



高新兴科技集团股份有限公司

受 控

知识库管理制度

文件编号：GSB / T 316.05

文件版本：A2

批 准：刘伟辉

实施日期：2015-12-27

受控状态：受控

版本记录

版本	日期	修订页次	制/修订记录	制/修订者
A0	2013-12-18	/	新版制定	罗建明
A1	2014-10-23	5-6	部分内容修改	罗建明
A2	2015-12-27	5-6	部分内容修改	廖武辉

目 录

1 文档介绍 1

2 术语定义 2

3 管理流程 2

4 知识库使用权限审批流程 6

知识库管理制度

1 文档介绍

1.1 编写目的

为规范公司 IT 知识库管理，鼓励知识创造与传播，提高知识库使用效率，确保知识库内容的统一性、规范性、权威性，提升相关知识共享水平，规范知识库管理流程、明确运维人员在知识库流程中的职责，制定本制度。

1.2 知识管理的目标

在知识经济的今天，人才是企业的核心竞争力，而知识是人才的核心竞争力。IT 运维服务企业的发展，就是知识资本转化成为经济的过程，知识含量的高低是决定 IT 运维企业竞争优势的关键因素，知识库管理则是保持企业竞争优势的重要手段。

知识管理实现的目标就是：

- 1) 将原有知识进行分类整理，将具体知识进行规范化，按照管理流程发布到知识库管理系统。
- 2) 进行知识内容的分类，形成知识库体系结构，构建起知识库管理平台。
- 3) 构建知识管理权限体系，将运维工程师、管理人员、审核人员组织起来，形成知识共享且安全的知识添加、审核、发布、浏览、应用等体系。
- 4) 实现知识日常积累，建立知识日常积累机制，划分并确定企业知识管理流程，实现知识的日积月累，保证知识库常用常新。
- 5) 克服知识管理混乱、知识资产流失严重、知识利用不足、个人知识无法转换成企业知识等困难和问题。
- 6) 把支持公司各方面工作的信息、知识管理起来，提高工作效率、保证工作质量、降低工作成本。将最恰当的知识在最恰当的时间传递给最恰当的人；使公司全体员工掌握好公司知识，建立和强化公司的核心利润源，谋取公司长期的、稳定的、增长的利润。
- 7) 通过知识管理，建立起公司的知识管理体系；整理出公司在运维过程中产生的知识、常用的知识、基础知识、员工的工作经验和总结等知识内容；确定这些知识内容的管理方式；通过知识库管理平台、组织和制度逐步使知识管理走向正规化。

1.3 职责

- 1) 运维人员均有义务提交知识内容。
- 2) 运维人员在提交知识内容前，需在运维平台知识库内进行搜索，在确认无重复知识内容的情况下，填写、提交知识库内容。
- 3) 运维人员所在组的组长负责知识条目的初审和正式提交。
- 4) 知识库管理员负责知识库内容的复审和发布。

1.4 知识库内容提交评审条件

- 1) 拟提交的知识库内容具体内容需经实际操作验证。
- 2) 如存在多个解决方案的情况，则需先说明具体方案的特点和描述。
- 3) 知识库内容的分类按照公司服务目录的类别进行分类。

1.5 知识库的作用

1) 实现知识共享

运维人员常常重复解决用户的相同问题；如果多数问题及其解决方案都可以从知识库中简单、方便获取，从而将 IT 运维人员从重复性的工作中解放出来，着手解决其他新的问题，从而达到提升工作效率，降低运维成本的目的。

2) 实现知识转化

知识库的建立要极大地促进知识转化，有利于提高运维部门的整体水平。

3) 避免知识流失

知识共享同时也意味着避免信息孤岛和知识流失；许多隐性知识集中在岗位工作人员的脑子里，一些运维的操作或故障解决方法可能起初只有开发人员知道，知识库管理可以有效避免由人员流失造成的知识流失。

