

## **Prüfungsordnung** über die Berufsprüfung für

# **Fachfrau Technischer Kundendienst/Service** **Fachmann Technischer Kundendienst/Service**

### **Trägerschaft**

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz (TKK)

### **Prüfungssekretariat**

Technische Kundendienst-Kammer Schweiz

Prüfungssekretariat

Mühlematthof 9, CH-5706 Boniswil

Telefon +41 (0)62 777 38 30, Telefax +41 (0)62 777 38 31

[www.techkundendienst.ch](http://www.techkundendienst.ch) E-Mail: [info@techkundendienst.ch](mailto:info@techkundendienst.ch)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 Allgemeines</b> .....	<b>3</b>
1.1 Zweck der Prüfung .....	3
1.2 Berufsbild.....	3
1.3 Trägerschaft.....	4
<b>2 Organisation</b> .....	<b>4</b>
2.1 Zusammensetzung der Prüfungskommission.....	4
2.2 Aufgaben der Prüfungskommission .....	4
2.3 Öffentlichkeit und Aufsicht .....	5
<b>3 Ausschreibung, Anmeldung, Zulassung, Kosten</b> .....	<b>5</b>
3.1 Ausschreibung .....	5
3.2 Anmeldung.....	5
3.3 Zulassung .....	6
3.4 Kosten.....	6
<b>4 Durchführung der Prüfung</b> .....	<b>6</b>
4.1 Aufgebot.....	6
4.2 Rücktritt.....	7
4.3 Nichtzulassung und Ausschluss.....	7
4.4 Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten.....	7
4.5 Abschluss und Notensitzung.....	7
<b>5 Prüfung</b> .....	<b>8</b>
5.1 Prüfungsteile .....	8
5.2 Prüfungsanforderungen .....	9
<b>6 Beurteilung und Notengebung</b> .....	<b>10</b>
6.1 Allgemeines.....	10
6.2 Beurteilung.....	10
6.3 Notenwerte.....	10
6.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des Fachausweises ....	10
6.5 Wiederholung.....	10
<b>7 Fachausweis, Titel und Verfahren</b> .....	<b>11</b>
7.1 Titel und Veröffentlichung .....	11
7.2 Entzug des Fachausweises .....	11
7.3 Rechtsmittel .....	11
<b>8 Deckung der Prüfungskosten</b> .....	<b>11</b>
<b>9 Schlussbestimmungen</b> .....	<b>11</b>
9.1 Inkrafttreten.....	11
<b>10 Erlass</b> .....	<b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b>

Gestützt auf Artikel 28 Absatz 2 des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 erlässt die Trägerschaft nach Ziffer 1.3 folgende Prüfungsordnung:

# 1 Allgemeines

## 1.1 Zweck der Prüfung

---

Die eidgenössische Prüfung dient dazu, abschliessend zu prüfen, ob die Kandidatinnen und Kandidaten über die Kompetenzen verfügen, die zur Ausübung einer anspruchsvollen oder verantwortungsvollen Berufstätigkeit erforderlich sind.

## 1.2 Berufsbild

---

### 1.21 Arbeitsgebiet

Fachleute Technischer Kundendienst/Service arbeiten in den Abteilungen Hotline, Support, Disposition/Einsatzleitung, Service und Ersatzteilwesen in Produktions- und Handelsunternehmen.

Als branchenunabhängige Fachspezialisten nehmen sie Kundenwünsche und Schadenmeldungen entgegen. Sie setzen Servicespezialisten ein und beraten die Kunden bei Störungen von Maschinen oder Anlagen und empfehlen Massnahmen zur Reduktion von Ausfällen oder Stillständen. Sie sorgen dafür, dass die notwendigen Ersatzteile für die Schadenbehebung zur Verfügung stehen und entscheiden über Garantieleistungen unter Berücksichtigung der betriebsinternen Vorgaben.

