

中国与欧盟、澳大利亚知识管理标准比较研究^{*}

徐少同

摘 要 知识管理标准反映了知识管理的实践与认知水平,并为相关活动提供指引。本文以中国、欧盟和澳大利亚的知识管理标准为研究对象,采用比较研究方法,分析它们在内容结构、制定目标、知识及知识管理定义、知识管理活动流程和框架模型等方面的特点,发现知识管理发展有五个共性特征:坚持科学规划和持续改进思路;以资产管理为发展方向;以业务目标为中心;须包含人员、文化、制度和技术等要素;引入资产评估和业务审计方法。针对中国知识管理标准的不足,提出三项建议:深入吸纳知识资产思想;强化与业务活动的集成;采用更加开放互动的方式进行后续完善。图5。表5。参考文献18。

关键词 知识管理标准 比较研究 中国 欧盟 澳大利亚

分类号 G350

Comparative Study on Standards for Knowledge Management in China, the European Union and Australia

Xu Shaotong

ABSTRACT Knowledge management standards reflect the practical activities and cognitive level of knowledge management, and guide the related activities. This paper conducts a comparative study on standards for knowledge management in China, the European Union and Australia, focusing on content structure, goal setting, different definitions of knowledge and knowledge management, processes and frameworks of knowledge management. Common characteristics of knowledge management are identified: adhering to the scientific planning and continuous improvement ideas, emphasizing future direction of assets management, focusing on business objectives, emphasizing factors of human resources, cultural background, institutional systems and technological innovation, introducing methods of assets appraisal and operational auditing. Finally, suggestions on improving knowledge management standards in China are put forward: absorbing ideas of knowledge assets, reinforcing the integration of business activities, and taking an open and interactive approach to revise and improve standards for knowledge management. 5 figs. 5 tabs. 18 refs.

KEY WORDS Knowledge management standard. Comparative study. China. European Union. Australia.

知识对人类社会的进步发展至关重要,知识管理一直都是各个国家和企业,以及学界关注的热点。进入21世纪,英国、美国、加拿大、欧盟、澳大利亚、中国等国家和地区相继发布了知识管理领域的白皮书、标准或指南。2001年英国发布了《知识管理最佳实践指南》^[1](BS PAS2001-2001),2002年加拿大发布了知识管理的白皮书,2004年欧盟发

布了《欧洲知识管理最佳实践指南》^[2-6](CWA 14924-2004,以下简称欧盟标准),2005年澳大利亚发布了《知识管理指南》^[7](AS 5037-2005,以下简称澳大利亚标准)。我国于2011年1月正式发布了第一个知识管理国家标准体系^[8-14](GB/T 23703,以下简称中国标准)。

目前,北京大学、中国人民大学、安徽大学、

^{*} 本文系中国人民大学科学研究基金(中央高校基本科研业务费专项资金)资助项目“知识工程背景下信息资源管理术语构建方法研究”(批准号:10XNJ052)的研究成果之一。

通讯作者:徐少同,Email:xushaotong2003@126.com

中国标准化研究院、长城企业战略研究所、中国兵器工业标准化研究所等高校和科研机构已开展了知识管理标准研究,发表了相关的学术文献和研究报告。为梳理当前国内关于知识管理标准的研究现状,本文选择 CNKI 学术期刊和优秀硕博论文数据库为主要检索对象,检索时间设定为 1998 年至 2011 年,以“知识管理 + 标准”为关键词精确检索题名字段,共得到 12 篇论文,其中专门研究知识管理标准的中文文献仅有 10 篇。从研究内容看,单独研究国外标准的论文有 1 篇^[15],研究中外知识管理标准内容的论文有 3 篇^[16-18]。国内现有学术文献尚无对中国、澳大利亚和欧盟的比较研究,也无针对相关术语概念和核心内容的比较研究。因此,对中外知识管理标准的内容特征进行研究,分析其思想理念的异同,具有重要的学术价值。