1.6 适用范围

适用于涉及到服务、系统集成等业务的人员。包括但不限于：客户服务人员、技术支持的相关人员、以及管理人员。

2 术语定义

本管理制度所界定的知识是指公司的技术服务人员在工作的过程中处理问题的经验以及方法，具体技术服务环节的小技巧。

其中包括：故障报告单、运维服务单、以及为了处理某一个问题的操作参考文件、原则、重要提示、案例、关键细节等。

3 管理流程

3.1 流程角色和职责定义

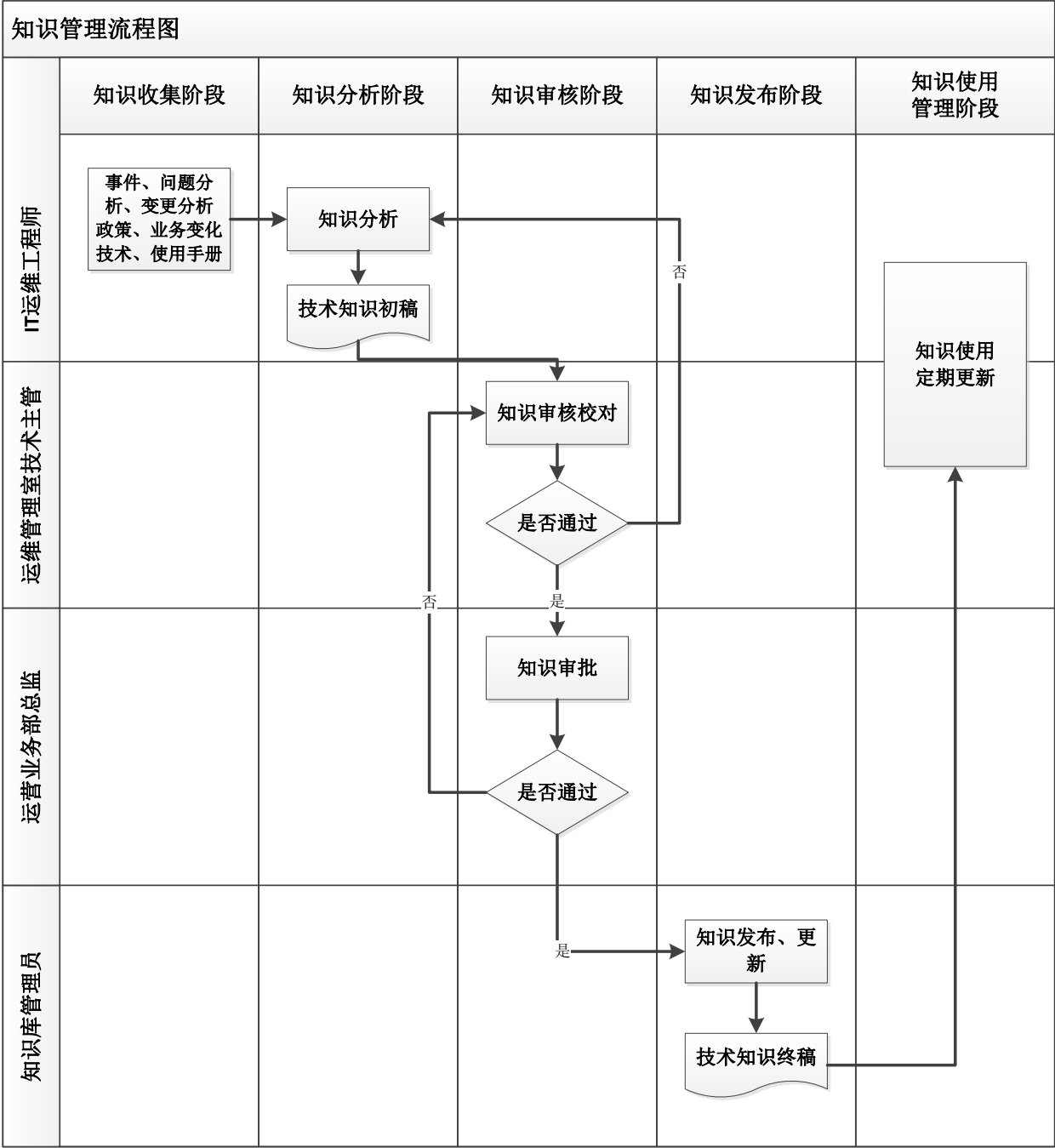
角色	职责	职责定义	知识库操作权限
运营业务部总监	建立完善的知识管理体系，将知识资源转化为最大的收益，激励员工进行知识积累和共享	了解公司、部门的环境和本身，理解公司、部门的信息需求； 建立和造就一个能够促进学习、积累知识和信息共享的环境，使每个人都认识到知识共享的好处，并为公司、部门的知识库做出贡献； 监督知识质量、深度、其中包括知识信息的更新； 加强知识集成，产生新的知识，促进知识共享的过程； 协调技术资源，任命技术专家组；	查阅

运维管理 室技术主 管	组织和推动 知识管理流 程的实施和 知识审核	组织和推动知识管理流程的实施； 对知识管理流程提出改进、优化建议； 整理和更新技术资源； 对经过知识分析提交的信息进行审核和确认；	查阅
运维工程 师	知识的记录 和整理，贯 彻执行知识 管理流程	对技术实施过程进行记录和整理； 技术文章和技术资源撰写和收集； 对知识管理流程提出改进、优化建议； 根据知识管理办法，进行知识收集、分析、生成和使用； 对知识管理流程提出改进、优化建议；	查阅
知识库管 理员	知识库的日 常管理	保证知识库设施的正常运行； 知识库文章的发布和更新；	增、删、改、 查阅

