



Muster-Mängelprotokoll

Gebäudereinigung

Zweck: Dieses Protokoll dient der nachvollziehbaren Dokumentation von Reinigungsmängeln, der Fristsetzung zur Nachbesserung und der späteren Prüfung, ob der Mangel beseitigt wurde. Es sollte je Objekt fortlaufend geführt und mit Fotos, E-Mails, Kontrollberichten und Auszügen aus dem Leistungsverzeichnis abgelegt werden.

Anwendungshinweis

Dokumentieren Sie konkret: Objekt, Bereich/Raum, Datum/Uhrzeit, geschuldete Leistung, festgestellter Mangel, Nachweisfoto, Frist, Reaktion des Dienstleisters und Ergebnis der Nachkontrolle. Pauschale Aussagen wie „schlecht gereinigt“ sind im Streitfall schwach.

1. Grunddaten

Auftraggeber		Ansprechpartner/in	
Dienstleister		Objekt/Liegenschaft	
Vertrag/Los		Leistungsverzeichnis/ Position	
Kontrolldatum		Kontrollzeit	
Kontrollierende Person		Begleitperson/Zeuge	

2. Anlass der Beanstandung

Art der Kontrolle	☐ Regelkontrolle ☐ Anlassbezogen ☐ Nutzerbeschwerde ☐ Abnahme ☐ Sonstiges:	Dringlichkeit	☐ normal ☐ eilig ☐ hygienekritisch
Betroffener Bereich		Nutzungsart	☐ Büro ☐ Sanitär ☐ Verkehr ☐ Küche/Mensa ☐ Sonstiges:

3. Mangelaufnahme

Tragen Sie jeden Mangel einzeln ein. Bei mehreren Bereichen lieber mehrere Zeilen verwenden als Sammelbeschreibungen.

Nr.	Bereich/Raum	Geschuldete Leistung laut LV/Turnus	Festgestellter Mangel	Nachweis/ Foto-Nr.	Schweregrad
1					☐ gering ☐ mittel ☐ erheblich
2					☐ gering ☐ mittel ☐ erheblich
3					☐ gering ☐ mittel ☐ erheblich
4					☐ gering ☐ mittel ☐ erheblich



4. Sofortmaßnahmen / Hygiene- oder Sicherheitsrelevanz

Sofortmaßnahme erforderlich?	☐ nein ☐ ja, folgende Maßnahme:	Bis wann?	
Hygienierisiko?	☐ nein ☐ ja, Begründung:	Nutzungsbeschränkung?	☐ nein ☐ ja, Umfang:

5. Aufforderung zur Mangelbeseitigung

Mitteilung an Dienstleister am		Übermittelt per	☐ E-Mail ☐ Projektplattform ☐ Brief ☐ persönlich
Frist zur Nachbesserung bis		Uhrzeit	
Vertragsstrafe/Minderung vorbehalten?	☐ nein ☐ ja, gemäß Vertrag/Regelung:	Selbstvornahme vorbehalten?	☐ nein ☐ ja

Formulierungsvorschlag für die Mängelanzeige:

Sehr geehrte Damen und Herren, bei der Kontrolle am [Datum s.o.] wurden die im beigefügten Mängelprotokoll dokumentierten Reinigungsmängel festgestellt. Wir fordern Sie auf, die Mängel bis spätestens [Datum s.o./Uhrzeit s.o.] vollständig zu beseitigen und uns die Erledigung schriftlich zu bestätigen. Rechte aus dem Vertrag, insbesondere Minderung, Vertragsstrafe, Selbstvornahme und weitere Maßnahmen, bleiben ausdrücklich vorbehalten.



6. Stellungnahme des Dienstleisters

Rückmeldung eingegangen am		Form der Rückmeldung	☐ E-Mail ☐ Telefon ☐ Vor Ort ☐ keine Rückmeldung
Inhalt/Zusage des Dienstleisters		Zuständige Person Dienstleister	
Notizen / wesentlicher Inhalt der Stellungnahme:			

7. Nachkontrolle

Nachkontrolle am		Uhrzeit	
Kontrollierende Person		Anwesend Dienstleister?	☐ nein ☐ ja, Name:
Ergebnis	☐ vollständig erledigt ☐ teilweise erledigt ☐ nicht erledigt	Weitere Frist?	☐ nein ☐ ja, bis:
Nr. aus Ziff. 3	Ergebnis der Nachkontrolle	Restmangel / Bemerkung	Foto-Nr. Nachkontrolle
1.			
2.			
3.			
4.			

8. Bewertung und weitere Maßnahmen

Mangel beseitigt?	☐ ja ☐ teilweise ☐ nein	Wiederholungsfall?	☐ nein ☐ ja, seit/wie oft:
Folgeschritt	☐ keine Maßnahme ☐ erneute Frist ☐ Minderung prüfen ☐ Vertragsstrafe prüfen ☐ Ersatzvornahme prüfen ☐ Kündigung prüfen	Frist/Termin	
Vertrag ergänzt am		Ablageort	



9. Anlagen

Fotodokumentation	☐ beigelegt ☐ digital beigelegt unter:	Anzahl Fotos	
Nutzerbeschwerde	☐ nein ☐ ja, Anlage:	LV-/Vertragsauszug	☐ nein ☐ ja, Anlage:
E-Mail-Verkehr	☐ nein ☐ ja, Anlage:	Weitere Anlagen	

10. Unterschriften / Freigabe

Auftraggeber - Name/Funktion	Dienstleister - Name/Funktion	Zeuge / Nutzervertretung
Datum, Unterschrift	Datum, Unterschrift	Datum, Unterschrift

Dokumentationsstandard für belastbare Mängelrügen

Je konkreter der Bezug zum Leistungsverzeichnis ist, desto stärker ist das Protokoll. Fotos sollten Datum, Objekt, Raum und Blickrichtung erkennen lassen. Bei wiederholten Mängeln sollte die Historie fortlaufend nummeriert und zusammen mit den Nachkontrollen in der Vertragsakte beigelegt werden.