



經濟部工業局 98 年度
推動產業知識管理計畫
知識管理深度診斷輔導

申請須知

主辦單位： 經濟部工業局
執行單位： 中國生產力中心
CHINA PRODUCTIVITY CENTER

聯絡地址：221 台北縣汐止市新台五路一段 79 號 2 樓

聯絡人：陳慧珊小姐、孫逸嫻小姐

聯絡電話：02-26982989 轉 2325、8542

傳真號碼：02-26989047

計畫網址：<http://proj.moeaidb.gov.tw/kmpp/>

壹、目的

為協助企業或公部門排除知識管理導入障礙或推動知識管理制度，經濟部工業局委辦之 98 年「推動產業知識管理計畫」，將結合經合格登錄為「經濟部工業局技術服務機構服務能量」之知識管理技術服務業者，提供企業或公部門實地訪視與深度診斷輔導服務，並研擬具體導入與推動知識管理建議方案，特訂定本申請須知。

貳、申請資格

一、深度診斷輔導需求單位

(一) 企業：依公司法設立

1. 依公司法設立 30 人以上之製造業與服務業。或
2. 製造業與服務業相關之技術服務業。

(二) 公部門：

1. 政府機關。或
2. 公營企業。

二、提供深度診斷輔導單位

- (一) 經合格登錄為經濟部工業局技術服務機構服務能量—MA3 知識管理類(含 MA3-管理技術類及 MA3-資訊技術類)之技術服務業者(已登錄名單，請參考以下網址：http://proj.moeaidb.gov.tw/ciup/namelist_view.asp?ProC_ID=39)
- (二) 僅登錄【MA3-管理技術類】或【MA3-資訊技術類】其中一類之技術服務業者，須與登錄另一類業者業務合作共同提案(須檢附件五之「深度診斷輔導協同合作承諾書」)。
- (三) 提供深度診斷輔導單位須派員參與知識管理評量實務研習會，結合評量機制，提高深度診斷輔導之效益，以研擬具體導入與推動知識管理建議方案或改善措施。

參、深度診斷輔導範圍

針對企業或公部門在知識分享管理、知識文件管理、知識分享環境塑造、知識地圖、社群經營、組織學習、資料檢索系統、

文件管理系統、入口網站系統等文化變革面、資訊技術面或流程運作面之相關導入或推動工作，提供問題分析、因應對策或其他策略規劃建議。

肆、申請期限

即日起至 98 年 5 月 27 日(三)止 (以郵戳或電子郵件收件日為憑)，輔導單位提出診斷輔導申請 **1 至 2 案**，由經本計畫邀請知識管理領域相關之專家，依診斷單位之經驗及核心專長、診斷輔導之必要性、訪視報告書內容之邏輯與品質、診斷輔導預期效益之明確性等方面進行書面與會議審查 (輔導單位毋需出席簡報，惟申請書如有疑義時，得視實際需要出席會議向審查委員說明)，並排定優先順序 (年度累積輔導件數暫以 2 案為限，惟將視實際申請情況需要於爾後梯次公告時告知是否予以調整)。

伍、申請作業

- 一、本計畫如於立法院審查預算時被指定刪減(刪除)、或工業局總經費遭刪減(刪除)，或工業局政策改變致影響知識管理深度診斷輔導工作項目之執行，則本計畫執行單位(中國生產力中心)即撤銷本申請案，申請單位必須遵守，不得異議，且本中心不負任何賠償責任。
- 二、提供深度診斷輔導單位應自行確認並負責所服務標的並無侵犯他人智慧財產權。
- 三、申請深度診斷輔導之輔導單位與需求單位均須派員參與本計畫所辦理之「企業知識管理評量實務研習會」(免費，研習時間另行公告通知)，並配合完成企業知識管理評量作業。
- 四、深度診斷輔導需求單位為企業時，在參與完成「企業知識管理評量實務研習會」後申請深度診斷輔導前，須先上網填寫「知識管理評量」量表(免付費)，俾便協助申請企業快速地瞭解本身及產業知識管理的推動現況，以利深度診斷輔導單位依據受診斷企業之線上評量結果及到場訪視情形，提供更完整的診斷建議及具體解決方案(註：深度診斷輔導需求單位為公部門者免填報)。
- 五、有關知識管理評量機制相關資訊，請逕行進入本計畫專屬網站：<http://proj.moeaidb.gov.tw/kmpp/> 點選「知識管理評量」查詢。
- 六、不得以相同或類似診斷案重複申請政府其他計畫補助。

