

## **Reglement**

für die Weiterbildung zur / zum

**Servicemonteurin / Servicemonteur Sanitär**

**Servicemonteurin / Servicemonteur Heizung**

mit suissetec Zertifikat

1. Januar 2025

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>4</b>
1.1	Gesetzliche Grundlagen des Reglements .....	4
1.2	Zweck des Reglements .....	4
<b>2</b>	<b>Der Servicemonteur Sanitär Heizung</b> .....	<b>5</b>
2.1	Berufsbild .....	5
2.2	Begründung der Weiterbildung .....	5
2.3	Zulassung.....	6
2.4	Zulassung durch Ausnahme Bewilligung .....	6
<b>3</b>	<b>Didaktik und Methodik</b> .....	<b>7</b>
3.1	Modulübersicht.....	7
3.2	Gleichwertigkeitsbeurteilung .....	8
3.3	Anwesenheitspflicht.....	8
<b>4</b>	<b>Transferarbeit</b> .....	<b>9</b>
4.1	Abgabetermin Transferarbeit.....	9
4.2	Inhaltliche und gestalterische Anforderungen an die Transferarbeit .....	9
4.2.1	Inhaltliche Anforderungen .....	9
4.2.2	Gestalterische Anforderungen.....	10
4.3	Beurteilung.....	10
4.4	Nichtbestehen der Transferarbeiten.....	10
4.5	Wiederholung der Transferarbeiten .....	10
<b>5</b>	<b>Zertifikate</b> .....	<b>11</b>
5.1	Servicemonteur Sanitär oder Servicemonteur Heizung.....	11
5.2	Servicemonteur Sanitär Heizung.....	11
5.3	Servicemonteur PLUS.....	11
5.4	Servicemonteur TOP .....	12
5.5	Zertifikatsübergabe .....	12
5.6	Kosten .....	12
<b>6</b>	<b>Anschlusslösungen</b> .....	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Formelles</b> .....	<b>14</b>
7.1	Inkrafttreten.....	14
7.2	Erlass .....	14

# WIR, DIE GEBÄUDETECHNIKER

<b>Anhang Module und Handlungskompetenzen .....</b>	<b>15</b>
Modul A Allgemeiner Teil .....	15
Modul B Sanitär .....	16
Modul C Heizung .....	17
Handlungskompetenzen Servicemonteur Sanitär .....	18
Handlungskompetenzen Servicemonteur Heizung .....	19

## 1 Einleitung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im vorliegenden Dokument meistens die männliche Form verwendet; sie steht stellvertretend für alle Geschlechter.

Wenn nicht anders vermerkt, gelten alle Ausführungen für beide Weiterbildungen gleichermassen: Servicemonteur Sanitär und Servicemonteur Heizung.

### 1.1 Gesetzliche Grundlagen des Reglements

Für die Weiterbildung zum Servicemonteur Sanitär Heizung mit suissetec Zertifikat bestehen keine gesetzlichen Grundlagen des Bundes. Verantwortung und Kompetenz liegen einzig beim Schweizerisch-Liechtensteinischen Gebäudetechnikverband (suissetec). suissetec erarbeitet das Reglement und allfällige daraus abgeleitete Dokumente und sorgt für deren konforme Umsetzung.

### 1.2 Zweck des Reglements

Das Reglement für die Weiterbildung zum Servicemonteur Sanitär Heizung mit suissetec Zertifikat beinhaltet die notwendigen Informationen, um die Weiterbildung strukturiert und zielorientiert zu organisieren und durchzuführen.

Das Reglement

- benennt das Berufsbild der Weiterbildung,
- beschreibt die Methodik und Didaktik,
- bestimmt die Form und die Anforderung an die Transferarbeit und
- beinhaltet die Module und die Handlungskompetenzen.

