质量风险与机遇分析评价表

时间：2020年

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 类别 | 风险及机遇的识别 | | 风险及机遇的评估 | | | 风险及机遇应对措施 | 执行部门 | 风险及机遇应对措施结果评价 | 评价日期 |
| 外部因素及相关方描述 | 风险和机遇 | 发生可能性×严重性 | 等级 | |
| 外部因素 | 法规要求 | 法律、法规内容的变化 | 质量风险：公司服务在当地，对当地的法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求  质量机遇：公司服务机构调整，给公司带来潜在的客户 | 4×4=16 | 高 | | 1.主要职能部门按照要求加强相关服务销售区域所在地法律法规的收集评价 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 2.加大市场开拓 | 市场运营部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 行业标准的变化 | **质量风险：**公司现有的制度，是否符合新行业标准的要求  **质量机遇：**行业服务环境变化，给公司带来潜在的客户 | 4×3=12 | 一般 | | 1.主要职能部门按照要求加强法律法规的收集评价 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 2.加大市场开拓 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 相关方要求 | 监管部门的监管力度 | **质量风险：**监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险  **质量机遇：**行业服务环境的变化，给公司带来新的发展机遇 | 4×3=12 | 一般 | | 1.各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 2.职能部门加大公司内部制度执行情况的检查 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 供应商的要求 | **质量风险：**产品市场不稳定，希望签订的年度合同和保底价格，带来的采购和资金风险  **质量机遇：**产品可能会降低 | 2×3=6 | 一般 | | 对公司影响较大的大宗产品做好年度采购计划 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 外部因素 | 相关方要求 | 客户的需求 | **质量风险：**客户对服务质量标准提高，以及对供应周期和售后服务的期望值提升，给公司服务、质量和售后管理提出新的要求  **质量机遇：**市场竞争的加剧，公司管理水平的提升，会给公司带来潜在的发展机遇 | 4×4=16 | | 高 | 1.加强与客户进行质量标准制定的沟通，统一双方的标准和检测方法 | 技术部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 2.做好服务计划的安排，保证服务计划的执行 | 技术部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 3.加大客户交流沟通，及时处理客户的需求和意见 | 技术部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 第三方的要求 | **质量风险：**服务中可能会对第三方产生不利的影响，或是第三方的要求公司目前无法满足，由此造成的冲突  **质量机遇：**第三方要求会完善公司的管理水平 | 2×3=6 | | 一般 | 各职能部门加强与第三方的沟通，对第三方的要求及时进行处理，必要时及时提交公司高层进行资源配置，降低第三方的抱怨 | 市场运营部、财务部、各部门 | 有效 | 2020-03-09 |
| 外部因素 | 竞争 | 公司市场占有率、市场领先趋势、顾客增长趋势 | **质量风险：**公司目前主市场占有率和领先趋势比较明显，但是竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。  **质量机遇：**市场竞争加剧，发展压力加大。 | 3×2=6 | | 一般 | 及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力。 | 市场运营部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 市场 | 市场稳定性 | **质量风险：**市场稳定性较差，会给公司进行战略规划提升难度。  **质量机遇：**市场不稳定，也会带来新的发展机遇。 | 3×4=12 | | 一般 | 开拓新市场，评估成熟市场的趋势，及时为公司提供新的市场。 | 市场运营部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 外部因素 | 市场 | 市场容量  竞争力  价格风险 | **质量风险：**公司目前市场占有率和领先趋势已经比较高，但是服务市场容量毕竟有限，同时加上竞争对手的正在模仿公司的发展方式，对公司服务的竞争力和价格都产生比较大的压力，市场风险比较大。  **质量机遇：**通过梳理公司服务，需找好的新的服务，同时促进公司内部的管理水平，保持质量领先，提高公司的竞争优势。 | 3×4=12 | | 一般 | 1.完善公司内部管理制度，加强部门的考核，提高公司管理水平，提高公司服务质量，保持竞争的优势；  2.积极开拓新服务市场，储备新的服务，提高市场容量 | 市场运营部、管理层 | 有效 | 2020-03-09 |
