

TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

TURKISH STANDARDS INSTITUTION



INSTITUT TURC DE NORMALISATION

Sayı : B.14.2.TSE.0.11.03.21-101.02-14219
Konu : Mütalaa Mektupları

12/01/2012

Enstitümüz ilgili İhtisas Kurulu'nca, hazırlanan;

tst 12361 Yetkili Servisler- Genel Kurallar

standard/kriter tasarısı ekte tetkik ve bilgilerinize sunulmuştur.

Konu ile ilgili görüş ve düşüncelerinizi 05.03.2012 tarihine kadar Enstitümüze ulaştırmanız hususunda gereğini bilgilerinize arz ederim.

Ramazan USTA

Standard Hazırlama Merkezi Başkanı

V.

EKLER :

- 1-Dağıtım Listesi
- 2-Standard/kriter tasarısı (1 adet)

NOT:

1. Bu standard/kriter tasarısı Türk Standardı/TSEK Belgelendirme Kriteri olarak kabul edildiğinde iptal edilecek standard(lar)/kriter(ler) :TS 12134:2006
2. Cevabi yazınızda, yazımın Tarih ve Dosya No'sunun bildirilmesi,
3. Daha detaylı bilgi almak için (312)416.64.02 numaralı telefona başvurulması
4. Görüşleriniz için e-posta : yetkiliservis.odk@tse.org.tr

tst 12361 "Yetkili servisler - İçin - Kurallar" tasarısı
I. MÜTALAA ADRES LİSTESİ

MÜTALAA ADRES LİSTESİ	
	T S E
/	TSE Çevre İhtisas Grubu
.	TSE İnşaat İhtisas Grubu
'	TSE Hizmet Standardları İhtisas Grubu
/	TSE Makina İhtisas Grubu
.	TSE Mühendislik Hizmetleri İhtisas Grubu
/	TSE Elektrik İhtisas Grubu
/	TSE Elektronik İhtisas Grubu
/	TSE Tesisat ve Basınçlı Kaplar İhtisas Grubu
?	TSE Kimya İhtisas Grubu
'	TSE Bilgi Teknolojileri ve İletişim İhtisas Grubu
.	TSE Elektroteknik Güvenlik ve Aydınlatma Ö.D.K.
/	TSE Sağlık İhtisas Grubu
.	TSE Ürün Belgelendirme Merkezi Başkanlığı Gözetim ve Hizmet Yeri Belgelendirme Müdürlüğü

	BAKANLIKLAR VE RESMİ KURUMLAR
	T.C. Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Tüketicinin Korunması ve Piyasa Gözetimi Genel Müdürlüğü Eskişehir Yolu 9.Km TOBB Binası C Blok 15. Kat Söğütözü / ANKARA
	T.C. Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı Sanayi Genel Müdürlüğü Eskişehir Yolu 7.Km ODTÜ Karşısı No: 154 Söğütözü / ANKARA
	T.C. Çevre ve Şehircilik Bakanlığı Söğütözü Cad. No: 14/E Söğütözü / ANKARA, Tel: 0312 207 50 00
	T.C. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş Sağlığı ve Güvenliği Genel Müdürlüğü isggm@csgb.gov.tr İnönü Bulvarı No:42 Emek / ANKARA Tel: 0 312 296 60 00 Tel:0312 395 62 62
	DİĞER KURUM VE KURULUŞLAR
	TOBB Türkiye Odalar Borsalar Birliği Dumlupınar Bulvarı No:252 (Eskişehir Yolu 9.Km) 06530 /ANKARA Tel:+90(312) 218 20 00 (PBX) Faks: 219 40 90-93
	Ankara Sanayi Odası Çetin Emeç Bulvarı 4. Cd. 71. Sk. No:11 Öveçler / ANKARA teknik@aso.org.tr Tel: 0312417 12 00 - 473 55 55
	İstanbul Sanayi Odası Meşrutiyet Cad. No:62 34430 Tepebaşı-İSTANBUL info@iso.org.tr Tel: 0212 252 29 00
	İzmir Sanayi Odası Ege Bölgesi Sanayi Odası Cumhuriyet Bulvarı No:63 İZMİR Tel : +90 232 455 29 00 - Faks : +90 232 483 99 37 info@ebso.org.tr - www.ebso.org.tr
	İvedik Organize Sanayi Melih Gökçek Bulvarı No:23 İvedik - Yenimahalle /ANKARA ivedik@ivedikosb.org.tr
	İstanbul Büyükşehir Belediyesi İstanbul Büyükşehir Belediye Başkanlığı Kemalpaşa Mahallesi Şehzadebaşı Cad. No:25. 34134 Fatih / İST , Telefon : +90 (212) 455 1300
	Ankara Büyükşehir Belediyesi Hipodrum caddesi No: 5 Yenimahalle

