

Risikomatrix

Bereiche	Risikoidentifizierung			Risikobeherrschung		Risiküberwachung		
Risiko	Ursache	Folgen	Risikokontrollmaßnahme	Bewertung	Indikator	Messindikator	SOLL-Wert	2024
Prozess-erstellung	Definierter Prozess führt zu einer Nichtkonformität <ul style="list-style-type: none"> Non-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 <ul style="list-style-type: none"> Wegbruch des Umsatzes 	- Mitarbeiterentlassungen - Beendigung der Geschäftstätigkeit	Nicht tolerierbares Risiko	Regelmäßige Analyse & Bewertung der Unternehmenssituation	Zu beobachtendes Risiko	Gewinnrendite	11	
Risiko-management	Eintreten eines Schadens mit hohem Schadensausmaß <ul style="list-style-type: none"> Unzureichendes Risikomanagement 	Unternehmens-/ Menschengefährdung	Nicht tolerierbares Risiko	Fortwährendes Risikomanagement	Zu beobachtendes Risiko	Anzahl Überprüfungen	1 pro Jahr	
Personal-einstellungen	Falscheinstellung <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 Dienstleistungsaus-führung (auch im Bereich von Arbeitssicherheit) <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> Unachtsamkeit Verwendung ökologisch nicht einwandfreier Substanzen 	Verschmutzung der Umwelt	Zu beobachtendes Risiko	- Identifizierung & Überwachung der Umwelaspekte - Einhaltung der Vorgaben im Prozess Aktivitäten zum Umweltschutz	Tolerierbares Risiko	Anzahl Umwelt-vorkommnisse	0	
Ressource Maschine	Maschinenausfall <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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	11 %	
Reklamationen/ Beschwerden	Kundenanforderungen werden nicht erfüllt <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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	Zugekauft Material ist fehlerhaft <ul style="list-style-type: none"> Lieferantenauswahl erfolgt ohne System 	Qualitätseinbußen bei der einen Prozessausführung führen zur Verärgerung des Kunden	Zu beobachtendes Risiko	- Prozess Einkauf von Waren - Jährliche Lieferantenbewertung - Ggf. Lieferantenqualifizierung - Ggf. Lieferantensperre	Tolerierbares Risiko	Anzahl Maßnahmen in der Maßnahmenmatrix	0	
Lagerung	Produkteigenschaften verändern sich <ul style="list-style-type: none"> Unschlagmäßige Lagerung 	- Materialverlustkosten - ggf. Entsorgungskosten	Zu beobachtendes Risiko	- Prozess Lagerung von Waren - Überwachung des Lagers	Tolerierbares Risiko	Höhe der Kosten	< 1 % der Gesamt Kosten	
Angebots-erstellung	Monetäre und/oder zeitliche Fehlkalkulation <ul style="list-style-type: none"> 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 Gesamt Kosten	
Auftrags-abwicklung	Fehler beim Projektmanagement <ul style="list-style-type: none"> 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	>200	
Abrechnung	Fehlerhafte / keine Abrechnung von Leistungen <ul style="list-style-type: none"> Abrechnungsunterlagen sind unvollständig oder fehlerhaft 	- Geleisteter Aufwand wird nicht abgerechnet - Ggf. Verärgerung des Kunden	Zu beobachtendes Risiko	- Baustellenmappe mit allen Vorgaben - Tägliche Kunden-abnahme ggf. sofortige Nachbesserung	Tolerierbares Risiko	Anzahl nicht unterzeichneter Protokolle	>10	

Page: haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:allgemeines:risikomatrix Creator: [Oliver Helwig](#) 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=1730096307>

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

