

# **ENplus**

## **Qualitätszertifizierung für Holzpellets**



### **ENplus-Handbuch für Deutschland, Österreich und die Schweiz**

#### **Teil 2: Ablauf der Zertifizierung**

**Version 3.0, August 2015**

## Herausgeber der englischsprachigen Ausgabe:

### European Pellet Council (EPC)

c/o AEBIOM – European Biomass Association

Place du Champ de Mars 2

1050 Brüssel, Belgien

E-Mail: [enplus@pelletcouncil.eu](mailto:enplus@pelletcouncil.eu)

Internet: [www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)

## Herausgeber der deutschsprachigen Ausgaben:

### Für Deutschland:

#### Deutsches Pelletinstitut GmbH

Neustädtische Kirchstraße 8

10117 Berlin

E-Mail: [info@depi.de](mailto:info@depi.de)

Internet: [www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)

### Für Österreich:

#### proPellets Austria

Hauptstraße 100

3012 Wolfsgraben

E-Mail: [office@propellets.at](mailto:office@propellets.at)

Internet: [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)

### Für die Schweiz:

#### proPellets.ch

c/o Holzenergie Schweiz

Neugasse 6

8005 Zürich

E-Mail: [info@propellets.ch](mailto:info@propellets.ch)

Internet: [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

---

## INHALT

<b>VORWORT</b> .....	<b>3</b>
<b>NORMATIVE VERWEISE</b> .....	<b>4</b>
<b>1 INKRAFTTRETEN</b> .....	<b>5</b>
<b>2 ALLGEMEINE REGELUNGEN</b> .....	<b>6</b>
2.1 Gültigkeit von Zertifikat und Lizenz .....	6
2.2 Verbundene Unternehmen .....	6
2.3 Unterlizenzen.....	7
2.4 Kennzeichnung .....	7
2.4.1 ENplus-ID .....	7
2.4.2 Zertifizierungszeichen .....	8
2.4.3 Qualitätszeichen .....	9
2.4.4 Servicezeichen und Service-ID.....	10
2.5 Anforderungen an Sackware .....	11
2.6 Anforderungen an Big Bags .....	12
2.7 Rückstellproben .....	12
2.8 Widerspruchsverfahren .....	12
<b>3 ZERTIFIZIERUNG VON PELLETPRODUZENTEN</b> .....	<b>14</b>
3.1 Umfang und Abgrenzung der Zertifizierung von Produzenten .....	14
3.2 Antragsverfahren für Pelletproduzenten .....	15
3.3 Inspektionen von Pelletproduzenten .....	16
3.4 Anforderungen an Pelletproduzenten .....	18
3.4.1 Qualitätsmanagement .....	19
3.4.2 Rohmaterial .....	19
3.4.3 Technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen .....	19
3.4.4 Hauptprozesse .....	20
3.4.5 Betriebsinterne Qualitätssicherung .....	21
3.4.6 Beschwerdemanagement .....	22
3.4.7 Lieferdokumentation bei losen Pellets .....	23
3.4.8 Nachhaltigkeit.....	23
3.4.9 Berichtspflichten.....	23
<b>4 ZERTIFIZIERUNG VON PELLETHÄNDLERN</b> .....	<b>25</b>
4.1 Umfang und Abgrenzung der Zertifizierung von Händlern .....	25
4.2 Antragsverfahren für Pellethändler .....	26
4.3 Inspektionen von Pellethändlern .....	27
4.4 Anforderungen an Pellethändler .....	30
4.4.1 Qualitätsmanagement .....	30
4.4.2 Technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen .....	31
4.4.3 Hauptprozesse .....	32
4.4.4 Betriebsinterne Qualitätssicherung .....	33
4.4.5 Beschwerdemanagement .....	34
4.4.6 Lieferdokumentation bei losen Pellets – <i>Komplettlieferungen</i> .....	35
4.4.7 Lieferdokumentation bei losen Pellets – <i>Teillieferungen</i> an Verbraucher .....	35
4.4.8 Berichtspflichten.....	36

<b>5</b>	<b>ZERTIFIZIERUNG VON DIENSTLEISTUNGSANBIETERN</b> .....	<b>38</b>
5.1	<i>Umfang und Abgrenzung der Zertifizierung von Dienstleistungsanbietern</i> .....	38
5.2	<i>Antragstellung von Dienstleistungsanbietern</i> .....	39
5.3	<i>Inspektionen von Dienstleistungsanbietern</i> .....	40
5.4	<i>Anforderungen an Dienstleistungsanbieter</i> .....	43
5.4.1	Qualitätsmanagement.....	43
5.4.2	Technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen.....	44
5.4.3	Hauptprozesse.....	45
5.4.4	Betriebsinterne Qualitätssicherung.....	46
5.4.5	Lieferdokumentation bei losen Pellets – <i>Komplettlieferungen</i> .....	46
5.4.6	Lieferdokumentation bei losen Pellets – <i>Teillieferungen an Verbraucher</i> .....	47
5.4.7	Berichtspflichten.....	48
<b>6</b>	<b>ZUSÄTZLICH GELTENDE UNTERLAGEN</b> .....	<b>49</b>
<b>7</b>	<b>ANHANG</b> .....	<b>50</b>
7.1	<i>Kennzeichnung: Farbkombinationen und -codes</i> .....	50
7.1.1	Farbkombinationen.....	50
7.1.2	Farbcodes.....	51

## VORWORT

Dieses Dokument ist Teil des *Handbuchs*, Version 3.0, für die „ENplus-Qualitätszertifizierung für Holzpellets“. Das *Handbuch* umfasst die folgenden Teile:

- Teil 1: Allgemeiner Teil
- Teil 2: Ablauf der Zertifizierung
- Teil 3: Anforderungen an die Pelletqualität
- Teil 4: Nachhaltigkeitsanforderungen
- Teil 5: Aufbau des Zertifizierungssystems
- Teil 6: Allgemeine Entgeltordnung

Die jeweils gültigen Versionen der *Handbuchteile* sind auf der internationalen Internetseite von ENplus unter [www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu) und den nationalen Internetseiten veröffentlicht.

Deutschland: [www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)

Österreich: [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)

Schweiz: [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

In diesem Dokument, Teil 2 des ENplus-Handbuchs Version 3.0, werden die folgenden Bereiche behandelt:

- Allgemeine Regelungen
- Regelungen hinsichtlich der Zertifizierung von Pelletproduzenten
- Regelungen hinsichtlich der Zertifizierung von Pellethändlern
- Regelungen hinsichtlich der Zertifizierung von Dienstleistern

Die in Deutschland, Österreich und der Schweiz für die Umsetzung von ENplus verantwortlichen Stellen sind der folgenden Tabelle zu entnehmen:

	<i>Zuständiger Lizenzgeber</i>	<i>Zuständiges Management</i>	<i>Zuständige Zertifizierungsstelle</i>
<b>Deutschland</b>	DEPI	DEPI	DEPI
<b>Österreich</b>	proPellets Austria	proPellets Austria	siehe <a href="http://www.enplus-pellets.at">www.enplus-pellets.at</a>
<b>Schweiz</b>	proPellets.ch	proPellets.ch	siehe <a href="http://www.enplus-pellets.ch">www.enplus-pellets.ch</a>

Jeder *nationale Lizenzgeber* veröffentlicht eine nationale Version des *Handbuchs*. Für *zertifizierte Unternehmen* gelten die Bestimmungen des *Handbuchs*, das vom *zuständigen Lizenzgeber* herausgegeben wurde. In Zweifelsfällen kommen die Bestimmungen des Masterhandbuchs zur Anwendung (ausgenommen Regelungen, die als nationale Regelungen gekennzeichnet sind).

**Hinweis:** Weitere normative Verweise sowie Definitionen der in allen Teilen des *Handbuchs* kursiv geschriebenen Begriffe sind dem *Handbuch*, Teil 1: Allgemeiner Teil zu entnehmen.

## NORMATIVE VERWEISE

**Hinweis:** Die folgenden Normen gelten in der vom nationalen Normungskomitee veröffentlichten landessprachlichen Fassung. Solange keine ISO-Norm für eine Prüfmethode vorliegt, muss diese nach den Bestimmungen des entsprechenden CEN-Standards durchgeführt werden.

CEN/TC 15370-1: Solid biofuels – Method for the determination of ash melting behaviour – Part 1: Characteristic temperatures method

EN 14778: Solid biofuels – Sampling

EN 14961-2: Solid biofuels – Fuel specification and classes – Part 2: Wood pellets for non-industrial use

EN 15234-2: Solid biofuels – Fuel quality assurance – Part 2: Wood pellets for non-industrial use

ISO 3166: Codes for the representation of names of countries and their subdivisions

ISO 16948: Solid biofuels – Determination of total content of carbon, hydrogen and nitrogen contents

ISO 16968: Solid biofuels – Determination of minor elements

ISO 16994: Solid biofuels – Determination of total content of sulfur and chlorine

ISO 17225-1: Solid biofuels – Fuel specifications and classes – Part 1: General requirements

ISO 17225-2: Solid biofuels – Fuel specifications and classes – Part 2: Graded wood pellets

ISO 17828: Solid biofuels – Determination of bulk density

ISO 17829: Solid Biofuels – Determination of length and diameter of pellets

ISO 17831-1: Solid biofuels – Determination of mechanical durability of pellets and briquettes – Part 1: Pellets

ISO 18122: Solid biofuels – Determination of ash content

ISO 18125: Solid biofuels – Determination of calorific value

ISO 18134: Solid biofuels – Determination of moisture content

ISO 18846: Solid biofuels – Determination of fines content in quantities of pellets

ISO 9001: Quality management systems – Requirements

## 1 INKRAFTTRETEN

Die Bestimmungen in diesem Dokument, dem „ENplus-Handbuch, Version 3.0: Teil 2: Ablauf der Zertifizierung“, treten mit ihrer Veröffentlichung am 1. August 2015 in Kraft.

Unternehmen, die nach dem 31. Juli 2015 zertifiziert werden, müssen die Anforderungen in diesem Dokument, dem „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 2: Ablauf der Zertifizierung“, erfüllen.

Unternehmen, die zum Zeitpunkt des Inkrafttretens bereits zertifiziert sind, dürfen bis zum 31. Dezember 2015 weiter nach den Vorgaben des „ENplus-Handbuchs, Version 2.0“, produzieren und bei ihrer Warendeklaration auf Lieferpapieren und Pelletsäcken auf die europäische Norm EN 14961-2 verweisen.

Ab dem 1. Januar 2016 werden *gelistete Inspektionsstellen* und *gelistete Zertifizierungsstellen* die Pelletqualität ausschließlich nach den Vorgaben in diesem Dokument, dem „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 2: Ablauf der Zertifizierung“, prüfen.

Für die Nutzung von Sackklischees und die Nutzung des bislang gültigen *Zertifizierungszeichens* auf Lieferpapieren und im Marketing (außer auf Fahrzeugen) gilt eine längere Übergangszeit bis zum 31. Juli 2016.

Das Inkrafttreten der anderen Teile des *Handbuchs* ist diesen zu entnehmen.

## 2 ALLGEMEINE REGELUNGEN

### 2.1 Gültigkeit von Zertifikat und Lizenz

Die Lizenz zur Nutzung des Zertifizierungszeichens ist gültig, solange ein Unternehmen über ein (durch eine Zertifizierungsstelle verliehenes) Zertifikat und einen laufenden Lizenznutzungsvertrag mit dem *nationalen Lizenzgeber* verfügt.

Der *ationale Lizenzgeber* hat das Recht, den Lizenzvertrag entweder für einen begrenzten Zeitraum auszusetzen oder ganz zu widerrufen, falls dessen Bestimmungen verletzt werden oder die *zuständige Zertifizierungsstelle* feststellt, dass das *zertifizierte Unternehmen* die Bedingungen des Zertifizierungsprogramms nicht mehr erfüllt, und deswegen das Zertifikat aussetzt oder widerruft. Falls ein *zertifizierter Produzent* mehrere Produktionsstätten betreibt, kann die Lizenz lediglich für die Produktionsstätte ausgesetzt oder entzogen werden, für die die Nichtkonformität festgestellt wurde. Die Aussetzung dauert an, bis die Nichtkonformität behoben wurde. Holzpellets aus anderen Produktionsstätten des *zertifizierten Unternehmens* können weiterhin als zertifizierte Ware vertrieben werden.

Eine Zertifizierungsperiode dauert drei Jahre, sie beginnt mit der Ausstellung des Zertifikats. *Zertifizierten Unternehmen* wird zum Beginn jeder Zertifizierungsperiode ein neues Zertifikat ausgestellt.

Wird ein Lizenzvertrag widerrufen, wird die *ENplus-ID* des *zertifizierten Unternehmens* zurückgezogen und nie wieder vergeben. Das ehemals *zertifizierte Unternehmen* kann einen Antrag auf erneute Zertifizierung stellen und bekommt dann eine neue *ENplus-ID*.

*Zertifizierte Unternehmen*, deren Lizenzvertrag wegen des Missbrauchs der Wort-Bild-Marke *ENplus* widerrufen wurde, können für eine Dauer von bis zu zwei Jahren von der erneuten Zertifizierung ausgeschlossen werden.

### 2.2 Verbundene Unternehmen

Im Fall von *verbundenen Unternehmen* kann eine Lizenz mehr als eine rechtlich eigenständige Einheit umfassen. *Verbundene Unternehmen* sind Unternehmen, die teilweise oder vollständig im Eigentum des *zertifizierten Unternehmens* sind. Das *zertifizierte Unternehmen* muss berechtigt sein, die Erfüllung der Anforderungen des *Handbuchs* und des *zuständigen Managements* im *verbundenen Unternehmen* durchzusetzen.

Typische Beispiele für *verbundene Unternehmen* sind:

- Produzenten mit mehreren rechtlich eigenständigen Produktionsstätten im alleinigen oder partiellen Besitz des *zertifizierten Unternehmens*
- Produzenten mit rechtlich eigenständigen Handelsgesellschaften für Pellets aus eigener Produktion im alleinigen oder partiellen Besitz des *zertifizierten Produzenten*
- Händler mit regionalen Verkaufsstellen im alleinigen oder partiellen Besitz des *zertifizierten Unternehmens*
- Dienstleister im alleinigen oder partiellen Besitz des *zertifizierten Unternehmens*

*Verbundene Unternehmen* müssen vom *zuständigen Management* anerkannt werden. *Zertifizierte Unternehmen* müssen eine Übersicht über *verbundene Unternehmen* zusammen mit ihrem Antrag auf Zertifizierung beim *zuständigen Management* einreichen und Änderungen anzeigen.

### 2.3 Unterlizenzen

Unterlizenzen können genutzt werden, um Händlern den Handel mit zertifizierten Pellets zu ermöglichen, ohne dass sie selbst zertifiziert sind. Ein unterlizenzierter Händler darf keinen physischen Kontakt zu den Pellets haben und keinen Dienstleister mit dem Umschlag oder der Handhabung der Pellets beauftragen. Unterlizenzierte Händler können entweder Zwischenhändler sein oder Einzelhändler, die ausschließlich für einen *zertifizierten Händler* arbeiten. Sie dürfen zertifizierte Pellets verkaufen, wenn ein *Unterlizenzvertrag* abgeschlossen wurde. Der Vertrag muss sowohl vom *zertifizierten Unternehmen* als auch vom Unterlizenznehmer unterzeichnet werden. Er autorisiert den Unterlizenznehmer zur Nutzung des *Zertifizierungszeichens* des *zertifizierten Unternehmens*. Das *zuständige Management* muss innerhalb von zwei Wochen über den Abschluss des *Unterlizenzvertrags* informiert werden. Eine Vorlage für den *Unterlizenzvertrag* kann von der zuständigen nationalen Internetseite von ENplus heruntergeladen werden.

Es muss der Grundsatz beachtet werden, dass jeglicher physische Kontakt mit den Pellets ausschließlich durch *zertifizierte Unternehmen* erfolgen darf. Der nichtzertifizierte Händler darf weder eigene technische Einrichtungen (wie z. B. Lager oder Lieferfahrzeuge) für den Umgang mit Pellets verfügen noch einen Dienstleister damit beauftragen.

### 2.4 Kennzeichnung

#### 2.4.1 ENplus-ID

Das *zuständige Management* stellt jedem *zertifizierten Unternehmen* eine individuelle *ENplus-ID* zur Verfügung. Jede *ENplus-ID* besteht aus einer Folge von fünf Zeichen, die anzeigen, ob es sich bei dem Unternehmen um einen Produzenten oder einen Händler handelt und aus welchem Land er kommt.

#### **Produzenten**

Die ersten beiden Zeichen stehen für das Herkunftsland des Unternehmens. Die Länderkürzel entsprechen den Vorgaben der ISO 3166-1 alpha-2. Die drei dem Länderkürzel folgenden Zeichen ergeben die Nummer des *zertifizierten Produzenten* (001 bis 299) in seinem Land.

