



RELATION CLIENT

# Certificat

## Certificate

Renouvellement n°52806.5 du 3 mars 2017

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

### GAZ DE BORDEAUX

6 PLACE RAVEZIES  
FR-33075 BORDEAUX CEDEX

a été évaluée et jugée conforme aux exigences :  
des règles de certification NF Service - Relation client (V7)  
et à la norme NF EN 15838 (Décembre 2009).

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales de la marque NF Service et des règles de certification NF Service - Relation client NF345 pour les activités de services suivantes :

#### Relation client A DISTANCE (hors digital) et Relation client Face à Face

#### Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

- Organisation et infrastructure pour les clients optimisées
- Informations fournies aux clients
- Accueil à distance des clients dans les délais
- Traitement de la demande client
- Respect des engagements contractuels
- Qualification, formation et suivi du personnel
- Traitement des réclamations
- Prise en compte de la satisfaction des clients et du personnel

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **3 janvier 2020** sous réserve des résultats des contrôles effectués par AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.  
Ce certificat annule toute version antérieure.



SignatureFournisseur

**Franck LEBEUGLE**  
Directeur Général d'AFNOR Certification



Flashez ce QR Code pour  
vérifier la validité du  
certificat