



TÜRK STANDARDI
TURKISH STANDARD

TS 12361

Şubat 2016

ICS 03.080.30

YETKİLİ SERVİSLER - GENEL KURALLAR

Competent services - General rules

TÜRK STANDARDLARI ENSTİTÜSÜ
Necatibey Caddesi No: 112 Bakanlıklar /ANKARA

Bugünkü teknik ve uygulamaya dayanılarak hazırlanmış olan bu standardın, zamanla ortaya çıkacak gelişme ve değişikliklere uydurulması mümkün olduğundan ilgililerin yayınları izlemelerini ve standardın uygulanmasında karşılaştıkları aksaklıkları Enstitümüze iletmelerini rica ederiz.

Bu standardı oluşturan İhtisas Grubu üyesi değerli uzmanların emeklerini; tasarılar üzerinde görüşlerini bildirmek suretiyle yardımcı olan bilim, kamu ve özel sektör kuruluşları ile kişilerin değerli katkılarını şükranla anarız.



Kalite Sistem Belgesi

İmalât ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren kuruluşların sistemlerini TS EN ISO 9000 Kalite Standardlarına uygun olarak kurmaları durumunda TSE tarafından verilen belgedir.



Türk Standardlarına Uygunluk Markası (TSE Markası)

TSE Markası, üzerine veya ambalajına konulduğu malların veya hizmetin ilgili Türk Standardına uygun olduğunu ve mamulle veya hizmetle ilgili bir problem ortaya çıktığında Türk Standardları Enstitüsü'nün garantisi altında olduğunu ifade eder.



Kritere Uygunluk Belgesi (TSEK Markası Kullanma Hakkı)

Kritere Uygunluk Belgesi; Türk Standardları bulunmayan konularda firmaların ürünlerinin ilgili uluslararası standartlar, benzeri Türk Standardları, diğer ülkelerin milli standartları, teknik literatür esas alınarak Türk Standardları Enstitüsü tarafından kabul edilen Kalite Faktör ve Değerlerine uygunluğunu belirten ve akdedilen sözleşme ile TSEK Markası kullanma hakkı verilen firma adına düzenlenen ve üzerinde TSEK Markası kullanılacak ürünlerin ticari Markası, cinsi, sınıfı, tipi ve türünü belirten geçerlilik süresi bir yıl olan belgedir.

DİKKAT!

TS işareti ve yanında yer alan sayı tek başına iken (TS 4600 gibi), mamulün Türk Standardına uygun üretildiğine dair üreticinin beyanını ifade eder. Türk Standardları Enstitüsü tarafından herhangi bir garanti söz konusu değildir.

Standardlar ve standardizasyon konusunda daha geniş bilgi Enstitümüzden sağlanabilir.

TÜRK STANDARDLARININ YAYIN HAKLARI SAKLIDIR.

Ön söz

- Bu standard, Türk Standardları Enstitüsü Hizmet İhtisas Kurulu'na bağlı TK39 Mekanik ve Elektromekanik Yetkili Servisleri Teknik Komitesi'nce TS 12361 (2013)'in revizyonu olarak hazırlanmış ve TSE Teknik Kurulu'nun 18 Şubat 2016 tarihli toplantısında kabul edilerek yayımına karar verilmiştir.
- Bu standardın daha önce yayımlanmış bulunan baskıları geçersizdir.
- Bu standardın hazırlanmasında, milli ihtiyaç ve imkanlarımız ön planda olmak üzere, milletlerarası standartlar ve ekonomik ilişkilerimiz bulunan yabancı ülkelerin standartlarındaki esaslar da gözönünde bulundurularak; yarar görülen hallerde, olabilen yakınlık ve benzerliklerin sağlanmasına ve bu esasların, ülkemiz şartları ile bağdaştırılmasına çalışılmıştır.
- Bu standard son şeklini almadan önce; bilimsel kuruluşlar, üretici/ imalatçı ve tüketici durumundaki konunun ilgilileri ile gerekli işbirliği yapılmış ve alınan görüşlere göre olgunlaştırılmıştır.
- Bu standardda kullanılan bazı kelime ve/veya ifadeler patent haklarına konu olabilir. Böyle bir patent hakkının belirlenmesi durumunda TSE sorumlu tutulamaz.