Wenn ein Produzent eine einheitliche *ENplus-ID* für mehrere Werke in einem Land nutzen will, wird eine spezifische Werksnummer an die *ENplus-ID* angehängt. Die Werksnummer (z. B. „BE010-2“) erscheint lediglich auf dem Zertifikat.

## Händler

Die ersten beiden Zeichen stehen für das Herkunftsland des Unternehmens. Die Länderkürzel entsprechen den Vorgaben der ISO 3166-1 alpha-2. Die drei dem Länderkürzel folgenden Zeichen ergeben die Nummer des *zertifizierten Händlers* (300 bis 899) in seinem Land.

*Verbundene Unternehmen* (ohne Produktionsstätte), die im Land, in dem das *zertifizierte Unternehmen* sesshaft ist, liegen, nutzen die *ENplus-ID* des *zertifizierten Unternehmens*. *Verbundene Unternehmen*, die nicht in dem Land liegen, in dem die Zentrale für die Geschäftstätigkeiten im Bereich Pellets des *zertifizierten Unternehmens* liegt, können wählen, ob sie unter der *ENplus-ID* des Mutterunternehmens agieren oder unter einer eigenen *ENplus-ID* mit dem Länderkürzel des Landes, in dem sie aktiv sind. Bei *Sackware* muss das Qualitätszeichen auf dem Sack abgedruckt werden (siehe Abschnitt 2.5).

Ein Produzent, der neben seiner Produzenten-ID auch über eine Händler-ID verfügt, kann die Händler-ID für den Vertrieb der Pellets aus allen seinen Produktionsstätten nutzen.

In der Lieferdokumentation loser Pellets muss die *ENplus-ID* des Händlers angegeben werden – unabhängig davon, ob das *zertifizierte Unternehmen* physischen Kontakt zu den Pellets hat oder nicht.

### 2.4.2 Zertifizierungszeichen

Jeder *zertifizierte Produzent* und jeder *zertifizierte Händler* erhält ein individuelles *Zertifizierungszeichen*, das aus dem *ENplus-Logo* und der individuellen *ENplus-ID* besteht. Die Nutzung des *ENplus-Logos* ohne ID ist nicht erlaubt. Abbildung 1 zeigt ein Beispiel für ein *Zertifizierungszeichen* mit einer belgischen Produzenten-*ENplus-ID*.



Abbildung 1: Zertifizierungszeichen (Beispiel: Produzent in Belgien)

Nach der Ausstellung des Zertifikats und der Unterzeichnung des Zeichennutzungsvertrags ist das *zertifizierte Unternehmen* berechtigt, das *Zertifizierungszeichen* zur Kennzeichnung seiner Produkte und zum Marketing zu nutzen, solange das Unternehmen auf der internationalen *ENplus*-Internetseite ([www.enplus-pellets.eu](http://www.enplus-pellets.eu)) sowie der entsprechenden nationalen Internetseite als *zertifiziertes Unternehmen* geführt wird.

Zertifizierte Unternehmen, die sowohl zertifizierte als auch nichtzertifizierte Pellets herstellen oder vertreiben, dürfen mit dem Abdruck nicht den Eindruck erwecken, ihre gesamte Produktion oder Handelsware sei zertifiziert.

Informationen über zulässige Farben und Farbkombinationen sind im Anhang dargestellt.

Das *Zertifizierungszeichen* muss eine Mindesthöhe von 20 mm aufweisen. Das Seitenverhältnis von Höhe zu Breite des *Zertifizierungszeichens* darf nicht verändert werden.

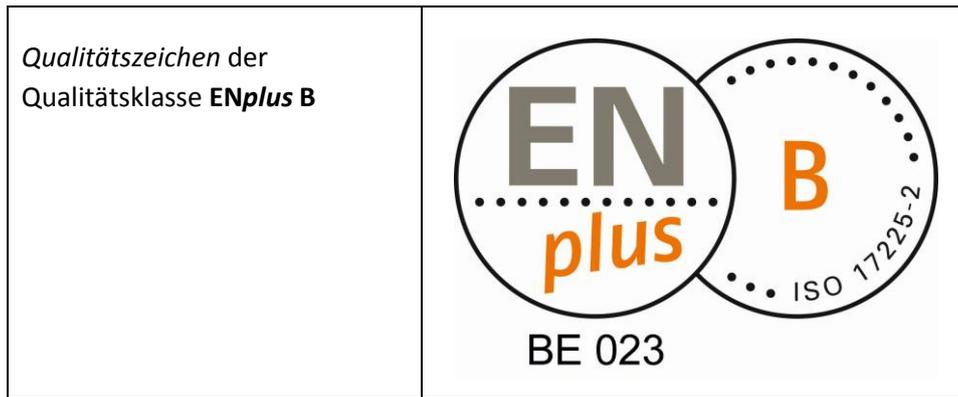
### 2.4.3 Qualitätszeichen

Für jede zertifizierte Qualitätsklasse gibt es ein eigenständiges Qualitätslogo, das ausschließlich in Kombination mit dem *Zertifizierungszeichen* genutzt werden darf. Die Kombination aus Qualitätslogo und *Zertifizierungszeichen* wird *Qualitätszeichen* genannt. Das *Qualitätszeichen* muss auf Pelletsäcken (*Sackware*) verwendet werden. Es kann außerdem in der Werbung für Pellets der entsprechenden Qualitätsklasse eingesetzt werden.

Beispiele für *Qualitätszeichen* der verschiedenen Qualitätsklassen sind in Tabelle 1 aufgeführt (Beispiel: *ENplus-ID* eines belgischen Produzenten).

Tabelle 1: Beispiele für Qualitätszeichen der Qualitätsklassen ENplus A1, ENplus A2, ENplus B

<p>Qualitätszeichen der Qualitätsklasse <b>ENplus A1</b></p>	 <p>BE 023</p>
<p>Qualitätszeichen der Qualitätsklasse <b>ENplus A2</b></p>	 <p>BE 023</p>



Informationen über zulässige Farben und Farbkombinationen sind im Anhang dargestellt.

#### 2.4.4 Servicezeichen und Service-ID

Das *Servicezeichen* wird für die Kennzeichnung von *zertifizierten Dienstleistungsanbietern* (siehe Kapitel 5) verwendet. Es enthält eine *Service-ID*, die individuell für *jeden zertifizierten Dienstleistungsanbieter* vergeben wird.

Die ersten beiden Zeichen stehen für das Land, in dem sich die Anlage des Dienstleisters befindet. Die Länderkürzel entsprechen den Vorgaben der ISO 3166-1 alpha-2. Die drei dem Länderkürzel folgenden Zeichen ergeben die Nummer des *zertifizierten Dienstleistungsanbieters* (900 bis 999) in seinem Land. Zur Unterscheidung einer *Service-ID* von der *ENplus-ID* eines *zertifizierten Produzenten* oder eines *zertifizierten Händlers* werden die Buchstaben „SP“ an die *Service-ID* angehängt.



Abbildung 2: ENplus-Servicezeichen eines belgischen Dienstleistungsanbieters

Das *Servicezeichen* muss eine Mindesthöhe von 20 mm aufweisen. Das Seitenverhältnis von Höhe zu Breite des *Servicezeichens* darf nicht verändert werden. Informationen über zulässige Farben und Farbkombinationen sind im Anhang dargestellt.

Das *Servicezeichen* oder die *Service-ID* muss auf allen Dokumenten mit Bezug zu Leistungen, die im Rahmen von ENplus erbracht werden (z. B. Verträge, Rechnungen), verwendet werden.

## 2.5 Anforderungen an Sackware

*Sackware* bezeichnet eine Verpackungseinheit Pellets für den Verbrauchermarkt. *Sackware* darf bis zu 30 kg Pellets der Qualitätsklassen ENplus A1 oder ENplus A2 enthalten. Es ist nicht gestattet, Pellets der Qualität ENplus B als *Sackware* zu verkaufen.

Ein nichtzertifiziertes Unternehmen darf ENplus-zertifizierte *Sackware* anbieten. Dabei darf nicht der Eindruck entstehen, das nichtzertifizierte Unternehmen sei zertifiziert.

Die Beschriftung der *Sackware* muss die Kontaktdaten des Unternehmens beinhalten, dessen *Qualitätszeichen* auf dem Sack abgebildet ist. Es kann sich dabei um das *Qualitätszeichen* des *zertifizierten Unternehmens* handeln, das die Pellets abgefüllt hat, oder um das *Qualitätszeichen* des beauftragenden *zertifizierten Händlers*, dessen Sackdesign genutzt wird, nicht jedoch um das *Servicezeichen* eines *zertifizierten Dienstleistungsanbieters*. Die Kontaktdaten des *zertifizierten Unternehmens*, die auf dem Sack erscheinen, müssen den Unternehmensdaten auf der ENplus-Internetseite entsprechen.

Ein nichtzertifiziertes Unternehmen darf in der Werbung (z. B. auf seiner Internetseite oder auf Flyern) darauf verweisen, dass es ENplus-zertifizierte *Sackware* vertreibt. Die Verwendung des ENplus-Logos ist nur möglich, indem ein Foto des *Zertifizierungszeichens* auf dem Sack abgebildet wird. Unter keinerlei Umständen darf der Eindruck entstehen, dass das abgebildete *Zertifizierungszeichen* das Zeichen des werbenden Unternehmens ist.

Die Vorgaben zur Beschriftung von Pelletsäcken sind verpflichtend. Alle Kennzeichnungen von *Sackware* müssen vom *zuständigen Management* freigegeben werden. Das Unternehmen, dessen *Zertifizierungszeichen* auf dem Sack abgebildet ist, ist für die Vorlage zur Freigabe verantwortlich.

Die Beschriftung der Säcke muss in der Sprache des Landes erfolgen, in dem die Pellets vermarktet werden sollen. Folgende Angaben müssen darin enthalten sein:

- der Begriff „Holzpellets“
- das *Qualitätszeichen* des Unternehmens für die entsprechende Qualitätsklasse
- der Durchmesser der Pellets (6 mm oder 8 mm)
- der Name und die Kontaktdaten des Unternehmens, dessen *Qualitätszeichen* verwendet wird
- die Empfehlung „Trocken lagern“
- die Empfehlung „Nur zum Gebrauch in geeigneten und genehmigten Heizgeräten entsprechend den Herstellerangaben und gesetzlichen Vorgaben“
- das Nettogewicht (in kg)

Die Angabe weiterer Brennstoffeigenschaften auf *Sackware* ist freiwillig. Die Angaben dürfen auf zwei unterschiedliche Weisen erfolgen:

- Darstellung der Grenzwerte für die Pelleteigenschaften wie in Tabelle 1 im „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 3: Anforderungen an die Pelleteigenschaften“, einschließlich der Zeichen „≥“ oder „≤“ und der Einheit.
- Abweichende Grenzwerte für die Pelleteigenschaften dürfen dann angegeben werden, wenn ihre Einhaltung durch den Laborbericht eines *gelisteten Prüflabors* für eine von

einem *gelisteten Auditor* gezogene Probe nachgewiesen wird. Dazu ist der aktuelle Laborbericht des *zertifizierten Produzenten*, dessen Pellets in dem betreffenden Sackdesign abgefüllt werden sollen, an das *zuständige Management* zu senden.

Zusätzliche Informationen auf *Sackware* dürfen nicht falsch oder irreführend sein. Die Herkunft der Pellets darf nur im Zusammenhang mit einer Produzenten-ID angegeben werden.

Für die Freigabe der Sackkennzeichnung kann das *zuständige Management* einen Nachweis fordern, um den Wahrheitsgehalt der zusätzlichen Informationen auf dem Sack zu prüfen.

## 2.6 Anforderungen an Big Bags

*Big Bags* weisen ein Gewicht zwischen 30 kg und 1,5 Tonnen auf. Es wird zwischen zwei Arten von *Big Bags* unterschieden: versiegelten *Big Bags* und unversiegelten *Big Bags*.

### Versiegelte Big Bags

Wenn *Big Bags* mit einem Siegel mit der jeweiligen *ENplus-ID* verschlossen werden, können sie wie *Sackware* gehandelt werden. Wenn ein versiegeltes *Big Bag* an einen nicht-zertifizierten Händler oder Endkunden verkauft wird, müssen die für die Kennzeichnung von *Sackware* obligatorischen Informationen (siehe Abschnitt 2.5) am *Big Bag* angebracht werden. Versiegelte *Big Bags* dürfen nur dann geöffnet und die enthaltenen Pellets als zertifizierte lose Ware verkauft werden, wenn kein nichtzertifizierter Händler Teil der Bereitstellungskette war.

### Unversiegelte Big Bags

Pellets in unversiegelten *Big Bags* werden als lose Pellets angesehen. Die entsprechenden Bestimmungen kommen zur Anwendung.

## 2.7 Rückstellproben

Die Analyse einer Rückstellprobe durch ein *gelistetes Prüflabor* ist die Grundlage für die Entscheidung über qualitätsbezogene Beschwerden von Kunden (Geschäfts- und Endkunden).

*Zertifizierte Unternehmen* müssen bei jeder Beladung eines Lieferfahrzeugs eine Probe von mindestens 500 g nehmen. Bei weniger als drei Beladungen pro Ladestelle an einem Liefertag muss eine Gesamtprobe von mindestens 1,5 kg pro Ladestelle archiviert werden.

Rückstellproben müssen während des Beladungsvorgangs genommen werden, vorzugsweise aus dem fallenden Gut. Die Proben müssen für mindestens neun Monate unter geeigneten Bedingungen archiviert werden. Sie müssen versiegelt (z. B. unter Verwendung von Beuteln mit selbstverklebendem Verschluss) und mit den folgenden Informationen beschriftet werden: Ort der Probenahme, Datum, Qualitätsklasse (wenn es sich nicht um Klasse *ENplus A1* handelt) und Kennzeichen des Transportfahrzeugs oder des Lieferscheins.

Beim Handel mit *Sackware* müssen keine Rückstellproben archiviert werden.

## 2.8 Widerspruchsverfahren

*Zertifizierte Unternehmen* und solche Unternehmen, die einen Antrag auf Zertifizierung gestellt haben, können beim *internationalen Management* eine Beschwerde gegen die folgenden Entscheidungen einlegen:

- Verweigerung der Zertifizierung
- Anordnung von zusätzlichen Inspektionen
- Anordnung von häufigeren Kontrollen im Rahmen der betriebsinternen Qualitätssicherung
- Suspendierung oder Entzug des Zertifikats oder der Lizenz
- Ausschluss eines Additivs

Die Beschwerde ist nur zulässig, wenn das *zertifizierte Unternehmen* bzw. der Antragsteller nachweisen kann, dass die betreffende Entscheidung seine Rechte verletzt. Das *Board of ENplus* entscheidet innerhalb von zwei Wochen über die Zulässigkeit der Beschwerde. Personen, die direkt von der Entscheidung betroffen sind, werden nicht am Entscheidungsprozess beteiligt.

### 3 ZERTIFIZIERUNG VON PELLETPRODUZENTEN

#### 3.1 Umfang und Abgrenzung der Zertifizierung von Produzenten

Die Veröffentlichung eines *zertifizierten Produzenten* auf der internationalen und der nationalen ENplus-Internetseite bestätigt, dass das Unternehmen die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms erfüllt und einen Lizenzvertrag mit dem *zuständigen Lizenzgeber* abgeschlossen hat. Die Anforderungen umfassen Beschaffung und Aufbereitung des Rohmaterials, Herstellung der Pellets, Lagerung, Transport, Absackung, betriebsinterne Qualitätssicherung, Qualifizierung des Personals, Beschwerdemanagement und Anforderungen an die Dokumentation. Alle Prozesse werden in einer jährlichen Inspektion überprüft, die durch einen *gelisteten Auditor* von einer *gelisteten Inspektionsstelle* durchgeführt wird.

Die Zertifizierung von Produzenten schließt folgende Tätigkeiten nicht ein:

- Handel mit Pellets von anderen Produzenten
- *Teillieferungen* an Verbraucher

Produzenten benötigen für die Ausführung dieser Tätigkeiten eine zusätzliche Händlerzertifizierung und werden entsprechend den Bestimmungen in Kapitel 4 durch den von einer *gelisteten Zertifizierungsstelle* beauftragten *gelisteten Auditor* diesbezüglich kontrolliert. Produzenten benötigen keine separate Händlerzertifizierung im Falle von Verkäufen ab Werk.

In Abbildung 3 ist dargestellt, für welche Geschäftsmodelle welche Arten von Zertifizierung benötigt werden.

