

第 32 章 知识管理

32.1 知识管理概念

32.1.1 什么是知识管理

我国传统文化中早已出现了“知识”的概念。《论语》中“知”出现过 116 次；王充《论衡》中讲到“知为力”，是人类第一次明确指出“知识就是力量”。关于知识管理，比尔·盖茨（Bill Gates）在《未来时速》一书中多处谈及，他说：“作为一个总的概念——收集和组织信息，把信息传播给需要它的人，不断地通过分析和合作来优化信息——知识管理学是很有用的。但是就像它之前的添加再设计一样，知识管理学变得歧义百出，任何人想给它添加上什么意义都可以……假如新闻记者跟一家数据库公司交谈的话，就会发现知识管理是数据库中最新的事物。假如记者跟一家群件公司交谈的话，就会发现知识管理的意思是下一代群件……知识管理是个手段，不是目的。”

知识管理目前还没有一个被大家广泛接受的定义，就如同当初知识是由什么构成的一样没有统一意见。如果从广义来理解知识管理或给它下个定义，知识管理就是利用组织智力或知识资产创造价值的过程。

知识的获取、整理、融合与创新成为经济发展最强劲的推动力，也是一切决策的基础。无论是社会、组织和个人，都将知识流作为信息时代生存和发展的基本手段。最普遍的是，在公司的雇员、部门、甚至与其他公司一起，创造和共享知识价值。

由上述可看出，所谓知识管理就是：对有价值的信息进行管理，包括知识的识别、获取、分解、储存、传递、共享、价值评判和保护，以及知识的资本化和产品化。值得注意的是，虽然知识管理经常需要 IT 技术帮助，但是知识管理本身不是一门技术。

过去在工业化大生产时代，只要把人管好，把机器管好就万事大吉了，而今天的企业单靠管理好人和机器已经不能保持长久的竞争力，机器的运转速度经常满足不了生产的要求，人才的流动更是异常的频繁。企业要想提高利润率、降低成本，获得竞争优势，需要不断优化流程，提高产品和服务的质量，提高顾客满意度和忠诚度，这些是需要企业中的每一个人的知识和技能来贡献价值的，因为在企业中，一切有形商品、资产、无形关系等价值创造因素其实都是人的行为结果，并依赖人的持续努力而扩大。

高尔夫球童可以看做一个知识工作者的简单例子。好球童不应该只会背球棒和捡

球，当高尔夫球者咨询时，一个好的球童将会给他提供一些建议，如“由于风的存在使得第九个洞比实际长 15 码”。一天工作完成后，准确的建议可能使得球童获得更多的小费。在另一方面，从球童建议中获得利益的高尔夫球者更有可能下次再到这里打球。如果一个好球童愿意把他知道的知识同其他球童分享的话，那么最终他们将获得更多的小费。知识管理如何运作使得这种情况发生呢？球童的主人可能会做出决定，由于分享他们的小费，给他们提供流行商品的信用作为给他们的奖励。一旦这个最好的建议收集起来，球场的经理将把这信息汇集在笔记本上，并且把他们发给所有的球童。一个设计良好的知识管理计划，其最终结果使得每个人都赢。在这个例子中，球童获得更多的小费和可以买更多的商品；高尔夫球者由于他们从球童集体经验中得到技术会打得更好；而球场的主人也获利，因为较好的得分带来更多的回头客。

知识管理的建设和有效运作，离不开技术的支撑，技术是构建知识管理系统的基础，也是实现知识管理的强大推动力。知识管理的各种功能和服务的实现，最终都得依靠知识管理技术。知识管理技术并不局限于 IT 技术，其他如编辑出版技术、发行技术等均是开展知识传播的传统技术，并且已发挥着重要作用。但 IT 技术是知识管理产生的真正催化剂，也是知识管理得以有效实现的基本前提。

现在越来越多的企业开始重视知识管理，很多企业纷纷实施内部办公自动化(OA)，或者搭建不同层次的知识管理平台，但是很多企业的知识管理还是比较初级的，IT 的广泛使用起到的作用仅仅达到信息传输。良好的状况应该是企业不仅仅靠内部 OA 系统来存放文件、进行有效的时间控制和流程管理，更重要的是企业要将每一个文件资料进行总结，并提炼出好的方法和理念，以及具体在实际工作中的作用。就好像一个客户服务中心，拥有的知识除行为规范外还需要有客户经常咨询的问题总结、好的回答方式、应急措施等，这些东西是靠客户服务中心每一个人的长久的习惯形成的，但是这样的知识对于一个企业提高客户服务水平的价值是非常大的，即使一个工作能力很强的人走了，其他人照着这个规范依然可以继续。很多企业不想在培训新员工方面花太多的时间，试想如果企业有良好的知识管理系统，那么这个新员工只要浏览一遍知识管理系统里面的东西，并知道遇到问题怎么寻求解决的方法就可以快速地开展工作了。

整合营销传播中谈到的一个概念是每一个企业都要懂得去整合资源，资源整合的能力成为企业非常重要的能力，以前的形势是资源是稀缺的，信息也是稀缺的，现在的形势是资源依然是稀缺的，但是信息是充足的甚至是超量的，那么对信息和资源的有机整合就成为企业需要学会的。知识管理就是一种整合信息和资源的方法，每一个企业都有必要检查一下，团队中每一个成员在工作中的方法是否形成了好的工作模式，这些模式是否得到了传播和储存。具体到组织结构层面，企业不仅仅需要好的档案管理员，还需要高明的知识管理员。当团队中的工作智慧转化成新的生产力的时候，企业才是良性运转的企业，而不是当某个员工在某个时候突然遇到问题时会挠着头皮说：“这个问题好像听×××说过怎么解决，但是记不清了”，公司也没有储存，其他人也都不知道。知识管理，是每一个企业获得生命力和创新发展的源泉。

32.1.2 知识管理的研究方法

我国著名学者乌家培教授认为：“信息管理是知识管理的基础，知识管理是信息管理的延伸与发展”；“信息管理经历了文献管理、计算机管理、信息资源管理、竞争性情报管理，演进到知识管理。知识管理是信息管理发展的新阶段，它同信息管理以往各阶段不一样，要求把信息与信息、信息与活动、信息与人连接起来，在人际交流的互动过程中，通过信息与知识的共享，运用群体的智慧进行创新，以赢得竞争优势。”

对知识管理的定义，可谓仁者见仁、智者见智，主要有三个学派：行为学派、技术学派、综合学派。

1. 行为学派

知识管理的行为学派认为，“知识管理就是对人的管理”。这个领域的研究者和专家们一般都有着哲学、心理学、社会学或商业管理的教育背景，他们主要研究人类个体的技能或行为的评估、改变或改进过程。他们认为，知识等于“过程”，是一个对不断改变着的技能等的一系列复杂的、动态的安排。这些学者要么像一个心理学家那样热衷于对个体能力的学习和管理方面进行研究，要么就像一个哲学家、社会学家或组织理论家那样在组织的水平上开展研究。

行为学派研究的角度包括：从组织结构的角度研究知识型组织；从企业文化的角度研究知识管理观念，如学习型组织；从企业战略角度研究企业知识管理战略；从人力资源的绩效考评和激励角度研究知识管理制度；从学习模式的角度研究个人学习、团队学习和组织学习，等等。

