

Servis El Kitabı

İhlas Ev Aletleri
SSH (Satış Sonrası Hizmetler)

01 Mayıs 2008

1

BÖLÜM

Genel Servis Standardları

2

BÖLÜM

Temizlik Robotu Servis Kılavuzu

3

BÖLÜM

Reverse Osmosis Servis Kılavuzu

4

BÖLÜM

Banyo Şofbeni Servis Kılavuzu

5

BÖLÜM

Terazi Servis Kılavuzu

6

BÖLÜM

Klima Servis Kılavuzu

1

BÖLÜM

Genel Servis Standardları

İÇİNDEKİLER

Genel	8
Standartlar (Kanuni Yükümlülükler)	8
Garanti Belgesi ve Kullanma Kılavuzu	8
Sertifikasyon	8
Servis	9
Servisin Kuruluşu	9
Müşteri Hakları	9
Personel ve Eğitim	9
Servis Hizmeti	10
Müşteri İlişkileri	10
Mekan	10
Teknik Donanım	11
Kurum Kimliği	12
Müşteri İlişkileri	12
Yüz Yüze Karşılama	13
Davranış Örnekleri	13
Telefonda Karşılama	14
Ziyaret	14
Kayıt ve Raporlama	15
İş Güvenliği	15
EK-A: Yetkili Servis Branşları ve İlgili TSE Standartları (Ocak 2007)	16
EK-B: Mecburi Yetkili Servis Sayıları ve Mecburi Servis Hizmeti Süreleri (Ocak 2007)	18
2.Bölüm	
Temizlik Robotu	25
3.Bölüm	
Reverse Osmosis	57
4.Bölüm	
Banyo Şofbeni	119
5.Bölüm	
Terazi	135
6.Bölüm	
Klima	163

Genel

Standartlar (Kanuni Yüklümlülükler)

Satış sonrası hizmet verecek yetkili servislerin uyması gereken Standartlar ürünlere göre değişmektedir. Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın tayin ettiği ve TSE'nin oluşturduğu çeşitli yetkili servis branşları vardır. Bizim ürettiğimiz, fason veya direk alım yaptığımız ürünlerle ilgili branşlar ve bu branşların yetkilendirme standartları aşağıdaki gibidir. Diğer yetkili servis branşları ve ilgili TSE standartlarının tam listesi EK-A'dadır. Bu liste zaman zaman değişir.

- TS 12361 Yetkili servisler genel kuralları
- TS 10079 Elektrikli, gazlı alet ve cihazlar - Ev ve benzeri yerlerde kullanılanlar için
- TS 10956 Elektronik cihazlar - Görüntü ve/veya ses cihazları için
- TS 12962 Tartı aletleri ve cihazları (terazi, baskül) için
- TS 12355 Kat kaloriferleri ve kombiler için
- TS 12850 Havalandırma ve klima sistemleri- klima santralleri, klimalar, soğutucu gruplar, fan- koiller, fanlar (aspiratörler, vantilatörler), hava temizleyici cihazlar, hava perdeleri vb. için
- TS 12843 Su arıtma cihaz ve sistemleri

Garanti Belgesi ve Kullanma Kılavuzu

Bir ürünün satılabilmesi için kullanma kılavuzu ile birlikte verilmesi mecburi olan garanti belgesi alınması, Sanayi ve Ticaret Bakanlığı'nın şart koştuğu kanuni bir mecburiyettir. Belge çıkarabilmek için de, ürün gruplarına göre belirlenmiş (bir kısmı yukarıda belirtilmiş) standartlara uygun olduğunu gösterir Hizmet Yeterlilik Belgesi'ni TSE'den almış, belirli sayı ve coğrafik dağılımda yetkili servis şartı vardır. Her ürün grubu için mecburi yetkili servis sayısı farklıdır, şofben için 60, klima için 20, süpürge ve elektrikli birçok ev aleti için 40, su arıtmalar için 5, terazi için 3 vb. Diğer ürünlerin mecburi yetkili servis sayıları ve mecburi servis hizmeti süreleri EK-B'de verilmiştir.

