

电力行业知识管理

第 3 部分：评价

Knowledge Management of Electric Power Industry

—Part 3: Assessment

（征求意见稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

发 布

目 次

前言	3
引言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件.....	5
3 概述	5
4 评价的原则.....	5
5 评价依据和内容.....	5
5.1 评价依据.....	5
5.2 评价内容.....	6
6 评价基本条件.....	6
7 评价组织和人员要求.....	6
7.1 评价组织.....	6
7.2 评价人员.....	6
8 评价方法和程序.....	6
8.1 评价方法.....	7
8.2 评价程序.....	7
9 持续改进	7
9.1 概述.....	7
9.2 日常改进.....	7
9.3 评价后的改进.....	8
附录 A （规范性）知识管理评价评分表和评价结论	9

前 言

T/CET XXXX《电力行业知识管理》包括以下部分：

- 第1部分：导则；
- 第2部分：实施指南；
- 第3部分：评价。

本部分为**T/CET XXXX**的第3部分。

本部分按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本部分主要起草单位：……。

本部分主要起草人：……。

引 言

知识正逐渐成为当今组织取得竞争优势的关键因素,意味着当代社会正在进入知识经济时代。目前国家发布了GB/T 23703《知识管理》。该标准分为框架、术语、组织文化、知识活动、实施指南、评价、知识分类通用要求和知识管理系统功能构建8个部分,为全行业各组织策划、实施知识管理提供了参考和依据。

电力行业是技术密集和资金密集型行业,同时由于其产品特殊性、技术保密性、技术专业性的特点,GB/T 23703《知识管理》对于电力企业知识管理建设的过程中,在设计、实施、评估、检验等环节中尚缺少相关的知识管理详细技术规范。通过本标准的编制,在对国内电力行业知识管理建设情况进行研究的基础上,提出指导性文件,对电力行业系统规划、设计、实施、检验中有关知识管理方面的工作提供依据。

本部分在提供电力行业知识管理评价方法的基础上,为电力行业开展知识管理评价、评估和评测工作提供指导和借鉴,从而推动电力行业组织开展知识管理实践。

电力行业知识管理 第3部分：评价

1 范围

本部分规定了对电力行业各单位开展知识管理工作的评价原则、评价依据和内容、评价基本条件、评价组织和人员要求、评价方法和程序以及持续改进。

本部分适用于对电力行业各单位开展知识管理工作过程和效果的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23703 知识管理

T/CET XXXX-XXXX 电力行业知识管理 第1部分：导则

T/CET XXXX-XXXX 电力行业知识管理 第2部分：实施指南

3 概述

电力行业各单位实施知识管理，应根据本单位实际情况，选择不同部门进行试点，分阶段推进，积累经验，逐步推广。

实施过程中每年应进行不少于一次自我评价或外部评价。

持续改进是知识管理不断完善的必要内容，应积极组织有关人员参与改进措施的实施过程，提高员工持续改进意识。

4 评价原则

对知识管理实施采用自我评价(或内部评价)和外部评价。为确保评价的公正性和有效性，应遵守以下原则：

a) 坚持以事实和客观证据为判定依据，独立、公正的原则。

b) 坚持评价标准与实际对照的原则。

c) 坚持需求导向原则。不同的组织、部门、人员对知识的需求不同，知识管理方式也不尽相同，在评价知识管理时，应针对电力行业不同应用领域进行评价。

d) 坚持注重实效原则。知识管理的作用一般很难精确计量，电力行业知识管理过程和结果的评价，应着重考虑知识管理的应用效果。

5 评价依据和内容

5.1 评价依据

评价依据包括下列标准：

- a) GB/T 23703 知识管理
- b) T/CET XXXX-XXXX 电力行业知识管理 第1部分：导则；
- c) T/CET XXXX-XXXX 电力行业知识管理 第2部分：实施指南。

5.2 评价内容

评价内容包括：

- a) 知识管理组织架构与责任；
- b) 知识管理规划、计划及实施；
- c) 推进知识管理规章制度及有效性；
- d) 知识管理与主营业务结合及对主营业务促进情况；
- e) 知识库构建及促进知识沉淀、共享、学习、应用、创新的效果；
- f) 知识管理软、硬件平台；
- g) 知识管理培训教育；
- h) 知识管理与企业文化的融合；
- i) 开展知识管理工作的效果；
- j) 知识管理的投入及相应的激励政策。

6 评价基本条件

参与知识管理评价的电力行业各单位，应具备以下基本条件：

- a) 已开展知识管理工作；
- b) 设有知识管理主管部门；
- c) 设有专职或兼职的知识管理人员以及明确的职责；
- c) 分管知识管理的单位负责人和知识管理人员应掌握知识管理的相关知识。

7 评价组织和人员要求

7.1 评价组织

自我评价应成立知识管理自我评价小组，并确定组长 1 人。成员包括各部门或岗位的负责人(也可外聘专家)。小组人数由单位自定，不低于 5 人。

外部评价应由行业主管部门、行业协会或委托经确认的机构派出评价组。评价组人数 5 到 7 人，设组长 1 人。

7.2 评价人员

参与评价的专家应为具有从事企业技术和管理工作经历，具备信息化、流程优化、知识管理相关工作经验的人员。评价组人员应经过电力行业知识管理培训，掌握 5.1 评价依据所列标准，熟悉企业研发、生产、经营、管理情况。