2. 技术学派

知识管理的技术学派认为，“知识管理就是对信息的管理”。这个领域的研究者和专家们一般都有着计算机科学和信息科学的教育背景，他们主要研究信息管理系统、人工智能、重组和群件等的设计、构建过程。他们认为，知识等于“对象”，并可以在信息系统当中被标识和处理。

技术学派研究的角度包括：从知识组织的角度研究知识表示和知识库；从知识共享的角度研究团队通信与协作的技术；从技术实现的角度研究知识地图系统、知识分类系统、经验分享系统、统一知识门户技术等；从系统整合的角度研究知识管理系统与办公自动化（OA）系统、企业资源计划（ERP）等系统的整合，等等。

3. 综合学派

知识管理的综合学派则认为，“知识管理不但要对信息和人进行管理，还要将信息和人连接起来进行管理；知识管理要将信息处理能力和人的创新能力相互结合，增强组织对环境的适应能力”。组成该学派的专家既对信息技术有很好的理解和把握，又有着丰富的经济学和管理学知识。他们推动着技术学派和行为学派互相交流、互相学习，从

而融合为自己所属的综合学派。由于综合学派能用系统、全面的观点实施知识管理，所以能很快被企业界接受。综合学派强调知识管理是企业的一套整体解决方案，在这套解决方案里，第一是知识管理观念的问题，第二是知识管理战略的问题，第三是知识型的组织结构问题，第四是知识管理制度的问题，接下来还有知识管理模板，比如，规范的表格等问题。在此基础上，将知识管理制度流程化、信息化，将知识管理表格和模板界面化、程序化，将企业知识分类化、数据库化，在考虑与其他现有系统集成的基础上，开发或购买相应知识管理软件，建设企业的知识管理系统。

32.2 知识管理对项目管理的意义

在当今信息驱动经济的时代，应抓住最有利的时机，并且最终从知识资产而不是有形资产中获得最大利益。知识管理的好处与公司所掌握的知识有直接联系，为了使公司从知识资产中获得最大利益，知识管理的从业者认为知识必须被分享并且作为合作基础。没有一个良好的商业环境，知识管理充其量是无意义的，更坏的情况可能还有害。由此可见，一个有效的知识管理计划应该帮助公司做到以下一个或几个方面：

- (1) 鼓励思想自由，培育创新精神。
- (2) 通过减少反应时间来提高为客户服务的水平。
- (3) 通过快速向市场提供产品和服务来提高收入。
- (4) 通过认识雇员知识的价值并给他们相应的报酬，从而提高雇员留职率。
- (5) 采用流水线的操作，并且通过减少多余或不必要环节来降低成本。

这些是最常见的例子。有创造性的知识管理在任何实际商业运作中都能够提高效率 and 生产率，以及增加收入。

项目推动的知识型企业的核心业务是开发和运作项目，将企业中一次性的，具有明确目标、预算和进度要求的，多任务的活动视为项目，并按项目的专业化技术和方法进行管理，能够比常规方法更好、更快地实现目标的管理实践。按照项目的复杂程度、管理范围将项目分为企业级、部门级和小组级三个级别。按照项目的性质和创新程度将项目分为保持、改善和创新三类。

基于项目推动的知识型企业能够适应新商业环境的要求，随着时间推移，在不同成长阶段有着不同的管理模式。项目管理在企业管理中的地位得到不断提高，基于项目推动的知识型企业虽然有着自身的成长阶段划分，但必须适应新商业环境变化对企业管理方式的影响。企业经营管理模式一般经过“管理项目”的传统模式、“管理项目化”与“按项目管理”的现代模式。今后，构建“战略项目管理”与“项目股份化”的经营管理模式应当成为主流。

1. 传统管理模式：管理项目

在该阶段，企业决策者的精力主要放在研发或市场拓展项目上，通过对研发或市场

拓展项目的管理来管理企业,该管理模式在管理理念上认为:项目管理就是在确定的时间、成本和质量要求下,完成既定的任务,项目经理的角色仅仅是被动地执行。通常运用管理企业的方法来管理企业的项目,企业缺乏专门的项目管理人才,粗放的项目进度管理工具方法得到运用;在企业里没有形成项目管理的氛围,知识管理环节薄弱。这种管理模式主要运用于企业的创业和集体化阶段。在该阶段,企业的组织结构一般是非正式结构或集中式的职能结构。企业的成长建立在一定的历史机遇上,取决于决策者率先进入存在潜在需求的某个业务领域,并迅速完成一定的资金与经验积累,具有很大的偶然性。在该阶段,基于项目推动的知识型企业存在的主要风险是决策者对项目选择的失误、缺乏有效的职业化的管理人才,以及人才的流失。

2. 现代管理模式:按项目管理

在该阶段,基于项目推动的企业其项目管理的水平得到很大提高,采取矩阵式的组织结构,实行管理项目化,通过项目进行管理和按项目管理企业,顺应了“压缩组织规模、组织结构扁平化、给一线员工授权,以及借助外部资源、提供跨职能部门解决方案、建立学习型柔性组织”的现代管理潮流。20 世纪 90 年代以来,多达 50%企业的工作以项目形式进行,基于项目推动的知识型企业采用专业化的项目管理,在新产品研究开发、市场营销、技术创新、产品产业化升级及新产品生产线更新等方面的卓越表现超越了对项目进行管理的本身,而上升为一种企业管理理念和运作模式,被称为企业管理项目化或企业按项目管理。

项目实际是一个计划要解决的问题,或是要完成的任务,有开始的起点和结束的终点,可以分解为多个子任务。对于企业来说,就是在预定期限和适当的预算下要完成的目标,是一个涉及跨部门、跨专业的团队组织活动。按项目进行管理,就是在企业的规范化和精细化阶段,打破僵化的官僚组织结构,跨部门解决问题;是在企业新建工种、新产品开发、生产制造、市场营销及工艺履行等方面引进管理项目化的理念,实行按项目管理的工作方式,建立矩阵式的组织结构,由企业级项目管理办公室统筹安排整个企业的项目,建立一套项目化管理的运作体系,项目观念渗透到企业所有业务领域,从“满足部门要求”到“满足项目要求”转变,按项目配置企业的内外资源。管理项目化突破了原有职能业务型组织形式,以创新为导向强调变化,培养企业的创新型文化。

3. 未来管理模式:战略项目管理

随着企业的进一步发展,企业发展战略与项目管理,以及营销管理逐渐融为一体,运用系统理论,通过标准化与流程化再造,压缩企业日常管理比重,根据企业创新发展的总体要求,由职能管理模式向整体项目管理模式转变,将公司发展战略细化成项目群,按照项目管理的规律进行项目主导型的企业管理,即战略项目管理,将成为基于项目推动的知识型企业的主流经营管理模式。该阶段以目标为导向,对推动企业发展有直接影响的单项业务层面和部分进行有效的的项目型 WBS、OBS,以及 CBS 的分解,实施网络计划与里程碑监控。企业的价值理念是使相关者满意,企业管理的宗旨由使上级满意转

变为面向结果与过程控制，使利益相关者均得到最大程度的满意。

在该阶段，基于项目推动的知识型企业着眼于企业整体战略目标的实现来管理整个企业范围内的项目，并实现项目管理与知识管理的有机协同。由于企业的发展依赖于今后战略项目的不断成功，对于高风险战略性项目实施项目股份化管理模式，采取 BOT 的方式开发新的战略性项目，以充分挖掘与培养企业的知识资本，使企业持续成长。企业业务成为一种多项目组合，所有项目构成企业业务内容并支持企业发展。

