

Erstellung von Pflege- und Wartungsanleitungen für Fertighäuser



Notwendigkeit und Chancen der Bereitstellung von Pflege- und Wartungsanleitungen



- ⇒ **Erfüllung der Satzung der Qualitätsgemeinschaft Deutscher Fertigbau XII** (gültig für Verträge ab 11.11.06)

*Auszug aus der **Satzung der Qualitätsgemeinschaft Deutscher Fertigbau XII vom 11.11.2006***

Absatz 2 Wartung & Lebensdauer

*„Häusern, die nach den Regeln dieser Satzung erstellt werden, wird in gutachterlichen Bewertungen eine Lebensdauer von mehr als 100 Jahren attestiert. Voraussetzung ist eine übliche Nutzung, die ein hygienisches Raumklima (siehe DIN 4108) sicherstellt sowie regelmäßige Pflege und Wartung des Gebäudes und seiner Bauteile. **Die Mitgliedsfirmen der QDF verpflichten sich, ihren Kunden Pflege- und Wartungsanleitungen für das Haus zur Verfügung zu stellen, damit eine fachgerechte Pflege und Nutzung sichergestellt ist.** Zur Sicherstellung einer fachgerechten Pflege und Wartung sollen den Kunden Wartungsverträge angeboten werden.“*

- ⇒ **Sicherstellung der Lebensdauer der Gebäude**
- ⇒ **Steigerung der Kundenzufriedenheit**
- ⇒ **Reduzierung des Produkthaftungsrisikos**

net-haus, Ihr Dienstleister für die Erstellung von Pflege- und Wartungsanleitungen

➔ **Unsere Erfahrung**

- Seit 2001 erstellen wir Pflege- und Wartungsanleitungen für Immobilien im Kundenauftrag
- Mehr als 25 realisierte Projekte bei Fertig- und Massivhausherstellern (z.B. Haacke-Haus, HUF-Haus, OPTA-Gruppe, Gundlach-Bauträger GmbH&Co. und andere)

➔ **Unsere Werkzeuge**

- Geschultes Fachpersonal im Bereich Gebäudeinstandhaltung sowie technische Redaktion
- Eigenentwickeltes, mehrsprachiges Redaktionssystem "net-haus Instructor" zur Erstellung von Service-dokumenten im Immobilienbereich
- Datenbank mit umfassender Textesammlung zur Wartung und Pflege von Häusern

Auszeichnung für den After-Sales-Service der Firma net-haus beim Innovationswettbewerb Immobilien 2001



Umfang und Inhalt der Wartungs- und Pflegeanleitungen für Fertighäuser

- Allgemeine Gefahrenhinweise (z.B. Verhalten im Brandfall, Verhalten bei Rohrbruch, Verhalten bei Gasgeruch, Absturzgefahr)
- Allgemeine Nutzungshinweise (z.B. richtiges Lüften)
- Bedienungshinweise (Fenster, Türen, Armaturen)
- Wartungs- und Pflegehinweise zu den einzelnen Bauteilen
- Hinweis auf Serviceangebote, Wartungsverträge, ...
- Integration von Serviceunterlagen der Zulieferer
- Wartungs-, Pflege- und Inspektionspläne

Optional bei Erweiterung zur Bauakte

- *Baubeschreibung*
- *Energiepass*
- *Pläne*

Wir erstellen die Pflege- und Wartungsanleitung für jedes Haus individuell!

PVC - und Holzfenster sind unterschiedlich zu Pflegen und zu Warten. Richtiges Lüften hängt davon ab, ob eine zentrale Lüftungsanlage eingebaut ist oder nicht.

Um höchstmögliche Rechtssicherheit zu gewährleisten, werden von uns die Pflege- und Wartungsanleitungen der Bauart und Ausstattung jedes einzelnen Hauses angepasst.

Wir erstellen die Dokumente, die zu Ihrem Unternehmen passen!

Gemeinsam mit Ihnen erarbeiten wir ein Konzept, wie Ihre Serviceunterlagen inhaltlich und optisch optimal zu gestalten sind. Dabei berücksichtigen wir neben den spezifischen, konstruktiven Eigenschaften Ihrer Häuser auch Serviceleistungen und Wartungsverträge, die von Ihnen oder Ihren Partnerunternehmen mit angeboten werden sollen, die geplante Abwicklung von Reklamationen sowie vorgesehene Kundenbindungsstrategien.

Ablauf: Von der Konzeption zum fertigen Dokument!

1. Konzeptphase

- ⇒ Ermittlung kundenspezifischer Anforderungen und Inhalte
 - Besonderheiten in Bauart und Ausstattung
 - Ermittlung der Zulieferprodukte
 - Vorhandene und geplante Servicestrukturen
 - Erfahrungen aus dem Kundendienst

- ⇒ Konzeptentwurf
 - Vorschlag zu Inhalt und Form der Dokumente
 - Diskussion mit den Fachbereichen

- ⇒ Abschluß Konzeptphase

Aufstellung verbindlicher Richtlinien für die Erstellung von Pflege- und Wartungsanleitungen

2. Vorbereitung Produktion

- ⇒ Aufbau Datenbank und Einrichtung des Redaktionssystem
 - Anpassen vorhandener Daten, Einpflege kundenspezifischer Daten und Daten der Zulieferer
 - Anpassung der Dokumente und Programme an das Kunden-Layout

3. Produktion

- ⇒ Erstellung der Dokumente
 - gedruckte Handbücher
 - Wartungs- und Instandhaltungsprogramm auf CD
 - *komplette Hausakte*

Kosten (Beispiel)

Pro Haus und erstelltem Dokumentenpaket bestehend aus:

- komplette gedrucktem Handbuch
- Servicepläne
- Wartungs- und Instandhaltungsprogramm auf CD

ab € 75,00 pro Haus (0,05% vom Hauspreis)

**zzgl. einmaliger Kosten für Konzeptphase und Vorbereitung Produktion, die Abrechnung erfolgt nach Aufwand*

***alle Kosten zzgl. MwSt.*

Ihre Vorteile

- ⇒ Herstellerspezifische Pflege- und Wartungsanleitungen vom Profi
- ⇒ angepasst an das jeweilige Haus
- ⇒ Transparente Kosten, ab. € 75,00 pro Haus
- ⇒ keine Ausbildung und Vorhaltung von Personal
- ⇒ keine Anschaffung und Vorhaltung von Technik (Redaktionssystem, Drucker, Geräte und Software zur CD-Erstellung)

weitere Informationen: www.net-haus-service.de



net-haus GmbH

Dietzgenstraße 46
13156 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 474 84 280

Telefax: +49 (0) 30 474 84 286

Email: info@net-haus.com

www.net-haus.com