本文围绕知识管理标准的内容结构和核心内容,比较分析中国知识管理标准与欧盟、澳大利亚的区别与联系,重点从知识管理标准的制定目标、知识和知识管理定义、知识管理的活动流程和框架模型等方面进行对比分析,总结知识管理标准的共性特征,并提出对中国知识管理标准建设的建议。

1 中外知识管理标准的内容比较

本文选择欧盟和澳大利亚的知识管理标准

作为比较对象,原因有四点:①二者在内容方面具有代表性,欧盟标准侧重于理念认同和文化理解,澳大利亚标准强调生态环境和技术驱动;②二者都是基于组织层面的跨行业通用标准,与中国标准在适用范围方面具有可比性;③二者与中国标准在内容方面具有关联性,欧盟标准和澳大利亚标准是中国标准的主要参考文献和思想来源,对其进行差异性比较研究更具有针对性;④虽然英国标准是世界上第一个知识管理国家标准,但不选择它的原因是其内容已被涵盖到欧盟的知识管理标准体系当中。美国发布的正式标准仅限于项目管理领域的知识管理,不是一个跨领域的通用版本,所以可比性较低。不选择加拿大的原因是其发布的知识管理白皮书不是正式国家标准。

1.1 关于知识管理标准内容结构的比较

1.1.1 欧盟标准

欧洲标准化委员会于 2004 年 3 月正式发布欧盟知识管理标准:《欧洲知识管理最佳实践指南》。该标准主要通过社会调研方式梳理了欧洲知识管理活动的公认经验,描述了知识管理的主流思想和认知趋向,并侧重围绕中小企业来描述知识管理的相关内容。欧盟标准共分五个部分,每个部分都有独立的标准编号,具体见表 1。

表 1 欧洲知识管理标准内容结构

标准号	名称	内容简介
CWA 14924 - 1;2004	1 知识管理框架 (Knowledge Management Framework)	为组织、个人层面的知识管理提供整体背景和框架。
CWA 14924 - 2;2004	2 知识管理文化 (Organizational Culture)	指导如何创造知识管理的文化环境。
CWA 14924 - 3;2004	3 中小企业知识管理实施 (SME Implementation)	为中小企业提供实施知识管理的项目管理方法论。
CWA 14924 - 4;2004	4 知识管理评估 (Guidelines for Measuring KM)	帮助组织评估知识管理的实施效果和投资回报。
CWA 14924 - 5;2004	5 知识管理术语 (KM Terminology)	总结了 30 个知识管理术语和概念,帮助读者理解。

1.1.2 澳大利亚标准

2005 年,澳大利亚标准协会正式发布了澳大利亚知识管理标准:《知识管理指南》。澳大利亚标准是通过一个名为“知识管理”的专项项目运作产生的,参与文件起草的项目委员会成员主要来自企业、行业协会、政府组织、科研机构和高校的十几家单位组成。澳大利亚标准在制定过程中是公开透明的,经历了由草案到

正式版本的讨论环节,并以开放形式广泛征询和采纳了世界各地志愿者的建议。

澳大利亚标准把组织当作一个知识生态系统,并以此为基础搭建了整个知识管理标准的理论框架,从而为组织机构深入理解知识管理的核心思想和实施方法奠定了基础。澳大利亚标准是单文件形式,共分八个章节,具体见表 2。