### 1.22 Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Fachleute Technischer Kundendienst/Service mit eidg. Fachausweis verfügen über folgende berufliche Handlungskompetenzen:

- Unterstützung der Kunden durch den Hotline-Service, den technischen Support, die Einsatzleitung von Servicetechnikern und den zuverlässigen Ersatzteilservice;
- Entgegennahme und Bearbeitung von Schadenmeldungen und Kundenbestellungen;
- Beratung von Kunden bei der Behebung von Maschinen- oder Anlagestörungen;
- Verkauf von Serviceleistungen und Ersatzteilen an Kunden;
- Erstellung und Nachbearbeitung von Offerten für Serviceleistungen und Ersatzteile;
- Speziell in exportorientierten Unternehmen Übernahme der Projektleitung für die Installation und Inbetriebsetzung von Anlagen und Maschinen vom Verkauf bis zur Übergabe an den Kunden;
- Einsatz von Servicetechniker für die Störungsbehebung sowie organisatorische und fachliche Betreuung leisten;
- Erstellen von Bedarfs- und Auslastungsplänen für den Einsatz der Mitarbeitenden der Hotline, der Disposition, des Support, des Service, der Administration sowie des Ersatzteilwesens;
- Erstellen von Einsatzplänen für Mitarbeitende in den Bereichen Hotline, Disposition, Service, Support, Ersatzteildienst;
- Gestaltung und Optimierung der Arbeitsabläufe im Bereich technischer Kundendienst/Service unter Berücksichtigung der Energie- und Ressourceneffizienz;
- Weitergabe von Verbesserungsvorschlägen zur Arbeits- und Service-Produktgestaltung an die vorgesetzte Stelle und Unterstützung bei der Umsetzung leisten.

### 1.23 Berufsausübung

Fachleute Technischer Kundendienst/Service sind bei der Inbetriebsetzung, der Wartung, der Reparatur sowie beim Umbau und der Erneuerung von Maschinen, Anlagen und Systemen wichtige Ansprechpersonen für Kunden. Sie organisieren fachgerechte und effiziente Serviceleistungen sowie Ersatzteillieferungen und erreichen dadurch hohe Kundenzufriedenheit und langjährige Kundentreue. Die Fachleute Technischer Kundendienst/Service arbeiten in den Serviceabteilungen von Industrie- und Handelsunternehmen oder in spezialisierten Service-Unternehmen.

### 1.24 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Sowohl Unternehmen wie auch Privatpersonen sind auf das reibungslose Funktionieren von Maschinen und Anlagen angewiesen. Der Technische Kundendienst/Service stellt die fachgerechte Installation sowie die regelmässige Wartung und die rasche Reparatur von Maschinen und Anlagen aller Art sicher. Je nach Ausrichtung des Kundendienst- und Serviceunternehmens erfolgt dies auf regionaler, gesamtschweizerischer oder internationaler Ebene.

Dank den angebotenen Serviceleistungen wird die Verfügbarkeit und Lebensdauer der Maschinen und Anlagen erhöht und die Wertschöpfung von Industrie- und Handelsunternehmen erweitert.

Zudem sorgt der Technische Kundendienst/Service durch den wirtschaftlich optimierten Betrieb, die sichere und fachgerechte Wartung, die qualitativ gute Reparatur sowie den effizienten Energie- und Ressourceneinsatz und das fachgerechte Recycling von Maschinen und Anlagen für einen nachhaltigen Schutz von Mensch und Natur.

## 1.3 Trägerschaft

---

1.31 Die folgende Organisation der Arbeitswelt bildet die Trägerschaft:

**Technische Kundendienst-Kammer Schweiz (TKK)**

1.32 Die Trägerschaft ist für die ganze Schweiz zuständig.

## 2 Organisation

### 2.1 Zusammensetzung der Prüfungskommission

---

2.11 Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Fachausweiserteilung werden einer Prüfungskommission übertragen. Die Prüfungskommission setzt sich aus 8–11 Mitgliedern zusammen und wird durch den Zentralvorstand der TKK für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt.

2.12 Die Prüfungskommission konstituiert sich selbst. Sie ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse erfordern das Mehr der Anwesenden. Bei Stimmengleichheit entscheidet die Präsidentin oder der Präsident.