## 2 Der Servicemonteur Sanitär Heizung

### 2.1 Berufsbild

Der Servicemonteur Sanitär Heizung nimmt Gebäudetechnikanlagen in Betrieb, behebt Störungen an bestehenden Anlagen und führt Reparaturen und Revisionen aus. Er erledigt Wartungsarbeiten aufgrund von Service-Verträgen, plant und realisiert kleinere Umbauten und (Energie-) Optimierungen.

Der Servicemonteur ist auf den Bereich Sanitär und/oder Heizung spezialisiert und hat in der Regel bereits eine Grundausbildung in der Gebäudetechnik oder im Baunebengewerbe abgeschlossen. Er ist der verlängerte Arm des Serviceleiters, Repräsentant seines Arbeitgebers und das Bindeglied zum Kunden. Servicemonteure Sanitär Heizung sind in der Lage, Sachverhalte verständlich darzulegen. Damit tragen sie dazu bei, die Reputation ihres Unternehmens und die der Gebäudetechnikbranche zu stärken.

#### Der Servicemonteur Sanitär und/oder Heizung

- führt Montage- und Reparaturaufträge aus,
- führt kleinere Umbauten und Optimierungen aus,
- setzt Anlagen in Betrieb,
- ortet und behebt Probleme,
- instruiert und berät den Kunden,
- lokalisiert, analysiert und behebt Störungen,
- nimmt Wartungsarbeiten vor,
- und dokumentiert den Arbeitsrapport klar und detailliert.

#### Der Servicemonteur Sanitär und/oder Heizung PLUS

- ist zusätzlich befugt und in der Lage elektrische Erzeugnisse an bestehende Leitungen anzuschliessen sowie elektrische Bauteile zu ersetzen bzw. Installationsarbeiten bspw. an Photovoltaikanlagen durchzuführen.

#### Der Servicemonteur Sanitär und/oder Heizung TOP

- ist zu dem Voraufgeführten befugt und in der Lage Lernende auszubilden.

### 2.2 Begründung der Weiterbildung

Die Prozesse und die Anwendungen in der Gebäudetechnikbranche werden immer komplexer. Die Produktvielfalt nimmt immer mehr zu und der Anspruch nach immer kürzeren Installations- und Ausführungszeiten fordert die gesamte Gebäudetechnikbranche. Der Servicemonteur Sanitär Heizung ist mittlerweile nicht mehr nur für den Austausch oder die Reparatur zuständig, sondern übernimmt je länger, je mehr auch beratende und kundenbindende Aufgaben.

## 2.3 Zulassung

Bei einer Anmeldung zur Weiterbildung muss der Kandidat schriftlich nachweisen, dass er die Anforderungen (Berufslehre, Berufserfahrung und Sprache) vollumfänglich erfüllt.

Zur Weiterbildung zum Servicemonteure Sanitär Heizung wird zugelassen, wer die drei folgenden Kriterien vollumfänglich erfüllt.

- Erfolgreicher Abschluss einer Berufslehre (EBA und/oder EFZ) in der entsprechenden Branche der Gebäudetechnik.
- 2 Jahre Berufserfahrung nach Abschluss der Berufslehre EFZ in der entsprechenden Branche der Gebäudetechnik.  
oder
- 4 Jahre Berufserfahrung nach Abschluss der Berufslehre EBA in der entsprechenden Branche der Gebäudetechnik.
- Selbständige Sprachanwendung in deutscher Sprache auf Sprachniveau B2 gemäss der Sprachniveau Globalskala des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER).

## 2.4 Zulassung durch Ausnahme Bewilligung

Werden nicht alle voraufgeführten Zulassungskriterien vollumfänglich erfüllt, ist unter den folgenden Bedingungen eine Zulassung zur Weiterbildung trotzdem möglich.

Besitzt ein Interessent keine abgeschlossene Berufslehre (EBA und/oder EFZ) in der Gebäudetechnik oder überhaupt keine abgeschlossene Berufslehre im Baunebengewerbe, so muss er über mindestens 4 Jahre Berufserfahrung in der Gebäudetechnikbranche verfügen, damit eine Zulassung durch Ausnahmegewilligung in Betracht gezogen wird.