表 2 澳大利亚知识管理标准内容结构

章节	名称	主要内容
第一章	范围与概述 (Scope and general)	介绍标准的适用范围和相关文件,并定义了知识管理的基本术语。
第二章	概念介绍 (Introducing the concepts)	介绍知识管理活动的规划、构建和实施三阶段,以及知识生态系统等基本思想。
第三章	规划组织环境与文化 (Mapping context and culture)	介绍知识管理规划环节的作用和文化环境,在组织发展期望与现实之间设定知识管理的目标。
第四章	构建可行方案 (Building experiences and linkages)	介绍如何根据规划方案在各支持要素之间建立联系,并构建要素关系原型,查找组织实施知识管理面临的主要障碍,如何贯彻组织文化等内容。
第五章	实施行动方案 (Operationalising initiatives and capabilities)	介绍实施过程中的一些独特技巧,以及如何运用在具体知识管理活动中。
第六章	支撑要素 (Enablers)	从 33 个方面介绍知识管理实践活动所需的支撑要素,这些要素主要来自工具、技术和活动三个方面。
第七章	评估测量 (Evaluating and measuring)	介绍知识管理的评估内容,包括具体活动、发展战略、组织文化、业务绩效、相关影响等方面,并介绍在知识生态系统中测量知识管理的方法。
第八章	反思 (Reflecting)	介绍知识管理的主要实践领域,预测知识管理的发展前景。

1.1.3 中国标准

2011 年 1 月,中国国家质量监督检验检疫总局和中国国家标准化管理委员会正式发布了我国第一个知识管理国家标准体系《知识管理》(GB/T 23703)。中国知识管理标准共有六个组成部分,具体见表 3。中国标准的第一部分

《知识管理框架》(GB/T 23703.1 – 2009)于 2009 年发布,其余五个部分于 2011 年 1 月正式对外发布,整个标准于 2011 年 8 月 1 日开始实施。

这三个标准在内容结构上都体现了“规划”、“实施”、“评估”、“改进”的基本过程,这与 PDCA(计划、执行、检查、改进)科学工作程序是

表 3 中国知识管理标准内容结构

章节	名称	主要内容
GB/T 23703.1-2009	框架	定义了知识管理的核心词汇,描述了知识管理的核心理论框架。
GB/T 23703.2-2010	术语	从概念模型术语、过程模型术语、技术设施术语和缩略语四个方面展开介绍,编制了知识管理相关词汇的中英文对照表。
GB/T 23703.3-2010	组织文化	阐述了组织文化是组织成员在探索适应外部环境和整合内部资源的过程中形成的,主要包括价值观念、行为准则、团队意识、思维方式、工作作风、心理预期和归属感等内容。
GB/T 23703.4-2010	知识活动	描述了以知识资源为中心的“鉴别”、“创造”、“获取”、“存储”、“共享”和“应用”六个活动环节,及其概念和相关内容。
GB/T 23703.5-2010	实施指南	把知识管理的实施当作项目管理来运行,为知识管理的实施提供可借鉴的内容和一般原则。
GB/T 23703.6-2010	评价	介绍知识与知识管理相关的评价参考模型,为知识管理评价、评估和评测等工作提供借鉴。

基本一致的,详细对比后得到如下结论:①中国标准的内容结构与欧盟标准较接近,对标准的每个部分单独编号,整体上属于一个标准体系,而澳大利亚标准内容结构是单一的文件形式;②知识管理标准的内容模块一般有五个基本部分:框架、组织文化、实施、评估和术语,澳大利亚标准在内容结构上多了对支撑要素的阐述和相关发展前景的反思等内容;③三个标准都强调了对知识管理活动的评估和评价,这是知识管理活动中缺少和被忽视的。评估活动是知识管理改进和持续运行的保障,评价的目标、内容范围和方法步骤需根据实际情况进行选择。

1.2 关于知识管理标准制定目标的比较

标准制定的目标或称为动因,是指标准制定时所针对的具体问题和预期效果。欧盟标准通过实证调研梳理了相关实践经验,其目标是“为知识管理活动提供一种主流和通用的认识方式”,促进欧洲地区形成统一的知识管理思想,主要考察组织和个人两个层次的知识管理。澳大利亚标准的制定目标是“为组织设计、规划、实施和评估知识管理活动提供一种灵活易

用的模型框架”,把组织当作知识生态系统,包括个人、团队和组织三个层次。中国标准的目标是“为组织提供通用的知识管理参考模型”,并将知识资源视为知识管理的核心对象,对知识管理的框架描述主要定位在组织层次。

