

# Risikomatrix

| Bereich   | Risikoidentifizierung   |   |                            | Risikobeherrschung  |                         | Risikouberwachung                                       |                        |      |
|---|---|---|----------------------------|---|-------------------------|---|------------------------|------|
|   | Ursache   | Folgen  | Risikokontrollmaßnahme     | Bewertung   | Indikator               | Messindikator   | SOLL-Wert              | 201x |
| <b>Prozess-erstellung</b>   | Definierter Prozess führt zu einer Nichtkonformität<br>■ Nicht alle Einflussfaktoren wurden berücksichtigt.   | Produkt/ Dienstleistung ist fehlerhaft & kann nicht ausgeliefert werden   | Zu beobachtendes Risiko    | Beachtung des definierten Prozesses   | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Nichtkonformitäten                               | 0                      |      |
| <b>Unternehmens-führung</b>   | Insolvenz<br>■ Wegbruch des Umsatzes  | - Mitarbeiterentlassungen<br>- Beendigung der Geschäftstätigkeit  | Nicht tolerierbares Risiko | Regelmäßige Analyse & Bewertung der Unternehmenssituation   | Zu beobachtendes Risiko | Gewinnrendite   | xx %                   |      |
| <b>Risiko-management</b>  | Eintreten eines Schadens mit hohem Schadensausmaß<br>■ Unzureichendes Risikomanagement  | Unternehmens-/ Menschengefährdung   | Nicht tolerierbares Risiko | Fortwährendes Risikomanagement  | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Überprüfungen                                    | 1 pro Jahr             |      |
| <b>Personal-einstellungen</b>   | Falscheinstellung<br>■ Fehleinschätzung der Persönlichkeit  | - Einarbeitungs-/ Entlassungskosten<br>- Neusuche<br>- Ggf. zu geringe Personalkapazitäten für Projekte         | Tolerierbares Risiko       | Bewerberinterviews werden mit 2 Personen geführt  | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Kündigungen während der Probezeit                | 0                      |      |
| <b>Personal-qualifizierung intern</b>                                   | Nichtwirksamkeit der Schulungsmaßnahme<br>■ Schulungsleiter & -inhalte waren nicht passend  | - Unfälle<br>- Nichtkonformität der Dienstleistung  | Nicht tolerierbares Risiko | - Qualifizierungs-nachweis des Schulungsleiters<br>- Bewertung der Schulungswirksamkeit   | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Nachschulungen                                   | 0                      |      |
| <b>Personal-qualifizierung extern</b>                                   | Fehler bei der Dienstleistungsausführung (auch im Bereich von Arbeitssicherheit)<br>■ Vorgeschriebene Qualifizierungsmaßnahmen wurden nicht ausgeführt  | - Unfälle<br>- Nichtkonformität der Dienstleistung  | Nicht tolerierbares Risiko | - Einholung entsprechender Nachweise vor Einsatz<br>- Ggf. weitere Schulungsmaßnahmen durch GIW   | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Unfälle  | 0                      |      |
| <b>Arbeits-sicherheits-maßnahmen bei Reinigungsarbeit &amp; im Büro</b> | Nichtwirksamkeit der Maßnahmen<br>■ Unzureichende Maßnahmen<br>■ Unachtsamkeit der Mitarbeiter  | Unfälle mit Personenschäden   | Nicht tolerierbares Risiko | - Gefährdungsanalysen<br>- Jahresaktionsplan<br>- LMRA<br>- Überwachungen<br>- Ausgabe PSA  | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Unfälle  | 0                      |      |
