Reklamationsprotokoll

Eine Meldung sachlich aufnehmen. Beide Seiten zusammen verwenden; offene Punkte als offen kennzeichnen.

Vorgangsnummer / Auftragsbezug

Eingang: Datum / Uhrzeit / Meldeweg

Reinigungsbetrieb

Objekt / Anschrift

Kunde / Auftraggeber

Ansprechperson / erforderlicher Kontakt

Festgestellt am / durch wen

Letzte Reinigung: Datum / Uhrzeit

Meldung und vereinbartes Soll

Was wird beanstandet? Angaben des Kunden als solche kennzeichnen

Betroffener Bereich / vereinbarte Leistung / Vertrag oder LV-Bezug

Nutzung oder Veränderungen nach der Reinigung / noch unbekannte Umstände

Zustand und Sofortmaßnahmen

Eigener Befund: Ort / Zeitpunkt / Zustand / Prüfbedingungen

Gefahr / Sofortmaßnahme / wer hat wann was verändert?

Fotos / Unterlagen / Anlagen mit Kennung und Zuordnung

Ein Foto zeigt den sichtbaren Zustand, nicht automatisch Ursache oder Verantwortung. Zusätzliche Angaben auf eindeutig zugeordneten Anlagen ergänzen.

Prüfung & Abschluss

Seite 2 gehört zur Reklamationsaufnahme auf Seite 1. Entscheidungen und Rückmeldungen nachvollziehen.

Vorgangsnummer / Objektbezug von Seite 1

Bewertung und Ursachenprüfung

Erste Einordnung / Vergleich mit dem Soll / noch offene Fragen

Ursachenbewertung: Vermutung / Prüfergebnis / bestätigte Ursache getrennt angeben

Maßnahme und Nachkontrolle

Vereinbarte Nacharbeit / andere Entscheidung und Begründung

Zuständige Person / Betrieb

Termin / Frist / nächster Rückmeldezeitpunkt

Nachkontrolle: Datum / Person / Ergebnis / verbleibende Punkte

Kundenrückmeldung und Abschluss

An den Kunden mitgeteilt: Ergebnis / Maßnahme / Zeitpunkt / Meldeweg

Status / offene Folgeschritte

Bearbeitet durch / Datum

Vorbeugung / Übergabe ins Qualitätsmanagement / ggf. Schaden-Vorgangsnummer

Die Aufnahme einer Reklamation entscheidet nicht über einen rechtlichen Mangel oder die Haftung. Bei möglichem Sachschaden die gesonderte Schadensvorlage verwenden.