



# 經濟部工業局109年度

產業知識管理增值計畫

知識管理增值應用智慧化輔導成果發表會

利用KM工具提高組織服務效能

輔導廠商：綠的國際企業股份有限公司

輔導單位：財團法人中國生產力中心

簡報人：汪意昕 知識長

簡報日期：109年11月20日

# 簡報大綱



- |            |     |
|------------|-----|
| 壹、企業簡介     | P03 |
| 貳、計畫概述     | P08 |
| 參、執行成效     | P16 |
| 肆、成果案例分享   | P20 |
| 伍、計畫推動心得分享 | P45 |

# 壹、企業簡介



## 一、企業簡介

- 公司名稱：綠的國際企業股份有限公司
- 公司地址：新北市八里區忠孝路406號
- 創立日期：民國85年
- 員工人數：293人
- 資本額：新台幣2.2億
- 曾通過之驗證及得獎：
  - ISO9001/優良服務作業規範GSP認證
  - 及第25屆國家品質獎服務品質典範獎



經濟部台灣商業服務業優良品牌獎及國家品質獎



# 壹、企業簡介



## 二、使命願景

**綠的是顧客最信賴的居家顧問**  
品質好 服務好 設計好

**成為傢俱業的卓越領導品牌**  
產品品質百分百、顧客滿意度百分百、售後服務百分百

**使命**

**願景**

**經營理念**

**策略**

**務實**

-謙虛的態度  
實實在在做事  
誠實經營  
勇敢面對問題

**專業**

-學習的精神  
不斷的學習  
專注才能突破  
信任的感覺

**熱忱**

-服務的精神  
有愛心/不自私  
同理心/合作精神  
包容不同的想法

- 短** -強化核心產品價值
- 中** -持續提高顧客滿意度 超越顧客期待
- 長** -創新經營模式 領導市場需求



# 壹、企業簡介



項目	106年	107年	108年
營業淨額	4.88億	5.46億	6.43億
研發經費	3.2百萬	3.1百萬	3.7百萬
研發佔比	0.66%	0.58%	0.59%

營運項目：室內設計規劃及裝修、單品傢俱銷售





# 貳、計畫概述



## 一、瓶頸分析-企業營收成長、人均產值下降

單位：千元

年度	106	107	108
製造營業收入	488,206	546,736	643,897
成長率	-	11.9%	17.7%
平均雇用人數	220	248	293
平均人均產值	2,219	2,204	2,197

備註：連續三年人均產值下降，營運績效無法有效發揮。

# 貳、計畫概述



## 二、輔導策略與目標

### 1.知識累積

累積的知識必須將員工身上的知識轉成文件並電子化，保存於組織系統平台中，確保公司的知識得以傳承。

### 2.制度優化

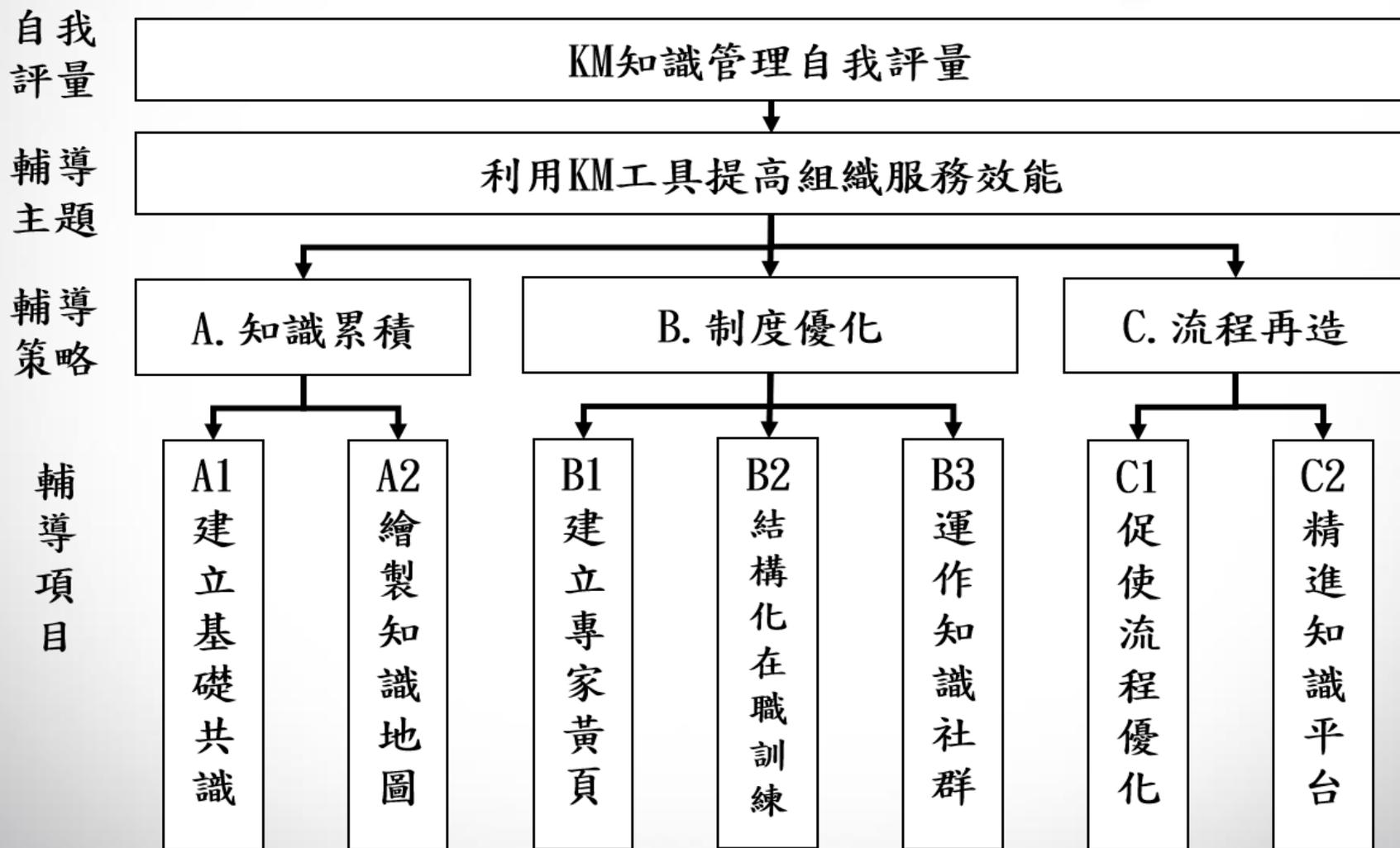
部門與部門之間的串連更緊密，讓員工能以最快的速度找到需要的文件或知識，減少尋找時間的浪費。