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	Yapısal özellikler ile ilgili kurallar.....	2
4.2	İşletmecilik ile ilgili kurallar.....	3
4.2.1	Servisin teşekkülü.....	3
4.2.2	Müşteri hakları.....	3
4.2.3	Müşteri ilişkileri.....	5
4.2.4	Servis hizmet bilgi sistemi.....	5
4.3	Teknik donanım ile ilgili kurallar.....	5
4.4	Çalışanlar ile ilgili kurallar.....	6
4.4.1	Çalışan elemanlar.....	6
4.4.2	Çalışan elemanların eğitimi.....	6
4.5	Belgelendirme ile ilgili kurallar.....	7
5	Çeşitli hükümler.....	7

Yetkili servisler - Genel kurallar

1 Kapsam

Bu standard, yetkili servislerin; yapısal özellik, işletmecilik, teknik donanım, çalışanlar ve belgelendirilme ile ilgili genel kuralları 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. (*) işaretli olanlar bu standardın basıldığı tarihte İngilizce metin olarak yayımlanmış Türk Standardlarıdır.

TS No	Türkçe Adı	İngilizce Adı
TS EN 81-20*	Asansörlerin yapım ve kurulumu için güvenlik kuralları - İnsan ve eşyanın taşınması için asansörler - Bölüm 20: İnsan ve eşya asansörleri	Safety rules for the construction and installation of lifts - Lifts for the transport of persons and goods - Part 20: Passenger and goods passenger lifts
TS 266	Sular - İnsanî tüketim amaçlı sular	Water intended for human consumption
TS EN 806-1	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 3419	Havalandırma ve iklimlendirme tesisleri - Projelendirme kuralları	Ventilation and air conditioning installation - Requirements of projecting
TS 3420	Havalandırma ve iklimlendirme tesislerini yerleştirme kuralları	Principles for the disposition of ventilation and air conditioning installations
TS 4019	İlk yardım çantası - Genel amaçlı	First aid kit - General purpose
TS 4156	Yangın önleme - Umumi yerlerde - Gruplandırma, ekipman ve sistemler - Genel	General Rules for Fire Protection in Common Places Grouping, Equipment and Systems
TS EN 12574-3	Sabit atık kapları - Bölüm 3: Güvenlik ve sağlık şartları	Stationary waste containers - Part 3: Safety and health requirements
TS EN ISO/IEC 17025	Deney ve kalibrasyon laboratuvarlarının yeterliliği için genel şartlar	General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
TS HD 60364-4-41	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 HD 60364-5-54	Alçak gerilim elektrik tesisleri - Bölüm 5 - 54: Elektriksel teçhizatın seçilmesi ve montajı - Topraklama düzenlemeleri ve koruyucu iletkenler	Low-voltage electrical installations - Part 5 -54: Selection and erection of electrical equipment - Earthing arrangements and protective conductors

3 Tarifler

3.1 Yetkili servis

Gerçek veya tüzel kişi tarafından kurulan, sözleşme yaptığı ana firmanın belirlediği ve ilgili standard/kriter gereği zorunlu olan; makine, takım, teçhizat, cihaz, yedek parça, malzeme, teknik ve idari personeli bünyesinde bulunduran; çalışanlarının 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 imal veya ithal eden, bir veya birden fazla marka ile piyasaya süren gerçek veya tüzel kişi.

3.3 Müşteri

İmalatçı ve/veya ithalatçıdan ya da bunların satıcılarından mamul/ürün satın alan ve/veya bu malın satış sonrası garanti kapsamında veya garanti kapsamı dışında servisten hizmet alan gerçek veya tüzel kişi.

3.4 Servis hizmeti

Mamulün/ürünün özelliklerinin 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 Yapısal özellikler ile ilgili kurallar

4.1.1 Servis hizmetlerinin verileceği mekânlar; ilgili standardına uygun olmalıdır. Servisin asgarî büyüklüğü ana firma/marka sayısına ve hizmetin özelliklerine göre ilgili standardında belirlenir.