中国标准对知识管理的理解不够灵活,强调为组织提供通用的知识管理参考模型,对个人和团队层次的知识管理缺少定位,对知识管理动态发展和实现形式等方面的认识需要加强。欧盟和澳大利亚标准的目标明确,都是为了促进知识管理思想的理解和推广,侧重从认识论和方法论角度阐述问题,对标准采用“实施指南”的命名形式,主要定位于指导具体实践。

1.3 关于知识定义的比较

欧盟标准指出“知识是附加了专家意见、技能和经验的数据与信息的集合体,是一种能够辅助决策的有价值资产”,该标准把知识当作一种有价值的资产,并认为知识可以是显性的和隐性的、个人的和集体的。澳大利亚标准认为知识不存在统一定义,可以从三个方面解释知识的内涵:①知识是高度个人化的和能够被认

知的,存在于人脑之中,包含文化和做事方法等方面,即隐性知识;②可以被记录为文件、图像、胶片等格式的信息,即显性知识;③可以是被视作组织资产库的一部分。其管理视角是把知识当作一种资产和能力。

中国标准把知识定义为“通过学习、实践或探索所获得的认识、判断或技能”,并给出三个注释:①知识可以是显性的,也可以是隐形的;可以是组织的,也可以个人的。②知识可包括

事实知识、原理知识、技能知识和人际知识。③组织知识的集合是它的智慧资本 (Intellectual Capital)。

智慧资本通常被称为智力资本,是知识经济背景下企业知识管理和人力资源管理综合发展的产物,是一种对智力资源进行资本化解读的管理理论。综上所述,三个标准对知识的定义较为接近,如表 4 所示。

表 4 知识定义的比较

比较项	特征分类	层次分类	与知识资产关系	与智力资本的关系
欧盟	隐性知识和显性知识	个人知识和集体 (组织) 知识	把知识视为有价值资产	未说明
澳大利亚			把知识视为组织资产	未说明
中国			未说明	知识集合等同于智慧资本

从表 4 看出,三个标准对知识的解读基本一致,在揭示知识内涵方面都采取了灵活方式,但都未揭示知识、知识资产与智力资本之间的互动关系。欧盟和澳大利亚标准突出强调了知识应作为一种有价值的组织资产,并将知识资产管理思想融入到知识管理的全过程。中国标准由于发布时间较晚,虽然引入了智力资本等理念,并在术语部分进行了描述,但其对智力资本的解释运用并没有贯穿标准始终。在相关学术研究中,资产管理被认为是信息资源管理和知识管理发展的新阶段,所以知识管理标准应采用较为成熟的知识资产管理理念。

1.4 关于知识管理定义的比较

欧盟标准认为知识管理是“以知识来提升组织竞争力的管理活动和流程,具体途径是对个人和集体知识资源进行更好的利用和创造”。澳大利亚标准认为“知识管理是最大限度的利用知识,促进组织产出和组织学习的跨学科方法”,并指出知识管理活动具有一定的复杂性和不确定性,这与其所采用的知识生态系统思想是一致的。中国标准认为知识管理是“对知识、知识创造过程和知识的应用进行规划和管理

活动”。

从方法论层面来看,澳大利亚标准把知识管理视为一种跨学科的途径方法,强调其复杂性。从管理目标来看,欧盟和澳大利亚标准认为知识管理都应是面向组织业务绩效最大化的;而中国标准认为知识管理是对知识本身的管理,尚缺少对知识管理效用目标的描述。

1.5 关于知识管理活动流程及关键环节的比较

知识管理是围绕特定需求和目标对知识资源进行管理的活动过程,不同性质的活动环节按照先后顺序就构成了知识管理活动的流程。欧盟将知识管理分为五个环节:识别、创造、存储、共享和应用(见图 1)。

图 1 的知识管理流程是在欧洲地区得到广泛认同的通用流程。这五个活动通常嵌入集成到组织的业务流程当中,密切服务于组织的业务发展目标。

澳大利亚标准对知识管理的流程环节描述较为粗略,只有三个环节:规划 (Mapping)、构建 (Building)、实施 (Operationalising)。规划环节主要关注知识管理战略目标、环境和文化要素

