

10 pytań do wykonawcy instalacji

Praktyczna lista kontrolna przed podpisaniem umowy

PRZED PIERWSZĄ ROZMOWĄ WYKONAWCY

Lista pytań, która pomaga odróżnić wykonawcę technicznego od handlowca, który sprzedaje obietnice. Działają tak samo dla domu jednorodzinnego, modernizacji i inwestycji deweloperskiej.

DLA KOGO

Inwestor indywidualny budujący dom · właściciel modernizujący instalację · deweloper, kierownik budowy lub generalny wykonawca.

Dlaczego te 10 pytan ratuje budżet i nerwy

Wykonawca, który mówi "tak, zrobimy" w pierwszych pięciu minutach rozmowy, jest niemal pewnym kandydatem na problemy w trakcie realizacji. Doświadczony instalator zadaje pytania zwrotne, prosi o projekt, dopytuje o etap budowy, sprawdza zakres innych branż. Sprzedawca skupia się tylko na zamknięciu transakcji.

Ta lista pomaga odróżnić wykonawcę technicznego od handlowca, który sprzedaje obietnice. Działa tak samo dla inwestora indywidualnego, dewelopera i kierownika budowy.

Każde pytanie ma trzy elementy:

1. DLACZEGO JEST WAŻNE - co stoi za nim pod kątem ryzyka.
2. DOBRA ODPOWIEDZ - sygnały zaufania.
3. CZERWONA FLAGA - odpowiedzi, po których powinno zapalać się światło.

Te 10 pytań to filtr, nie kontraktowy formalizm. Część odpowiedzi będzie pisemnie w wycenie i umowie - pytaj na pierwszej rozmowie, zanim wykonawca zacznie tracić Twój czas.

PYTANIE 1 Z 10

Czy mogą Państwo pokazać 2-3 realizacje podobne do mojej?

DLACZEGO JEST WAŻNE

Portfolio konkretnych realizacji to najlepszy test wiarygodności. Wykonawca, który zrobił już 30 podobnych instalacji, ma odruchy, których nie zastąpi nawet najlepsza wycena. Wykonawca, który nigdy nie robił podobnej skali, dopiero się uczy - na Twoim domu albo na Twojej inwestycji.

Dobra odpowiedź +

- Wskazują 2-3 realizacje z ostatnich 12-24 miesięcy.
- Mogą podać miasto i typ obiektu (np. dom 180 m² w Mikołowie z rekuperacją i pompą ciepła).
- Proponują kontakt z poprzednim klientem albo wizytę na realizacji w toku.
- Mają zdjęcia z budowy, nie tylko z ostatecznego efektu.

Czerwona flaga -

- "Zdjęcia są na Facebooku" - i nic poza wizualizacjami.
- Ogólne stwierdzenia: "zrobiliśmy ich mnóstwo, ale klienci nie chcą udzielać referencji".
- Realizacje wyłącznie sprzed 5+ lat (zespół mógł się zmienić).

Bonus pytanie: "Czy mogę zadzwonić do tego klienta?" Wiarygodny wykonawca odpowie pozytywnie po krótkim sprawdzeniu zgody.

PYTANIE 2 Z 10

Jak wygląda u Państwa proces od pierwszej rozmowy do oddania kluczy?

DLACZEGO JEST WAŻNE

Sposób, w jaki wykonawca opisuje swój proces, mówi więcej niż wszystkie deklaracje jakości. Firma techniczna ma jasny, powtarzalny pipeline. Firma od wszystkiego improwizuje - i to się odbija na budżecie, harmonogramie i jakości.

Dobra odpowiedź +

- Wymieniają konkretne etapy: rozmowa techniczna, pomiar, projekt, wycena z rozbiorem, umowa, realizacja, uruchomienie, dokumentacja, serwis.
- Mówią, kto za co odpowiada (kierownik, brygadziści, technik uruchomieniowy).
- Wskazują, kiedy klient dostaje pisemne dokumenty.

Czerwona flaga -

- "No to się dogadamy w trakcie."
- Brak rozróżnienia między fazą wyceny i fazą realizacji.
- Brak osoby odpowiedzialnej za projekt - tylko ekipa montażowa.

PYTANIE 3 Z 10

Co dokładnie zawiera Państwa wycena - i co jej NIE zawiera?

DLACZEGO JEST WAŻNE

Największe spory w trakcie realizacji wybuchają na granicach zakresu. "Nie wiedzieliśmy, że to po naszej stronie" prowadzi do dodatkowego kosztu, opóźnienia albo niedokonczanego fragmentu instalacji. Świadomy wykonawca sam mówi, czego w cenie nie ma.

Dobra odpowiedź +

- Rozbicie na materiał + robocizne + uruchomienie + dokumentację.
- Jasno wskazane elementy NIEWCHODZĄCE w zakres (np. roboty murarskie, zasilanie elektryczne pod centrale).
- Wycena podpisana datą ważności (zwykle 14-30 dni) i wariantami, jeśli są.
- Zapisane warunki płatności (zaliczka, etapy, odbiór końcowy).

