****

|  |
| --- |
| **tst 12361** |
| Revizyon |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **ICS** 03.080.30 |

|  |
| --- |
|  |
|  |
| **YETKİLİ SERVİSLER - GENEL KURALLAR**Competent services - General rules  |

**Yrd. Doç. Dr. Mesut DÜZGÜN Abdullah SEYREK**

 **Konu Raportörü İhtisas Grubu Başkanı**

 **Üzeyir KARAGÖZ Hulusi ŞENTÜRK**

 **Genel Sekreter Teknik Kurul Başkanı**

|  |
| --- |
| TEKNİK KURUL  |
| 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**

 TÜRK STANDARDI

 TURKISH STANDARD

 TS 12869

 Nisan 2002

 1.Baskı ICS 03.080.30; 43.060.40

 YETKİLİ SERVİSLER - İÇTEN YANMALI MOTORLAR İÇİN - KURALLAR

 Competent services - For internal combustion engines - Rules

 TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ

 Necatibey Caddesi No.112 Bakanlıklar/ANKARA

**Ön söz**

Bu tasarı, Türk Standardları Enstitüsü’nün Yetkili Servis Standardları İhtisas Kurulu’na bağlı TK39 Mekanik ve Elektromekanik Yetkili Servisleri Teknik Komitesi’nce TS 12361 (2002)’nin revizyonu olarak hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu’nun …/…/2013 tarihli toplantısında kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.

**İçindekiler**

1 Kapsam 1

2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar 1

3 Tarifler 1

3.1 Yetkili servis 1

3.2 Ana firma 2

3.3 Müşteri…………………………………………………………………………………………………………………….…………………………2

3.4 Servis hizmeti 2

4 Kurallar 2

4.1 İşletmecilik ile ilgili kurallar 2

[4.1.1 Servis oluşumu 2](#_Toc43182808)

[4.1.2 Müşteri hakları 3](#_Toc43182809)

[4.1.3 Çalışan elemanlar 4](#_Toc43182810)

[4.1.4 Eğitim 4](#_Toc43182811)

[4.1.5 Servis hizmeti 4](#_Toc43182812)

[4.1.6 Müşteri ilişkileri 5](#_Toc43182813)

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](#_Toc254559468) 6

**Yetkili Servisler - Genel Kurallar**

# 1 Kapsam

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

# 2 Atıf yapılan standard ve/veya dokümanlar

Bu standardda diğer standard ve/veya dokümanlara atıf yapılmaktadır. Bu atıflar metin içerisinde uygun yerlerde belirtilmiş ve aşağıda liste hâlinde verilmiştir. Yıldız (\*) işaretli 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 EN 81-1+A3 /Mart 2011 | Asansörler - Yapım ve montaj için 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 iklimlendirme tesisleri - projelendirme kuralları | Ventilation and air conditioning installation - Requirements of projecting |
| TS 3420 / Haziran 1979 | Havalandırma ve iklimlendirme tesislerini yerleştirme kuralları | Principles for the disposition of ventilation and air conditioning installations |
| TS 4156 / Nisan 1995 | Yangından korunma-umumi yerlerde ilgili 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 / Kasım 2011 | 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 /Aralık 2008 | Alçak gerilim elektrik tesisleri - Bölüm 4 - 41: Güvenlik için koruma - Elektrik çarpmasına karşı koruma  | Low-voltage electrical installations – Part 4-41: Protection for safety – Protection against electric shock |
| TS EN ISO/IEC 17025 / Nisan 2012 | Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için 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; makine, takım, teçhizat, cihaz, yedek parça, malzeme, yeterli teknik ve idari personeli bünyesinde bulunduran; çalışan personelinin ilgili mevzuat ve ana firma tarafından öngörülen eğitimini sağlayan, ana firmanın satışa sunduğu mamullerin/ürünlerin garanti taahhütlerini yerine getiren, garanti dışında mamulün/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

Mamulü/ürünü ve/veya mamulün/ürünün bir kısım elemanlarını imal ve/veya ithal eden ve/veya kendi markası altında piyasaya süren firma.

## 3.3 Müşteri

İmalatçı ve/veya ithalatçıdan sanayi malı satın alan ve/veya, bu malın satış sonrası garanti kapsamında veya garanti kapsamı dışında ve sonrasında servisten hizmet alan gerçek veya tüzel kişi.