Um durch eine Ausnahmegewilligung zur Weiterbildung zum Servicemonteure Sanitär Heizung zugelassen werden zu können, müssen dem Anbieter der Weiterbildung folgende drei Dokumente eingereicht werden.

- «Motivationsschreiben» des Interessenten
- «Lebenslauf» des Interessenten
- «Arbeitsbestätigungen» der Arbeitgeber während der geforderten 4 Jahre Berufserfahrung und des aktuellen Arbeitgebers (Gebäudetechnik)

Der Anbieter prüft die Vollständigkeit und Aussagekraft der Unterlagen. Bei einer positiven Entscheidung kann sich der Interessent anschliessend für die Weiterbildung anmelden. Ist die Entscheidung negativ, besteht keine Möglichkeit eines Rekurses. Die Entscheidung des Anbieters ist abschliessend.

## 3 Didaktik und Methodik

### 3.1 Modulübersicht

Die Weiterbildungen beinhalten folgende Pflicht-Module:

Module Weiterbildung zum	A Allgemeiner Teil	B Sanitär	C Heizung	Art. 14 / 15 NIV *	Kurs Berufsbilder Art. 44 *
<b>Servicemonteur Sanitär</b>	X	X			
Servicemonteur Sanitär PLUS	X	X		X	
Servicemonteur Sanitär TOP	X	X		X	X
<b>Servicemonteur Heizung</b>	X		X		
Servicemonteur Heizung PLUS	X		X	X	
Servicemonteur Heizung TOP	X		X	X	X
<b>Servicemonteur Sanitär Heizung</b>	X	X	X		
Servicemonteur Sanitär Heizung PLUS	X	X	X	X	
Servicemonteur Sanitär Heizung TOP	X	X	X	X	X

Die Pflicht-Module und die Handlungskompetenzen sind im Anhang A aufgelistet.

\*Wahl-Module, nicht Bestandteil des vorliegenden Kurses, jedoch Bedingung für die Zertifikate PLUS und TOP, siehe Art. 5 Zertifikate in diesem Reglement.

## 3.2 Gleichwertigkeitsbeurteilung

Für die Weiterbildung zum Servicemonteur Sanitär Heizung mit suissetec Zertifikat wird keine Gleichwertigkeit von anderen Weiterbildungen, Modulen oder dergleichen anerkannt.

## 3.3 Anwesenheitspflicht

Der Austausch unter den Studierenden ist einer der Erfolgsfaktoren der Weiterbildung. Um diesem Umstand Nachdruck zu verleihen, wird von den Studierenden eine Anwesenheitspflicht von 80% der Stunden gemäss dem jeweiligen Stundenplan verlangt.

Die Anbieter sind verpflichtet die Anwesenheit zu kontrollieren und sicherzustellen, dass nur Transferarbeiten beurteilt werden, deren Studierende die Anwesenheitspflicht erfüllt haben.



## 4 Transferarbeit

Eine Abschlussprüfung im klassischen Sinn oder einzelne schriftliche Prüfungen gibt es in der Weiterbildung zum Servicemonteur Sanitär Heizung nicht. Vielmehr werden der Lernerfolg und der Transfer des Gelernten in die Praxis durch eine schriftliche Transferarbeit Sanitär bzw. Transferarbeit Heizung, welche sich auf den gesamten Kurs bezieht, sichergestellt. Die Transferarbeiten werden durch die Teilnehmenden den Experten in einem Kundengespräch mündlich präsentiert. Die Experten stellen den Teilnehmenden zu sämtlichen Modulinhalt in einem Fachgespräch Fragen.

Die Transferarbeit schafft eine Brücke zwischen dem Neuerlernten und der Praxis des Servicemonteurs und ist ein unmittelbarer Mehrwert im Arbeitsalltag.

