

FAQ zum Gebäudetechnik-Notfalldienst (Stand 3. Oktober 2022)

Nr	Frage	Antwort
1	Wie viel verdiene ich, wenn ich mitmache?	Es gibt keinen Zusatzverdienst. suissetec vermittelt einzig den Kunden zu einem suissetec Mitglied, das in der entsprechenden Region Pikettdienst hat. Die Geschäftsbeziehung entsteht ausschliesslich zwischen der Pikett-Firma und dem Kunden.
2	Bekomme ich eine Fixpauschale?	Nein (siehe Punkt 1)
3	Wer stellt dem Kunden Rechnung?	Pikettdienstbetrieb
4	Wie viel darf ich dem Kunden in Rechnung stellen?	Das ist von jedem Betrieb auf Basis der individuellen Kostenstruktur zu kalkulieren.
5	Kann ich wählen, an welchen Tagen ich Pikettdienst leisten will?	Nein, das würde die Planung massiv komplizierter machen. Sie können nur die Anzahl Wochen angeben, in welchen Sie Pikett leisten möchten. Die Einteilung erfolgt durch die zentrale Planung von suissetec.
6	Kann ich während des ganzen Jahres Pikettdienst leisten?	Ja, grundsätzlich schon. Die Anzahl Anmeldungen und die Verteilung auf die Regionen sind bei der Planung entscheidend. Grundsätzlich gilt, dass jedes suissetec Mitglied das Recht hat, teilzunehmen.
7	Kann ich immer in den gleichen Wochen Pikettdienst leisten?	Nein. Hier geht es um planerische Aspekte und um die Gerechtigkeit bzw. Gleichbehandlung. Wir wollen z. B. vermeiden, dass immer die gleichen Firmen über die Weihnachtstage Pikettdienst leisten müssen.
8	Wer teilt meine Firma und meine Mitarbeitenden ein?	Die suissetec Geschäftsstelle erstellt die Jahresplanung und nimmt damit auch die Einteilung vor.
9	Kann ich bestimmen, wie viele Tage ich Pikettdienst leisten will?	Nur ganze Kalenderwochen (siehe Frage 5)
10	Wer garantiert mir, dass ich Pikett-Tage bekomme?	Unternehmen, die sich mit dem Web-Formular registrieren, werden automatisch in die Jahresplanung aufgenommen.
11	Was passiert, wenn ich krank bin und kein Pikett leisten kann?	Die Firma ist angehalten, selbst eine Stellvertretung zu organisieren.
12	Kann ich bestimmen, ob ich zu einem Kunden gehe, wenn ich angerufen werde?	Die Telefonzentrale nimmt bereits erste Vorabklärungen vor und vermeidet so möglichst Fehlanrufe. Nach der Übergabe an die Pikettfirma kann je nach Problem und Absprache mit dem Kunden entschieden werden, ob ein Gang auf die

		Anlage im Sinne eines Notfalls notwendig ist oder nicht (im Ermessen der Pikettfirma).
13	Kann ich bestimmen, wie gross meine Region ist bzw. bis wohin ich fahren will?	Die Firma schreibt sich für einen Kanton ein. Die Telefonzentrale sucht nach der PLZ des Kunden und wählt die Firma, welche am nächsten ist. Wenn Sie aufgeboden werden, bestimmt der Auftrag die Region.
14	Wie gross muss meine Firma sein, damit ich mitmachen kann?	Egal ob klein oder gross, jede Firma kann mitmachen. Es ist aber zu bedenken, dass bei einem kurzfristigen Ausfall selbst eine Stellvertretung organisiert werden muss.
15	Kann ich als Einzelunternehmen auch mitmachen?	Ja, jedes suissetec Mitglied kann mitmachen, unabhängig von der Grösse und Anzahl Mitarbeitenden. Der Pikettdienst hat u. a. auch die Absicht, kleinen Unternehmen die Möglichkeit einen 24/7 Service anzubieten.
16	Wer garantiert mir Aufträge?	Es gibt keine Garantie. Eingehende Pikettanfragen bestimmen die Nachfrage pro Region. Es geht dabei um eine Notfalldienstleistung. Wir gehen davon aus, dass grössere Reparaturen jeweils vom «Hausinstallateur» als Folgeauftrag erledigt werden.
17	Woher kommen die Aufträge? Wie läuft dies konkret ab?	Es gibt zwei Wege: Der Kunde geht über die Webseite des Pikettdienstes bei suissetec oder ruft die schweizweit einheitliche Pikettnummer an. Beim Anruf übernimmt die Telefonzentrale erste Abklärungen und vermittelt im Notfall den Kunden an die Pikettfirma. Diese ruft den Kunden zeitnah zurück, klärt das Problem detailliert ab und rückt aus falls notwendig.
18	Was muss ich machen, falls ich einen Auftrag nicht ausführen kann?	Die Zentrale bietet nur Firmen auf, die gemäss Selbstdeklaration in den entsprechenden Branchen tätig sind. Wir gehen davon aus, dass diese in der Lage sind, diese Pikettaufträge auszuführen. So oder so müssen Sie das Problem zumindest «provisorisch» so gut wie möglich beheben, so dass der Kunde danach mit seinem «Hausinstallateur» eine definitive Lösung finden kann.
19	Welche Qualifikationen brauche ich, um einen Auftrag auszuführen?	suissetec Mitglied zu sein, ist ein Qualitätsmerkmal. Wir gehen davon aus, dass die Firmen wissen, welche Mitarbeitenden in der Lage sind, Pikettdienst zu leisten, zumindest aber sollte ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis in der jeweiligen Branche vorhanden sein.