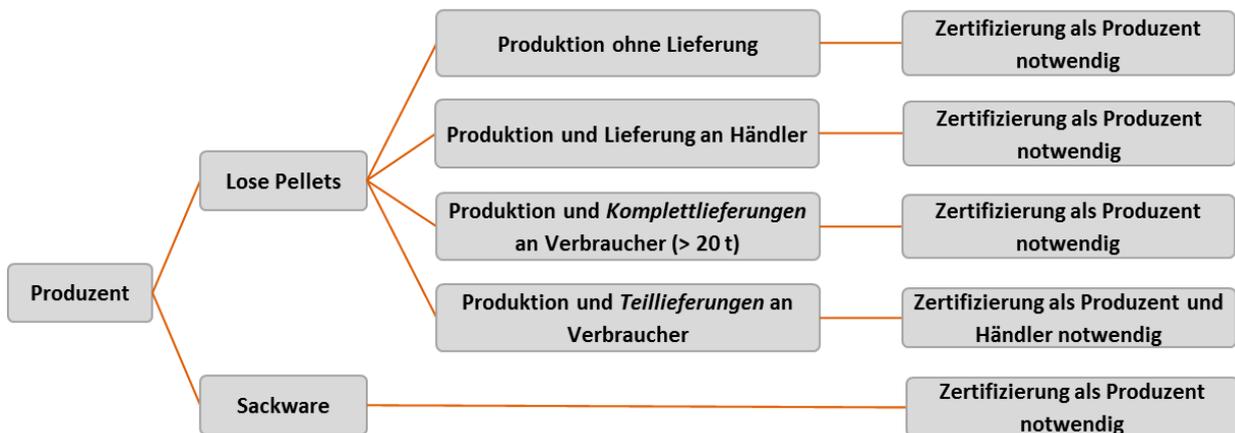


Abbildung 3: Notwendige Zertifizierungen für Produzenten nach Geschäftsmodell

Falls der *zertifizierte Produzent* einen Dienstleistungsanbieter mit der Absackung von Pellets beauftragt, muss er dies dem *zuständigen Management* anzeigen. Die Absackanlage eines nichtzertifizierten Dienstleistungsanbieters muss vor der Betriebsaufnahme inspiziert werden. Der *zertifizierte Produzent* ist für die Qualität der Leistungen von beauftragten Dienstleistungsanbietern verantwortlich.

Regeln für Dienstleistungsanbieter sind in Kapitel 5 definiert.

### 3.2 Antragsverfahren für Pelletproduzenten

Pelletproduzenten müssen ihren Antrag auf Zertifizierung beim *zuständigen Management* stellen. Das *zuständige Management* ist das *zuständige Management* des Landes, in dem die Produktionsstätte liegt. Das *zuständige Management* im deutschsprachigen Raum ist

- in Deutschland: Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI)
- in Österreich: proPellets Austria
- in der Schweiz: proPellets.ch

Das Antragsverfahren umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Antragsteller muss die gültige nationale Version des *Handbuchs*, des Antragsformulars sowie der nationalen Gebührenordnung von der entsprechenden nationalen ENplus-Internetseite herunterladen.
  - Deutschland: [www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)
  - Österreich: [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
  - Schweiz: [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)
2. Der Antragsteller muss eine *gelistete Inspektionsstelle* auswählen und einen Vertrag über die jährlichen Inspektionen abschließen. Außerdem muss er einen Vertrag mit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* abschließen (die Vertragslaufzeit sollte der Dauer einer Zertifizierungsperiode entsprechen). Die *zuständigen Zertifizierungsstellen* im deutschsprachigen Raum sind
  - in Deutschland: Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI)
  - in Österreich: siehe [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
  - in der Schweiz: siehe [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

Falls die Brennstoffanalyse nicht Bestandteil des Vertrags mit der gewählten gelisteten *Inspektionsstelle* ist, muss außerdem ein Vertrag mit einem *gelisteten Prüflabor* geschlossen werden.

3. Der Pelletproduzent sendet den Antrag, eine Liste der *verbundenen Unternehmen* sowie Datenblätter für Lager und Absackstationen per E-Mail an das *zuständige Management*. Außerdem schickt er den unterschriebenen und gestempelten Antrag mit Anlagen in zweifacher Ausführung per Post an das *zuständige Management*.
4. Ein *gelisteter Auditor* der beauftragten *gelisteten Inspektionsstelle* führt eine Erstinspektion der Produktionsstätte und aller aufgeführten Lager, die vom Antragsteller selbst oder von nichtzertifizierten Dienstleistungsanbietern betrieben werden, durch. Er schickt eine Ausführung des *Inspektionsberichts* innerhalb von zwei Monaten nach Durchführung der Inspektion an die *zuständige Zertifizierungsstelle*.

Falls das antragstellende Unternehmen mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann die Zweimonatsfrist verlängert werden. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* bewertet den *Inspektionsbericht*, verfasst einen *Konformitätsbericht* und

sendet diesen innerhalb eines Monats nach Erhalt des *Inspektionsberichts* sowohl an den Antragsteller als auch an das *zuständige Management*.

5. Der Produzent und das *zuständige Management* unterzeichnen einen Lizenzvertrag, der in manchen Ländern Bestandteil des Antragsformulars ist. Das *zuständige Management* erstellt eine Rechnung über die Lizenzgebühr auf Grundlage der geschätzten jährlichen Produktionsmenge (siehe „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 6: Allgemeine Entgeltordnung“). Nach der Begleichung der Rechnung durch den Antragsteller stellt ihm das *zuständige Management* das *Zertifizierungszeichen* und das (oder die) *Qualitätszeichen* zur Verfügung. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* stellt dem Unternehmen das Zertifikat aus. Anschließend werden der Name, die *ENplus-ID* und die produzierten Qualitätsklassen des Produzenten auf der nationalen und der internationalen *ENplus*-Internetseite veröffentlicht.

Falls der Antragsteller *Sackware* produziert, muss das Sackdesign vom *zuständigen Management* freigegeben werden.

Der Antragsteller kann seinen Antrag jederzeit zurückziehen. Das *zuständige Management* wird den Antrag verwerfen, falls die *Zertifizierungsstelle* nicht innerhalb von drei Monaten nach der ersten Inspektion einen positiven *Konformitätsbericht* ausstellt. Es kann den Antrag auch verwerfen, falls der Antragsteller die Rechnung über die Lizenzgebühr nicht innerhalb eines Monats nach Rechnungsstellung begleicht.

### 3.3 Inspektionen von Pelletproduzenten

*Zertifizierte Produzenten* müssen eine *gelistete Inspektionsstelle* mit der Durchführung von jährlichen Vor-Ort-Inspektionen beauftragen. Die Inspektionen müssen von einem *gelisteten Auditor* durchgeführt werden. Die jährlichen Inspektionen müssen in einem Zeitraum von  $\pm 3$  Monaten bezogen auf den Jahrestag der Erstinspektion durchgeführt werden. Die einzige Ausnahme bildet die letzte Inspektion der Zertifizierungsperiode, die in den letzten sechs Monaten, bevor das Zertifikat endet, durchgeführt werden muss.

Die *gelistete Inspektionsstelle* muss ein geeignetes Datum für die Inspektion anbieten. Das *zertifizierte Unternehmen* muss dem Auditor Zugang zu allen Betriebsstätten, relevanten Dokumenten und zum Personal gewähren. Der Auditor wird die folgenden Tätigkeiten ausführen:

- Probenahme von losen Pellets. Dies geschieht am ersten Punkt nach dem Produktionsprozess (Kühler), an dem es möglich ist. Die Proben werden versiegelt und der Transport zum *gelisteten Prüflabor* wird veranlasst. Dort wird die Probe nach den Anforderungen aus dem „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 3: Anforderungen an die Pelleteigenschaften“ hin analysiert.
- Kontrolle der betrieblichen Einrichtungen. In die Untersuchung werden von Dienstleistungsanbietern betriebene Lagestätten eingeschlossen. Die Anzahl der untersuchten Lagestätten wird mit Hilfe der folgenden Formel ermittelt:

*Anzahl der zu kontrollierenden Lager:  $\sqrt{n}$ ,  $n$  = Anzahl aller Lager*

Im Rahmen der Erstinspektion werden alle Lager kontrolliert.

- Kontrolle des Qualitätsmanagements. Dies schließt Arbeitsanweisungen, Dokumentation, Qualitätspolitik und die Qualifizierung des Personals mit ein.
- Kontrolle von Herkunft und Quelle der Rohmaterialien
- Prüfung der Treibhausgasbilanz
- Prüfung des Beschwerdemanagements
- Prüfung der Erfüllung der Berichtspflichten gegenüber dem *zuständigen Management*
- Prüfung der betriebsinternen Qualitätssicherung. Dazu werden die Ergebnisse der Analysen einer geteilten Probe durch das *zertifizierte Unternehmen* und das *gelistete Prüflabor* miteinander verglichen.
- Kontrolle der Produktions- und Handelsmengen
- Prüfung, ob ausschließlich durch das *zuständige Management* freigegebene Sackdesigns verwendet werden.
- Prüfung eines Pelletsacks auf Feinanteil (nur bei eigener Absackung)

Produktionslinien und Absackstationen, die nach der Erstinspektion in Betrieb genommen werden, müssen von einem *gelisteten Auditor* überprüft werden, bevor die Ware in den Handel gebracht wird.

Auf Verlangen des *zuständigen Managements* (z. B. im Fall von gravierenden Beschwerden) können außerordentliche Inspektionen durchgeführt werden. Falls dabei eine Abweichung Typ A festgestellt wird, muss das *zertifizierte Unternehmen* für die entstandenen Kosten (für Inspektion und Laboranalyse) aufkommen. Das *zertifizierte Unternehmen* kann gegen die Entscheidung des Auditors Widerspruch einlegen (siehe Abschnitt 2.8). Wenn sich herausstellt, dass die außerordentliche Inspektion nicht gerechtfertigt war, kommt das *zuständige Management* für die entstandenen Kosten auf.

Der Auditor wird alle festgestellten Abweichungen von den Anforderungen des *Handbuchs* bewerten und klassifizieren. Die Klassifizierung erfolgt entsprechend den Risiken hinsichtlich der Produktqualität gemäß den folgenden Typen von Abweichungen:

**Abweichungen Typ A** betreffen nichtkonforme Brennstoffeigenschaften und unzureichende betriebsinterne Qualitätssicherung. Das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* muss die Ursachen für die Abweichungen identifizieren und beseitigen. Der Auditor entscheidet, ob eine erneute Inspektion notwendig ist oder ob die Behebung der Abweichung auf andere Weise (z. B. durch Bereitstellung eines Foto-/Videobeweises) nachgewiesen werden kann. Nach Eingang eines zufriedenstellenden Nachweises der Korrektur der Abweichung Typ A bei der *zuständigen gelisteten Inspektionsstelle* oder falls ein entsprechender Nachweis bis zum Ablauf der gesetzten Frist nicht eingegangen ist, wird ein *Inspektionsbericht* an die *zuständige Zertifizierungsstelle* übermittelt.

**Abweichungen Typ B** stellen ein Risiko für die kontinuierliche Bereitstellung von konformen Produkten dar und können zu Abweichungen Typ A führen. Abweichungen, die dazu führen können, dass die Ursachen für Qualitätsprobleme nicht zurückverfolgt werden können, werden ebenfalls als Abweichungen Typ B eingestuft. Abweichungen Typ B werden im *Inspekti-*

*onsbericht* aufgeführt und damit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* zur Kenntnis gebracht. Das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* muss die Abweichung korrigieren. Die *Zertifizierungsstelle* setzt eine Frist, in der das Unternehmen die Korrektur der Abweichung nachweisen muss. Typ-B-Abweichungen müssen korrigiert worden sein, bevor der *Konformitätsbericht* verfasst wird.

**Abweichungen Typ C** sind geringe Abweichungen, die keine Gefahr für die Einhaltung der Produktspezifikationen darstellen. Abweichungen Typ C werden im *Konformitätsbericht* aufgeführt und müssen spätestens bis zur nächsten Inspektion korrigiert werden. Für die Nachverfolgung (inkl. Fristsetzungen) hinsichtlich Abweichungen in Bezug auf die Nutzung des *Zertifizierungszeichens*, Lieferdokumente, Sackdesign, Berechnung der Treibhausgasemissionen und Berichtspflichten ist das *zuständige Management* verantwortlich.

Falls die Korrektur von Abweichungen vom Typ A oder Typ B nicht innerhalb der gesetzten Fristen nachgewiesen wird, setzt die *zuständige Zertifizierungsstelle* das Zertifikat aus und setzt eine neue Frist für die Korrektur. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* nicht in der Lage ist, die Abweichungen vom Typ A oder Typ B innerhalb der neu gesetzten Frist zu korrigieren, wird das Zertifikat widerrufen.

Der *Inspektionsbericht*, der Laborbericht und die Berechnung der Treibhausgasemissionen müssen dem Kunden und der *zuständigen Zertifizierungsstelle* innerhalb eines Monats nach der Inspektion zur Verfügung gestellt werden. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann diese Frist nach Absprache mit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* verlängert werden.

Die *zuständige Zertifizierungsstelle* muss den *Konformitätsbericht* innerhalb von zwei Monaten nach dem Inspektionsdatum dem *zuständigen Management* zur Verfügung stellen. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann die Frist verlängert werden.

Der *Konformitätsbericht* enthält Informationen, die für das Monitoring des Zertifizierungsprogramms benötigt werden:

- Produktionsmengen (lose Pellets und *Sackware*)
- Informationen über Rohmaterialien und Additive
- Informationen über Kundenbeschwerden
- Informationen über Typ-C-Abweichungen
- Laborbericht und Berechnung der Treibhausgasemissionen im Anhang

### 3.4 Anforderungen an Pelletproduzenten

Die folgenden Anforderungen gelten sowohl für *zertifizierte Unternehmen* als auch für Unternehmen, die die Zertifizierung beantragen. Vorgaben im Zusammenhang mit *Sackware* und *Big Bags* sind in den Abschnitten 2.5 und 2.6 aufgeführt.

### 3.4.1 Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement erfordert ein unternehmensinternes Betriebshandbuch mit Arbeitsanweisungen und die Dokumentation von internen und externen Schulungen sowie von Handlungsanweisungen für den Fall von Schadensfällen und Beschwerden.

#### Qualitätsmanager

Das Management des *zertifizierten Unternehmens* muss einen Qualitätsmanager ernennen, der sich mit den Auswirkungen der verschiedenen Produktionsprozesse auf die Qualität der produzierten Pellets auskennt. Der Qualitätsmanager muss dazu ermächtigt sein, Maßnahmen zur Einführung von Qualitätslenkung und zur Dokumentation umzusetzen. Er ist der Ansprechpartner für die beteiligte *Inspektionsstelle*, die *zuständige Zertifizierungsstelle* und das *zuständige Management*. Das *zuständige Management* informiert den Qualitätsmanager über Änderungen des Zertifizierungsprogrammes. Der Qualitätsmanager ist verpflichtet, im ersten Jahr und später mindestens einmal pro Zertifizierungsperiode an externen Schulungen zur Pelletqualität teilzunehmen. Das Training muss vom *zuständigen Management* genehmigt werden.

Der Qualitätsmanager muss die ordnungsgemäße Dokumentation und Evaluierung der Betriebsprozesse sicherstellen, die die Qualität der Pellets beeinflussen. Die Dokumentation muss laufend aktualisiert werden und sollte regelmäßig dem Management des Unternehmens vorgelegt werden. Informationen über entdeckte Mängel müssen unverzüglich an die verantwortlichen Angestellten weitergeleitet und die Mängel behoben werden. Es wird empfohlen, ein Schichtbuch zu führen.

Der Qualitätsmanager ist Ansprechpartner für seine Kollegen im Fall von Störungen des Produktionsprozesses. Er kann einzelne Kontroll- und Dokumentationsaufgaben auf andere Angestellte übertragen. In diesem Fall muss er die verantwortlichen Angestellten anleiten und die ordnungsgemäße Erledigung der übertragenen Aufgaben überwachen. In großen Unternehmen mit Niederlassungen in mehreren Ländern muss mindestens ein Qualitätsmanager pro Land ernannt werden.

Der Qualitätsmanager eines *zertifizierten Unternehmens* muss einmal pro Jahr ein Qualitätstraining für alle Angestellten durchführen. Datum, Teilnehmer und Inhalte des Trainings müssen dokumentiert werden.

### 3.4.2 Rohmaterial

Die Anforderungen an Herkunft und Quelle des Rohmaterials (Holz) basieren auf den Vorgaben der ISO 17225-1. Sie sind in Tabelle 2 im „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 3: Anforderungen an die Pelleteigenschaften“ aufgeführt.

Anforderungen an Menge und Art der eingesetzten Additive sind in Kapitel 4 im „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 3: Anforderungen an die Pelleteigenschaften“ aufgeführt.

### 3.4.3 Technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen

Das *zertifizierte Unternehmen* muss über eine geeignete technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen für die Produktion, die Handhabung, die Lagerung sowie die Absackung (wenn relevant) von hochqualitativen Holzpellets verfügen. Die folgenden Anforderungen müssen erfüllt werden:

- Einrichtungen für das Abladen, die Verarbeitung sowie die Lagerung von Rohmaterial müssen so beschaffen sein, dass eine Verunreinigung durch Materialien wie Erde, Steine und Getreidekörner ausgeschlossen wird.
- Pelletlager müssen so beschaffen sein, dass die Pellets vor Feuchtigkeit und Verunreinigung geschützt sind.
- Verschiedene Pelletqualitäten müssen räumlich getrennt voneinander gelagert werden.
- Ladestationen für Pellets müssen gegen Regen und Schnee geschützt sein – auch bei starkem Wind.
- Bei Lieferungen von Pellets an Verbraucher muss die Verladeeinrichtung mit einer Abscheideeinrichtung ausgestattet sein, die den Feinanteil auf unter 1 % der Masse der Pellets reduziert. Wenn sich ein Vorlagebehälter zwischen Abscheider und Verladeausgang befindet, muss dieser regelmäßig geleert werden.

