

# ZERTIFIKAT

## Dienstleistungsmanagementsystem für Kundenkontaktzentren gemäß DIN EN ISO 18295-1:2017

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

**UPD Patientenberatung Deutschland gGmbH**  
Tempelhofer Weg 62  
12347 Berlin  
Deutschland



Unabhängige  
Patientenberatung  
Deutschland | **UPD**

Geltungsbereich

### Erbringung von Beratungsdienstleistungen zu medizinischen, gesundheitsrechtlichen sowie sozial-rechtlichen Fragen für Verbraucher, Patienten und Ratsuchende

Im Rahmen der Zertifizierung wird durch jährliche Audits vor Ort die Umsetzung der DIN EN ISO 18295-1:2017  
bei Kundenkontaktzentren und Service-Center hinsichtlich folgender Aspekte verifiziert:

- **Aufgaben in der Kundenbeziehung**
- **Kundenorientierte Leitung**
- **Personalmanagement**
- **Operative Prozesse**
- **Infrastruktur des Dienstleisters**
- **Verhältnis zum Auftraggeber**

Zertifikat-Registrier-Nr. 44 865 171790  
Auditbericht-Nr. 3527 7665

Gültig von 2020-12-01  
Gültig bis 2023-11-30  
Erstzertifizierung 2017

  
Zertifizierungsstelle  
der TÜV NORD CERT GmbH

Essen, 2020-11-27

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

Die Gültigkeit kann unter <https://www.tuev-nord.de/de/unternehmen/zertifizierung/zertifikatsdatenbank> verifiziert werden.