	312 507 10 00 genelsekreterlik@ankara.bel.tr
	İzmir Büyükşehir Belediyesi İzmir Büyükşehir Belediyesi Başkanlığı Cumhuriyet Bulvarı No:1 Konak / İZMİR 0.232 293 12 00 0.232 293 39 95 him@izmir.bel.tr
	KESİD Küçük Ev Aletleri Sanayici ve İhracatçıları Derneği Krizantem Sokak Nu: 20 34330 Levent / İSTANBUL
	TMMOB MAKİNA MÜHENDİSLERİ ODASI Meşrutiyet Caddesi No:19 Kat:6-7-8 Kızılay / Ankara TEL: 444 8 666 FAKS:(+90) 312 417 86 21 E-Posta: mmo@mmo.org.tr
	GENPA Telekomünikasyon ve İletişim Hizmetleri San. ve Tic. A.Ş. Nispetiye Caddesi No:41 34337 Etiler / İSTANBUL Tel: (0212) 359 00 00
	KVK Teknoloji Ürünleri ve Ticaret A.Ş. Bayar Cd. Gülbahar Sk. K.V.K. Plaza No 14 Kozyatağı / İSTANBUL info@kvk.com İş: +90 (216) 410 85 00 FAX: +90 (216) 576 38 34
	TELESİS Telekomünikasyon Sistemleri A.Ş. İskitler Cad. No:68 06060 ANKARA İş: (0312) 3840540 Fax: (0312) 3840549
	Başarı Telekom Sanayi Ve Ticaret A.Ş. Hoşdere Cad. No.167 06540 Çankaya / ANKARA transmission@basari.com.tr Tel : +90 312 409 50 00 Faks : +90 312 409 50 44
	Telpa Telekomünikasyon Tic. A.Ş. Büyükdere cad. No:195 Levent - İSTANBUL Telefon: (0212) 371 00 00 Faks: (0212) 371 11 99
	OSD Otomotiv Sanayicileri Derneği Atilla sokak no: 10 Altunizade İstanbul osd@osd.org.tr 0212 3182994
	ODD Otomotiv Distribütörleri Derneği Barbaros Bulvarı, Bahar Sokak, No:4, Baras Han, Kat:7 Balmumcu / İstanbul (0212) 288 61 94 (0212) 266 44 09 odd@odd.org.tr



TÜRK STANDARDI TASARISI

DRAFT TURKISH STANDARD

tst 12361

Revizyon

ICS 03.080.30

YETKİLİ SERVİSLER - GENEL KURALLAR

Competent services - General rules

I. MÜTALAA

2006/61978

Bu tasarıya görüş verilirken, tasarı metni içerisinde kullanılan kelime ve/veya ifadelerle ilgili olarak bilinen patent hakları hususunda tarafımıza bilgi ve gerekli dokümanın sağlanması da göz önünde bulundurulmalıdır.

TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

Necatibey Caddesi No: 112 Bakanlıklar / ANKARA

Ön söz

- Bu tasarı, Türk Standardları Enstitüsü'nün Yetkili Servis Standardları İhtisas Grubu'nca TS 12361 (2002)'nin revizyonu olarak hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun tarihli toplantısında kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.

