

ZERTIFIKAT

Dienstleistungsmanagementsystem für Auftraggeber von Kundenkontaktzentren gemäß **DIN EN ISO 18295-2:2017**

Der Nachweis der regelwerkskonformen Anwendung wurde erbracht und wird gemäß
TÜV NORD CERT-Verfahren A850-VA02 bescheinigt für

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover
Deutschland



Geltungsbereich

**Telefonischer und schriftlicher Kundenservice / Tarifberatung (Inbound) für
Kunden des Großraum Verkehr Hannover (GVH)**

**Im Rahmen der Zertifizierung wird durch jährliche Audits beim Auftraggeber die
Umsetzung der DIN EN ISO 18295-2:2017 bei der Inanspruchnahme von
Dienstleistungen der Kundenkontaktzentren / Service-Center sowie das
dazugehörige Management angemessener Vereinbarungen verifiziert.**

*Die Dienstleistungserbringung durch Kundenkontaktzentren / Service-Center unterliegt den Anforderungen der
DIN EN ISO 18295-1:2017 und wird gesondert verifiziert.*

Zertifikat-Registrier-Nr. 78 866 046543
Auditbericht-Nr. 3524 5563

Gültig von 2019-07-03
Gültig bis 2022-07-02
Erstzertifizierung 2019


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2019-07-03

Diese Zertifizierung wurde gemäß TÜV NORD CERT-Verfahren zur Auditierung und Zertifizierung durchgeführt und wird regelmäßig überwacht.