

SEDAŞ Elektrik Hizmet Kalitesini EYS Projesi İle Yükseltiyor

SEDAŞ Yönetim Kurulu ve İcra Başkanı Bekir Sami Güven, *“SEDAŞ, hizmet kalitesinin yanında müşteri memnuniyetini de artırmak için (EYS) Entegre Yönetim Sistemlerini kurma çalışmalarına hız verdi. Tüm SEDAŞ çalışanları el ele verdik. Bu projemizi gerçekleştireceğiz.”* dedi.



SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com

Sakarya, Kocaeli, Bolu, Düzce illerine elektrik dağıtım hizmeti veren SEDAŞ Elektrik Dağıtım A.Ş., EPDK mevzuatlarına uygun biçimde hizmet kalitesinin yanında, müşteri memnuniyetini de artırmak için Entegre Yönetim Sistemlerini devreye alma çalışmalarına hız verdi.



5 ISO Belgesi Daha Alınıyor

Doğu Marmara'nın elektrik dağıtım faaliyetlerini, 4 il, 45 ilçe 766 köy ve 1344 mahallede, "müşterilerinin güvenli, kaliteli, güvenilir elektrik enerjisine sürdürülebilir erişimini sağlamak" misyonu ile özel şirket statüsünde kamu hizmeti vererek sürdüren SEDAŞ, özelleştirme sonrasında aldığı ISO 27001 Bilgi Güvenliği Yönetim Sistemi belgesinin hemen ardından, bu kez de ISO 9001, Kalite Yönetim Sistemi, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi, ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi ve OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi ile ISO 15838 Müşteri İletişim Merkezi standartları belgelerini alıyor.



SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com



SEDAŞ, kalite standartlarının öngördüğü şartlara uygun olarak EYS (Entegre Yönetim Sistemini) oluştururken, süreçlerini dokümanete ediyor, bunun sürekliliğini sağlarken, sürekli iyileştirmek için gerekli mekanizmaları da kuruyor. SEDAŞ'ın (EYS) Entegre Yönetim Sistemi, elektrik dağıtım lisansı kapsamında tüm hizmetlerinin, müşteri taleplerinin, regülatif koşulların, yürürlükteki yasal/mevzuat şartlarının, çevre ve insan sağlığı güvenliği gereklerinin kalite standartları kapsamında en iyi şekilde karşılanmasını sağlamak üzere kuruluyor.

EYS Projesi hız kazandı

Enerji dağıtım şirketinin tüm süreçlerinin kalite standartlarının gerektirdiği şekilde ele alınması ve PUKÖ (Planla, uygula, kontrol et, önlem al) döngüsünün uygulanması ile hizmet kalitesini yükseltecek ve müşteri memnuniyetini artıracak olan SEDAŞ Entegre Yönetim Sistemleri, önce şirketin yönetim kademesine tanıtıldı ve bu amaçla düzenlenen toplantılarda, uzmanlar yapılan uygulamalar ve olumlu sonuçları hakkında bilgiler verdi. SEDAŞ süreçlerinin yeniden ele alınmasını gerçekleştirirken, çalışanların kalite yönetim sisteminin temel prensiplerini, yaklaşımlarını, ilgili terimleri, tanımları ve standartları ile ilgili 'Kalite Temel Eğitimi' uygulamalarını da tamamlayacak süreçlere hız verildi. SEDAŞ, kalite standartlarının sağlanmasına yönelik iç tetkik süreçlerini de başarı ile sürdürürken, entegre yönetim sisteminin gerekli tüm koşullarını sağlamak üzere çalışmalarını hızlandırdı. SEDAŞ EYS Projesi ile çalışanların tümünün "Entegre Yönetim Sistemlerine" dahil edilmesini, standartlar kültürünün şirkete kazandırılmasını ve bunun yanında şirketteki mevcut sistemin de bir kez daha gözden geçirilmesini sağlıyor.

SEDAŞ hakkında

SEDAŞ, Doğu Marmara'da yer alan Sakarya, Kocaeli, Bolu ve Düzce illerini kapsayan yaklaşık 20 bin kilometrekarelik yüz ölçümünde, toplam 4 il, 45 ilçe, 47 Belediye, 766 köy ve 1344 mahalle'de 1,6 milyon tüketiciye, 3,4 milyon nüfusa 1700 çalışanıyla, 24 saat kesintisiz olarak enerji dağıtım hizmeti vermektedir. Türkiye'nin önde gelen sanayi gruplarından Akkök Holding ile Avrupa'nın en büyük on lider enerji şirketi arasında yer alan CEZ Group'a ait bir kuruluş olan SEDAŞ, elektrik dağıtım faaliyetleri kapsamında, bölgesindeki abonelere kaliteli ve kesintisiz elektrik dağıtım hizmeti vermeyi hedefleyerek, bu kapsamda oluşan arızalara hızla müdahale eder, 7/24 kesintisiz ve güvenilir hizmet vermek üzere elektrik dağıtım şebekesinde gerekli operasyonları gerçekleştirir. Bu faaliyetleri, sayısı 33'e varan dağıtım merkezi ve toplamda 21 Müşteri Hizmetleri Merkezi üzerinden yürüten SEDAŞ'ın, 2016 yılsonu itibarıyla Doğu Marmara'yı kapsayan faaliyet bölgesindeki 4 ilde, dağıtılan toplam elektrik miktarı 9,31 milyar kWh'tir.

Yayınlar ve gazeteciler için bilgi

Ayhan Erkovan
Kurumsal İletişim Müdürü
SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.
Telf : 0(264) 295 85 00 / 60010
Faks: 0(264) 275 10 48

Gülce Türker
Medya İlişkileri Temsilcisi
İz Teknoloji Hizmetleri ve İletişim A.Ş.
Telf : 0(212) 243 92 34
www.iziletisim.com

SEDAŞ Sakarya Elektrik Dağıtım A.Ş.

Orhangazi Cad. Trafo Tesisleri 54100 Sakarya / TÜRKİYE T: +90 (264) 295 85 00 - F: +90 (264) 275 10 48
SEDAŞ Müşteri Hizmetleri Hattı: 186 Ticaret Sicil No: 10941 www.sedas.com - info@sedas.com