

ZERTIFIKAT

TÜV NORD CERT Standard A75-S008 “Geprüfte Service-Qualität”

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren bescheinigt für

e.kundenservice Netz GmbH
Steindamm 100
20099 Hamburg
Deutschland

e.kundenservice
NETZ

mit den Standorten

- e.kundenservice Netz GmbH, Am Kanal 2-3, 14467 Potsdam, Deutschland
- e.kundenservice Netz GmbH, E.ON-Allee 3, 84036 Landshut, Deutschland

Geltungsbereich

Planung, Steuerung und operative Abwicklung des energiewirtschaftlichen Kunden- und Einspeisemanagements



Im Rahmen der Zertifizierung wurde die Servicequalität und Kundenorientierung hinsichtlich der Servicekultur, der Servicezuverlässigkeit, der Qualifikation der Mitarbeiter und der Umgang mit Beschwerden geprüft. Als Prüfmethode wurden Audits vor Ort, eine Dokumentenprüfung und die Bewertung einer Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Kundenbefragung müssen mindestens „gut“ ausfallen.

Nach eingehender Untersuchung wird die Konformität mit der Prüfgrundlage des TÜV NORD Standards A75-S008 bestätigt.

Die Überwachung durch TÜV NORD CERT erfolgt jährlich.

Die Kundenbefragung wird im 2-Jahreszyklus bewertet.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 761 170181
Auditbericht-Nr. 3523 7141

Gültig von 2019-09-13
Gültig bis 2022-09-12
Erstzertifizierung 2019


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2019-09-13

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.