文件编号：HQ/QP-23

文件版本：B/0

组织知识管理程序

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 编制： |  |
| 审核： |  |
| 批准： |  |

|  |
| --- |
| 2016年07月01日发布 2016年07月01日实施 |
| 江门市品高电器实业有限公司 发布 |

修订履历

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章节号 | 修订内容 | 修订日期 | 版本 | 审核 | 审批 |
| 全部 | 首次编制 | 2010/11/15 | A/0 |  |  |
| 全部 | 2008版转为2015版 | 2016/07/01 | B/0 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**1.0 目的**

为了组织确定的运行过程和达到产品和服务的符合性所需的知识，加强对组织知识的保管， 规范组织知识管理工作， 制定本管理程序。

**2.0 范围**

组织质量管理体系所包括范围。

**3.0 职责**

3.1 行政部：公司内外部组织知识的收集、分析、整理、传递、保管和利用

3.2 各部门：参与组织知识的收集及使用。

**4.0 定义**

4.1本程序中所称的组织知识， 包括:

a)内部资源（如：知识产权、从经验获得的知识、从失败和 成功项目中获得的教训、获得和分享非文件化知识和经验、过程、产品和服务的改进结果）等。

b)外部资源（如：标准、学术交流、会议以及从顾客和供方收集的知识、产业政策、行业发展动态等、产业政策信息）等。

c) 国家法律规定保护的其它组织知识。

**5.0 工作内容**

5.1组织知识分析、整理、传递、利用及保存：

5.1.1确定的公司所需知识分类：

1）行业所涉及的生产方法、设备、材料等；

2）成本控制软件；

3）企业内部管理方面知识：财务、人力资源、市场营销等；

4）有关热水壶等制造行业内关于技术创新；

5）软件应用；

6）过去失败生产经验；   
5.1.2 公司工作人员因公外出开会、培训的文件或学习材料必须统一交行政部收文或存档。各部门、个人收到的与公司有关的文件、书信必须统一交行政部收文或存档。

5.1.3行政部必须对外来文件、书信、传真、电子邮件、材料、报纸刊物进行统一收集分类，并进行分析整理和传递利用。

5.1.4外部信息传递流程：收集、查询、记录、接收信息→初步筛选、分类整理→领导签阅批示→传阅、贯彻、办理→归档或存放行政部→员工查阅利用。

5.1.5组织知识分享的机制、途径、形式：

5.1.5.1健全内部电脑信息联网；

5.1.5.2完善企业员工培 训制度；

5.1.5.3建立报刊、杂志传阅制度；

5.1.5.4深入开展质量活动；

5.1.5.5举办专题理论研 讨、经验交流会；

5.1.5.6开展提合理化建议活动；

5.1.5.7建立传、帮、带制度；

5.1.5.8建立重大 信息定期通报制度;

5.1.5.9规范经营管理工作程序；

5.1.5.10建立知识共享激励机制。

5.2组织知识收集的主要途径、方法：

主要是通过会议、因特网、报纸杂志刊物、调研考察、电话、传真、工作检查、意见箱、合理化建议、信件、交谈、咨询等方面搜集。

5.2.1搜集相关方组织知识重点：主要包括相关方的市场价格信息、营销手段、营销策略、主要客户、市场占有率、服务满意度等；主要是从相关媒体信息、广告宣传资料、行业（部门）会议、行业（部门）报纸刊物、市场调研、客户走访、实地参观等方面了解搜集。

5.2.2搜集实用组织知识的重点：现代管理方法、与企业相关的法律法规、产业政策、专业论文、经验交流材料、技术标准、质量管理标准等；实用知识搜集的主要方法、途径是订阅相关的报纸杂志、购买书籍、上网查询下载、外出开会或培训、聘请老师 或专家授课、咨询行业协会或相关部门等。

5．3组织知识的保密和安全管理：

5.3.1公司的产品质量数据、财务数据、重大事故事件、荣誉的申报材料等信息应严格保密，任何人无经行政部审核和高层领导批准不得以任何途径和方式 外借或对外传播。

5.3.2行政部负责公司信息系统和电脑网络的统一管理、维护指导和维修联系工作，必须考虑组织知识的保密性、安全性、便畅性、经济性。各部门指定专人负责组织知识的安全管理。

5.3.3各部门必须严格执行国家和公司组织知识安全保密管理的有关规定，由个人主观原因引起的信息泄密，影响企业安全和利益的，将追究有关责任人员的责任。

5.3.4各部门电脑必须加装防杀毒软件，并定期升级和查杀毒；对重要组织知识必须定期用移动硬盘备份并妥善保管，或移档案室保存。

5.4组织知识的更新：

组织应对需求和趋势发生变化时，组织应考虑现有组织知识的更新。

5.4.1在应对变化的需求和趋势时，必要时通过组织知识获取途径获取附加知识，满足过程的运行和达到产品和服务的符合性。

5.4.2在应对变化的需求和趋势时，必要时通过组织知识获取途径获取新组织知识，满足过程的运行和达到产品和服务的符合性。

5.4.3组织每间隔1年时间，应对收集的组织知识进行重新评价，评价现有组织知识是否满足组织要求，如需更新或增加按照5.1、5.4进行。

5.4.4旧版组织知识按照《形成文件信息控制程序》中作废文件管控。

**6.0 相关/支持性文件**

无

**7.0 相关记录**

7.1 《组织知识清单》