## 3.4 Servis hizmeti

Mamulün/ürünün özeliklerinin tanıtılması, kurulması, işletmeye alınması, denenmesi, kullanımı hakkında müşterinin bilgilendirilmesi, gerekli hallerde 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 sorumluluk kendisinde olmak şartıyla sözleşme yaptığı bir servis aracılığı ile de verebilir. Servis sayısının birden fazla olması durumunda servisler; merkez servis, bölge servisi, servis şubesi 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 Yeri Yeterlilik Belgesinde belirtilen standardlar ile ana firmanın sağladığı Türkçe teknik doküman, hizmet verilen mamullerin/ürünlerin listesi ve bunlarla ilgili yedek parça kataloğu bulunmalıdır.

**4.1.1.5** Serviste verilen hizmetlere ilişkin dokümantasyon birimi kurulmalı, verilen hizmetler iş takip kartları ile veya elektronik ortamda 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 periyotlarla denetlemeli, denetim sonucu düzenlenen belge ve kayıtları, en az üç yıl saklamalı ve gerektiğinde bu denetim belgelerini ilgililere ibraz etmelidir.

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

**4.1.1.9** Mamulün/ürünün, teslim tarihine kadar serviste bekletilmesi, depolanması ve muhafazası, ilgili standardlara uygun olarak yapılmalıdır.

**4.1.1.10** Müşteriye, mamulüyle/ürünüyle ilgili hizmet süresi ve bu sürenin bitiminden itibaren doksan takvim günü içerisinde mamulünü/ürününü almadığı takdirde servisin sorumlu tutulamayacağı bildirilmeli; bu husus müşteri ile yapılan sözleşmede yer almalıdır. Mücbir sebeplerin varlığı durumunda bu hüküm uygulanmaz.

**4.1.1.11** Serviste, işçi sağlığı ve güvenliği mevzuatında öngörülen tedbirler alınmalıdır.

**4.1.1.12** Servis hizmetlerinin verilmesinden öncelikle müşterinin bulunduğu yerdeki en yakın servis sorumludur. Müşterinin bulunduğu yerde servis olmaması halinde müşteriye diğer en yakın yerdeki servis ve/veya ana firma tarafından yönlendirilecek servis sorumludur. Servis hizmetlerinin bu servisler tarafından verilememesi durumunda; mamulün/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 mamullere/ürünlere hizmet veren servislerde, sadece hizmet verdiği mamul/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 mamul/ürün için hizmet verebilir. Bu durumda servis, mekân-mahal ve çalışanların özellikleri ile serviste bulunması zorunlu olan teknik donanıma ilişkin 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, ilgili kritere uygun olması gerekir.

**4.1.1.15** Servis hizmetlerinin bir bölümünün özel ihtisas gerektirdiği hallerde, müşteri bilgilendirilerek, bu hizmet sözleşme yapılmış başka bir servisten de alınabilir.

**4.1.1.16** Servis çalışanlarının eğitimi, eğitimlerin değerlendirilmesi, teknik bilgi, teknoloji hizmetleri ve orijinal yedek parça, malzeme hizmetlerinin sağlanması, ana firma ve/veya varsa merkez servis tarafından yerine getirilmelidir.

**4.1.1.17** Servis binasının dışarıdan kolayca görülebilecek bir yerinde servisin yasal unvanı ile birlikte, ana firmanın/firmaların tanıtma işareti veya amblemi ile unvanı yazılmalıdır. Servis binasının iç ve dış görünümü ana firmanın belirlediği özelliklerde olmalıdır.

**4.1.1.18** Servisinyetki sözleşmesinin ana firma tarafından iptal edilmesi hâlinde, ana firma durumu en geç 15 gün içerisinde TSE’ye yazılı olarak bildirmelidir.

**4.1.1.19** Mamul/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 belirtilen kurallara uygun olması şartıyla servis yeri, imalâtçı firmanın iş yeri içinde bağımsız bir bölüm de olabilir. Bu durumda, imalat hizmetlerinde kullanılan teknik donanım, personel ve benzerlerinden servis hizmetlerinde de yararlanılır.

### 4.1.2 Müşteri hakları

**4.1.2.1** Mamule**/**ürüne servis tarafından, iş yeri sigortası yaptırılmalıdır.

**4.1.2.2** Servise getirilen mamulün/ürünün teslim alındığına dair en az iki nüsha olmak üzere ilgili mevzuatla belirlenen servis fişi düzenlenmelidir.

**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; mamulün/ürünün iş görme fonksiyonlarını yerine getirdiği servis tarafından doğrulanmalıdır.

