

# Risikomatrix



Bereiche	Risikoidentifizierung			Risikobeherrschung		Risiküberwachung		
Risiko	Ursache	Folgen	Risikokontrollmaßnahme	Bewertung	Indikator	Messindikator	SOLL-Wert	2024
<b>Prozess-erstellung</b>	Definierter Prozess führt zu einer Nichtkonformität <ul style="list-style-type: none"> <li>Non-alle Einflussfaktoren wurden berücksichtigt.</li> </ul>	Produkt/ Dienstleistung ist fehlerhaft & kann nicht ausgeliefert werden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Beachtung des definierten Prozesses	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Nichtkonformitäten	0	
<b>Unternehmens-führung</b>	Insolvenz <ul style="list-style-type: none"> <li>Wegbruch des Umsatzes</li> </ul>	- Mitarbeiterentlassungen - Beendigung der Geschäftstätigkeit	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	Regelmäßige Analyse & Bewertung der Unternehmenssituation	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Gewinnrendite	11	
<b>Risiko-management</b>	Eintreten eines Schadens mit hohem Schadensausmaß <ul style="list-style-type: none"> <li>Unzureichendes Risikomanagement</li> </ul>	Unternehmens-/ Menschengefährdung	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	Fortwährendes Risikomanagement	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Überprüfungen	1 pro Jahr	
<b>Personal-einstellungen</b>	Falscheinstellung <ul style="list-style-type: none"> <li>Fehleinschätzung der Persönlichkeit</li> </ul>	- Einarbeitungs-/ Entlassungskosten - Neusuche - Ggf. zu geringe Personalkapazitäten für Projekte	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Bewerberinterviews werden mit 2 Personen geführt	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Kündigungen während der Probezeit	0	
<b>Personal-qualifizierung intern</b>	Nichtwirksamkeit der Schulungsmaßnahme <ul style="list-style-type: none"> <li>Schulungsleiter &amp; -inhalte waren nicht passend</li> </ul>	- Unfälle - Nichtkonformität der Dienstleistung	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Qualifizierungs-nachweis des Schulungsleiters - Bewertung der Schulungswirksamkeit	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Nachschulungen	0	
<b>Personal-qualifizierung extern</b>	Fehler bei der Dienstleistungsaus-führung (auch im Bereich von Arbeitssicherheit) <ul style="list-style-type: none"> <li>Vorgeschriebene Qualifizierungsmaßnahmen wurden nicht ausgeführt</li> </ul>	- Unfälle - Nichtkonformität der Dienstleistung	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Einholung entsprechender Nachweise vor Einsatz - Ggf. weitere Schulungsmaßnahmen durch GIW	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Unfälle	0	
<b>Arbeits-sicherheits-maßnahmen bei Reinigungsarbeit &amp; im Büro</b>	Nichtwirksamkeit der Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> <li>Unzureichende Maßnahmen</li> <li>Unachtsamkeit der Mitarbeiter</li> </ul>	Unfälle mit Personenschäden	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Gefährdungsanalysen - Jahresaktionsplan - LMRA - Überwachungen - Ausgabe PSA	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Unfälle	0	
<b>Umwelt-management</b>	Umweltgefährdende Vorkommnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>Unachtsamkeit</li> <li>Verwendung ökologisch nicht einwandfreier Substanzen</li> </ul>	Verschmutzung der Umwelt	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Identifizierung & Überwachung der Umweltpunkte - Einhaltung der Vorgaben im Prozess Aktivitäten zum Umweltschutz	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Umwelt-vorkommnisse	0	
<b>Ressource Maschine</b>	Maschinenausfall <ul style="list-style-type: none"> <li>Kein Ersatz vorhanden</li> </ul>	Nichteinhaltung von Lieferterminen	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Notfallplan - Ersatz < 24 h - Wartung- & Instandhaltung	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Ausfälle > 24 h	0	
<b>Ressource Mensch</b>	Personalausfall <ul style="list-style-type: none"> <li>Kein Ersatz vorhanden</li> </ul>	Nichteinhaltung von Lieferterminen	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Notfallplan - Einsatz von externem Personal	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Eintritt des Risikos	0	
<b>Ressource EDV</b>	EDV-Ausfall <ul style="list-style-type: none"> <li>Datenschutz greift nicht</li> </ul>	Nichteinhaltung von Lieferterminen	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Notfallplan - Wiederherstellung < 24 h - Datenschutzkonzept	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Ausfälle > 24 h	0	
<b>Vorlagen</b>	- Kunde zahlt erbrachte Leistung nicht - GF haftet für Vorkommnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>Lückenhafte schriftliche Dokumentation durch Verwendung veralteter Vorlagen</li> </ul>	- Umsatzausfall - Insolvenz des Unternehmens	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Vorlagenübersicht - Sperrung alter Vorlagen - Prozessbeschreibung - Mitarbeiterschulungen	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Verwendung alter Vorlagen (Prüfung im internen Audit)	0	
