

# **Prüfungsordnung** über die höhere Fachprüfung

## **Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service**

## **Leiter des Technischen Kundendienstes/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

<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 Trägerschaft .....	4
<b>2 Organisation</b> .....	<b>5</b>
2.1 Zusammensetzung der Prüfungskommission .....	5
2.2 Aufgaben der Prüfungskommission .....	5
2.3 Öffentlichkeit / Aufsicht.....	5
<b>3 Ausschreibung, Anmeldung, Zulassung, Kosten</b> .....	<b>6</b>
3.1 Ausschreibung .....	6
3.2 Anmeldung .....	6
3.3 Zulassung .....	6
3.4 Kosten .....	6
<b>4 Durchführung der Prüfung</b> .....	<b>7</b>
4.1 Aufgebot .....	7
4.2 Rücktritt .....	7
4.3 Nichtzulassung und Ausschluss .....	7
4.4 Prüfungsaufsicht, Expertinnen und Experten .....	7
4.5 Abschluss und Notensitzung .....	8
<b>5 Prüfung</b> .....	<b>8</b>
5.1 Prüfungsteile.....	8
5.2 Prüfungsanforderungen.....	8
<b>6 Beurteilung und Notengebung</b> .....	<b>9</b>
6.1 Allgemeines .....	9
6.2 Beurteilung .....	9
6.3 Notenwerte .....	9
6.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des eidg. Diploms .....	9
6.5 Wiederholung .....	9
<b>7 Diplom, Titel und Verfahren</b> .....	<b>10</b>
7.1 Titel und Veröffentlichung.....	10
7.2 Entzug des Diploms .....	10
7.3 Rechtsmittel.....	10
<b>8 Deckung der Prüfungskosten</b> .....	<b>10</b>
<b>9 Schlussbestimmungen</b> .....	<b>11</b>
9.1 Aufhebung bisherigen Rechts .....	11
9.2 Übergangsbestimmungen .....	11
9.3 Inkrafttreten .....	11
<b>10 Erlass</b> .....	<b>12</b>

Gestützt auf Artikel 28 Absatz 2 des Bundesgesetzes über die Berufsbildung vom 13. Dezember 2002 erlässt die Trägerschaft nach Ziffer 1.2 folgende Prüfungs-ordnung:

# 1 Allgemeines

## 1.1 Zweck der Prüfung

---

Die höhere Fachprüfung bezweckt den Nachweis, dass die erfolgreichen Absolventinnen und Absolventen über die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um die Leitung des Technischen Kundendienstes/Service nach unternehmerischen Grundsätzen zu führen.

### **Berufsbild Leiter oder Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service**

#### **Arbeitsgebiet**

Der Leiter oder die Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service ist eine Führungsperson mit Erfahrung in der Inbetriebsetzung, der Wartung, der Reparatur, des Umbaus- und der Erneuerung von Maschinen, Anlagen, Systemen. Er oder sie stellen die Ersatzteile-Verfügbarkeit und die Ersatzteile-Bewirtschaftung sowie die Erreichbarkeit durch Kunden bei Betriebs-Störungen, Wartungen, Reparaturen und Umbauarbeiten sicher. Der Leiter oder die Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service ist in den Produkte-Entwicklungsprozess eines Unternehmens integriert, damit sichergestellt wird, dass während der Entwicklung das Endprodukt auf seine Servicefreundlichkeit überprüft wird. Dank ihren bzw. seinen Kenntnissen in unternehmerischen, fachlichen und personellen Belangen, leitet er oder sie selbständig und kostenbewusst den Bereich oder die Abteilung Technischer Kundendienst/Service.