4.1.2 Serviste; idari büro, servis iş alanı, müşteri kabul yeri, yedek parça ve malzeme yeri, çalışanların elbise değiştirme, dinlenme, varsa yemek yeme yeri ile müşterek veya münferit kullanma özelliğinde tuvalet ve lavabo bulunmalıdır. Ancak, alışveriş merkezi ve iş hanı gibi ortak kullanıma açık yerlerde bulunan servislerde ayrıca; dinlenme ve yemek yeme yeri, tuvalet ve lavabo aranmaz. Varsa belgelendirme yapılacak standard da belirtilen özel şartlarda ayrıca aranır.

4.1.3 Ana firmanın servis hizmetlerini kendisinin vermesi hâlinde; ilgili standardında belirtilen kurallara uygun olması şartıyla servis yeri, ana firmanın iş yeri içinde bağımsız bir bölüm de olabilir.

4.1.4 Servis binasının dışından ve/veya içinden kolayca görülebilecek bir yerine ve/veya servis tabelasına; servisin yasal unvanı ile birlikte, ana firmanın/firmaların kısa adı ve/veya amblemi yazılmalıdır.

4.1.5 Serviste, çevre ile ilgili aşağıda belirtilen tedbirler alınmalıdır;

- Pille ve/veya batarya ile çalışan mamullere/ürünlere hizmet veriliyor ise atık pil toplama kutusu,
- Akümülatörlerle ve akümülatörle çalışan mamullere/ürünlere hizmet veriliyor ise; atık akümülatörler için geçici sızdırmaz depolama alanı,
- Evsel nitelikte olmayan katı atıkların toplanmasında veya servis içinde biriktirilmesinde, uygun nitelikte çöp kabı veya tankı.

4.1.6 Serviste;

- Varsa, mekanik havalandırma tesisatı TS 3419 ve TS 3420'ye,
- Elektrik tesisatı TS HD 60364-5-54'e,
- Elektrik çarpmalarına karşı koruma TS HD 60364-4-41'e,
- Su tesisatı TS EN 806-1'e,
- Temiz su TS 266'ya,
- Varsa insan taşıma asansörü ve yük taşıma asansörü TS EN 81-20'ye,
- İlk yardım çantası TS 4019'a,
- Atık kapları TS EN 12574-3'e,
- Yangınla ilgili tedbirler TS 4156'ya

uygun olmalıdır.

4.1.7 Servisin; hijyen, havalandırma, aydınlatma ve termal konforu sağlanmalıdır.

4.1.8 Ana firma ile yapılan sözleşmede yer alması, ilgili standardında belirtilmesi ve hizmeti aksatmayacak şekilde olması kaydıyla, servis birimleri farklı mekânlar olarak da düzenlenebilir.

4.2 İşletmecilik ile ilgili kurallar

4.2.1 Servisin teşekkülü

4.2.1.1 Ana firma servis hizmetlerini kendisi verebileceği gibi sorumluluk kendisinde olmak şartıyla sözleşme yaptığı servis/servisler aracılığı ile de verebilir. Servis sayısının birden fazla olması durumunda servisler; merkez servis, bölge servisi, servis şubesi vb. isimler altında yapılandırılabilir.

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

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

4.2.1.4 Serviste, servis personeli için Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesinde belirtilen standartlar ile ana firmanın sağladığı Türkçe teknik doküman, hizmet verilen mamullerin/ürünlerin listesi ve bunlarla ilgili basılı ve/veya elektronik ortamda yedek parça kataloğu bulunmalıdır.

4.2.1.5 Serviste, verilen hizmetlere ilişkin dokümantasyon sistemi kurulmalı, verilen hizmetler iş takip kartlarında veya elektronik ortamda izlenebilmelidir.

4.2.1.6 Serviste, ana firma tarafından tavsiye edilen işçilik, yedek parça ve periyodik bakımlarla ilgili fiyat tarifeleri bulunmalı ve bunlar istenildiğinde müşteri tarafından incelenebilmelidir. Müşteriye adresinde verilen hizmetlerde de aynı şartlar sağlanmalıdır.

