

主辦機構：



香港最受推崇知識型機構大獎及卓越知識管理項目大獎2010 特刊



賀辭



劉吳惠蘭
商務及經濟發展局局長

才識皆著 績猷並彰

商務及經濟發展局局長劉吳惠蘭

香港最受推崇知識型機構大獎二零一零暨卓越知識管理項目大獎二零一零頒獎典禮

獻辭



唐偉章
香港理工大學校長

香港理工大學一向致力推動知識管理，透過為政府和工商界提供專業的顧問和培訓服務，促進知識管理的發展。理大工業及系統工程學系知識管理研究中心於2008年首辦「香港最受推崇知識型機構大獎」，目的為表揚能有效地利用知識管理以提升產品或服務質素的機構，並鼓勵其他機構及企業善用知識管理，促進營運效益。而今年新增設的「卓越知識管理項目大獎」，旨在鼓勵領導層將知識管理的文化推展到員工個人及團隊的層面，使機構上下同心。這項活動從創辦至今已屆第3年，一直得到各行各業及政府的積極支持和參與。跟過往兩屆一樣，今年脫穎而出的16個單位，不但展示了知識管理的實力，亦反映出他們在提升整體競爭力方面的決心。我衷心祝賀各得獎機構，並希望社會各界能夠繼續加強合作，使香港成為知識型都市的典範。

唐偉章

表揚卓越知識管理

獲獎機構趨多元化

為提升香港企業在知識管理範疇上的水平，香港理工大學工業及系統工程學系知識管理研究中心（下稱中心）自2008年起，與KNOW Network合辦香港最受推崇知識型機構大獎，表揚推行卓越知識管理的機構，推動知識管理在香港的發展。

今年，中心更首次舉辦卓越知識管理項目大獎2010，藉此表揚個人或團隊對推行知識管理作出的卓越成就。

增辦卓越知識管理項目獎

自2008年開始，中心舉辦香港最受推崇知識型機構大獎，至今已踏入第3年。香港理工大學知識管理研究中心總監李榮彬教授表示，獎項有助持續推動香港的知識管理發展，提升業界的水平。他喜見獲獎機構的類別漸趨多元化，彰顯了機構對知識管理的重視及支持。此外，中心還首辦卓越知識管理項目大獎，以表揚個人或團隊對推行知識管理作出的努力。

中心助提升智力資本

中心是香港及內地同類中獨一無二及最具活力的研究機構，於2007年成立，致力發展有關知識管理方面的教學、研究、培訓及顧問服務，為工商界、政府及公營機構提供有效的知識管理方案。中心透過顧問及培訓項目，以推廣知識管理的實踐，鼓勵各機構有效地提升智力資本，從而達成可持續的知識經濟發展。

中港首個知識管理碩士課

此外，中心開創了全港及內地首個有關知識管理的碩士課程，培訓該領域的專才。該課程的教學團隊成員由本地、海外的教授及國際著名的知識管理專家組成。學員來自世界各地如中國內地、澳洲、美國及歐洲等地，故在課程的國際化環境下，有助學員培養國際視野及建立世界性的人際網絡。同時，中心亦積極與不同國家的相關機構建立夥伴關係。



得獎機構經過著名商界領袖和知識管理學者組成的評審團評選。圖為香港最受推崇知識型機構大獎2010第2個回合評委的合照。

Global MAKE Award

香港最受推崇知識型機構大獎是由KNOW Network舉辦的The Global Most Admired Knowledge Enterprise Award (簡稱Global MAKE Award)分支出來的，KNOW Network的總部位於英國倫敦，是全球性知識管理研究中心。除Global MAKE Award外，該中心更在歐美、亞洲區等地舉辦分區比賽，選出值得表揚的機構。Global MAKE Award旨在表揚擁有良好知識管理的機構，同時鼓勵更多機構實踐知識管理，提升營運水平，以配合知識型社會的發展。在2009年的Global MAKE Award，有多家國際大型企業得獎，包括Google、蘋果公司、微軟公司及三星電子等。

香港最受推崇知識型機構大獎 發揮團隊精神 建立分享文化

★奧雅納工程顧問

奧雅納工程顧問是一家集設計、工程、規劃及業務諮詢於一身的國際公司，在全球逾35個國家及地區設有90多家分支機構，擁有逾萬名員工。公司建立了完善的知識管理系統，並為員工提供眾多的知識分享機會，包括奧雅納大學（公司企業大學）和虛擬技術網絡（公司內部的學習社群），藉以提升員工的能力，讓團隊為客戶提供最佳的項目方案，帶來最豐厚的回報。

