

2.5. Gewährleistungsmanagement, Bürgschaften, Kundenzufriedenheit

Durch das Auftreten am Markt mit dem IQ-Zeichen „Bauen mit Innungs-Qualität“ wird bei den Bauherren hinsichtlich der Ausführung der Bauleistung ein besonderer Qualitätsanspruch geweckt. Im Interesse der angestrebten Kundenzufriedenheit sollte diesem Anspruch durch ein objektives und schnell reagierendes Gewährleistungsmanagement Rechnung getragen werden. Damit kann sofort auf berechnigte Gewährleistungsfälle reagiert werden. Grundsätzlich sollten die verantwortlichen Mitarbeiter bestrebt sein, berechnigte Reklamationen schnellstmöglich im Einvernehmen mit dem Bauherrn zu beseitigen.

Die zur Absicherung der Bauausführung bzw. evtl. entstehender Gewährleistungsansprüche ausgehändigten Bürgschaften (*FB Übersicht Bürgschaften*) sollten für jedes Bauvorhaben in einer Übersicht erfasst (*FB Gewährleistung/ Bürgschaften*) und in einem gesonderten Ordner dokumentiert werden. Das Anlegen dieses Ordners ist im *FB Gewährleistungsakte* beschrieben.

Die Zufriedenheit des Bauherrn mit den für ihn erbrachten Bauleistungen (Kundenzufriedenheit) sollte regelmäßig – zumindest bei jeder größeren Baustelle – direkt beim Bauherrn abgefragt werden. Dies kann über eine einfache Referenzabfrage (**FB Referenz-Abfrage**) erfolgen oder über eine detaillierte „Referenz zu Einzelleistungen“ (*FB Referenz-Einzelleistung*) wie sie zukünftig von allen an einer Eintragung in die Liste der präqualifizierten Unternehmen interessierten Firmen gefordert wird.

Im Rahmen der jährlichen IQ-Audits wird ab 2006 die Vorlage von jeweils 3 aktuellen Bauherren-Referenzen verlangt.

Empfohlene IQ-Musterdokumente

Dokumente	Bezeichnung	Anmerkung
Pflichtdokumente	FB Gewährleistung/ Bürgschaften FB Referenz-Abfrage	Die Pflichtdokumente finden Sie im Anhang des Muster-Entwurfes für ein betriebliches IQ-Handbuch
Hilfsdokumente	FB Übersicht Bürgschaften FB Referenz Einzelleistung	Diese Hilfsdokumente können Sie unter www.innungsqualitaet.de/IQintern/Dokumente abrufen