项目驱动的知识型企业成长速度快，但最容易失败。如果该类企业能够及时预知其下一阶段即将来临的发展特征，并提前进行管理变革，就可以避免失败，也会使转型过程中的企业真正成长起来。将企业成长过程与企业项目管理和知识管理协同联系起来的经营管理模式，对基于项目推动的知识型企业成长具有重要意义。随着中国加入世界贸易组织，企业将面临更为残酷的竞争。在此背景下，项目的成功带来商业的成功，项目管理与知识管理必将成为基于项目推动的知识型企业参与国际竞争的有力武器。从一般的管理项目，到通过项目进行管理，再到管理的项目化和按项目管理，以至今后的战略项目管理和项目股份化，所形成的新的项目管理理念与项目管理流程，以及方法体系，将帮助基于项目推动的知识型企业不断走向成功。

32.3 知识管理的内容

32.3.1 知识管理与信息技术

传统企业在管理体制、市场营销、财务物流、仓储运输、生产制造、技术开发和人力资源等方面所面临的困难，在很大程度上来自于知识管理水平的低下，而且大多数企业管理者和社会公众对此缺乏认识。

我们举个例子，一个生产摩托车的企业面临市场竞争，造成利润低下的困境，其原因是多种多样的。比如：对目标客户的分析不明确，导致产品线复杂混乱，排量从 70CC（1CC=1mL）一直到 250CC，无重点可言。这是典型的知识管理问题。

员工的个体知识不能转化成为公司的团体知识，重要岗位，如配套、质量、销售岗位人员一旦跳槽，企业的经营就大受影响，这也是典型的知识管理问题。

市场推广不利，客户关系管理不善，对经销商缺乏控制，这又是典型的知识管理问题。

财务现金管理混乱，原料采购与销售不匹配造成短缺或浪费，企业缺乏基本的分析和控制手段，这还是典型的知识管理问题。

如此问题举不胜举，以至于企业经理人员每天疲于奔命，而生意每况愈下。这样的企业比比皆是，它们怎样才能认识到问题的症结所在呢？

谈起知识管理，普遍存在的误区是认为它是继“目标管理”、“全面质量管理”、“企

业流程再造”之后最激动人心的领域之一，并认为这是一个新兴的领域。另外一个普遍存在的误区是，既然信息技术已经为我们带来了数据管理（Data Management）和信息管理（Information Management），那么现在该是知识管理（Knowledge Management）顺理成章地粉墨登场的时候了。这样看来，所谓的知识管理就变成为“只有信息技术才有知识管理了”。

深究起来，其实是由于人们将技术论和方法论两个混为一谈，所以才导致以上两个误区的诞生。

正如 Collins（1997）所说：“大量的知识其实都统一在了我们的生活形式当中。可以试想，如果知识都通过纸张或其他有形媒介来传播，那将会发生什么呢？我们知道，这样所能传播的知识比我们所能想象的要少得多。”人类在过去几千年中，在生活和生产的实践过程中，就在不断地创造各种关于知识和事实管理的方法——既包括方法论也包括技术论。

印度的学者就把知识管理看得很古老。“仅就印度而言，知识管理的最初起源，并非在‘公司部门’这个环境之中，而起源于公元前 8 世纪到公元前 4 世纪成书的《奥义书》。在《奥义书》中，知识管理是靠着一代又一代的智者，将知识传授给他们的弟子，以及追随者来进行的。‘知识获取’的方式是通过观察和讨论来进行的；‘知识保管’则采取存入人们大脑，或以文字的方式记载下来；‘知识传播’则主要是通过演讲，以及辩论的方式进行的。”所以，知识管理并不是什么新鲜而时髦的管理概念，而是一直以来就存在的东西。

信息技术对知识管理起着强大的推动作用，但这并不意味着知识管理就必须要以信息技术为开端。如果我们过多地、孤立地强调和应用所谓的知识管理工具，而没有将知识管理的方法论与使用情境有效地结合起来，那么，即使有信息系统的支撑，知识管理也是失败的。

“知识管理 10%是技术，20%是流程，70%是文化。这三者可以看成知识管理系统的组成部分。在一个具体的企业中，这三者的结合所产生的非线性宏观效应并不是三个部分简单相加的结果。”

知识管理是在管理自然演化到现阶段以后的新的管理思想，它的重点依然是管理的五项基本职能（计划、组织、人事、指挥和控制）。

在知识的活动中，“数据”、“信息”、“知识”、“智慧”和“道德”构成基本元素，它们都是人脑“神经细胞”活动的结果。

知识管理系统包括实体系统和概念系统两个重要部分。在实体系统中，包括“人”的神经系统、计算机系统和商业系统（业务流程）三个部分。对于这三个部分的不同组合，是知识管理思想有别于信息技术管理思想和传统管理思想的关键。信息技术管理思想只考虑计算机系统和商业流程这两个部分，这就是企业信息系统；而传统管理思想只考虑“人”与商业流程这两个部分。由上述可知，只有结合三者的管理思想——知识管

理思想——才是符合社会发展潮流并能够帮助企业解决发展问题的管理思想。

“企业的知识管理可以说就是形成和管理企业的知识资产。将知识资产即‘知识’作为‘资本’进行经营，使‘知识’从‘资产’上升为‘资本’，并结合货币资本产生全新的企业资本形式，从而为企业带来巨大的价值，使‘知识’成为企业的生产力。这种富有知识的个人知识资产为企业带来的价值与企业付给他们个人的报酬差距是巨大的，这就是知识资本家获得‘价值’的秘密。他与工业经济时代的资本家获利有本质的区别，那些工业资本家只获得‘剩余价值’，而知识资本家却获得了‘超级价值’。”

计算机、网络技术的普及和应用，以及信息技术的水平越来越高，对组织的渗透越来越大，使管理者感到不能对这些熟悉的问题浅尝辄止，而应该对其有深层次的、清晰的、系统的认识，并要把握其内在的规律性，从而获得更高层次的管理绩效。基于这样的认识，知识管理才受到了人们广泛的重视。

32.3.2 知识管理在企业管理中的作用和地位

自 20 世纪 80 年代以来，管理学领域的新理论不断涌现。归纳起来，有两个引人注目的方向：其一是用系统和战略的眼光看待管理理论，如和谐管理理论、复杂适应性系统（CAS）和组织流程再造（BPR）等；其二是从信息和知识的角度来切入管理，如企业资源计划系统（ERP）、学习型组织和知识管理等。

知识管理作为知识经济时代出现的新兴管理思想，并不是孤立于企业经营管理之外的。它本身就是从其他管理领域中提取有关“知识”的管理理念，经过抽象和综合分析，才逐渐形成的一种战略思想，从它诞生的那一天起，就与战略管理、人力资源、财务、行政、市场、研究与开发等管理领域具有千丝万缕的联系。可以说，“知识管理”这一棵管理学科中的幼苗，是在众多原有管理范畴的共同滋养下才逐渐成长、发展成一个宏伟而完整的思想体系的。

