企業對外必須快速掌握國際局勢的變化，對內則需不斷建構及提昇企業各方面(技術/人材/知識庫 KM…)的核心能力，才能在面對現有及潛在競爭者的挑戰時，提早或快速提出對策因應。

現況知識流	瓶頸說明
研發部	研發能力無法快速有效轉移至業界、研發文件管理不易。
專案管理部	無法即時了解中心各項公告事項，管理規章、教育訓練、會議通知、表單簽核等多項電子化流程，文件未共享，重工浪費時間問題嚴重。
設計部	無法有效率查詢到相關標準法規，知識分享不易、新進人員磨合期過長、知識未能有效延續。

(二) 計畫內容及目標

1. 改善工作流程

過去佳能(股)公司一直著重於技術研發能量的創新，由知識產生，進而提昇知識分享、知識運用之行為，欠缺必要的管理工具加以引導或協助，無法有效讓組織成員能活用技術知識蓄積與保存、經驗傳承與分享。透過知識管理整合現有流程，以提高流程效率及解決問題的能力，期能達到成本降低、生產力提昇、產品開發時程縮短，以及決策品質改善等目標，使其更具競爭力。

2. 知識文件有效管理

依據佳能(股)公司的研發方向及業務特性，提供知識文件盤點與分類，包含各國認證測試法規規範、測試技術、測試方法、認證申請流程等，將公司文件類別編碼，以避免資料的重覆搜尋及建檔。並做好文件管理，整合佳能(股)公司各式參考資料，提供使用者便捷的查詢和擷取資料服務。蒐集、保存佳能(股)公司過去的經驗及知識，以利再產出，同時增加知識存量與價值。

3. 部門組織流通

塑造知識分享環境，將建立於各單位部門知識組織起來，藉由各部門成員之間的知識分享來達成跨部門的知識流通，以達到內部資訊流通及提昇組織效率的目標。

4. 提昇人員品質

透過知識社群，以提供一個讓員工互動、知識分享的環境，進而提昇員工的知識學習能力，以協助佳能(股)公司發展核心技術能力。並由系統定期通知新訊息，養成員工吸收新知、留意市場動向的習慣。

5. 提高服務品質

導入知識管理系統，將過去的服務經驗過程及資訊做累積，集中有效資料的收集，有效防止員工犯錯重覆的錯誤;並進而將工作上的作業流程整理成為標準作業流程，可以使服務效率得到了大幅度的提昇，進而提高產品品質，增加顧客的滿意程度。

6. 保存企業無形資產

在佳能(股)公司有許多過去的寶貴成功經驗未能妥善保存，這些成功經驗常會隨著人員的變動而無法保存，同時也意味著佳能(股)公司競爭力能否持續發揮效益的問題。知識管理的目的就是透過分享與重新利用，不斷累積成功經驗以厚植競爭力。

7. 培養企業文化

透過知識管理機制，培養學習型組織及分享的企業文化，為企業累積知識、培育人才和留住人才。

8. 提高企業競爭力

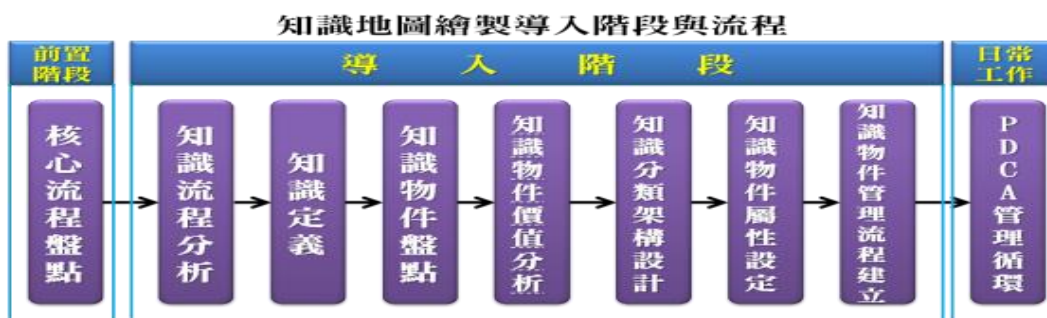
透過知識資料庫系統，蒐集外部情報資訊以隨時監控競爭者的動態，即時反應市場動向，取得商業先機。並可達到節省時間、人力成本的效益以提高企業競爭力。