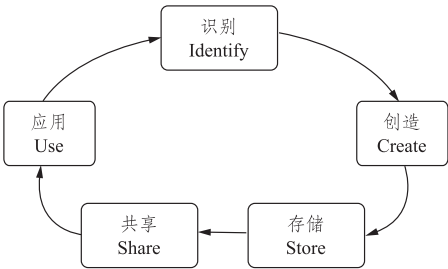


图1 欧盟标准:知识管理活动流程^[2]

的识别,分析知识管理生态系统的内涵和结构;构建环节主要是建立人员、流程、技术和内容之间的联系,探索创新的知识管理活动;实施环节主要包括协调、实施、评价和反馈等关键活动。

中国标准将知识管理活动划分为六个环节:鉴别、创造、获取、存储、共享、应用(见图2)。

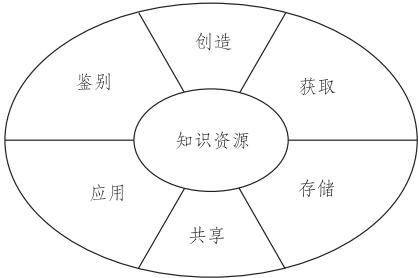


图2 中国标准:知识管理活动流程^[8]

对比来看,三个标准对知识管理活动的划分基本上是一致的,只是划分粒度和表述语言略有不同。三者关键活动环节的对比见表5。

表5 管理流程主要环节对比

标准国别	主要环节				
澳大利亚	规划 (Map)	构建 (Build)			实施 (Operationalising)
欧盟	识别 (Identify)	创造 (Create)	存储 (Store)	共享 (Share)	应用 (Use)
中国	鉴别	创造、获取	存储	共享	应用

从表5中看出,在知识管理活动流程这个部分我国标准与国外基本是相同的。澳大利亚标准将知识管理实施过程抽象概括为三个环节,虽然与传统的围绕知识资源进行管理不同,但与项目管理过程更接近,说明知识管理已经不再局限于对知识资源内容的管理,还包括对其他相关要素的管理和运用。中国和欧盟标准对知识管理环节划分相近,都是针对知识资源本身管理而言的,只是中国标准多了“获取”环节。

1.6 关于知识管理框架模型的比较

知识管理的框架模型是知识管理理论和方法的集中体现,用来描述知识管理的功能定位、组成要素及其相互关系。

欧盟标准的知识管理框架模型是一个三层结构(见图3)。图中最内层是业务流程体系,包

括了客户、供应商和业务目标等主要元素;中间层是知识管理活动流程,描述了“识别、创造、存储、共享和应用”五个核心活动环节;最外层是知识管理的支撑要素(Enablers),包括个人知识能力和组织知识能力两个层面。

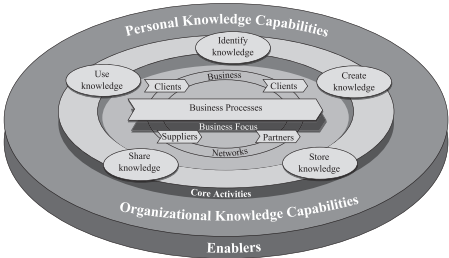


图3 欧盟标准:知识管理框架模型^[2]

从图3看出,欧盟标准的知识管理框架模型是以业务流程为中心和导向的,知识管理活动

服务于组织的业务发展目标。

澳大利亚标准把组织视为一种生态系统,其描述的知识管理生态结构具有内在动力机制、自适应性和系统性等特征(见图4)。

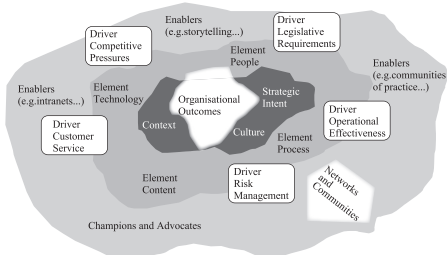


图4 澳大利亚标准:知识管理框架模型^[7]