#### **Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen**

Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes/Service

- formulieren im Rahmen der Unternehmensplanung selbständig Leitbild, Strategien und Ziele für den Technischen Kundendienst/Service
- bestimmen den Montage- und Inbetriebsetzungs-Prozess und erstellen die Servicepersonal-Auslastungsplanung und erarbeiten das Ertrags- und Kostenbudget
- organisieren den Reparatur/Schaden-Behebungsprozess von der Reparatur/Schadenannahme, dem Einsatz des techn. Spezialisten (Support, Servicetechniker, Werkstatt) bis zur Fakturierung der erbrachten Serviceleistungen
- definieren die Ersatzteile-Verfügbarkeit und die Ersatzteile Bewirtschaftung sowie die Ersatzteile-Logistik
- gestalten und optimieren den Personal-Prozess von der Personal-Bedarfsermittlung, der Personal-Beschaffung, Personal-Einsatz, Personal-Motivation und -Honorierung, Personal Entwicklung bis zur Personal-Freistellung
- entwickeln und optimieren die Organisations-Prozesse und die Arbeitsabläufe und -anweisungen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen (SUVA, EKAS, etc.)
- verstehen im Rahmen des Rechts die Grundzüge des Vertragsrechts (Arbeitsrecht, Service- und Wartungsverträge, Werkvertrag) sowie des Gesellschaftsrechts
- achten darauf, dass dank dem Einsatz guter Zeitplanungsinstrumente und effektiver-, qualitativ guter und effizienter Aufgabenerledigung ein ertragbringendes Ergebnis erzielt werden kann
- analysieren regelmässig die Kunden- und Marktbedürfnisse und planen und realisieren geeignete Service-Produkte/Dienstleistungen

- erarbeiten das für ihre Abteilung/Bereich geeignete Service Marketing Konzept und realisieren Marketingstrategien und Marketing-Massnahmen und werten die erzielten Ergebnisse aus
- analysieren bei auftretenden Problemen und Konflikten die Ist-Situation, kennen Problemanalyse- und Entscheidungsfindungs-Methoden und suchen Lösungen, welche allen Beteiligten helfen
- bilden die Schnittstelle zur Produktentwicklung, dem Einkauf, dem Verkauf, dem Produktmanagement, dem Finanz- und Rechnungswesen und der Geschäftsleitung
- machen aktiv im Produktentwicklungsprozess mit, damit sichergestellt wird, dass während der Entwicklung das Endprodukt auf seine Servicefreundlichkeit überprüft wird.

### **Berufsausübung**

Leiter und Leiterinnen des Technischen Kundendienstes/Service organisieren die Anlage-Inbetriebsetzungen, Kundens Schulungen, Wartungs- und Reparaturarbeiten sowie bei älteren Anlagen den Umbau, das Retrofit-Angebot und sorgen für umweltgerechte Entsorgung der alten Maschinen, Geräte und Systeme.

Insbesondere bei Kundenreklamationen oder Konflikten mit Kunden, ist es wichtig, die Situation richtig einzuschätzen und für alle Beteiligten eine gute Lösung zu finden.

Seit einigen Jahren ist die Industrie der eigentliche Motor der Schweizer Wirtschaft. Der Erfolg dieses Sektors beruht auf einer erfolgreichen Umstrukturierung in Richtung Engineering, dem Angebot von nachhaltigen Kundendienst-Leistungen und weltweitem Technischem Kundendienst/Service.

Einen wesentlichen Beitrag zur erweiterten Wertschöpfung der Industrie und kommerzieller Dienstleistungen trägt der Technische Kundendienst/Service bei.

Im Rahmen der immer deutlicheren Annäherung der Produkte innerhalb einer Branche, kann dem Preiszerfall ein gut ausgebildeter Service & Support entgegen wirken. Die Differenzierung erfolgt nicht mehr hauptsächlich über den Produktpreis sondern über die After-Sales-Service-Leistungen. Der Kundendienst generiert zudem innovative Service-Produkte, pflegt die Kundenbeziehung, fördert und erweitert das After-Sales-Geschäft. Damit wird nachhaltig das Unternehmen gesichert und es werden zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen.

Mit der spezialisierten Ausbildung und der praxisgerechten Durchführung der Höheren Fachprüfung für Leiterin des Technischen Kundendienstes / Leiter des Technischen Kundendienstes kann ein wesentlicher Beitrag zum Erfolg der Schweizer Wirtschaft beigetragen werden.

Ihre Aktivitäten sind stark vom Konzept der nachhaltigen Entwicklung geprägt und verbinden die wirtschaftlichen, sozialen und die Umwelt-Aspekte.