| <b>Umwelt-management</b>  | Umweltgefährdende Vorkommnisse<br>■ Unachtsamkeit<br>■ Verwendung ökologisch nicht einwandfreier Substanzen   | Verschmutzung der Umwelt  | Zu beobachtendes Risiko    | - Identifizierung & Überwachung der Umweltaspekte<br>- Einhaltung der Vorgaben im Prozess Aktivitäten zum Umweltschutz  | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Umwelt-vorkommnisse                              | 0                      |      |
| <b>Ressource Maschine</b>   | Maschinenausfall<br>■ Kein Ersatz vorhanden   | Nichteinhaltung von Lieferterminen  | Nicht tolerierbares Risiko | - Notfallplan<br>- Ersatz < 24 h<br>- Wartung- & Instandhaltung   | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Ausfälle > 24 h                                  | 0                      |      |
| <b>Ressource Mensch</b>   | Personalausfall<br>■ Kein Ersatz vorhanden  | Nichteinhaltung von Lieferterminen  | Nicht tolerierbares Risiko | - Notfallplan<br>- Einsatz von externem Personal  | Zu beobachtendes Risiko | Eintritt des Risikos                                    | 0                      |      |
| <b>Ressource EDV</b>  | EDV-Ausfall<br>■ Datenschutz greift nicht   | Nichteinhaltung von Lieferterminen  | Nicht tolerierbares Risiko | - Notfallplan<br>- Wiederherstellung < 24 h<br>- Datenschutzkonzept   | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Ausfälle > 24 h                                  | 0                      |      |
| <b>Vorlagen</b>   | - Kunde zahlt erbrachte Leistung nicht<br>- GF haftet für Vorkommnisse<br>■ Lückenhafte schriftliche Dokumentation durch Verwendung veralteter Vorlagen | - Umsatzausfall<br>- Insolvenz des Unternehmens   | Nicht tolerierbares Risiko | - Vorlagenübersicht<br>- Sperrung alter Vorlagen<br>- Prozessbeschreibung<br>- Mitarbeiterschulungen  | Zu beobachtendes Risiko | Verwendung alter Vorlagen (Prüfung im internen Audit)   | 0                      |      |
| <b>Nachweise</b>  | - Kunde zahlt erbrachte Leistung nicht<br>- GF haftet für Vorkommnisse<br>■ Lückenhafte, nicht archivierte Dokumentation                                | - Umsatzausfall<br>- Insolvenz des Unternehmens   | Nicht tolerierbares Risiko | - Prozessbeschreibung<br>- Mitarbeiterschulungen<br>- Interne Kontrollstellen   | Zu beobachtendes Risiko | Lücken in der Dokumentation (Prüfung im internen Audit) | 0                      |      |
| <b>Kunden-zufriedenheit</b>   | Kundenanforderungen werden nicht erfüllt<br>■ Kundenanforderungen sind nicht bekannt oder werden nicht berücksichtigt                                   | - Keine Neuaufträge<br>- Umsatzausfall<br>- Insolvenz des Unternehmens  | Nicht tolerierbares Risiko | - Generelle Ausrichtung der Dienstl. an den Anforderungen am Markt<br>- Machbarkeitsprüfung in der Angebotsphase<br>- Zufriedenheitsabfrage nach erbrachter Leistung          | Zu beobachtendes Risiko | Umsatzwachstum pro Jahr                                 | xx %                   |      |
| <b>Reklamationen/ Beschwerden</b>                                       | Kundenanforderungen werden nicht erfüllt<br>■ Nichtkonformität der Dienstleistung mit den Kundenanforderungen   | - Umsatzausfall<br>- Wegfall von Bestandskunden   | Zu beobachtendes Risiko    | - Freigabe des Angebots<br>- Tägliche Freigabe der erbrachten Reinigungsarbeiten  | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Reklamationen oder Beschwerden                   | 0                      |      |
| <b>Audits</b>   | Parteilichkeit des Auditors<br>■ Kollegen soll vermeintlich nicht geschadet werden  | Fehler im Prozess und dessen Ausführung werden nicht erkannt  | Zu beobachtendes Risiko    | - Planung des Audits<br>- Einsatz vom zu betrachtenden Platz unabhängiger Auditoren   | Tolerierbares Risiko    | Unabhängigkeit  | 100%                   |      |
