工作模板手册

别让知识跟着退休

Playbook 中的所有模板和清单，可打印并填写

Acht S · INTERVIEWER · CAMPUS

这些工作模板属于 Playbook《别让知识跟着退休》。Playbook 中说明了你何时需要它们，以及如何使用。请先从总清单开始：它展示整条路径，并告诉你什么时候该用哪份工作模板。

help.8s.de/playbooks/wissenssicherung/

目录

总清单 3

自测 4

知识地图 6

倒排计划 7

第一次谈话的谈话提纲 8

搭档计划 9

访谈计划 10

交接检查表 11

缺口清单 12

交接清单 13

一页纸报告 14

© 2026 Acht S GmbH · 版权所有

工作模板

总清单

用途: 整条路径，一页纸
来自第 8 章: 一览

	步骤	你要做的事	章节
☐	**识别**	检查警示信号，为每个人确定紧迫度。	1
☐	**目标**	确定告别之后接班人能自己解决什么。	2
☐	**地图**	收集主题，并按形式、频率和风险评估。	2
☐	**倒排计划**	从最后一个工作日往回推算，扣除剩余假期。	2
☐	**前提**	与当事人谈话，澄清数据保护、员工代表机构和署名。	2
☐	**搭档**	确定接班人，分配角色和权限，腾出时间。	3
☐	**模板**	在 INTERVIEWER 中选出模板，调整它，并为你们的主题复制它。	4
☐	**访谈**	每周两次谈话，罕见而昂贵的主题优先，每份 iDoc 都请当事人审核。	4
☐	**学习内容**	把 iDocs 做成 CAMPUS 中的简短内容，审核发布，并对接班人可见。	5
☐	**搭档阶段**	旁观，亲自上手，独立完成。	5
☐	**告别**	逐项勾选交接检查表，肯定当事人的贡献。	5
☐	**之后**	维护缺口清单，维护内容，为下一个人做安排。	6
☐	**报告**	在最后一天、三个月后和十二个月后，用一页纸汇报。	7

工作模板

自测

用途: 是否面临知识流失，哪个人最急?
来自第 1 章: 识别与决策

五个警示信号

未来三年内，会有人退休，而他的工作没有人能完全代替。
☐ 是 ☐ 否

有些问题，只有一个人知道答案。
☐ 是 ☐ 否

例外和特殊情况哪里都没有记录，大家都是直接去问。
☐ 是 ☐ 否

与客户或合作伙伴的重要联系，系于某一个人。
☐ 是 ☐ 否

没有一个固定的时间点来启动交接。
☐ 是 ☐ 否

数一数你回答了几次“是”。

0 到 1 个“是”：准备得不错。请继续留意这几句话，尤其是在每年的人员规划时。

2 到 3 个“是”：该做个计划了。眼下还不急，但等到急起来，就没有时间了。请做第二个测试。

4 到 5 个“是”：现在就行动。请做第二个测试，并从最急的那个人开始。如果你愿意，也可以与我们聊聊。

有多紧迫?

1 · 扣除剩余假期后，距离最后一个工作日还有多少时间?
☐ 超过 24 个月 (0) ☐ 12 到 24 个月 (1) ☐ 6 到 12 个月 (2) ☐ 不到 6 个月 (3)

2 · 这些知识有多独一无二?
☐ 大部分都有记录 (0) ☐ 其他人也掌握一部分 (1) ☐ 几乎只在这个人手里 (2)

把两个问题的分数相加。

0 到 1 分：观察。把这个人列入第 6 章的交接清单，并最迟在最后一天前 18 个月规划交接。

2 到 3 分：**规划**。现在就制作第 2 章中的知识地图和倒排计划。访谈可以从容地接着进行。

4 分：**立即启动**。本周完成知识地图，本月进行第一次访谈，尽早确定接班人。

5 分：**应急模式**。放弃面面俱到。挑出损失最大的三个主题，马上就这些主题开展访谈，并从第一次谈话起就让接班人坐到桌边。

工作模板

知识地图

用途: 一个人的全部主题，按形式、频率和风险评估
来自第 2 章: 规划交接

每行一个主题。这张地图是第 4 章访谈计划的基础。

主题	形式	多常出现?	出错代价高?	哪里有记录?
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否
	流程 · 例外 · 关系 · 缘由	常见 · 有时 · 罕见	是 · 否	是 · 部分 · 否