İçindekiler

1	Kapsam	1
2	Atıf yapılan standartlar ve/veya dokümanlar	1
3	Tarifler	1
3.1	Yetkili servis.....	1
3.2	Ana firma.....	2
3.3	Servis hizmeti.....	2
4	Kurallar	2
4.1	İşletmecilik ile ilgili kurallar.....	2
4.1.1	Servis oluşumu.....	2
4.1.2	Müşteri hakları.....	3
4.1.3	Çalışan elemanlar.....	4
4.1.4	Eğitim.....	4
4.1.5	Servis hizmeti.....	4
4.1.6	Müşteri ilişkileri.....	4
4.2	Yapısal özellik ile ilgili kurallar.....	5
4.3	Teknik donanım ile ilgili kurallar.....	5
4.4	Belgelendirme ile ilgili kurallar.....	5
5	Çeşitli hükümler	6
	Yararlanılan kaynaklar	6

Yetkili Servisler - Genel Kurallar

1 Kapsam

Bu standard; yetkili servislerin, işletmecilik, yapısal özellikler, teknik donanım ve çalışanların eğitim ve özellikleri ile ilgili genel kurallarını kapsar.

2 Atıf yapılan standartlar ve/veya dokümanlar

Bu standardda diğer standard ve/veya dokümanlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste hâlinde verilmiştir. (*) İşaretili olanlar bu standardın basıldığı tarihte İngilizce metin olarak yayımlanmış olan Türk Standardlarıdır.

TS No	Türkçe Adı	İngilizce Adı
TS 266/Nisan 2005	Sular - İnsanî tüketim amaçlı sular	Water intended for human consumption
TS EN 806-1/Nisan 2009	Bina içi tesisatı - İçme ve kullanma sularının taşınması için özellikler - Bölüm 1: Genel	Specification for installations inside buildings conveying water for human consumption - Part 1: General
TS 10922 EN 81-1/Nisan 2001	Asansörler - Yapım ve Montaj İçin Güvenlik Kuralları- Bölüm 1: Elektrikli Asansörler	Safety rules for the construction and installation of lifts - Part 1: L Electric lifts
TS 3419/Nisan 2002	Havalandırma Ve İklimlendirme Tesisleri - Projelendirme Kuralları	Ventilation and Air Conditioning Installation - Requirements of projecting
TS 3420/Haziran 1979	Havalandırma ve İklimlendirme Tesislerini Yerleştirme Kuralları	Principles for the disposition of ventilation and air conditioning installations
TS 4156/Nisan 1995	Yangından Korunma-Umumi Yerlerde İlgili Genel Kurallar	General rules for fire protection in common places
TS 4019/Şubat 1991	İlk Yardım Çantası - Genel Amaçlı	First aid kit - General purpose
TS EN 12574-3/Mayıs 2007	Sabit atık kapları - Bölüm 3: Güvenlik ve sağlık şartları	Stationary waste containers - Part 3: Safety and health requirements
TS HD 60364-5-54/Temmuz 2007	Bina Elektrik Tesisatları - Bölüm 5: Elektrikli Cihazların Seçimi ve Montajı - Kısım 54: Topraklama düzenlemeleri ve görüntü koruyucu iletkenler	Low-voltage electrical installations - Part 5-54: Selection and erection of electrical equipment - Earthing arrangement and protective bonding conductors
TS HD 60364-4-41/Mart 2007	Binalarda Elektrik Tesisatı Bölüm 4 - Güvenlik Korunması Grup 41- Elektrik Çarpmasına Karşı Korunma	Low-voltage electrical installations - Part 4-41: Protection for safety - Protection against electric shock
TS EN ISO/IEC 17025/Mart 2010	Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories

3 Tarifler

3.1 Yetkili servis

Gerçek veya tüzel kişiler tarafından kurulan, sözleşme yaptığı ana firma tarafından belirlenen ve ilgili mevzuat gereğince zorunlu olan makina, takım, teçhizat, cihaz, yedek parça, malzeme vb. bünyesinde bulunduran; çalışan personelinin eğitimini sağlayan; ana firmanın satışa sunduğu ürünlerin garanti taahhütlerini yerine getiren; garanti dışında ürünün bakım, onarım vb. hizmetlerinin tamamının yapılmasından sorumlu olan servis.