4.2.1.7 Ana firma, sözleşme yaptığı servisleri uygun gördüğü periyotlarla (en az yılda bir kez) denetlemeli, denetim sonucu düzenlenen denetim belgelerini servis ve ana firma, gerektiğinde ibraz etmek üzere en az üç yıl saklamalıdır.

4.2.1.8 Serviste, ilgili standardında belirtilmesi kaydıyla yeterli sayıda ve işe uygun özellikte servis aracı bulunmalıdır.

4.2.1.9 Serviste, İş Sağlığı ve Güvenliği mevzuatında belirtilen tedbirler alınmalıdır.

4.2.1.10 Servis, her biri Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi (HYB)'nde ayrı ayrı belirtilmesi şartıyla, birden fazla markalı mamul/ürün için hizmet verebilir.

4.2.1.11 Servis, ilgili standardda yer alması halinde, özel ihtisas gerektiren hizmetleri; ana firmanın uygun görmesi, müşteriye bilgilendirmesi ve kendisi de müştereken ve müteselsilen sorumlu olması kaydıyla, sözleşmeli olduğu başka yetkili servislerden de alabilir.

4.2.1.12 Servise, teknik bilgi, teknoloji hizmetleri, orijinal yedek parça ve malzeme, ana firma veya varsa merkez servis tarafından sağlanmalıdır.

4.2.1.13 Ana firma ve servis arasındaki sözleşmenin iptal edilmesi halinde, sözleşmeyi iptal eden taraf, durumu noter vasıtasıyla karşı tarafa ve TSE'ye 15 gün içerisinde tebliğ etmelidir. Bu durumda, TSE gerekli incelemeyi yaparak nihai kararı vermemelidir.

4.2.1.14 Servis hizmetinin imalatçının kendisi tarafından verilmesi halinde; imalat hizmetlerinde kullanılan teknik donanım, personel ve benzerlerinden servis hizmetlerinde de yararlanılabilir.

4.2.2 Müşteri hakları

4.2.2.1 Müşterinin servise teslim ettiği mamul/ürün servis tarafından, iş yeri sigortası kapsamına alınmalıdır.

4.2.2.2 Servis, kendisine getirilen mamul/ürünü teslim aldığına dair (kargoyla gönderilenler hariç) en az iki nüsha teslim fişi düzenlemelidir. Teslim fişinde;

- Mamul/ürünü teslim edenin adı, soyadı ve imzası,
- Mamul/ürünü teslim alanın adı, soyadı ve imzası,

- Müşterinin mamule/ürüne ilişkin şikayet ve talepleri,
 - Mamulün/ürünün cinsi, markası ve modeli,
 - Garanti kapsamı içindeki mamulün/ürünün arızasının on iş günü içerisinde giderilmemesi halinde üretici veya ithalatçının; mamulün/ürünün tamiri tamamlanıncaya kadar, müşteriye benzer özelliklere sahip başka bir mamulü/ürünü vereceğine dair bilgi,
 - Mamulün/ürünün teslim veya arızasının bildirim tarihi.
- bulunmalıdır.

4.2.2.3 Servis, müşteriye mamulü/ürünü teslim ederken, en az iki nüsha olmak üzere servis fişi düzenlemelidir. Servis fişinde;

- Servisin unvan, adres, telefon, faks ve diğer erişim bilgileri,
- Mamulün/ürünün müşteriye teslim tarihi,
- Mamulün/ürünün arızasına ve yapılan işlemlere ilişkin bilgi,
- Garanti kapsamı dışında ise ücreti,
- Servis yetkilisinin imzası,
- Kargo ile teslim alınan mamuller/ürünler haricinde, müşterinin adı, soyadı, adresi ve telefonu ile imzası.
- Servislerin sorumluluklarını gösterir hususlar;

(1) Müşterinin bulunduğu yerde yetkili servis olmaması halinde satış sonrası hizmetlerin verilmesinden, müşteriye en yakın yerdeki yetkili servis sorumludur.

(2) Müşteriye en yakın yerdeki yetkili serviste satış sonrası hizmet verilmesinin mümkün olmaması durumunda; mamulün/ürünün ana firma merkezine ya da diğer bir yetkili servise ulaştırılması ve geri gönderilmesi ile ilgili olarak müşteriden nakliye, posta, kargo veya benzeri herhangi bir ulaşım gideri talep edilemez.