- 七、已獲得經濟部所核發之符合營運總部營運範圍證明函廠商，將優先錄取。
- 八、診斷前應備文件係指深度診斷輔導申請表與訪視報告書內容應依本計畫所提供之表格格式詳實填寫，以作為計畫審查參考之依據。
- 九、其他：
 - (一) 每 1 深度診斷輔導需求單位 4 年內以申請 1 案次診斷服務為限。過去曾接受工業局知識管理專案（或標竿典範）輔導之企業亦不得申請。
 - (二) 經本計畫書審通過之深度診斷輔導需求單位，如該企業組織、營業內容或業務範疇有重大變更情事者，得再申請深度診斷輔導，不受原規定每 1 家企業或公部門 4 年內只能申請 1 案次深度診斷輔導之限制。
 - (三) 深度診斷輔導需求單位與提供深度診斷輔導單位雙方不得為關係人(關係人之說明，請參閱財務會計準則公報第六號之規定。)
 - (四) 違反政府採購法，經公告為不良廠商者，不得申請本案。

陸、應備文件

一、申請資料

- (一) 知識管理深度診斷輔導申請彙總表(附件 1)
- (二) 知識管理深度診斷輔導申請表(附件 2)
- (三) 知識管理諮詢訪視報告書(附件 3)(每一深度診斷案各一式 10 份及電子檔磁片或光碟片 1 份)
- (四) 企業知識管理自我評量結果報表 1 份(深度診斷對象為公部門則免附)
- (五) 經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書影本（提供深度診斷輔導單位）
- (六) 營利事業登記證影本(企業)或同意接受知識管理診斷之公部門機關證明函(公部門)(附件 4)
- (七) 輔導診斷顧問勞保卡影本（提供深度診斷輔導單位）
- (八) 深度診斷輔導協同合作承諾書（共同提案之技術服務業者檢附）(附件 5)
- (九) 知識管理深度診斷輔導申請文件檢查表(附件 6)

註：表單請於計畫專屬網站下載 <http://proj.moeaidb.gov.tw/kmpp/>

二、送件方式

- (一) 前開申請表件可由本計畫專屬網站 (<http://proj.moeaidb.gov.tw/kmpp/>) 下載使用，並以郵寄方式送件。
- (二) 郵寄地址：221 台北縣汐止市新台五路一段 79 號 2 樓國生產力中心 前瞻發展與行政組 孫逸嫻 小姐收
- (三) 諮詢專線：(02)2698-2989 分機 8542 孫逸嫻小姐 或
分機 2325 陳慧珊小姐

柒、診斷作業

一、申請與執行

企業或公部門為推動知識管理制度，可自行或委請本計畫轉介工業局合格登錄之知識管理技術服務業者，向本計畫執行單位提出診斷需求之申請，由工業局聘請之知識管理專家審議委員召開審議委員會，通過之申請案，將由提供深度診斷輔導單位提供至少 4 人天之實地訪視與深度診斷輔導，並提出知識管理推動之改善建議與解決方案。

二、結案

- (一) 提供深度診斷輔導單位於收到本計畫診斷申請案書審通過通知函次日起，60 天內依據深度診斷輔導需求單位之知識管理現況及推動情形，提出以下文件，交由本計畫執行單位（中國生產力中心）辦理結案審核相關作業。
 1. 具體「知識管理深度診斷輔導報告書」。
 2. 「知識管理評量」之現場評量表。
- (二) 提供深度診斷之輔導單位，應核派於診斷報告書簽名之顧問全程參與本計畫辦理之「知識管理評量實務研習會」三天課程，並取得「知識管理現評員研習證書」，始具備診斷顧問資格。
- (二) 受診斷輔導之需求單位，至少須派一人全程參與前開「知識管理評量實務研習會」第一天課程，取得「知識管理自評員研習證書」。

捌、會計作業注意事項

- 一、深度診斷輔導計畫不得轉包及分包，應由提供深度診斷輔導單位自行承辦。
- 二、提供深度診斷輔導單位應分類並妥善保管各項經費支出之原始憑證，以備審計單位查核。
- 三、深度診斷輔導計畫結案時應檢附結案相關資料，並於診斷完成後一個月內以發票向執行單位辦理請款，請款日以 98 年 11 月 30 日(含當日)前為限。