### 3.流程再造

針對主要流程進行優化，重新規劃流程運作，盤點流程中關鍵知識，以重新設定流程的管控點，做為標準化的標竿，以提升執行效能。

# 貳、計畫概述

## 三、輔導架構



# 貳、計畫概述-執行方法與內容



輔導項目	說明	產出
A1建立基礎共識	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 建立專案團隊，舉辦Kick-off meeting啟動會議宣示展開活動，以聚焦策略發展目標，同時凝聚共識。</li><li>2. 開辦KM訓練課程，透過對知識管理的共識，建立員工對知識管理基礎認知。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kick-off meeting 共識啟動會1場</li><li>2. KM訓練1場次</li></ol>
A2繪製知識地圖	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 針對部門之核心流程加以檢討，並選出關鍵流程。將關鍵流程及相關文件依據所需予以簡化，或依實際需要修訂，避免不必要的資源投入，並使產出符合所需。</li><li>2. 透過知識流程分析、文件盤點、分類…等，將顯性知識以知識地圖的方式呈現，掌握知識分佈並依階層、落差等做人才培育。</li></ol>	知識地圖1式

# 貳、計畫概述-執行方法與內容



輔導項目	說明	產出
B1建立專家黃頁	透過專長需求之分析、調查、分類等過程，將值得保存的知識匯整，建立講師及標竿學習對象，提供組織內完善的解惑管道。	專長盤點表1式
B2結構化在職訓練	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 透過職位分析與職能盤點比對員工具備的能力和這個職位需要的能力之間的契合度。</li><li>2. 根據職能落差來安排員工適合的訓練課程。</li><li>3. 規劃訓練執行與成效評估方式，以促進成員的學習、應用及擴散。</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 工作說明書1式</li><li>2. 職能盤點表1式</li></ol>
B3運作知識社群	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 建立知識社群運作方式與制度。</li><li>2. 主題式的進行知識社群運作。</li><li>3. 透過知識社群的討論分享，逐漸形塑學習型組織的氛圍。</li></ol>	知識社群1式

# 貳、計畫概述-執行方法與內容



輔導項目	說明	產出
C1促使 流程優化	<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>盤點現有流程</b>並配合組織管理的變化進行調整。</li><li>2. 進行<b>流程合理化與標準化</b>的工作。</li><li>3. 明確每個流程的輸入與輸出文件。</li><li>4. 設定各流程應有的<b>管控點</b>。</li><li>5. 結合系統運作產出必要的管理報表。</li></ol>	公司流程總圖 與相關程序1式
C2精進 知識平台	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 藉由計畫推動過程，<b>整合多個學習平台，改善找尋資料的問題，導入新的專屬培訓系統平台，將知識整合以完善平台功能。</b></li><li>2. 將知識文件、知識管理運作機制予以明確化，<b>擬訂相關運作及管理辦法。</b></li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 知識平台1式</li><li>2. 知識管理運作辦法1式</li></ol>

# 參、執行成效-高階領導參與



林董-會議宣達  
積極進行人才培育，  
才能提升公司競爭力



吳總-啟動會議  
對員工期勉



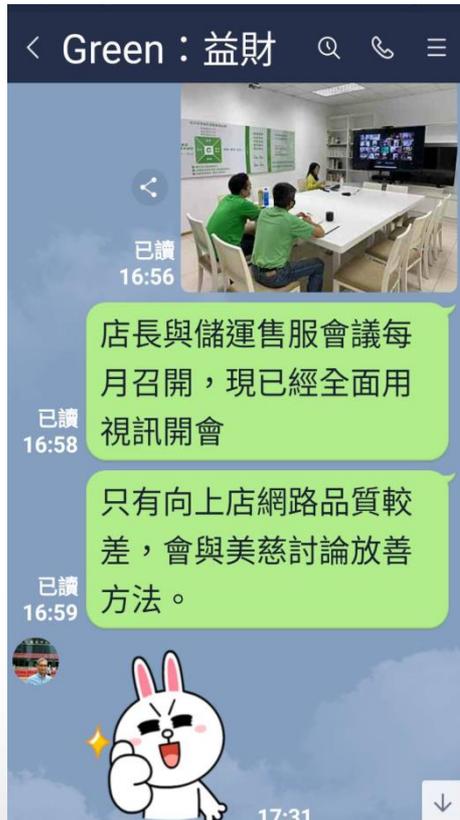
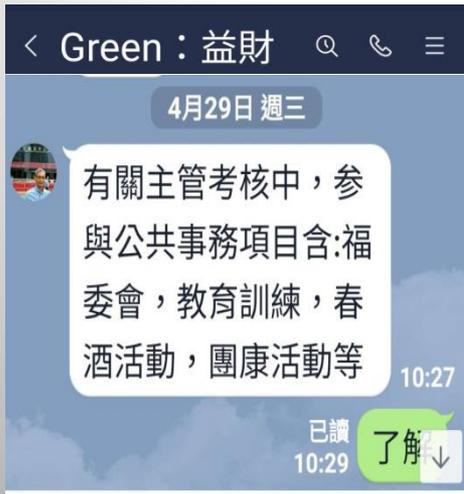
KM教育訓練

# 參、執行成效-高階領導表揚

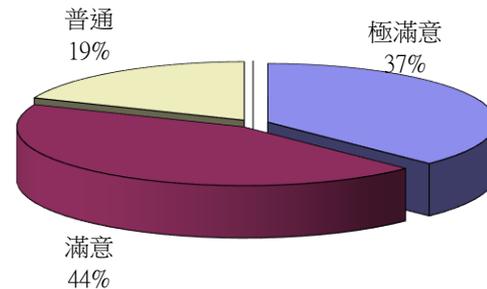


## ▶ 吳總LINE表揚訓練成果

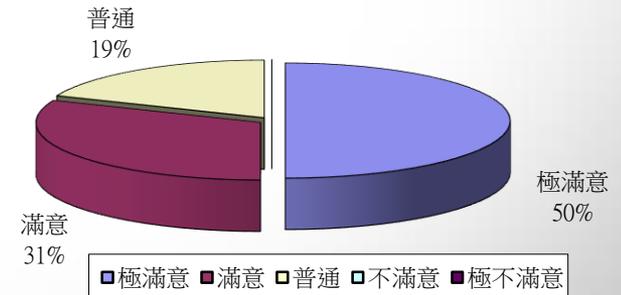
## ▶ 高階主管認為訓練有顯著提升員工能力並應用於工作中



員工各項能力的應用程度



員工各項能力的提昇



# 參、執行成效-盤點職能缺口

## 定義職能



綠的國際企業股份有限公司  
職務能力盤點表(門市人員)