Not - Bu standard metninde bundan sonra "yetkili servis" ifadesi yerine "servis" ifadesi kullanılmıştır.

3.2 Ana firma

Ürünü ve/veya ürünün bir kısım elemanlarını imal ve/veya ithal eden firma.

3.3 Servis hizmeti

Ürün özelliklerinin tanıtılması, kurulması, işletmeye alınması, denenmesi, kullanım hakkında müşterinin bilgilendirilmesi, gerektiği hallerde müşteri kullanıcısının eğitilmesi, garanti süresince ve bu süre sonrasında periyodik bakımı, tamiri, parça değiştirilmesi, hizmet sistemi verilerinin oluşturulması, bu verilerin değerlendirilmesi ve ana firmanın bilgilendirilmesi vb. hizmetler.

4 Kurallar

4.1 İşletmecilik ile ilgili kurallar

4.1.1 Servis oluşumu

4.1.1.1 Ana firma servis hizmetlerini kendisi verebileceği gibi yasal sorumluluk kendisinde olmak şartıyla sözleşme yaptığı başka bir servis aracılığı ile de verebilir. Servis sayısının birden fazla olması durumunda servisler bölge servisi, merkez servisi, servis ve benzeri isimler altında yapılandırılabilir.

4.1.1.2 Ana firma tarafından servis için bir yetki belgesi düzenlenmeli ve bu belge servisin görülebilir bir yerine asılmalıdır.

4.1.1.3 Servisin vereceği hizmetin işçilik ve yedek parça kalitesinden servis ile birlikte ana firma da müştereken ve müteselsilen sorumlu olmalı ve bu hüküm sözleşmede yer almalıdır.

4.1.1.4 Serviste, Hizmet Yeterlik Belgesinde belirtilen standartlar ile Türkçe teknik doküman, yedek parça kataloğu bulunmalıdır.

4.1.1.5 Serviste verilen hizmetlere ilişkin dokümantasyon birimi kurulmalı, verilen hizmetler iş takip kartları veya bilgisayarla izlenmelidir.

4.1.1.6 Serviste ana firma tarafından tavsiye edilen işçilik, yedek parça ve periyodik bakımlarla ilgili fiyat tarifeleri bulundurulmalı ve bunlar istenildiğinde müşteri tarafından incelenebilmelidir. Mobil olarak verilen hizmetlerde de benzer imkân bulunmalıdır.

4.1.1.7 Ana firma sözleşme yaptığı servisleri uygun gördüğü periyotlarda denetlemeli, denetim sonucunu dokümanete etmeli, kayıtlarını en az üç yıl saklamalı ve gerektiğinde bu denetim belgeleri ilgililere ibraz edilmelidir.

4.1.1.8 Servis hizmetlerinin gerektirdiği hallerde yeterli sayıda ve özellikte servis aracı bulundurulmalıdır.

4.1.1.9 Ürünün, teslim tarihine kadar serviste bekletilmesi, depolanması ve muhafazası ilgili standartlara uygun olarak yapılmalıdır.

4.1.1.10 Müşteriye, ürünüyle ilgili hizmet süresi ile bu sürenin bitiminden itibaren 90 takvim günü içerisinde ürünü almadığı takdirde servisin sorumlu tutulamayacağı bildirilmeli ve bu husus müşteri ile yapılan sözleşmede yer almalıdır. Mücbir sebeplerin varlığı durumunda bu hüküm uygulanmaz.