| 产品供应 | 产品价格  供应渠道 | **质量风险：**目前公司产品供应稳定，但是部分产品供应发生很大的变化，给公司的采购带来一定的风险。  **质量机遇：**产品供应变动给公司带来不稳定因素较大。 | 4×4=16 | | 高 | 1.制定好产品全年采购计划，拓展产品采购的渠道，保证优质产品的供应。  2.公司提供财务支持，对主要供应商的优质产品保持价格优势，促进产品的有序采购 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 文化 | 主要销售区域消费习惯 | **质量风险：**公司目前主要销售区域习惯性的消费固定的服务，同时顾客习惯从定点供应商采购，新服务新客户开拓难度较大。  **质量机遇：**公司目前主要服务客户满意度较高，具有一定的竞争优势。 | 3×2=6 | | 一般 | 及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力。 | 市场运营部 | 有效 | 2020-03-09 |
|  | 社会 | 本地失业率  安全感  教育水平  公共假日  工作时间 | **质量风险：**公司所在地社会形势比较稳定，失业率较低，人员安全感较高，同时教育水平和人员素质较好，公共假日和工作时间设置比较合理，相对风险较小。  **质量机遇：**公司目前所在区域的社会形势稳定，对公司的稳定发展提供比较好的环境。 | 2×2=4 | | 低 | 做好人员积极安抚工作，及时关注社会信息，为公司创造一个稳定的环境。 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 内部因素 | 公司运营 | 管理流程 | **质量风险：**目前公司管理流程基本覆盖了公司日常工作，但是流程执行力如果得不到保证，会对公司运行带来一定的风险。  **质量机遇：**完善流程，提高执行力，可以提高公司的管理水平。 | 3×4=12 | 一般 | 1.各级部门必须严格按照流程开展日常工作，对出现的不符合情况及时调整文件，保持流程的可操作性；  2.公司组织定期组织进行流程的评审。 | 各部门 | 有效 | 2020-03-09 |
| 服务能力 | **质量风险：**公司受现有的场地限制，设施、设备已经趋于饱和，为公司发展提供限制。  **质量机遇：**开发高价值服务，同时抓住国家出台新政策的良机，积极开拓服务市场，为公司发展提供新机遇。 | 3×4=12 | 一般 | 1. 加强安排计划的科学性，挖掘公司服务的潜能。  2.加强服务的管理控制，提高服务一次成功率。  3.按照公司的年度计划，做好新服务，为公司后续发展提供储备力量。 | 研发部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 售后服务 | **质量风险：**公司服务售后服务处理不好，顾客埋怨投诉较多，会严重影响公司服务，会给公司发展带来较大的风险；  **质量机遇：**售后服务处理得当，会给公司带来额外的发展机遇。 | 2×4=8 | 一般 | 严格按照售后服务管理规定，做好客户服务工作，提高客户满意度。 | 市场运营部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 内部因素 | 财务状况 | 费用支付  资金回收 | **质量风险：**目前公司服务主要销售区域的经济整体情况低迷，同时国内经济形势趋势严峻，加上银行收紧贷款的发放，给公司带来比较大的财务压力。应收款无法及时到位，增加了坏账的出现率。  **质量机遇：**财务状况处理得当，会提高公司整体的竞争力。 | 3×3=9 | 一般 | 1. 加快资金的回笼，减小公司资金压力，降低坏账出现的风险。  2.根据公司财务情况做好财务预算，防止出现财务风险。 | 财务部、市场运营部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 人力资源 | 人员的流动  员工业务素质  绩效考核 | **质量风险：**公司目前人员特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，对公司是比较大的损失。员工业务素质在一定程度上存在参差不齐的情况，加上绩效考核不能有效落实，会对工作完成质量造成不好的影响。  **质量机遇：**公司目前主要人员还算稳定，各项绩效考核能顺利开展，为公司的发展提供一个比较好的基础。 | 3×3=9 | 一般 | 1.各部门要及时关注员工的心理变换，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感  2.做好人员的安抚，防止人员流失后给公司带来的风险；  3.各职能部门加强绩效考核的有效开展，通过考核促进员工的工作积极性，提高业务素质。 | 行政人事部 | 有效 | 2020-03-09 |
| 资源 | 基础设施管理  公司运行环境 | **质量风险：**如果公司现有的运行环境以及设施、设备管理不善，造成的服务停滞，会给公司造成很大的服务风险。  **质量机遇：**基础设备维护良好，为公司发展创造良好的环境。 | 3×3=9 | 一般 | 严格按照计划做好设施的维护工作，提高公司设备、设施稳定性。 | 产品部 | 有效 | 2020-03-09 |