### 2.2 Aufgaben der Prüfungskommission

---

2.21 Die Prüfungskommission

- a) erlässt die Wegleitung zur vorliegenden Prüfungsordnung und aktualisiert sie periodisch;
- b) setzt in Absprache mit der Trägerschaft die Prüfungsgebühren fest;
- c) setzt den Zeitpunkt und den Ort der Prüfung fest;
- d) bestimmt das Prüfungsprogramm;
- e) veranlasst die Bereitstellung der Prüfungsaufgaben und führt die Prüfung durch;
- f) wählt die Expertinnen und Experten, bildet sie für ihre Aufgaben aus und setzt sie ein;

- g) entscheidet über die Zulassung zur Prüfung sowie über einen allfälligen Prüfungsausschluss;
  - h) entscheidet über die Erteilung des Fachausweises;
  - i) behandelt Anträge und Beschwerden;
  - j) sorgt für die Rechnungsführung und die Korrespondenz;
  - k) entscheidet über die Anerkennung bzw. Anrechnung anderer Abschlüsse und Leistungen;
  - l) berichtet den übergeordneten Instanzen und dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) über ihre Tätigkeit,
  - m) sorgt für die Qualitätsentwicklung und -sicherung, insbesondere für die regelmässige Aktualisierung des Qualifikationsprofils entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes.
- 2.22 Die Prüfungskommission überträgt die administrativen Aufgaben dem Sekretariat der Technischen Kundendienst-Kammer Schweiz.

### **2.3 Öffentlichkeit und Aufsicht**

---

- 2.31 Die Prüfung steht unter Aufsicht des Bundes. Sie ist nicht öffentlich. In Einzelfällen kann die Prüfungskommission Ausnahmen gestatten.
- 2.32 Das SBFI wird rechtzeitig zur Prüfung eingeladen und mit den Prüfungsakten bedient.

## **3 Ausschreibung, Anmeldung, Zulassung, Kosten**

### **3.1 Ausschreibung**

---

- 3.11 Die Prüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn in allen drei Amtssprachen ausgeschrieben.
- 3.12 Die Ausschreibung orientiert zumindest über:
- die Prüfungsdaten;
  - die Prüfungsgebühr;
  - die Anmeldestelle;
  - die Anmeldefrist;
  - den Ablauf der Prüfung.

### **3.2 Anmeldung**

---

Der Anmeldung sind beizufügen:

- a) eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis;
- b) Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse;
- c) Angabe der Prüfungssprache;
- d) Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto;
- e) Angabe der Sozialversicherungsnummer (AHV-Nummer)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Die rechtliche Grundlage für diese Erhebung findet sich in der Statistikerhebungsverordnung (SR 431.012.1; Nr. 70 des Anhangs). Die Prüfungskommission bzw. das SBFI erhebt im Auftrag des Bundesamtes für Statistik die AHV-Nummer, welche es für rein statistische Zwecke verwendet.

### **3.3 Zulassung**

---

3.31 Zur Prüfung wird zugelassen, wer

- a) ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt;
- b) eine Berufspraxis von mindestens 2 Jahren im Technischen Kundendienst/Service nachweist.

Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41.

3.32 Der Entscheid über die Zulassung zur Prüfung wird der Bewerberin oder dem Bewerber mindestens 3 Monate vor Beginn der Prüfung schriftlich mitgeteilt. Ein ablehnender Entscheid enthält eine Begründung und die Rechtsmittelbelehrung.

### **3.4 Kosten**

---

3.41 Die Kandidatin oder der Kandidat entrichtet nach bestätigter Zulassung die Prüfungsgebühr. Die Gebühren für die Ausfertigung des Fachausweises und die Eintragung in das Register der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber, als auch ein allfälliges Materialgeld werden separat erhoben. Diese gehen zu Lasten der Kandidatin oder des Kandidaten.

3.42 Kandidierende, die nach Ziff. 4.2 fristgerecht zurücktreten oder aus entschuldbaren Gründen von der Prüfung zurücktreten müssen, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet.