職能類別	職能項目	評量標準	評量結果	改善建議
門市人員	系統設計指南書運用能力	1.知道有系統工具書，但沒有在使用 2.知道系統工具書內容，但不熟悉內容 3.知道系統工具書內容，但使用頻率不高 4.清楚知道如何使用系統工具書，並運用自如 5.以上的能力皆具備，並教導他人讓經驗傳承		
	單品知識	1.知道公司的單品品牌 2.清楚知道單品的各種款式 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		
	沙發知識	1.知道公司的沙發品牌 2.清楚知道沙發的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		
	床墊知識	1.知道公司的床墊品牌 2.清楚知道床墊的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		

綠的國際企業股份有限公司  
職務能力盤點表(門市人員)

職能類別	職能項目	評量標準	評量結果	改善建議
門市人員	系統設計指南書運用能力	1.知道有系統工具書，但沒有在使用 2.知道系統工具書內容，但不熟悉內容 3.知道系統工具書內容，但使用頻率不高 4.清楚知道如何使用系統工具書，並運用自如 5.以上的能力皆具備，並教導他人讓經驗傳承		
	單品知識	1.知道公司的單品品牌 2.清楚知道單品的各種款式 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		
	沙發知識	1.知道公司的沙發品牌 2.清楚知道沙發的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		
	床墊知識	1.知道公司的床墊品牌 2.清楚知道床墊的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		

綠的國際企業股份有限公司  
職務能力盤點表(門市人員)

職能類別	職能項目	評量標準	評量結果	改善建議
門市人員	系統設計指南書運用能力	1.知道有系統工具書，但沒有在使用 2.知道系統工具書內容，但不熟悉內容 3.知道系統工具書內容，但使用頻率不高 4.清楚知道如何使用系統工具書，並運用自如 5.以上的能力皆具備，並教導他人讓經驗傳承		
	單品知識	1.知道公司的單品品牌 2.清楚知道單品的各種款式 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		
	沙發知識	1.知道公司的沙發品牌 2.清楚知道沙發的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		
	床墊知識	1.知道公司的床墊品牌 2.清楚知道床墊的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！		

綠的國際企業股份有限公司  
職務能力面談評估表(門市人員)

店名	工號	姓名	面談日期			
店長		區主管	評審人員			
門市人員應具備能力		評比說明		現有能力的表現	目前能力的落差	能力落差改善方案
類	細項			員工自評	主管評鑑	
基礎能力	系統設計指南書運用能力	1.知道有系統工具書，但沒有在使用 2.知道系統工具書內容，但不熟悉內容 3.知道系統工具書內容，但使用頻率不高 4.清楚知道如何使用系統工具書，並運用自如 5.以上的能力皆具備，並教導他人讓經驗傳承				
	單品知識	1.知道公司的單品品牌 2.清楚知道單品的各種款式 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！				
	沙發知識	1.知道公司的沙發品牌 2.清楚知道沙發的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！				
	床墊知識	1.知道公司的床墊品牌 2.清楚知道床墊的各種款式及名稱 3.了解產品的優點善用優點銷售，但其內部的詳細材質不是很熟悉！ 4.熟悉各產品的優點以及內部材質 5.產品知識廣而如流外，還能協助處理售後問題！				

第1頁，共5頁

**對門市職能加以定義  
進行筆試、口試及面談**

# 參、執行成效-盤點職能缺口

## 職能調查結果

### 各年資的平均專長

	人數 佔比	單品 知識	沙發 知識	床墊 知識	系統 設計 指南 書運 用	系統 五金 熟悉 運用	平面 動線 配置	立面 圖設 計	丈量 規劃	覆量/ 對單	監工/ 售服	訂單 處理	開立 發票	電子 表單 作業
1年 以下	27.0%	3.58	3.50	3.21	4.50	3.08	4.38	3.88	4.75	3.95	3.76	4.00	3.42	2.83
1年	20.2%	3.89	3.61	3.50	4.39	3.56	4.67	4.22	4.78	4.50	4.33	4.24	3.59	2.94
2年	4.5%	3.75	4.50	3.25	4.50	3.00	4.25	3.25	4.75	4.50	5.00	4.33	3.25	2.75
3年	5.6%	4.00	4.33	3.83	4.33	4.67	4.83	4.67	5.00	4.83	4.67	4.67	4.17	3.33
3年 以上	13.5%	3.92	4.08	3.92	4.50	4.08	4.92	4.92	5.00	4.83	4.83	4.67	3.92	2.83
店 主管	29.2%	3.88	4.00	3.46	4.44	4.08	4.88	4.52	4.96	4.72	4.84	4.65	3.88	3.65

➤ 藍字代表最佳 紅字代表最差

➤ 對於丈量規劃職能評鑑結果與實際能力有落差會於明年度增加儲運服務部的評鑑做參考

# 參、執行成效-盤點職能缺口



## 職能結果分析1/2

### 專長盤點數據總結分析

- 門市職能盤點:29家門市 /89名人員
- 分別以口試跟筆試判斷出其能力等級

	義式傢俱			系統櫃							行政作業			工作態度	銷售技巧	業績達成率
	單品	沙發知識	床墊知識	系統設計指南運用能力	系統五金熟悉運用	丈量規劃	平面空間動線配置	立面圖設計	覆量 / 對單	監工 / 售服	開立發票	訂單處理	電子表單作業			
平均分數	3.8	3.9	3.5	4.5	3.70	4.9	4.7	4.3	4.5	4.5	3.7	4.4	3.1	4.2	3.9	3.7

- 其中以床墊知識及電子表單二項員工能力最差
- 能力最佳的是丈量規劃能力高達4.9

# 參、執行成效-盤點職能缺口

## 職能結果分析2/2

### 店主管的職能綜合分析

➢店主管平均職能低於盤點平均數有**平面配置/立面配置/覆量對單/開立發票**



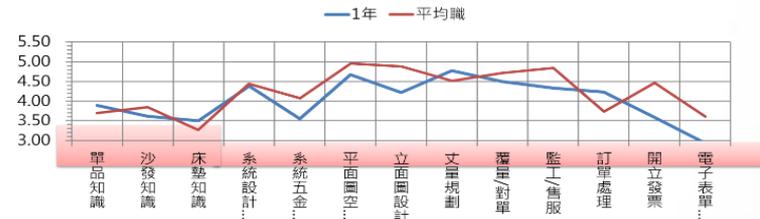
### 年資2年以上門市職能綜合分析

- 年資2年的盤點數太少(4位)，其平常的銷售商品也以單品為主，因此要針對**系統櫃五金知識及立面做專業提升**
- 年資2年以上的職能，皆都高過於盤點平均值，但**單品、床墊、開立發票及電子表單**仍需要加強。