(3) Servisin, teslim fişi, servis fişi ve mamulün/ürünün tamirinin mümkün olmadığını belirten raporu, düzenlemesi ve bunların birer nüshasını müşteriye vermesi zorunludur.

(4) Kullanım ömrü süresince mamulün/ürünün yetkili servisteki bakım ve onarım süresi azami tamir süresini geçemez. Bu süre, garanti süresi içerisinde mamule/ürüne ilişkin arızanın yetkili servise veya satıcıya bildirimi tarihinde, garanti süresi dışında ise mamulün/ürünün yetkili servise teslim tarihinden itibaren başlar. Müşteri arıza bildirimini; telefon, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla yapabilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü müşteriye aittir.

(5) Mamulün/ürünün tamirinin tamamlandığı tarih müşteriye telefon, kısa mesaj, faks, e-posta, iadeli taahhütlü mektup ve benzeri bir yolla bildirilir. Uyuşmazlık halinde bildirimle ilişkin ispat yükümlülüğü yetkili servise aittir.

(6) Mamulün/ürünün garanti süresi dışında, servis tarafından verilen montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, bir yıl içerisinde aynı arızanın tekrarı halinde müşteriden herhangi bir isim altında ücret istenemez. Müşterinin mamulü/ürünü kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar için ücret istenebilir.

(7) Mamulün/ürünün garanti süresi dışında, garanti belgesi ile satılması zorunlu olmayan bir parçasının servis tarafından değiştirilmesi veya satılması durumunda, değişen veya satılan parça için altı aydan aşağı olmamak üzere bir garanti süresi verilir.

bulunmalıdır.

4.2.2.4 Müşterinin istemesi halinde; tamiri yapılan mamulün/ürünün arızasının giderildiği (kargo ile teslimler hariç) servis tarafından test edilip doğrulanmalı ve müşteriye gösterilmelidir. Bu durum servis fişinde de belirtilmelidir.

4.2.2.5 Servis tarafından mamullere/ürünlere verilecek azami tamir süresi; binek otomobil ve kamyonetler için 30 iş gününü diğer mamuller/ürünler için 20 iş gününü geçmemelidir. Bu süreler, müşterinin talebi halinde; kendisine teslim edilen mamulde/üründe kullanım hatası olup olmadığına dair rapor için de geçerlidir. Bu durumun servis fişinde belirtilmesi hâlinde, ayrıca rapor aranmaz.

4.2.2.6 Servis, mamulün/ürünün kullanım kılavuzuna aykırı kullanıldığını tespit ettiği takdirde; değiştirilecek yedek parça ve işçilik fiyatlarını önceden müşteriye bildirmeli ve müşterinin onayını aldıktan sonra tamirini yapmalıdır.

4.2.2.7 Servis, müşterinin mamulü/ürünü kullanım kılavuzunda yer alan hususlara aykırı kullanmasından kaynaklanan arızalar ve mamulün/ürünün garanti süresi bitiminden sonra ücret karşılığı yapılan; montaj, bakım ve onarım hizmetiyle ilgili olarak, aynı arızanın bir yıl içerisinde tekrarı halinde, müşteriden herhangi ücret istememelidir.

4.2.2.8 Servis, tamir sırasında kendi kusurundan kaynaklı oluşacak mamul/ürün arıza ve/veya hasarlarını bedelsiz olarak gidermelidir.

4.2.2.9 Servis, hizmet verilen mamule/ürüne ait değiştirilen yedek parçaları, müşterinin talep etmesi durumunda mamulün/ürünün garanti süresi içerisinde müşteriye göstermeli; garanti süresi dışında ise çevre mevzuatı gereği imhası gerekenler hariç müşteriye teslim etmelidir.

4.2.2.10 Servis, müşterinin talebi hâlinde iş takip kayıtlarını veya elektronik ortamda oluşturulan iş takip programlarını göstermeli, verilen hizmetlerin izlenmesini sağlamalıdır.

4.2.2.11 Servis, müşterinin talebi hâlinde, yetkisini taşıdığı ana firmanın; isim, adres, telefon, faks numarası, elektronik posta ve varsa internet adresini müşteriye vermelidir.