## **1.2 Trägerschaft**

---

- 1.21 Die folgende Organisation der Arbeitswelt bildet die Trägerschaft:  
**Technische Kundendienst-Kammer Schweiz (TKK)**
- 1.22 Die Trägerschaft ist für die ganze Schweiz zuständig.

## **2 Organisation**

### **2.1 Zusammensetzung der Prüfungskommission**

---

- 2.11 Alle Aufgaben im Zusammenhang mit der Diplomerteilung werden einer Prüfungskommission übertragen. Die Prüfungskommission setzt sich aus 8–14 Mitgliedern zusammen und wird durch den Zentralvorstand der TKK für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt.
- 2.12 Im Übrigen konstituiert sich die Prüfungskommission selbst. Sie ist beschlussfähig, wenn die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse erfordern das Mehr der Anwesenden. Bei Stimmgleichheit 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 sowie der benötigten Infrastruktur 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 das Bestehen der höheren Fachprüfung und die Erteilung des Diploms;
  - 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 Qualitätssicherung, insbesondere für die regelmässige Aktualisierung des Qualifikationsprofils entsprechend den Bedürfnissen des Arbeitsmarktes.
- 2.22 Die Prüfungskommission kann administrative Aufgaben und die Geschäftsführung dem Sekretariat der TKK übertragen.

### **2.3 Öffentlichkeit / 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 erforderlichen Akten bedient.



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

### **3.1 Ausschreibung**

---

- 3.11 Die Prüfung wird mindestens 6 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**

---

Die schriftliche Anmeldung hat spätestens 4 Monate vor Prüfungsbeginn unter Verwendung des offiziellen Anmeldeformulars beim Prüfungssekretariat einzutreffen. 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 AHV-Nummer.

### **3.3 Zulassung**

---

- 3.31 Zur Prüfung wird zugelassen, wer
- a) ein eidgenössisches Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder einen gleichwertigen Ausweis besitzt;
  - b) über eine Berufspraxis von mindestens 5 Jahren im Technischen Kundendienst/ Service, davon 3 Jahre in einer Kaderfunktion, verfügt.
- Vorbehalten bleibt die fristgerechte Überweisung der Prüfungsgebühr nach Ziff. 3.41.
- 3.32 Über die Gleichwertigkeit von ausländischen Ausweisen und Diplomen entscheidet das SBFJ.
- 3.33 Der Entscheid über die Zulassung zur Prüfung wird der Bewerberin oder dem Bewerber mindestens drei 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 der Diplome und die Eintragung in das Register der Diplominhaberinnen 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 bzw. einzelne Prüfungsteile 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 mindestens 15 Kandidatinnen und Kandidaten die Zulassungsbedingungen erfüllen.
- 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 2 Monate vor Beginn der Prüfung schriftlich aufgeboten. Das Aufgebot enthält:
  - a) das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Prüfung sowie über die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel;
  - b) das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.
- 4.14 Ausstandsbegehren gegen Expertinnen und Experten müssen mindestens 1 Monat vor Prüfungsbeginn der Prüfungskommission schriftlich eingereicht und begründet werden. Diese trifft die notwendigen Anordnungen.

### **4.2 Rücktritt**

---

- 4.21 Die Kandidatin oder der Kandidat können ihre Anmeldung bis 20 Tage 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 oder 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 Kandidatinnen und Kandidaten, 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 schriftlichen Prüfungsarbeiten. Sie hält ihre Beobachtungen schriftlich fest.
- 4.42 Mindestens zwei Expertinnen oder zwei Experten beurteilen die schriftlichen Prüfungen und die praktischen Prüfungen 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 Verwandte, Geschäftspartner sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Prüfung als Expertinnen und Experten in den Ausstand. Mindestens eine oder einer der Expertinnen oder Experten (vgl. Ziff. 4.42 und 4.43) darf nicht Dozentin oder Dozent der auf die Prüfung vorbereitenden Kurse bzw. Repetitorien 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, Geschäftspartner sowie gegenwärtige und frühere Vorgesetzte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kandidatin oder des Kandidaten treten bei der Entscheidung über die Erteilung des Diploms in den Ausstand.