4.1.1.11 Serviste, iş sağlığı ve güvenliği mevzuatında öngörülen tedbirler alınmalıdır.

4.1.1.12 Servis hizmetlerinin verilmesinden müşterinin bulunduğu yerdeki servis istasyonu sorumludur. Müşterinin bulunduğu yerde servis istasyonunun olmaması halinde müşteriye en yakın yerdeki servis istasyonu sorumludur. Servis hizmetlerinin bu servis tarafından verilememesi durumunda; ürünün ana firmaya ya da diğer bir servise ulaştırılması ve geri getirilmesi ile ilgili olarak nakliye, posta, sigorta vb. işleri için herhangi bir ücret talep edilmemelidir.

4.1.1.13 Birbirinin tamamlayıcısı olmakla birlikte tek başına kullanılabilen ürünlere hizmet veren servislerde, sadece hizmet verdiği ürün için gerekli olan şartlar aranır.

4.1.1.14 Servis, her biri Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesinde ayrı ayrı belirtilmesi şartıyla, birden fazla cins ve marka ürün için hizmet verebilir. Bu durumda, servis istasyonlarının mekan – mahal ve çalışanların özellikleri ile serviste bulunması zorunlu olan teknik donanım ilişkili hususlar, ana firma ve marka sayısı ile hizmetin kapsamı dikkate alınarak, ilgili standardında ayrıca belirtilir. Servis, ilgili standardında öngörülen şartları ve özellikleri taşımalıdır. Standardının bulunmaması hâlinde servisin, hazırlanan kritere uygun olması gerekir.

4.1.1.15 Servis hizmetlerinin bir bölümünün özel ihtisas gerektirdiği hallerde, müşteri bilgilendirilerek, bu hizmet yazılı sözleşme yapılmış olan bir yetkili servisten alınabilir.

4.1.1.16 Servis çalışanlarının eğitimi, eğitimlerinin değerlendirilmesi, teknik bilgi, teknoloji, yedek parça, malzeme vb.'lerinin sağlanması varsa merkez servis veya ana firma tarafından yerine getirilmelidir.

4.1.1.17 Servis, ana firmanın tanıtma işareti veya amblemi ile kurum kimliğini taşımalı, servis binasının iç ve dış görünümü ana firmanın belirlediği özelliklerde olmalıdır.

4.1.1.18 Yetki sözleşmesinin iptal edilmesi hâlinde ana firma durumu en geç 15 gün içerisinde TSE'ye bildirmelidir.

4.1.1.19 Ürün için ilgili mevzuatla bir servisin yeterli görülmüş olması ve imalâtçı firmanın servis hizmetlerini kendisinin vermesi hâlinde; servis için ayrıca müstakil servis amaçlı yer bulundurması istenmeyebilir. Bu standardda getirilen kurallara uygun olması şartıyla, servis yeri imalâtçı firmanın iş yerinden ayrılmış bağımsız bir bölüm olabilir. Bu durumda, imalat hizmetlerinde kullanılan teknik donanım, personel ve benzerlerinden servis hizmetlerinde de yararlanılır.

4.1.2 Müşteri hakları

4.1.2.1 Ürün, servis tarafından, iş yeri sigortası kapsamında sigorta yaptırılmalıdır.

4.1.2.2 Servise getirilen ürünün teslim alındığına dair iki nüsha belge düzenlenmeli, bu belgede ürünün adı, markası, seri numarası, teslim alındığı tarih vb. bilgiler yer almalı ve bir örneği müşteriye verilmelidir.

4.1.2.3 Verilecek hizmetler için, müşteri talep ettiği takdirde tüketici mevzuatına uygun şekilde sözleşme yapılmalı ve sözleşmenin bir örneği müşteriye verilmelidir.

4.1.2.4 Yapılan sözleşme esasları saklı kalmak kaydıyla; ürünün iş görme fonksiyonlarını yerine getirdiği servis tarafından doğrulanmalı veya doğrulanmalıdır.