奧雅納工程顧問建立了完善的知識管理系統，並為員工提供眾多的知識分享機會。

★中華電力有限公司

中電表示十分榮幸獲選為香港最受推崇知識型機構大獎2010得獎公司之一，並獲頒發最佳知識分享文化獎。此等殊榮表揚了中電採納最佳知識管理實務，培養知識共享文化和創建學習型組織的卓越成就和表現。中電早於2003年起便實施了全面的知識管理架構，學習和知識共享文化早已深入企業的日常工作運作中。

學習和知識共享文化早已植根在中電的日常運作中。

★香港特區政府效率促進組1823電話中心

1823電話中心提供24小時一站式服務，為市民解答有關21個參與部門的查詢，並接受市民對政府的投訴。中心每月處理大約25萬個來電。中心的資料庫內置最齊備的部門資料，並載有約700個部門主題及3,000份文件。透過有效的培訓及知識管理，中心的客戶服務主任能迅速地就各類查詢提供準確和一致的答覆，而98%的查詢更在首次來電時已獲解答。

1823電話中心致力為廣大市民提供優質服務，對今次能獲得專業團體的嘉許，深感榮幸。

★大家樂集團有限公司

大家樂業務能保持穩健增長，有賴持續推行及分享知識管理，將業務管理知識及經驗有效地推展至集團旗下各餐飲業務單位，共同分享及交流，使集團業務價值不斷提升和自我完善。大家樂表示，很高興獲得2010年度香港最受推崇知識型機構大獎，並與集團旗下1.5萬名員工共同分享此份殊榮。大家樂誠意鼓勵業界參與該獎項，以提升企業的知識管理，分享及交流有關心得。

大家樂鼓勵業界積極參與香港最受推崇知識型機構大獎，以提升企業的知識管理。

★安永會計師事務所

安永在審計、稅務、財務交易及諮詢服務領域全球領先。憑着共同的價值觀和堅定的品質追求，把該公司全球141,000名員工緊密相連。員工的知識和思維構築了安永的服務體系，其知識戰略是持續加強員工創造新知識的能力，倡導他們在工作中分享、獲取及深化知識資本。通過運用知識資源和技術，安永的專業人員無論何時何地，均可利用和深化在相關方面已有的專業知識，為客戶提供更優質的服務。

天威十分注重員工培訓，有助企業加強知識的創造。

★香港鐵路有限公司

隨着港鐵公司業務全球化，知識管理成為保持競爭力及達成持續發展的關鍵。在2009年，港鐵成立創學群（Learning Organisation），策略圍繞4個要素：持續學習（Learning）、創新意念（Innovation）、人才發展（People）及分享知識（Sharing），致力締造不斷學習、分享及創新的企業文化。由於獲得管理層支持，港鐵員工成功地將創學群融入日常工作中，並以創新思維來應付各種挑戰。港鐵表示，將繼續用關懷的服務，連繫及建設社區。

港鐵員工上下一心，成功地將創學群融入日常工作中。

★天威控股有限公司

天威從事開發及製造再生及兼容打印機耗材，產品超過4,000款，在激光打印機碳粉盒方面已形成立獨特及高效的供應鏈網絡。天威已發展出有效的過程以獲取、組織及分享知識，並發展人力資本、關係資本及結構資本，以支持長期發展。天威十分注重於員工培訓，能幹的員工加上市場的智慧，有助作出正確的決策。天威將繼續加強知識的創造、保存及分享。

天威十分注重員工培訓，有助企業加強知識的創造。

香港最受推崇知識型機構大獎2010得獎名單

獲獎機構 (首3名)

- 奧雅納工程顧問 (獲選為本年度大獎之至高獎項得主，並獲最佳知識科技應用獎)
- 中華電力有限公司 (並獲最佳知識分享文化獎)
- 香港特區政府效率促進組1823電話中心

其他獲獎機構 (排名按英文字母序)

- 大家樂集團有限公司
- 安永會計師事務所
- 香港鐵路有限公司
- 天威控股有限公司
- 獲優異獎機構
- 晶苑織造廠有限公司

香港最受推崇知識型機構大獎2010評審團名單

(排名按姓氏的英文字母序)