3.43 Wer die Prüfung nicht besteht, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr.

3.44 Die Prüfungsgebühr für Kandidierende, welche die Prüfung wiederholen, wird im Einzelfall von der Prüfungskommission unter Berücksichtigung des Prüfungsumfanges festgelegt.

3.45 Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Prüfung gehen zu Lasten der Kandidierenden.

## **4 Durchführung der Prüfung**

### **4.1 Aufgebot**

---

4.11 Eine Prüfung wird durchgeführt, wenn nach der Ausschreibung mindestens 15 Kandidatinnen und Kandidaten die Zulassungsbedingungen erfüllen oder mindestens alle zwei Jahre.

4.12 Die Kandidatin oder der Kandidat kann sich in einer der drei Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch prüfen lassen.

4.13 Die Kandidatin oder der Kandidat wird mindestens 6 Wochen vor Beginn der Prüfung schriftlich aufgeboten. Das Aufgebot enthält:

- a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
- b) das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

4.14 Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten müssen mindestens 30 Tage vor Prüfungsbeginn der Prüfungskommission eingereicht und begründet werden. Diese trifft die notwendigen Anordnungen.

## **4.2 Rücktritt**

---

- 4.21 Die Kandidatin oder der Kandidat können ihre Anmeldung bis 8 Wochen vor Beginn der Prüfung zurückziehen.
- 4.22 Später ist ein Rücktritt nur bei Vorliegen eines entschuldbaren Grundes möglich. Als entschuldbare Gründe gelten namentlich:
- a) Mutterschaft;
  - b) Krankheit und Unfall;
  - c) Todesfall im engeren Umfeld;
  - d) unvorhergesehener Militär-, Zivilschutz- oder Zivildienst.
- 4.23 Der Rücktritt muss der Prüfungskommission unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

## **4.3 Nichtzulassung und Ausschluss**

---

- 4.31 Kandidierende, die bezüglich Zulassungsbedingungen wissentlich falsche Angaben machen, oder die Prüfungskommission auf andere Weise zu täuschen versuchen, werden nicht zur Prüfung zugelassen.
- 4.32 Von der Prüfung ausgeschlossen wird, wer:
- a) unzulässige Hilfsmittel verwendet;
  - b) die Prüfungsdisziplin grob verletzt;
  - c) die Expertinnen und Experten zu täuschen versucht.
- 4.33 Der Ausschluss von der Prüfung muss von der Prüfungskommission verfügt werden. Bis ein rechtsgültiger Entscheid vorliegt, hat die Kandidatin oder der Kandidat Anspruch darauf, die Prüfung unter Vorbehalt abzuschliessen.

## **4.4 Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten**

---

- 4.41 Mindestens eine fachkundige Aufsichtsperson überwacht die Ausführung der praktischen und schriftlichen Prüfungsarbeiten. Sie hält ihre Beobachtungen schriftlich fest.
- 4.42 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die schriftlichen und praktischen Prüfungsaufgaben und legen gemeinsam die Note fest.
- 4.43 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten nehmen die mündlichen Prüfungen ab, erstellen Notizen zum Prüfungsgespräch sowie zum Prüfungsablauf, beurteilen die Leistungen und legen gemeinsam die Note fest.
- 4.44 Dozentinnen und Dozenten der vorbereitenden Kurse, Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Prüfung als Expertinnen und Experten in den Ausstand. In begründeten Ausnahmefällen darf höchstens eine/r der Expertinnen oder Experten als Dozentin oder Dozent an vorbereitenden Kursen der Kandidatin bzw. des Kandidaten tätig gewesen sein.

## **4.5 Abschluss und Notensitzung**

---

- 4.51 Die Prüfungskommission beschliesst im Anschluss an die Prüfung an einer Sitzung über das Bestehen der Prüfung. Die Vertreterin oder der Vertreter des SBFI wird rechtzeitig für diese Sitzung eingeladen.
- 4.52 Dozentinnen und Dozenten der vorbereitenden Kurse, Verwandte sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Entscheidung über die Erteilung des Fachausweises in den Ausstand.