(三) 實施方式及過程

■ MA3 管理技術

1. 知識管理機制：(略)
2. 知識文件管理：(略)
3. 知識地圖：

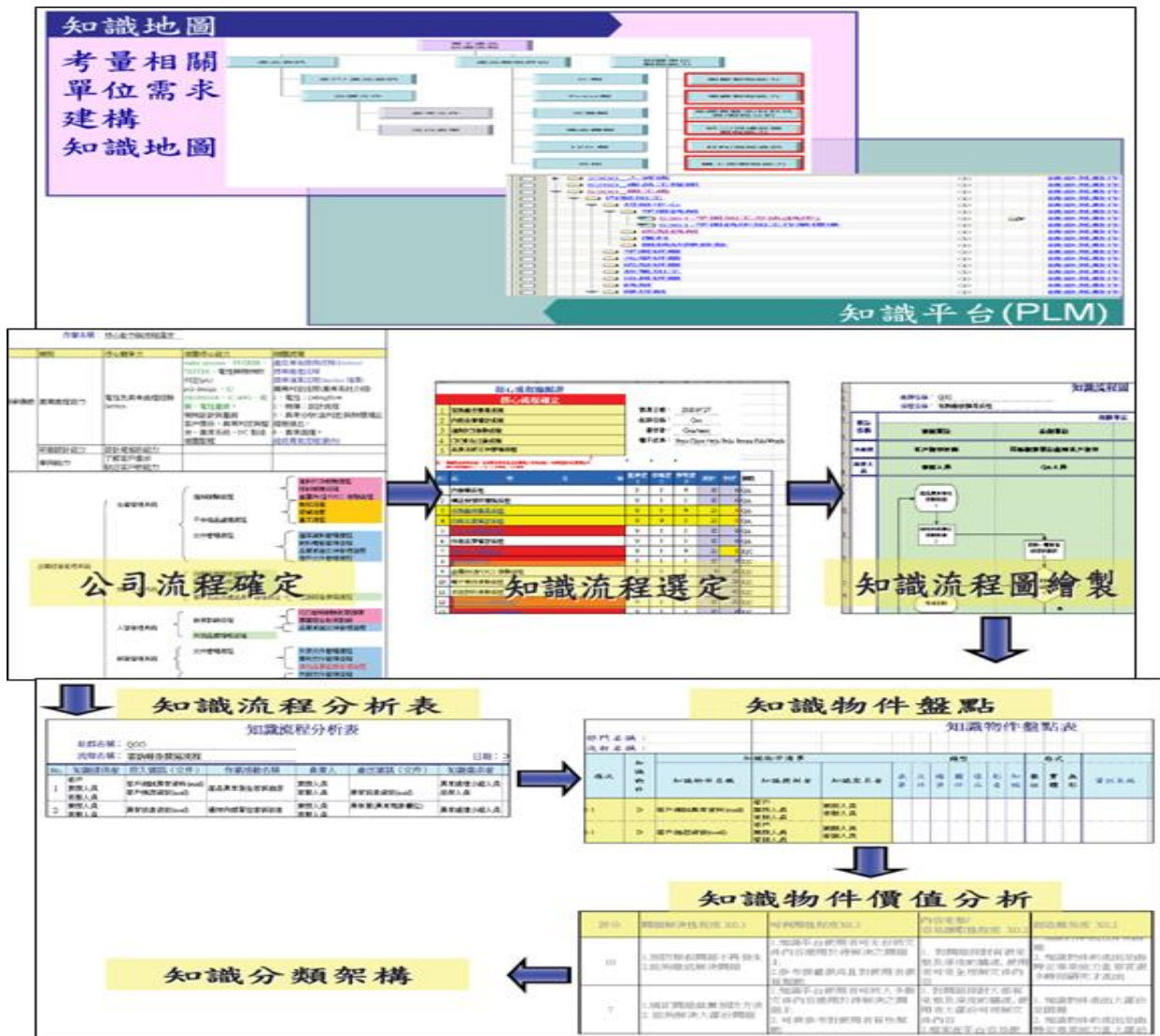
依未來發展重新檢視及調整知識地圖，並透過策略技術藍圖的導入與現有的知識地圖整合，擴充知識地圖並累積相關的知識文件，展開作業流程與步驟如下說明：