| <b>Korrektur-maßnahmen</b>  | Fehler erfolgt wiederholt<br>■ Fehlerursachen werden nicht behoben  | Verärgerung des Kunden  | Zu beobachtendes Risiko    | - Erfassung der Reklamationen & Beschwerden<br>- Regelm. Bewertung der Fehler durch den QMB<br>- Erfassung der Fehler in der Maßnahmenmatrix<br>- Überwachung der Abarbeitung | Tolerierbares Risiko    | Fehlerwiederholungen                                    | 0                      |      |
| <b>Einkauf</b>  | Zugekauft Material ist fehlerhaft<br>■ Lieferantenauswahl erfolgt ohne System   | Qualitätseinbußen bei der einen Prozessausführung führen zur Verärgerung des Kunden                             | Zu beobachtendes Risiko    | - Prozess Einkauf von Waren<br>- Jährliche Lieferantenbewertung<br>- Ggf. Lieferanten-qualifizierung<br>- Ggf. Lieferantensperre  | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Maßnahmen in der Maßnahmenmatrix                 | 0                      |      |
| <b>Lagerung</b>   | Produkteigenschaften verändern sich<br>■ Unsachgemäße Lagerung  | - Materialverlustkosten<br>- ggf. Entsorgungskosten   | Zu beobachtendes Risiko    | - Prozess Lagerung von Waren<br>- Überwachung des Lagers  | Tolerierbares Risiko    | Höhe der Kosten   | < 1 % der Gesamtkosten |      |
| <b>Angebots-erstellung</b>  | Monetäre und/oder zeitliche Fehlkalkulation<br>■ Unachtsamkeit<br>■ Fehlende Erfahrung / Qualifizierung   | - Mehraufwand wird nicht vergütet<br>- Kundenanforderungen können nicht erfüllt werden → Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko    | - Verwendung der Kalkulationsvorlage  | Tolerierbares Risiko    | Höhe der Kosten   | < 5 % der Gesamtkosten |      |
| <b>Auftrags-abwicklung</b>  | Fehler beim Projektmanagement<br>■ Unachtsamkeit<br>■ Fehlende Erfahrung / Qualifizierung   | Auftrag kann nicht vereinbarungsgemäß abgearbeitet werden → Verärgerung des Kunden                              | Zu beobachtendes Risiko    | Prozess Abwicklung von Aufträgen<br>- Verwendung der vorgegebenen Vorlagen  | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Reklamationen                                    | 0                      |      |
| <b>Operative Leistung</b>   | Fehler bei der Auftragsausführung<br>■ Unachtsamkeit<br>■ Unzureichende Vorgaben  | Verärgerung des Kunden  | Zu beobachtendes Risiko    | - Baustellenmappe mit allen Vorgaben<br>- Tägliche Kunden-abnahme ggf. sofortige Nachbesserung  | Tolerierbares Risiko    | Anzahl nicht unterzeichneter Protokolle                 | 0                      |      |
| <b>Abrechnung</b>   | Fehlerhafte / keine Abrechnung von Leistungen<br>■ Abrechnungsunter-lagen sind unvollständig oder fehlerhaft  | - Geleisteter Aufwand wird nicht abgerechnet<br>- Ggf. Verärgerung des Kunden                                   | Zu beobachtendes Risiko    | - Vorlagen Prozess in der Abwicklung von Aufträgen<br>- Ggf. Erstellung einer Nachkalkulation<br>- Verwendung der Preislisten   | Tolerierbares Risiko    | Anzahl Beschwerden                                      | 0                      |      |

Page: haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:allgemeines:risikomatrix Creator: [Tassilo Andretzky](#) Date: 19/11/2021 07:51

From:  
<https://www.test-it.gdl-solutions.de/> -

Permanent link:  
<https://www.test-it.gdl-solutions.de/doku.php/haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:allgemeines:risikomatrix?rev=1666072903>

Last update: **2025/08/28 12:40**