玖、深度診斷輔導作業流程

一、作業流程與工作說明

作業流程	工作說明
<pre> graph TD A[診斷輔導申請須知公告] --> B[參與知識管理評量研習會] B --> C[提案] C --> D{資格及文件審查} D -- 否 --> E[通知補件或退件] D -- 是 --> F{審查會議} F -- 否 --> G[函覆審查結果] F -- 是 --> H[函覆結果] H --> I[執行深度診斷輔導] I --> J[提出深度診斷輔導報告] J --> K{書面審查及問卷調查} K -- 否 --> L[修改診斷報告] K -- 是 --> M[結案及撥款] </pre> <p>診斷輔導報告書面審查及診斷輔導需求單位滿意度調查</p>	<p>(一) 深度診斷輔導申請須知公告 利用說明會、網站等方式發布本申請須知公告。</p> <p>(二) 參與知識管理評量研習會 提供深度診斷輔導單位於提案前須派員參與研習會（其中輔導單位應核派於診斷報告書簽名之顧問全程參與三天研習課程並通過口試；另深度診斷輔導需求單位則至少派一人全程參與研習會第一天課程）。</p> <p>(三) 提案 由提供深度診斷輔導單位或深度診斷輔導需求單位於提案截止收件時間前，依規定將相關資料送交指定窗口。</p> <p>(四) 資格及文件審查 本計畫執行單位進行資格與文件初審，資格不符者逕予退件，申請文件不齊全或不符合格式者，則通知於規定時間內補正。</p> <p>(五) 審查會議 召開深度診斷輔導案審議委員會進行審議，會中委員得就申請表與訪視報告書進行排序及確認。</p> <p>(六) 函覆結果 由執行單位正式發函通知書面審查結果。</p> <p>(七) 執行深度診斷輔導 1.提供深度診斷輔導單位進行至少4人天實地診斷服務。 2.提供深度診斷輔導單位於診斷前需排定深度診斷輔導日期，並通知執行單位，以利計畫管控。</p> <p>(八) 提出深度診斷輔導報告 收到本計畫診斷申請案書審通過通知函次日起，60天內須完成知識管理深度診斷輔導報告書（以下簡稱深度診斷輔導報告）及現評量表（深度診斷輔導需求單位為公部門則免附），並送交執行單位辦理書面審查作業。</p> <p>(九) 書面審查及廠商滿意度調查 1.由本計畫執行單位與審查委員共同進行書面審查，必要時得要求提供深度診斷輔導單位依審查意見補正。 2.執行單位收到深度診斷輔導報告後，將透過問卷調查，瞭解深度診斷輔導需求單位對深度診斷輔導過程之滿意度。</p> <p>(十) 結案及撥款 深度診斷輔導報告經書面審查通過，且完成深度診斷輔導需求單位滿意度調查後，始得辦理結案及撥款作業。</p>

二、深度診斷輔導作業流程

(一)參與知識管理評量實務研習會

於 KM 深度診斷輔導前，完成參與知識管理評量實務研習會，課程內容如下：

時 間	98 年 5 月 16 日(六)	98 年 5 月 17 日(日)	98 年 6 月 6 日(六)
9:00~12:00	<ul style="list-style-type: none"> ● 知識管理重要觀念剖析與手法簡介 	<ul style="list-style-type: none"> ● 深度診斷作業說明 ● 評量與診斷結合之應用 	口試 1、技術服務業者須參與本階段口試，才可以申請98年度「推動產業知識管理計畫」深度診斷輔導。 2、口試內容可以申請之個案或過往執行實績為主。
12:00~13:00	午餐	午餐	
13:00~16:00	<ul style="list-style-type: none"> ● KM 評量整體說明 ● 評量執行說明 ● 評量注意事項 	<ul style="list-style-type: none"> ● 診斷技巧 ● 診斷報告書撰寫注意事項 ● 案例分享 ● 經驗交流 	

提供深度診斷輔導單位，須全程參與此三天課程並通過口試，且於診斷報告書簽名之顧問必須參與；深度診斷輔導需求單位至少須派一人全程參與第一天課程。

(二)進行現場診斷輔導

1.介紹說明與需求掌握【1人天】

項目	實施步驟	參與人員		工作內容
		輔導單位	輔導需求單位	
1.1	深度診斷介紹說明	顧問	導入 KM 相關人員	輔導單位說明深度診斷目的、深度診斷作業流程與診斷時程規劃。
1.2	知識管理概況說明與訪談	顧問	各推動單位人員與導入 KM 相關人員	1.被輔導單位針對知識管理推動現況進行說明。 2.被輔導單位針對診斷需求與知識管理相關問題進行說明。 3.檢視輔導需求單位相關之績效指標(KPI)，協助內部釐清關鍵績效指標與知識管理之相關性。
1.3	評量評表填寫說明	顧問	導入 KM 相關人員	輔導單位進行「自我評量評表」填寫說明。

2.自評分析與現場評量、進行深度診斷報告【2人天】

項目	實施步驟	參與人員		工作內容
		輔導單位	輔導需求單位	
2.1	自我評量結果說明	顧問	導入 KM 相關人員	對被輔導單位自我評量結果說明。
2.2	執行現場評量	顧問	導入 KM 相關人員	輔導單位執行現場評量。
2.3	現評評量結果說明	顧問	導入 KM 相關人員	輔導單位現場評量之結果的事實性溝通。
2.4	執行深度診斷	顧問	導入 KM 相關人員	輔導單位依據文化變革、流程運作、資訊技術企業評量等構面，進行深度診斷。