Was die Transferarbeit beinhaltet, wie man idealerweise vorgeht und was für formalen Vorgaben und Anforderungen im Detail an die Transferarbeit gestellt wird, wird beim Start der Weiterbildung ausführlich vermittelt.

Für die Transferarbeit müssen die Teilnehmenden mit einem zusätzlichen Aufwand (ausserhalb des Präsenz- und/oder Online-Unterrichts, im Selbststudium) von geschätzten 50% zum Unterricht rechnen, wobei diese Schätzung von Mensch zu Mensch stark variieren kann.

Mit dem beschriebenen Vorgehen wird sichergestellt, dass erfolgreich Absolventen der Weiterbildung handlungskompetent werden und die in den einzelnen Modulen erworbenen Kompetenzen verknüpfen und in der Administration sowie in die Praxis umzusetzen können.

### 4.1 Abgabetermin Transferarbeit

Der Abgabetermin der Transferarbeit wird den Studierenden jeweils am ersten Kurstag der jeweiligen Module schriftlich kommuniziert und ist verbindlich.

### 4.2 Inhaltliche und gestalterische Anforderungen an die Transferarbeit

Der Grundsatz lautet: Qualität vor Quantität. Es sind folgende Vorgaben definiert.

#### 4.2.1 Inhaltliche Anforderungen

Die Inhalte der Transferarbeit sollen den zukünftigen Servicemonteur dabei unterstützen, seine täglichen Aufgaben besser erledigen zu können. Aus dieser Sicht soll sich der Verfasser der Transferarbeit immer fragen, ob es Sinn macht, dass ein bestimmter Inhalt in der Transferarbeit abgebildet wird.

In die Transferarbeit gehören nur Informationen, Daten und Angaben, die für die Tätigkeiten als Servicemonteur relevant sind.

Während dem Unterricht erhalten die Studierenden von den Lernmoderierenden Hinweise zu möglichen Themen für die Transferarbeit.

## 4.2.2 Gestalterische Anforderungen

Die Transferarbeit ist schriftlich, elektronisch zu verfassen. Eine elektronische Vorlage wird den Studierenden zur Verfügung gestellt.

Die Gestaltung soll ansprechend und übersichtlich sein. Die ‚Handschrift‘ des Verfassers der Transferarbeiten soll durchgängig erkennbar sein.

## 4.3 Beurteilung

Beurteilt wird die Transferarbeit mit dem Prädikat genügend oder ungenügend.

Zum einen werden die formalen Vorgaben überprüft und zum anderen wird der Inhalt beurteilt. Dabei orientieren sich die Experten an der Frage:

*«Entspricht die Transferarbeit den Anforderungen, die suissetec an einen Servicemonteur in der Gebäudetechnik stellt?»*

## 4.4 Nichtbestehen der Transferarbeiten

Die Transferarbeiten gelten als nicht bestanden, wenn mindestens einer der folgenden Punkte zutrifft.

- die Transferarbeit wurde zu spät eingereicht
- die Transferarbeit wurde als ungenügend beurteilt
- der Teilnehmende wurde von der Transferarbeit und /oder dem Kurs ausgeschlossen
- die Anwesenheitspflicht von 80% ist nicht erfüllt

## 4.5 Wiederholung der Transferarbeiten

Wer die Transferarbeit nicht bestanden hat, kann sie zweimal kostenpflichtig wiederholen.