Sertifikasyon

Bir servisin yetkili olabilmesi için imalatçı, ithalatçı veya distribütör firma ile sözleşme yapması gerekir. Bu sözleşme ve diğer gerekli evraklar ile TSE'den ilgili standarda göre Hizmet Yeri Yeterlilik Belgesi olarak sertifikalanmalıdır.

Ancak diğer ürünlerden farklı olarak, tartı alet ve cihazları grubunda, hem servis hem de tamir bakım yapacak şahıs adına olmak üzere iki belge gerekmektedir. Şahıs adına "Ölçü ve Ölçü Aletleri Tamircilerine Ait Yetki Belgesi", servis adına ise "Ölçü ve Ölçü Aletleri Tamirine Ait İşyeri Uygunluk Belgesi" Sanayi ve Ticaret İl Müdürlükleri tarafından verilmektedir.

İmalatçı, ithalatçı veya distribütör firma, yeterli sayıdaki servislere ait bu belgelerle Sanayi ve Ticaret Bakanlığından Satış Sonrası Yeterlilik Belgesi ve Garanti Belgesi alır.

Garanti Belgesi, tüketici haklarını korumak için kanuni bir mecburiyettir. Garanti süresi, yetkili satıcı firmanın satışı onayladığı veya kombi gibi yetkili servisin hizmete sunması gereken ürünlerde hizmeti onayladığı tarihten itibaren başlayarak, kanunen en az 2(iki) yıl olmak üzere imalatçı veya ithalatçının beyan ettiği yıl kadar zamanı kapsar.

Servis

Yetkili servislerin, işletmecilik, yapısal özellikler, teknik donanım ve çalışanların eğitim ve özellikleri ile ilgili genel kuralları **TS 12361 Yetkili Servisler Genel Kuralları** standardı ile düzenlenmiştir. Detayları standardda verilen kurallar aşağıda özetlenmiştir.

Servisin Kuruluşu

- Servis hizmetleri, sözleşme ile yetkilendirilmiş yetkili servisler tarafından yapılır. Ana firma (imalatçı, ithalatçı veya distribütör) servislere yetki belgesi verir ve bu belge servisin görülebilir bir yerine asılır. Servisin vereceği hizmetin kalitesinden ana firma da sorumludur. Ana firma uygun zamanlarda servisleri denetlemelidir.
- Serviste, ilgili standartlar, teknik dökümanlar, yedek parça kataloğu, fiyat listeleri vb. bulunmalıdır. Serviste yapılan işlemler kayıt altına alınmalıdır.
- Servis gerekli hallerde yeterli sayıda ve özellikte servis aracı bulundurulmalıdır.
- Ürün, teslim tarihine kadar serviste depolanarak muhafaza edilmelidir.
- Müşteriye, tamir edilen ürünün 90 takvim günü içerisinde almadığı takdirde servisin sorumlu olmadığı bildirilmeli ve bu husus düzenlenecek müşteri sözleşmesinde yer almalıdır.
- Serviste, işçi sağlığı ve iş güvenliğine dikkat edilmelidir.
- Servis hizmetlerinin verilememesi durumunda; ürünün ana firma ya da diğer bir serviste tamir edilmesi halinde nakliye, posta, sigorta vb. masraflar müşteriden alınmaz.
- Elemanların eğitimi, yedek parça ve gerekli malzemelerin temini ana firma tarafından sağlanır.
- Servisin dizaynı, görünümü, tabelası vs. ana firmanın kurum kimliğine göre yapılır.

Müşteri Hakları

- İş yeri sigorta kapsamında müşteriye ait ürünler de sigortalanır.
- Servise gelen ürün teslim alındığında, ürünün adı, markası, seri numarası, teslim alındığı tarih vb. bilgileri içeren belge iki nüsha olarak düzenlenmeli, bir kopyası müşteriye verilmelidir.
- Müşteri talep ettiği takdirde sözleşme yapılmalı ve bir kopyası müşteriye verilmelidir.
- Servis süresi 30 iş gününü geçmemelidir.
- Müşteriden kaynaklanan durumlar hariç, aynı arızanın 1 yıl içerisinde tekrarı hâlinde, servis ücreti alınmamalıdır.
- Değiştirilen yedek parçalar, garanti dahili ise müşterinin talep etmesi durumunda müşteriye gösterilmeli, değil ise müşteriye iade edilmelidir.
- Müşteri talep ederse yapılan işlerin kayıtları gösterilmelidir.
- Müşterinin talebi hâlinde, ana firmanın adres ve irtibat bilgileri verilmelidir.
- Verilen hizmet en yakın serviste yapılamazsa ana firma veya başka bir serviste yaptırılması servis tarafından sağlanmalıdır.
- Değiştirilecek yedek parçalar ve fiyatları önceden müşteriye bildirilmelidir.