4.1.2.5 Servis tarafından verilecek olan hizmet süresi Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik eki listede ilan edilen azami tamir süresini geçmemelidir.

4.1.2.6 Ürünün kullanım kılavuzlarında yer alan hususlara aykırı kullanılması veya ürün dışındaki sebeplerden kaynaklanmayan arızalar hariç, aynı arızanın 1 yıl içerisinde tekrarı hâlinde, servis ücreti alınmamalıdır.

4.1.2.7 Servis, hizmet verilen ürüne ait değiştirilen yedek parçaları; müşterinin talep etmesi durumunda ürünün garanti süresi içerisinde olması hâlinde müşteriye göstermeli; garanti süresi dışında olması hâlinde ise iade etmelidir.

4.1.2.8 Servis sorumlusu, müşterinin talebi hâlinde iş takip kayıtlarını veya bilgisayar ortamında oluşturulan iş takip programlarını göstermeli, verilen hizmetlerin izlenmesini sağlamalıdır.

4.1.2.9 Servis; müşterinin talebi hâlinde, yetkisini taşıdığı ana firmanın; isim, adres ve başvurabileceği ilgilinin telefon, faks numarası ve elektronik posta adresini müşteriye vermelidir.

4.1.2.10 Servis, hizmet verilen ürüne ait değiştirilecek yedek parçaları ve fiyatlarını önceden müşteriye bildirmelidir. Servis tamir sırasında kendi kusurundan oluşacak arızaları iş yerinin ürün sigorta kapsamında değiştirmeli ve değiştirilen parçalar için madde 4.1.2.6 hükümleri uygulanmalıdır.

4.1.3 Çalışan elemanlar

4.1.3.1 Serviste, ilgili standardında ön görülen ve yetki veren firmanın öngördüğü eğitim ve mesleki özelliklere sahip bir servis sorumlusu ile ihtiyaca yetecek sayıda teknik eleman bulundurulmalı ve bu elemanların görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiş olmalıdır.

4.1.3.2 Servislerde çalışan teknik elemanlar, görevleri doğrultusunda ana firmaca eğitilmiş olmalı ve bu eğitimlere ilişkin belgeler şahsi dosyalarında muhafaza edilmelidir.

4.1.3.3 Servislerde çalışan elemanlar, yetki sözleşmesinde yer aldığı şekilde iş kıyafeti giyinmeli; yakasında adı, soyadı ve görevinin yazılı olduğu isimlik taşımalıdır.

4.1.4 Eğitim

4.1.4.1 Servis tarafından, verilen hizmetlerin gerektirdiği eğitim seviyesi ve bilgi – beceri durumu tanımlanmış olmalı ve çalışan teknik elemanların bu özellikleri taşıdıkları belgelenmelidir.

4.1.4.2 Verilen hizmetlerde görülen uygunsuzluklar ile, müşterilerden gelen istek ve şikayetler değerlendirilerek yıllık eğitim programları düzenlenmeli; gerektiği hallerde dışarıdan eğitim alınmalı; eğitimlerin sonuçları amaç yönünden değerlendirilmeli ve bu faaliyetler kayıt altına alınmalıdır. İşe yeni başlayanların servise, iş ortamına ve işe uyumunu sağlamak için oryantasyon eğitim programı bulunmalı ve bu eğitimin uygulandığı belgelenmelidir.