In Deutschland und der Schweiz gelten dazu folgende Vorgaben:

- Der Abscheider muss so betrieben werden, dass er einen Feinanteil von 10 % auf unter 1 % reduziert.
- Vorlagebehälter bis zu einem Fassungsvermögen von 20 Tonnen Pellets müssen spätestens nach dem Durchfluss der zehnfachen Fassungsmenge komplett entleert werden. Größere Vorlagebehälter müssen spätestens nach dem Durchfluss von 200 Tonnen Pellets komplett entleert werden.

### 3.4.4 Hauptprozesse

Die Prozesse in Tabelle 2 müssen implementiert und die Umsetzung muss dokumentiert werden.

Tabelle 2: Hauptprozesse in der Pelletproduktion und damit verbundene Dokumentationsanforderungen

Gebiet	Prozesse	Dokumentationsanforderungen
Wareneingang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sichtkontrolle der Rohstoffe (z. B. auf Rinde, Fäule, Verunreinigung)</li> <li>• Prüfung der Lieferdokumente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferdokumente für Rohmaterial</li> <li>• Herkunft und Quelle des Rohmaterials</li> <li>• Holzart (Laub- oder Nadelholz)</li> <li>• Lieferdokumente für Additive inkl. Datenblättern</li> </ul>
Produktion (inkl. Lagerung und Absackung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Wartung</li> <li>• Regelmäßige Reinigung</li> <li>• Kalibrierung des Wiegesystems der Absackanlage und Verladung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsanweisungen</li> <li>• Wartungs- und Reinigungspläne inkl. Dokumentation der Durchführung</li> <li>• Produktionsparameter inkl. Dosierung der Additive</li> <li>• Abweichungen und Störungen inkl. Korrekturmaßnahmen und Umgang mit nichtkonformen Produkten</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchgeführte Arbeiten (z. B. Tausch der Matrize)</li> <li>• Kalibrierung des Wiegesystems der Absackanlage und Verladeeinrichtung</li> </ul>
Warenausgang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Prüfung der Feinanteilabscheidung</li> <li>• Rückstellprobenahme</li> <li>• Komplettlieferungen an Verbraucher: Kontrolle der Fahrzeuge, die nicht ausschließlich für zertifizierte Pellets verwendet werden, auf Verunreinigungen</li> <li>• Kontrolle der Verladetemperatur (max. 40 °C)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferdokumente inkl. der Vorfracht, falls Fahrzeuge nicht ausschließlich für zertifizierte Pellets verwendet werden</li> <li>• Dokumentation der visuellen Kontrollen</li> <li>• Reinigungsverfahren</li> </ul>
Interne Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätssicherung inkl. Evaluierung der Ergebnisse</li> <li>• Wartung, Reinigung, Kalibrierung und Validierung der Testgeräte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfverfahren</li> <li>• Ergebnisse der Prüfungen und deren Auswertung</li> <li>• Korrekturmaßnahmen</li> <li>• Verbleib nichtkonformer Pellets</li> </ul>

### 3.4.5 Betriebsinterne Qualitätssicherung

Zertifizierte Produzenten müssen regelmäßige betriebsinterne Qualitätssicherungsmaßnahmen gemäß Tabelle 3 durchführen. Die Testmethoden können von den in ISO 17225-2 genannten abweichen. Alle Testmethoden müssen im Rahmen der jährlichen Inspektion durch Vergleichsmessungen verifiziert werden.

Tabelle 3: Mindestanforderungen an die betriebsinterne Qualitätssicherung

Parameter	Ort der Probenahme	Häufigkeit
Schüttdichte	Nach Produktion, vor Lagerung	n, mindestens einmal pro Schicht
Wassergehalt	Nach Produktion, vor Lagerung	n, mindestens einmal pro Schicht
Mechanische Festigkeit	Nach Produktion, vor Lagerung	n, mindestens einmal pro Schicht
Länge	Nach Produktion, vor Lagerung	n, mindestens einmal pro Schicht
Feinanteil	Letztmöglicher Punkt vor Auslieferung	n, mindestens einmal pro Schicht, nur an Tagen mit Auslieferung

Die Tests sollen in jeder Produktionsstätte mindestens einmal pro Schicht durchgeführt werden. Die Häufigkeit der Tests ist mit folgender Formel zu ermitteln:

$$n = \frac{10}{Tage} \times \sqrt{\frac{Tonnen}{10}}$$

n = Anzahl der Proben in 24 Stunden  
Tage = jährliche Arbeitstage  
Tonnen = jährliche Pelletproduktion in Tonnen

Beispiel:  $n = 10 / 220 * \sqrt{50.000 / 10} = 3$  Analysen in 24 Stunden

Die Tests müssen unter Verwendung vom Auditor anerkannter Methoden durchgeführt werden. Im Falle von begründeten Zweifeln an der Pelletqualität kann die *gelistete Inspektionsstelle* oder die *zuständige Zertifizierungsstelle* häufigere oder zusätzliche Test anordnen (z. B. Bestimmung des Aschegehalts, wenn Rohmaterial mit hohem Aschegehalt genutzt wird).

Anforderungen an Rückstellproben sind in Abschnitt 2.7 aufgeführt.

### 3.4.6 Beschwerdemanagement

Jedes *zertifizierte Unternehmen* muss ein Beschwerdemanagement einführen und einen Angestellten zum Beschwerdemanager ernennen, vorzugsweise die Person, die auch als Qualitätsmanager fungiert. Der Beschwerdemanager ist verantwortlich für die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und das Monitoring von Kundenbeschwerden einschließlich der Veranlassung von Korrektur- und Präventivmaßnahmen.

Das *zertifizierte Unternehmen* muss auf Beschwerden reagieren. Externe Experten (z. B. Inspektoren) sollten nur hinzugezogen werden, wenn die Beschwerde nicht anderweitig beschieden werden kann. Wenn ein Dienstleistungsanbieter für einen *zertifizierten Produzenten* arbeitet, ist dieser für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden verantwortlich, die mit der Tätigkeit des Dienstleistungsanbieters zu tun haben.

Die folgenden Bedingungen gelten für Beschwerden hinsichtlich des Feinanteils im Kundenlager bei der Lieferung von losen Pellets:

- Der Anteil des Feinanteils (< 3,15 mm) im Lager liegt bei über 4 %.
- Der Anteil der verbliebenen Pellets vor der letzten Lieferung lag bei unter 10 % der Lagerkapazität.
- Weniger als 20 % der aktuellen Lieferung wurde bereits verbraucht.
- Die Einblasdistanz betrug nicht mehr als 30 m.
- Das Pelletlager erfüllt die Anforderungen an Lager, wie sie in den *Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets* definiert werden. Die landesspezifischen Fassungen im deutschsprachigen Raum sind
  - für Deutschland: „Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets“ des DEPV
  - für Österreich: „Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets“ von propellets Austria
  - für die Schweiz: „Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets“ von propellets.ch
- In Deutschland gilt zusätzlich: Lager bis zu einer Kapazität von 40 Tonnen wurden mindestens alle zwei Jahre gereinigt. Lager mit einer Kapazität von mehr als 40 Tonnen wurden jährlich gereinigt.

Damit die Ergebnisse von Produktanalysen für die Zulassung von Beschwerden akzeptiert werden, müssen die Analysen von einem *gelisteten Prüflabor* durchgeführt werden. Die Probe muss von den beteiligten Parteien gemeinsam genommen werden, oder, wenn keine Einigung über die Probe erzielt werden kann, von einer für die Probenahme qualifizierten Person (z. B. aus dem Agrarsektor). Die Probe soll (unter den oben genannten Voraussetzungen) für die gesamte Lieferung repräsentativ sein. Wenn möglich, soll die Methode der Probenahme auf der Norm EN 14778 beruhen.

Bei Beschwerden hinsichtlich der Qualität von *Sackware* muss ein ungeöffneter Sack vorgehalten werden.

### 3.4.7 Lieferdokumentation bei losen Pellets

Jede Lieferung von losen Pellets muss durch die Ausstellung eines Lieferscheins dokumentiert werden, der die folgenden Elemente enthält:

- *Zertifizierungszeichen* oder *ENplus-ID*
- *ENplus-Qualitätsklasse*
- Masse der gelieferten Pellets in kg oder Tonnen
- Durchmesser der Pellets
- Lieferdatum
- Kfz-Kennzeichen des Lieferfahrzeugs
- Vorfracht, falls es sich nicht um zertifizierte Pellets gehandelt hat

Bei Lieferung an andere *zertifizierte Unternehmen* sollte der Anteil des Feinanteils angegeben werden, falls dieser über 1 % liegt.

### 3.4.8 Nachhaltigkeit

Anforderungen an die Nachhaltigkeit sind im „*ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 4: Nachhaltigkeitsanforderungen*“ aufgeführt.

### 3.4.9 Berichtspflichten

*Zertifizierte Produzenten* müssen die *zuständige Inspektionsstelle* und das *zuständige Management* über wesentliche Änderungen informieren:

- Aktualisierte Datenblätter zu externen Lagern
- Wesentliche Änderungen an Produktionslinien oder Absackstationen; diese müssen vor Inbetriebnahme durch einen *gelisteten Auditor* inspiziert werden
- Ernennung eines neuen Qualitätsmanagers
- Neue Dienstleistungsanbieter für das Absacken von Pellets; Dienstleister, die exklusiv für ein *zertifiziertes Unternehmen* arbeiten, müssen inspiziert werden, bevor sie anfangen, für das *zertifizierte Unternehmen* zu arbeiten

Das *zuständige Management* muss darüber hinaus über die folgenden Änderungen und Begebenheiten informiert werden:

- Änderung der Produktionskapazität

- Änderungen der Kennzeichnung von *Sackware* oder Nutzung eines komplett neuen Sackdesigns; dazu ist eine Freigabe erforderlich (siehe Abschnitt 2.5).
- Jährliche Produktionsmenge
- Änderung der Besitzverhältnisse oder der Rechtsform eines Unternehmens
- Neu hinzugekommene oder ausgeschiedene *verbundene Unternehmen*

Das *zuständige Management* kann zusätzlichen Informationen (z. B. hinsichtlich des Anteils an zertifiziertem Rohmaterial oder den verwendeten Holzarten) verlangen:

- bei geplanten Veröffentlichungen über das Programm
- bei Qualitätsproblemen, die entweder das *zertifizierte Unternehmen* oder aber Teile der Pelletbranche betreffen
- bei Kundenbeschwerden

*Zertifizierte Produzenten* müssen auf Verlangen des *zuständigen Managements* an einer monatlichen Erhebung der Produktionsmenge und der eingesetzten Rohmaterialien teilnehmen. Die Daten dieser Erhebung werden ausschließlich in aggregierter Form zur Überwachung und Dokumentation der Marktentwicklung (Monitoring) genutzt.

## 4 ZERTIFIZIERUNG VON PELLETHÄNDLERN

### 4.1 Umfang und Abgrenzung der Zertifizierung von Händlern

Die Veröffentlichung eines Händlers auf der internationalen und nationalen ENplus-Internetseite bestätigt, dass die Arbeitsprozesse, der Betrieb und das Qualitätsmanagement des Unternehmens die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms erfüllen und das Unternehmen einen Lizenzvertrag mit dem *zuständigen Lizenzgeber* abgeschlossen hat.

Ein *zertifizierter Händler* ist zertifiziert für Transport, Lagerung, Auslieferung und Absackung von losen Pellets und kann zertifizierte lose Pellets aller ENplus-Qualitätsklassen anbieten. Anlagen, technische Einrichtungen, Betriebsprozesse, betriebsinterne Qualitätssicherung, Mitarbeiterqualifizierung, Beschwerdemanagement und Dokumentation werden im Rahmen von jährlichen Inspektionen (Vor-Ort- und Ferninspektionen) überprüft, die durch einen *gelisteten Auditor* der *zuständigen Zertifizierungsstelle* durchgeführt werden.

Jeder Händler in der Bereitstellungskette für zertifizierte lose Pellets, der entweder selbst physischen Kontakt zur Ware hat oder einen Dienstleistungsanbieter mit der Handhabung der Pellets beauftragt, muss zertifiziert sein. Andere Händler können sich auf freiwilliger Basis zertifizieren lassen. Händler, die ausschließlich *Sackware* mit dem *Qualitätszeichen* eines *zertifizierten Unternehmens* vertreiben, müssen selbst nicht zertifiziert sein. Ein Händler, der ein eigenes *Qualitätszeichen* auf *Sackware* nutzen will, muss sich zertifizieren lassen, unabhängig davon, ob er eine Absackanlage betreibt oder nicht.

Ein *zertifizierter Händler* muss nichtzertifizierten Dienstleistungsanbieter, die für ihn arbeiten, an das *zuständige Management* melden und deren Lager und Absackstationen anmelden.

In Abbildung 4 ist dargestellt, für welche Geschäftsmodelle welche Arten von Zertifizierung benötigt werden.

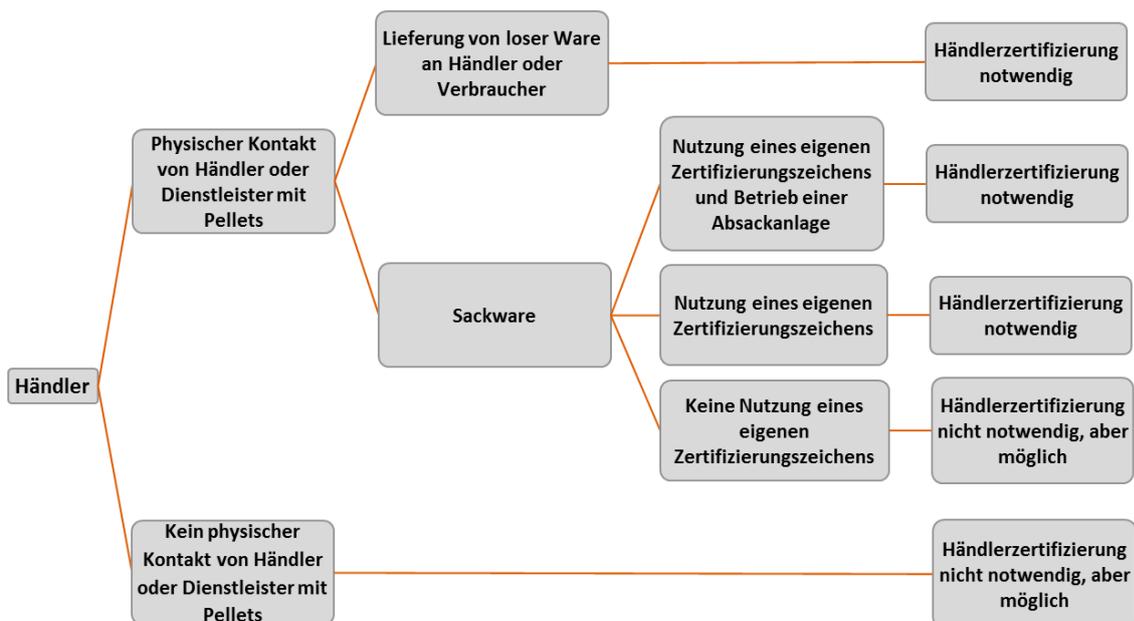


Abbildung 4: Notwendige Zertifizierungen für Händler nach Geschäftsmodell

Der *zertifizierte Händler* ist für die Qualität der Leistungen von beauftragten Dienstleistungsanbietern verantwortlich. Diese müssen die Anforderungen an *zertifizierte Dienstleistungsanbieter* erfüllen (siehe Abschnitt 5.4), unabhängig davon, ob sie selbst zertifiziert sind oder nicht. Regeln für Dienstleistungsanbieter sind in Kapitel 5 definiert.

#### 4.2 Antragsverfahren für Pellethändler

Pellethändler müssen ihren Antrag auf Zertifizierung in dem Land stellen, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat. Falls das Unternehmen *verbundene Unternehmen* in verschiedenen Ländern hat, muss der Antrag in dem Land gestellt werden, in dem die Zentrale der Pelletspar-te ihren Sitz hat. Bei Unsicherheit hinsichtlich des *zuständigen Managements* soll *das internationale Management* kontaktiert werden. Das *zuständige Management* im deutschsprachigen Raum ist

- in Deutschland: Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI)
- in Österreich: proPellets Austria
- in der Schweiz: proPellets.ch

Das Antragsverfahren umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Antragsteller muss die gültige nationale Version des *Handbuchs*, des Antragsformulars sowie der nationalen Gebührenordnung von der entsprechenden nationalen ENplus-Internetseite herunterladen:
  - Deutschland: [www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)
  - Österreich: [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
  - Schweiz: [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)
2. Der Antragsteller muss mit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* einen Vertrag über Inspektion und Zertifizierung abschließen (die Vertragslaufzeit sollte der Dauer der Zertifizierungsperiode entsprechen). Die *zuständigen Zertifizierungsstellen* im deutschsprachigen Raum sind
  - in Deutschland: Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI)
  - in Österreich: siehe [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
  - in der Schweiz: siehe [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

Falls der Händler eine Absackstation betreibt, muss er außerdem ein *gelistetes Prüflabor* auswählen, falls die Laboranalysen nicht Bestandteil des Inspektionsvertrages sind.