## 5 Zertifikate

### 5.1 Servicemonteur Sanitär oder Servicemonteur Heizung

Wer die Bedingungen zur erfolgreichen Beurteilung der Transferarbeit Sanitär oder der Transferarbeit Heizung erfüllt, hat Anspruch auf den Titel

**«Servicemonteurin Sanitär» bzw. «Servicemonteur Sanitär» mit suissetec Zertifikat**

oder

**«Servicemonteurin Heizung» bzw. «Servicemonteur Heizung» mit suissetec Zertifikat**

### 5.2 Servicemonteur Sanitär Heizung

Wer die Bedingungen zur erfolgreichen Beurteilung der Transferarbeit Sanitär und der Transferarbeit Heizung erfüllt, hat Anspruch auf den Titel

**«Servicemonteurin Sanitär Heizung» bzw. «Servicemonteur Sanitär Heizung» mit suissetec Zertifikat**

### 5.3 Servicemonteur PLUS

Wer die Bedingungen zur erfolgreichen Beurteilung der vorgenannten Transferarbeiten erfüllt und zusätzlich bis spätestens 12 Monate nach dem Zeitpunkt des Kursabschlusses die Bewilligung für den Anschluss von elektrischen Erzeugnissen Art. 15 NIV und/oder die Bewilligung für Installationsarbeiten an besonderen Anlagen Art. 14 NIV besitzt, hat Anspruch auf den Titel

**«Servicemonteurin Sanitär» bzw. «Servicemonteur Sanitär» mit suissetec Zertifikat PLUS**

oder

**«Servicemonteurin Heizung» bzw. «Servicemonteur Heizung» mit suissetec Zertifikat PLUS**

oder

**«Servicemonteurin Sanitär Heizung» bzw. «Servicemonteur Sanitär Heizung» mit suissetec Zertifikat PLUS**

Die rechtzeitige, schriftliche Einreichung der nötigen Nachweise der NIV-Kurse sowie den Kursausweis für Berufsbildnerinnen / Berufsbilder liegt in der Verantwortung der Teilnehmenden.

## 5.4 Servicemonteur TOP

Wer die Bedingungen zur erfolgreichen Beurteilung der vorgenannten Transferarbeiten erfüllt und zusätzlich bis spätestens 12 Monate nach dem Zeitpunkt des Kursabschlusses die Bewilligung für den Anschluss von elektrischen Erzeugnissen Art. 15 NIV und/oder die Bewilligung für Installationsarbeiten an besonderen Anlagen Art. 14 NIV sowie den Kursausweis für Berufsbildnerinnen / Berufsbilder in Lehrbetrieben gemäss Art. 44 der Verordnung über die Berufsbildung besitzt, hat Anspruch auf den Titel

**«Servicemonteurin Sanitär» bzw. «Servicemonteur Sanitär» mit suissetec Zertifikat TOP**

oder

**«Servicemonteurin Heizung» bzw. «Servicemonteur Heizung» mit suissetec Zertifikat TOP**

oder

**«Servicemonteurin Sanitär Heizung» bzw. «Servicemonteur Sanitär Heizung» mit suissetec Zertifikat TOP**

Die rechtzeitige, schriftliche Einreichung der nötigen Nachweise der NIV-Kurse sowie den Kursausweis für Berufsbildnerinnen / Berufsbilder liegt in der Verantwortung der Teilnehmenden.

## 5.5 Zertifikatsübergabe

Am Schluss der Weiterbildung findet eine Abschlussveranstaltung statt. Den erfolgreichen Absolventen wird das jeweilige suissetec Zertifikat überreicht.

## 5.6 Kosten

Kosten gemäss der aktuellen Ausschreibung suissetec.

## **6 Anschlusslösungen**

- Mitglied ERFA-Gruppe
- Seminare / Kurse (nicht formale Bildung) Webseite [suissetec](#)
- NIV - Kurse
- Berufsbildnerkurs
- Höheren Berufsbildung (sofern Zulassungsbedingungen erfüllt)

## 7 Formelles

### 7.1 Inkrafttreten

Dieses Reglement tritt am 01. Januar 2025 in Kraft und ersetzt alle vorherigen Reglemente vorbehaltlos.