4.1.5 Servis hizmeti

4.1.5.1 Serviste;

- En az ücretsiz telefon hattı, ziyaret, faks, elektronik posta vb. yollarla müşteriden gelen şikayet ve istekler ile ilgili bilgi alınması,
- Müşteri istek ve şikâyetine göre; ürünüyle ilgili; ürün adı, seri numarası vb. bilgilerin yer aldığı bir iş takip kartı veya bilgisayar ortamında iş takip programı açılması,
- Müşteriden alınan bilgilerin bu karta işlenmesi, istek ve şikâyetin giderilebilmesi için müşterinin uygun bir haberleşme yöntemiyle bilgilendirilmesi; alınan bilgilere göre istek ve şikâyetin giderilip giderilmediğinin takip edilmesi,
- Müşteri adresinde hizmet verilmesi hâlinde, gerekiyorsa servisten teknik bilgi ve eleman desteği alınması, parça temini gerekiyorsa müşterinin bilgilendirilmesi, yapılan işlemler ile performans doğrulanması sonrası alınan bilgilerin imalat orijinal değerleri ile karşılaştırılması ve bu değerlerin iş takip kartına işlenmesi ve değişen parçaların müşteriye teslim edilmesi,
- Servis sürecinde karşılaşılan arıza çeşit ve sayıları ile değiştirilen yedek parça çeşitleri ve sayısı istatistikî veri olarak değerlendirilmesi; yedek parça stok kontrolü ve servis elemanlarının eğitimlerinin bu verilere göre planlanması ve bu verilerin ana firmaya iletilmesi,

İşlemlerini sağlayacak hizmet sistemi bulunmalı ve bu sistemin uygulanması yazılı veya elektronik belgeler üzerinde izlenebilmelidir.

4.1.5.2 Serviste; hizmetler için iş ve iş doğrulama talimatları bulunmalı ve hizmetlerin bu talimatlara göre verildiği izlenebilmelidir.

4.1.6 Müşteri ilişkileri

4.1.6.1 Serviste hizmet verilen ürünlerin marka, model, seri numarası, cinsi vb. verilerine göre müşteri bilgileri bulunmalı; ürünlerin bakım, arıza, parça değişimi, tamir vb. durumları istatistikî veri hâlinde hazırlanmalı; bu bilgiler değerlendirilerek; yedek parça ve malzeme stoku belirlenmelidir.

4.1.6.2 Ana firma, merkez servis veya servis; yüz yüze, mektupla, telefonla, anket vb. yoluyla müşteri memnuniyeti hakkında bilgi alabileceği bir sistem bulundurmalıdır. Müşteri memnuniyetsizliğinin olduğu hallerde, uyuşmazlığı giderici tedbirler alınmalı, uygulanmalı ve bu faaliyetler kayıt altına alınmalıdır.

4.2 Yapısal özellikler ile ilgili kurallar

4.2.1 Serviste; en az idari büro, servis iş alanı, müşteri kabul yeri, yedek parça ve malzeme yeri, çalışanların soyunma, dinlenme ve yemek yeri ile müşterek veya münferit kullanma özelliğinde tuvalet ve lavabo bulunmalıdır.

4.2.2 Servis hizmetlerinin verileceği mekânlar, hizmetin özelliklerine ve ilgili standardına uygun ve yeterli büyüklükte olmalıdır.

4.2.3 Serviste, çevre sağlığı ile ilgili mevzuatla belirtilen tedbirler alınmalıdır.

4.2.4 Serviste, mekanik havalandırma tesisatı bulunması hâlinde bu tesisat TS 3419 ve TS 3420'ye; elektrik tesisatı TS HD 60364-5-54'e, güvenlik korunması TS HD 60364-4-41'e, göre yapılmalı, su tesisatı TS EN 806-1'e, temiz su TS 266'ya, bulunması hâlinde insan taşıma asansörü ve yük taşıma asansörü TS 10922 EN 81-1'e uygun olmalı, TS 4019'a uygun ilk yardım çantası, TS EN 12574-3'e uygun çöp kutusu bulunmalı ve yangınla ilgili olarak TS 4156'da belirtilen tedbirler alınmalıdır.

4.2.7 Servis, uygun bir sistemle ısıtılmalı ve ısıtmada yetkili makamlarca belirlenen yakıt kullanılmalıdır.

4.2.8 Serviste, ana firmaca onaylanmış, yeterli nitelik ve sayıda tamir ve bakım, muayene, ölçme ve deney teçhizatı listesi ile bu liste muhteviyatı teçhizat bulunmalıdır.