Czerwona flaga -

- Jedna kwota na całość, bez rozbicia.
- Brak zapisu, jakich prac wycena NIE obejmuje.
- "Dodatkowe pozycje doliczymy w trakcie."

Praktyczna wskazówka: popros o porównanie 2-3 wycen na TYM SAMYM zakresie. Najczęstszy błąd inwestora to porównywanie wycen o różnych założeniach - w efekcie wybór najtanszej oferty oznacza wybór najmniej kompletnej.

PYTANIE 4 Z 10

Kto bedzie glownym kontaktem podczas realizacji?

DLACZEGO JEST WAZNE

Kiedy pojawi sie decyzja do podjecia (musimy przesunac kratke o 30 cm - zgadzasz sie?), liczy sie jedna osoba, ktora zna Twój projekt i ma uprawnienia do decyzji. Brak takiej osoby = lancuszek komunikacyjny i bledy.

Dobra odpowiedz +

- Imie i nazwisko koordynatora (nie "nasze biuro").
- Bezposredni numer telefonu i e-mail.
- Okreslone godziny kontaktu i typowy czas odpowiedzi.
- Plan B na wypadek urlopu lub choroby koordynatora.

Czerwona flaga -

- "Dzwoni Pan na centrale, oni przekieruja."
- Komunikacja tylko przez Messengera prywatnego konta.
- Brak osoby technicznej - kontakt wylacznie przez handlowca.

PYTANIE 5 Z 10

Jak Państwo koordynują się z innymi branżami na budowie?

DLACZEGO JEST WAŻNE

Instalacje sanitarne i HVAC krzyżują się z elektryką, konstrukcją, posadzkami i wykończeniem. Wykonawca, który nie rozumie kolejności prac, generuje koszty wszystkim dookoła - i sobie.

Dobra odpowiedź +

- Mówią, w którym etapie budowy wchodzi i co musi być wcześniej gotowe.
- Pytają, kto jest kierownikiem budowy i czy mogą się z nim skontaktować.
- Zwracają uwagę na elementy "nie ich" (np. elektryk musi przygotować zasilanie 230 V).

Czerwona flaga -

- "Damy sobie radę, się dogadamy na miejscu."
- Brak rozmowy o etapach budowy.
- Niechęć do koordynacji z kierownikiem budowy.

PYTANIE 6 Z 10

Jakich konkretnie urządzeń i materiałów Państwo używają?

DLACZEGO JEST WAŻNE

Tania centrala rekuperacyjna albo tani kocioł kondensacyjny potrafią się zwrócić NA MINUS w ciągu kilku lat (wyższe koszty serwisu, krótszy czas życia, brak dostępności części). Marka i model to nie marketing - to realny wpływ na 10-15 lat eksploatacji.

Dobra odpowiedź +

- Podają konkretne marki i modele (np. Pro-Vent Mistral, Daikin Altherma 3, KAN-therm).
- Tłumacza DLACZEGO dany wybór: parametry, dostępność serwisu, doświadczenie.
- Proponują alternatywy w różnych przedziałach cenowych z różnicami w eksploatacji.
- Mają autoryzacje serwisową na urządzenia, które montują.

Czerwona flaga -

- "Dobieramy najlepszą markę dostępną w danym momencie" - bez konkretnych.
- Marka kompletnie nieznana, bez polskiej sieci serwisowej.
- "Wszystkie urządzenia są dobre, tylko dobrze założyć."

PYTANIE 7 Z 10

Jak wygląda uruchomienie i regulacja po montażu?

DLACZEGO JEST WAŻNE

Sam montaż to około 70% pracy. Pozostałe 30% to regulacja, pomiary przepływów, próby szczelności, oprogramowanie sterowników, instruktaż użytkownika. Wycena, w której tego nie ma, to wycena niekompletna.

Dobra odpowiedź +

- Próba szczelności instalacji wodnej i gazowej z protokołem.
- Pomiar przepływów wentylacji na każdym wywiewie i nawiewie z protokołem.
- Konfiguracja sterownika centrali lub pompy ciepła z nastawami startowymi.
- Instruktaż użytkownika - minimum 30-60 min na obiekcie.
- Przekazanie kart DTR urządzeń i instrukcji eksploatacji.

Czerwona flaga -

- "Wszystko ustawimy i działa - Pan tylko korzysta."
- Brak protokołów pomiarów.
- Brak instruktażu albo "instrukcja jest w pudełku".

PYTANIE 8 Z 10

Jaka jest gwarancja na robocizne, a jaka na urządzenia?

DLACZEGO JEST WAŻNE

To dwie różne rzeczy. ROBOCIZNE obejmuje gwarancja wykonawcy (zwykle 2-5 lat). URZĄDZENIA obejmuje gwarancja producenta (zwykle 2-7 lat, zależnie od marki i przeglądów). Inwestorzy często mylą obie i potem dziwią się, kto odpowiada za awarie.