知识管理战略，是知识管理思想在战略管理领域的直接体现，对企业整个的知识管理思想体系起到提纲挈领的作用，其他的知识管理活动和制度都在知识管理战略这个总纲领下逐步展开。信息技术，以及在信息技术的基础上建立的知识门户和知识管理系统是知识管理的基础，信息化的知识管理系统既是知识管理思想对于信息管理领域的开拓，也是其他知识管理活动得以开展的基础。可以说，有知识管理系统的知识管理不一定是好的知识管理，但没有知识管理系统的知识管理一定不是好的知识管理。

企业管理里的基本职能管理包括行政管理、人力资源管理、财务管理等；按照企业价值链可以看成四个部分：市场营销管理、研发管理、采购与物流管理、生产制造管理。知识管理对整个管理学都产生影响，把对现代管理学发生作用的每一部分抽取出来，就能发现知识管理与职能管理或者流程管理的相互联系与区别。

从行政管理的角度来讲，文档资料分类和保存管理等办公自动化（OA，Office Automation）的内容，就属于知识管理。知识管理与财务管理的结合，如知识资产的管理，属于知识管理。人力资源管理中对知识型员工的管理属于知识管理的范畴。概括来

说,在行政管理、财务管理和人力资源管理这三个重要的职能领域,知识管理分别体现为办公自动化/文档管理系统、知识资产管理以及知识型员工的招聘、激励和职业生涯设计等内容。

从流程上来看,第一个内容是市场营销管理,其中很重要的就是客户关系管理(CRM, Customer Relationship Management)。在 CRM 中单点接入是一个很重要的概念,也就是客户知识通过整合后,客户无论是采取何种沟通方式(如电话、传真、电子邮件等),与何人沟通都能根据唯一的客户知识库得到一致的服务。流程的第二个内容是研究与开发管理,研究与开发管理中对知识创新的管理显然属于知识管理的范畴。第三个内容就是采购与物流管理,与知识管理密切相关的主要是供应链管理(SCM, Supply Chain Management)。供应链管理为什么实施起来很难,就是因为数据的标准很难统一。如果一个企业内或企业间没有一个统一的数据标准,那么这个接口做起来就很难。这里的接口和标准,就是知识管理要考虑的问题。除此之外,供应链企业之间的知识转移、采购文档与模板也都是知识管理的重要内容。流程管理的第四个内容是生产制造管理,主要指企业资源计划系统。虽然 ERP 具有现代管理思想,但它同时也是一个大型的运算器。这个大型运算器里有很多的算法、很多的流程,这些算法和流程就是已经规范化的企业最佳实践,是知识管理需要重点研究的内容。

知识管理的思想在企业经营管理的各个领域中都有所体现,知识管理研究不能将眼光仅仅局限于“知识管理”本身,还应该时刻关注知识管理以外的其他经营管理领域,时刻注意这些孕育了知识管理的领域中的新动向,同时注意将知识管理的理论运用于其他领域,这样才能够避免走入“为了管理知识而进行知识管理”的误区,才能够保证知识管理研究广泛、深入地进行下去。

32.3.3 企业知识管理的内容

在知识管理研究的基本框架中,应包括以下几个要素,也就是所谓“5W1H”,它们分别指知识管理研究的原因(Why)、主体(Who)、客体(或称对象,What)、地点(Where)、时间(When),以及实务(How)。要进行知识管理的研究,也可以依 5W1H 的框架进行。

首先是实施知识管理的原因(Why)。信息经济时代的一大问题是信息过载,而知识经济时代最大的问题却是知识匮乏。组织中的大量知识以个体知识或知识孤岛的形式存在,资源浪费严重;同时,组织规模越大,控制和整合知识资源的难度也就越大。由此可见,进行知识管理的研究,在知识经济的时代大背景下是势在必行的。

实施知识管理的主体(Who)是知识型员工。由于他们是追求自主性、个性化、多样化和创新精神的员工群体,因而需要有针对性的人力资源管理方法。

在知识管理理论形成的初期,其管理对象(What)只包括知识本身的共享和转移这些狭小的范围。随着人们对知识生命周期的研究,知识管理理论取得了新的突破,其研究范围也逐渐扩大到包括信息、知识、知识资产等的创造、维护、发现、获取、过滤、

转化和利用全过程。

知识管理既包括企业内部知识资源的整合与开发，也包括外部知识的获取与挖掘，这里涉及知识管理的地点要素（Where）。要根据知识源的不同采取不同的管理手段。

由于知识本身是有一定时效性（When）的，因此，知识管理工作也带有时效性，要在恰当的时间将知识资源及时发掘出来，并进行知识资产的管理，否则会造成知识资源的流失。

至于知识管理实务（How），即是前述企业知识管理的解决方案，既有知识管理的制度体系，也有以信息技术为平台的知识共享工具等内容。

企业知识管理可以概括为如下几个方面的内容：

- （1）知识创新管理；
 - （2）知识共享管理；
 - （3）知识应用管理；
 - （4）知识资产管理；
 - （5）知识管理的技术与工具；
 - （6）知识员工的学习与创新训练等。
- 知识创新管理，包括知识创新的模式、条件、环境等内容，其中很重要的一点是显性知识、隐性知识转换导致的创新研究。
 - 知识共享管理，研究如何通过知识转移缩小知识差距。“知识转移”比“知识共享”这个词更富有经济管理含义。知识共享很容易给人们一种免费的感觉，而转移则有一种知识的“流动”在里面，知识的“流动”意味着价值的“流动”，也就意味着出让方应该得到受让方的回报。
 - 知识应用管理，包括企业如何采取一整套的知识管理解决方案去实施知识管理项目，如何实现企业的变革管理等。知识的应用是提高生产率和竞争力的最终手段。
 - 知识资产管理，是从行为科学的角度讨论知识管理在企业中的应用。即怎样从财务的角度，管理客户关系资产、人力资本资产、结构资产、知识产权资本，以及上述资产之间如何协调发展。另外，从人力资源的角度，考虑怎样设计一套绩效考评体系和激励制度来构建知识管理的激励系统。比如，如果是以每个项目年终的业绩来考核，那么各个不同的项目之间拥有的知识就不愿意互相分享。因为如果分享了，就有可能造成别的团队比自己的团队业绩好。所以在考核体系中也应该有考核一个团队和其他团队分享知识多少的指标。
 - 知识管理的技术与工具，是从信息技术的角度探讨知识管理的支持软件或工具，比如，知识地图或知识导航系统就是很好的工具。知识地图是一种帮助用户知道在什么地方能够找到知识的管理工具。企业知识地图将企业各种资源的入口集合起来，以统一的方式将企业的知识资源介绍给用户。知识地图采用一种智能化的向导代理，通过分析用户的行为模式，智能化地引导检索者找到目

标信息。像 IBM 推出的 Lotus 系列软件,就是非常好的工具,可以在上面做许多知识管理系统的开发,比如,项目经验分享系统的开发等。

- 知识员工的学习与创新训练,是对知识员工的管理。企业的知识管理最终要落实到个人身上。这个主题包括知识员工的职业生涯规划与企业的战略规划如何配合、知识员工的个人知识如何成为企业记忆、知识员工如何招聘与培养等问题,包括学习与创新的技巧和规范训练,也包括如 E-learning (电子学习) 平台的学习,以及课件和教学资源开发等内容。