4.2.9 Yetki sözleşmesinde yer alması ve ana firmaca kabul edildiğinin belgelendirilmesi şartıyla, servis mekân ve mahalleri, hizmeti aksatmayacak şekilde farklı mekânlarda da olabilir.

4.3 Teknik donanım ile ilgili kurallar

4.3.1 Servis hizmetlerinde kullanılan araç, gereç teknik donanım ile muayene, ölçü ve deney cihazları veya kullanma hakları servise ait olmalı ve bu durum belgelenebilmelidir.

4.3.2 Kullanılan elektrikli teknik donanımların topraklamaları TS HD 60364-5-54'e uygun olarak yapılmış olmalı ve bu durum yetki belgesine sahip bir elektrikçi tarafından belgelendirilmelidir.

4.3.3 Yetki veren firmaca gerekli görülen ve servis hizmeti verilmesinde kullanılan sistem, makina, cihaz, takım vb.'lerin kullanma talimatları ve bakım-onarım talimatları bulunmalı, periyodik bakım ve onarımların yapıldığı izlenebilmelidir.

4.3.4 Serviste bulunan ölçü cihazlarının kullanılan fonksiyonları periyodik olarak kalibre edilmelidir.

Bu kalibrasyon kalibrasyon sertifikası bulunan referans cihazlar esas alınarak;

Öncelikle akredite edilmiş laboratuvar tarafından, olmaması durumunda TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre bir kalite sistemi uygulayan laboratuvar tarafından, bununda mümkün olmaması durumunda kalibrasyon eğitim sertifikasına sahip eleman tarafından yapılabilir.

4.3.5 Bölge veya merkez serviste; sistemlere (bilgisayar ve çevre bilimleri, kablolu-kablosuz telsiz telefonlar, telefon santralleri, teleks, teleteks, telefaks, modem vb. ürünlerden oluşan) hizmet verilmesi halinde;

- Sisteme ait bilgilerin bulunması,
- Müşterinin hizmet talebini iletebilmesi için bilgisayar ortamında veya tahsisli telefon numarası olması,
- Saha elemanlarının bilgisayar ortamında talebe göre yönlendirilebilmesi,
- Hizmetlerin takip ve gerektiğinde bilgi, yedek parça ve malzeme takviyesinin yapılabilmesi,
- Talebin karşılandığının tespit edilebilmesi,
- Müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi,
- Hizmet sonuçlarının istatistikî kayıtlarının hizmetin geliştirilmesinde ve iyileştirilmesinde kullanılması,
- Faturalama işlerinin yapılabilmesi

şartıyla bağlı servislerde merkez veya bölge servisince belirlenen ve onaylanan donanımlar aranmaz.

4.5 Belgelendirme ile ilgili kurallar

Servis hizmet verdiği cihaz ve/veya cihazlara göre belgelendirilir. Belgelendirme işlemi esnasında düzenlenecek hizmet yeri yeterlilik belgesine servisin hizmet verdiği ana firmanın tescilli unvanı ile hizmet verilen markalar açıkça yazılmalıdır.

5 Çeşitli hükümler

Sahibi veya işletmecileri bu standardda belirtilen servis için istenildiğinde standarda uygunluk beyannamesi vermek veya göstermek mecburiyetindedir. Bu beyannamede söz konusu servisin Madde 4'deki genel kurallara uygun olduğunun belirtilmesi gerekir.

Yararlanılan kaynaklar

- 4077 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun.
- Garanti Belgesi Uygulama Esaslarına Dair Yönetmelik.
- Sanayi Mallarının Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik.
- Bu standardın uygulanması ile ilgili belgelendirme faaliyetlerini yürüten TSE Bölge Müdürlüklerinden ulaşan bilgilerin ve ilgili mevzuatla getirilen yeni durumların değerlendirilmesi ile hazırlanmıştır.