如图4所示,最内圈代表组织产出结果(Organisational Outcomes),是指具有创新性和适应性的成果;方框代表驱动因素(Drivers),是指知识环境中促进变化与进化的激励要素,如风险管理、法律要求、客户服务、操作效率、竞争压力等;该图中的关键要素(Elements)主要包括人、流程、技术和内容;保证知识管理活动实施的支撑要素(Enablers)主要包括:交流与实践等特殊活动,以及数据挖掘、分类法、内联网、社会网络分析等工具技术。因此,从图4可以了解到澳大利亚知识管理的核心内容就是以组织的业务规划和成果产出为中心,在规划、构建和实施三个活动环节中,实现对知识生态系统中的内外环境因素、关键要素和支撑要素的识别、管理和集成应用。

中国标准知识管理框架模型也是一个三层结构,是以知识资源为中心的知识管理活动(见图5)。

图5的最内层是管理对象“知识资源”,中间层是知识管理的活动流程,最外围是知识管理实施所需要的支撑要素,主要包括技术设施、组织文化、组织结构与制度。与欧盟标准和澳大利亚标准对比,中国标准在知识管理中缺少了对人员要素的描述,并缺少对知识管理活动目标的描述,尚未将知识管理定位在服务于组织业务绩效层面。此外,中国标准所描述的知识管理基本是在组织层次,缺少对个人及团队

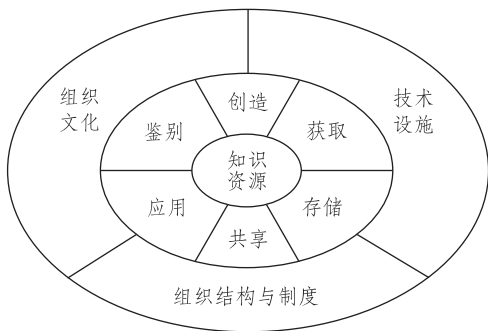


图5 中国标准:知识管理框架模型^[8]

的知识管理进行定位。

2 知识管理标准的共性特征

知识管理作为一种重要的组织活动应该是一个动态发展的过程。通过对中国、欧盟和澳大利亚知识管理标准中核心内容进行比较,可以描绘出当前知识管理理论与实践发展的典型特征,具体结论如下:

(1)知识管理的规划和实施必须要遵循科学工作程序,必须坚持持续改进的发展思路,针对不同环境作出适应性改进。

(2)知识资产管理是知识管理发展的方向和重要阶段。知识资源应被看作核心资源和重要资产,是各组织机构保持和提高自身竞争优势的重要手段。

(3)知识管理目标更加强调以组织业务目标为中心,管理对象更加复杂和多元,管理方法更加综合。知识管理是围绕具体业务目标构建起来的管理体系,是一个由员工、客户、供应商、竞争对手、规章制度、组织文化、管理过程和信息技术等多元要素构成的生态系统。在这个生态系统中,各要素相互作用,共同促进知识管理效率和效用的提高。

(4)在知识管理框架模型中须包含四项要素:人员、文化、制度和技术。其中人员不仅是团队和组织中的个体,而且是知识的重要载体,是知识的学习者、创造者和利用者。知识管理需要培养独特的组织文化,倚重员工的个人知

识能力,并全面整合组织的知识能力。

(5)知识管理活动应引入资产评估和业务审计等测量方法。知识管理绩效评估是对其效用的重要监测,将知识资产化管理,将知识管理活动纳入业务绩效审计,可以帮助组织机构从成本效益角度改善知识管理活动,最终实现业务管理与知识管理活动的联动发展。