知识流的管理,是指为保证知识在企业中从获取、产生、共享、创新、利用到知识挖掘和衰亡的整个知识生命流程畅通无阻而采取的保障措施。知识在组织中经历了发生、发展、消减和消亡的整个过程。企业组织内部的知识来源有两个:一个是企业外部知识源,具体来说包括供应商、客户、竞争对手(包括潜在的进入者)、互补商,以及私立知识机构(如各种培训机构)、公共知识机构(如公共图书馆);另一个是企业内部知识源,包括尚未挖掘、整理的企业内部公共知识、企业员工的隐性知识等。

企业通过各种知识获取渠道从企业外部收集知识,这是外部知识内部化的过程;企业从内部挖掘知识,是个人知识企业化的过程。与此同时,企业通过大众媒介、财务报表、股东大会等传播渠道,不断向外界发布各种有关企业的知识。在企业内部,员工通过将企业公共知识库(组织记忆)中的显性知识隐性化,学习企业文化和技能。

员工个人知识在企业内的扩散和壮大有三种途径:知识创新、知识共享和知识应用。通过知识的创新、共享和应用,知识才能成为与组织绩效密切相关的因素,组织记忆也不断得以更新和发展。超过一定时限的知识,可以作为历史数据进行知识挖掘,也可以通过知识备份手段保存起来。这也是知识生命周期中最关键的步骤,这样,知识在组织内就基本走过了它的整个生命历程。

知识实体的转移过程很多样,企业从供应商、客户、竞争对手、互补商那里获取有关竞争战略的企业外部知识;从私立知识机构和公共知识机构那里获取有关社会、市场、行业和其他方面的知识,这些企业外部知识通过企业内的各种知识获取途径内部化为企业内部知识,以公共知识库或“企业记忆”的形式存在。同时,企业也可以通过其内部和外部的知识发布渠道,将有关本企业的知识发布出去,成为企业外部知识。这样,就在企业和企业外部实体之间,形成了一个知识流动环。

企业员工可以借助企业内部的组织学习或激励机制,将组织记忆中的一部分显性知识内在化为个人的隐性知识;也可以由企业将员工们的个人知识转化为企业的公共知识,并最终融入组织记忆之中。这样,通过显性知识、隐性知识的转化,在员工个人知识和企业的公共知识库之间,就形成了第二个知识流动环。

知识创新、知识共享和知识应用,对于整个企业知识流系统而言至关重要。正是它们持续不停地运转,才保证了企业知识流系统正常的新陈代谢,推动了整个企业知识流的良性流动。

为保证知识在企业中的顺利流动,企业应该建立知识管理的激励系统。首先,企业

应有文档积累与更新机制、外部知识内化机制、知识轻松交流机制等；阶段性企业知识管理目标发布制度、员工知识成果申报制度、员工知识成果的稽核制度、专家和计算机知识评价系统等构成知识绩效机制。另外，包括知识薪酬和股权/期权支付制度、知识晋升制度、知识署名制度、知识培训制度、奖励机制和知识老化性员工的淘汰制度等也是激励系统的一部分。

32.4 知识管理常用的工具和手段

32.4.1 什么是知识管理工具

知识管理工具是实现知识的生成、编码和转移技术的集合。知识管理工具不是仅以计算机为基础的技术集合，只要是能够对知识的生成、编码和转移有帮助的技术和方法都可以称为知识管理工具。

知识管理工具和数据、信息管理工具有很大区别，知识管理工具不仅仅是数据、信息管理工具的简单改进。从这三种工具的功能来看，数据管理工具处理的重点是支持企业运营的“原材料”，如销售数据，库存记录等基本数据。它通过数据图表的方式，使组织能够生成、访问、存储和分析数据。数据管理工具包括数据库、数据仓库、搜索引擎和数据建模工具。信息管理工具主要用于信息处理，如自动化的信息搜索代理、决策支持技术、经理信息系统和文档管理系统。

数据、信息管理工具与知识管理工具的区别在于，这些工具不能捕捉复杂语境信息和知识内涵的多样性。数据、信息管理工具的特点决定了它们不能十分有效地支持知识管理。例如，如果人们没有相应的历史知识，那么世界名画《蒙娜丽莎的微笑》，对于观赏者来说仅仅是一幅肖像画，但这幅画所要表达的绝不仅仅如此。知识工具的作用在于，它不仅仅帮助我们完整地保存了这幅画像，更重要的是，它能够帮助我们理解这幅名画。

由上述可知，数据、信息管理工具与知识管理工具最大的区别在于能否为用户提供理解信息的语境，以及各种信息之间的相互关系。

32.4.2 知识管理工具的分类

知识管理是将可得到的各种信息转化为知识，以便于知识的产生、获取和重新利用，并将知识与人联系起来的过程。知识管理的基本活动包括对知识的识别、获取、开发、分解、使用和存储。例如，在教育领域，知识管理就是将各种教学资源转化为显性或隐性的相互之间网状联系的知识集合，并对这些知识提供开放式管理，以实现知识的生产、传递、利用和共享。

根据知识的特性，在知识管理过程中需要把握积累、共享和交流三个原则。知识积

累是知识管理的基础,只有当知识资源达到了一定数量和质量才谈得上管理;知识共享是使学习组织的每个成员都能接触和使用知识库中的知识;知识交流则是要求每个知识的使用者都积极地贡献自己的知识,以构建更大规模的知识库,知识交流是使知识体现其价值的关键环节。

知识管理工具是实现知识的生成、编码和转移的手段和方法。知识管理工具不仅具备数据、信息管理工具的全部功能,而且能为使用者提供理解信息的语境,以及各种信息之间的相互关系。例如,信息管理工具可以存储一幅齐白石的名画,而知识工具不仅帮助我们完整地保存这幅画像,更重要的是,它能够帮助我们理解这幅名画。通常,我们可以把知识管理工具分为知识生成工具、知识编码工具和知识转移工具三大类。

1. 知识生成工具

无须多言,知识的创造对于一个企业来说是极其重要的,它是企业具有长久生命力的保证。知识的生成包括产生新的想法、发现新的商业模式、发明新的生产流程,以及对原有知识的重新合成。企业内部知识的产生有多种模式,如知识的获取、综合、创新等。不同方式的知识产生模式由不同的工具对其进行支持。

新的知识不会突然地产生,创新总是需要在前人的知识基础上进行,组织或个人实现创新的第一步是要获取大量的相关知识。最具代表性的知识获取工具就是搜索引擎。

Internet 和其他技术的产生,将人类获取知识的能力带到了一个崭新的阶段。但人们也逐渐发现自己被淹没在信息的海洋中,显得无所适从。虽然搜索引擎不能直接给人们带来知识,但是它们却提供了知识的存放位置,如果忽略搜索质量因素,像 Yahoo 这样的搜索引擎的确可使人们十分方便地获取各种知识。最近的技术发展已经使网络搜索引擎具有了初步的智能,它能够根据用户输入的关键字实现模糊搜索,并且能够根据用户对各条搜索结果的使用频率,自动更新搜索结果。

Internet 上的搜索引擎是企业获取外部知识的重要工具,现在已经有不少成熟的软件支持企业内部知识的获取。有的搜索器,能够在文档中实现高效率地全文检索,并且能够实现检索条件的任意组合,使用户能够迅速地查找需要的资料。

