

## Grundlagen und Rahmen

ENERTRAG Betrieb hat sich dazu verpflichtet, die eigenen hohen Qualitätsansprüche und die der Kunden zufriedenstellend umzusetzen und ist bestrebt, jederzeit einwandfreie Ergebnisse seiner Dienstleistungen zu erbringen. Trotz intensiver Anstrengungen kann es immer wieder zu Abweichungen kommen oder unser Kunde ist aus anderweitigen Gründen mit der von uns erbrachten Dienstleistung unzufrieden. Ebenso besteht die Möglichkeit, dass er uns Verbesserungspotentiale aufzeigt, die unsere Dienstleistungen, Prozesse oder Arbeitsabläufe optimieren.

Wir sehen in Beschwerden, Reklamationen oder Einsprüchen einen großen Nutzen, denn durch sie erhalten wir das Feedback, das wir benötigen, um unsere Management-Prozesse und Dienstleistungen zu verbessern.

## Verbesserungsvorschläge

Verbesserungsvorschläge durchlaufen bei ENERTRAG Betrieb den gleichen Bearbeitungsprozess wie Reklamationen, Beschwerden und Einsprüche.

## Eigentum des Kunden

Eigentum von Kunden liegt in Form von Daten, geistigem Eigentum sowie den Energieerzeugungseinheiten vor.

Entsteht bei der Ausführung unserer Dienstleistung ein Schaden an dem Kundeneigentum, ist der zuständige Betriebsführer durch den jeweiligen Verursacher zu informieren. Dieser setzt sich unmittelbar mit dem Kunden in Verbindung und stimmt das weitere Vorgehen ab. Diese Regelung kommt sinngemäß auch dann zur Anwendung, wenn ein Schaden erkannt wird, der durch einen Vertragspartner des Kunden verursacht, aber nicht dem Kunden angezeigt wurde.

## 1. ENERTRAG Betrieb Reklamationsverfahren

Das ENERTRAG Betrieb Reklamationsverfahren, bei dem wir Kundenrückmeldungen und dazugehörige Lösungen systematisch aufarbeiten, wird im Folgenden beschrieben:

### 1.1 ENERTRAG- Betrieb -Beschwerdestelle

Alle Beschwerden sind zu richten an:

ENERTRAG Betrieb GmbH  
Eddesser Str. 8  
31234 Edemissen

Mailto: [EW-Support@enertrag.com](mailto:EW-Support@enertrag.com)

Tel: +49 39854 6459-200

Oder

ENERTRAG Betrieb GmbH  
Gut Dauerthal  
17291 Dauerthal

Mailto: [EW-Support@enertrag.com](mailto:EW-Support@enertrag.com)

Tel: +49 39854 6459-0

### 1.2 Kommunikation

Die externe Kundenkommunikation oder die Kommunikation mit unseren Vertragspartnern bei Reklamationen, Beschwerden, Einsprüchen oder Verbesserungsvorschlägen findet in der Regel über obengenannte Adressen und Telefonnummern statt.

## 2. Verfahren

### 2.1 Bewertung

Nach dem Erhalt einer Beschwerde, Reklamation oder eines Einspruchs wird die Berechtigung geprüft.

**Unberechtigt** ist die Beschwerde, Reklamation oder der Einspruch, wenn z. B. die fehlerhafte Dienstleistung durch einen Dritten verursacht wurde. Das kann ein durch den Kunden beauftragtes Serviceunternehmen, Lieferant oder Vandalismus sein.

Ist die Beschwerde, Reklamation oder der Einspruch unberechtigt oder ENERTRAG Betrieb nicht zuständig, wird kein Beschwerdeverfahren eingeleitet. Der Beschwerdeführer wird informiert.

Ist Vandalismus die Ursache wird dieses, nach Rücksprache mit dem Beschwerdeführer und dessen Einverständnis vorausgesetzt, bei der Polizei zur Anzeige gebracht.

Ist die Beschwerde, Reklamation oder der Einspruch berechtigt wird das ENERTRAG Betrieb Beschwerdeverfahren eingeleitet und den Beschwerdeführer informiert.

### 2.2 Untersuchung

ENERTRAG Betrieb stellt sicher, dass jede Beschwerde, Reklamation oder jeder Einspruch durch die verantwortlichen Führungskräfte, unterstützt von dem QM-Team, dokumentiert und fachlich untersucht wird. Steht die Ursache der fehlerhaften Dienstleistung fest, werden Maßnahmen zur Abstellung der Abweichung erarbeitet.

### 2.3 Umsetzung der Maßnahmen

Die aufgetretene fehlerhafte Dienstleistung wird unverzüglich behoben, sofern der Kunde dies wünscht. Die zuständigen verantwortlichen Führungskräfte, unterstützt von dem QM-Team sind für die Bearbeitung von Beschwerden, Reklamation oder Einsprüchen zuständig. Der Beschwerdeführer wird über den aktuellen Stand der Abarbeitung regelmäßig informiert.

Ist die fehlerhafte Dienstleistung abgestellt wird der Beschwerdeführer umgehend informiert.

## 2.4 Eskalationsmanagement

Ist der Beschwerdeführer mit der ausgearbeiteten/umgesetzten Lösung nicht einverstanden, wird die Geschäftsführung einbezogen, um Lösungsmöglichkeiten auszuarbeiten.

## 2.5 Kompetenzprüfung

Werden grobe Fehler durch den Mitarbeiter festgestellt, wird der verantwortlichen Führungskraft umgehend die Kompetenz des Mitarbeiters geprüft, ggf. legt die Führungskraft für den Mitarbeiter Schulungsmaßnahmen fest.

## 2.6 Änderungen im/am Qualitätsmanagementsystem

Abweichungen oder Verbesserungsvorschläge in/an unserem Managementsystem werden über unsere internen Meldesysteme bearbeitet.

## 2.7 Wirksamkeitsprüfung

Die erarbeitete Lösung wird intern auf Wirksamkeit überprüft.

## 3. Begriffe

- **Beschwerde:** Eine Beschwerde ist ein Rechtsbehelf gegen Entscheidungen, Beschlüsse und ergriffene Maßnahmen. Einen Ausdruck der Unzufriedenheit, der eine Antwort erwartet.
- **Reklamation:** Eine Reklamation ist gerechtfertigt, wenn die betreffende Ware oder Dienstleistung einen Mangel aufweist. Das heißt, gewisse zugesicherte oder zu erwartende Eigenschaften, die dem Käufer nutzen könnten, sind nicht vorhanden, eine fehlerhafte Dienstleistung oder ein technischer Defekt vorliegt.
- **Einspruch:** Der Einspruch ist ein spezieller Rechtsbehelf, der in verschiedenen Verwaltungsverfahren/Inspektionsverfahren gegen bestimmte Verwaltungsakten/sachverständigen Beurteilungen eingelegt werden kann. Es ist ein Verlangen des Kunden eine Entscheidung zu überprüfen.

Datum: im April 2022



Unterschrift

Michael Dahm (Geschäftsführer)