3. Der Pellethändler schickt den Antrag, eine Liste der *verbundenen Unternehmen*, eine Aufstellung der unter Vertrag genommenen Dienstleistungsanbieter für Lagerhaltung, Absackung und *Teillieferungen* sowie Datenblätter für Lager und Fahrzeuge für *Teillieferungen* per E-Mail an das *zuständige Management*. Außerdem schickt er den unterschriebenen und abgestempelten Antrag mit Anlagen in Papierform in zweifacher Ausführung per Post an das *zuständige Management*.
4. Ein *gelisteter Auditor* der *zuständigen Zertifizierungsstelle* führt eine Erstinspektion des Unternehmens einschließlich aller genutzten Lager durch.

Händler ohne physischen Kontakt zu den Pellets (die auch keinen Dienstleistungsanbieter mit der Handhabung der Pellets beauftragen) können auf freiwilliger Basis zertifiziert werden und werden lediglich über Ferninspektionen kontrolliert. Falls ein entsprechender Händler später ein Geschäftsmodell mit physischem Kontakt zu Pellets umsetzen will, müssen die Einrichtungen vorab in einem Vor-Ort-Audit geprüft werden.

Die *zuständige Zertifizierungsstelle* kann eine *gelistete Inspektionsstelle* mit der Inspektion beauftragen. Eine Kopie des *Inspektionsberichts* wird an den Mitarbeiter der *Zertifizierungsstelle* übermittelt, der für die Konformitätsprüfung verantwortlich ist. Dieser Mitarbeiter bewertet den *Inspektionsbericht*, verfasst einen *Konformitätsbericht* und sendet diesen innerhalb eines Monats nach Erhalt des *Inspektionsberichts* sowohl an den Antragsteller als auch an das *zuständige Management*. Dies sollte innerhalb von zwei Monaten nach dem Inspektionstermin geschehen. Falls das antragstellende Unternehmen mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann die Frist verlängert werden.

6. Der Händler und das *zuständige Management* unterzeichnen einen Lizenzvertrag, der in manchen Ländern Bestandteil des Antragsformulars ist. Das *zuständige Management* erstellt eine Rechnung über die Lizenzgebühr auf Grundlage der geschätzten jährlichen Produktionsmenge (siehe „ENplus-Handbuch, Version 3.0, Teil 6: Allgemeine Entgeltordnung“). Nach der Begleichung der Rechnung durch den Antragsteller stellt ihm das *zuständige Management* das *Zertifizierungszeichen* und das (oder die) *Qualitätszeichen* zur Verfügung. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* stellt dem Unternehmen das Zertifikat aus. Anschließend werden der Name und die *ENplus-ID* des Händlers auf der nationalen und der internationalen ENplus-Internetseite veröffentlicht.

Falls der Antragsteller *Sackware* produziert, muss das Sackdesign vom *zuständigen Management* freigegeben werden.

Der Antragsteller kann seinen Antrag jederzeit zurückziehen. Das *zuständige Management* wird den Antrag verwerfen, falls die *Zertifizierungsstelle* nicht innerhalb von drei Monaten nach der ersten Inspektion einen positiven *Konformitätsbericht* ausstellt. Es kann den Antrag auch verwerfen, falls der Antragsteller die Rechnung über die Lizenzgebühr nicht innerhalb eines Monats nach Rechnungsstellung begleicht.

### 4.3 Inspektionen von Pellethändlern

Zu Beginn jeder dreijährigen Zertifizierungsperiode muss eine Vor-Ort-Inspektion durchgeführt werden, die alle Lager für die Belieferung von Verbrauchern inkl. der Siebanlagen für die Abtrennung des Feianteils bei der Beladung von Lieferfahrzeugen umfasst. Inspektionen für die Rezertifizierung müssen vor Auslaufen des Zertifikats (nicht jedoch mehr als sechs Monate vorher) durchgeführt werden. In den Jahren zwischen zwei Vor-Ort-Inspektionen werden Ferninspektionen durchgeführt. Da der Absackprozess großen Einfluss auf die Qualität der Pellets hat und deswegen ein Risiko darstellt, müssen sich Händler, die eine Absackstation betreiben, einer jährlichen Vor-Ort-Inspektion unterziehen.

Alle Inspektionen müssen von einem *gelisteten Auditor* durchgeführt werden, der von der *zuständigen Zertifizierungsstelle* beauftragt wurde. Händler ohne physischen Kontakt zu Pellets,

die auch keinen Dienstleistungsanbieter mit der Handhabung der Pellets beauftragen, werden lediglich über jährliche Ferninspektionen kontrolliert.

In Tabelle 4 sind Art und Häufigkeit von Inspektionen für verschiedene Geschäftsmodelle von Händlern aufgeführt. Wenn ein Händler in mehrere Kategorien passt, kommen die strengeren Anforderungen zur Anwendung. Händler ohne physischen Kontakt zu Pellets, die auch keinen Dienstleistungsanbieter mit der Handhabung der Pellets beauftragen, müssen sich nur dann jährlichen Ferninspektionen unterziehen, wenn sie auf freiwilliger Basis zertifiziert sind.

Tabelle 4: Anforderungen an Händlerinspektionen abhängig vom Geschäftsmodell

Geschäftsmodell		Art(en) und Häufigkeit von Inspektionen
Handel mit losen Pellets	Physischer Kontakt zu Pellets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor-Ort-Inspektion bei Antrag und Re-zertifizierung (alle drei Jahre)</li> <li>• Ferninspektionen in Jahr 2 und 3 jeder Zertifizierungsperiode</li> </ul>
	Kein physischer Kontakt	Jährliche Ferninspektion
Handel mit <i>Sackware</i> mit eigenem <i>Qualitätszeichen</i>	Betrieb einer Absackanlage	Jährliche Vor-Ort-Inspektion
	Keine Absackanlage	Jährliche Ferninspektion

Die Zertifizierungsstelle kann einen *gelisteten Auditor* einer *gelisteten Inspektionsstelle* mit den Inspektionen beauftragen. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* muss ein geeignetes Datum für die Inspektion anbieten. Das *zertifizierte Unternehmen* muss dem Auditor Zugang zu allen Betriebsstätten, relevanten Dokumenten und dem Personal gewähren. Der Auditor wird die folgenden Tätigkeiten ausführen:

- Kontrolle der betrieblichen Einrichtungen (Lager, Fahrzeuge, Einrichtungen zur Abscheidung des Feinanteils, Absackstationen, Testgeräte). In die Untersuchung werden von nichtzertifizierten Dienstleistungsanbietern betriebene Lager mit eingeschlossen. Die Anzahl der untersuchten Lagerstätten wird mit Hilfe der folgenden Formel ermittelt: *Anzahl der zu kontrollierenden Lagerstätten:  $\sqrt{n}$ ,  $n = \text{Anzahl aller Lagerstätten}$*   
Im Rahmen der Erstinspektion werden alle Lager kontrolliert.
- Kontrolle des Qualitätsmanagements. Dies schließt Arbeitsanweisungen, Dokumentation, Qualitätspolitik und die Qualifizierung des Personals mit ein.
- Kontrolle der Liste der Lieferanten
- Prüfung des Beschwerdemanagements und der Lieferdokumentation
- Prüfung der Erfüllung der Berichtspflichten gegenüber dem *zuständigen Management*
- Prüfung der Dokumentation der betriebsinternen Qualitätssicherung
- Kontrolle der Handelsmengen
- Prüfung der Nachweise für die Teilnahme an Schulungen von Qualitätsmanagern und Fahrern von Fahrzeugen für *Teillieferungen*
- Prüfung, ob ausschließlich durch das *zuständige Management* freigegebene Sackdesigns verwendet werden

- Probenahme von *Sackware* (ein geschlossener Pelletsack), falls das Unternehmen eine Absackstation betreibt. Die Probe wird auf Feinanteil untersucht.

Absackstationen, die nach der Erstinspektion in Betrieb genommen werden, müssen von einem *gelisteten Auditor* überprüft werden, bevor die Ware in den Handel gebracht wird und danach einmal pro Jahr.

*Zertifizierte Händler* ohne Absackstation werden in den Jahren ohne Vor-Ort-Inspektion einer Ferninspektion unterzogen, die von einem *gelisteten Auditor* durchgeführt werden muss. Das *zertifizierte Unternehmen* muss in Form von aktualisierten Datenblättern Informationen über Anlagen und technische Einrichtungen zur Verfügung stellen, außerdem die Dokumentation zu internen Qualitätstrainings, der betriebsinternen Qualitätssicherung sowie Kundenbeschwerden. Darüber hinaus muss das *zertifizierte Unternehmen* dem Auditor im Vorfeld des Fernaudits Informationen zu Geschäftsvorgängen (Wareneingang und Warenausgang) zur Verfügung stellen. Der Auditor kontrolliert die Dokumente und kann das *zertifizierte Unternehmen* bei Bedarf nach weiteren Informationen fragen.

Auf Verlangen des *zuständigen Managements* (z. B. im Fall von gravierenden Beschwerden) können außerordentliche Inspektionen durchgeführt werden. Falls dabei eine Abweichung Typ A festgestellt wird, muss das *zertifizierte Unternehmen* für die entstandenen Kosten (für Inspektion und Laboranalyse) aufkommen. Das *zertifizierte Unternehmen* kann gegen die Entscheidung des Auditors Widerspruch einlegen (siehe Abschnitt 2.8). Wenn sich herausstellt, dass die außerordentliche Inspektion nicht gerechtfertigt war, kommt das *zuständige Management* für die entstandenen Kosten auf.

Der Auditor wird alle Befunde der Inspektion, die nicht den Vorgaben des *Handbuchs* entsprechen, bewerten und klassifizieren. Die Klassifizierung erfolgt entsprechend den Risiken hinsichtlich der Produktqualität:

**Abweichungen Typ A** betreffen nichtkonforme Brennstoffeigenschaften, den Verkauf von nichtzertifizierten Pellets als zertifizierte Pellets sowie eine unzureichende betriebsinterne Qualitätssicherung. Das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* muss die Ursachen für die Abweichungen identifizieren und beseitigen. Der Auditor entscheidet, ob eine erneute Inspektion notwendig ist oder ob die Behebung der Abweichung auf andere Weise (z. B. durch Bereitstellung eines Foto-/Videobeweises) nachgewiesen werden kann. Nach Eingang eines zufriedenstellenden Nachweises der Korrektur der Abweichung Typ A oder falls ein entsprechender Nachweis bis zum Ablauf der gesetzten Frist nicht eingegangen ist, wird ein *Inspektionsbericht* an die bei der *zuständigen Zertifizierungsstelle* für Konformitätsprüfung zuständige Abteilung übermittelt.

**Abweichungen Typ B** stellen ein Risiko für die kontinuierliche Bereitstellung von konformen Produkten dar und können zu Abweichungen Typ A führen, falls sie nicht behoben werden. Abweichungen, die dazu führen können, dass die Ursachen für Qualitätsprobleme nicht zurückverfolgt werden können, werden ebenfalls als Abweichungen Typ B eingestuft. Abweichungen Typ B werden im *Inspektionsbericht* aufgeführt und damit der bei der *zuständigen Zertifizierungsstelle* für Konformitätsprüfung zuständigen Abteilung zur Kenntnis gebracht. Das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* muss die Abweichung korri-

gieren. Die *Zertifizierungsstelle* setzt eine Frist, in der das Unternehmen ihr die Korrektur der Nichtkonformität nachweisen muss. Abweichungen Typ B müssen korrigiert worden sein, bevor der *Konformitätsbericht* verfasst wird.

**Abweichungen Typ C** sind Abweichungen, die keine Gefahr für die Einhaltung der Produktspezifikationen darstellen. Abweichungen Typ C werden im *Konformitätsbericht* aufgeführt und müssen spätestens bis zur nächsten Inspektion korrigiert werden. Für die Nachverfolgung (inkl. Fristsetzungen) der Abweichungen in Bezug auf die Nutzung von *Zertifizierungszeichen*, Lieferdokumenten, Sackdesign und Berichtspflichten ist das *zuständige Management* verantwortlich.

Falls die Korrektur von Abweichungen vom Typ A und Typ B nicht innerhalb der gesetzten Fristen nachgewiesen wird, setzt die *zuständige Zertifizierungsstelle* das Zertifikat aus und setzt eine neue Frist für die Korrektur. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* nicht in der Lage ist, die Abweichungen vom Typ A oder Typ B innerhalb der neu gesetzten Frist zu korrigieren, wird das Zertifikat widerrufen.

Der *Inspektionsbericht*, der Laborbericht und die Berechnung der Treibhausgasemissionen müssen dem Kunden und dem für Konformitätsbewertung zuständigen Mitarbeiter innerhalb eines Monats nach der Inspektion zur Verfügung gestellt werden. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann diese Frist nach Absprache mit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* verlängert werden.

Die *zuständige Zertifizierungsstelle* muss den *Konformitätsbericht* innerhalb von zwei Monaten nach dem Inspektionsdatum dem *zuständigen Management* zur Verfügung stellen. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann die Frist nach Absprache mit dem für Konformitätsbewertung zuständigen Mitarbeiter verlängert werden.

Der *Konformitätsbericht* enthält Informationen, die für das Monitoring des Zertifizierungsprogramms benötigt werden:

- Handelsmengen (lose Pellets und Sackware)
- Informationen über Kundenbeschwerden
- Informationen über Abweichungen Typ C (Nichtkonformitäten nach Typ A und Typ B müssen korrigiert werden, bevor der *Konformitätsbericht* verfasst wird)

#### **4.4 Anforderungen an Pellethändler**

Die folgenden Anforderungen gelten sowohl für *zertifizierte Unternehmen* als auch für Unternehmen, die die Zertifizierung beantragen. Vorgaben im Zusammenhang mit *Sackware* und *Big Bags* sind in den Abschnitten 2.5 und 2.6 aufgeführt.

##### **4.4.1 Qualitätsmanagement**

Das Qualitätsmanagement muss Arbeitsanweisungen, die Dokumentation von internen und externen Schulungen sowie Handlungsanweisungen für den Fall von Schadensfällen und Beschwerden beinhalten.

## Qualitätsmanager

Das Management des *zertifizierten Unternehmens* muss einen Qualitätsmanager ernennen, der sich mit den Auswirkungen der verschiedenen Produktionsprozesse auf die Qualität der produzierten Pellets auskennt. Der Qualitätsmanager muss dazu ermächtigt sein, Maßnahmen zur Einführung von Qualitätslenkung und zur Dokumentation des Qualitätsmanagements umzusetzen. Er ist der Ansprechpartner für die *zuständige Zertifizierungsstelle* und das *zuständige Management*. Das *zuständige Management* informiert den Qualitätsmanager über Änderungen des Zertifizierungsprogramms. Der Qualitätsmanager ist verpflichtet, im ersten Jahr und danach mindestens einmal pro Zertifizierungsperiode an externen Schulungen zur Pelletqualität teilzunehmen. Das Training muss vom *zuständigen Management* genehmigt werden.

Der Qualitätsmanager muss die ordnungsgemäße Dokumentation und Evaluierung der Betriebsprozesse sicherstellen, die die Qualität der Pellets beeinflussen. Die Dokumentation muss laufend aktualisiert werden und sollte regelmäßig dem Management des Unternehmens vorgelegt werden.

Der Qualitätsmanager ist Ansprechpartner für seine Kollegen im Fall von Störungen des Produktionsprozesses. Informationen über entdeckte Mängel müssen unverzüglich an die verantwortlichen Angestellten weitergeleitet und die Mängel behoben werden. Der Qualitätsmanager kann einzelne Kontroll- und Dokumentationsaufgaben auf andere Angestellte übertragen. In diesem Fall muss er die verantwortlichen Angestellten anleiten und die ordnungsgemäße Erledigung der übertragenen Aufgaben überwachen. In großen Unternehmen mit Niederlassungen in mehreren Ländern muss mindestens ein Qualitätsmanager pro Land ernannt werden.

Der Qualitätsmanager eines *zertifizierten Unternehmens* muss einmal pro Jahr ein Qualitätstraining für alle Angestellten durchführen. Datum, Teilnehmer und Inhalte des Trainings müssen dokumentiert werden.

Fahrer von Fahrzeugen für *Teillieferungen* (mit Kontakt zu Verbrauchern) müssen im ersten Jahr der Zertifizierung und danach einmal pro Zertifizierungsperiode an Trainingsveranstaltungen zur pfleglichen Auslieferung und Lagerung von Pellets teilnehmen. *Zertifizierte Unternehmen* können betriebsinterne Trainingsveranstaltungen für Fahrer organisieren, deren Inhalte von einem *gelisteten Auditor* anerkannt werden müssen.