8 评价方法和程序

8.1 评价方法

电力行业各**单位**实施知识管理的评价一般采用整体评价的方法，即对开展知识管理工作的**过程**和**效果**进行评价。

主要通过听取受评价单位及单位知识管理主管部门的陈述，以及通过评价人员的观察、提问、检查、比对、验证等方式获取客观证据。

评价组人员经过全组讨论，填写知识管理评价评分表(见附录 A 表 A.1)，依据附录 A.2 给出评价结论，并对单位存在的问题提出纠正、预防及改进措施的建议。

8.2 评价程序

评价活动按以下次序进行：

- a) 制定评价计划；
- b) 成立评价组；
- c) 评价准备；
- d) 评价实施；
- e) 填写评价评分表（附录 A 表 A.1），给出评价结论；
- f) 自我评价后，应写出自我评价报告。对评价效果、问题产生的根源进行分析研究，制定纠正和预防措施，并向所有员工明示。应鼓励员工积极参与知识管理的内部评价和持续改进工作；
- g) 外部评价后，评价组应针对评价结果、存在问题及建议等与知识管理人员及分管知识管理的单位负责人充分沟通。

9 持续改进

9.1 概述

持续改进包括日常改进和评价后的改进。

9.1.1 日常改进是电力行业知识管理常态化工作，可结合月、季、年工作总结及日常工作检查等进行。主要包括信息收集、信息分析、制定纠正和预防措施。

评价后的改进是电力行业各**单位**在进行自我评价或外部评价后，对知识管理工作进行较为集中、全面的调整及完善。

9.2 日常改进

9.2.1 信息收集

实施日常改进所依据的信息包括：

- a) 知识管理涉及的部门反馈意见；
- b) 软、硬件平台运行情况汇总；
- c) 相关记录、报表、年（季、月）工作总结中反映的数据；
- d) 员工的建议；
- e) 客户（用户）反馈的问题和建议。

9.2.2 信息分析

知识管理主管部门组织对收集的信息进行分析，确定现有的和潜在的问题根源，提出处理方案。

9.2.3 制定纠正和预防措施

根据信息分析结果及处理方案，由知识管理主管部门会同相关部门制定纠正和预防措施，并付诸实施。

9.3 评价后的改进

在进行自我评价或外部评价后，根据评价结果，知识管理主管部门会同相关部门提出改进和预防措施，并付诸实施。同时对改进过程的有效性进行跟踪。

附录 A

(规范性)

知识管理评价评分表和评价结论

A.1 知识管理评价评分表

知识管理评价总分数为 100 分。

知识管理评价评分表见表 A.1。

表 A.1 知识管理评价评分表

评价项目	评价内容和要求	满分	实际得分	备注
一、组织架构	1.知识管理组织架构合理、责任明确，要求明确，8—10 分； 2.组织架构比较合理、责任比较明确，要求比较明确，5—7 分； 3.组织架构未建立或不够完善、责任不够明确，要求不够明确，0—4 分；	10		
二、规划与实施	1.知识管理工作有规划、计划并付诸实施，8—10 分； 2.知识管理工作有规划、计划，部分得到实施，5—7 分； 3.知识管理工作无规划、计划，或有计划但管理运行不佳，0—4 分；	10		
三、规章制度	1.推进知识管理规章制度健全、行之有效，6—8 分； 2.推进知识管理规章制度比较健全、效果尚可，3—5 分； 3.推进知识管理规章制度未订立或不够健全、效果较差，0—2 分；	8		
四、主业融合	1.开展了基于流程的知识管理，嵌入了单位的工作流程中，与主营业务结合紧密，有效促进了主营业务进展，9—12 分； 2.正在进行流程梳理和嵌入，与主营业务有所结合，对主营业务有一定推动作用，5—8 分； 3.未进行流程梳理，和主营业务结合不够，对主营业务推动作用不够明显，0—4 分；	12		
五、知识库构建	1.构建了单位或各专业知识库，有效促进了知识沉淀、共享、学习、应用、创新，9—12 分； 2.正在构建单位或各专业知识库，一定程度推进了知识沉淀、共享、学习、应用、创新，5—8 分； 3.尚未构建单位或各专业知识库，或在推动知识沉淀、共享、学习、应用、创新方面做得很不够，0—4 分；	12		
六、软、硬件平台	1.已建立适合于本单位开展知识管理的软、硬件	10		

	平台，8—10 分； 2.正在构建适合于本单位开展知识管理的软、硬件平台，5—7 分； 3.尚未构建（或只停留在计划层面）适合于本单位开展知识管理的软、硬件平台，0—4 分；			
七、培训教育	1.培训教育内容适宜，有计划并能严格执行，8—10 分； 2.培训教育内容一般，有计划执行不够严格，5—7 分； 3.没有培训教育的规划和工作计划，或只有考虑，实施较差，0—4；	10		
八、文化融合	1.知识管理较好地融入企业文化，6—8 分； 2.知识管理融入企业文化不够，3—5 分； 3.知识管理尚未融入企业文化，0—2 分；	8		
九、开展效果	1.已开展知识管理工作，取得显著的效果，8—10 分； 2.已开展知识管理工作，取得一定的效果，5—7 分； 3.尚未开展知识管理工作，或已开展但无明显成效，0—4 分；	10		
十、激励与投入	1.每年对知识管理工作有所投入，并有相应的激励政策，8—10 分； 2.每年对知识管理工作投入较少，激励政策不够完善，5—7 分； 3.对知识管理工作投入极少或没有，未制定相应的激励政策，0—4 分；	10		
评价结果				

A.2 评价结论

电力行业各单位开展知识管理工作的评价结论，按照知识管理评价评分结果，划分为五个级别。

- a) 60 分以下为初始级；
- b) 60～70 分为导入级；
- c) 70～80 分为构建级；
- d) 80～90 分为提升级；
- e) 90 分以上为优化级。