Personel ve Eğitim

- Servislerde çalışan elemanlara gerekli eğitimler bir program dahilinde ana firma tarafından verilmeli ve belgelendirilmelidir.
- Servislerde çalışan elemanların kıyafeti ana firmanın kurum kimliğine uygun olmalıdır.

Genel Servis Standartları

Servis Hizmeti

- Müşteri şikayet ve istekleri ücretsiz telefon, fax, e-posta, müşteri ziyareti vb. yollarla alınmalı, bunlar kaydedilerek değerlendirilmelidir.
- Yapılan işlerin neticesi müşterilere bildirilmelidir.
- Arıza çeşidi, sayısı belgelenerek istatistiki olarak değerlendirilmeli, buna göre yedek parça stok kontrolü ve eğitim ihtiyaçları belirlenmeli, ana firma bilgilendirilmelidir.

Müşteri İlişkileri

- Serviste müşterilere ait gerekli bilgilerin kaydı tutulmalıdır.
- Müşteri memnuniyet derecesi ölçülerek gerekli tedbirler alınmalıdır.

Mekan

- Standartlara göre bir serviste asgari bulunması gereken yerler idari büro, tamir yeri, kabul yeri, depo, soyunma ve dinlenme yeri ve WC' dir.
- Bu yerlerin minimum alanları standartlarda belirlenmiş olup hizmet verilen ana firma ve marka sayısına göre değişebilir. TS 10079 standardına göre hizmet veren bir servisin minimum alanları (m²) ve teknik personel sayısı şöyledir:

Örnek: 7 Ana firma ve 4 markaya hizmet veren bir servis istasyonu için gerekli olan toplam servis alanının hesabı;

Çizelge 1'den 7 ana firmaya göre servis alanı = (14 +13) = 27 m²

Çizelge 1'den 4 markaya göre servis alanı = (11+10) = 21 m²

Toplam servis alanı = (27 m²+21m²) = 48 m² olarak bulunur.

Servis Alanı

Ana Firma ve Marka Sayısı	Ana Firma Sayısına Göre		Marka Sayısına Göre	
	Tamir Alanı	İdari Alan	Tamir Alanı	İdari Alan
1	8	7	8	7
2	9	8	9	8
3	10	9	10	9
4	11	10	11	10
5	12	11	12	11
6	13	12	13	12
7	14	13	14	13

Teknik Personel Sayısı

Ana Firma Sayısı	Marka Sayısı					
	1 - 5	6 -10	11 - 15	16 - 20	21 - 25	26 - 30
31 - 35	7	8	9	10	11	12
26 - 30	6	7	8	9	10	11
21 - 25	5	6	7	8	9	10
16 - 20	4	5	6	7	8	9
11 - 15	3	4	5	6	7	8
6 - 10	2	3	4			
1 - 5	1	2	3	4	5	6

Not: Servisin hizmet verdiği marka veya ana firma sayısının 7'den fazla olması halinde servis alanı aşağıdaki formülle hesaplanır.

Toplam servis alanı = [(ana firma sayısı + 7) + (marka sayısı + 6)]x 2 =m²

- Servis çevre sağlığı mevzuatına uygun olmalıdır.
- Mekanik havalandırma tesisatı varsa TS 3419 ve TS 3420'ye, elektrik tesisatı TS HD 384.5.51 S2'ye, güvenlik korunması TS IEC 60364-4-41'e, su tesisatı TS 828'e, temiz su TS 266'ya, varsa asansör TS 863 ve varsa yük asansörü TS 1108'e, ilk yardım çantası TS 4019'a, çöp kutusu TS 12201'e uygun olmalı, yangınla ilgili olarak TS 4156'da belirtilen tedbirler alınmalıdır.
- Gerekli haberleşme araçları olmalıdır.
- Isıtma sistemi olmalı, uygun yakıt kullanılmalıdır.