### 4.4.2 Technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen

Das *zertifizierte Unternehmen* muss über eine geeignete technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen für die Handhabung, die Lagerung sowie die Absackung von hochqualitativen Holzpellets verfügen. Die folgenden Anforderungen müssen erfüllt werden:

- Einrichtungen für das Abladen, die Handhabung sowie die Lagerung müssen so beschaffen sein, dass sowohl die Aufnahme von Wasser als auch eine Verunreinigung durch Materialien wie Erde, Steine und Getreidekörner ausgeschlossen wird.
- Verschiedene Pelletqualitäten und andere Güter müssen räumlich getrennt voneinander gelagert werden. Es müssen Verfahren etabliert werden, mit deren Hilfe jegliche Vermischung oder Verunreinigung verhindert werden kann.

- Ladestationen für Pellets müssen gegen Regen und Schnee geschützt sein – auch bei starkem Wind.
- Wenn Silofahrzeuge mit einer Beschichtungseinrichtung ausgestattet sind, muss sichergestellt werden, dass das Beschichtungsmittel nicht mehr als 0,2 % der Maße der gesamten Pellets ausmacht.
- Bei der Auslieferung von losen Pellets an Endverbraucher ist das Umladen von einem Lieferfahrzeug oder Anhänger in ein anderes ohne Abscheidung des Feinanteils nicht gestattet.
- Bei Lieferungen von Pellets an Verbraucher muss die Verladeeinrichtung mit einer Abscheideeinrichtung ausgestattet sein, die den Feinanteil auf unter 1 % der Masse der Pellets reduziert. Wenn sich ein Vorlagebehälter zwischen Abscheider und Verladeausgang befindet, muss dieser regelmäßig geleert werden.

In Deutschland und der Schweiz gelten dazu folgenden Vorgaben:

- Der Abscheider muss so betrieben werden, dass er einen Feinanteil von 10 % auf unter 1 % reduziert.
- Vorlagebehälter bis zu einem Fassungsvermögen von 20 Tonnen Pellets müssen spätestens nach dem Durchfluss der zehnfachen Fassungsmenge komplett entleert werden. Größere Vorlagebehälter müssen spätestens nach dem Durchfluss von 200 Tonnen Pellets komplett entleert werden.
- Silofahrzeuge müssen mit einer qualitätsschonenden Ausrüstung für das Einblasen der Pellets ausgestattet sein. Einblassschläuche müssen eine Beschichtung zur Reibungsmin- derung aufweisen und ableitfähig sein, um eine Erdung über das Fahrzeug zu ermögli- chen. Kupplungen dürfen keine scharfen Kanten entgegen dem Pelletstrom aufweisen.
- Fahrzeuge mit einer Zellradschleuse sind grundsätzlich nicht zulässig. Das *zuständige Management* kann zeitlich begrenzte Ausnahmegenehmigungen für bereits vorhandene Fahrzeuge gewähren.
- Fahrzeuge für *Teillieferungen* an Verbraucher müssen mit einer geeichten Wiegeeinrich- tung ausgestattet sein. Das *zuständige Management* kann zeitlich befristete individuelle Ausnahmen gewähren.

Silofahrzeuge für Verbraucherlieferungen müssen über eine ausreichend dimensionierte Absaugeinrichtung verfügen, damit sichergestellt werden kann, dass kein Staub in die an das Lager grenzenden Räume dringt.

#### 4.4.3 Hauptprozesse

Die Prozesse in Tabelle 5 müssen implementiert werden, die Umsetzung muss dokumentiert werden.

Tabelle 5: Hauptprozesse im Pellethandel und damit verbundene Dokumentationsanforderungen

Gebiet	Prozesse	Dokumentationsanforderungen
Wareneingang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenannahme</li> <li>• Prüfung der Lieferdokumente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferdokumente</li> <li>• Wiegeprotokolle</li> </ul>
Anlagen und technische Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Wartung</li> <li>• Regelmäßige Reinigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartungs- und Reinigungspläne inkl. Dokumentation der Durchführung</li> </ul>
Absackung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalibrierung des Wiegesystems der Absackanlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der Kalibrierung</li> </ul>
Warenausgang (inkl. Beladung an der Produktionsstätte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle der Temperatur (max. 40 °C, Feinanteil &lt; 1 %).</li> <li>• Rückstellprobenahme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferdokumente inkl. der Vorfracht, falls Fahrzeuge nicht ausschließlich für zertifizierte Pellets verwendet werden</li> </ul>
Interne Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätssicherung inkl. Evaluierung der Ergebnisse</li> <li>• Wartung, Reinigung, Kalibrierung oder Validierung der Testgeräte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfverfahren</li> <li>• Ergebnisse der Prüfungen und deren Auswertung</li> <li>• Korrekturmaßnahmen</li> <li>• Verbleib nichtkonformer Pellets</li> </ul>

#### 4.4.4 Betriebsinterne Qualitätssicherung

Zertifizierte Händler müssen ein System zur Eigenüberwachung der Pelletqualität in Lagern und Absackanlagen etablieren. Die Testmethoden können von den in ISO 17225-2 genannten abweichen. Alle Testmethoden müssen im Rahmen der jährlichen Inspektion durch Vergleichsmessungen verifiziert werden. Die Kontrollen sollen gemäß einem Überwachungsplan durchgeführt werden, die Durchführung und die Ergebnisse müssen dokumentiert werden.

Folgende Kontrollen müssen mindestens einmal pro Woche durchgeführt werden:

- Sichtkontrolle der gelagerten Pellets
- Kontrolle der Anlage zur Abscheidung des Feinanteils
- Messung des Feinanteils bei der Verladung, um die Abscheideanlage zu kontrollieren

Absackanlagen müssen mindestens einmal pro Tag kontrolliert werden. Neben den oben genannten Kontrollen müssen die in

Tabelle 6 aufgeführten Tests durchgeführt werden.

Tabelle 6: Anforderungen an die betriebsinterne Qualitätssicherung beim Betrieb von Absackanlagen

Parameter	Ort der Probenahme	Häufigkeit
Mechanische Festigkeit	Letztmöglichster Punkt nach Abscheidung des Feinanteils und vor der Absackung	Mindestens einmal pro Tag
Feinanteil		

Die Analysen müssen unter Verwendung der vom Auditor anerkannten Methoden durchgeführt werden. Im Falle von begründeten Zweifeln an der Pelletqualität kann die zuständige Zertifizierungsstelle häufigere oder zusätzliche Analysen anordnen.

Anforderungen an Rückstellproben sind in Abschnitt 2.7 aufgeführt.

#### 4.4.5 Beschwerdemanagement

Jedes *zertifizierte Unternehmen* muss ein Beschwerdemanagement einführen und einen Angestellten zum Beschwerdemanager ernennen, vorzugsweise die Person, die auch als Qualitätsmanager fungiert. Der Beschwerdemanager ist verantwortlich für die Erfassung, Bearbeitung, Dokumentation und das Monitoring von Kundenbeschwerden einschließlich der Veranlassung von Korrektur- und Präventivmaßnahmen.

Das *zertifizierte Unternehmen* muss auf Beschwerden reagieren. Externe Experten (z. B. Inspektoren) sollten nur hinzugezogen werden, wenn die Beschwerde nicht anderweitig beschieden werden kann. Wenn ein Dienstleistungsanbieter für einen *zertifizierten Produzenten* arbeitet, ist dieser für die Bearbeitung von Kundenbeschwerden verantwortlich, die mit der Tätigkeit des Dienstleistungsanbieters zu tun haben.

Die folgenden Bedingungen gelten für Beschwerden hinsichtlich des Feinanteils im Kundenlager bei der Lieferung von losen Pellets:

- Der Anteil des Feinanteils (< 3,15 mm) im Lager liegt bei über 4 %.
- Der Anteil der verbliebenen Pellets vor der letzten Lieferung lag bei unter 10 % der Lagerkapazität.
- Weniger als 20 % der aktuellen Lieferung wurde bereits verbraucht.
- Die Einblasdistanz betrug nicht mehr als 30 m.
- Das Pelletlager erfüllt die Anforderungen an Lager, wie sie in den *Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets* definiert werden. Die landesspezifischen Fassungen im deutschsprachigen Raum sind
  - für Deutschland: „Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets“ des DEPV
  - für Österreich: „Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets“ von propellets Austria
  - für die Schweiz: „Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets“ von propellets.ch
- In Deutschland gilt zusätzlich: Lager bis zu einer Kapazität von 40 Tonnen wurden mindestens alle zwei Jahre gereinigt. Lager mit einer Kapazität von mehr als 40 Tonnen wurden jährlich gereinigt.

Damit die Ergebnisse von Produktanalysen für die Zulassung von Beschwerden akzeptiert werden, müssen die Analysen von einem *gelisteten Prüflabor* durchgeführt werden. Soweit von den beteiligten Parteien keine andere Vereinbarung getroffen wurde, müssen Proben von einer für die Probenahme qualifizierten Person (z. B. aus dem Agrarsektor) genommen werden. Die Probe soll (unter den oben genannten Voraussetzungen) für die gesamte Ladung repräsentativ sein. Wenn möglich, soll die Methode der Probenahme auf der Norm EN 14778 beruhen.

Bei Beschwerden hinsichtlich der Qualität von *Sackware* muss ein ungeöffneter Sack vorgehalten werden.

#### 4.4.6 Lieferdokumentation bei losen Pellets – Komplettlieferungen

Jede Lieferung von losen Pellets muss durch die Ausstellung eines Lieferscheins dokumentiert werden, der die folgenden Elemente enthält:

- *Zertifizierungszeichen* oder *ENplus-ID*
- *ENplus-Qualitätsklasse*
- Masse der gelieferten Pellets in kg oder Tonnen
- Durchmesser der Pellets
- Lieferdatum
- Kfz-Kennzeichen des Lieferfahrzeugs
- Vorfracht, falls es sich nicht um zertifizierte Pellets gehandelt hat

Bei Lieferung an andere *zertifizierte Unternehmen* sollte der Anteil des Feinanteils angegeben werden, falls dieser über 1 % liegt.

#### 4.4.7 Lieferdokumentation bei losen Pellets – Teillieferungen an Verbraucher

Jede *Teillieferung* von losen Pellets an Verbraucher muss durch die Ausstellung eines Lieferscheins dokumentiert werden, der die folgenden Elemente enthält:

- *Zertifizierungszeichen* oder *ENplus-ID*
- *ENplus-Qualitätsklasse*
- Masse der gelieferten Pellets in kg oder Tonnen
- Durchmesser der Pellets
- Lieferdatum
- Kfz-Kennzeichen des Lieferfahrzeugs
- Vorfracht, falls es sich nicht um zertifizierte Pellets gehandelt hat
- Zustand des Lagerraumes mit offensichtlichen Mängeln (z. B. fehlenden Prallmatten, ungünstigen Rohrwinkeln oder fehlender Entlüftung). Falls es nicht möglich ist, dass der Fahrer den Zustand des Lagerraums kontrolliert, muss das auf dem Lieferschein dokumentiert werden.
- Restmenge aus der letzten Lieferung. Falls es nicht möglich ist, dass der Fahrer die Restmenge kontrolliert, muss das auf dem Lieferschein dokumentiert werden.
- Betriebszustand des Kessels (an/aus)
- Lieferbedingungen, z. B. Schlauchlänge, Einblasdruck, Einblasdauer
- Unregelmäßigkeiten während der Anlieferung
- Hinweis: „Lagerraum muss belüftet werden“
- Hinweis: „Trocken lagern“
- Hinweis: „Verwendung nur in zugelassenen und geeigneten Feuerstätten unter Beachtung der Herstelleranweisungen und der gesetzlichen Bestimmungen“

Der Kunde (oder sein Vertreter) muss die Lieferdokumentation unterschreiben, um die Richtigkeit der enthaltenen Informationen zu bestätigen. Der *zertifizierte Händler* muss dem Kunden eine Kopie des Lieferscheins überlassen.

#### 4.4.8 Berichtspflichten

*Zertifizierte Händler* müssen die *zuständige Zertifizierungsstelle* und das *zuständige Management* über wesentliche Änderungen und Gegebenheiten informieren:

- Aktualisierte Datenblätter zu Lagern und Lieferfahrzeugen für *Teillieferungen* an Verbraucher
- Wenn neue Fahrzeuge für *Teillieferungen* an Verbraucher in Betrieb genommen werden, muss vorab ein entsprechendes Datenblatt übermittelt werden. Dies gilt auch für die Fahrzeuge von Dienstleistungsanbietern, die lediglich für ein *zertifiziertes Unternehmen* arbeiten (und deswegen nicht selbst zertifiziert sein müssen).
- Absackstationen, die neu in Betrieb genommen werden sollen, müssen vorab durch einen *gelisteten Auditor* inspiziert werden.
- Dienstleistungsanbieter für das Absacken von Pellets, die exklusiv für ein *zertifiziertes Unternehmen* arbeiten, müssen inspiziert werden, bevor sie anfangen, für das *zertifizierte Unternehmen* zu arbeiten.
- Jährlich aktualisierte Informationen über Dienstleistungsanbieter, die für das *zertifizierte Unternehmen* Pellets absacken oder *Teillieferungen* an Verbraucher ausführen und die nicht exklusiv für das zertifizierte Unternehmen arbeiten
- Wesentliche Änderungen bei der betriebsinternen Qualitätssicherung (z. B. neue Testmethoden)
- Ernennung eines neuen Qualitätsmanagers

Das *zuständige Management* muss über die folgenden Änderungen und Gegebenheiten informiert werden:

- Die jährliche Handelsmenge
- Änderung der Besitzverhältnisse oder der Rechtsform eines Unternehmens
- Neu hinzugekommene oder ausgeschiedene *verbundene Unternehmen*
- Änderungen der Kennzeichnung von *Sackware* oder Nutzung eines komplett neuen Sackdesigns (siehe Abschnitt 2.5)
- Unterlizenzverträge

Das *zuständige Management* kann nach zusätzlichen Informationen fragen:

- Bei geplanten Veröffentlichungen über das Programm
- Bei Qualitätsproblemen, die entweder das *zertifizierte Unternehmen* oder aber Teile der Pelletbranche betreffen
- Bei Kundenbeschwerden

*Zertifizierte Händler* müssen auf Verlangen des *zuständigen Managements* an einer monatlichen Datenerhebung teilnehmen. Die Daten dieser Erhebung werden ausschließlich in aggregierter Form zur Überwachung und Dokumentation der Marktentwicklung (Monitoring) genutzt.

## 5 ZERTIFIZIERUNG VON DIENSTLEISTUNGSANBIETERN

### 5.1 Umfang und Abgrenzung der Zertifizierung von Dienstleistungsanbietern

Die Veröffentlichung eines Dienstleistungsanbieters auf der internationalen und der nationalen ENplus-Internetseite bestätigt, dass die Arbeitsprozesse, der Betrieb und das Qualitätsmanagement des Unternehmens die Anforderungen des Zertifizierungsprogramms erfüllen und das Unternehmen einen Lizenzvertrag mit dem *zuständigen Lizenzgeber* abgeschlossen hat.

Ein *zertifizierter Dienstleistungsanbieter* kann Dienstleistungen in Bezug auf Transport, Lagerung, Auslieferung und Absackung von losen Pellets anbieten. Anlagen, technische Einrichtungen, Betriebsprozesse, betriebsinterne Qualitätssicherung, Mitarbeiterqualifizierung, Beschwerdemanagement und Dokumentation werden im Rahmen von jährlichen Inspektionen (Vor-Ort- oder Ferninspektionen) überprüft, die durch einen *gelisteten Auditor* einer *gelisteten Zertifizierungsstelle* durchgeführt werden.

Dienstleistungsanbieter, die die folgenden Tätigkeiten im Rahmen des ENplus-Programms für mehr als ein Unternehmen durchführen, müssen zertifiziert sein:

- Absacken von losen Pellets
- *Teillieferungen* an Verbraucher

Unternehmen, die auf den genannten Gebieten nur für ein *zertifiziertes Unternehmen* tätig sind, werden im Rahmen der Zertifizierung des beauftragenden Unternehmens kontrolliert.

Unternehmen, die die folgenden Dienstleistungen anbieten, können sich auf freiwilliger Basis zertifizieren lassen:

- Transport von losen Pellets an zertifizierte Unternehmen
- *Komplettlieferungen* von losen Pellets an Verbraucher
- *Teillieferungen* von losen Pellets an Verbraucher (falls der Dienstleistungsanbieter für lediglich ein *zertifiziertes Unternehmen* arbeitet)
- Absacken von Pellets (falls der Dienstleistungsanbieter für lediglich ein *zertifiziertes Unternehmen* arbeitet)
- Lagern von Pellets

*Zertifizierte Produzenten* und *zertifizierte Händler*, die für andere Unternehmen als Dienstleister tätig sein wollen, brauchen keine zusätzliche Zertifizierung. Sie können sich jedoch auf freiwilliger Basis zertifizieren lassen, falls sie wollen, dass ihr Unternehmen auf allen relevanten ENplus-Internetseiten als *zertifizierter Dienstleistungsanbieter* veröffentlicht wird.