### 7.2 Erlass

Lostorf, 1. Januar 2025

Schweizerisch-Liechtensteinischer Gebäudetechnikverband (suissetec)



Oskar Paul Schneider

Leiter suissetec Campus



Pierre Ribi

Bildungsverantwortlicher

## Anhang Module und Handlungskompetenzen

### Modul A Allgemeiner Teil

#### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen kompetent und professionell zu kommunizieren, gehört zum Tagesgeschäft. Genauso, wie sich durchzusetzen, den eigenen Standpunkt zu vertreten und sich im Notfall abzugrenzen. Daraus folgen ein besserer Kundendienst und eine optimale Kundenbindung, da sich die Kunden und der Servicemonteur wohlfühlen.

#### Beruflicher Kontext

Mit dem entsprechenden rechtlichen, administrativen und organisatorischen Fachwissen soll sichergestellt werden, dass der Servicemonteur seine Arbeit gut erledigen und somit den Betrieb unterstützen kann. Mit der Fähigkeit bewusst einen guten ersten Eindruck zu schaffen, wird das Image des Gebäudetechnik-Betriebs gestärkt. Sie können mit ihrer professionellen Kommunikation die Kundenbindung pflegen und schaffen ein gemeinsames Verständnis und Vertrauen. Sie kennen die eigenen Ressourcen und wissen, wie sie eingesetzt werden können, um die täglichen Herausforderungen zu meistern. Im Bereich Rechte und Pflichten ist die Haftung für bauseitige Materiallieferungen ein zentraler Aspekt, der in der täglichen Arbeit berücksichtigt werden muss.

## Modul B Sanitär

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

Die Handlungskompetenzen des Servicemonteurs Sanitär umfassen die Entscheidungsfindung, die Planung der Umsetzung sowie die Installation, die Inbetriebsetzung und Instandhaltung von Service-Projekten Sanitär. Sie stellen sicher, dass die Systeme den geforderten Standards entsprechen und über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg funktionsfähig sind. Zudem erfordern die Prüfung, Inbetriebsetzung, Inbetriebnahme und Abnahme technisches und rechtliches Know-how, um die Qualität und die Einhaltung der Gesetze, Verordnungen, Normen und Richtlinien zu gewährleisten. Die effiziente Organisation von Instandhaltungs- und Logistikprozessen ist ebenfalls entscheidend für den reibungslosen Betrieb. Zusammen ermöglichen diese Kompetenzen eine professionelle und ganzheitliche Durchführung von Service-Projekten im Sanitärbereich.

### Beruflicher Kontext

Im beruflichen Kontext eines Servicemonteurs-Sanitär umfassende Kenntnisse in verschiedenen technischen Disziplinen unerlässlich. Die auf der Grundbildung aufbauende Materialkunde ist zentral für das Verständnis und die Arbeit mit Sicherheits- und Absperrarmaturen sowie Entnahmearmaturen. Dazu gehören der Aufbau, die Wartung, der Ersatz und die Einstellung der Armaturen in unterschiedlichen Sanitärinstallationen. Die Pumpentechnik umfasst das Wissen über Druckerhöhungsanlagen, Abwasserhebeanlagen und Zirkulationspumpen, wobei die Grundlagen, der Aufbau, die Komponenten und die Inbetriebnahme wesentliche Inhalte sind. Wasserchemie spielt eine wichtige Rolle bei der Entnahme und Analyse von Wasserproben sowie bei der Durchführung von Wassernachbehandlungen, um die Qualität der Anlagen und die Wasserhygiene sicherzustellen. Zudem sind Leckortung und die Reparatur von Wasserschäden mittels technischer Geräte entscheidend, ebenso wie die Arbeit mit Spezialarmaturen und Spülkästen, deren Aufbau, Reparatur und Wartung Teil des täglichen Geschäfts sind. Weitere Fähigkeiten umfassen die Rohrreinigung und das Entstopfen von Abwasserleitungen sowie die Montage von Glas- sowie Kunststofftrennwänden, einschliesslich der Materialauswahl, Pflege und exakten Vermessung.