3.提出診斷報告與導入策略【1人天】

項目	實施步驟	參與人員		工作內容
		輔導單位	輔導需求單位	
3.1	提出深度診斷報告	顧問	導入 KM 相關人員	1.輔導單位依據文化變革、流程運作、資訊技術企業評量等構面，提出深度診斷報告，輔導單位提出改善建議。 2.輔導單位提出未來知識管理發展目標與導入規劃方案。
3.2	進行討論	顧問	導入 KM 相關人員	1.輔導單位依據未來知識管理導入規劃方案討論。 2.深度診斷輔導最後一人天，將由執行單位或工業局委任委員至被輔導單位進行查訪。

(三)輔導單位自審查通過次日起 60 天內提出深度診斷報告書

(四)輔導單位根據輔導需求單位進行診斷後續諮詢服務

(五)輔導需求單位進行滿意度調查，並提出滿意度調查表

拾、申請附件表單

附件一	知識管理深度診斷輔導申請彙總表	10
附件二	知識管理深度診斷輔導申請表	11
附件三	知識管理諮詢訪視報告書	13
附件四	同意接受知識管理深度診斷輔導之機關證明函	22
附件五	深度診斷輔導協同合作承諾書	23
附件六	知識管理深度診斷輔導申請文件檢查表	24
附件七	知識管理深度診斷輔導報告書	25
附件八	98 年度知識管理深度診斷輔導滿意度調查表	33
附件九	98 年度「推動產業知識管理計畫」深度診斷 輔導案審議評分表	34

知識管理深度診斷輔導申請彙總表

提供深度診斷輔導單位名稱：_____

共同提案之技術服務業： 無

有，名稱：_____

項次	深度診斷輔導需求單位名稱		
	連絡人/職稱	連絡電話	E-mail
1			
		() 分機	
2			
		() 分機	

提供深度診斷輔導單位連絡人/職稱：_____

連絡電話：() _____ 分機

E - mail：_____

附件 2

知識管理深度診斷輔導申請表(企業版)

案件編號：

診斷輔導需求單位	基本資料	單位名稱		統一編號		負責人			
		地址				產業別			
		符合營運總部營運範圍證明函： <input type="checkbox"/> 有證明函 <input type="checkbox"/> 無證明函							
		與輔導單位之間關係： <input type="checkbox"/> 關係人 <input type="checkbox"/> 非關係人							
		聯絡人		職稱		員工數			
		聯絡電話	()	分機	E-Mail				
	聯絡傳真	()							
提供深度診斷輔導單位	基本資料	單位名稱		統一編號		負責人			
		聯絡人		電話	()	分機			
		職稱		傳真	()				
		E-Mail		KM 登錄項目	<input type="checkbox"/> MA3-管理技術類 <input type="checkbox"/> MA3-資訊技術類				
		共同提案之技服業者(無則免填)	名稱		負責人				
			KM 登錄項目	<input type="checkbox"/> MA3-管理技術類 <input type="checkbox"/> MA3-資訊技術類	電話	()	分機		
	傳真	()							
診斷輔導單位	診斷輔導預期效益								
	診斷資源	執行期間	98 年	月至	月	預計天數			
		親訪次數		次	合計工時		人天		
		診斷顧問			專長				
診斷顧問				專長					
深度診斷輔導需求單位用印			提供深度診斷輔導單位用印						

填表人簽名：

註：1.深度診斷輔導每案申請經費為 10 萬元。

2.每案至少提供 4 人天實地診斷服務，深度診斷輔導報告書應於收到本計畫診斷申請案書審通過通知函次日起 60 天內完成。

3.診斷顧問須為該輔導單位之正式員工，且須派含有 MA3-管理技術類及資訊技術類專長顧問(須檢附勞保卡證明)。

4.輔導單位完成診斷後應繳交深度診斷輔導報告書，說明具體改善建議與執行方案，提供廠商參考。

5.同一單位申請本深度診斷輔導 4 年內以 1 次為限，已獲工業局 94 年「產業知識管理技術輔導與推廣計畫」及 95~97 年「推動產業知識管理計畫」輔導案補助的企業不得申請。

6.本表所稱關係人依財務會計準則公報第六號之規定認定之。

附件 2

知識管理深度診斷輔導申請表(公部門版)

案件編號：

公部門	基本資料	全 銜				機關首長				
		地 址								
		機 關 層 級	<input type="checkbox"/> 中央政府機關		<input type="checkbox"/> 地方政府機關		<input type="checkbox"/> 事業單位/機構			
			<input type="checkbox"/> 公營企業		<input type="checkbox"/> 公立大學以上之校院					
		業 務 屬 性	<input type="checkbox"/> 政策擬定與推動		<input type="checkbox"/> 業務/服務性質		<input type="checkbox"/> 幕僚性質			
		聯 絡 人			職 稱			員 工 數		
		聯 絡 電 話	()	分機	E-Mail					
聯 絡 傳 真	()									
提供深度診斷	基本資料	單位名稱			統一編號			負責人		
		聯 絡 人			電 話	()	分機			
		職 稱			傳 真	()				
		E-Mail			KM 登錄項目	<input type="checkbox"/> MA3-管理技術類 <input type="checkbox"/> MA3-資訊技術類				
		共同提案之技服業者(無則免填)	名 稱			負 責 人				
			KM 登錄項目	<input type="checkbox"/> MA3-管理技術類 <input type="checkbox"/> MA3-資訊技術類		電 話	()	分機		
診斷輔導單位	診斷資源	執行期間	98 年	月至	月	預計天數				
		親訪次數			次	合計工時	人天			
		診斷顧問				專 長				
		診斷顧問				專 長				
		診斷輔導預期效益								

