



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 34061.1—2017

---

## 知识管理体系 第1部分：指南

Knowledge management system—  
Part 1: Guidelines

2017-07-31 发布

2018-02-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

# 目 次

前言 .....	I
引言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 组织环境 .....	1
4.1 了解组织的内外部环境 .....	1
4.2 了解相关方的需求和期望 .....	2
4.3 确定知识管理体系范围 .....	2
4.4 知识管理体系 .....	2
5 领导力 .....	3
5.1 管理承诺 .....	3
5.2 制定知识方针 .....	3
5.3 组织的角色、职责和权限 .....	3
6 策划 .....	4
6.1 应对风险和机遇的措施 .....	4
6.2 知识目标和计划 .....	4
7 支持 .....	4
7.1 资源 .....	4
7.2 人员 .....	5
7.3 意识和培训 .....	5
7.4 沟通 .....	6
7.5 形成文档的信息 .....	6
8 运行 .....	7
8.1 运行计划和控制 .....	7
8.2 研究开发 .....	7
8.3 产品提供 .....	7
8.4 市场营销 .....	8
8.5 运行保障 .....	8
9 绩效评价 .....	8
9.1 监控、评价、分析和评估 .....	8
9.2 内部评审 .....	9
9.3 管理评审 .....	9
10 改进 .....	9
10.1 不符合项控制和纠正措施 .....	9
10.2 持续改进 .....	10

## 前 言

GB/T 34061《知识管理体系》分为两个部分：

——第 1 部分：指南；

——第 2 部分：研究开发。

本部分为 GB/T 34061 的第 1 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由全国信息分类与编码标准化技术委员会(SAC/TC 353)提出。

本部分由全国知识管理标准化技术委员会(SAC/TC 554)归口。

本部分起草单位：中国标准化研究院、深圳市蓝凌软件股份有限公司、北京航空航天大学、成都安颐信息技术有限公司、行之知识产权服务集团有限公司。

本部分主要起草人：岳高峰、夏敬华、吴庆海、刘继红、葛新权、敬石开、杜俊鹏、张巍、张育润、韦福平、邓利平。

## 引 言

进入 21 世纪,我国的经济增长方式从以低价取胜转向以质量和知识附加值取胜的战略,从“中国制造”转向“中国创造”,组织更加关注创新能力建设。从组织管理体系建设方面的角度来说,广大中小企业实施了质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系,建立了标准化的管理体系。同时,随着我国企业研究开发创新能力的提升,国际化程度日益增强,品牌、市场渠道、知识产权、技术标准、诀窍、技术秘密、产品附加值、竞争情报等知识越来越成为企业发展的核心资源,组织对知识的获取、共享、吸收、应用等能力日益成为企业发展的关键因素。

知识管理为组织提供一种管理理念和方法,将作为组织战略性资源的知识以及知识活动进行有效的规划和管理。本标准中的知识管理体系,是将知识管理的理念和方法,以 ISO 管理体系的方式(采用 ISO/IEC 导则中规定的高层体系结构作为标准内容框架),通过设定知识方针和目标,设置知识管理部门和首席知识官,提供资源支持保障措施,从而建立知识管理体系。

本部分在现有 GB/T 23703 知识管理系列标准的基础上,为知识管理的广大用户(包括应用实施知识管理体系的用户、为用户提供咨询或系统集成服务的服务组织,以及提供知识管理体系绩效评价的组织)提供一种指导性的框架和方法。

# 知识管理体系

## 第1部分:指南

### 1 范围

GB/T 34061的本部分规定了知识管理体系的通用指南。  
本部分适用于知识管理体系的策划、建立和评价。

### 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 19000—2016 质量管理体系 基础和术语  
GB/T 23703.1 知识管理 第1部分:框架  
GB/T 23703.2 知识管理 第2部分:术语  
GB/T 23703.3 知识管理 第3部分:组织文化  
GB/T 23703.4 知识管理 第4部分:知识活动  
GB/T 23703.6 知识管理 第6部分:评价  
GB/T 23703.7 知识管理 第7部分:知识分类通用要求  
GB/T 23703.8 知识管理 第8部分:知识管理系统功能构件

### 3 术语和定义

GB/T 23703.1、GB/T 23703.2、GB/T 19000—2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**管理体系 management system**

组织建立方针和目标以及实现这些目标的过程的相互关联或相互作用的一组要素。

[GB/T 19000—2016,定义 3.5.3]

#### 3.2

**知识管理体系 knowledge management system**

与知识相关的管理体系的组成部分。

#### 3.3

**知识方针 knowledge policy**

与知识相关的方针。

#### 3.4

**知识目标 knowledge objective**

与知识相关的目标。

### 4 组织环境

#### 4.1 了解组织的内外部环境

组织应该调研对知识管理体系的实施有需求和产生影响的内部因素和外部环境。组织的外部环境