

財政部基隆關稅局知識管理導入經驗分享～

建立知識管理平台 整合知識與經驗 深化及擴散知識傳承 提升服務效能

專訪：

周順然 財政部基隆關稅局 資訊室主任

撰稿

邱郁姿 歡揚資訊 知識產品國際事業處
業務行銷部 產品行銷經理

規劃建置知識管理系統

財政部基隆關稅局(以下簡稱基隆關稅局)轄區遼闊、業務龐雜，以專業分工及電腦輔助作業，執行關稅稽徵、查緝走私及各項經貿管理業務。該局為因應近幾年來遭逢資深人員大量退休，產生人力斷層現象，及知識經濟時代的衝擊，於93年8月成立「組織學習推動委員會」，正式啟動組織學習的核心動力。現任局長丘欣在96年8月1日就職時，更提出組織變革提升行政效能、拔擢人才實踐廉政海關、作業標準化提升執行力及導入知識管理厚植專業能力四大願景與同仁共勉，展現其對組織學習的重視及致力組織變革的決心。

組織學習機制雖可透過業務檢討、標竿學習、讀書會及教育訓練等活動，

達成知識傳承及成長的效果，但對一個轄區遼闊的組織而言，如沒有一套良好的工具將組織學習的成果廣為傳達，很難達成知識擴散的效果。秉持基隆關稅局的組織學習政策與願景，該局資訊部門於96年初即積極規劃運用既有內部網路，建置知識管理系統，期能打破學習界限，便利同仁深入整合資訊，並透過知識管理平台的建置，以平台中的知識管理倉儲具體推動分估知能、驗貨經驗及查緝技巧...等各項業務的經驗交流，並設立專家黃頁及知識社群，方便同仁心得交換及知識共享。

由於市場上知識管理系統產品眾多，



如何選擇適合基隆關稅局既有環境及廠商配合度為首要考慮，經資訊部門審慎評估，最後採用廠商配合度佳、產品功能價格合理及招標建置時程快速等，均符合該局需求的叢揚資訊「Vitals/KM知識管理平台」。歷經叢揚資訊工程師約半年的全力配合，及資訊室同仁合作，如期於97年10月建置完成，導入「Vitals/KM知識管理平台」。

單一簽入、操作便利 取代內網快速搜尋知識文件

基隆關稅局是財政部關稅總局所轄四個關稅局中第一個導入知識管理平台的關區。雖然上線只有約半年多的時間，

但因為該系統和單一簽入系統整合在一起，並透過彈性安全的權限控管機制，將原本散落在內部網站的各類知識經驗，包括分估、驗貨、查緝、工作手冊及表單等資料文件，有系統的統整在「知識倉儲」中，統一使用界面，更方便使用者搜尋及管理，透過系統中也可以知道最新公告，有效提升同仁的工作效率。



導入知識管理系統已取代原本局內的內部網站，並增加多項增值功能。其中的「訂閱」功能可以讓同仁針對某知識類別執行訂閱功能，隨時掌握最新知識；也可以利用「指定訂閱」功能，快速和相關負責人員分享並通知，避免有重要訊

息遺漏的情形；「推薦」功能可以讓同仁在登入首頁時，直接讀取其他同仁所推薦的好文章，在知識分享上助益很大。另外，「整批下載」功能，更可以方便整批文章下載閱讀；使用者在上傳文件時，也會自動Email通知審核者，這些功能簡化了文件處理流程，並自動蒐集所須閱讀文件，非常有助於同仁的知識分享意願及經驗傳承。

首長支持、舉辦教育訓練 有效推展知識管理

在導入系統時，基隆關稅局在首長的決心與支持下，成立「知識管理系統推動小組」，並召開推動會議，成功協調解決各部門間的不同意見，使系統如期順利上

線。同時，也配合推動知識管理增辦相關的演講及教育訓練等學習活動，透過實例及概念的分享，打造一個鼓勵分享、學習與創新的組織，並希望建立分享的組織文化，有效提升競爭優勢。

基隆關稅局在建置知識管理系統時是採分階段進行，先將舊系統中約3,000筆資料匯入，再整合各單一簽入系統及子系統，進而取代使用多年的內部網站成為內部資訊平台，提供同仁經驗分享園地，在使用上也更為便利。雖然一開始同仁在系統操作上不是很順手，但經由資訊室開辦知識管理教育訓練，指導同仁各項操作程序，以親善的網路資訊環境，鼓勵同仁善加利用該平台。

制定推動獎勵辦法 鼓勵同仁參與分享

為了更有效鼓勵同仁積極參與及分享知識，基隆關稅局特別在今97年1月定頒「推動知識管理作業評核及獎勵辦法」，並請人事單位加強宣導。績優人員由局長在定期聚會時公開表揚，以激勵同仁積極參與知識分享及研討，增進組織學習能力，提高行政品質。在資訊室方面，率先鼓勵同仁，於單位業務檢討會決議，今年每位同仁至少上傳5篇知識文件及1篇工作改善建議文件，希望藉由文件發表排行榜的揭示，引發輸人不輸陣的效應，擴大全局同仁知識分享的意願。

知識管理推動成功的主要關鍵在於形成知識分享的組織文化，而文化的形成關鍵在於各級主管的支持，其次才是知識管理工具、教育訓練等。由上述推動的過程及內涵，確信基隆關稅局已播下成功的種子，但畢竟公務機關知識分享文化進展，非一蹴可幾，必須主管持續關心與耐心推動。資訊部門更應扮演領頭羊的角色，除了豐富資訊業務知識倉儲作為示範外，尚須不斷的運用各種集會場合，提醒主管及同仁落實知識管理的內容，以解決專業人員人力斷層問題，提升為民服務品質及效能。相信在全體同仁努力下，以新的認知、新的文化與新的行動，促進新的學習，讓同仁因學習而富有，使本局因組織學習而與時俱進，以達到組織創新發展的目標。

基隆關稅局的知識管理平台自96年10月建置完成迄今，非常感謝叡揚資訊給予最大的協助，除了在宣導及協辦活動外，在統計上的一些功能新增或修改上也都能配合，並幫忙順利整合及取代局內的內部網站資料、新增相關連結、電子佈告欄及本局活動影像等區塊，便利該稅局全體員工使用。未來因為關稅總局的單一簽入可能會改版，在首頁上資料維護整合方面，仍需要叡揚資訊鼎力相助，相信在基隆關稅局與該公司雙方最佳配合默契上，可以很順利地完成下一次的合作。 