3 完善中国知识管理标准的建议

中国标准的发布和实施对开展知识管理实践具有指导和推动作用,有利于知识管理的健康发展,具有非常重要的里程碑意义。然而,通过与欧盟、澳大利亚的知识管理标准对比来看,我国知识管理在相关理念和框架模型等方面还有待进一步完善。在借鉴欧盟标准和澳大利亚标准的相关内容基础上,提出三点建议。

3.1 融入知识资产管理思想,丰富知识和知识管理的内涵

从知识内涵来看,中国标准对知识内容的定义和分类与欧盟、澳大利亚标准基本一致,但中国标准缺少贯穿知识管理全过程的系统性指导思想。知识资产理论为知识管理的产权配置和绩效评估等活动提供了理论依据。中国标准应当把知识视为一种资产,并引导国内企业围绕知识资产开展相应的业务活动。

从知识管理的内涵和要素来看,中国标准未能明确区分组织、团队和个人三个层次的知识管理,也未指明实施知识管理应包含的核心要素及相互关系,特别是缺少了对人员要素的描述。

因此,建议中国标准首先合理吸收知识资产相关理论内涵,在最佳实践案例中探寻知识资产管理与风险管理、绩效审计等组织管理活动的关系,然后按照组织、团队和个人三个层次来描述知识管理活动,并将人员、组织结构与制

度、组织文化、技术设施四项要素作为知识管理的核心要素。

3.2 强化知识管理活动与业务活动的集成,科学勾画知识管理模型

从知识管理活动的核心目标和框架模型方面来看,中国标准还缺少将知识管理活动嵌入组织业务流程的思考。从知识管理目标来看,中国标准的框架模型始终把知识资源视为管理的中心环节,没有体现出知识管理实际的地位和作用。知识管理在实践中并不是孤立存在的,只有强调知识管理流程与组织业务流程相结合,才能保证知识管理服务于组织业务目标,才能有效激励组织的创新发展。因此,建议中国标准在知识管理框架模型的勾画中,增加以组织业务为核心的描述,这样可以避免为管理知识资源而实施知识管理的认识误区。

3.3 采用开放和互动参与的方式,完善知识管理标准的修订工作

从标准的制订方式来看,中国标准主要是国家相关部门会同个别企业和高校研讨之后作出的文件规定,这种“自上而下”的形式与欧盟和澳大利亚正好相反,后两者主要通过对市场和企业进行长期的实证调研,以及开展大量学术研讨等方式归纳出知识管理标准的具体内容,有坚实可靠的实践依据和认知基础。

因此,建议中国标准在后续改进中,尽可能多采用最佳案例分析、社会调研和公开意见征询等方法,以提高标准修订过程的开放性和互动性,这样更有利于增进不同行业和组织机构对知识管理的理解,形成社会广泛共识,最终促进理论与实践的协调发展。

致谢:安小米教授为本研究提供了写作思路的指导和科研基金项目的支持,数据工程与知识工程教育部重点实验室(中国人民大学)为本研究提供了良好的环境,谨致谢意!

