

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 - Bewertung 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 GW	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 - Wartungs- & 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 Neuaufräge - 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 unabhängigen Auditoren	Tolerierbares Risiko	Unabhängigkeit	100%		
Korrekturmaßnahmen	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 unterzeichneten 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**