除了搜索工具,另外一种常用于知识获取的工具是数据挖掘技术。数据挖掘,也可以称为数据库中的知识发现(Knowledge Discovery in Database, KDD),是从大量数据中提取出可信、新颖、有效并能被人理解的模式的高级处理过程。数据挖掘运用选定的知识发现算法,从数据中提取出用户所需要的知识,这些知识可以用一种特定的方式表示或使用一些常用的表示方式。

数据挖掘主要实现以下四种功能:

(1) **数据总结**。其目的是对数据进行浓缩,给出它的紧凑描述。数据挖掘主要关心从数据泛化的角度来讨论数据总结。数据泛化是一种把数据库中的有关数据从低层次抽象到高层次上的过程。

(2) **数据分类**。其目的是学会一个分类函数或分类模型(也称为分类器),该模型能把数据库的数据项映射到给定类别中的某一个。

(3) 数据聚类。其目的是把一组个体按照相似性归成若干类别，即“物以类聚”。它的目的是使属于同一类别的个体之间的距离尽可能地小，而不同类别的个体间的距离尽可能地大。

(4) 关联规则。关联规则是形式如下的一种规则，很明显，“在购买牙膏的顾客中，有 70% 的人同时也买了其他日用品”。这就是关联规则。关联规则发现的思路还可以用于序列模式发现。用户在购买物品时，除了具有上述关联规则，还有时间或序列上的规则。

通过数据挖掘工具，企业可以在凌乱的数据中，找到有用的知识。大多数的搜索引擎通常被设计成，在使用者提供明确的搜索条件的情况下，能够高效率地搜索与关键词相关的条目的工具。但搜索结果之间是无序的，相互独立的，即使最强大的搜索引擎也不能实现完全智能式的互动搜索。由此可见，常规的搜索引擎的缺陷就在于不能搜索与人脑中想法相关的知识。

就目前的技术水平而言，通过机器实现知识的创新还十分困难，虽然人们可以通过搜索引擎大大提高搜索的效率，通过人工智能实现简单的知识推理，达到一定程度的人工智能。但实现自动化的知识创新还十分困难，或者只能实现辅助性的知识创新。知识的创新是人类最复杂的思维活动，要求机器像人类一样思维是不可能的，但人类可以设计出一些软件模拟人类思维。但即使是这样，人们也还要等待很长的时间。

总之，知识生成工具包括知识获取、知识合成和知识创新三大功能。目前，利用具有初步人工智能功能的搜索引擎和知识挖掘工具进行知识的自动获取，可以将相关的词句组合起来，帮助人们将分散的创新观点进行合成。但是，目前实现知识的创新还十分困难，只能利用一些工具实现辅助性的知识创新。

2. 知识编码工具

如果仅有知识生成工具，那么它的作用将是微乎其微的。知识在产生出来后，只有通过共享和交流才能发挥其巨大的价值。知识编码则是通过标准的形式表现知识，使知识能够方便地被共享和交流。不少知识管理工具将知识分为流程知识、事实知识、编目知识和文化知识，这四种类型的知识以隐性或显性的方式存在，并且它们存在于学习者和学习组织之中。知识编码工具的作用就在于将这些知识有效地存储并且以简明的方式呈现给使用者，使学习者和学习组织内的知识更容易被其他人使用。

知识编码的困难在于，知识几乎不能以离散的形式予以表现。如果说数据类似一条记录，而信息类似一条消息，那么知识更像一个仓库。知识不断地积累，不断地改变，以至于我们很难对其进行清晰的区分。因此对知识进行审核和分类是十分困难的。

3. 知识转移工具

知识转移工具的作用，就是要使知识能在组织内传播、分享。知识的价值在于流动和使用。如果数量众多的学习者相互利用各自的经验和知识，那将会产生巨大的效益，可见，知识的传播对于知识发挥能量是十分重要的。一般来说，学习组织内知识的产生、

流动过程是这样的：隐性/个人知识——显性/个人知识——显性/集体知识——隐性/集体知识。在知识流动的过程中，存在许多障碍，使知识不能毫无阻力地任意流动。这些障碍可分成三类：时间差异、空间差异和社会差异。知识转移工具可以根据各种障碍的特点，在一定程度上帮助人们消除这样的障碍，使知识得到更有效的流动。

总之，知识管理不同于信息管理，也不是资源的管理，它是通过知识共享、运用集体的智慧提高应变和创新能力。知识管理系统注重的是，让知识工作者可以通过网络随时、随地、方便地得到自己所需要的各种各样经过提炼和加工后的信息，经过对信息的深层次加工后形成有用的知识。知识管理通过数据中心建立的完善的数据仓库，对数据进行深层次的挖掘、统计分析，从而构造一个决策支持智能化知识库系统。而信息管理只是简单地对大容量信息进行提取和再现，对信息的加工层次较浅，一般不具备信息有机合成与知识提取的功能。

在知识管理系统中，每个人既是信息的受益者，也是信息的缔造者。知识管理系统涵盖全面的信息处理，包括：信息的发布，信息的分类，信息的采集，信息的搜索，信息的加工；而传统信息系统只涵盖部分的信息处理。

32.5 知识产权保护

32.5.1 知识产权的重要性

知识产权制度是国家以法定程序和条件授予智力成果完成人在一定期间内拥有一定的独占权，并以法律手段保障这一权利不受侵犯的法律制度。知识产权制度通过对智力成果完成人民事权利的保护，体现了国家发展科技、鼓励创新、促进产业发展、保持国家竞争力的政策意志和战略目标。随着当代科学技术日新月异，高新技术及其产业迅猛发展，以及世界范围内的经济竞争呈现信息化、知识化和全球化趋势的深刻变化，知识产权制度作为保护智力劳动成果的一项重要法律制度，在国家经济、社会发展和科技进步中的战略地位进一步增强，成为国家技术创新体系的重要组成部分，发挥着激励创新、规范竞争、调整利益的重要作用。

近年来，我国的知识产权立法和执法工作不断加强和完善，良好的知识产权法制环境和秩序，对推动我国科技进步和技术创新起到了积极作用。但由于我国建立知识产权制度的时间不长，全社会的知识产权意识还比较薄弱，尤其是许多科研机构和高科技企业对知识产权的重要性还缺乏足够的认识，也不善于运用必要的知识产权保护策略和管理手段；科技计划、科技成果等科技管理工作中还缺少知识产权内涵；科技成果转化中各种知识产权纠纷还不断发生等。这些问题严重影响了科技创新机制的形成和良性运转。

在当前形势下，加强与科技有关的知识产权保护和管理，以提高我国知识产权的总量和质量，既是增强我国科技持续创新能力，解决技术创新源头问题的迫切要求，也是

科研机构和高新技术企业在我国加入世界贸易组织后，应对国际竞争，变压力为动力的必然选择。

企业或者组织要充分认识到知识产权制度在激励技术创新，保持科研机构和高新技术企业科技、经济竞争优势方面的至关重要性，采取积极措施和有效政策，强化与科技有关的知识产权保护和管理工作。提高与科技有关的知识产权保护意识，提高知识产权管理水平，建立和完善相应的知识产权管理制度，全面运用知识产权政策，正确调整科研开发、成果转化及产业化过程中的国家、单位和个人利益，实现知识的资本化，在技术创新和市场竞争中体现知识产权的经济价值，保障智力劳动及其成果价值的市场化实现。