填表人簽名：_____

註：1.深度診斷輔導每案申請經費為 10 萬元。

2.每案至少提供 4 人天實地診斷服務，深度診斷輔導報告書應於收到本計畫診斷申請案書審通過通知函次日起 60 天內完成。

3.診斷顧問須為該輔導單位之正式員工，且須派含有 MA3-管理技術類及資訊技術類專長顧問(須檢附勞保卡證明)。

4.輔導單位完成診斷後應繳交深度診斷輔導報告書，說明具體改善建議與執行方案，提供機關參考。

5.同一單位申請本深度診斷輔導 4 年內以 1 次為限，已獲工業局 94 年「產業知識管理技術輔導與推廣計畫」及 95~97 年「推動產業知識管理計畫」輔導案補助的單位不得申請。

附件 3

○○○○公司諮詢訪視報告書

知識管理諮詢訪視報告書(企業版)

一、廠商基本資料

共○頁/第○頁

公 司 名 稱				創 立 時 間	民 國 年 月 日	
實 收 資 本 額				最 近 一 年 營 業 額		
全 球 營 運 據 點	台 灣 ____ 個、中 國 大 陸 ____ 個、亞 洲 其 他 國 家 ____ 個、歐 美 ____ 個					
主 要 營 業 項 目：						
產 業 別	製 造 業	<input type="checkbox"/> 1 食品製造業 <input type="checkbox"/> 2 飲料製造業 <input type="checkbox"/> 3 菸草製造業 <input type="checkbox"/> 4 紡織業 <input type="checkbox"/> 5 成衣及服飾品製造業 <input type="checkbox"/> 6 皮革、毛皮及其製品製造業 <input type="checkbox"/> 7 木竹製品製造業 <input type="checkbox"/> 8 紙漿、紙及紙製品製造業 <input type="checkbox"/> 9 印刷及資料儲存媒體複製業 <input type="checkbox"/> 10 石油及煤製品製造業 <input type="checkbox"/> 11 化學材料製造業 <input type="checkbox"/> 12 化學製品製造業	<input type="checkbox"/> 13 藥品製造業 <input type="checkbox"/> 14 橡膠製品製造業 <input type="checkbox"/> 15 塑膠製品製造業 <input type="checkbox"/> 16 非金屬礦物製品製造業 <input type="checkbox"/> 17 基本金屬製造業 <input type="checkbox"/> 18 金屬製品製造業 <input type="checkbox"/> 19 電子零組件製造業 <input type="checkbox"/> 20 電腦、電子產品及光學 製品製造業 <input type="checkbox"/> 21 電力設備製造業 <input type="checkbox"/> 22 機械設備製造業 <input type="checkbox"/> 23 汽車及其零件製造業	<input type="checkbox"/> 24 其他運輸工具製造業 <input type="checkbox"/> 25 家具製造業 <input type="checkbox"/> 26 其他製造業 <input type="checkbox"/> 27 產業用機械設備維修及安 裝業 <input type="checkbox"/> 28 電力及燃氣供應業 <input type="checkbox"/> 29 用水供應業 <input type="checkbox"/> 30 廢(污)水處理業 <input type="checkbox"/> 31 廢棄物清除、處理及資源回 收業 <input type="checkbox"/> 32 其他		
	服 務 業	<input type="checkbox"/> 1 批發 <input type="checkbox"/> 2 零售 <input type="checkbox"/> 3 物流 <input type="checkbox"/> 4 餐飲 <input type="checkbox"/> 5 管理顧問 <input type="checkbox"/> 6 國際貿易 <input type="checkbox"/> 7 會議展覽 <input type="checkbox"/> 8 廣告 <input type="checkbox"/> 9 商業設計 <input type="checkbox"/> 10 電子商務 <input type="checkbox"/> 11 商業連鎖加盟服務(不屬前 10 項之商業連鎖加盟服務) <input type="checkbox"/> 12 其他				
組 織 圖						

註：請附上(公司簡介、產品目錄)

○○○○公司諮詢訪視報告書

共○頁/第○頁

二、公司資訊系統概況

(1) 公司員工使用個人電腦的情況?