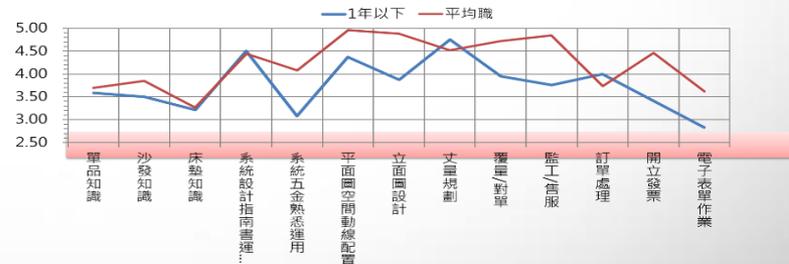
### 年資1年門市職能綜合分析

- 此階段的門市人員，系統櫃能力已有，但實際運作上還是不純熟，因此會小幅低於盤點平均值。
- 丈量規劃及訂單處理高於盤點平均值，可能原因是新人比較常處理這兩項事務，所以相關知識較熟練
- 宜加強**義式家具知識及電子表單訓練**。



### 年資1年以下門市職能綜合分析

- 此階段的門市人員，因系統櫃能力尚未培養完成，因此會大幅低於盤點平均值。
- 丈量規劃及訂單處理高於盤點平均值，可能原因是新人比較常處理這兩項事務，所以相關知識較熟練



# 參、執行成效-在職培訓9場



總教學時數	總上課人次	安排課程時數	總培訓人數
1695H	336	53H	126位
培訓整體滿意度	94%	心得分享	87篇

知識管理運用



正向服務力



內部講師培訓



OKR 培訓



# 參、執行成效-知識社群



知識社群實體討論  
【城市家居色彩學】

# 參、執行成效-知識社群

知識社群實體討論【門市店長到工廠交流與互



# 參、執行成效-訓練成效認證

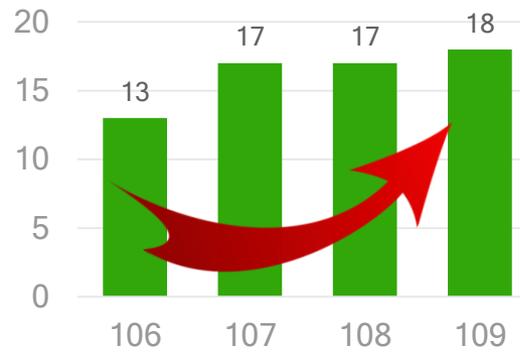


## ▶ 系統傢俱設計師認證

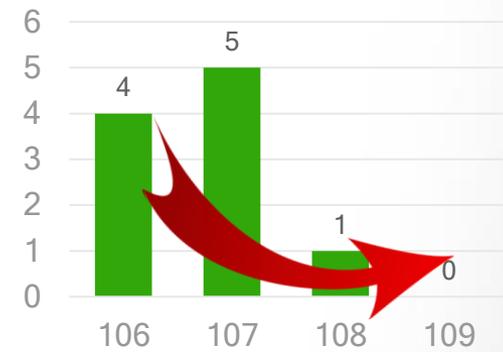
### 系統傢俱設計師認證

年度	人數	離職
106	13	4
107	17	5
108	17	1
109	18	0
合計	63	10

認證通過人數



離職人數



受文單位：全省各單位	發文單位：行政處人資部
	發文檔號：A18-10804001
	發文日期：108.04.30

主旨：108年4月系統傢俱設計師考試認證合格成績公告  
 說明：為實現對顧客的承諾，我們堅持每一位門市同仁都需具備工作的專業技能，因此總部成立專業學院，展開專業的技能培訓及在職專業認證，希望每一位伙伴均能成為顧客最信賴的系統傢俱設計師把顧客的夢想實踐到每個家展現，這更身為櫃的責任與擔當。

今年4月完成第九次門市部的系統傢俱設計師的認證考試，初次考試獲得系統傢俱設計師認證合格者，經認證合格者可獲得證書一張及精緻系統傢俱設計師名牌牌1-11cash 贈值卡500元，以上獎勵將由區長門市為您頒發並掛上。

※系統傢俱設計師命名之使命-希望透過有人味的**居家設計**讓顧客完成家家的夢想

**回考通過考試名單如下**

何秀斌  
 系統傢俱設計師通過考試名單如下  
 江雲書、楊益智、羅紀年

附註：未通過認證對成績有疑慮者，可向人資部調閱考卷。  
 ※呈總經理核准後公告。

核准單位	總經理	門市部副總	人資部主管
	吳益財	鄭美月	汪意昕

受文單位：全省各單位	發文單位：行政處人資部
	發文檔號：A18-10811002
	發文日期：108.11.08

主旨：108年10月系統傢俱設計師考試認證合格成績公告  
 說明：為實現對顧客的承諾，我們堅持每一位門市同仁都需具備工作的專業技能，因此總部成立專業學院，展開專業的技能培訓及在職專業認證，希望每一位伙伴均能成為顧客最信賴的系統傢俱設計師把顧客的夢想實踐到每個家展現，這更身為櫃的責任與擔當。

今年10月完成第十次門市部的系統傢俱設計師的認證考試，初次考試獲得系統傢俱設計師認證合格者，經認證合格者可獲得證書一張及精緻系統傢俱設計師名牌牌1-11cash 贈值卡500元，以上獎勵將由區長門市為您頒發並掛上。

※系統傢俱設計師命名之使命-希望透過有人味的**居家設計**讓顧客完成家家的夢想

**回考通過考試名單如下**

陳安雲、涂境方、李雅琪、許佩琳、張逸人、陳俊麟  
 系統傢俱設計師通過考試名單如下  
 李凱理、張文揚、杜安蓉、周家偉、林冠宏、黃敏川、王啟誠

附註：未通過認證對成績有疑慮者，可向人資部調閱考卷。  
 ※呈總經理核准後公告。

核准單位	總經理	門市部副總	人資部主管
	吳益財	鄭美月	汪意昕

受文單位：全省各單位	發文單位：行政處人資部
	發文檔號：A18-10907003
	發文日期：109.07.09

主旨：109年5月系統傢俱設計師考試認證合格成績公告  
 說明：為實現對顧客的承諾，我們堅持每一位門市同仁都需具備工作的專業技能，因此總部成立專業學院，展開專業的技能培訓及在職專業認證，希望每一位伙伴均能成為顧客最信賴的系統傢俱設計師把顧客的夢想實踐到每個家展現，這更身為櫃的責任與擔當。

今年5月完成第十一次門市部的系統傢俱設計師的認證考試，初次考試獲得系統傢俱設計師認證合格者，經認證合格者可獲得證書一張及精緻系統傢俱設計師名牌牌1-11cash 贈值卡500元，以上獎勵將由區長門市為您頒發並掛上。

※系統傢俱設計師命名之使命-希望透過有人味的**居家設計**讓顧客完成家家的夢想

**回考通過考試名單如下**

劉基敏、謝應祥、顧芳蘭、黃惠婷、辛守亮、林芳嘉、郭麗玲、黃芷琦、鍾瑞陽  
 系統傢俱設計師通過考試名單如下  
 顏培忠、徐郁文、許心榮、李仲樞、陳詩宜、吳錦慶、吳家慶、陳怡琦、張書瑾

附註：未通過認證對成績有疑慮者，可向人資部調閱考卷。  
 ※呈總經理核准後公告。

核准單位	總經理	人資部主管
	吳益財	汪意昕



# 成果分享



---

## 知識地圖的建構及傳承



綠的國際企業股份有限公司  
GREEN FURNITURE GROUP LTD.