32.5.2 我国的知识产权制度

中国是一个有着悠久文明历史的国家。中华民族蕴藏着极大的创造性，它创造的灿烂文化对人类文明的进程产生过深刻的影响。数千年来，中国众多杰出的科学家、发明家、文学家、艺术家，曾以其辉煌的智力劳动成果为人类文明发展做出过巨大的贡献。

伴随着人类文明与商品经济的发展，知识产权保护制度诞生了，并日益成为各国保护智力成果所有者权益，促进科学技术和社会经济发展，进行国际竞争的有力的法律措施。由于历史上的各种原因，从整体上看，中国知识产权制度的建设起步较晚。但是，实行改革开放后，为了更快地发展社会生产力和推动社会全面进步，适应社会主义市场经济发展的需要，促进与世界经济的接轨，中国加快了知识产权保护制度建设的步伐，建立起了比较完整的知识产权保护法律体系，在知识产权的立法和执法方面取得了举世瞩目的成就。

当前，知识产权保护成为国际间政治、经济、科学技术和文化交流中一个受到普遍关注的问题。围绕这个问题展开的国际间双边、多边的谈判，特别是 WTO（国际贸易组织）的成立，促使世界范围内对知识产权的保护标准达到了一个新的水平。

我国的知识产权法律制度的基本框架主要完成于 20 世纪 80 年代。进入 90 年代后，国际经济关系和环境发生了很大的变化。特别是加入 WTO 后，中国积极履行保护知识产权的国际义务，努力使知识产权保护水平向新的国际标准靠拢，采取了许多重大措施，进一步提高了中国现行的知识产权保护水平。

国家坚持“有法可依，有法必依，执法必严，违法必究”的法制原则。为了更好地贯彻这一原则，我国在健全、完善法律制度，严肃执法、坚决打击侵权违法行为的同时，针对知识产权制度在我国建立的时间较短，公民的知识产权意识比较薄弱等情况，大力开展知识产权保护的法制宣传教育，并加速知识产权领域专业人员的培训。

伴随着改革开放的步伐，我国在知识产权保护方面取得了长足的进展。根据国情和国际发展趋势，制订和完善各项知识产权法律、法规，至今已形成了有中国特色的社会主义保护知识产权的法律体系。目前，我国知识产权的保护范围和保护水平逐步同国际惯例接轨，已对知识产权实行高水平的法律保护。

1983 年 3 月开始实施的《中华人民共和国商标法》及其实施细则,在商标注册程序中的申请、审查、注册等诸多方面的原则,与国际上通行的原则是完全一致的。为适应改革开放和经济形势发展的需要,更有效地打击假冒商标、制止商标侵权行为,切实保护商标注册专用权,中国对商标法及其实施细则进行了修改,扩大了商标的保护范围,除商品商标外,增加了服务商标的注册和管理的规定。这些法律、法规和规章,为充分、有效地保护中外注册商标专用权提供了保障。

1985 年 4 月开始实施的《中华人民共和国专利法》及其实施细则,使中国的知识产权保护范围扩大到对发明创造专利权的保护。中国的专利保护水平进一步向国际标准靠拢,与国际基本接轨。

《中华人民共和国著作权法》及其实施条例,明确了保护文学、艺术和科学作品著作权者的著作权,以及与其相关的权益。依据该法,我国不仅对文字作品,口述作品,音乐、戏剧、曲艺、舞蹈作品,美术、摄影作品,电影、电视、录像作品,工程设计、产品设计图纸及其说明、地图、示意图等图形作品给予保护,而且把计算机软件纳入著作权保护范围。我国是世界上为数不多的明确将计算机软件作为著作权法保护客体的国家之一。

全国人民代表大会常务委员会制订的《中华人民共和国技术合同法》和《中华人民共和国科学技术进步法》等,以及国务院制订的一系列保护知识产权的行政法规,使中国的知识产权法律制度进一步完善,在总体上与国际保护水平更为接近和协调。

我国具有完备的知识产权保护法律措施。我国的知识产权法律规定了违反法律规定的行为应承担的法律责任,包括民事责任、行政处罚和刑事责任。

我国的专利法规定,对专利侵权行为,专利权人或者利害关系人可以请求专利管理机关进行处理,也可以直接向人民法院起诉。专利管理机关处理的时候,有权责令侵权人停止侵权行为,赔偿损失。对于将非专利产品或非专利方法冒充专利产品或专利方法的,由专利管理机关责令停止冒充行为,公开更正,并处以罚款。对于假冒他人专利情节严重的,对直接责任人员,比照刑法的有关规定追究刑事责任,即可以对直接责任人员,处 3 年以下有期徒刑、拘役或者罚金。

我国的商标法律法规规定,对于侵犯商标专用权的,工商行政管理部门可以依其职权或者消费者举报,进行主动检查和处理;被侵权人可以向侵权人所在地或者侵权行为地县级以上工商行政管理部门要求处理,有关工商行政管理部门有权责令侵权人立即停止侵权行为,赔偿被侵权人的损失;对于侵犯商标专用权,未构成犯罪的,工商行政管理部门可以处以罚款。当事人对于工商行政管理部门行政处理不服的,可以在规定时限内向人民法院起诉,由法院进行判决。这些规定,方便了当事人,也保证了行政执法和司法审判的一致性、公正性和严肃性。对侵犯注册商标专用权的,被侵权人也可以直接向人民法院起诉。对于假冒他人的注册商标,构成犯罪的,除赔偿被侵权人的损失外,依法追究刑事责任。根据《关于惩治假冒注册商标犯罪的补充规定》,对于假冒注册商标违法所得数额较大或者有其他严重情节的,处 3 年以下有期徒刑或者拘役,可以并处

或者单独处以罚金；对于违法所得数额巨大的，处3年以上7年以下有期徒刑，并处罚金。对于企业、事业单位犯假冒注册商标罪的，对单位判处罚金，并对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法追究刑事责任。对于国家工作人员故意包庇假冒注册商标犯罪或者执法人员徇私枉法的，规定追究其渎职罪。

我国的著作权法规定，对于未经著作权人许可发表其作品的；未经合作作者许可，与他人合作创作的作品当做自己单独创作的作品发表的；没有参加创作，为谋取个人名利，在他人作品上署名的；歪曲、篡改他人作品的；未经著作权人许可，以各种方式使用其作品的；使用他人作品，未按规定支付报酬的；未经表演者许可，从现场直播其表演等侵权行为，应当根据情况，承担停止侵害、消除影响、公开赔礼道歉、赔偿损失等民事责任。对剽窃、抄袭他人作品的；未经著作权人许可，以营利为目的，复制发行其作品的；出版他人享有专有出版权的图书的；未经录音、录像制作者许可，复制发行其制作的录音录像等侵权行为，根据情况，应承担民事责任，并可以由著作权行政管理部门给予没收非法所得、罚款等行政处罚。对于侵犯著作权，以及与著作权有关的权益的行为，当事人也可以直接向人民法院起诉。对于那些严重危害社会秩序，侵害著作权人及其他权利人合法权益的违法行为，情节严重构成犯罪的，可以根据有关法律，对侵权犯罪的行为人追究刑事责任。