## 5 Prüfung

### 5.1 Prüfungsteile

5.1.1. Die Prüfung umfasst folgende Prüfungsteile und dauert:

Prüfungsteile	Positionen		
	Praktisch	Schriftlich	Mündlich
<b>A Technischen Kundendienst/Service planen</b>	30 Min.	90 Min.	—
<b>B Mitarbeitende unterstützen und betreuen</b>	—	60 Min.	—
<b>C Betriebsorganisation und rechtliche Bestimmungen umsetzen</b>	—	90 Min.	30 Min.
<b>D Kunden mit Serviceleistungen unterstützen und zufriedenstellen</b>	—	90 Min.	30 Min.
<b>E Arbeits- und Kommunikationstechniken anwenden</b>	30 Min.	60 Min.	—
<b>Total 510 Min.</b>	<b>60 Min.</b>	<b>390 Min.</b>	<b>60 Min.</b>

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben und die Bewertung aufgezeigt. Grundsätzlich richten sich die Expertinnen und Experten bei der Aufgabenstellung nach den Anforderungen der Berufspraxis. Prüfungsaufgaben und -fragen prüfen in erster Linie die Fähigkeit zur Anwendung der Fachkenntnisse auf konkrete, praxisbezogene Situationen.

#### A Technischen Kundendienst/Service planen

**Praktischer Teil**  
30 Minuten  
Ausgehend von einer konkreten Praxissituation des Technischen Kundendienstes/Service muss die Kandidatin oder der Kandidat innerhalb von 20 Minuten einen praxisgerechten Lösungsvorschlag erarbeiten. Anschliessend wird der Lösungsvorschlag von der Kandidatin oder dem Kandidaten während 5 Minuten präsentiert. Das Erstellen von Bedarfs- und Auslastungsplänen und der Einsatzpläne der Mitarbeitenden werden als Handlungskompetenz geprüft.

**Schriftlicher Teil**  
90 Minuten  
Dieser Prüfungsteil besteht aus Fallstudien, die auf typischen Situationen im Technischen Kundendienst/Service basieren.

Es wird die Fähigkeit geprüft, den Technischen Kundendienst/Service zu planen und diesen im Berufsalltag umzusetzen.

#### B Mitarbeitende unterstützen und betreuen

**Schriftlicher Teil**  
60 Minuten  
Dieser Prüfungsteil besteht aus Fallstudien, die auf typischen Situationen im Technischen Kundendienst/Service basieren. Als berufliche Handlungskompetenz wird die Fähigkeit bewertet, wie Mitarbeitende unterstützt und betreut werden.



## **C Betriebsorganisation und rechtliche Bestimmungen umsetzen**

---

- Schriftlicher Teil** 90 Minuten Dieser Prüfungsteil besteht aus Fallstudien, die auf typischen Situationen im Technischen Kundendienst/Service basieren.
- Es wird geprüft, ob die Kandidatinnen und Kandidaten fähig sind, die Betriebsorganisation und die rechtlichen Bestimmungen im technischen Kundendienst/Service umzusetzen.
- Mündlicher Teil** 30 Minuten Ausgehend von einem Mindmap-System wird zu konkreten Situationen aus der Berufspraxis im Technischen Kundendienst/Service ein Fachgespräch mit zwei Expertinnen oder Experten geführt.

## **D Kunden mit Serviceleistungen unterstützen und zufriedenstellen**

---

- Schriftlicher Teil** 90 Minuten Dieser Prüfungsteil besteht aus Fallstudien, die auf typischen Situationen im Technischen Kundendienst/Service basieren.
- Es soll geprüft werden, wie Kunden mit Serviceleistungen unterstützt und zufriedengestellt werden können.
- Mündlicher Teil** 30 Minuten Ausgehend von einem Mindmap-System wird zu konkreten Situationen aus der Berufspraxis im Technischen Kundendienst/Service ein Fachgespräch mit zwei Expertinnen oder Experten geführt.