陳思源	知識管理發展中心主席
方識華博士	香港理工大學建築及房地產學系副教授
霍定洋博士	亞洲智力資本聯盟行政總裁
KAN Siew Ning	Past President of Information and Knowledge Management Society of Singapore
LANGE Debbie	勞氏船級社(亞洲) Global Knowledge Manager
劉浩	醫院管理局私人顧問
羅淑君	香港小童群益會總幹事
梁錦滔	香港特別行政區政府統計處前副處長
LIM Kwang Kok	Deputy Director of Knowledge & Quality Management, National Library Board, Government of Singapore
黃金財博士	忠利亞洲首席營業總裁(東南亞)
SBARCEA Kim	Principal of ThinkingShift
黃敦義	建造業議會總監(培訓)
游漢明教授	香港城市大學市場營銷學系教授
榮譽核數師	
勞永雄	國際會計師公會香港分會副會長

支持機構：

贊助機構：

傳媒贊助：

主辦機構：



香港最受推崇知識型機構大獎及 卓越知識管理項目大獎2010 特刊



項目：知識·夥伴·文化：朗豪酒店成功之道

金獎

朗豪酒店是一家五星級酒店。為保持競爭力，酒店銳意把工作夥伴發展成「知識型員工」，以為客戶提供優質服務。該公司在培訓上投入了大量資源，研發出各類型的培訓課程。在朗豪酒店，他們致力營造一種開放、分享的企業文化，大家不分階級，在「知識樂園」同學習、共成長。透過激發大家的潛能，成功營造了快樂的工作環境。

朗豪酒店銳意栽培員工成為「知識型員工」。

項目：天威泛凌PRIDE系統

銀獎

BrainChild Hong Kong Limited成功地部署和實施了Pentaho商業智能套件與SugarCRM軟件來解決天威泛凌PRIDE系統在運作上遇到的挑戰。Pentaho的優勢在於靈活，開放源碼，毋須額外的集成授權。各種的優點都幫助了天威泛凌，作為世界領先的打印機耗材開發商，以最有效的方式去創立一個全面的天威泛凌PRIDE系統方案。

天威泛凌PRIDE系統的優勢在於靈活，開放源碼，毋須額外的集成授權。

項目：醫療集團中建立電子醫療紀錄·集存以及共享知識

銅獎

因為醫療服務以人為本，故卓健醫療服務有限公司管理層着重病人體驗，並明白到知識分享對提升服務質素的價值。為連繫60間分布於不同地點的醫療中心及總部的逾千名員工，因此該公司建立多個知識管理平台以照顧不同的需要，包括：機構網頁、中央圖書館及電子醫療紀錄。由於知識管理需要公司上下持續實踐，所以每個平台均有專責委員小組定期檢討其內容及功能，以配合市場的發展及使用者的需要。

卓健醫療服務有限公司定期更新及檢討知識管理平台的內容。

卓越知識管理項目大獎 鼓勵員工創意 優化營運管理

項目：對品質保證部門的持續過程改善的一個系統性的知識評審

金獎

金山電池國際有限公司為金山工業集團的成員公司，是全球主要電池製造商之一。集團品質保證部(GQA)負責將集團工廠及公司的關鍵質量管理過程標準化。最近，GQA在其中兩家工廠就6個質量管理的關鍵工序進行了系統性的知識審查，並取得實際的知識資產。在比較工廠之間的差異後，提升了關鍵程序的有效性和健全性，確保能維持持續水平的生產品質。

項目：法律資訊管理平台

銀獎

LX1與葉謝鄧律師行以人性化知識管理為理念。為了迎接未來的業務競爭，他們開發了一套專門的知識型管理系統，特別適合日常忙碌且繁複的律師行工作需要。該系統平台能跨越全港多個辦事處，除有效增加工作效率外，更增進同事間的協作互動及知識分享，深化客戶的滿意程度，從而保持該公司在法律服務市場上的領導地位。

