

## 二十四、北京 XX 有限责任公司审核案例

推荐机构：北京三星九千认证中心

认证类型：质量管理体系

审核时间：2013. 11. 6-8

认证人员：蔡玮琦、李燕、刘欣白（专家）

### 一、背景说明：

北京 XX 有限责任公司是中国某集团公司的全资子公司。公司注册资本 6000 万元，年营业额超过 20 亿，是北京市高新技术企业、双软认定企业和中关村“十百千工程”企业。经过近年来的快速发展，公司形成了软件服务、财务金融、系统集成、信息安全、数据中心八大主营业务，业务范围涉及企业信息化咨询、管理与专业软件开发、自动化、系统集成与运维、专业数据管理和数据中心建设，拥有一支超过 2600 多人的专业化人才队伍，为客户提供一体化的解决方案和一站式的 IT 服务，是中国某集团公司的信息技术专家中心、信息技术支持中心和海外信息技术中心。

### 二、审核策划：

北京 XX 有限责任公司于 2002 年建立质量管理体系并通过认证，近年来随着公司业务的迅猛发展，每年的业绩、人员也成倍增长。根据公司目前的发展情况，北京三星九千认证中心策划采用过程方法，重点关注公司人员能力情况、服务质量控制，2013 年 10 月审核组长按照审核方案的策划，完成了针对软件服务过程、系统集成过程、系统运维、等过程的审核计划编制工作，确定了本次审核的重点是围绕各业务流程展开技术、人员能力等方面的重点审核。现场审核在 2013 年 11 月 6 日-8 日按期实施，首次会议上针对认证中心这次贴心的审核策划，受审核方高管层给予高度的认可，他们希望能通过更多的方式和渠道深入挖掘管理中的不足，以提升自身的业绩和质量控制能力。

### 三、审核发现：

根据这次审核策划的要求，审核组在现场实施前专门查阅了以往的审核资料，做了

详细的任务分工，现场审核除了各业务流程的审核外，还要重点关注质量监督的执行情况和人力资源管理实施的有效性。

系统运维过程是受审核方所有业务中最繁杂、最不彰显业绩、最不受重视的一项工作，并且这个业务流程又由不同的数个部门分区域、分业务领域的完成，每个运维项目又具有不同的特点，给审核工作带来了较大的压力、增加了繁重的业务量。其中在抽查系统运维部负责的“\*\*系统运维”项目时发现，该项目是针对\*\*大楼的系统运维工作，包括网络运维和桌面运维2项工作，同时该项目也被中国某集团股份有限公司识别为涉密项目。但在查阅运维记录时发现2013年4月该项目组成员高\*\*申请换岗、5月陈\*\*申请离职，之后经部门负责人批准没做任何脱密处理高\*\*即调换到海外项目，陈\*\*也正常离职了。针对这个审核发现，审核组在当天晚上的沟通会上一致认为要深入追踪。在第二天的审核中，再次同几个部门负责人沟通、查询并最终确认：公司确实未策划对现有项目涉密情况进行识别的管理方法，也未策划对涉密项目相关人员的管理规定。

根据审核组的这一审核发现，审核组同受审核方管理层进行了深入沟通，明确该公司业务的特殊性，因其工作涉及了大量有关我国\*\*项目的重要技术信息，如果这些信息一旦泄露，将给我们国家造成不可估量的重大损失。针对这一审核发现，受审核方管理层表示极度的震惊，这方面的管理缺失是他们从没有关注到的，这一发现得到了他们的高度重视，管理者代表表示要亲自带队组成工作组完成整改工作。

#### 四、企业改进：

受审核方针对不符合项进行了原因分析：公司有中国某集团公司制定的保密管理办法，但未对现有的保密管理办法进行有效的宣贯和执行，没有识别涉密项目，导致保密项目组成员在换岗和离岗时未进行脱密处理。

根据分析的结果，整改小组制定了一下三项纠正措施：

1、2013年11月14日，由党群工作部、项目管理部、人力资源部联合向各部门发布《关于申报保密项目及涉密人员的通知》，要求对识别的保密项目和涉密人员开展保密办法的宣贯工作。

2、2013年12月4日前各部门要对识别出的保密项目和涉密人员情况填写《保密审批表》提交党群工作部确认，12月13日起由党群工作部组织完成对涉密人员签订《涉密人员岗位责任书》的工作。

3、对公司内部已经换岗人员，各部门协助党群工作部完成涉密人员的脱密工作，对于离职人员，各部门协助人力资源部完成涉密人员补充脱密工作，并报党群工作部备案。

## 五、改进效果：

截止 2014 年 1 月 25 日，受审核方通报认证中心，他们已经完成了全部整改工作。通过 2 个多月的整改工作，企业识别分级涉密项目 40 余个，涉密人员千余人。同时也通过这次整改工作，梳理了涉密项目的业务流程，明确了各类人员的管理职责，并对识别出的涉密人员进行了详细的培训、宣贯，真正做到保密工作深入工作的每个流程细节。在整改工作通报过程中，受审核方的管理层对审核组的工作给予了高度评价，称我们真正做到了审核促进管理、审核促进改进，帮助企业避免了重大问题的出现，真正实现了增值审核。