務實 · 專業 · 熱忱 | 環保 · 時尚 · 安心

# 肆、成果案例分享(一)



## 相關知識依類別放置員工網站中

首頁 設備資源 文件和多媒體 產品資訊分享區 行政庶務問題分享區 知識分享區 意見調查 員購與福委會專區 後端管理 BI活動接單業績 BI年度個人接單業績 BI年度運送業績

簡易庫存查詢 教學影音

### 英雄榜

恭賀~~ 10月份個人總運送業績第一名:楊孟智...

### 友善連結



### 企業理念,使命,願景,品質政策

品質政策:持續創新與改善,全方位顧客滿意

綠的傢俱品牌定位:環保 時尚 安心

城市家居品牌定位:優質 平價 享受

### 行事曆

### 公告欄

最新公告 公告新增 公告搜尋 公告類別

檢視內文 只顯示未讀 顯示類別 全部

【置頂】【客服部】職福會110年理想家設計師員工旅遊公司加碼補助方案公告\_福-1091117-1 (蕭雅屏 2020/11/17) **new**



操作

【置頂】【廚櫃部】11月廚櫃部公告 (黃琇楠 2020/11/13) **new**



操作

【置頂】【市場行銷部】2020年綠的Q4年終慶獎勵辦法 (莊喬茹 2020/11/12) **new**



操作

【置頂】【人資部】開會通知-綠的傢俱門市實習店長晉升店長報告(視訊)1091123 (江意昕 2020/11/12) **new**



操作

【置頂】【市場行銷部】2020年Q4綠的年終慶活動公告-「加碼」單品一股品優惠 (莊喬茹 2020/11/12) **new**



操作

# 肆、成果案例分享(一)



## 知識文件依類別放置員工網站中

歡迎 張珮琪!

首頁 設備資源 文件和多媒體 產品資訊分享區 行政庶務問題分享區 知識分享區 意見調查 員購與福委會專區 後端管理 BI活動接單業績

BI年度個人接單業績 BI年度運送業績 簡易庫存查詢 教學影音

綠的國際員工網站 / 綠的國際 / 文件和多媒體

### 文件和多媒體

增加 排列依據 管理

	標題 ▲	修改過的日期	下
<input type="checkbox"/>	1.文件適用單位一覽表.pdf	2018/8/2 上午 10:26	9
<input type="checkbox"/>	P06-01品質目標管理程序 A3.pdf	2019/8/8 下午 5:12	3
<input type="checkbox"/>	P07-01文件管制程序 A2.pdf	2019/9/7 上午 10:58	5
<input type="checkbox"/>	P07-02資產管理程序 A4.pdf	2018/8/1 下午 3:52	8
<input type="checkbox"/>	P07-03電子媒體及設備管制程序 B1.pdf	2020/7/9 下午 1:52	2
<input type="checkbox"/>	P07-04人力資源管理程序 A5.pdf	2019/9/7 上午 8:37	12
<input type="checkbox"/>	P07-05知識管理程序 B2.pdf	2019/7/23 下午 12:11	3
<input type="checkbox"/>	P08-01訂單管理程序 E1.pdf	2020/7/13 下午 1:12	1
<input type="checkbox"/>	P08-02行銷企劃管理程序 A1.pdf	2016/3/8 下午 3:36	26

2. 軟體下載區 軟體下載區 0 3 3 操作

3. 研發部資源區 0 2 2 操作

顯示 2 結果.

▼ 主題數

此類別沒有討論串。

我發表的文章 | 我的使用者 搜尋 RSS 訂閱 類別 發表文章 權限

依知識地圖的分類，有系統  
的蒐集、撰寫  
知識物件保存  
經驗。

# 肆、成果案例分享(一)

針對文件 也明確定義各文件的管理部門

綠的國際企業股份有限公司  
文件適用單位一覽表

文件編號	文件名稱	相關部門														
		採 購	開 發	人 資	客 服	總 務	行 銷	資 訊	視 覺	財 會	業 務	稽 核	文 管	儲 運	門市 主管	門 市
Q9001	品質手冊	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
P06-01	品質目標管理程序	●	●	●	●						●		●	●	●	
W06-01	負面媒體訊息處理辦法						●						●			
P07-01	文件管制程序	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
P07-02	資產管理程序					●		●		●			●	●	●	
P07-03	電子媒體管制程序	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
P07-04	人力資源管理程序	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
P07-05	知識管理程序	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●
W07-01	內部講師管理辦法			●									●			
W07-02	門市展店、改裝、撤點管理規範		●						●				●	●	●	
W07-03	門市店長工作手冊												●		●	●

# 肆、成果案例分享(一)

## 以核心知識 系統櫃 組裝為案例

2020'

### 系統櫃設計指南

DESIGN GUIDE  
of GREEN SYSTEM FURNITURE

#### 櫃體配件價格表

櫃體與配件一覽表 

- B-01 [G18配件訂價表](#)
- B-03 [G18抽屜訂價表](#)
- C-01 [G25.G50單元配件](#)

#### 板材系列價格表

- D-01 [板類物件](#)
- D-02 [其它板件類與飾板](#)
- D-03 [玻璃類價格](#)
- D-04 [施工修改](#)

#### 門片價格表

門片規範 

- E-01 [門片訂價表](#)
- 現代框 
- E-02 [框飾門-ALI](#)
- E-03 [框飾門-ML](#)
- E-04 [框飾門-晶鑽](#)
- E-05 [框飾門-H型](#)
- E-06 [框飾門-C型](#)
- E-07 [框飾門-S750](#)
- E-08 [框飾門-C26鄉村風](#)
- E-09 [框飾門-K框](#)

- F-05 [書桌、PARTY桌](#)
- F-06 [化妝台系列](#)
- F-07 [床頭箱系列](#)
- F-10 [床箱系列](#)
- F-11 [床頭櫃](#)
- F-12 [床組系列](#)

