

## CERTIFICATE

Service management system for clients of customer contact centres  
in accordance with  
**DIN EN ISO 18295-2:2017**

In accordance with the procedures of TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., it is hereby certified that



**Başkent**

**Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.**

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

**Türkiye**

applies management process in line with the above standart for the following  
Scope

### Electricity Distribution Services

**As part of the certification, the implementation of DIN EN ISO 18295-2:2017 when using services of the customer contact centres is verified on-site by annual audits.**

**The provision of services by customer contact centres/service centres is subject to the requirements of DIN EN ISO 18295-1:2017 and is verified separately.**

Certificate Registration No 7000121

Audit Report No TR 1684

*M.S.G.*

Certification Body

at TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Valid from 2024-03-08

Valid until 2027-03-07

Initial certification 2021

Istanbul, 2024-03-08

The certificate remains valid until the above stated date if and only if there is an uninterrupted compliance with the requirements of the standard and certification contract



TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.  
Şehit Mehmet Fatih Öngül Sok., No 5, Kat 4,  
Odak Plaza, Kozyatağı, Kadıköy,  
TR-34742 İstanbul  
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com

# SERTİFİKA

DIN EN ISO 18295-2:2017'e göre

Müşteri iletişim merkezlerinin müşterileri için yönetim sistemi

TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş. prosedürleri uyarınca, işbu sertifika ile



## Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.

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

### Türkiye

Ünvanlı kuruluşun, belirtilen standarda göre, aşağıdaki geçerlilik alanında bir yönetim sistemi uyguladığı belgelenmektedir.

Geçerlilik Alanı

### Elektrik Dağıtım Hizmetleri

Sertifikasyonun bir parçası olarak, müşteri iletişim merkezlerinin hizmetlerini kullanırken  
DIN EN ISO 18295-2: 2017'nin uygulanması yıllık denetimlerle doğrulanır.

*Müşteri iletişim merkezleri tarafından verilen hizmetler DIN EN ISO 18295-1: 2017 gerekliliklerine tabidir ve ayrıca doğrulanmıştır.*

Sertifika Tescil No 7000121

Teknik Raporu No TR 1684

2024-03-08 tarihinden

2027-03-07 tarihine kadar geçerlidir

İlk sertifikasyon tarihi 2021

TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.  
Sertifikasyon Merkezi

Istanbul, 2024-03-08

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



TÜV NORD Turkey Teknik Kontrol ve Belgelendirme A. Ş.  
Şehit Mehmet Fatih Öngül Sok., No 5, Kat 4,  
Odak Plaza, Kozyatağı, Kadıköy,  
TR-34742 İstanbul  
www.tuv-turkey.com tuv-nord@tuv-turkey.com