

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 Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş., it is hereby certified that

 **Ayedaş**

 | 

İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ)
Bağlarbaşı Mah., Refahevler Sok., No 2/2, B-Blok, Maltepe,
TR-34844 İstanbul,

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 7000021

Audit Report No TR 206

Valid from 2021-03-08

Valid until 2024-03-07

Initial certification 2021

Certification Body
at TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.

Istanbul, 2021-03-08

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



İstanbul Anadolu Yakası Elektrik Dağıtım A.Ş. (AYEDAŞ)
Bağlarbaşı Mah., Refahevler Sok., No 2/2, B-Blok, Maltepe,
TR-34844 İstanbul,
Türkiye

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

Elektrik Dağıtım Hizmetleri

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

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

Sertifika Tescil No 7000021
Tetik Raporu No TR 206



TÜV Teknik Kontrol ve Belgelendirme A.Ş.
Sertifikasyon Merkezi

Istanbul, 2021-03-08

2021-03-08 tarihinden
2024-03-07 tarihine kadar geçerlidir
İlk sertifikasyon tarihi 2021

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



TÜV 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