

Abnahmeprotokoll: Ende gut, **alles gut**



Nach Auftragsabwicklung ist die Abnahme der Vertragsleistung durch den Kunden mehr als eine Zufriedenheitskontrolle („Customer's Voice“). Durch das O.K. des Kunden sind die Arbeiten ordnungsgemäß abgeschlossen und können berechnet werden. Für die Abnahme wird ein fester Termin vereinbart. Das Protokoll wird mit dem Auftraggeber (Kunden) oder eine von ihm bevollmächtigte Person durchgeführt ... | VON ROLF LEICHER

Durchführen oder verzichten?

Eine detaillierte Abnahme ist zeitintensiv. Bei langjährigen Kundenbeziehungen oder kleineren Aufträgen muß die Abnahme nicht immer sein. Bei Großaufträgen gibt es ein „Zwischenprotokoll“, sodaß Teilleistungen vereinbarungsgemäß schon berechnet werden können. Art und Umfang der Abnahme kann schon vor Auftragserteilung festgelegt werden.

Checkliste: Abnahmeprotokoll Firma Mustermann

| | | |
|--|-----------------------------------|-----------------|
| Firma ... | Kunde | Mitarbeiter ... |
| Auftragsnummer | Datum | Abnahmeort |
| Name und Adresse des Handwerksbetriebs | | |
| Name und Adresse des Auftraggebers | | |
| Anwesende beim Abnahmetermin | | |
| Leistungsbeschreibung | | |
| Lieferung vollständig und mängelfrei | | |
| Montage komplett abgeschlossen | | |
| Technik funktionstüchtig | | |
| Arbeitszeitangabe korrekt | | |
| Sicherheitsvorschriften erläutert | | |
| In die Bedienung eingewiesen | | |
| Eventuell Probetrieb vorgenommen | | |
| Infos über Pflege-/Wartungstermine erteilt | | |
| Schmutz beseitigt | | |
| Altmaterial mitgenommen | | |
| Mängel und Frist für die Beseitigung | | |
| Gewährleistungsfrist | | |
| Unterschrift des Kunden ... | Unterschrift des Mitarbeiters ... | |

Mängel bei der Abnahme

Eindeutige Mängel werden im Beisein des Kunden im Protokoll aufgeführt. Der Kunde erhält eine Kopie des Abnahmeprotokolls als Dokumentation. Bis zur völligen Erledigung wird die Abnahme als „Teilabnahme“ bezeichnet und nur der mängelfreie Teil des Auftrags

berechnet. Wenn nach der ordnungsgemäßen Abnahme Mängel festgestellt werden, muß der Kunde beweisen, daß diese Mängel schon vor dem Abnahmeprotokoll bestanden. Die Abnahme fällt in die Arbeitszeit und kann berechnet werden. Auch „unwesentliche Mängel“, die keinen Einfluß auf die Funktionstüchtigkeit haben, werden im Protokoll detailliert vermerkt. Bei schwerwiegenden, oder „wesentlichen Mängeln“ (eingeschränkte Nutzung) werden Ansprüche auf Schadensersatz dokumentiert. Der Kunde kann Vorschläge zur Behebung eines Mangels erwarten und die Rechnung reduzieren. Werden Fristen zur Mängelbeseitigung nicht eingehalten, kann der Kunde nach Mahnung einen anderen Betrieb mit der Behebung der Mängel beauftragen, auch wenn die Kosten dort höher sind.

Handwerksbetriebe greifen nicht mehr zu Stift und Papier. Durch die Digitalisierung spart man Zeit, vereinfacht die Verwaltung und kann das Protokoll jederzeit mit wenigen Klicks abrufen. Auch die Weiterleitung ist völlig problemlos. Wer auf Tools verzichten möchte, kann auch zu Word greifen. Daneben gibt es umfangreiche Software-Lösungen, mit denen Unternehmensprozesse strukturiert werden können. Eine kostenlose Word-Vorlage kann man im Netz herunterladen: *Abnahmeprotokoll Vorlage Excel*

Instruktionen – Unterweisung in die Technik

Kunden erwarten, daß der Mitarbeiter eine ausführliche Einweisung in die Technik der montierten Geräte vornimmt und Fragen des Kunden beantwortet. Die Einweisung ist Teil der Arbeitszeit und kann nicht vom Kunden von der Rechnung abgezogen werden. Die Einweisung des Kunden in die Bedienung erfolgt meist in Kombination mit dem

Abnahmeprotokoll in der Bewertung

| Vorteile für Kunden | Vorteile für Handwerker |
|---|--|
| Übersichtliche Darstellung der gesamten Leistung | Nachweis der erbrachten Leistung |
| Einweisung in die Funktion der Technik | Ausschluß von späteren Kundenreklamationen |
| Möglichkeit, erkennbare Mängel zu dokumentieren | Eigene Kontrolle der erbrachten Leistung |
| Vereinbarung von kurzfristigen Nachbesserungen | Feedback über Leistungsdefizite und Termin für Mängelbeseitigung |
| Teilbetrag für reklamierte Leistung kann abgezogen werden | Berechnung für die nicht reklamierte Leistung |

Abnahmeprotokoll nach Abschluß der gesamten Montage. Kunden sind enttäuscht, wenn Mitarbeiter unter Zeitdruck die neue Anlage im Eiltempo erläutern und voraussetzen, daß sich der Kunde bei späteren Fragen schon telefonisch melden wird. Da entsteht das Gefühl, abgefertigt zu werden. <<