

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



Toroslar Elektrik Dağıtım A.Ş.
Cemal Paşa Mah., Cevat Yurdakul Cad., No 2, Seyhan,
TR-01120 Adana,
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 8001117
Tetkik Raporu No TR 1768

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