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

**4.1.2.6** Mamulün/ürünün garanti kapsamı dışında, ücretli olarak giderilmiş bir arızanın bir yıl içerisinde tekrarı halinde arıza ücretsiz olarak yeniden giderilir.

**4.1.2.7** Servis, hizmet verilen mamule/ürüne ait değiştirilen yedek parçaları, müşterinin talep etmesi durumunda mamulün/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 elektronik ortamda 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, elektronik posta ve varsa internet adresini müşteriye vermelidir.

**4.1.2.10** Servis, hizmet verilen /mamule/ürüne ait değiştirilecek yedek parçaları ve fiyatlarını önceden müşteriye bildirmelidir.

**4.1.2.11** Servis tamir sırasında kendi kusurundan oluşacak mamul/ürün arızalarını işyeri sigortası kapsamında gidermeli ve parça değişimi için müşteriden onay almalıdır.

### 4.1.3 Çalışan elemanlar

**4.1.3.1** Serviste, ilgili standardında öngörülen 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** Serviste çalışan teknik elemanlar, görevleri doğrultusunda ana firmaca eğitilmiş olmalı ve bu eğitimlere ilişkin belgeler serviste muhafaza edilmelidir.

**4.1.3.3** Serviste çalışan elemanlar, yetki sözleşmesinde yer aldığı şekilde iş kıyafeti giymeli; 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 elemanların teknik eğitimlerinin yanı sıra müşteri ilişkilerine yönelik iletişim, müşteri odaklılık vb. eğitimleri de aldıkları belgelenmelidir.

**4.1.4.2** Verilen hizmetlerde görülen uygunsuzluklar ile müşterilerden gelen istek ve şikâyetler değerlendirilerek yıllık eğitim programları düzenlenmeli; gerekli 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;

* Ücretsiz telefon hattı, ziyaret, faks, elektronik posta vb. yollarla müşteriden gelen şikâyet ve istekler ile ilgili bilgi alınması,
* Müşteri istek ve şikâyetine göre; mamul/ürün ile ilgili; mamul/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 işlemlerin iş takip kartına işlenmesi ve değişen parçaların müşteriye teslim edilmesi,
* Servis sürecinde karşılaşılan arıza çeşit ve sayıları ile değiştirilen yedek parça çeşitleri ve sayısının istatistikî veri olarak değerlendirilmesi; yedek parça stok kontrolü ve servis elemanlarının eğitimlerinin bu verilere göre planlanması ve bu verilerin ana firmaya iletilmesi,

işlemlerini 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 mamullerin/ürünlerin marka, model, seri numarası, cinsi vb. verilerine göre müşteri bilgileri bulunmalı; mamullerin/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 veya servis; yüz yüze, mektupla, telefonla, anket vb. yollarla müşteri memnuniyeti hakkında bilgi alabileceği bir sistem bulunmalıdır. Müşteri memnuniyetsizliğinin oluştuğu 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 yapılmalıdır. Su tesisatı TS EN 806-1’e, temiz su TS 266’ya, bulunması hâlinde insan taşıma asansörü ve yük taşıma asansörü TS EN 81-1+A3 /’e uygun olmalıdır. 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, ilgili standardında istenen ve ek olarak ana firmaca belirlenmiş, yeterli nitelik ve sayıda tamir- 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 donanımla ilgili kurallar

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

**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** Ana firma veya servisce gerekli görülen ve servis hizmeti verilmesinde kullanılan sistem, makine, cihaz, takım vb.’nin kullanma talimatları ve bakım-onarım talimatları bulunmalı, periyodik bakım-onarımların yapıldığı izlenebilmelidir.

**4.3.4** Serviste bulunan ölçme 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, bunun da mümkün olmaması durumunda kalibrasyon eğitim sertifikasına sahip eleman tarafından yapılabilir.

**4.3.5** Serviste; sistemlerle (bilgisayar ve çevre bilimleri, kablolu, kablosuz ve telsiz telefonlar, telefon santralleri, teleks, teleteks, telefaks, modem, web tabanlı vb.) hizmet verilmesi halinde;

- Sisteme ait bilgilerin bulunması,

- Müşterinin hizmet talebini elektronik ortamda iletebilmesi 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 alt servislerde yukarıda belirtilen ve onaylanan donanımlar aranmaz.

## 4.5 Belgelendirme ile ilgili kurallar

Servis hizmet verdiği mamul/ürün ve/veya mamullere/ürünlere 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.