

ZERTIFIKAT

TÜV NORD CERT Standard A75-S008 "Geprüfte Service-Qualität"

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

Vodafone GmbH
Ferdinand-Braun-Platz 1
40549 Düsseldorf
Deutschland

mit den Standorten gemäß Anlage



Geltungsbereich

Kundenbetreuung beim Mobilfunkprodukt LIDL Connect und Servicemanagement



Im Rahmen der Zertifizierung wurde die Servicequalität und Kundenorientierung hinsichtlich der Servicekultur, der Servicezuverlässigkeit, der Qualifikation der Mitarbeiter und der Umgang mit Beschwerden geprüft. Als Prüfmethode wurden Audits vor Ort, eine Dokumentenprüfung und die Bewertung einer Kundenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse der Kundenbefragung müssen mindestens „gut“ ausfallen.

Nach eingehender Untersuchung wird die Konformität mit der Prüfgrundlage des TÜV NORD Standards A75-S008 bestätigt.

Die Überwachung durch TÜV NORD CERT erfolgt jährlich.
Die Kundenbefragung wird im 2-Jahreszyklus bewertet.

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 761 161250
Auditbericht-Nr. 3525 8310

Gültig von 2024-03-04
Gültig bis 2027-03-03


Zertifizierungsstelle
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2024-03-04

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