一人一部電腦 多人共用一部電腦(電腦數：員工數=_____：_____)

(2) 公司內部電腦網路(Intranet)架設情形

沒有，也不打算建置 沒有，預計一年內建構
無伺服器管理的 PC 網路（各自獨立的 PC 桌上型電腦，僅以網路連線）
有網路伺服器

(3) 公司員工均擁有自己的電子郵件帳號(E-mail)的情況?

每個員工均有 部份員工擁有 皆無

(4) 公司目前數位資料之儲存管理方式：

沒有特別規定，或存放於個人電腦
利用 File Server 或公用磁碟保存
有特定系統或平台存取

(5) 公司目前擁有的 e 化系統：

ERP(企業資源規劃) CRM(客戶關係管理)
SCM(供應鏈管理) KM(知識管理)
其他：_____ 以上都沒有

(6) 公司目前自行開發之資訊應用系統數量：

0 項 1-5 項 6-10 項 11 項以上

三、公司主要服務項目或產品之特色說明

四、公司關鍵產品生產流程或服務流程說明，請描述其特色或特殊性。

五、請具體說明診斷需求為何？

六、諮詢訪視內容

諮詢訪視日期： 年 月 日

共○頁/第○頁

受訪人姓名/職稱：

(一)洽談內容：

1.申請知識管理深度診斷輔導之原因

2.組織知識管理現況之說明(如組織已有推動 KM 請說明推動現況，如尚未推動 KM 請就目前之文件管理情形(含 ISO 之推動)、員工分享等概況進行說明)

3.請詳述組織推動（或未來推動）KM所遭遇（或可能遭遇）之問題？以及組織營運過程中哪些問題可透過 KM 來解決？

(二)訪視顧問所提出的問題與建議

1.諮詢問題：

2.建議：

訪視顧問
簽名

知識管理諮詢訪視報告書(公部門版)

一、機關基本資料

共○頁/第○頁

機 關 全 銜		機 關 首 長 / 職 稱	
組織圖			

二、組織資訊系統概況

- (1) 組織員工使用個人電腦的情況？
一人一部電腦 多人共用一部電腦(電腦數：員工數=_____：_____)
- (2) 組織內部電腦網路(Intranet)架設情形
沒有，也不打算建置 沒有，預計一年內建構
無伺服器管理的 PC 網路(各自獨立的 PC 桌上型電腦，僅以網路連線)
有網路伺服器
- (3) 組織員工均擁有自己的電子郵件帳號(E-mail)的情況？
每個員工均有 部份員工擁有 皆無
- (4) 組織目前數位資料之儲存管理方式：
沒有特別規定，或存放於個人電腦
利用 File Server 或公用磁碟保存
有特定系統或平台存取
- (5) 組織目前擁有的 e 化系統：
公文系統 搜尋引擎
知識學習系統(e-learning 等) 知識庫
其他：_____ 無
- (6) 組織目前自行開發之資訊應用系統數量：
0 項 1-5 項 6-10 項 超過 11 項以上

三、組織關鍵服務流程說明，請描述其特色或特殊性。

四、請說明診斷需求為何？

五、諮詢訪視內容

○○○○機關諮詢訪視報告書

諮詢訪視日期： 年 月 日

共○頁/第○頁

受訪人姓名/職稱：

(一)洽談內容：

1.申請知識管理深度診斷輔導之原因

2.組織知識管理現況之說明(如組織已有推動 KM 請說明推動現況，如尚未推動 KM 請就目前之文件管理情形(含 ISO 之推動)、員工分享等概況進行說明)

3.請詳述組織推動（或未來推動）KM 所遭遇（或可能遭遇）之問題？以及組織運作過程中哪些問題可透過 KM 來解決？

(二)訪視顧問所提出的問題與建議

1.諮詢問題：

2.建議：

訪視顧問
簽名

附件 4

同意接受知識管理深度診斷輔導之機關證明函

本單位同意申請經濟部工業局 98 年度「推動產業知識管理計畫」之免費知識管理深度診斷輔導，並委託由○○○○○○進行深度診斷輔導。

此致

經濟部工業局

深度診斷輔導需求單位：

單位用印

中 華 民 國 9 8 年 〇 月 〇 日

深度診斷輔導協同合作承諾書(共同提案之技術服務業者檢附)

○○○股份有限公司(以下簡稱甲方)

立書人：

○○○股份有限公司(以下簡稱乙方)

甲乙雙方基於未來合作○○○○知識管理深度診斷輔導專案(以下簡稱本專案)之目的，擬訂定本承諾書，俾利共同遵循：

第一條：合作內容

甲乙雙方共同執行本專案，協助企業釐清與解決知識管理推動上所面臨之相關事項。

第二條：經費

本專案之輔導經費將由財團法人中國生產力中心直接撥付予甲方，甲方應依甲乙雙方實際執行工作，比例分配該經費予乙方。

第三條：保密之義務

雙方同意就本合作之存在、承諾書之內容以及因合作本專案所取得或交換之一切相關文件、資料與資訊，均應負保密之義務，雙方除參與本合作專案之人員基於必要而知悉者外，不得揭露予其他任何第三人知悉，違反保密義務之一方，應負損害賠償責任。