#### 五金類

- GA-01 [衣櫃類](#)
- GB-01 [餐櫃類](#)
- GC-01 [撐桿類](#)
- GD-01 [其它配件](#)
- CD-06 [按壓鏡](#)
- GD-08 [折前桌五金組](#)
- GD-09 [櫃外式內嵌推拉門五金\(矮櫃\)](#)
- GD-10 [內嵌外掛推拉門五金](#)
- GD-11 [摩登推拉門五金組](#)
- GD-12 [上收、側收門五金](#)
- GD-13 [旋轉桌五金](#)
- GD-14 [平移滑動五金](#)
- GD-15 [雙層櫃五金](#)
- GD-16 [魔術方管](#)
- GD-17 [飛毯門](#)

# 肆、成果案例分享(一)



門市

系統規劃設計師的核心知識

魔術方管的設計應用說明

## 五金訂價表

## 魔術方管

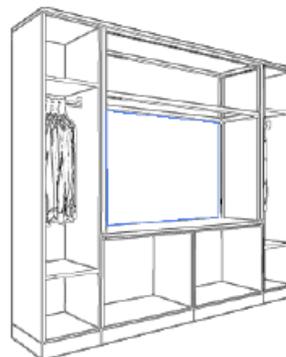
產品	型號	品名	規格	單價	說明		
	魔術方管 (另下單於「皮革門」訂購單)	20*20魔術方鋁管-鋁色/咖啡色	100mm	◇	1.霧白色及霧黑色層 少量庫存，故下單時請確認後在下單		
		20*20魔術方鋁管-霧白色/霧黑色	100mm	◇			
		37*37魔術方鋁管-鋁色/咖啡色	100mm	◇			
				37*37魔術方鋁管-霧白色/霧黑色	100mm	◇	2.魔術方管長度不足100mm以100mm計 3.L型支撐架長度不足300mm以300mm計
			L型支撐架-鋁色/咖啡色	100mm	◇		
			L型支撐架-霧白色/霧黑色	100mm	◇		
			吊衣桿-咖啡色/霧黑色	10mm	◇	咖啡色及黑色吊衣桿限用魔術方管	

### 配件下單注意事項

### 圖示

#### 魔術方管-衣櫃

- 1.不足100mm，以100mm計
- 2.管徑37\*37mm或20\*20mm
- 3.細節請參閱綠的百科
- 4.下單註明方式如下：



# 肆、成果案例分享(一)



老師傅

五金零件的安裝步驟說明

五金訂價表		撐桿類			
產品	型號	品名	規格	單價	說明
	QC-GDB10-1	古董箱撐桿 15kg	340mm	\$3,600	適用於古董箱使用
	QC-GDB1001-1	古董箱撐桿 25kg	585mm	\$3,600	
 	QC-H11	掀床五金	單人側掀 (25kg/70LBS)	\$3,400	1.台灣品牌，台灣專利。 2.氣壓(液壓)油封、活塞部份。 3.氣壓棒訂價\$1,500元/對。
	QC-H1145		單人側掀 (45kg/140LBS)		
	QC-H2170		雙人側掀 (70kg/210LBS)		
	QC-H12		單人尾掀 (45kg/140LBS)		
	QC-H22		雙人尾掀 (70kg/210LBS)		
	QC-H2290		雙人尾掀 (90kg/280LBS)		
	QC-H3120	和室掀門五金	地板側上掀 (20kg/44LBS)	\$4,800	
	QC-KRABU	氣油壓撐桿	上掀 (L355)	\$2,900	1.義大利製 2.H416*W900以下，不能使用 3.最大尺寸(左右各1) W1,600*H480 4.氣油壓 5.左右可共用
	QC-KRABD	氣油壓撐桿	下掀 (L355)	\$2,900	

# 肆、成果案例分享(一)



現場五金零件的配件數量與組裝步驟都逐一列表說明,讓老師傅的經驗可以傳承

下掀撐桿 型號：QC-NSD10R/L

配件數量

組裝步驟

零件明細

項次	圖片	
1		下
2		
3		撐桿與
4		
5		

下掀撐桿 型號：QC-NSD10...

零件明細

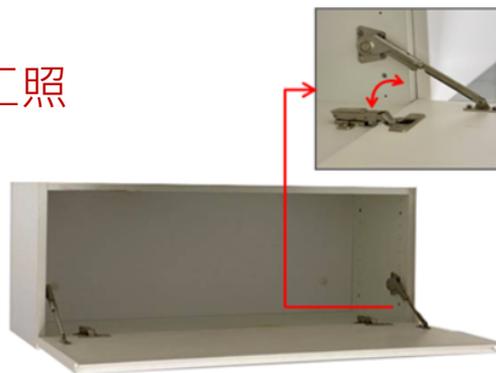
組裝步驟

全部展開



絲把撐桿組合起來

完工照



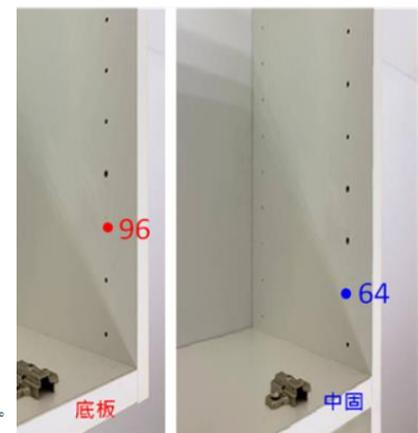
完成照

- 1.門片角度開啟後,約在90度位置
- 2.二個以上併列的上掀門片,開啟後,停駐角度要相同(打開後,高低、前後要平整)。



2020/06/23

圖文設計：開發部 黃毓玲/許庭語  
技術指導：儲運部 徐柏超/葉書宏



位置,決定撐桿鎖的位置

# 成果分享



---

## 整合專屬教學平台



綠的國際企業股份有限公司  
GREEN FURNITURE GROUP LTD.