4.2.2.12 Servis, müşteriye yedek parça temin etme hizmeti de sağlamalıdır.

4.2.3 Müşteri ilişkileri

4.2.3.1 Serviste, müşteri adı soyadı ve/veya unvanı, adresi ve iletişim bilgileri bulunmalıdır.

4.2.3.2 Servis, hizmet verilen mamullerin/ürünlerin cinsi, markası, modeli, seri numarası, vb. bilgiler ile müşteri bilgilerini bulundurmali, mamullerin/ürünlerin bakım, arıza, parça değişimi, tamir vb. durumlarını istatistikî veri hâlinde derleyerek ana firmaya bildirmelidir.

4.2.3.3 Ana firma ve/veya serviste; müşteri memnuniyetsizliğinin olduğu hallerde, uyuşmazlığı giderici tedbirler alınmalı, uygulanmalı ve bu faaliyetler kayıt altına alınmalıdır.

4.2.3.4 Servis, mamul/ürün ile ilgili servis hizmeti bilgilerinin sonucunu müşteriye bildirmelidir. Uyuşmazlık halinde bildirimin ispat yükümlülüğü servise aittir.

4.2.3.5 Servis; mamulün/ürünün teslim alınmasını müşteriye bildirdiği tarihten itibaren, müşterinin doksan takvim günü içerisinde mamulü/ürünü teslim almaması halinde, müşteriden teslim fişinde belirtilen muhafaza ücretini isteyebilir.

4.2.4 Servis hizmet bilgi sistemi

4.2.4.1 Serviste;

- Telefon hattı, faks, elektronik posta vb.,
- Mamulün/ürünün teslim alındığına dair teslim fişi,
- Mamulün/ürünün teslim edildiğine dair servis fişi,
- Mamulün/ürünün cinsi, markası, modeli, seri numarası vb. bilgilerin yer aldığı bir iş takip kartı veya bilgisayar ortamında iş takip programı,
- Hizmetler için iş ve iş doğrulama talimatları,

bulunmalıdır.

4.2.4.2 Servis tarafından, müşteriden gelen şikâyet ve istekler iş takip kartına veya iş takip programına işlenmeli, bunların giderilip giderilmediği takip edilmeli ve servis sürecinde karşılaşılan arıza çeşit ve sayıları ile değiştirilen yedek parça çeşitleri ve sayısı istatistikî veri olarak derlenmelidir. Yedek parça stok kontrolü ve servis elemanlarının eğitimleri bu verilere göre planlanmalı ve bu veriler ana firmaya iletilmelidir.

4.3 Teknik donanım ile ilgili kurallar

4.3.1 Serviste bulunması gereken asgarî cihazlar ve ekipman, ilgili standardına veya kriterine uygun olmalıdır.

4.3.2 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.

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

4.3.4 Kullanılan elektrikli teknik donanımların topraklamaları TS HD 60364-5-54'e uygun olarak yapılmış olmalı, periyodik kontrolleri yapmaya yetkili kişilerce, kontrol edilmeli ve bu durum belgelendirilmelidir.

4.3.5 Ana firma/firmalar ve/veya servis tarafından gerekli görülen ve servis hizmeti verilmesinde kullanılan sistem, makine, cihaz, takım, aparat vb'nin kullanma talimatları ve bakım-onarım talimatları bulunmalı, periyodik kontrol ve bakım-onarımların yapıldığı izlenebilmelidir.

4.3.6 Serviste bulunan ölçme cihazlarının kullanılan fonksiyonları periyodik olarak kalibre edilmelidir.

Bu kalibrasyon, Uluslararası Birim Sistemi (SI) ile izlenebilirliği akredite bir laboratuvar veya Ulusal ya da diğer Metroloji Enstitüleri tarafından sağlanmış referans cihazlar kullanılarak aşağıdaki öncelik sırasına göre;

- Akredite edilmiş bir laboratuvar tarafından, bunun mümkün olmaması durumunda;
- TS EN ISO/IEC 17025 standardına göre bir kalite sistemi uygulayan laboratuvar tarafından, bunun da mümkün olmaması durumunda;
- Kalibrasyon eğitim sertifikasına sahip servis elemanı tarafından, yapılmalıdır.