## **E Arbeits- und Kommunikationstechniken anwenden**

---

- Praktischer Teil** 30 Minuten Ausgehend von einer konkreten Praxissituation des Technischen Kundendienstes/Service muss die Kandidatin oder der Kandidat innerhalb von 20 Minuten einen praxisgerechten Lösungsvorschlag erarbeiten. Anschliessend wird der Lösungsvorschlag von der Kandidatin oder dem Kandidaten während 5 Minuten präsentiert. Die Beratung von Kunden bei der Behebung von Maschinen- oder Anlagestörungen sowie der Verkauf von Serviceleistungen und Ersatzteilen an Kunden werden als Handlungskompetenzen geprüft.
- Schriftlicher Teil** 60 Minuten Dieser Prüfungsteil besteht aus Fallstudien, die auf typischen Situationen im Technischen Kundendienst/Service basieren.
- Als Handlungskompetenz wird die Fähigkeit geprüft, wie Arbeits- und Kommunikationstechniken im Technischen Kundendienst/Service sinnvoll angewendet werden und wie mit Problem- und Konfliktsituationen umgegangen wird.

- 5.12 Jeder Prüfungsteil kann in Positionen unterteilt werden. Diese Unterteilung und die Gewichtung der Positionen legt die Prüfungskommission in der Wegleitung fest.

## **5.2 Prüfungsanforderungen**

---

- 5.21 Die Prüfungskommission erlässt die detaillierten Bestimmungen über die Abschlussprüfung in der Wegleitung zur Prüfungsordnung (gemäss Ziff. 2.21 Bst. a).
- 5.22 Die Prüfungskommission entscheidet über die Gleichwertigkeit abgeschlossener Prüfungsteile bzw. Module anderer Prüfungen auf der Tertiärstufe sowie über die allfällige Dispensation von den entsprechenden Prüfungsteilen der vorliegenden Prüfungsordnung. Von den Prüfungsteilen, die gemäss Berufsbild die Kernkompetenzen der Prüfung bilden, darf nicht dispensiert werden.

## **6 Beurteilung und Notengebung**

### **6.1 Allgemeines**

---

Die Beurteilung der Prüfung resp. der einzelnen Prüfungsteile erfolgt mit Notenwerten. Es gelten die Bestimmungen der nachfolgenden Ziff. 6.2 und Ziff. 6.3 der Prüfungsordnung.

### **6.2 Beurteilung**

---

- 6.21 Die Positionen werden mit ganzen oder halben Noten nach Ziff. 6.3 bewertet.
- 6.22 Die Note eines Prüfungsteils ist das Mittel der entsprechenden Positionsnoten. Sie wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Führt der Bewertungsmodus ohne Positionen direkt zur Note eines Prüfungsteils, so wird diese nach Ziff.6.3 erteilt.
- 6.23 Die Gesamtnote der Prüfung ist das Mittel aus den Noten der einzelnen Prüfungsteile. Sie wird auf eine Dezimale gerundet.

### **6.3 Notenwerte**

---

Die Leistungen werden in Noten von 6 bis 1 bewertet. Die Note 4.0 und höhere bezeichnen genügende Leistungen. Andere als halbe Zwischennoten sind nicht zulässig.

### **6.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des Fachausweises**

---

- 6.41 Die Prüfung ist bestanden, wenn
- a) die Gesamtnote mindestens 4.0 beträgt;
  - b) nicht mehr als 2 Prüfungsteilnoten unter 4.0 liegen;
  - c) keine Prüfungsteilnote den Wert 3.0 unterschreitet.
- 6.42 Die Prüfung gilt als nicht bestanden, wenn die Kandidatin oder der Kandidat
- a) nicht fristgerecht zurücktritt;
  - b) ohne entschuldbaren Grund von der Prüfung oder von einem Prüfungsteil zurücktritt;
  - c) ohne entschuldbaren Grund nach Beginn zurücktritt;
  - d) von der Prüfung ausgeschlossen werden muss.
- 6.43 Die Prüfungskommission entscheidet allein auf Grund der erbrachten Leistungen über das Bestehen der Prüfung. Wer die Prüfung bestanden hat, erhält den eidgenössischen Fachausweis.
- 6.44 Die Prüfungskommission stellt jeder Kandidatin und jedem Kandidaten ein Zeugnis über die Prüfung aus. Diesem können zumindest entnommen werden:
- a) die Noten in den einzelnen Prüfungsteilen und die Gesamtnote der Prüfung;
  - b) das Bestehen oder Nichtbestehen der Prüfung;
  - c) bei Nichterteilung des Fachausweises eine Rechtsmittelbelehrung.

