Servicetechniker

Rollenauftrag: Selbstständige und kundenorientierte Durchführung von Service-, Wartungs-, Reparatur- und kleineren Montageaufträgen im Rahmen der eigenen Qualifikation und Beauftragung.
Der Servicetechniker verantwortet die fachgerechte Ausführung des zugewiesenen Auftrags sowie eine vollständige Rückmeldung an Disposition und Büro.

A. Auftragsvorbereitung

- Prüfung des übergebenen Arbeitsauftrags.
- Prüfung der Kunden- und Objektdaten.
- Sichtung vorhandener Anlageninformationen.
- Prüfung der Fehlerbeschreibung.
- Klärung offener Informationen vor Fahrtantritt.
- Prüfung der erforderlichen Qualifikation.
- Kontrolle der Verfügbarkeit benötigter Werkzeuge und Messgeräte.
- Prüfung des voraussichtlich benötigten Materials.
- Abstimmung notwendiger Ersatzteile mit der Disposition.
- Beachtung objektspezifischer Zugangs- und Sicherheitsanforderungen.
- Prüfung, ob zusätzliche technische Unterlagen erforderlich sind.

B. Kundenkontakt und Einsatzbeginn

- Freundliche Vorstellung beim Kunden.
- Erläuterung des vorgesehenen Arbeitsumfangs.
- Abstimmung des Zugangs zum Arbeitsbereich.
- Aufnahme ergänzender Fehlerbeschreibungen.
- Prüfung der tatsächlichen Situation vor Ort.
- Abgleich der Ausgangslage mit dem Arbeitsauftrag.
- Information des Kunden über absehbare Verzögerungen im Rahmen der betrieblichen Vorgaben.
- Rückmeldung an die Disposition bei erheblichen Abweichungen.

C. Technische Ausführung

- Fehlersuche an elektrischen Anlagen und Betriebsmitteln.
- Durchführung von Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten.
- Durchführung beauftragter Wartungsarbeiten.
- Austausch defekter Komponenten.
- Durchführung kleinerer Installations- und Erweiterungsarbeiten.
- Prüfung elektrischer Anschlüsse und Betriebsmittel.
- Durchführung erforderlicher Messungen und Prüfungen im Rahmen der Beauftragung.
- Dokumentation festgestellter Mängel.
- Ermittlung möglicher Fehlerursachen.
- Beurteilung, ob die Störung vollständig behoben wurde.
- Durchführung erforderlicher Funktionskontrollen.
- Meldung nicht sicher behebbarer oder weitergehender Fehler.
- Sicherstellung eines ordnungsgemäßen Arbeitsabschlusses.

D. Sicherheit und Qualität

- Einhaltung der geltenden Sicherheitsvorgaben.
- Prüfung der Arbeitsbedingungen vor Beginn der Tätigkeit.
- Anwendung der vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen.
- Verwendung geeigneter und geprüfter Messgeräte.
- Durchführung erforderlicher Prüfungen nach den einschlägigen Vorgaben.
- Dokumentation der Prüfergebnisse.
- Erkennen und Melden sicherheitsrelevanter Mängel.
- Sicherung gefährlicher Zustände im Rahmen der eigenen Befugnisse.
- Unterbrechung von Arbeiten bei nicht beherrschbaren Gefahren.
- Information des zuständigen Verantwortlichen bei Anlagen, die nicht sicher betrieben werden können.
- Saubere und ordentliche Übergabe des Arbeitsbereichs.

E. Zusatzleistungen und wirtschaftliches Arbeiten

- Erkennen zusätzlichen Reparatur- oder Modernisierungsbedarfs.
- Dokumentation nicht beauftragter Arbeiten.
- Erfassung notwendiger Zusatzmaterialien.
- Information der Disposition über zusätzlichen Zeitbedarf.
- Meldung erforderlicher Folgeeinsätze.
- Aufnahme der technischen Grundlagen für ein Folgeangebot.
- Keine eigenständige verbindliche Preiszusage außerhalb der übertragenen Befugnisse.
- Keine Ausführung kostenpflichtiger Zusatzleistungen ohne erforderliche Freigabe, sofern keine abweichende betriebliche Regelung besteht.
- Vermeidung unnötiger Mehrfahrten durch sorgfältige Vorbereitung.
- Rückgabe nicht benötigter Materialien nach betrieblichem Verfahren.

F. Dokumentation und Auftragsabschluss

- Vollständige Erfassung der Arbeitszeit.
- Dokumentation der Ankunfts- und Abfahrtszeiten nach betrieblicher Vorgabe.
- Erfassung verbrauchter Materialien.
- Dokumentation ausgeführter Tätigkeiten.
- Dokumentation der Fehlerursache, soweit feststellbar.
- Erfassung der Messergebnisse und Prüfprotokolle.
- Dokumentation nicht ausgeführter Leistungen und ihrer Gründe.
- Aufnahme weiterer erforderlicher Maßnahmen.
- Dokumentation von Kundenhinweisen und besonderen Vorkommnissen.
- Erfassung der Kundenbestätigung, soweit vorgesehen.
- Übermittlung des Arbeitsberichts an das Büro.
- Kennzeichnung des Auftragsstatus als abgeschlossen oder mit Folgearbeit offen.

G. Fahrzeug, Werkzeug und Material

- Kontrolle der Fahrzeugausstattung.
- Ordnungsgemäße Lagerung von Werkzeugen und Messgeräten.
- Pflege und Sichtkontrolle der Arbeitsmittel.
- Meldung defekter Geräte.
- Meldung von Fehlbeständen.
- Ordnungsgemäße Materialentnahme.
- Rückgabe nicht benötigter Materialien.
- Meldung von Nachfüllbedarf für häufig benötigte Verbrauchsmaterialien.
- Sicherstellung einer geordneten Fahrzeug- und Materialorganisation.

Schnittstelle zum Büroteam

Der Servicetechniker liefert dem Büro die vollständigen Informationen zur weiteren Bearbeitung:

Rückmeldung des Servicetechnikers	Weiterverarbeitung im Büro
Arbeitszeit und Tätigkeit	Leistungsabrechnung
Verbrauchtes Material	Materialerfassung und Abrechnung
Fehlerbeschreibung und Ursache	Kundeninformation und Dokumentation
Zusätzlicher Reparaturbedarf	Vorbereitung eines Folgeangebots
Nicht erledigte Arbeiten	Terminplanung für Folgeeinsatz
Prüfprotokolle	Ablage und Übergabe an den Kunden
Kundenhinweise	Aktualisierung der Auftragsinformationen
Auftragsabschluss	Prüfung der Abrechnungsreife

Grundregel: Der Servicetechniker ist für die technische Ausführung und vollständige Dokumentation verantwortlich. Die Disposition steuert den nächsten operativen Schritt, während das Büro die kaufmännische Bearbeitung übernimmt.