

SERTİFİKA - CERTIFICATE OF REGISTRATION

Bu Sertifika, - This Certificate



Başkent

Başkent Elektrik Dağıtım A.Ş.

Kızılırmak Mah. Ufuk Üniversitesi Cad. No:1 Başkent Kule
Çukurambar Çankaya/Ankara Türkiye

Uygulanmakta olan Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sisteminin
To certify that the implemented Customer Satisfaction Management System complies with

ISO 10002:2018

Standardına uygunluğunu belgelendirmek amacıyla,
for the scope of activities,

Müşteri İlişkileri Bölümü, Dağıtım Muhaberat Birimi, Dağıtım Çağrı Merkezleri ve
Kullanıcı Hizmet Merkezleri tarafından başvuruların yasal süre içerisinde etkin sistematik
ve standart biçimde sonuçlandırılması, müşterilerimizin kaliteli ve sürdürülebilir bir
deneyim yaşaması için süreçlerin oluşturulması ve işletilmesi

*The Customer Relations Department, Distribution Communications Unit, Distribution Call Centers,
and User Service Centers ensure that applications are completed effectively, systematically,
and in a standardized manner within the legal timeframe, and that processes are established
and operated to provide our customers with a high-quality and sustainable experience*
Kapsamında verilmiştir.

Sertifika No - Certificate No: **CI/CHM137** İlk Belgelendirme Tarihi - First Registration Date: **23.12.2025**

Yayın Tarihi/No - Issue Date/No: **23.12.2025/00**

Geçerlilik Tarihi - Expiry Date: **17.12.2026**

İlk Yayın Tarihi - Date of Original Issue: **18.12.2017**

Onay / Approval

Bu Sertifika kuruluşun, Cıcert Yönetim Sistemi Belgelendirme Kılavuzu'na uyumuna ve yılda en az bir kez yapılacak gözetim
denetimlerinin başarılı geçmesi durumunda geçerlidir. Cıcert web sitesi üzerinden sertifika durumunu sorgulayabilirsiniz.

*The validity of this certificate depends on the company's conformity with Cıcert Management System Certification Guide
and the result of surveillance audits which will be carried out at least once in a year. Please verify the validity
of the certificate from Cıcert website.*

Cıcert Belgelendirme Hizmetleri Ltd. Şti.

Soğanlık Yeni Mahallesi Fuatpaşa Sokak No:12 Daire:10 Kartal / İstanbul- Türkiye
Tel: 0216 546 05 26 Fax: 0216 546 03 77 www.cicert.com.tr cicert@cicert.com.tr