- (1) 找出與知識管理相關的經營目標與對應的策略。
- (2) 檢視日常工作流程，以流程圖法為工具將知識流程項目全部列出，包含知識提供者、投入知識物件、作業活動名稱、負責人、產出知識物件、知識需求者等，彙整成知識流程分析表。
- (3) 定義出各部門的知識、資訊及資料，同時註明各定義的案例，以提供部門成員盤點知識物件時的依據，內容包含代號、分級名稱、說明與範例等。
- (4) 根據知識定義，依照知識物件格式，以結構化方式訂出需要的欄位進行知識物件盤點，以便於重點知識的擷取，內容包含知識物件名稱、類型、格式、存放位置、分享幅度、知識提供者、知識需求者等。
- (5) 針對知識物件建立知識物件評價基準，找出評價構面並賦與各構面的權重，再以分數區分等級及說明，最後訂定評估層級及處置方式。
- (6) 繪製知識分類樹，透過知識物件分類(依部門別、用途別、技術別等分類)，以使知識物件層次分明，蒐尋更具效率。

(7) 依據知識物件基本資料建立索引屬性欄位，以快速找到標的物。

(8) 建立知識文件管理流程及辦法，以作為規範或使用之依據。並融入日常工作的 PDCA 管理循環中，依據實際情況隨時確認知識地圖的實用性，以適時調整或更新。



4. 隱性知識外顯化：(略)

■ MA3 資訊技術

1. 資料檢索系統

搜尋的主要功能是希望藉由某些條件的設定，讓您在眾多的文件資料中迅速找到自己需要的資料。搜尋的設定通常是透過一般關鍵字、建立者、分類、建立日期或其他更為複雜的條件來搜尋您想要的文件。系統提供進階的使用介面設定，可以讓您在很短的時間內找到您需要的文件。

● 一般搜尋

提供使用者一個單一的檢索介面，只要在關鍵字欄位輸入關鍵字，就可以找尋所有文件、附件中內容有符合關鍵字的文章。

編號	項目	說明
1	推薦熱門關鍵字	輸入檢索條件時，動態推薦熱門關鍵字並顯示檢索結果的預估數量。
2	維度檢視檢索結果功能	可依[分類]、[作者]、[資料來源]、[最後修改時間]進行縮小範圍檢視
3	頻道發佈	提供日期區間設定，整合頻道發佈功能，保持匯出資訊的即時性。

編號	項目	說明
4	檢索結果排序	檢索結果預設以文件內容與關鍵字間的相似程度排序，以作為閱讀指標，可指定採用文件標題、資料來源、資料建檔時間，進行遞增或遞減的排序。
5	修改搜尋條件	根據檢索結果，可再調整檢索的條件，檢索更符合的結果，若進階檢索所提供的檢索條件仍不足，使用者可參考說明自行建立較複雜的檢索條件
6	摘要、關鍵字標記	檢索結果會將關鍵字出現的內容和附件摘要列出，並標記出關鍵字。

● 進階搜尋

一般搜尋條件已經可以滿足大多數使用者的需求，但是隨著文件數量日益增加，很容易一次找到過多符合搜尋字串的文件，操作者仍需花時間逐一確認。透過[進階搜尋]篩選您需要的文件，可以節省許多寶貴的時間。除了提供基本的布林運算(AND OR NOT)之外，也提供多重的複合條件查詢功能，可選擇同時輸入一至多個搜尋字串進行搜尋。

