**风险和机遇识别应对措施、评价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **过程** | **环境/要求描述** | **风险和机遇** | **风险**  **等级** | **风险和机遇应对措施** | **应对措**  **施评价** | **责任部门** | **实施**  **时间** | **备** **注** |
| 组织环境过程 | 竞争对手越来越多，价格竞争越来越激烈 | 风险：市场竞争激烈，市场被抢夺  机遇：提高服务水平，企业认证管理体系能为企业招投标提高机会。 | 中风险 | 应密切关注市场，积极参加项目的招投  标，扩大市场 | 有效 | 管理层 | 持续 |  |
| 社会责任、职业道德准则逐步趋于完善 | 风险：无  机遇：加强内部文化建设 | 中风险 | 以可持续发展为原则，满足社会责任及职业道德准则，加强内部文化建设 | 有效 | 管理层 | 持续 |  |
| 领导作用过程 | 企业发展迅速，管理稍显落后，需要加强内部管理 | 风险：管理落后，无法满足高端顾客要求，导致业务受影响  机遇：有利于提高企业管理能力 | 中风险 | 及时发现问题及时解决，通过与外部标  杆企业交流完善体系 | 有效 | 管理层 | 持续 |  |
| 能力意  识和沟  通 | 竞争对手挖走公司优秀人员，公司机密遭到泄露 | 风险：人员流失，公司机密泄露  机遇：技术人才的流动带来更多新鲜创意 | 中风险 | 严控面试考核环节，同时针对无法满足工作要求的人员及时更替 | 有效 | 人力资源部 | 持续 |  |
| 培训未达到预期目标 | 风险：人员能力达不到要求  机遇：培训有效，人员能力达到要求 | 低风险 | 找出原因，重新培训 | 有效 | 人力资源部 | 持续 |  |
| 成文信息 | 文件资料防护措施没有做好（如：潮湿、腐烂等） | 风险：文件丢失，给公司带来不利影响  机遇：无 | 低风险 | 加强文件保管措施，定期检查 | 有效 | 人力资源部 | 持续 |  |
| 业务关系管理 | 顾客投诉处理管理 | 风险：顾客投诉未能有效解决  机遇：顾客的投诉是企业进步得动力 | 低风险 | 及时收集顾客要求，及时汇报 | 有效 | 运维服务部 | 持续 |  |
| 顾客信息遭到泄露 | 风险：顾客投诉、顾客流失，导致公司利益受损  机遇：无 | 高风险 | 加强公司人员信息安全意识 | 有效 | 运维服务部 | 持续 |  |
| 供应商管理 | 供应商产品质量有缺陷，导致服务品质降低 | 风险：对产品的质量等进行的检验不足，导致公司产品出现问题  机遇：无 | 低风险 | 必要时约谈、甚至更换供应商 | 有效 | 质量中心 | 持续 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 信息安  全管控 | 公司遭遇外部攻击 | 风险：公司内部信息遭到泄露  机遇：无 | 高风险 | 加强公司信息安全建设，对公司网络安  全严格管理 | 有效 | 运维服务部 | 持续 |  |
| 服务的提供 | 服务不合格 | 风险：顾客投诉，给公司带来不利影响  机遇：无 | 高风险 | 加强服务意识以及技术培训，加强监管 | 有效 | 运维服务部 | 持续 |  |
| 评价人 | 郑永伟、李琳、孙人杰 |  |  |  |  |  |  |  |

编制：李琳 审批：张仲全 2025 年 1 月 5 日