

## Bericht ERFA für Anlagenwarte 2023

---

**Thema: Pflichtenheft Servicefachleute**

---

**Referat Markus Heizmann, Präsident Holzfeuerungen Schweiz**

---

Markus Heizmann gab eine Einführung in das Thema und die Handhabung die Organisation der Servicefachleute bei der Firma Heizmann. Die Firma Heizmann produziert seit mehreren Generationen Holzofen im kleineren Leistungsbereich und vertreibt für den Bedarf von grösseren Ofen, Geräte der österreichischen Firma Hargassner.

Der Leiter der Serviceabteilung der Firma Heizmann, Maurus Heizmann führte sehr kompetent durch das Thema. Folgende Punkte wurden angesprochen:

- Häufig betreffen Anrufe der Kunden die Sekundärseite von Heizungen, für welche die Heizungsinstallateure der Kunden zuständig sind. Mit der Heizung selbst haben diese Probleme keinen Zusammenhang und daher kann in einer solchen Situation nicht geholfen werden. Häufig muss das Thema der Schnittstellen geklärt werden.
  - Betrifft das Thema die Heizung, werden erst folgende Fragen gestellt, um das Thema besser einzugrenzen:
    - Wann hat das Problem begonnen?
    - Was ist passiert/geschehen?
    - Wo brauche ich Unterstützung?
  - Die verschiedenen Anlagenteile einer Heizung, resp. eines Heizsystems haben verschiedene Ansprechpartner und Spezialisten für die Beseitigung von Problemen. Es ist ratsam eine Liste mit den verschiedenen Ansprechpersonen und deren Kontakte zu führen.
  - Sollten mehrere Personen für die Unterhalt der Heizung zuständig sein, ist ein guter Austausch von grosser Relevanz. Manipulationen sollten in einem Log-Buch immer dokumentiert werden, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.
  - Heizungswarte sollte bei Wartungen den Servicefachleuten über die Schulter schauen, um Wissen anzueignen.
  - Über die Fernwartung können viele Probleme behoben oder zumindest eruiert werden.
  - Vor einer Abnahmemessung sind vorzugsweise folgende Arbeiten im Voraus zu erledigen:
    - Der Kaminfeger sollte 7-14 Tage vorher die Arbeiten durchführen
    - Eine Wartung der Anlage erfolgt im Idealfall 3-7 Tage vorher
    - Zu empfehlen ist eine Probemessung während der Wartung
    - In der Regel ergibt es keinen Mehrwert, wenn der Servicefachmann bei der amtlichen Messung dabei ist. (Er kostet nur Geld) Bei Unsicherheit des Anlagewarts bei der Bedienung der Anlage kann es jedoch hilfreich sein.
-



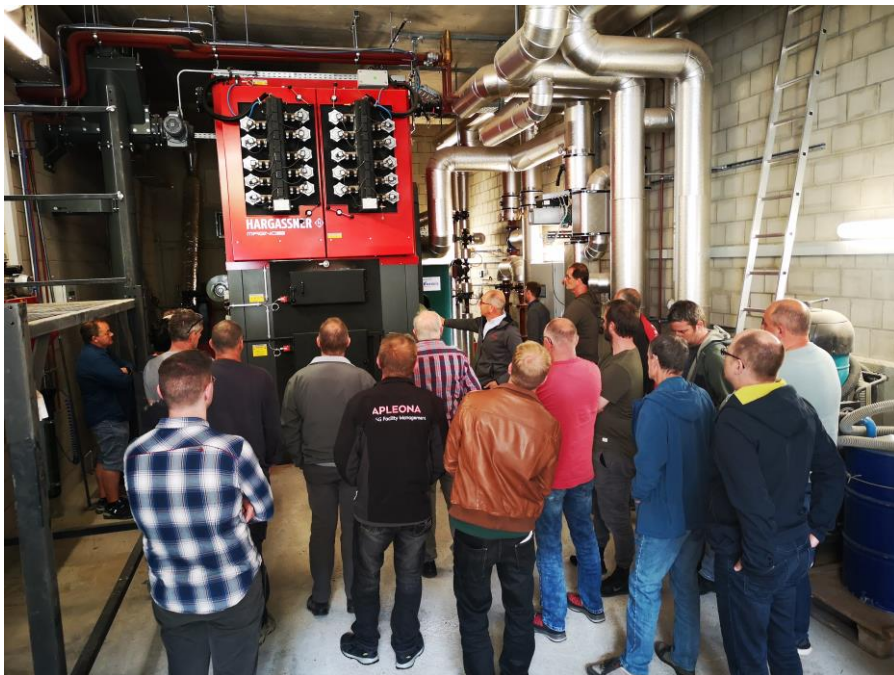
---

### **Diskussion und Fragestellungen**

Es wurde intensiv diskutiert und Fragen an die Fachleute gestellt:

- Die IT Sicherheit ist bei der Fernwartung ein Thema:
    - o Die Firma Heizmann stellt bei Ihren Produkten deswegen eigene Router (losgelöstes System) zur Verfügung.
    - o Administratorrechte darf nur jeweils eine Person haben (Freigaben darf nur eine Person machen)
  - Leitlinien von Verband Holzfeuerungen Schweiz für Anlagewarte gibt es nicht. Das Thema ist Produkte abhängig. Jeder Anbieter hat eine eigene Strategie.
  - Diverse weitere Erfahrungen werden unter den Anwesenden ausgetauscht.
-

**Führung durch die neue Heizanlage durch Samuel Jenni:**  
Samuel Jenni führte nach der Veranstaltung durch die Heizung.



#### **Netzwerk**

Im Anschluss an die Fachführung wurde ein Apéro offeriert. Dies ermöglichte weitere Gespräche mit den Referenten und die Anlagenwarte untereinander konnten sich austauschen.

Die mündlichen Rückmeldungen auf den Anlass waren sehr positiv.

Herzlichen Dank an folgende Unternehmungen/Organisation welche den Anlass ermöglichten:

- Firma Heizmann AG
- Jenni Holz AG
- Kym AG
- Gebäudeprogramm, Baselbieter Energiepaket

---

**12.05.2023 Michael Tobler**

---