務實 · 專業 · 熱忱 | 環保 · 時尚 · 安心



# 肆、成果案例分享(二)-平台整合

知識平台運作截圖，包含教師管理、課程分類管理、問答區、測驗管理、統計分析...等功能

## • 登入後畫面-「後台首頁」介面說明

- 1.左方功能列
- 2.主要功能捷徑圖示
- 3.檢視前台按鈕
- 4.管理員帳戶登出按鈕



## • 教師管理

1. 左邊功能列選取「教師管理」進入
2. 編輯選項：勾選後即可進行功能編輯
3. 快速搜尋篩選器：下拉選單，以發布狀態快速尋找你要的資料。
4. 教師名：點擊後即可進入內層編輯（也可用2.勾選的方法進入編輯）
5. 發布狀態：發布後，前台才可以看見
6. 排序：後台的資料順序、分類的排序影響前台的順序喔。  
與下拉選單裡的排序。
7. 系統紀錄的教師資料建立時間。



## • 影音課程分類管理

1. 左邊功能列選取「課程分類」進入
2. 編輯選項：勾選後即可進行功能編輯
3. 快速搜尋篩選器：下拉選單，以發布狀態或輸入分類標題，快速尋找資料。
4. 標題：點擊後即可進入內層編輯（也可用2.勾選的方法進入編輯）
5. 排序：後台的資料順序、分類的排序影響前台的課程類別畫面排序。  
（修改後按方塊儲存）
6. 發布狀態：分類發布後，才顯示在課程歸類時的下拉選單，而後可被選取。  
可直接點勾勾選修改發布狀態。



## • 統計畫面

- 1.左邊功能列選取「統計畫面」進入
- 2.快速搜尋工具列：請輸入各項篩選條件，以快速搜尋>>統計資料
- 3.課程標題：點擊會進入課程內容編輯
- 4.會員資訊：點擊會進入會員資料
- 5.會員編號/信箱：點擊會進入會員資料
- 6.課程進度(依章節計算百分比)：點擊%數後進入統計資料管理，測驗分數也在內層。
- 7.課程觀看時間紀錄
- 8.匯出資料：匯出下載課程觀看統計excel檔案



# 肆、成果案例分享(二)-平台整合



## ➤ 依品牌、階層別做課程分類

 綠的 GREEN

類別 ▾

🔍 搜尋

歡迎·汪意听!



最新消息 線上影音課程 ▾ 專家黃頁 培訓/會議 報名

- 共通課程 ▸ 新人訓
- 綠的傢俱門市 ▸ 在職培訓
- 城市家居門市 ▸ 專業培訓
- 儲運服務部 ▸ 儲備幹部(實習店長)
- 設計助理 ▸ 店長培訓
- 行政單位 ▸ 主管培訓
- 理想家 ▸ 達人分享

最好的未來

GREEN



培訓報名

[查看全部](#)

最新消息

[查看全部](#)

會議議程



培訓課程



會議議程



2020.08.18

人人心中的那間"夢想的家"

<https://www.idealhome.com.tw/zh-TW/courses/ef200922036>

# 肆、成果案例分享(二)-平台整合



## ➤ 部門主管可查詢同仁學習進度

編輯管理員

儲存  儲存 & 關閉  儲存 & 新增  取消

基本資訊

權限

基本資訊

姓名 \* 郭虹吟

電子郵件(帳號) \* zoey1030@gmail.com

密碼 \* 最少6個字元

再次輸入密碼 \*

狀態 \* 已發布

部門(群組) 選擇部門

\*選擇可查看部門的權限(最高權限可不選擇)

新增管理員的時候  
可以增加觀看統計  
資料的部門群組

# 肆、成果案例分享(二)-平台整合



## ➤ 專家黃頁-知識傳承

首頁 > 專家黃頁

專家黃頁



鄭美月

綠的國際企業股份有限公司  
城市家居門市部 副總

開設課程：0堂



汪意昕

綠的國際企業股份有限公司  
人力資源部 經理

開設課程：9堂



謝炫里

綠的國際企業股份有限公司  
廚櫃部副理

開設課程：2堂



蕭雅屏

綠的國際企業股份有限公司  
採購部 經理

開設課程：2堂



黃明仁

綠的國際企業股份有限公司  
北區儲運部 物流長

開設課程：0堂



呂玉惠

綠的國際企業股份有限公司  
產品開發部 經理

開設課程：0堂

# 肆、成果案例分享(二)-平台整合



➤ 線上報名、QR CODE簽到-影音課程學習進度查詢

Green

影音課程統計畫面

搜尋工具：

30 發布狀態 課程分類選擇 人力資源部 查看課程進度 查詢姓名-編號

匯出數據統計 匯出測驗分數

項目	標題	影音課程分類	姓名	Email	職員部組	完成進度	開始時間	結束時間	最後觀看時間
1	臺灣的構成	新人訓練	郭廷婷	zoey1030@gmail.com	人力資源部	100%	2020年09月04日 16點 29分30秒	2020年09月04日 16點 32分19秒	2020年09月14日 11點 20分06秒
2	臺灣的構成	新人訓練	汪惠新	eva.wang.68@hotmail.com	人力資源部	27%	2020年09月22日 20點 51分06秒	尚未紀錄	2020年09月22日 20點 52分20秒
3	臺灣的構成	新人訓練	張佩芬	albee2365@outlook.com	人力資源部	100%	2020年10月10日 12點 06分09秒	尚未紀錄	2020年10月10日 12點 10分31秒
4	綠的國際-臺灣申請	新人訓練	郭廷婷	zoey1030@gmail.com	人力資源部	100%	2020年09月04日 16點 11分42秒	2020年09月04日 16點 14分37秒	2020年09月14日 13點 50分54秒
5	綠的國際-臺灣申請	新人訓練	汪惠新	eva.wang.68@hotmail.com	人力資源部	100%	2020年09月22日 20點 52分38秒	2020年10月05日 11點 54分45秒	2020年10月05日 13點 16分39秒
6	綠的國際-臺灣申請	新人訓練	張佩芬	albee2365@outlook.com	人力資源部	100%	2020年10月10日 11點 53分24秒	2020年10月10日 11點 59分05秒	2020年10月10日 11點 59分05秒

# 肆、成果案例分享(二)-平台整合



## ➤ 學習測驗-進學成效追蹤

測驗分數\_122705.xlsx - Micro

常用 插入 版面配置 公式 資料 校閱 檢視 novaPD

R17

	A	B	C	D	E	F
1	頁目	姓名	課程	章節	題目	成績
2	1	吳佩芬	廚具的構成		廚具的構成	100
3	2	吳佩芬	內部講師一點靈		內部講師基本概念	100
4	3	吳佩芬	綠的國際-離職申請		綠的國際-離職申請	100
5	4	汪意昕	內部講師一點靈		內部講師基本概念	40
6	5	汪意昕	綠的國際-離職申請		綠的國際-離職申請	50
7	6	郭虹吟	綠的國際-離職申請		綠的國際-離職申請	50
8	7	郭虹吟	綠的國際-離職申請		綠的國際-離職申請	100
9	8	郭虹吟	廚具的構成		廚具的構成	50
10						

# 成果分享



---

## 改變固化教學 ~ 學習變有趣



綠的國際企業股份有限公司  
GREEN FURNITURE GROUP LTD.