<b>Nachweise</b>	- Kunde zahlt erbrachte Leistung nicht - GF haftet für Vorkommnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>Lückenhafte, nicht archivierte Dokumentation</li> </ul>	- Umsatzausfall - Insolvenz des Unternehmens	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Prozessbeschreibung - Mitarbeiterschulungen - Interne Kontrollstellen	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Lücken in der Dokumentation (Prüfung im internen Audit)	0	
<b>Kunden-zufriedenheit</b>	Kundenanforderungen werden nicht erfüllt <ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenanforderungen sind nicht bekannt oder werden nicht berücksichtigt</li> </ul>	- Keine Neuaufträge - Umsatzausfall - Insolvenz des Unternehmens	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	- Generelle Ausrichtung der Dienstl. an den Anforderungen am Markt - Machbarkeitsprüfung in der Angebotsphase - Zufriedenheitsabfrage nach erbrachter Leistung	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Umsatzwachstum pro Jahr	11 %	
<b>Reklamationen/ Beschwerden</b>	Kundenanforderungen werden nicht erfüllt <ul style="list-style-type: none"> <li>Nichtkonformität der Dienstleistung mit den Kundenanforderungen</li> </ul>	- Umsatzausfall - Wegfall von Bestandskunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Freigabe des Angebots - Tägliche Freigabe der erbrachten Reinigungsarbeiten	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Reklamationen oder Beschwerden	0	
<b>Audits</b>	Parteilichkeit des Auditors <ul style="list-style-type: none"> <li>Kollegen soll vermeintlich nicht geschadet werden</li> </ul>	Fehler im Prozess und dessen Ausführung werden nicht erkannt	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Planung des Audits - Einsatz vom zu betrachtenden Platz unabhängiger Auditoren	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Unabhängigkeit	100%	
<b>Korrektur-maßnahmen</b>	Fehler erfolgt wiederholt <ul style="list-style-type: none"> <li>Fehlerursachen werden nicht behoben</li> </ul>	Verärgerung des Kunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Erfassung der Reklamationen & Beschwerden - Regelm. Bewertung der Fehler durch den QMB - Erfassung der Fehler in der Maßnahmenmatrix - Überwachung der Abarbeitung	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Fehlerwiederholungen	0	
<b>Einkauf</b>	Zugekauft Material ist fehlerhaft <ul style="list-style-type: none"> <li>Lieferantenauswahl erfolgt ohne System</li> </ul>	Qualitätseinbußen bei der einen Prozessausführung führen zur Verärgerung des Kunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Prozess Einkauf von Waren - Jährliche Lieferantenbewertung - Ggf. Lieferantenqualifizierung - Ggf. Lieferantensperre	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Maßnahmen in der Maßnahmenmatrix	0	
<b>Lagerung</b>	Produkteigenschaften verändern sich <ul style="list-style-type: none"> <li>Unschlagmäßige Lagerung</li> </ul>	- Materialverlustkosten - ggf. Entsorgungskosten	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Prozess Lagerung von Waren - Überwachung des Lagers	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Höhe der Kosten	< 1 % der Gesamtkosten	
<b>Angebots-erstellung</b>	Monetäre und/oder zeitliche Fehlkalkulation <ul style="list-style-type: none"> <li>Unachtsamkeit</li> <li>Fehlende Erfahrung / Qualifizierung</li> </ul>	- Mehraufwand wird nicht vergütet - Kundenanforderungen können nicht erfüllt werden → Verärgerung des Kunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Verwendung der Kalkulationsvorlage	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Höhe der Kosten	< 5 % der Gesamtkosten	
<b>Auftrags-abwicklung</b>	Fehler beim Projektmanagement <ul style="list-style-type: none"> <li>Unachtsamkeit</li> <li>Fehlende Erfahrung / Qualifizierung</li> </ul>	Auftrag kann nicht vereinbarungsgemäß abgearbeitet werden → Verärgerung des Kunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Prozess Abwicklung von Aufträgen - Verwendung der vorgegebenen Vorlagen	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Reklamationen	>200	
<b>Abrechnung</b>	Fehlerhafte / keine Abrechnung von Leistungen <ul style="list-style-type: none"> <li>Abrechnungsunterlagen sind unvollständig oder fehlerhaft</li> </ul>	- Geleisteter Aufwand wird nicht abgerechnet - Ggf. Verärgerung des Kunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Baustellenmappe mit allen Vorgaben - Tägliche Kunden-abnahme ggf. sofortige Nachbesserung	<b>Tolerierbares Risiko</b>	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**