## 5 Prüfung

### 5.1 Prüfungsteile

Die Prüfung umfasst folgende Prüfungsteile und dauert:

Prüfungsteile	Positionen		
	Praktisch	Schriftlich	Mündlich
1 Servicemanagement, Unternehmensführung, Volkswirtschaft	30 Min.	210 Min.	30 Min.
2 Personalführung und Personalentwicklung	30 Min.	120 Min.	30 Min.
3 Betriebsorganisation und Recht	30 Min.	120 Min.	30 Min.
4 Kundenbeziehungs- und Produktmanagement		120 Min.	30 Min.
5 Arbeitstechniken und Kommunikation	30 Min.	120 Min.	
<b>Total</b>	<b>120 Min.</b>	<b>690 Min.</b>	<b>120 Min.</b>

### 5.2 Prüfungsanforderungen

- 5.21 Die detaillierten Bestimmungen über die Abschlussprüfung sind in der Wegleitung zur Prüfungsordnung nach Ziff. 2.21 Bst. a aufgeführt.
- 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.



## **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 Dezimalstelle gerundet.

### **6.3 Notenwerte**

---

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

### **6.4 Bedingungen zum Bestehen der Prüfung und zur Erteilung des eidg. Diploms**

---

- 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) sich nicht rechtzeitig abmeldet;
  - b) ohne entschuldbaren Grund nicht dazu antritt;
  - 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 das eidgenössische Diplom.
- 6.44 Die Prüfungskommission stellt jeder Kandidatin und jedem Kandidaten ein Zeugnis über die Prüfung aus. Diesem kann 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 Diploms eine Rechtsmittelbelehrung.

### **6.5 Wiederholung**

---

- 6.51 Wer die Prüfung nicht bestanden hat, kann die Prüfung zweimal wiederholen.
- 6.52 Die 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 Diplom, Titel und Verfahren

### 7.1 Titel und Veröffentlichung

---

- 7.11 Das eidgenössische Diplom wird auf Antrag der Prüfungskommission vom SBFI ausgestellt und von dessen Direktorin oder Direktor und der Präsidentin oder dem Präsidenten der Prüfungskommission unterzeichnet.
- 7.12 Die Diplominhaberinnen und -inhaber sind berechtigt, folgenden geschützten Titel zu führen:

**Diplomierte Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service**  
**Diplomierter Leiter des Technischen Kundendienstes/Service**

**Cheffe de service technique après-vente diplômée**  
**Chef de service technique après-vente diplômé**

**Direttrice del servizio tecnico alla clientela diplomata**  
**Direttore del servizio tecnico alla clientela diplomato**

Als englische Übersetzung wird **Technical After Sales Manager with Advanced Federal Diploma of Professional Education and Training** empfohlen.

- 7.13 Die Namen der Diplominhaberinnen und -inhaber werden in ein vom SBFI geführtes Register eingetragen.

### 7.2 Entzug des Diploms

---

- 7.21 Das SBFI kann ein auf rechtswidrige Weise erworbenes Diplom 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 Aufhebung bisherigen Rechts**

---

Das Reglement über die höhere Fachprüfung für den Leiter/ die Leiterin des Technischen Kundendienstes/Service vom 17.2.1994 wird aufgehoben.

### **9.2 Übergangsbestimmungen**

---

Repetentinnen und Repetenten nach dem bisherigen Reglement vom 17.2.1994 erhalten bis 31.12.2014 Gelegenheit zu einer 1. bzw. 2. Wiederholung.

### **9.3 Inkrafttreten**

---

Diese Prüfungsordnung tritt mit der Genehmigung des SBFI in Kraft.

## 10 Erlass

Boniswil,

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

**Peter A. Stüssi**  
Der Präsident



Diese Prüfungsordnung wird genehmigt.

Bern, **15. FEB. 2013**

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



**Marimée Montalbetti**

Leiterin a.i. Abteilung berufliche Grundbildung und höhere Berufsbildung