Pelletproduzenten müssen sich als solche zertifizieren lassen, eine ausschließliche Zertifizierung als Dienstleistungsanbieter einer Pelletproduktion ist nicht möglich.

Nichtzertifizierte Dienstleister müssen durch ihren zertifizierten Auftraggeber beim *zuständigen Management* und bei der beteiligten Inspektionsstelle (falls der Auftraggeber ein Produzent ist) bzw. bei der *zuständigen Zertifizierungsstelle* (falls der Auftraggeber ein Händler ist) gemeldet werden. Die technischen Anlagen und die Dokumentation von nichtzertifizierten Unternehmen werden im Rahmen der externen Kontrolle *des zertifizierten Unternehmens* inspiert.

Der zertifizierte Auftraggeber eines Dienstleistungsanbieters ist für die Qualität der Pellets verantwortlich.

In Abbildung 5 ist dargestellt, für welche Geschäftsmodelle welche Arten von Zertifizierung benötigt werden.

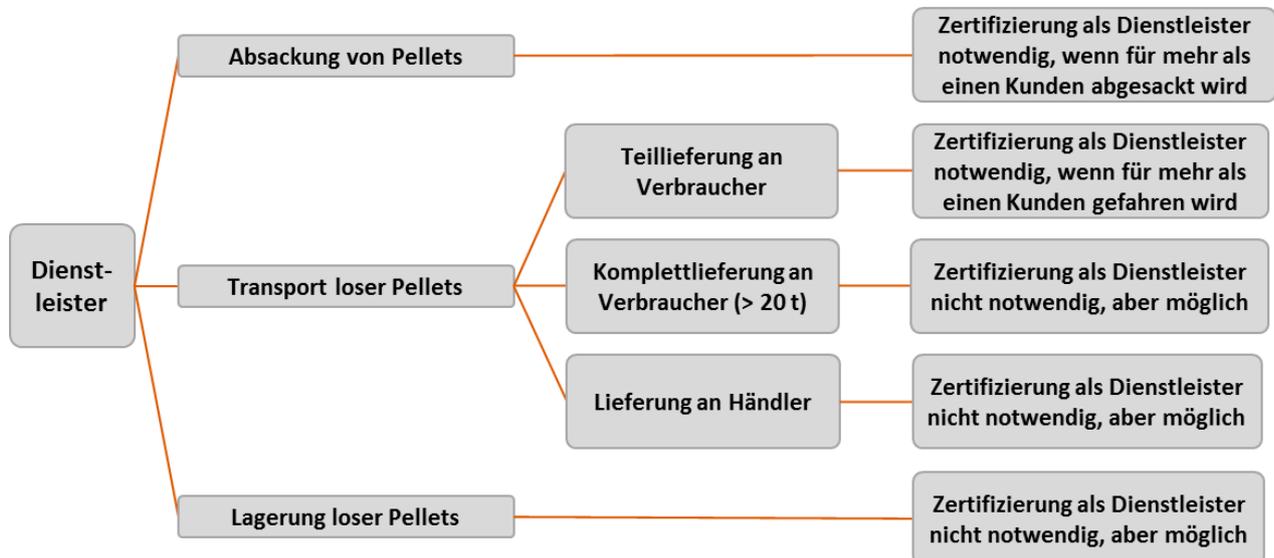


Abbildung 5: Notwendige Zertifizierungen für Dienstleistungsanbieter nach Geschäftsmodell

## 5.2 Antragstellung von Dienstleistungsanbietern

Dienstleistungsanbieter müssen ihren Antrag auf Zertifizierung in dem Land stellen, in dem das Unternehmen seinen Sitz hat. Falls das Unternehmen *verbundene Unternehmen* in verschiedenen Ländern hat oder bei Unsicherheit hinsichtlich des *zuständigen Managements* soll *das internationale Management* kontaktiert werden. Das *zuständige Management* im deutschsprachigen Raum ist

- in Deutschland: Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI)
- in Österreich: proPellets Austria
- in der Schweiz: proPellets.ch

Das Antragsverfahren umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Antragsteller muss die gültige nationale Version des *Handbuchs*, des Antragsformulars sowie der nationalen Gebührenordnung von der entsprechenden nationalen ENplus-Internetseite herunterladen:
  - Deutschland: [www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)
  - Österreich: [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
  - Schweiz: [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)
2. Der Antragsteller muss mit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* einen Vertrag über Inspektion und Zertifizierung abschließen (die Vertragslaufzeit sollte der Dauer der Zertifizierungsperiode entsprechen). Die *zuständigen Zertifizierungsstellen* im deutschsprachigen Raum sind

- in Deutschland: Deutsches Pelletinstitut GmbH (DEPI)
- in Österreich: siehe [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
- in der Schweiz: siehe [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

Falls der Händler eine Absackstation betreibt, muss er außerdem ein *gelistetes Prüflabor* auswählen, falls die Laboranalysen nicht Bestandteil des Inspektionsvertrages sind.

3. Der Dienstleistungsanbieter schickt den Antrag zusammen mit einer Liste der *verbundenen Unternehmen* sowie Datenblättern für Absackstationen, Lager und Fahrzeuge für *Teillieferungen* per E-Mail an das *zuständige Management*. Außerdem schickt er den unterschriebenen und abgestempelten Antrag mit Anlagen in Papierform in zweifacher Ausführung per Post an das *zuständige Management*.
4. Ein *gelisteter Auditor* der *zuständigen Zertifizierungsstelle* führt eine Erstinspektion des Unternehmens einschließlich aller genutzten Lager durch. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* kann eine *gelistete Inspektionsstelle* mit der Inspektion beauftragen. Eine Kopie des *Inspektionsberichts* wird an den Mitarbeiter der Zertifizierungsstelle übermittelt, der für die Konformitätsprüfung verantwortlich ist. Dieser Mitarbeiter bewertet den *Inspektionsbericht*, verfasst einen *Konformitätsbericht* und sendet diesen innerhalb eines Monats nach Erhalt des *Inspektionsberichts* sowohl an den Antragsteller als auch an das *zuständige Management*. Dies sollte innerhalb von zwei Monaten nach dem Inspektionstermin geschehen. Falls das antragstellende Unternehmen mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann die Frist verlängert werden.
5. Das *zuständige Management* erstellt eine Rechnung über die Listungsgebühr. Nach der Begleichung der Rechnung durch den Dienstleistungsanbieter stellt ihm das *zuständige Management* sowohl die *Service-ID* als auch das *Servicezeichen* zur Verfügung. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* stellt dem Unternehmen das Zertifikat aus. Der Dienstleistungsanbieter und das *zuständige Management* unterzeichnen einen Lizenzvertrag, der in manchen Ländern Bestandteil des Antragsformulars ist. Anschließend wird das Unternehmen auf allen relevanten ENplus-Internetseiten veröffentlicht.

Falls das Unternehmen Pellets absackt, ist das beauftragende Unternehmen für die Freigabe durch das *zuständige Management* verantwortlich.

Der Antragsteller kann seinen Antrag jederzeit zurückziehen. Das *zuständige Management* wird den Antrag verwerfen, falls die *zuständige Zertifizierungsstelle* nicht innerhalb von zwei Monaten nach der ersten Inspektion einen positiven *Konformitätsbericht* ausstellt. Es kann den Antrag verwerfen, falls der Antragsteller die Rechnung über die Lizenzgebühr nicht innerhalb eines Monats nach Rechnungsstellung begleicht.

### 5.3 Inspektionen von Dienstleistungsanbietern

Zu Beginn jeder dreijährigen Zertifizierungsperiode muss eine Vor-Ort-Inspektion durchgeführt werden, die alle Lager für die Belieferung von Verbrauchern inklusive der Siebanlagen für die Abtrennung des Feianteils bei der Beladung von Lieferfahrzeugen umfasst. Inspektionen für die Rezertifizierung müssen vor Auslaufen des Zertifikats (nicht jedoch mehr als sechs Monate vorher) durchgeführt werden. In den Jahren zwischen zwei Vor-Ort-Inspektionen werden Ferninspektionen durchgeführt. Da der Absackprozess großen Einfluss auf die Qualität der Pellets

hat und deswegen ein Risiko darstellt, müssen sich Dienstleister, die eine Absackstation betreiben, einer jährlichen Vor-Ort-Inspektion unterziehen. Alle Inspektionen müssen von einem *gelisteten Auditor* durchgeführt werden, der von der *zuständigen Zertifizierungsstelle* beauftragt wurde.

In Tabelle 7 sind Art und Häufigkeit von Inspektionen für verschiedene Geschäftsmodelle von Dienstleistungsanbietern aufgeführt. Wenn ein Dienstleistungsanbieter in mehrere Kategorien passt, kommen die strengeren Anforderungen zur Anwendung. Dienstleistungsanbieter, die Transporte zu *zertifizierten Unternehmen* (nicht zu Verbrauchern) und/oder Lagerdienstleistungen anbieten, müssen sich lediglich einer Inspektion unterziehen, falls sie auf freiwilliger Basis zertifiziert sind.

Tabelle 7: Anforderungen an Inspektionen von Dienstleistungsanbietern abhängig vom Geschäftsmodell

Geschäftsmodell	Art(en) und Häufigkeit von Inspektionen
Absacken von Pellets	Jährliche Vor-Ort-Inspektion
Transporte von losen Pellets zu <i>zertifizierten Unternehmen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor-Ort-Inspektion während des Zertifizierungsprozesses und der Rezertifizierung (alle drei Jahre)</li> <li>• Fernaudits in Jahr 2 und Jahr 3 der Zertifizierungsperiode</li> </ul>
Auslieferung von losen Pellets an Verbraucher	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor-Ort-Inspektion während des Zertifizierungsprozesses und der Rezertifizierung (alle drei Jahre)</li> <li>• Fernaudits in Jahr 2 und Jahr 3 der Zertifizierungsperiode</li> </ul>
Lagerung von losen Pellets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor-Ort-Inspektion während des Zertifizierungsprozesses und der Rezertifizierung (alle drei Jahre)</li> <li>• Fernaudits in Jahr 2 und Jahr 3 der Zertifizierungsperiode</li> </ul>

Die *zuständige Zertifizierungsstelle* kann einen *gelisteten Auditor* einer *gelisteten Inspektionsstelle* mit den Inspektionen beauftragen. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* muss ein geeignetes Datum für die Inspektion anbieten. Das *zertifizierte Unternehmen* muss dem Auditor Zugang zu allen Betriebsstätten, relevanten Dokumenten und dem Personal gewähren. Der Auditor wird die folgenden Tätigkeiten ausführen:

- Kontrolle der betrieblichen Einrichtungen (Lager, Fahrzeuge, Einrichtungen zur Abscheidung des Feinanteils, Absackstationen, Testgeräte). Die Anzahl der untersuchten Lagerstätten wird mit Hilfe der folgenden Formel ermittelt:  
*Anzahl der zu kontrollierenden Lagerstätten:  $\sqrt{n}$ ,  $n$  = Anzahl aller Lagerstätten*  
Im Rahmen der Erstinspektion werden alle Lager kontrolliert.
- Kontrolle des Qualitätsmanagements. Dies schließt Arbeitsanweisungen, Dokumentation, Qualitätspolitik und die Qualifizierung des Personals mit ein.
- Prüfung des Beschwerdemanagements
- Prüfung der Erfüllung der Berichtspflichten an das *zuständige Management*
- Prüfung der Dokumentation der betriebsinternen Qualitätssicherung
- Prüfung der Nachweise für die Teilnahme an Schulungen von Qualitätsmanagern und Fahrern von Fahrzeugen für *Teillieferungen*

- Probenahme von *Sackware* (ein geschlossener Pelletsack), falls das Unternehmen eine Absackstation betreibt. Die Probe wird auf Feinanteil untersucht.

Absackstationen, die nach der Erstinspektion in Betrieb genommen werden, müssen von einem *gelisteten Auditor* überprüft werden, bevor die Ware in den Handel gebracht wird und danach einmal pro Jahr.

*Zertifizierte Dienstleistungsanbieter* ohne Absackstation werden in den Jahren ohne Vor-Ort-Inspektion einer Ferninspektion unterzogen, die von einem *gelisteten Auditor* durchgeführt werden muss. Das *zertifizierte Unternehmen* muss in Form von aktualisierten Datenblättern Informationen über Anlagen und technische Einrichtungen zur Verfügung stellen, außerdem die Dokumentation zu internen Qualitätstrainings, der betriebsinternen Qualitätssicherung sowie Kundenbeschwerden. Darüber hinaus muss das *zertifizierte Unternehmen* dem Auditor im Vorfeld des Fernaudits Informationen zu Geschäftsvorgängen zur Verfügung stellen. Der Auditor kontrolliert die Dokumente und kann das *zertifizierte Unternehmen* bei Bedarf nach weiteren Informationen fragen.

Auf Verlangen des *zuständigen Managements* (z. B. im Fall von gravierenden Beschwerden) können außerordentliche Inspektionen durchgeführt werden. Falls dabei eine Abweichung Typ A festgestellt wird, muss das *zertifizierte Unternehmen* für die entstandenen Kosten (für Inspektion und Laboranalyse) aufkommen. Das *zertifizierte Unternehmen* kann gegen die Entscheidung des Auditors Widerspruch einlegen (siehe Abschnitt 2.8). Wenn sich herausstellt, dass die außerordentliche Inspektion nicht gerechtfertigt war, kommt das *zuständige Management* für die entstandenen Kosten auf.

Der Auditor wird alle Befunde der Inspektion, die nicht den Vorgaben des *Handbuchs* entsprechen, bewerten und klassifizieren. Die Klassifizierung erfolgt entsprechend den Risiken hinsichtlich der Produktqualität:

**Abweichungen Typ A** betreffen nichtkonforme Brennstoffeigenschaften sowie eine unzureichende betriebsinterne Qualitätssicherung bei Lagern und Absackstationen. Das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* muss die Ursachen für die Abweichungen identifizieren und beseitigen. Der Auditor entscheidet, ob eine erneute Inspektion notwendig ist oder ob die Behebung der Abweichung auf andere Weise (z. B. durch Bereitstellung eines Foto-/Videobeweises) nachgewiesen werden kann. Nach Eingang eines zufriedenstellenden Nachweises der Korrektur der Abweichung Typ A oder falls ein entsprechender Nachweis bis zum Ablauf der gesetzten Frist nicht eingegangen ist, wird ein *Inspektionsbericht* an die bei der *zuständigen Zertifizierungsstelle* für Konformitätsprüfung zuständige Abteilung übermittelt.

**Abweichungen Typ B** stellen ein Risiko für die kontinuierliche Bereitstellung von konformen Produkten dar und können zu Abweichungen Typ A führen, falls sie nicht behoben werden. Abweichungen, die dazu führen können, dass die Ursachen für Qualitätsprobleme nicht zurückverfolgt werden können, werden ebenfalls als Abweichungen Typ B eingestuft. Abweichungen Typ B werden im *Inspektionsbericht* aufgeführt und damit der bei der *zuständigen Zertifizierungsstelle* für Konformitätsprüfung zuständigen Abteilung zur Kenntnis gebracht. Das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* muss die Abweichung korri-

gieren. Die *zuständige Zertifizierungsstelle* setzt eine Frist, in der das Unternehmen ihr die Korrektur der Nichtkonformität nachweisen muss. Abweichungen Typ B müssen korrigiert werden, bevor der *Konformitätsbericht* verfasst wird.

**Abweichungen Typ C** sind Abweichungen, die keine Gefahr für die Einhaltung der Produktspezifikationen darstellen. Abweichungen Typ C werden im *Konformitätsbericht* aufgeführt und müssen spätestens bis zur nächsten Inspektion korrigiert werden. Für die Nachverfolgung (inkl. Fristsetzungen) der Abweichungen in Bezug auf die Nutzung von *Zertifizierungszeichen*, Lieferdokumenten und Berichtspflichten ist das *zuständige Management* verantwortlich.

Falls die Korrektur von Abweichungen vom Typ A und Typ B nicht innerhalb der gesetzten Fristen nachgewiesen wird, setzt die *zuständige Zertifizierungsstelle* das Zertifikat aus und setzt eine neue Frist für die Korrektur. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* nicht in der Lage ist, die Abweichungen vom Typ A oder Typ B innerhalb der neu gesetzten Frist zu korrigieren, wird das Zertifikat widerrufen.

Der *Inspektionsbericht* und der Laborbericht müssen dem Kunden und dem für Konformitätsbewertung zuständigen Mitarbeiter innerhalb eines Monats nach der Inspektion zur Verfügung gestellt werden. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann diese Frist nach Absprache mit der *zuständigen Zertifizierungsstelle* verlängert werden.