工作模板

倒排计划

用途: 每个阶段最迟什么时候必须开始
来自第 2 章: 规划交接

合同约定的最后一天 _____

剩余假期和加班，以工作日计 _____

阶段	时长（参考值）	最迟开始
与当事人谈话，制作知识地图	2 周	
使用 INTERVIEWER 的系列访谈，最后四周与搭档第 1 阶段并行	12 周	
搭档第 1 阶段：旁观	4 周	
搭档第 2 阶段：亲自上手	6 周	
搭档第 3 阶段：独立完成	至少 4 周	
缓冲与告别	2 周	

先从最后一天减去剩余假期，然后从下往上逐行往回推算。在线版中，计划会替你计算。

工作模板

第一次谈话的谈话提纲

用途: 在做计划之前，先赢得当事人
来自第 3 章: 团队与角色

第一次谈话由上级主管来进行，单独面谈，桌上不放项目计划。事先把自己要说的话写下来。

我这样开场，例如：“你一手建立起来的东西，应该延续下去。”

我这样问：你觉得什么最重要，才能让你的工作延续下去?

我这样问：你认为谁应该接手?

我这样问：你希望把你的名字署在内容下面吗?

我这样提供：时间、减负、发言权

我这样避免：施压、现成的计划，以及那句“我们必须留住你的知识”

我们这样约定，附下次约谈时间

工作模板

搭档计划

用途: 谁给予，谁接收，谁协助，附时间和权限
来自第 3 章: 团队与角色

角色	姓名	每周投入时间	CAMPUS 中的权限	在 INTERVIEWER 中
知识提供者			用户	接受访谈
接班人			用户，之后是 Editor	旁听
访谈主持			Editor	Owner 或成员
审核发布			Reviewer	—
上级主管			无特殊权限	—

工作模板

访谈计划

用途: 系列访谈的主题、开场问题和日期
来自第 4 章: 取出知识

主题取自知识地图，按紧迫程度排序：罕见而昂贵的优先。

编号	主题	开场问题	日期	已审核?
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否
				是 · 否

工作模板

交接检查表

用途: 最后一天之前必须完成什么
来自第 5 章: 交接与上手

	检查项	完成日期
☐	知识地图上的所有 iDocs 都已审核。	
☐	最重要的学习内容已在 CAMPUS 中发布，并对接班人可见。	
☐	接班人已经走完搭档的第 3 阶段。	
☐	与客户和合作伙伴的联系已当面交接，而不只是发了邮件。	
☐	访问权限、邮箱和代理人已经理清。	
☐	已与人事部门澄清：当事人在告别之后能否、以及如何保持可联系。	
☐	内容的维护有了新的负责人。	
☐	告别已经安排好，当事人的贡献得到公开的肯定。	

工作模板

缺口清单

用途: 告别之后仍未解答的问题
来自第 6 章: 告别之后

日期	当时没有答案的问题	如何解决的?	需要新内容?
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否
			是 · 否

工作模板

交接清单

用途: 下一个离开的是谁，是否已有计划
来自第 6 章: 告别之后

每年更新一次。这份清单让你一眼看出，谁还缺一份计划。

姓名	部门	最后一天	紧迫度	有计划?	接班人
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	
			观察 · 规划 · 启动 · 应急	是 · 否	

工作模板

一页纸报告

用途: 给管理层的报告
来自第 7 章: 衡量成效并汇报

起点：谁离开了，哪些知识面临风险?

覆盖：多少主题已经留住?

成效：接班人今天能独立做什么?

投入：团队投入了多少小时?

下一步：下一个轮到谁?