3.2 流程说明

知识管理流程主要包括：知识收集、知识分析、知识审核、知识发布、知识使用管理。

知识管理流程如下图所示：



3.2.1 知识收集及分类

根据事件分析结果、问题分析结果、变更分析、政策、业务变化、用户手册及相关的说明文档收集知识。

知识（主要指常见问题处理）按照技术服务的对象的不同进行分类，大致分为主机、存储、数据库、网络、中间件、备份软件等，便于工程师查找运用。

知识的收集主要有以下几方面：

- 1) 故障处理报告：指工程师在给用户处理问题时，针对于问题产生的原因，做出的分析，以及解决问题时使用的方法或策略、工具等信息。工程师处理完问题以后，书写故障报告，经过管理

部门审核，上传至知识库相应的目录。

- 2) 巡检报告：指工程师在巡检的过程中，发现的问题或者隐患，经过分析，可能在未来给用户带来问题，这类问题或隐患的表现形式、症状、以及将来可能造成的损失等信息，工程师不仅要书写巡检报告，及时跟用户沟通外，同时要将此信息完整的记录并且上传至知识库管理系统相应的目录。
- 3) 案例：指员工在工作中完成领导下达的任务或某个项目完成后所得到的经验和体会；由该事务的负责人在任务完成后 3 天内整理成文档经上一级负责人初审，知识管理经理终审后按要求上传到案例管理相应的模块中。
- 4) 工作成果贡献：指工作的阶段性进度报告或结果报告；该工作的负责人要及时将工作报告交部门负责人审阅后上传到文件管理的相应目录下。
- 5) 工作信息贡献：指在工作中搜集到对工作有支持作用的相关信息；信息经部门负责人审阅整理后放入文件管理的相应目录下。
- 6) 各级知识管理者应充分重视并检查员工按照上述要求准时完成责任内文档的内容上传。现阶段由各部门经理负责督促员工按时间贡献知识。
- 7) 工作中未上传的文档由各部门经理安排有关人员及时补充上传，以利于快速丰富知识库的知识内容（文档）。

3.2.2 知识分析

工程师针对于要提交的知识文档，基于实用性、指导性、有效性、准确性、可用性的原则进行知识的全面总结与分析，分析知识的重要性，以及给其它人员带来的价值与效率的提高；对于分析结果要产生相应的技术文档，将技术文档提交专家组审核校对。

针对于专家组审核校对没有通过的技术文档要进行全面的总结，找出没有通过的原因，修改以后，再次提交专家组审核校对。针对于屡次没有通过审核的技术文档，找出原因，如果技术文档经过多次修改论证，确实没有实用价值，则不用重复提交。

3.2.3 知识审核

技术专家组针对于技术工程师提交的技术文档进行审核，专家组成员需要对该知识的正确性、可用性、严谨性、进行验证和审核，以保证按照该文章可以用于实际生产中，并且不会出现有破坏性的副作用。如果通过审核，由技术经理进行最终的发布审核，审核根据知识的实用性、可用范围、影响性等对技术知识进行分类，如果审核通过，则发布，形成新知识或对旧知识进行更新；如果审核不通过，则对提交审核的信息再次进行完善和确认；直到通过为止。

3.2.4 知识发布

知识库管理员针对于审核通过的知识，按照知识发布流程进行发布，将知识纳入到知识库管理平台中，记录新知识建立的时间、提交人、审核人、审核通过的时间、以及新知识适用范围等信息；并通报到所有相关部门。形成最终的技术文档。供工程师在实际的工作中查询使用。

3.2.5 知识使用维护管理

知识经过发布以后直接存储到公司知识库平台，供公司技术人员在实际事件处理过程中参考和使用。

知识库主管应根据行业动态、技术更新、业务实际情况等定期维护知识库，判断知识是否需要更新，是否有新的知识需要纳入知识库。知识库的更新、停用等按照知识库管理流程进行。

知识库使用人员均可对知识管理流程以及知识库管理平台提出良好的意见和建议，以便技术主管进一步修改完善。

如果有必要，可对相关人员进行知识库平台的培训，使得新知识得以充分应用，提高服务质量及效率。

知识库里边有大量有价值的技术文档和项目经验，因此知识库管理人员要定期的针对于知识库进行有效的备份。

4 知识库使用权限审批流程

工程师提出申请，经过部门负责人审核，由运营业务部总监批准后，报知识库管理人员开通账号，知识库管理人员根据工程师的岗位给予相关类型知识库的查阅权限，工程师即可登录知识库平台进行知识查阅。