## Modul C Heizung

### Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs

ServiceMonteure Heizung sind Fachleute, die ihre Arbeit stets nach dem neuesten Stand der Technik ausführen, damit Heizungsanlagen effizient und umweltschonend betrieben werden können. Sie arbeiten überwiegend selbstständig, aber auch im Team und sind direkt beim Kunden im Einsatz. ServiceMonteure Heizung sind zentrale Ansprechpersonen für verschiedene Anspruchsgruppen wie Hauseigentümer, Bauherren, Architekten und Lieferanten. Die Handlungs-kompetenzen des ServiceMonteurs Heizung umfassen die Entscheidungsfindung, die Planung der Projektumsetzung sowie die Installation, die Inbetriebsetzung und Instandhaltung von wärmetechnischen Anlagen. Damit Tragen sie wesentlich zur Kundenzufriedenheit bei. Zusätzlich übernehmen sie Aufgaben in der Kundenberatung, Fehlerdiagnose und Optimierung der Anlagen, um einen reibungslosen und nachhaltigen Betrieb zu gewährleisten.

### Beruflicher Kontext

Im beruflichen Kontext als ServiceMonteur Heizung gewährleisten Sie die Betriebssicherheit durch die fachgerechte Wartung und Instandhaltung von wärmetechnischen Anlagen. Dabei sorgen Sie für einen störungsfreien Betrieb, unabhängig davon, ob erneuerbare oder nicht erneuerbare Energieträger eingesetzt werden. Ein wichtiger Bestandteil Ihrer Arbeit ist die Fehlerdiagnose und Störungsbeseitigung. Dabei führen Sie präzise Diagnosen durch und beheben technische Störungen effizient und nachhaltig, wobei Sie stets kundenorientiert arbeiten, um die Anlagen schnell wieder einsatzbereit zu machen. Sie übernehmen die selbstständige Durchführung von Aufträgen, arbeiten eigenverantwortlich an Wartungs- und Reparaturaufträgen und stimmen sich bei Bedarf mit anderen Fachkräften, Lieferanten oder Vorgesetzten ab. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der Umgang mit Ressourcen. Sie gehen verantwortungsbewusst mit Materialien und Energie um, um die Umwelt zu schonen und die Betriebskosten für die Kunden zu minimieren. Um den ständig wachsenden Anforderungen in der Heizungstechnik gerecht zu werden, sorgen Sie für Ihre fachliche Weiterbildung. Sie informieren sich regelmässig über relevante Gesetze, Verordnungen, Normen und Richtlinien, um stets nach dem aktuellen Stand der Technik zu arbeiten.

## Handlungskompetenzen Servicemonteur Sanitär

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen				
A1	Unterstützen der Akquise von Serviceprojekten	A 1.1	A 1.2	A 1.3	A 1.4	A 1.5
		Administrativen Abläufe im Service-Betrieb umsetzen	Erfassen sämtlicher relevanten Kundendaten	Angebot für die Ausführung von Servicearbeiten erstellen	Das Angebot einer Anlage Kundinnen und Kunden erklären	Rechte und Pflichten im Servicebereich
A2	Kundenkontakt	A 2.1	A 2.2	A 2.3	A 2.4	A 2.5
		Grundlagen der Kommunikation anwenden	Kommunikation mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden	Führen von Gesprächen mit Kundinnen und Kunden	Reklamationsmanagement umsetzen	Aufrechterhaltung der Kundenbindung
B1	Planen der Realisierungsphase von Service-Projekten im Sanitärbereich	B 1.1	B 1.2	B 1.3	B 1.4	
		Konzept für Serviceprojekte erstellen	Planen von Personal und Ressourcen	Bestellen und bereitstellen von Material und Ressourcen	Terminieren von Servicearbeiten	
B2	Entscheiden, realisieren und instand halten von Sanitäranlagen	B 2.1	B 2.2	B 2.3	B 2.4	
		Servicearbeiten erfassen, entscheiden, vorbereiten, koordinieren und umsetzen	Vorfabrikationen für Servicearbeiten sicherstellen	Wartungsarbeiten einer Anlage organisieren	Erkennen von Störungen und Schäden	
		B 2.5	B 2.6	B 2.7	B 2.8	
		Beheben von Störungen und reparieren von Schäden	Rückbau und Entsorgung von Anlage organisieren	Schlusskontrolle von Anlagen durchführen	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Servicearbeiten sicherstellen	
B3	Prüfen, in Betrieb setzen und Abnehmen von Sanitäranlagen	B 3.1	B 3.2	B 3.3	B 3.4	B 3.5
		Einregulierung, Prüfung und Inbetriebnahme von Anlagen	Abnahme einer Servicearbeit durchführen	Energetische Betriebsoptimierung umsetzen	Unterlagen für die Rapportierung, Übergabe und Rechnungsstellung prüfen und fertigstellen	Übergeben der Anlage an die Kundinnen und Kunden
B4	Organisieren von Instandhaltungs- und Logistikprozessen im Servicebereich	B 4.1	B 4.2	B 4.3	B 4.4	
		Instandhaltung der Fahrzeug-Infrastruktur sicherstellen	Instandhaltung vom Servicelager	Abfallbewirtschaftung im Servicebereich	Unterhalt Arbeitsgeräte	