Teknik Donanım

- Ana firmaca onaylanmış, yeterli nitelik ve sayıda tamir ve bakım, muayene, ölçme ve deney teçhizatı ve bunların listesi bulunmalıdır. TS 10079'a göre bir serviste bulunması gereken takım ve cihazlar şöyledir:
- İçinde en az açık ağızlı ve yıldız anahtar takımı, allen anahtar, mafsallı kolu anahtar takımı, eğe, pense, yan keski, kargaburnu, kurbağacık anahtarı, muhtelif pense ve tornavida takımı, tork tornavida, bakır boru kesme makası, çekiç, şerit metre ve cımbızın bulunduğu takım çantası
- Gaz kaçak detektörü
- (*) Avometre
- (*) Sıcaklık ölçer
- (*) Manometre
- Lokma takımı
- Elektrikli havya
- Kumpas
- El breyzi
- Tezgah mengenesi
- Su terazisi
- Yağdanlık
- Lastik kaplı çalışma tezgâhı
- Çektirme
- Segman pensesi (iç, dış)

(*) Kalibrasyonu yapılacak teknik donanımlar

- Yukarıdakilere ek olarak TSE 12850'ye göre bir servislerde bulunması gereken takım ve cihazlar ise şöyledir:
- Dijital termometre
- Nem ölçme cihazı
- Pens ampermetre

- Hava kompresörü
- Elektrik süpürgesi
- Özel pensler ve çekirmeler
- Bakır boru kesme, bükme ve havşa açma makinası
- Pafta takımı
- Oksi-asetilen kaynak düzeni
- Lehim takımı
- Sac makası ve dekopaj
- Pop perçin makinası
- Zımpara taşı
- Gaz şarj manifoldu
- Vakum pompası
- Soğutucu akışkan tüpleri
- Soğutucu gaz kaçak arama dedektörü
- Tokmak (plastik, kauçuk ve tahta)
- Demir testeresi
- Motorlu duvar delici
- Boru mengenesi (seyyar ve tezgah)
- Çanta tip kaynak makinası
- Azot tüpü
- Kaçak kontrol köpüğü

- Elektrikli teknik donanımlar TS 10025'e uygun olarak topraklanmalıdır.
- Kullanılan sistem, makina, cihaz, takım vb.'lerin kullanma, bakım ve onarım talimatları bulunmalı, periyodik bakım ve onarımları yapıp kayda alınmalıdır.
- Ölçü cihazları kalibre edilmeli veya ettirilmeli ve kayıt altına alınmalıdır.

Kurum Kimliği

Servis mekanı, personeli temiz, tertipli olmalıdır. Servisin tefrişatı, kullanılacak renk, logo isim vs. ana firmanın kurum kimliğine uygun olmalıdır. Özellikle kullanılan tabela ve logoların format ve ölçüleri ana firmanın uygun gördüğü şekilde olmalıdır.

Müşteri İlişkileri

Satış sonrası hizmetler biriminin etkinliğindeki anahtar faktör, müşteriye güven ve alışkanlık kazandırmaktır. Müşteri, problemlerin ve şikayetlerinin çözüleceğinden veya teknik destek ihtiyacının tam, doğru ve zamanında karşılanacağından emin olmalıdır. Satış sonrası hizmet taleplerinin önemli bir kısmı şikayet şeklinde gelecektir. Bu nedenle, sabırlı, sakin, nazik ve anlayışlı bir karşılama, dinleme ve sorunla ilgilenme süreci yaşanmalıdır. Müşteri kendisi ile samimi olarak ilgilenildiğini hissetmeli ve problemin çözüleceği duygusunu hiçbir zaman kaybetmemelidir.

