

Risikomatrix

| Bereich | Risikoidentifizierung | | | Risikobeherrschung | | Risikouberwachung | | |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|------|
| | Ursache | Folgen | Risikokontrollmaßnahme | Bewertung | Indikator | Messindikator | SOLL-Wert | 201x |
| Prozess-erstellung | Definierter Prozess führt zu einer Nichtkonformität ■ 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 | |
| Unternehmens-führung | Insolvenz ■ Wegbruch des Umsatzes | - Mitarbeiterentlassungen - Beendigung der Geschäftstätigkeit | Nicht tolerierbares Risiko | Regelmäßige Analyse & Bewertung der Unternehmenssituation | Zu beobachtendes Risiko | Gewinnrendite | xx % | |
| Risiko-management | Eintreten eines Schadens mit hohem Schadensausmaß ■ Unzureichendes Risikomanagement | Unternehmens-/ Menschengefährdung | Nicht tolerierbares Risiko | Fortwährendes Risikomanagement | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Überprüfungen | 1 pro Jahr | |
| Personal-einstellungen | Falscheinstellung ■ Fehleinschätzung der Persönlichkeit | - Einarbeitungs-/ Entlassungskosten - Neusuche - Ggf. zu geringe Personalkapazitäten für Projekte | Tolerierbares Risiko | Bewerberinterviews werden mit 2 Personen geführt | Tolerierbares Risiko | Anzahl Kündigungen während der Probezeit | 0 | |
| Personal-qualifizierung intern | Nichtwirksamkeit der Schulungsmaßnahme ■ Schulungsleiter & -inhalte waren nicht passend | - Unfälle - Nichtkonformität der Dienstleistung | Nicht tolerierbares Risiko | - Qualifizierungs-nachweis des Schulungsleiters - Bewertung der Schulungswirksamkeit | Tolerierbares Risiko | Anzahl Nachschulungen | 0 | |
| Personal-qualifizierung extern | Fehler bei der Dienstleistungsausführung (auch im Bereich von Arbeitssicherheit) ■ Vorgeschriebene Qualifizierungsmaßnahmen wurden nicht ausgeführt | - Unfälle - Nichtkonformität der Dienstleistung | Nicht tolerierbares Risiko | - Einholung entsprechender Nachweise vor Einsatz - Ggf. weitere Schulungsmaßnahmen durch GIW | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Unfälle | 0 | |
| Arbeits-sicherheits-maßnahmen bei Reinigungsarbeit & im Büro | Nichtwirksamkeit der Maßnahmen ■ Unzureichende Maßnahmen ■ Unachtsamkeit der Mitarbeiter | Unfälle mit Personenschäden | Nicht tolerierbares Risiko | - Gefährdungsanalysen - Jahresaktionsplan - LMRA - Überwachungen - Ausgabe PSA | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Unfälle | 0 | |
| Umwelt-management | Umweltgefährdende Vorkommnisse ■ Unachtsamkeit ■ Verwendung ökologisch nicht einwandfreier Substanzen | Verschmutzung der Umwelt | Zu beobachtendes Risiko | - Identifizierung & Überwachung der Umweltaspekte - Einhaltung der Vorgaben im Prozess Aktivitäten zum Umweltschutz | Tolerierbares Risiko | Anzahl Umwelt-vorkommnisse | 0 | |
| Ressource Maschine | Maschinenausfall ■ Kein Ersatz vorhanden | Nichteinhaltung von Lieferterminen | Nicht tolerierbares Risiko | - Notfallplan - Ersatz < 24 h - Wartung- & Instandhaltung | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Ausfälle > 24 h | 0 | |
| Ressource Mensch | Personalausfall ■ Kein Ersatz vorhanden | Nichteinhaltung von Lieferterminen | Nicht tolerierbares Risiko | - Notfallplan - Einsatz von externem Personal | Zu beobachtendes Risiko | Eintritt des Risikos | 0 | |
| Ressource EDV | EDV-Ausfall ■ Datenschutz greift nicht | Nichteinhaltung von Lieferterminen | Nicht tolerierbares Risiko | - Notfallplan - Wiederherstellung < 24 h - Datenschutzkonzept | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Ausfälle > 24 h | 0 | |
| Vorlagen | - Kunde zahlt erbrachte Leistung nicht - GF haftet für Vorkommnisse ■ Lückenhafte schriftliche Dokumentation durch Verwendung veralteter Vorlagen | - Umsatzausfall - Insolvenz des Unternehmens | Nicht tolerierbares Risiko | - Vorlagenübersicht - Sperrung alter Vorlagen - Prozessbeschreibung - Mitarbeiterschulungen | Zu beobachtendes Risiko | Verwendung alter Vorlagen (Prüfung im internen Audit) | 0 | |