卓越知識管理項目大獎2010得獎名單		
獲獎項目	獲獎人員名單	所屬機構
知識·夥伴·文化：朗豪酒店成功之道(金獎得主)	盧永輝	旺角朗豪酒店
天威泛凌PRIDE系統(銀獎得主)	蔡正綱、陳凱勳、李帆	富材諮詢有限公司、天威泛凌貿易有限公司
醫療集團中建立電子醫療紀錄·集存以及共享知識(銅獎得主)	馮欣怡、郭志濂、Stephen Hau、Sammy Sou	卓健醫療服務有限公司
其他獲獎項目 (排名按獲獎人員姓氏的英文字母序)		
對品質保證部門的持續過程改善的一個系統性的知識評審	陳志偉、徐冬、馮錦秀	金山電池國際有限公司
法律資訊管理平台	鄭國輝	朗迅壹科技有限公司
青島啤酒知識管理專案	何魁、陳永強、江寧、姜宗祥、匡向峰、唐成	青島啤酒股份有限公司
天威8方	江佩玲、陳敬洲、陳遜華、鄭偉良、朱衛輝、朱俊傑、馮錦新、梁松健、曾輝煒、衛耀東、黃煒文	天威管理有限公司
政府統計事務體系內實施知識管理	麥兆煥、江志華、柯麗恩	香港政府統計處

項目：青島啤酒知識管理專案

青島啤酒通過一體化知識管理平台建設，推動員工知識創造、知識共享及知識應用。同時，該公司通過流程在平台上網絡化，以及開發各類知識應用模組，以提升整體運營效率，支持業務發展。青島啤酒現時建立以「知識頻道經營」為核心的知識管理運行機制，並結合知識管理平台建設，深入開展最佳實踐交流、QC(品質監控)等的知識管理主題活動。

項目：天威8方

天威的打印機兼容及再生耗材產品都是在ISO 9001、ISO 14001及IECQ HSPM QC 080000標準認證的工廠內設計及生產。天威重視研發及創新，已登記超過1,200件專利及申請。「天威8方」(Print-Rite Octagon)是知識管理的基本工具，實現知識收集、分享及分析。「天威8方」有助管理人員以更多的資源，獲得更大的工作效益。展望將來，「天威8方」更會擴充成為一套具備商業智能的管理專業系統，支持公司的長遠發展。

項目：政府統計事務體系內實施知識管理

政府統計處藉着推行知識管理系統的機遇，提供一個虛擬工作間讓員工工作、分享及學習。一直以來，該部門的運作主要圍繞文件、電子郵件、會議及電話討論。由於上述媒介的聯繫相對來說不算得上十分緊密，故員工在這環境下工作，如要實踐知識保留和共享無疑具相當挑戰性。在新系統上，把協作成為新工作方式的重心，讓員工在工作區上交流、討論及分享知識，且不必擔心知識存取和保留等問題，而新技術一如所想成功提升員工的工作效率。

卓越知識管理項目大獎2010評審團名單	
(排名按姓氏的英文字母序)	
周若菊	知識管理發展中心榮譽主席
CHEW Gie	Knowledge Management Consultant of G KNOWS
朱啟華博士	香港大學教育學院資訊及科技教育助理教授
林寶興博士	香港品質保證局總裁
羅錫明博士	香港大學商學院兼任講師
林月雲教授	國立政治大學企業管理學系教授
梁傳孫博士	香港理工大學應用社會科學系講師
盧偉國博士	香港工程師學會前會長
MCCONNACHIE Gordon	Chief Technology Officer of Asia Pacific IC Centre of Thailand
NG Yew Kong	Manager, Knowledge Management and Statistics Department, JTC Corporation, Government of Singapore

CLP 中電

光潔亞洲新世代

亞太區市民冀望改善生活，對電力需求殷切。中電除致力滿足他們的需要外，更充分顧及未來新世代的需要，積極保護地球。歡迎瀏覽www.clpgroup.com，了解我們如何為改善環境作出貢獻。

中電是亞洲最具規模的私營電力公司之一，採用包括燃煤、天然氣、核能及可再生能源四類發電燃料。

用心引領員工進步 令服務更上一層

我們深信，優質的員工是優質服務的最大元素，所以港鐵公司一直用心為員工提供多元化的培訓，加上完善的人力資源發展及管理，令每位員工都能精益求精、不斷進步。正因這份信念，令港鐵公司分別於香港及全球多個國家的企業中屢獲殊榮，本年度亦贏得「香港最受推崇知識型機構大獎2010」。你們以及專業團體的認同和支持，推動我們不斷向前，致力為你們做得更好。

www.mtr.com.hk

心繫生活每一程 MTR