Risikomatrix

Bereiche	Risikoidentifizierung			Risikobeherrschung		Risikoüberwachung		
Risiko	**Ursache**	**Folgen**	**Risikokontrollmaßnahme**	**Bewertung**	**Indikator**	**Messindikator**	**SOLL-Wert**	**2024**
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	11	
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 - Bewerung der Schulungswirksamkeit	**Tolerierbares Risiko**	Anzahl Nachschulungen	0	
Personal-qualifizierung extern	Fehler bei der Dienstleistungsaus-führung (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**	- Identifzierung & 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	11 %	
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**	Fehlerwieder-holungen	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 Lieferanten-bewertung - Ggf. Lieferanten-qualifizierung - Ggf. Lieferantensperre	**Tolerierbares Risiko**	Anzahl Maßnahmen in der Maßnahmenmatrix	0	
Lagerung	Produkteigenschaften verändern sich ☛Unsachgemäße Lagerung	- Materialverlustkosten - ggf. Entsorgungs-kosten	**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 ☛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 ☛- 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 ☛Abrechnungsunter-lagen 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**