| Nachweise | - Kunde zahlt erbrachte Leistung nicht - GF haftet für Vorkommnisse ■ Lückenhafte, nicht archivierte Dokumentation | - Umsatzausfall - Insolvenz des Unternehmens | Nicht tolerierbares Risiko | - Prozessbeschreibung - Mitarbeiterschulungen - Interne Kontrollstellen | Zu beobachtendes Risiko | Lücken in der Dokumentation (Prüfung im internen Audit) | 0 | |
| Kunden-zufriedenheit | Kundenanforderungen werden nicht erfüllt ■ Kundenanforderungen sind nicht bekannt oder werden nicht berücksichtigt | - Keine Neuaufträge - Umsatzausfall - Insolvenz des Unternehmens | Nicht tolerierbares Risiko | - Generelle Ausrichtung der Dienstl. an den Anforderungen am Markt - Machbarkeitsprüfung in der Angebotsphase - Zufriedenheitsabfrage nach erbrachter Leistung | Zu beobachtendes Risiko | Umsatzwachstum pro Jahr | xx % | |
| Reklamationen/ Beschwerden | Kundenanforderungen werden nicht erfüllt ■ Nichtkonformität der Dienstleistung mit den Kundenanforderungen | - Umsatzausfall - Wegfall von Bestandskunden | Zu beobachtendes Risiko | - Freigabe des Angebots - Tägliche Freigabe der erbrachten Reinigungsarbeiten | Zu beobachtendes Risiko | Anzahl Reklamationen oder Beschwerden | 0 | |
| Audits | Parteilichkeit des Auditors ■ Kollegen soll vermeintlich nicht geschadet werden | Fehler im Prozess und dessen Ausführung werden nicht erkannt | Zu beobachtendes Risiko | - Planung des Audits - Einsatz vom zu betrachtenden Platz unabhängiger Auditoren | Tolerierbares Risiko | Unabhängigkeit | 100% | |
| Korrektur-maßnahmen | Fehler erfolgt wiederholt ■ Fehlerursachen werden nicht behoben | Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko | - Erfassung der Reklamationen & Beschwerden - Regelm. Bewertung der Fehler durch den QMB - Erfassung der Fehler in der Maßnahmenmatrix - Überwachung der Abarbeitung | Tolerierbares Risiko | Fehlerwiederholungen | 0 | |
| Einkauf | Zugekauftes Material ist fehlerhaft ■ Lieferantenauswahl erfolgt ohne System | Qualitätseinbußen bei der einen Prozessausführung führen zur Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko | - Prozess Einkauf von Waren - Jährliche Lieferantene-bewertung - Ggf. Lieferanten-qualifizierung - Ggf. Lieferantensperre | Tolerierbares Risiko | Anzahl Maßnahmen in der Maßnahmenmatrix | 0 | |
| Lagerung | Produkteigenschaften verändern sich ■ Unsachgemäße Lagerung | - Materialverlustkosten - ggf. Entsorgungskosten | Zu beobachtendes Risiko | - Prozess Lagerung von Waren - Überwachung des Lagers | Tolerierbares Risiko | Höhe der Kosten | < 1 % der Gesamtkosten | |
| Angebots-erstellung | Monetäre und/oder zeitliche Fehlkalkulation ■ Unachtsamkeit ■ Fehlende Erfahrung / Qualifizierung | - Mehraufwand wird nicht vergütet - Kundenanforderungen können nicht erfüllt werden → Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko | - Verwendung der Kalkulationsvorlage | Tolerierbares Risiko | Höhe der Kosten | < 5 % der Gesamtkosten | |
| Auftrags-abwicklung | Fehler beim Projektmanagement ■ Unachtsamkeit ■ Fehlende Erfahrung / Qualifizierung | Auftrag kann nicht vereinbarungsgemäß abgearbeitet werden → Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko | Prozess Abwicklung von Aufträgen - Verwendung der vorgegebenen Vorlagen | Tolerierbares Risiko | Anzahl Reklamationen | 0 | |
| Operative Leistung | Fehler bei der Auftragsausführung ■ Unachtsamkeit ■ Unzureichende Vorgaben | Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko | - Baustellenmappe mit allen Vorgaben - Tägliche Kunden-abnahme ggf. sofortige Nachbesserung | Tolerierbares Risiko | Anzahl nicht unterzeichneter Protokolle | 0 | |
| Abrechnung | Fehlerhafte / keine Abrechnung von Leistungen ■ Abrechnungsunter-lagen sind unvollständig oder fehlerhaft | - Geleisteter Aufwand wird nicht abgerechnet - Ggf. Verärgerung des Kunden | Zu beobachtendes Risiko | - Vorlagen im Prozess Abwicklung von Aufträgen - Ggf. Erstellung einer Nachkalkulation - 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=1666072984>

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