Yüz Yüze Karşılama

- Müşteri samimi güler yüzle karşılanmalı, oturacak yer gösterilmeli, ikramda bulunmalıdır.
- Servise kadar gelerek yoruldukları için özür dilemeli, “Efendim, niye zahmet ettiniz? Telefon etseydiniz biz adresinize kadar gelirdik” denilmelidir.
- Müşterinin servisteki kayıtlarından ürünü hakkında kısa bilgi verilmelidir.
- Şikayeti dikkatlice dinlenip kaydedilmelidir.
- Meydana gelen arıza için firma adına özür dilenmeli, yapılacak işlemler garanti dahilinde ise ücret alınmayacağı, garanti haricinde ise durum ve yapılacak işlemler, değişecek parçalar, bunların ücretleri ayrı ayrı bildirilmelidir. Tamir bakım işlemi hemen yapılabilecek bir işlem ise, müşteriye bekleyebileceği süre sorulmalı, müşterinin tekrar gidip gelmesine mümkün olduğunca izin verilmemelidir.
- Tamir bakım esnasında önceden öngörülemeyen bir durumla karşılaşıldığında, müşteriye bilgi verileceği ve onun onayı olmadan işlem yapılmayacağı söylenmelidir.
- Arıza teşhisinin tam anlaşılamadığı durumlar için müşteriden makul bir süre isteyerek kendilerine bu süre içerisinde arıza, yapılacak işlemler, tamir süresi, garanti dahili veya harici ücretler vesaire hakkında telefonla bilgi verilmelidir.
- Tüm açıklamalardan sonra müşteri bakımın yapılmasına onay verdiğini bildirdiğinde servis fişi hazırlanmalı, bir nüshası müşteriye verilmeli, ürünü almaya gelirken bu fişle gelmesi gerektiği nazikçe hatırlatılmalıdır.
- Şayet servis elemanlarının müşterinin adresine yakın bir yere ziyaretleri olacaksa memnuniyet açısından müşteriye ürününün adrese teslim edilebileceği söylenmelidir.
- İster garanti dahili olsun isterse garanti harici olsun, sadece değişen her parçanın da 1 yıl garantili olduğu müşteriye hatırlatılmalıdır.

Davranış Örnekleri

- Müşteriyi karşılayan servis elemanının kurum kimliğine uygun yaka kartı bulunmalı, kıyafeti bakımlı ve temiz olmalıdır.
- Müşteriyle konuşurken sigara içilmemelidir.
- Müşterinin fiyat indirim talebi olması halinde, kendisine parça fiyat listesi gösterilerek durum nazikçe izah edilmelidir.
- Tamir bakımı yapılan ürün iyice temizlenmeli, mümkünse özel kimyasallarla parlatılmalı, müşteriye temiz bir ambalaj içinde teslim edilmelidir.
- Garanti belgesi ibraz edilmiş ise ilgili yerine tarih, imza ve kaşe basılmalıdır.
- Alınan ücret karşılığında müşteriye fiş veya fatura tanzim edilerek verilmelidir.
- Ürünün durumuna göre 3-6-9-12 ay gibi periyotlarla yapılan müşteri ziyaretleri için randevu alırken yapılan telefon görüşmelerinde şöyle bir konuşma örneği kullanılabilir:
“ İyi günler efendim. İsmim, . . . ve servisinden arıyorum. bey/hanım ile mi görüşüyorum? tarihinde yetkili satıcıdan ürünümüzü satın almışsınız. Hayırlı olsun. Ürününüzün tüm garanti dahili ve harici sorumluluğu bize aittir. Görevimiz ürününüzü en uzun sürede ve verimli olarak kullanmanızı sağlamaktır. Bu yüzden dolayı müsait iseniz tarihinde saatinde kontrol ve bakım ziyareti yapmak istiyoruz. Bu ziyaretimiz için hiçbir servis ücreti talep etmiyoruz. Sadece varsa değişmesi gereken ve garanti kapsamında olmayıp ücrete tabii olan filtre vs. gibi sarf malzemeleri için ücret talep ediyoruz. Ziyaretimiz için belirttiğimiz gün ve saatler sizce de uygun ise hemen ziyaret programıma sizi de ilave etmek istiyorum.”