第四條：效力期間

本承諾書自完成簽訂之日起生效，至 98 年 11 月 30 日，後續如未簽訂正式合約書，本承諾書視為終止。

第五條：份數

本承諾書一式 6 份，正本 2 份，副本 4 份，甲方執正本 1 份、副本 2 份，乙方執正本 1 份、副本 2 份，另由甲方交財團法人中國生產力中心副本 1 份，以資為憑。

以下空白

立承諾書人

<p>甲 方：○○○股份有限公司 代表人：董 事 長○○○ 地 址：○○○○○ 統一編號：○○○</p>	<p>乙 方：○○○股份有限公司 代表人：董 事 長○○○ 地 址：○○○○○ 統一編號：○○○</p>
---	---

中 華 民 國 98 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日

附件 6

知識管理深度診斷輔導申請文件檢查表

提供深度診斷輔導單位名稱：_____

共同提案之技術服務業： 無 有，名稱：_____

深度診斷輔導需求單位名稱：_____

_____, 共_____家

※以下資料由執行單位填寫

	申請資料檢查項目	審查欄 (有檢附或符合規定打 \square)	備註說明
申請資料	1. 知識管理深度診斷輔導申請彙總表(附件 1)	<input type="checkbox"/>	
	2. 知識管理深度診斷輔導申請表(附件 2)	<input type="checkbox"/>	
	3. 知識管理諮詢訪視報告書(附件 3)(每一深度診斷輔導案各一式 10 份及電子檔磁片或光碟片)	<input type="checkbox"/>	
	4. 企業知識管理自我評量結果報表 1 份(深度診斷輔導需求單位為公部門則免附)	<input type="checkbox"/>	
	5. 經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書影本(提供深度診斷輔導單位)	<input type="checkbox"/>	
	6. 經濟部工業局技術服務機構服務能量登錄證書影本(提供深度診斷輔導單位)		
	7. 營利事業登記證影本(企業)同意接受知識管理診斷之機關證明函(公部門)(附件 4)	<input type="checkbox"/>	
	8. 輔導診斷顧問勞保卡影本(輔導單位)	<input type="checkbox"/>	
	9. 深度診斷輔導協同合作承諾書(共同提案之技術服務業者檢附)(附件 5)	<input type="checkbox"/>	
檢查事項	1. 提供深度診斷輔導單位資格是否符合規定	<input type="checkbox"/>	
	2. 深度診斷輔導需求單位資格是否符合規定	<input type="checkbox"/>	
	3. 資料不足需補件	<input type="checkbox"/>	

資格及文件審查意見： 通過 補充或修正資料(詳於備註說明欄)

文件審查人簽名：_____

日 期：_____

工業局 推動產業知識管理計畫 知識管理深度診斷輔導報告書

廠商名稱：

案件編號：K98XXXX

診斷日期：中華民國 98 年 XX 月 XX 日至 XX 月 XX 日

輔導單位：

輔導顧問：

報告日期：中華民國 98 年 XX 月 XX 日

一、廠商基本資料

共○頁/第○頁

公 司 名 稱		負 責 人	
公 司 地 址		聯 絡 人	
統 一 編 號		電 話	
資 本 額		傳 真	
最近一年營業額	新台幣	千元	E - Mail
創 立 時 間	民國	年	月
			日
符合營運總部營運範圍證明函： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無			
主要產品及服務項目：			
全球營運據點	台灣____個、中國大陸____個、亞洲其他國家____個、歐美____個		
1.關鍵產品生產流程或服務流程概要說明：			
2.組織圖：(請註記二級部門的員工人數)			

註：請附上(公司簡介、製程概要、產品目錄)

二、知識管理深度診斷輔導建議與結論

共○頁/第○頁

(一) 問題摘要與改善建議

1. 廠商核心競爭能力說明：

2. 企業文化面：

包含經營階層對知識管理的態度、員工對知識管理的認知與瞭解、員工的分享意願、組織人員異動與新人訓練情形、教育訓練與工作表現情形以及訓練成效追蹤等。

現 況	問 題 摘 要	關聯性 (與 16 個關鍵領域的關連性)	改 善 建 議

3. 流程運作面：

包含現有文件取得管道、知識核心流程、企業員工尋找既有資料的時間、重要知識流失的情形、企業內訊息傳遞的程度、員工投入創新研發的時間、國際品質管理系統的落實情形等。

現 況	問 題 摘 要	關聯性 (與 16 個關鍵領域的關連性)	改 善 建 議

共○頁/第○頁

4.資訊技術面：

包含公司現有資訊科技環境與技術能力、員工對公司既有資訊系統使用的滿意度、員工內部網絡聯繫方式、對未來的資訊管理系統的具體需求等內容等。

現 況	問 題 摘 要	關 聯 性 (與 16 個關鍵領域的關連性)	改 善 建 議

(二) 綜合結論

- 1.發展目標
- 2.具體執行策略
- 3.預期效益

深度診斷輔導需求單位公司章/負責人章

--	--

提供深度診斷輔導單位公司章/負責人章

--	--

附件 7(公部門版)