## Handlungskompetenzen Servicemonteur Heizung

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen				
A1	Unterstützen der Akquise von Serviceprojekten	A 1.1	A 1.2	A 1.3	A 1.4	A 1.5
		Administrativen Abläufe im Service-Betrieb umsetzen	Erfassen sämtlicher relevanten Kundendaten	Angebot für die Ausführung von Servicearbeiten erstellen	Das Angebot einer Anlage Kundinnen und Kunden erklären	Rechte und Pflichten im Servicebereich
A2	Kundenkontakt	A 2.1	A 2.2	A 2.3	A 2.4	A 2.5
		Grundlagen der Kommunikation anwenden	Kommunikation mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden	Führen von Gesprächen mit Kundinnen und Kunden	Reklamationsmanagement umsetzen	Aufrechterhaltung der Kundenbindung
C1	Planen der Realisierungsphase von Service-Projekten	C 1.1	C 1.2	C 1.3	C 1.4	
		Konzept für Serviceprojekte erstellen	Planen von Personal und Ressourcen	Bestellen und bereitstellen von Material und Ressourcen	Terminieren von Servicearbeiten	
C2	Entscheiden, realisieren und instand halten von Wärmetechnikanlagen	C 2.1	C 2.2	C 2.3	C 2.4	
		Servicearbeiten erfassen, entscheiden, vorbereiten, koordinieren und umsetzen	Vorfabrikationen für Servicearbeiten sicherstellen	Wartungsarbeiten einer Anlage organisieren	Erkennen von Störungen und Schäden	
		C 2.5	C 2.6	C 2.7	C 2.8	
		Beheben von Störungen und reparieren von Schäden	Rückbau und Entsorgung von Anlage organisieren	Schlusskontrolle von Anlagen durchführen	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Servicearbeiten sicherstellen	
C3	Prüfen, in Betrieb setzen und Abnahmen durchführen von Wärmetechnikanlagen	C 3.1	C 3.2	C 3.3	C 3.4	C 3.5
		Einregulierung, Prüfung und Inbetriebnahme von Anlagen	Abnahme einer Servicearbeit durchführen	Energetische Betriebsoptimierung umsetzen	Unterlagen für die Rapportierung, Übergabe und Rechnungsstellung prüfen und fertigstellen	Übergeben der Anlage an die Kundinnen und Kunden
C4	Organisieren von Instandhaltungs- und Logistikprozessen im Servicebereich	C 4.1	C 4.2	C 4.3	C 4.4	
		Instandhaltung der Fahrzeug-Infrastruktur sicherstellen	Instandhaltung vom Servicelager	Abfallbewirtschaftung im Servicebereich	Unterhalt Arbeitsgeräte	