Dobra odpowiedź +

- Jasne rozróżnienie: gwarancja na robocizne vs. gwarancja producenta.
- Konkretnie okresy w piśmie.
- Warunki utrzymania gwarancji (przeglądy serwisowe, oryginalne części).
- Co się dzieje, jeśli producent znika z rynku.

Czerwona flaga -

- "Gwarancja jest taka jak ustawowa" - i tyle.
- Brak gwarancji na robocizne w piśmie.
- Warunki gwarancji drobnym drukiem bez wytłumaczenia.

Czy wykonawca pomoze w dokumentacji do dotacji (Moj Prad, Czyste Powietrze)?

DLACZEGO JEST WAZNE

Programy dotacyjne (Czyste Powietrze, Moj Prad 6.0, Moje Ciepło, Stop Smog) wymagają konkretnej dokumentacji technicznej - protokołów, kart wyrobów, faktur z rozpisaniem zakresem. Wykonawca, który tego nie zna, generuje koszty zewnętrznego doradcy energetycznego.

Dobra odpowiedź +

- Przygotowują dokumentację techniczną do wniosku (protokoły, oświadczenia, karty wyrobów).
- Wiedza, jakie produkty są na liście kwalifikowalności.
- Faktura jest rozpisana zgodnie z wymaganiami programu.
- Wiedza, w którym momencie inwestycji złożyć wniosek.

Czerwona flaga -

- "To Pan musi załatwić sam."
- Nie znają aktualnych zmian w programach.
- Faktura zbiorcza bez rozbicia.

sobbud24 NIE SKŁADA wniosku za klienta - to musi zrobić wnioskodawca osobiście. Przygotowujemy komplet dokumentacji technicznej, żeby Twój wniosek nie wracał z brakami.

PYTANIE 10 Z 10

Co sie dzieje, jesli cos przestanie dzialac za rok? Za piec lat?

DLACZEGO JEST WAZNE

To pytanie pokazuje, czy wykonawca myśli o Tobie jako jednorazowym kontrakcie, czy jako klientowi na 10+ lat. Serwis to nie usługa dodatkowa - to integralna część instalacji, której nie da się oddzielić od jakości pierwszego montażu.

Dobra odpowiedź +

- Maja zorganizowany dział serwisu (nie "montażysta dorabia po godzinach").
- Określony czas reakcji (np. awarie do 48 h, krytyczne - tego samego dnia).
- Cennik przeglądów okresowych dostępny z góry.
- Możliwość umowy serwisowej z gwarantowanymi godzinami reakcji (B2B).

Czerwona flaga -

- "Jak coś się popsuje, to dzwoni Pan, zajrzemy."
- Brak osobnego działu serwisowego.
- Cennik serwisu "ustalany każdorazowo" bez widełek.

CO DALEJ?

Jak skorzystać z tej listy w praktyce

Lista działa najlepiej, jeśli rozdzielisz pytania na różne etapy rozmowy z wykonawcą:

1. WYBIERZ 3-4 WYKONAWCÓW

Na podstawie portfolio i podstawowych referencji online.

2. PIERWSZA ROZMOWA TELEFONICZNA

Przejdź pytania 1, 2 i 4.

3. POMIAR NA OBIEKCIE

Zaproszenie tylko dla tych, którzy zdali pierwszy filtr.

4. ROZMOWA TECHNICZNA NA POMIARZE

Pytania 3, 5, 6, 7, 9.

5. PO OTRZYMANIU WYCENY

Weryfikuj pisemnie pytania 8 i 10.

Jeśli wybierzesz w ten sposób, prawdopodobieństwo, że Twoja inwestycja przejdzie bez kosztownych niespodzianek, rośnie wielokrotnie.

Dlaczego ta lista pochodzi z sobbud24

Pracujemy w branży instalacyjnej od ponad 15 lat. Robiliśmy zarówno realizacje domowe (rekuperacja, podlogowka, pompy ciepła, klimatyzacja), jak i bardzo duże B2B - generalne wykonawstwo sanitariatów i HVAC dla Tauron Areny Kraków to nasza najmocniejsza referencja.

Z naszej strony codziennie widzimy, jak inwestorzy tracą czas i pieniądze na firmach, które nie potrafią odpowiedzieć na te listy pytań. Dlatego ja spisałem.

ZAPRASZAMY DO ROZMOWY

Porozmawiajmy o Twoim domu albo inwestycji

TELEFON	+48 882 327 717 (pn-pt, 7:30-17:00)
WHATSAPP	+48 537 785 026
E-MAIL	kontakt@sobbud24.pl
STRONA	sobbud24.pl
OBSZAR PRACY	Śląsk, Zagłębie, Kraków (do 100 km od Mysłowic)

Material przygotowany przez zespół sobbud24 (SOBBUD GRZEGORZ SOBANSKI, NIP 2220784708). Możesz przekazać te listy dalej - będziemy wdzięczni za przypisanie źródła.