編號	項目	說明
1	表單類型	選擇單一種表單類型來縮小查詢範圍，或採取預設 所有表單 不限定特定表單查詢。
2	表單欄位	依照表單各欄位進行查詢，並可依照作者、建檔時間區間、及文章分類縮小查詢範圍。

編號	項目	說明
3	同義詞搜尋	透過「同義字庫維護」來定義與某詞彙同義的詞彙群組，方便使用者在執行搜尋時，可以依照定義的同義字庫的詞彙群組，找到與鍵入的搜尋字串所有相關的文章。
4	模糊搜尋	依據系統中的實際的文件與相關性運算機制，由系統自動判斷您輸入的關鍵字，可能與其他關鍵字有相關，則除了用您輸入的關鍵字來查詢，亦會一併將系統判斷有相關的關鍵字納入查詢之範圍。

2. 文件管理系統：(略)

3. 企業入口網站：

針對公司需求，建置單一入口網站，並透過入口網站系統，依身分別輸入個人帳號、密碼登入知識入口網頁，提供個人化頁面機制，並且可用來整合企業內外部知識的分享與互動，讓使用者不受時間與地點限制，隨時存取所需的網頁資訊。

(1) 建置知識管理平台：依身分別輸入個人帳號、密碼登入知識入口網頁。



(2) 知識入口網頁，提供：

- 最新訊息
- 檢索系統連結
- 待簽核表單與處理情形
- 我的最愛：可組織個人的知識樹
- 各式表單下載

(3) 個人網頁：

使用者登入後進入 KM 平台首頁畫面，功能列表顯示說明：

A. 最新訊息：

以頁籤呈現方式顯示企業內部最新公佈訊息內容，讓使用者能快速的看到最新訊息內容，並以 ON-Line HTML Editor 方式，讓系統管理員更容易使用。

B. 行事曆：

依使用者個人化設定方式顯示行事曆訊息內容，方便查閱行事曆工作事項，使用者可新增/修改設定自己的行事曆，並與社群內行事曆功能整合行事曆內容，並能以所見即所得（WYSIWYG）方式支援 ON-Line HTML Editor 方式，豐富化使用介面。

C. 訊息中心：

顯示代辦事項訊息內容，如待審核文件處理訊息，依流程關卡提示待審文件，整合知識管理平台所有訊息通知，只要使用者一進入知識管理平台即可看到整合的訊息通知。



說明：請舉最近兩年內最具代表性案例加以說明

(四) 成果及效益

1. 量化指標：

(1). 知識社群

- 3T(三位一體)社群 1 個

- 6-Sigma 專案改善社群 1 個

(2). 線上論壇

- 單車社論壇 1 式
- 和氣道社論壇 1 式
- 壘球社論壇 1 式

(3). 成立福利委員會專案討論區

(4). 知識物件

- 知識物件 100 篇
- 知識管理制度辦法 1 件

(5). 成立福利委員會專案討論區

2. 質化指標：

(1). 盤點與分析- 知識文件再造

來源 目的	部門內 [開發部]	其他部門 [生產、品保、營業]
資訊一致性	a. 規格書，Proposal b. 各部門之時程管控表 c. 特殊需求表 d. 專案會議記錄 e. 專案開發流程表 f. 產品使用手冊(Manual) g. 產品優先順序	a. Engineering Spec(RD) b. 產品開發時程表 (RD) c. Block diagram(RD) d. 產品測試時程表(QA) e. 軟體版本控管(QA) f. 產品測試報告(RD) g. 產品測試 Bug Report(QA) h. Release Note(QA) i. RD ECN(RD)
知識再利用	a. 功能應用案例 b. Comparasion Chart & Benchmark c. 產品教育訓練(Pre-Sales)	客戶需求反應 (業務 行銷) 教育訓練知識(RD ,QA)

