

S E R T İ F İ K A

ISO 10002:2018'e göre
şikayet yönetimi süreci

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. işbu sertifika ile



Başkent

Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.

**Kızılırmak Mah., Ufuk Üniversitesi Cad., No 1, Başkent Kule, Çukurambar, Çankaya,
TR-06520 Ankara,
Türkiye**

ünvanlı kuruluşun, aşağıdaki geçerlilik alanındaki kalite yönetim sistemi kapsamında müşteri şikayetlerinin yönetimi sürecini uyguladığını, ilgili prosedürler uyarınca teyit eder. Geçerlilik alanı

**Müşteri İlişkileri Bölümü, Dağıtım Muhaberat Birimi ve Dağıtım Çağrı Merkezleri
tarafından kaydedilen başvuruların yasal süre içerisinde etkin sistematik ve
standart biçimde sonuçlandırılması**

Sertifika Tescil No 8001017
Tetkik Raporu No TR 1684

2020-12-18 tarihinden
2023-12-17 tarihine kadar geçerlidir
İlk sertifikasyon tarihi 2017

TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.
Sertifikasyon Merkezi

İstanbul, 2020-12-18

Sertifika, standardın ve sertifikasyon sözleşmesinin şartlarına kesintisiz uyulması durumunda, yukarıda belirtilen tarihe kadar geçerli kalır.



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.
Ayazmadere Cad., Pazar Sok., Bareli Plaza
No 2-4, Kat 4, Gayrettepe, Beşiktaş,
TR-34349 İstanbul
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com