### **6.5 Wiederholung**

---

- 6.51 Wer die Prüfung nicht bestanden hat, kann die Prüfung zweimal wiederholen.
- 6.52 Wiederholungsprüfungen beziehen sich nur auf jene Prüfungsteile, in denen eine ungenügende Leistung erbracht wurde.
- 6.53 Für die Anmeldung und Zulassung gelten die gleichen Bedingungen wie für die erste Prüfung.

## 7 Fachausweis, Titel und Verfahren

### 7.1 Titel und Veröffentlichung

---

- 7.11 Der eidgenössische Fachausweis wird auf Antrag der Prüfungskommission vom SBFI ausgestellt und von dessen Direktion und der Präsidentin oder dem Präsidenten der Prüfungskommission unterzeichnet.
- 7.12 Die Fachausweisinhaberinnen und -inhaber sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:
- Fachfrau Technischer Kundendienst/Service mit eidgenössischem Fachausweis**  
**Fachmann Technischer Kundendienst/Service mit eidgenössischem Fachausweis**  
**Spécialiste de service technique après-vente avec brevet fédéral**  
**Specialista del servizio tecnico con attestato professionale federale**
- Die englische Übersetzung lautet:  
**Technical Services Specialist with Federal, Federal Diploma of Higher Education.**
- 7.13 Die Namen der Fachausweisinhaberinnen und -inhaber werden in ein vom SBFI geführtes Register eingetragen.

### 7.2 Entzug des Fachausweises

---

- 7.21 Das SBFI kann einen auf rechtswidrige Weise erworbenen Fachausweis entziehen. Die strafrechtliche Verfolgung bleibt vorbehalten.
- 7.22 Der Entscheid des SBFI kann innert 30 Tagen nach seiner Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

### 7.3 Rechtsmittel

---

- 7.31 Gegen Entscheide der Prüfungskommission wegen Nichtzulassung zur Prüfung oder Verweigerung des Diploms kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim SBFI Beschwerde eingereicht werden. Die Beschwerde muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten.
- 7.32 Über die Beschwerde entscheidet in erster Instanz das SBFI. Der Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

## 8 Deckung der Prüfungskosten

- 8.1 Die Trägerschaft legt auf Antrag der Prüfungskommission die Ansätze fest, nach denen die Mitglieder der Prüfungskommission sowie die Expertinnen und Experten entschädigt werden.
- 8.2 Die Trägerschaft trägt die Prüfungskosten, soweit sie nicht durch die Prüfungsgebühr, den Bundesbeitrag und andere Zuwendungen gedeckt sind.
- 8.3 Nach Abschluss der Prüfung reicht die Prüfungskommission dem SBFI gemäss Richtlinie eine detaillierte Erfolgsrechnung ein. Auf dieser Basis bestimmt das SBFI den Bundesbeitrag für die Durchführung der Prüfung.

## 9 Schlussbestimmungen

### 9.1 Inkrafttreten

---

Diese Prüfungsordnung tritt mit der Genehmigung des SBFI in Kraft.

## 10 Erlass

Boniswil, 8.6.2016

**Technische Kundendienst-Kammer Schweiz (TKK)**

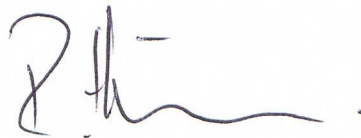


**Peter A. Stüssi**  
Der Präsident

Diese Prüfungsordnung wird genehmigt.

Bern, 16/6/2016

**Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation SBF**



**Rémy Hübschi**  
Leiter Abteilung Höhere Berufsbildung