4.3.7 Merkez servis üzerinden; Elektronik sistemlerle (kablolu, kablosuz ve telsiz telefonlar, telefon santralleri, faks, internet vb.) hizmet verilmesi halinde;

- Sistemlerin işleyişine ait bilgilerin ilgili serviste bulunması,
- Müşterinin hizmet talebini elektronik ortamda iletebilmesi veya tahsisli telefon numarası olması,
- Saha elemanlarının bilgisayar ortamında talebe göre yönlendirilebilmesi,
- Hizmetlerin takibi 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 hizmetlerin tamamı veya bir kısmı aranmaz. Ancak, bu durum belgelendirme sırasında gösterilmelidir.

4.4 Çalışanlar ile ilgili kurallar

4.4.1 Çalışan elemanlar

4.4.1.1 Serviste, çalışan asgarî personel sayısı, ilgili standardına veya kriterine uygun olmalıdır.

4.4.1.2 Serviste, ilgili standardında ve ana firma/firmalarca öngörülen eğitim ve mesleki özelliklere sahip; servis teknik sorumlusu, teknik eleman ve idarî personel bulunmalı ve bu elemanların görev, yetki ve sorumlulukları belirlenmiş olmalıdır.

4.4.1.3 Servis hizmetinin imalatçının kendisi tarafından verilmesi halinde; imalat hizmetlerinde kullanılan personelden servis hizmetlerinde de yararlanılabilir. Bu durumda, bir servis teknik sorumlusu ve asgarî bir idari personel de bu işe tahsis edilmelidir.

4.4.1.4 Serviste çalışan teknik ve idari elemanlar, görevleri doğrultusunda ana firmaca eğitilmiş olmalı ve bu eğitimlere ilişkin belgeler serviste muhafaza edilmelidir.

4.4.1.5 Serviste çalışan elemanlar, iş kıyafeti giymeli; yakasında adı, soyadı ve görevinin yazılı olduğu isimlik taşınmalıdır.

4.4.2 Çalışan elemanların eğitimi

4.4.2.1 Servis tarafından verilen hizmetlerin gerektirdiği eğitim seviyesi ve bilgi-beceri durumu, ana firma/firmalar tarafından tanımlanmış olmalıdır. Servis elemanlarına teknik eğitimlerin yanı sıra müşteri ilişkilerine yönelik iletişim, müşteri odaklı hizmet vb. eğitimler de ana firma/firmalar tarafından verilmeli ve bu eğitimler belgelendirilmelidir.

4.4.2.2 Serviste, verilen hizmetlerde görülen uygunsuzluklar ile müşterilerden gelen istek ve şikâyetler değerlendirilerek, ana firma/firmalar tarafından eğitim programları düzenlenmeli ve verilen eğitimler belgelendirilmelidir.

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/firmaların tescilli unvanı/unvanları ile hizmet verilen markalar açıkça yazılmalıdır.

5 Çeşitli hükümler

Sahibi veya işletmecileri, istenildiğinde belgeli oldukları standarda uygunluk beyannamesi vermek veya göstermek mecburiyetindedir. Bu beyannamede, söz konusu servisin Madde 4'teki genel kurallara uygun olduğunun belirtilmesi gerekir.

Yararlanılan kaynaklar

- 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun,
- Garanti Belgesi Yönetmeliği,
- Satış Sonrası Hizmetler Yönetmeliği,
- 2872 sayılı Çevre Kanunu,
- Atık PİL ve Akümülatörlerin Kontrolü Yönetmeliği,
- Katı Atıkların Kontrolü Yönetmeliği,
- 6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu,
- İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetmeliği,
- İşyeri Bina ve Eklentilerinde Alınacak Sağlık ve Güvenlik Önlemlerine İlişkin Yönetmelik,
- Elektrik Tesislerinde Topraklamalar Yönetmeliği,
- Bu standardın uygulanması ile ilgili belgelendirme faaliyetlerini yürüten TSE Bölge Müdürlüklerinden ulaşan bilgilerin ve ilgili mevzuatla getirilen yeni durumların değerlendirilmesi.