工業局 推動產業知識管理計畫 知識管理深度診斷輔導報告書

機關名稱：

案件編號：K98XXXX

診斷日期：中華民國 98 年 XX 月 XX 日至 XX 月 XX 日

輔導單位：

輔導顧問：

報告日期：中華民國 98 年 XX 月 XX 日

二、知識管理深度診斷輔導建議與結論

共○頁/第○頁

(一) 問題摘要與改善建議

1. 企業核心競爭能力說明：

2. 組織文化面：

包含管理階層對知識管理的態度、員工對知識管理的認知與瞭解、員工的分享意願、組織人員異動與新人訓練情形、教育訓練與工作表現情形以及訓練成效追蹤等。

現 況	問 題 摘 要	關聯性 (與 16 個關鍵領域的關連性)	改 善 建 議

3. 流程運作面：

包含現有文件取得管道、知識核心流程、組織員工尋找既有資料的時間、重要知識流失的情形、組織內訊息傳遞的程度、員工投入創新研發的時間、品質管理系統的落實情形等。

現 況	問 題 摘 要	關聯性 (與 16 個關鍵領域的關連性)	改 善 建 議

4.資訊技術面：

共○頁/第○頁

包含組織現有資訊科技環境與技術能力、員工對組織既有資訊系統使用的滿意度、員工內部網絡聯繫方式、對未來的資訊管理系統的具體需求等內容

現 況	問 題 摘 要	關 聯 性 (與 16 個關鍵領域的關連性)	改 善 建 議

(二) 綜合結論

- 1.發展目標
- 2.具體執行策略
- 3.預期效益

深度診斷輔導需求單位機關條戳

	
---	---

提供深度診斷輔導單位章/負責人章

	
--	---

附件 8

98 年度知識管理深度診斷輔導滿意度調查表 (由深度診斷輔導需求單位填寫)

鈞鑑：

工業局甫提供 貴單位**知識管理深度診斷輔導個案**服務，為提供 貴公司更完善之服務，並瞭解提供深度診斷輔導單位派遣輔導專家至貴公司之服務品質，惠請撥冗填寫本表。謝謝！

填寫完畢，敬請回傳本中心。(傳真：02-2698-9047 前瞻發展與行政組)

中國生產力中心 敬上 98.

請勾選滿意度

	項 目	滿 意 度 評 分				
		非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意
1	提供深度診斷輔導專家的專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	提供深度診斷輔導專家的服務熱忱	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	提供深度診斷輔導之內容與作業流程	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	本次深度診斷輔導對貴公司的幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	對提供深度診斷輔導單位之綜合滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
其他意見						
輔導需求		是否有意願由提供深度診斷輔導單位提供後續知識管理輔導 <input type="checkbox"/> 有，已進行輔導 <input type="checkbox"/> 有，洽談中 <input type="checkbox"/> 不確定 <input type="checkbox"/> 沒有輔導需求				
提供深度診斷輔導單位						
填報單位名稱(深度診斷輔導需求單位)：		填報人：(請親簽或用印)		填報人之連絡電話		

註：填報人請由高階管理階層填寫

98 年度「推動產業知識管理計畫」深度診斷輔導案審議評分表

技術服務業名稱：_____

審查項目	審核標準	配分	診 斷 輔 導 需 求 單 位 名 稱				
			1.	2.	3.	4	5.
深度診斷輔導之必要性		50				.	
訪視報告書之邏輯與品質		20					
深度診斷輔導預期效益之明確性		30					
總計得分		100					
委員意見(通過請打 ✓ ，不通過請打 ×)							
備註							

※符號說明：●有營運總部證明文件

委員簽名：

評選要點說明

一、70 分以上(含)之深度診斷輔導需求單位始得參與排序（分別排序）

二、優先錄取的資格

已獲得符合營運總部營運證明函之深度診斷輔導需求企業，將優先錄取。

三、評選統計法

本次評選將採用「序位法」，即就各評選項目分別評分加總後換算為序位，再加總計算各委員所評定深度診斷輔導需求單位之序位，總序位數最低者為第一，依此類推，如有兩家（含）以上深度診斷輔導需求單位總序分相同時，擬以下列方式擇定處理：

- 1.以總分高低依序排定。
- 2.總分相同時由全體委員討論決定排序。