参考文献：

- [1] British Standards Institution. BS PAS2001 – 2001 Knowledge management; A guide to good practice [S]. London: British Standards Institution, 2001.
- [2] European Committee for Standardization. CWA 14924-1 European guide to good practice in knowledge management – Part 1: Knowledge management framework [S]. Brussels: European Committee for Standardization, 2004.
- [3] European Committee for Standardization. CWA 14924-2 European guide to good practice in knowledge management – Part 2: Organizational culture [S]. Brussels: European Committee for Standardization, 2004.
- [4] European Committee for Standardization. CWA 14924-3 European guide to good practice in knowledge management – Part 3: SME implementation [S]. Brussels: European Committee for Standardization, 2004.
- [5] European Committee for Standardization. CWA 14924-4 European guide to good practice in knowledge management – Part 4: Guidelines for measuring KM [S]. Brussels: European Committee for Standardization, 2004.
- [6] European Committee for Standardization. CWA 14924-5 European guide to good practice in knowledge management – Part 5: KM terminology [S]. Brussels: European Committee for Standardization, 2004.
- [7] Standards Australia. AS 5037 – 2005 Knowledge management; A guide [S]. Sydney: Standards Australia, 2005.
- [8] 中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. GB/T 23703. 1 – 2009 第1部分“框架”[S]. 北京: 中国标准出版社, 2009. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China, Standardization Administration of the People's Republic of China. GB/T 23703. 1 – 2009 Knowledge management—Part 1: Framework [S]. Beijing: Standards Press of China, 2009.)
- [9] 中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. GB/T 23703. 2 – 2010 第2部分“术语”[S]. 北京: 中国标准出版社, 2011. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China, Standardization Administration of the People's Republic of China. GB/T 23703. 2 – 2010 Knowledge management—Part 2: Terminology [S]. Beijing: Standards Press of China, 2011.)
- [10] 中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. GB/T 23703. 3 – 2010 第3部分“组织文化”[S]. 北京: 中国标准出版社, 2011. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China, Standardization Administration of the People's Republic of China. GB/T 23703. 3 – 2010 Knowledge management—Part 3: Organizational culture [S]. Beijing: Standards Press of China, 2011.)
- [11] 中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. GB/T 23703. 4 – 2010 第4部分“知识活动”[S]. 北京: 中国标准出版社, 2011. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China, Standardization Administration of the People's Republic of China. GB/T 23703. 4 – 2010 Knowledge management—Part 4: Knowledge activities [S]. Beijing: Standards Press of China, 2011.)
- [12] 中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. GB/T 23703. 5 – 2010 第5部分“实施指南”[S]. 北京: 中国标准出版社, 2011. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China, Standardization Administration of the People's Republic of China. GB/T 23703. 5 – 2010 Knowledge management—Part 5: Implementation guide [S]. Beijing: Standards Press of China, 2011.)
- [13] 中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. GB/T 23703. 6 – 2010 第6部分“评价”[S]. 北京: 中国标准出版社, 2011. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China, Standardization Administration of the People's Republic of China. GB/T 23703. 6 – 2010 Knowledge management—Part 6: Measurement [S]. Beijing: Standards Press of China, 2011.)
- [14] 中国国家质量监督检验检疫总局. GB/T 20000. 1 – 2002 标准化工作指南第1部分: 标准化和相关活动的

通用词汇[S]. 北京:中国标准出版社,2002. (General Administration Quality Supervision, Inspection and Quarantine of the People's Republic of China. GB/T 20000.1-2002 Guide for standardization—Part 1:Standardization and related activities—General vocabulary[S]. Beijing:Standards Press of China,2002.)

- [15] 朝乐门. 生态系统理论在澳大利亚知识管理标准中的应用及其启示[J]. 标准科学,2009(8). (Chao Lemen. The application of ecosystem theory in Australian knowledge management standard and its implication [J]. Standard Science,2009(8).)
- [16] 储节旺,朱永,闫士涛. 关于我国知识管理首个国家标准的几点思考[J]. 情报理论与实践,2010(8). (Chu Jiewang,Zhu Yong,Yan Shitao. Some thought on China's first national standard for knowledge management [J]. Information Studies:Theory & Application,2010(8).)
- [17] 郭春侠,储节旺,刘伟. 国外知识管理标准及对我国的启示[J]. 情报理论与实践,2010(11). (Guo Chunxia,Chu Jiewang,Liu Wei. Foreign knowledge management standard & its inspiration to China [J]. Information Studies:Theory & Application,2010(11).)
- [18] 何一乐. 中欧知识管理标准化比较研究[J]. 科技情报开发与经济,2010(20). (He Yile. Comparative study on the standardization of knowledge management between China and Europe [J]. Sci-Tech Information Development & Economy,2010(20).)

徐少同 中国人民大学信息资源管理学院博士研究生。

通讯地址:北京市海淀区中关村大街59号中国人民大学信息资源管理学院。邮编:100872。

(收稿日期:2011-12-10;最后修回日期:2012-03-28)