32.5.3 保护知识产权的执法体系

国家不仅制订了一整套知识产权法律法规，在执法方面也是严肃公正的。国家在执行知识产权法律法规方面所取得的成效，归功于知识产权法律中规定了完备的知识产权保护的司法途径与知识产权保护的行政途径。

1. 知识产权保护的司法途径

在我国，享有知识产权的任何公民、法人和其他组织，在其权利受到侵害时，均可依法向人民法院提起诉讼，享受切实有效的司法保护。

人民法院依法独立行使审判权，只服从法律，不受任何其他行政机关、社会团体和个人的干涉。

严肃执法是司法工作的核心。人民法院进行审判活动坚持以事实为根据、以法律为准绳，严格按照实体法和程序法办案，实行合议、回避、公开审判、两审终审和审判监督等制度，依法受各级人民代表大会、人民检察院和人民群众的监督，保证审判活动的公开性、公正性和严肃性。

建立健全知识产权案件审判组织，完善审判制度，是人民法院正确审理知识产权案件，切实依法保护知识产权的重要保障。鉴于审理知识产权案件专业性强、技术含量高的特点，一些省份和直辖市，如北京市、上海市、广东省、福建省、海南省等高级人民法院根据实际需要，自1992年以来，设立了知识产权审判庭；各经济特区，以及北京市、上海市中级人民法院也设立了知识产权审判庭。其他省、自治区、直辖市人民政府

所在地的中级人民法院在有关的审判庭里设立了专门审理知识产权案件的合议庭。这样集中审理知识产权案,有利于保证执法的统一性,有利于积累经验,提高知识产权案件的司法水平。

知识产权是一项重要的民事权利,对于民事侵权行为,人民法院除可以依法责令侵权人承担停止侵害、消除影响、赔礼道歉、赔偿损失等民事责任外,还可依法对行为人给予必要的没收非法所得、罚款、拘留等制裁。

对那些侵犯他人知识产权情节严重,扰乱经济秩序,构成犯罪的,还可以依法追究其刑事责任。对于检察机关依法提起公诉的知识产权刑事犯罪案件,只要有充分证据,证明被告人假冒他人商标或专利,情节严重,构成犯罪的,人民法院严格依照法律规定,及时准确地予以惩处。这充分表明中国人民法院依法惩治犯罪,保护知识产权的坚定立场。

依据我国的行政诉讼法,人民法院对公民、法人和其他组织因不服知识产权行政管理机关处理的知识产权纠纷决定提起的行政诉讼,有责任进行审理,并依法做出维持、撤销或变更行政决定的判决。

人民法院审理涉外知识产权纠纷,依据中国法律和中国加入或缔结的有关国际公约,坚持在适用法律上的国民待遇原则和对等原则,为促进国际经济技术和文化的交流与合作,提供了坚实的法律保证。

近几年来,人民法院为提高司法水平,采取了许多有力措施,使办案质量和效率都得到较快提高。为了扩大办案的影响,人民法院注意选择典型案件通过新闻媒介予以宣传报道,以案讲法,取得了明显的社会效果,维护了社会主义法制的尊严。

2. 知识产权保护的行政途径

我国的知识产权保护制度,除按国际惯例采取司法途径外,从现实的国情出发,在我国的专利法、商标法、著作权法等知识产权法律中都规定了知识产权保护的行政途径。

根据专利法的规定,国务院有关主管部门或地方人民政府可以设立专利管理机关。根据著作权法的规定,设立了国家版权局和地方著作权行政管理机关。商标管理实行中央统一注册,地方分级管理的原则,从中央到省、市、地、县级的工商行政管理局,都内设商标管理机构,县以下还设有工商行政管理所。

我国知识产权行政管理机关,依据我国法律和中国加入或缔结的有关国际公约,坚持在适用法律上的国民待遇原则和对等原则,依法对外国人的知识产权进行保护。

32.5.4 项目管理中的知识产权问题

对企业来说,形成具有原创性的自主知识产权,提高企业的竞争力,并通过有效的知识产权管理和保护,提升创新在科技、经济竞争中的实际效益,对企业来说十分重要。

(1) 在项目的管理中,应当贯彻尊重知识、尊重人才、保证公平、提高效率的原则。在保证重大国家利益、国家安全和社会公共利益的基础上,鼓励知识作为生产要素参与

分配，充分保障人员的技术权益和经济利益。

(2) 提高企业的知识产权保护意识和管理水平。创新是知识产权的源泉，知识产权是创新的动力。知识产权制度是企业提高科技、经济竞争实力的法律武器，是增强科技持续创新能力，实现技术创新的重要保障。企业应当增强知识产权保护和管理自觉性、主动性和紧迫性，要深刻认识知识产权作为无形资产和经济、技术竞争武器的重要价值及其在开拓、占领国内外市场，保持竞争优势和发展后劲方面的积极作用，要从创新战略和经营方针的高度上重视知识产权管理，把知识产权的形成和使用纳入本单位研究与开发、成果转化、生产经营和资源管理的各项工作之中并形成相应的管理制度。利用知识产权信息制订正确的技术创新战略，确定研究方向和技术路线，提高技术研究与开发的起点、水平、质量和效益，避免重复研究或发生不必要的侵权纠纷。

(3) 将知识产权管理纳入项目管理体系，对有价值的知识产权要及时申报或者组织鉴定。

(4) 加强人员在项目流动中对知识产权特别是技术秘密的保护和管理工作，人员流动在项目中是正常的。人员在流动中应当遵守国家法律、法规和本单位的各项管理制度，自觉维护国家和单位的合法权益。企业和项目管理人员应当加强对人员流动的管理，支持正当、合理的人员流动。人员在流动活动中，可以利用自己在工作中积累和掌握的知识、经验和信息从事技术创新活动，但不得将原单位拥有的特定的技术秘密擅自提供给其他单位或个人，侵害原单位的技术权益。对于以流动为名，故意利诱他人披露相关技术秘密的单位和个人，应当依法追究法律责任。

(5) 鼓励知识和技术作为生产要素参与分配，切实保障职务技术成果完成人的技术权益和经济利益。要严格按照《合同法》《专利法》《著作权法》《计算机软件保护条例》《植物新品种保护条例》等法律、法规的规定，界定职务技术成果和非职务技术成果的知识产权权属，尊重单位对职务技术成果的使用权、转让权和收益权。对于非本单位任务来源或本职工作任务，仅利用本单位物质技术条件所完成的技术成果，单位和研究人员之间可以以协商方式确定成果权属，协商不成的，研究人员在交付约定的物质技术条件使用费用后，可以依法享有该项技术成果的知识产权。

(6) 加强技术合同管理工作，保障技术提供方通过技术成果转让或者知识产权许可实施获得相应收益，加速科技成果转化。企业转让科技成果，进行技术交易，应当严格按照《合同法》的有关规定，签订有关技术开发、转让、咨询、服务，以及技术入股、联营、培训、中介等合同，并且应当在合同中明确约定有关知识产权归谁所有、如何使用，以及由此产生的利益如何分配等事项。签订技术合同应当合法、公平、诚实信用、互利有偿，充分体现并保障技术商品价值的实现，有利于科技进步，加速科技成果的转化、应用和推广。任何一方不得通过技术合同非法垄断技术，妨碍技术进步或者侵害他人技术权益。要通过技术合同中知识产权归属与利益分享的合理约定，进一步加强产学研结合，提升科技成果转化能力和实际效果。