Telefonda Karşılama

- Telefona çıkan servis görevlisi kendisini tanıtmalı ve “Buyurun efendim, size nasıl yardımcı olabilirim?” diye karşılamalıdır.
- Müşterinin adı soyadı, adresi, ürünün adı vs. gibi bilgiler alınmalı, bilgisayar kaydı hemen yapılmalıdır.
- Dinleme esnasında bilgi formuna not tutulmalıdır.
- Bildirilen arıza veya bakım isteği için gerekli sorular sorularak daha detaylı bilgi almaya çalışılmalıdır.
- Problem basit ve müşterinin kendisinin yapabileceği bir şey ise net tarif ile yardımcı olmaya çalışılmalıdır.
- Şayet problem servisin yerinde müdahalesini gerektiren bir durum ise müşteriye “Efendim sanıyorum bizim ürünü ve problemi yakından görmemiz gerekiyor. Sizin için de uygunsa gün saatte servis elemanımızı gönderebiliriz” şeklinde randevu alınmalıdır.
- Müşterinin sıkıntılı hali dikkate alınarak yumuşak konuşulmalı “Haklısınız efendim” vb. sözcükler en etkili cevap olarak kullanılmalıdır. Müşteriyi suçlayıcı manasına gelebilecek ifadelerden kaçınılmalıdır.
- Telefon çaldığında hemen cevap verilmeli “Yetkiliye aktarıyorum” vs. gibi sıkıcı beklemlerden kaçınılmalıdır.
- Şayet müşteri şikayeti, tüketici telefon hattı, callcenter veya e-posta yoluyla yapılmışsa, şikayet konusu hemen incelenerek müşteriyle temasa geçilmeli ve sonuç şikayeti aktaran müşteri hizmetleri bölümüne bildirilmelidir.
- Müşteriye verilen randevuya mutlaka sadık kalınmalı, çok özel bir durum nedeniyle olabilecek gecikmeden haberdar edilmelidir.

Ziyaret

- Telefonla randevu teyit edilmeli, zamanında hazır olunmalıdır.
- Kılık, kıyafet, iş önlüğü, yaka kartı belirlenen kurum kimliğine uygun olmalıdır.
- Takım çantası, gerekli parçalar yanında olmalıdır.
- Zile 3 defadan fazla basılmamalıdır.
- Kapı açıldığında nazik bir lisanla kendini tanıtmalı ve içeriye girmek için izin istemelidir.
- Ayakkabıyla girilebilen bir yer ise galoş kullanılmalı, ayakkabı çıkartılacaksa çoraplar temiz olmalıdır.
- Ürün hakkındaki şikayet dikkatlice dinlenmeli, ürünün garanti kapsamında olup olmadığı tespit edilmelidir.
- Ürün üzerinde gerekli kontroller yapıp ilk teşhis ve yapılacak işlemler müşteriye bildirilmeli, ürün garanti harici ise tamir bakım bedeli bildirilmelidir.
- Ürünün servise gitmesi gerekiyorsa tamir bakım işleminin ne zaman biteceği, ürünün ne zaman teslim edileceği, ekstra bir parça değişimi olacaksa müşteriye haber verileceği söylenmelidir.
- Ziyaret mümkün olduğunca kısa sürmeli, ziyaret esnasında sağa sola bakılmamalı, iş haricinde bir konuşma yapılmamalıdır.
- Mecbur kalmadıkça müşterinin banyo, lavabo, WC gibi alanları kullanılmamalıdır.
- Çay, su, meşrubat vs. gibi ikramlar kabul edilmemelidir.
- Ödeme alındığında mutlaka makbuz, fiş veya fatura gibi bir belge verilmelidir.

Kayıt ve Raporlama

- Kayıt ve raporlamalar ana firmanın tayin ettiği kağıt veya bilgisayar ortamında yapılmalıdır. Yedek parça stokları ve yapılan servis işlemleri ilgili yerlere eksiksiz girilerek gerekli raporların sıhhatli alınması sağlanmalıdır.