(2). 知識導入效益評估：

構面	績效指標項目	改善建議與回饋
財務	有效處理顧客服務回應及抱怨	建置 Q&A 快速取得過往經驗 解決客訴問題。
	提升作業流程效率及交貨準確	利用線上審核有效提升流程效

構面	績效指標項目	改善建議與回饋
	率	率，建立標準作業流程。
	縮短技術文件查詢及替代廠商評估時間	KM 系統全文檢索，快速找到關鍵文件與推薦文件。
		運用知識網交流分享機制提升節省尋找 Right Person 的資源。
顧客	顧客滿意度提升 (如透過問卷調查或訪談..方式)	透過系統全文檢索與盤點文件與 Q&A，快速回應客戶問題。
	Cycle Time Reduction	開發新材料應用時程縮短
	縮短客戶諮詢回應時間	透過系統全文檢索與盤點文件與 Q&A，快速回應客戶問題。
	減少客訴次數	透過系統全文檢索與盤點文件與 Q&A，快速回應客戶問題。
內部流程	建立知識管理作業流程整合	建立需求→設計→製造→驗證→市場行銷各階段作業流程。
	縮短(改善)部份作業流程	建立各階段作業流程，改善以往專案成員。
	建立分享機制以落實知識顯性績效	透過標準作業流程，累積專案經驗在工系統平台。
學習成長	縮短員工學習時間	建立技術能量知識管理平台，即時分享與取得，縮短作業流程。
	提升員工學習效率	保留重要、高品質的知識，以供新進員工學習參考與及時解決問題的能力。
創新	加強產品研發及技術改良	有效利用知識，強化產品研發技能
	社群經營成果	建立知識社群，累計 12 話題，已發表超過 100 篇文章。
	社群獎勵制度	建立知識管理作業規範、推動知識管理獎評作業要點。

輔導或服務案例(二) (請附合約影本)

客戶名稱：○○市政府

專案計畫名稱：○○○○專案輔導計畫

(一) 計畫緣起

.....。(參照輔導或服務案例一寫法，依此類推)

陸、附錄

一、營利事業登記證或法人登記書（請檢附證明文件）

名單應與 P4、P6 之
申請人數相符合

二、申請技術服務人員簡歷（含身分證（或服務證）影本及勞保卡影本）

一)、基本資料

姓名	李明明	身分證統一編號	A100234560
性別	<input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	出生日期	45.01.10
服務部門	顧客服務組	職稱	正工程師

二)、主要學歷與訓練

畢業學校	科系所或主修學門	學位	起訖年月
台灣大學	資訊管理系	學士	630901-670630

訓練單位	訓練名稱	証照/證明	起訖年月
○○協會	研發價值效率化 國際研討會		10006-10006

三)、主要經歷

服務機構	部門	職稱	專長	起訖年月
坎薩斯儀器公司	資訊部	工程師		7001-7512
坎薩斯儀器公司	資訊部	副理		7501-8501
台灣國際資訊公司	資訊部	經理		8501-9612
○○○○(股)公司	資訊部	經理		9701-目前

四)、相關著作

當事人需檢附「蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書」

著作名稱	發表刊物名稱	發表日期

五)、身分證正面（或服務證）影本（請提供並檢附證明文件）

六)、勞保卡影本（請自行上勞保局下載相關證明文件）

說明：每個人身分證正面（或服務證）影本及勞保卡影本置於同一頁，並置於個人簡歷表頁後。

三、近三年之營利事業所得稅結算申報書及資產負債表、損益表影本

（請提供相關資料，如事業單位尚未取得當年度所得稅結算申報書者，請由內部會計單位提供機構之資產負債表、損益表，並加蓋公司大小章證明）

四、技術服務機構各之項作業流程及管理辦法

(會計作業程序與制度、專案管理辦法、人事、薪資、休假、升遷、人員訓練等。其中會計作業程序與制度及專案管理辦法不得省略，貴技術服務業目前若無此制度、辦法，請制定之。

(請提供並檢附證明文件)

附件（相關辦法或其他佐證資料）