務實 · 專業 · 熱忱 | 環保 · 時尚 · 安心

# 肆、成果案例分享(二)-平台整合



- 109年9月 網路學習總調查人數180人
- 回收問卷數為172份，回收率為96%

講師授課滿意度	影音課程編排	E-Learning學習	影片品質	整體滿意度
94	93	93	90	93



# 肆、成果案例分享(三)-線上學習



講師簡介：  
 謝炫里 Duncan  
 現職：  
 綠的國際企業股份有限公司 廚櫃部副理  
 經歷：  
 IKEA宜家家居廚具家具區 區經理  
 Gorenje歐洲進口廚具及家電設備 南區主管  
 SAKURA台灣櫻花公司廚藝生活館 南區督導

廚房的靈魂無疑是廚具，掌握廚具金三角收納、洗滌、烹飪，而建構出來的流暢動線是基本需求。如何有效讓每個環節注入合理實用的功能才是重點。好的廚房規劃必須是符合使用者的需求及使用習慣。提案人提供流暢、安全及健康的方案，依照預算所呈現出來的完美廚房。

## 學員反饋-

- 1.影片有黑白影問題
- 2.教學方法太固化

## 廚具裝修一點靈

**設計**

### 理想的廚房動線-工作金三角

收納、洗滌、烹飪三者之間構成所謂的「廚房工作金三角」，三者之間應保持距離，也不要離太遠，動線上也不能有阻隔。

依序的配置應該是：冰箱、洗碗機(平台)、水槽、工作準備區、爐具及備餐區。

**設計**

### 設計型式

- 一字型廚具: 收納, 洗滌, 烹飪
- 二字型廚具: 收納, 烹飪, 洗滌
- L型廚具: 洗滌, 烹飪, 收納
- ㄇ字型廚具: 洗滌, 收納

# 肆、成果案例分享(三)-線上學習



## 影片編修成立專案團隊



2020/9/21 (週一) 上午 11:02  
 汪意昕 <evawang@greengroup.com.tw>  
 影音教案編修專業團隊成立事項討論

收件者 08.產品開發部 sAmmi Lu; 07.資管部 瓊琪協理; 06.行銷企劃部 蔡芸函經理  
 副本 02.吳總經理

有關培訓影音拍攝事項需要跟您們討論如下  
 請告知可以安排的會議時間~

<<成立影音製作專業團隊>>

公司教育訓練專屬平台，已經建構完成，未來會朝 E-Learning 邁進，讓學習不受時間、地點及講師的限制，也可進行追蹤及測試。

現在需要規劃及了解的項目如下：

- 1.公司現有錄影設備等級及效果-資訊部
- 2.未來公司要成立一個專門影音編制的團隊-人資部  
 <編排、錄音、錄影等人才的規劃與選定，要提供的培訓有哪些>
- 3.培訓影片品質再提升，需有專屬的拍攝點，有哪一面牆是可以全面刷成綠色的 當做拍攝點<去掉綠屏，可做教案後置使用>
- 4.生活館改裝的時間<系統櫃進入的款式是否可以用來做儲運服務部拍攝教案使用>-產品開發部
- 5.影音錄製及編修可提供哪些人員來支援(行銷、產品、人資)

廚具裝修一點靈 | 2020年10月25日



廚具裝修一點靈 | 2020年10月25日



廚具裝修一點靈 | 2020年10月25日



廚具裝修一點靈 | 2020年10月25日



廚具裝修一點靈 | 2020年10月25日



## 廚具 構成

### 廚櫃採用F1塑合板，並運用木樺及KD五金結構組裝

- A** 上櫃-包括機罩櫃、上掀櫃等，使用梅花釘上牆固定。
- B** 平台櫃-包括 爐台櫃、水槽櫃、抽屜櫃等。
- C** 高身櫃-作為收納食物或物品，櫃內會搭配大怪物、抽屜、拉籃、層板等。
- D** 電器櫃-為嵌入電器專用櫃，輔以拉盤等，可將廚房大部分電器集中於此。故最好配置專用插座，預防跳電危險。
- E** 中島-具備可用餐、烘焙、工作、社交等，讓廚房功能更趨多元。
- F** 中段壁面-此壁面可規劃吊掛式收納五金，讓操作更順手，檯面更整潔。
- G** 檯面-最常被使用的地方，必須優先考量材質的耐用性以及抗菌效果。



# 肆、成果案例分享(三)-線上學習



## 廚具百科

完成24支  
影音檔



授課時機	授課方式	課程單元	單元時間	預計成效
新人報到→新人訓練課程前(新生自學)	影片教學	1 廚具五大優勢	9 min	能夠清楚了解廚具的組成與產品的優勢
		2 廚具的構成	5 min	
		3 廚具銷售流程	4 min	
		4 產品簡介-門板	12 min	
		5 產品簡介-檯面	15 min	
		6 產品簡介-踢腳板/調整腳	4 min	
		7 產品簡介-壁板	7 min	
		8 產品簡介-抽油煙機	10 min	
		9 產品簡介-瓦斯爐	13 min	
		10 產品簡介-烘碗機	3 min	
		11 產品簡介-洗碗機	4 min	
		12 產品簡介-水龍頭	13 min	
		13 產品簡介-水槽	12 min	
		14 產品簡介-水槽櫃	9 min	
		15 產品簡介-櫃內五金	7 min	
		16 產品簡介-吊掛五金	5 min	
新人訓練課程後→系統規劃師課程前(在職自學)	影片教學	17 工地實務-丈量與注意事項	23 min	了解產業專業知識·具備接案及結案之能力
		18 廚房設計-初階概論(上集)	9 min	
		19 廚房設計-初階概論(下集)	7 min	
		20 廚房設計-機罩櫃配置	3 min	
		21 廚房設計-照明	5 min	
		22 廚具與風水	8 min	
		23 如何計算石材檯面價格	14 min	
		24 如何填寫石材檯面規範表	7 min	

\*\*學習路徑：192.168.1.149/門市部/知識區/廚具知識資源共用區/00廚具指南/08-教學影片或中小網大平台 (5月開始)

# 肆、成果案例分享(三)-線上學習



**600萬**

廚具業績  
5-11月增加



108年至109年5-11月15日業績同期比較

營業額增加  
**\$5,961,056**  
**58%**



# 伍、計畫推動心得

核心知識要傳承，才能為企業保留有價值的知識物件及關鍵人才。

此次的計畫讓綠的集團流程更優化，增加組織內部的學習氛圍，也提高了顧客滿意度。

在培訓平台完成後，可做到PDDRO的管理與追蹤，今年11月也得到TTQS銅牌認證，再一次證明知識傳承的重要性。



# 感謝



感謝經濟部工業局支持及中國生產力中心輔導，企業文化的改變需要知識傳承與管理機制做連結，此次計畫讓綠的集團根基紮得更穩健，同仁合作更具凝聚力。

今年1-10月總業績成長4%，再次感謝經濟部工業局與中國生產力中心。

誠摯感謝  
敬請指導