- | | | |
|----|---|--|
| 20 | Dürfen Nicht-Mitglieder auch mitmachen? | Nein, diese Dienstleistung ist nur für suissetec Mitglieder zugänglich. |
| 21 | Ich arbeite oft mit einem Nicht-Mitglied zusammen: Kann das Nicht-Mitglied mich im Notfall stellvertreten bzw. mich unterstützen? | Im Falle eines kurzfristigen Ausfalls kann diese als Stellvertretung einspringen. Die Geschäftsbeziehung kommt aber zwischen Ihnen und dem Kunden zustande (die Rechnung etc. erfolgt über das suissetec Mitglied, das für den Pikettfall aufgeboden wurde). |
| 22 | Ich habe selber einen Pikettdienst. Ist es nicht so, dass mich der Verband nun konkurrenziert? | Nein, der Verband übernimmt nur die Vermittlerrolle zwischen Notfallkunde und Mitgliedsfirma. Zudem fragt die Telefonzentrale ab, welche Firma sonst als «Hausinstallateur» berücksichtigt wird und ob diese keinen eigenen Pikettdienst anbietet. Dies, um auch so bestehende Pikettdienste nicht zu konkurrenzieren.

Es geht vor allem darum, kleinen Firmen auch zu ermöglichen, ihren Kunden einen 24/7 Pikettdienst anzubieten, sowie um das Vermeiden, dass «Abzocker-Pikettdienste» weiterhin ihr Unwesen treiben. |
| 23 | Kann ich als Unternehmen von heute auf morgen wieder aus dem Gebäudetechnik-Notfalldienst austreten? | Theoretisch ja. Das würde uns aber vor grosse Herausforderungen stellen und wäre gegenüber den anderen partizipierenden Firmen nicht die feine Art. Wir sind Ihnen deshalb dankbar, wenn Sie uns mind. 3 Monate zum Voraus darüber informieren, damit wir die Jahresplanung entsprechend anpassen können. |
| 24 | Wenn in einer Ortschaft mehrere Unternehmen Pikettbereitschaft bieten, welches wird dann von der Telefonzentrale gewählt? | Die Telefonzentrale informiert den Kunden darüber und überlässt bei identischen Distanzen/Fahrzeiten die Wahl dem Anrufenden. |
| 25 | Wenn ich mich für z. B. 52 Wochen angemeldet habe, bin ich dann auch effektiv 52 Wochen auf der Jahresplanung? | Ja, Ihre Pikettbereitschaft wird gemäss den von Ihnen gemachten Angaben so registriert. |
| 26 | Kann ich den Preis frei gestalten oder wird ein Stundenansatz von suissetec vorgeschrieben? | suissetec schreibt keinen Stundenansatz vor und gibt auch keine diesbezügliche Empfehlung ab. Es herrscht freier Wettbewerb und jede Firma ist in der Preisgestaltung frei (Preisabsprachen sind untersagt). Was generell gilt, gilt somit auch für die beim Notfalldienst partizipierenden Firmen. |