Die *zuständige Zertifizierungsstelle* muss den *Konformitätsbericht* innerhalb von zwei Monaten nach dem Inspektionsdatum dem *zuständigen Management* zur Verfügung stellen. Falls das antragstellende Unternehmen bzw. das *zertifizierte Unternehmen* mehr Zeit benötigt, um fehlende Informationen bereitzustellen, kann die Frist nach Absprache mit dem für Konformitätsbewertung zuständigen Mitarbeiter verlängert werden.

Der *Konformitätsbericht* enthält Informationen über Abweichungen Typ C (Abweichungen vom Typ A und Typ B müssen korrigiert werden, bevor der *Konformitätsbericht* verfasst wird).

## 5.4 Anforderungen an Dienstleistungsanbieter

Die folgenden Anforderungen gelten sowohl für *zertifizierte Unternehmen* als auch für Unternehmen, die die Zertifizierung beantragen. Vorgaben im Zusammenhang mit *Sackware* und *Big Bags* sind in den Abschnitten 2.5 und 2.6 aufgeführt.

### 5.4.1 Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement muss Arbeitsanweisungen, die Dokumentation von internen und externen Schulungen sowie Handlungsanweisungen für den Fall von Schadensfällen und Beschwerden beinhalten.

#### Qualitätsmanager

Das Management des *zertifizierten Unternehmens* muss einen Qualitätsmanager ernennen, der sich mit den Auswirkungen der verschiedenen Produktionsprozesse auf die Qualität der produzierten Pellets auskennt. Der Qualitätsmanager muss dazu ermächtigt sein, Maßnahmen zur Einführung von Qualitätslenkung und zur Dokumentation des Qualitätsmanagements umzusetzen. Er ist der Ansprechpartner für die *zuständige Zertifizierungsstelle* und das *zuständige*

*Management*. Das *zuständige Management* informiert den Qualitätsmanager über Änderungen des Zertifizierungsprogramms. Der Qualitätsmanager ist verpflichtet, im ersten Jahr und danach mindestens einmal pro Zertifizierungsperiode an externen Schulungen zur Pelletqualität teilzunehmen. Das Training muss vom *zuständigen Management* genehmigt werden.

Der Qualitätsmanager muss die ordnungsgemäße Dokumentation und Evaluierung der Betriebsprozesse sicherstellen, die die Qualität der Pellets beeinflussen. Die Dokumentation muss laufend aktualisiert und sollte regelmäßig dem Management des Unternehmens vorgelegt werden.

Der Qualitätsmanager ist Ansprechpartner für seine Kollegen im Fall von Störungen des Produktionsprozesses. Informationen über entdeckte Mängel müssen unverzüglich an die verantwortlichen Angestellten weitergeleitet und die Mängel behoben werden. Der Qualitätsmanager kann einzelne Kontroll- und Dokumentationsaufgaben auf andere Angestellte übertragen. In diesem Fall muss er die verantwortlichen Angestellten anleiten und die ordnungsgemäße Erledigung der übertragenen Aufgaben überwachen. In großen Unternehmen mit Niederlassungen in mehreren Ländern muss mindestens ein Qualitätsmanager pro Land ernannt werden.

Der Qualitätsmanager eines *zertifizierten Unternehmens* muss einmal pro Jahr ein Qualitätstraining für alle Angestellten durchführen. Datum, Teilnehmer und Inhalte des Trainings müssen dokumentiert werden.

Fahrer von Fahrzeugen für *Teillieferungen* (mit Kontakt zu Verbrauchern) müssen im ersten Jahr der Zertifizierung und danach einmal pro Zertifizierungsperiode an Trainingsveranstaltungen zur pfleglichen Auslieferung und Lagerung von Pellets teilnehmen. *Zertifizierte Unternehmen* können betriebsinterne Trainingsveranstaltungen für Fahrer organisieren, deren Inhalte von einem *gelisteten Auditor* anerkannt werden müssen.

#### 5.4.2 Technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen

Das *zertifizierte Unternehmen* muss über eine geeignete technische Ausrüstung und betriebliche Einrichtungen für die Handhabung von hochqualitativen Holzpellets verfügen. Die folgenden Anforderungen müssen erfüllt werden:

- Einrichtungen für das Abladen, die Handhabung sowie die Lagerung müssen so beschaffen sein, dass sowohl die Aufnahme von Wasser als auch eine Verunreinigung durch Materialien wie Erde, Steine und Getreidekörner ausgeschlossen wird.
- Verschiedene Pelletqualitäten und Biomassen müssen räumlich getrennt voneinander gelagert werden. Es müssen Verfahren etabliert werden, mit deren Hilfe jegliche Vermischung oder Verunreinigung verhindert werden kann.
- Ladestationen für Pellets müssen gegen Regen und Schnee geschützt sein – auch bei starkem Wind.
- Wenn Silofahrzeuge mit einer Beschichtungseinrichtung ausgestattet sind, muss sichergestellt werden, dass das Beschichtungsmittel nicht mehr als 0,2 % der Masse der gesamten Pellets ausmacht.

- Bei der Auslieferung von losen Pellets an Endverbraucher ist das Umladen von einem Lieferfahrzeug oder Anhänger in ein anderes ohne Abscheidung des Feinanteils nicht gestattet.
- Bei Lieferungen von Pellets an Verbraucher muss die Verladeeinrichtung mit einer Abscheideeinrichtung ausgestattet sein, die den Feinanteil auf unter 1 % der Masse der Pellets reduziert. Wenn sich ein Vorlagebehälter zwischen Abscheider und Verladeausgang befindet, muss dieser regelmäßig geleert werden.

In Deutschland und der Schweiz gelten dazu folgende Vorgaben:

- Der Abscheider muss so betrieben werden, dass er einen Feinanteil von 10 % auf unter 1 % reduziert.
- Vorlagebehälter bis zu einem Fassungsvermögen von 20 Tonnen Pellets müssen spätestens nach dem Durchfluss der zehnfachen Fassungsmenge komplett entleert werden. Größere Vorlagebehälter müssen spätestens nach dem Durchfluss von 200 Tonnen Pellets komplett entleert werden.
- Silofahrzeuge müssen mit einer qualitätsschonenden Ausrüstung für das Einblasen der Pellets ausgestattet sein. Einblasschläuche müssen eine Beschichtung zur Reibungsminde- rung aufweisen und ableitfähig sein, um eine Erdung über das Fahrzeug zu ermöglichen. Kupplungen dürfen keine scharfen Kanten entgegen dem Pelletstrom aufweisen.
- Fahrzeuge mit einer Zellradschleuse sind grundsätzlich nicht zulässig. Das *zuständige Management* kann zeitlich begrenzte Ausnahmegenehmigungen für bereits vorhandene Fahrzeuge gewähren.
- Fahrzeuge für *Teillieferungen* an Verbraucher müssen mit einer geeichten Wiegeeinrichtung ausgestattet sein. Das *zuständige Management* kann zeitlich befristete individuelle Ausnahmen gewähren.
- Silofahrzeuge für Verbraucherlieferungen müssen über eine ausreichend dimensionierte Absaugeinrichtung verfügen, damit sichergestellt werden kann, dass kein Staub in die an das Lager grenzenden Räume dringt.

### 5.4.3 Hauptprozesse

Die Prozesse in Tabelle 8 müssen implementiert und die Umsetzung muss dokumentiert werden.

Tabelle 8: Hauptprozesse bei der Handhabung von Pellets und Dokumentationsanforderungen

Gebiet	Prozesse	Dokumentationsanforderungen
Wareneingang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenannahme</li> <li>• Prüfung der Lieferdokumente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferdokumente</li> <li>• Wiegeprotokolle</li> </ul>
Einrichtungen und technische Ausstattung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Wartung</li> <li>• Regelmäßige Reinigung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wartungs- und Reinigungspläne inkl. Dokumentation der Durchführung</li> </ul>
Absackung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalibrierung des Wiegesystems der Absackanlage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der Kalibrierung</li> </ul>

Warenausgang (inkl. Beladung an der Produktionsstätte)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle der Temperatur (max. 40 °C, Feinanteil &lt; 1 %)</li> <li>• Rückstellprobenahme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieferdokumente inkl. der Vorfracht, falls Fahrzeuge nicht ausschließlich für zertifizierte Pellets verwendet werden</li> </ul>
Interne Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätssicherung inkl. Evaluierung der Ergebnisse</li> <li>• Wartung, Reinigung, Kalibrierung oder Validierung der Testgeräte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüfverfahren</li> <li>• Ergebnisse der Prüfungen und deren Auswertung</li> <li>• Korrekturmaßnahmen</li> <li>• Verbleib nichtkonformer Pellets</li> </ul>

#### 5.4.4 Betriebsinterne Qualitätssicherung

Zertifizierte Dienstleistungsanbieter müssen ein System zur Eigenüberwachung der Pelletqualität in Lagern und Absackanlagen etablieren. Die Testmethoden können von den in ISO 17225-2 genannten abweichen. Alle Testmethoden müssen im Rahmen der jährlichen Inspektion durch Vergleichsmessungen verifiziert werden. Die Kontrollen sollen gemäß einem Überwachungsplan durchgeführt werden, die Durchführung und die Ergebnisse müssen dokumentiert werden.

Folgende Kontrollen müssen mindestens einmal pro Woche durchgeführt werden:

- Sichtkontrolle der gelagerten Pellets
- Kontrolle der Anlage zur Abscheidung des Feinanteils
- Messung des Feinanteils bei der Verladung, um die Abscheideanlage zu kontrollieren

Absackanlagen müssen mindestens einmal pro Tag kontrolliert werden. Neben den oben genannten Kontrollen müssen die in Tabelle 9 aufgeführten Tests durchgeführt werden.

Tabelle 9: Anforderungen an die betriebsinterne Qualitätssicherung beim Betrieb von Absackanlagen

Parameter	Ort der Probenahme	Häufigkeit
Mechanische Festigkeit	Letztmöglichster Punkt nach Abscheidung des Feinanteils und vor der Absackung	Mindestens einmal pro Tag
Feinanteil		

Die Analysen müssen unter Verwendung vom Auditor anerkannter Methoden durchgeführt werden. Im Falle von begründeten Zweifeln an der Pelletqualität kann die zuständige Zertifizierungsstelle häufigere oder zusätzliche Analysen anordnen.

Anforderungen an Rückstellproben sind in Abschnitt 2.7 aufgeführt.

#### 5.4.5 Lieferdokumentation bei losen Pellets – Komplettlieferungen

Jede Lieferung von losen Pellets muss durch die Ausstellung eines Lieferscheins dokumentiert werden, der die folgenden Elemente enthält:

- Zertifizierungszeichen oder ENplus-ID des Verkäufers
- ENplus-Qualitätsklasse

- Masse der gelieferten Pellets in kg oder Tonnen
- Durchmesser der Pellets
- Lieferdatum
- Kfz-Kennzeichen des Lieferfahrzeugs
- Vorfracht, falls es sich nicht um zertifizierte Pellets gehandelt hat

Bei Lieferungen an andere *zertifizierte Unternehmen* sollte der Anteil des Feinanteils angegeben werden, falls dieser über 1 % liegt.

#### 5.4.6 Lieferdokumentation bei losen Pellets – Teillieferungen an Verbraucher

Jede *Teillieferung* von losen Pellets an Verbraucher muss durch die Ausstellung eines Lieferscheins dokumentiert werden, der die folgenden Elemente enthält:

- *Zertifizierungszeichen* oder *ENplus-ID* des Verkäufers
- ENplus-Qualitätsklasse
- Masse der gelieferten Pellets in kg oder Tonnen
- Durchmesser der Pellets
- Lieferdatum
- Kfz-Kennzeichen des Lieferfahrzeugs
- Zustand des Lagerraums mit offensichtlichen Mängeln (z. B. fehlenden Prallmatten, ungünstigen Rohrwinkeln oder fehlender Belüftung). Falls es nicht möglich ist, dass der Fahrer den Zustand des Lagerraums kontrolliert, muss das auf dem Lieferschein dokumentiert werden.
- Betriebszustand des Kessels (an/aus)
- Lieferbedingungen, z. B. Schlauchlänge, Einblasdruck, Einblasdauer
- Unregelmäßigkeiten während der Anlieferung
- Vorfracht des Lieferfahrzeugs, falls es sich nicht um zertifizierte Pellets gehandelt hat
- Hinweis: „Lagerraum muss belüftet werden“
- Hinweis: „Trocken lagern“
- Hinweis: „Verwendung nur in zugelassenen und geeigneten Feuerstätten unter Beachtung der Herstelleranweisungen und der gesetzlichen Bestimmungen“

Der Kunde (oder sein Vertreter) muss die Lieferdokumentation unterschreiben, um die Richtigkeit der enthaltenen Informationen zu bestätigen. Das Übergabeprotokoll kann Teil des Lieferscheins sein. Der *zertifizierte Dienstleistungsanbieter* muss dem Kunden und seinem Auftraggeber eine Kopie des Lieferscheins überlassen.

#### 5.4.7 Berichtspflichten

*Zertifizierte Dienstleistungsanbieter* müssen die *zuständige Zertifizierungsstelle* und das *zuständige Management* über wesentliche Änderungen und Begebenheiten informieren (falls relevant für die angebotenen Dienstleistungen):

- Aktualisierte Datenblätter zu Lagern und Lieferfahrzeugen für *Teillieferungen* an Verbraucher
- Wenn neue Fahrzeuge für *Teillieferungen* an Verbraucher in Betrieb genommen werden, muss vorab ein entsprechendes Datenblatt übermittelt werden.
- Absackstationen, die neu in Betrieb genommen werden sollen. Diese müssen vorab durch einen *gelisteten Auditor* inspiziert werden.
- Wesentliche Änderungen bei der betriebsinternen Qualitätssicherung (z. B. neue Analysemethoden)
- Ernennung eines neuen Qualitätsmanagers

Das *zuständige Management* muss über die folgenden Änderungen und Begebenheiten informiert werden:

- Änderung der Besitzverhältnisse oder der Rechtsform eines Unternehmens
- Neu hinzugekommene oder ausgeschiedene *verbundene Unternehmen*

Das *zuständige Management* kann nach zusätzlichen Informationen fragen:

- bei geplanten Veröffentlichungen über das Programm
- bei Qualitätsproblemen, die entweder das *zertifizierte Unternehmen* oder aber Teile der Pelletbranche betreffen
- bei Kundenbeschwerden

## 6 ZUSÄTZLICH GELTENDE UNTERLAGEN

Auf die folgenden Dokumente wird im *Handbuch* verwiesen; die jeweils gültige Ausgabe wird auf der nationalen Internetseite veröffentlicht:

- Deutschland: [www.enplus-pellets.de](http://www.enplus-pellets.de)
- Österreich: [www.enplus-pellets.at](http://www.enplus-pellets.at)
- Schweiz: [www.enplus-pellets.ch](http://www.enplus-pellets.ch)

Zusätzlich geltende Dokumente und Vorlagen:

- Landesspezifische *Empfehlungen zur Lagerung von Holzpellets*
- Emissionsrechner für Treibhausgase
- Antragsformular für Produzenten
- Antragsformular für Händler
- Antragsformular für Dienstleistungsanbieter
- Datenblätter für Transportfahrzeuge (für die Belieferung von Verbrauchern), Lagern und Absackstationen
- Formular für einen Unterlizenzvertrag
- Vorlage für den Lieferschein

## 7 ANHANG

### 7.1 Kennzeichnung: Farbkombinationen und -codes

#### 7.1.1 Farbkombinationen

Zertifizierungszeichen, Qualitätszeichen und Servicezeichen sollen so verwendet werden, wie sie vom zuständigen Management zur Verfügung gestellt werden. Mögliche Farbkombinationen sind in Tabelle 10: Mögliche Farbkombinationen für Identifikationszeichen dargestellt.

Tabelle 10: Mögliche Farbkombinationen für Identifikationszeichen

Version	Zertifizierungszeichen	Qualitätslogo	Servicezeichen
<b>Version A:</b> <b>Farbig</b> (Farbcodes, siehe Abschnitt 7.1.2)	 BE 023	 ISO 17225-2	 BE 912 SP
<b>Version B:</b> <b>Monochrom schwarz und weiß</b> Schwarze Elemente auf weißem Grund	 BE 023	 ISO 17225-2	 BE 912 SP
<b>Version C:</b> <b>Einfarbig (nur Sackware)</b> Eine Farbe auf einfarbigem Grund, Elemente müssen klar erkennbar sein	 BE 023	 ISO 17225-2	Nicht zulässig

### 7.1.2 Farbcodes

In Tabelle 11 sind die Farbcodes für die grafischen Elemente aufgeführt.

*Tabelle 11: Farbcodes für die Farben der verschiedenen Identifikationszeichen*

	<b>Orange</b>	<b>Grau</b>	<b>Schwarz</b>
<b>RGB</b>	R = 225, G = 93, B = 0	R = 134, G = 129, B = 117	R = 24, G = 23, B = 21
<b>CMYK</b>	C = 0, M = 65, Y = 100, K = 0	C = 0, M = 5, Y = 20, K = 60	C = 0, M = 0, Y = 0, K = 100
<b>Pantone</b>	1505	424	Black
<b>HKS</b>	HKS 7	HKS 96	HKS 88