

Checkliste Bewertung Servicepartner

Der Servicepartner ergänzt die Betreiber-nahen Wartungsarbeiten mit den geplanten Instandhaltungsarbeiten gemäß den Herstellervorschriften und behebt außerplanmäßige Störungen, die zum Anlagenstillstand oder zur Störungs- und Warnmeldung geführt haben.

Der Biogas-BHKW-Betreiber benötigt eine schnelle Reaktionszeit im Störfall und eine herstellergerechte Instandhaltung, damit ein profitabler BHKW-Betrieb sichergestellt ist und die Risiken ungeplanter Stillstände entfallen. Insbesondere Versicherer und Finanzierer fordern vom Betreiber, dass eine fachgerechte Instandhaltung der Anlage über die Nutzungsdauer aufrechterhalten wird. Dies liegt aber auch im wirtschaftlichen Interesse des Betreibers.

Eine zustandsorientierte Instandhaltung erfasst zu jedem Zeitpunkt über regelmäßige Messungen an dem Aggregat den Verschleißzustand und plant entsprechende Maßnahmen (Bauteilüberholungen oder Austausch) vor ihrem Ausfall ein. Dies vermeidet ungeplante Anlagen-Stillstände mit Reparaturkosten und Umsatzausfällen sowie teure „Feuerwehreinsätze“ des Servicepartners.

Bewertungskriterien für Servicepartner:

1. Erreichbarkeit
2. Kompetenz
3. Organisation
4. Kommunikationsverhalten
5. Leistung

Diese Kriterien gelten für eigene Servicemitarbeiter, herstellerunabhängige Serviceunternehmen und Hersteller-autorisierte Serviceunternehmen.

1. Erreichbarkeit

1.1 Gute telefonische Erreichbarkeit, zuverlässiger Rückruf

1.2 Service-Hotline per Telefon und Email auch abends und am Wochenende

1.3 Monteure sind in max. 2 Stunden vor Ort

2. Kompetenz

2.1 Servicepartner wird vom Hersteller der betreuten Produkte unterstützt:
Produktpflege, Ersatzteile, Produktmodifikation, Produktdokumentation

2.2 Mitarbeiter werden geschult und nach Fachrichtungen spezialisiert: Motormechnik, Anlagenelektrik und -Steuerung, Sicherheitstechnik, etc.

2.3 Unternehmen wickelt Gewährleistungsansprüche schlank mit dem Hersteller ab

2.4 Ersatzteil und Komponentenverfügbarkeit in vertretbarer Zeit, Zugriff auf Herstellerlager

2.5 Sicherer Umgang mit allen notwendigen Messgeräten zur Zustandmessung des Aggregates

2.6 Planung von notwendigen proaktiven Instandsetzungsmaßnahmen

3. Organisation

3.1 Zeitnahe Disposition der Servicetechniker in der geforderten Qualifikation für den Kunden

3.2 Dokumentation der Serviceeinsätze und Anlage einer Servicehistorie, sodass Monteurwechsel nicht zur Neuaufnahme einer Anlage führen

3.3 Transparente vertragliche Grundlage für Serviceeinsätze: Ist-Beauftragung oder im Rahmen von Serviceverträgen mit planbaren Einsätzen.

3.4 Angebote und Abrechnung: klar, ausführlich, transparent und vertragskonform

3.5 Bereitstellung/Disposition der notwendigen Ersatzteile und Verbrauchsmaterialien auf die Baustelle oder im Werkstattwagen

3.6 Terminabstimmung mit dem Kunden für den geplanten Einsatz vor Ort

4. Kommunikationsverhalten

- 4.1. Vor Einsatz: verständliche Darstellung für den Kunden: was wird in welchem zeitlichem Umfang erledigt
- 4.2 Information über Verzögerungen/Störungen während der Instandhaltungsarbeiten
- 4.3 Bei Beendigung des Einsatzes: Status der durchgeführten Arbeiten, Empfehlungen für den Betreiber, Hinweis auf nächsten geplanten Einsatz
- 4.4 Bewertung der Messergebnisse für den Kunden: was heißt dies für den Betrieb der Anlage und für den Zeitpunkt durchzuführender Revisionen oder Anlagenmodifikationen, ggffls. welche Kosten sind zu erwarten und welchen Nutzen bringt die Maßnahme dem Kunden
- 4.5 Hinweis für den optimalen Revisionszeitpunkt oder Austauschzeitpunkt eines Aggregates, unterlegt mit Messergebnissen und einer Zustandsbewertung

5. Leistung

- 5.1 Termintreue der Serviceeinsätze
- 5.2 Kostentreue der Serviceeinsätze
- 5.3 Zeitnahe Behebung von Störungen über Hotline oder Störungseinsatz des Monteurs
- 5.4 Zeitnahe Information des Kunden über Modellpflfegemaßnahmen des Herstellers
- 5.5 Zeitnahe und sachlich geeignete Umsetzung der Modellpflfegemaßnahme
- 5.6 Vertretung berechtigter Kundenanliegen im Gewährleistungsfall gegenüber dem Hersteller