

# 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 ■ Nicht alle Einflussfaktoren wurden berücksichtigt.	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 ■ Wegbruch des Umsatzes	- 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 ■ Unzureichendes Risikomanagement	Unternehmens-/ Menschengefährdung	<b>Nicht tolerierbares Risiko</b>	Fortwährendes Risikomanagement	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	Anzahl Überprüfungen	1 pro Jahr	
<b>Personal-einstellungen</b>	Falscheinstellung ■ Fehleinschätzung der Persönlichkeit	- 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 ■ Schulungsleiter & -inhalte waren nicht passend	- 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 Dienstleistungsausführung (auch im Bereich von Arbeitssicherheit) ■ Vorgeschriebene Qualifizierungsmaßnahmen wurden nicht ausgeführt	- 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 ■ Unzureichende Maßnahmen ■ Unachtsamkeit der Mitarbeiter	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 ■ Unachtsamkeit ■ Verwendung ökologisch nicht einwandfreier Substanzen	Verschmutzung der Umwelt	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Identifizierung & Überwachung der Umweltaspekte - Einhaltung der Vorgaben im Prozess Aktivitäten zum Umweltschutz	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Umwelt-vorkommnisse	0	
<b>Ressource Maschine</b>	Maschinenausfall ■ Kein Ersatz vorhanden	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 ■ Kein Ersatz vorhanden	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 ■ Datenschutz greift nicht	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 ■ Lückenhafte schriftliche Dokumentation durch Verwendung veralteter Vorlagen	- 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 ■ Lückenhafte, nicht archivierte Dokumentation	- 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 ■ Kundenanforderungen sind nicht bekannt oder werden nicht berücksichtigt	- 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 ■ Nichtkonformität der Dienstleistung mit den Kundenanforderungen	- 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 ■ Kollegen soll vermeintlich nicht geschadet werden	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 ■ Fehlerursachen werden nicht behoben	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>	Zugekauftes Material ist fehlerhaft ■ Lieferantenauswahl erfolgt ohne System	Qualitätseinbußen bei der einen Prozessausführung führen zur Verärgerung des Kunden	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Prozess Einkauf von Waren - Jährliche Lieferantenbewertung - Ggf. Lieferanten-qualifizierung - Ggf. Lieferantensperre	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Anzahl Maßnahmen in der Maßnahmenmatrix	0	
<b>Lagerung</b>	Produkteigenschaften verändern sich ■ Unsachgemäße Lagerung	- Materialverlustkosten - ggf. Entsorgungskosten	<b>Zu beobachtendes Risiko</b>	- Prozess Lagerung von Waren - Überwachung des Lagers	<b>Tolerierbares Risiko</b>	Höhe der Kosten	< 1 % der Gesamt Kosten	
<b>Angebots-erstellung</b>	Monetäre und/oder zeitliche Fehlkalkulation ■ Unachtsamkeit ■ Fehlende Erfahrung / Qualifizierung	- 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 Gesamt Kosten	
<b>Auftrags-abwicklung</b>	Fehler beim Projektmanagement ■ Unachtsamkeit ■ Fehlende Erfahrung / Qualifizierung	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 ■ Abrechnungsunterlagen sind unvollständig oder fehlerhaft	- 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	
						Anzahl Beschwerden	>10	

Page: haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:allgemeines:risikomatrix Creator: [Oliver Helwig](#) Date: 19/11/2021 07:51

From:  
<https://test-it.gdl-solutions.de/> -

Permanent link:  
<https://test-it.gdl-solutions.de/doku.php/haca:fachbereiche:qualitaetssicherung:management:allgemeines:risikomatrix?rev=1730096269>

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