İş Güvenliği

- Servislerde işçi sağlığı ve işyeri güvenliği için gerekli tedbirler alınmalıdır.
- Servis personeli makine, alet ve avadanlık kullanılmasından doğacak tehlikeler ve bu hususta önceden alınabilecek tedbirler konusunda uygun bir şekilde bilgilendirmelidir.
- Bir kazaya meydan vermemek için taşıma makineleri gözlüksüz kullanılmamalı, kesici, delici, elektrikli vb. diğer tehlike arzeden aletlerin kullanımında dikkatli davranılmalıdır.
- İlk yardım için ecza dolabı bulundurulmalıdır.
- Yangınla ilgili eğitimler personele verilmelidir.
- Yangın tüpleri bulundurulmalı, tüplerin kontrolleri, periyodik olarak (yılda bir) yetkili servislerine yaptırılmalıdır.
- Yangın esnasında soğukkanlı olunmalı, açık olan kapı ve pencereler derhal kapatılarak hava sirkülasyonu önlenmelidir.
- Yangın söndürme cihazları ile ilk müdahale yapılmalı, gerekirse “110” dan itfaiyeye haber verilmelidir.
- Meydana gelebilecek bir deprem durumunda personelin yapması gerekenlerle ilgili eğitim verilmeli ve personel bu konuda bilinçlendirilmelidir.

EK-A: Yetkili Servis Branşları ve İlgili TSE Standardları (Ocak 2007)

1. TS 12650 İçten Yanmalı Motorlar Tarafından Tahrik Edilen Jenaratörler
2. TS 12426 Tıbbi Cihazlar
3. **TS 12850 Havalandırma ve Klima Sistemleri- Klima Santralleri, Klimalar, Soğutucu Gruplar, Fan- Koiller, Fanlar (Aspiratörler, Vantilatörler), Hava Temizleyici Cihazlar, Hava Perdeleri vb**
4. TS 12909 Teksir, Ozalit ve Baskı Makinaları
5. TS 12887 Gıda ve İçki Sanayi Makinaları vb.
6. TS 12852 Basıncılı Kaplar ve Tanklar- Sabit Tanklar (Gaz ve Sıvı Yakıt İçin Olanlar Hariç) Hidroforlar, Atmosfere Açık ve Kapalı Tip Genleşme Depoları
7. TS 12873 Pompalar (Atık ve Temiz Su, Yağ, Akaryakıt, LPG, CNG)
8. TS 12871 Redresörler
9. TS 12865 Brülörler (Sıvı Yakıtlı, Gaz Yakıtlı ve Çift Yakıtlı)
10. TS 12875 Otomotiv Sanayi Servis Hizmetleri Cihaz ve Ekipmanlar
11. TS 12842 Motorlar (Elektrikli)
12. TS 12226 Elektrik Sayaçları, Su Sayaçları ve Akaryakıt Sayaçları
13. TS 12890 Müzik Aletleri
14. TS 12420 Basıncılı kaplar ve tanklar
15. TS 12425 Matbaa makinaları
16. TS 12427 Oyun, spor ve av amaçlı alet ve makinalar
17. TS 12512 Çocuk Arabaları, Pusetleri ve Çocuk Oto Koltukları
18. TS 12600 Hayvancılıkta kullanılan makinalar
19. TS 12643 Kesintisiz güç kaynakları
20. TS 12658 Tarım alet ve makinaları - Taşıma ve Ulaştırma ekipmanları
21. TS 12659 Tarım alet ve makinaları – Bitki koruma ekipmanları
22. TS 12676 Kazanlar ve ısı değıştiriciler (eşanjörler)
23. TS 12684 Ambalajlama ve Etiketleme Makinaları
24. TS 12683 Tekstil ve Konfeksiyon Makinaları
25. TS 12690 Güneş enerji sistemleri
26. TS 12710 Takım tezgahları
27. TS 12711 Taşınabilen elektrikli el aletleri
28. TS 12713 Uydu alıcı sistemleri
29. TS 9672 Motorlu araçlar ön düzen geometrisi ve tekerlek balans ayarları
30. TS 13229 Görüntülü ve/veya sesli dahili haberleşme sistemleri
31. TS 13201 Endüstriyel amaçlı deney ve ölçü aletleri
32. TS 13193 Vücut bakım cihazları
33. TS 13070 Karayolu Taşıtları Klima (İklimlendirme) Cihazları
34. TS 13170 Trafik Sinyalizasyon Cihazları
35. TS 13241 Televizyon yayınlarını almakta kullanılan antenler
36. TS 13089 Araç üstü basıncılı kaplar ve tanklar
37. TS 13165 Topoğrafik ölçü aletleri
38. TS 13242 Bilgisayar ağı bileşenleri ve sistemleri
39. TS 12047 Motorlu Araçlar
40. TS 13005 Tıbbi ve Laboratuvar Amaçlı Hastane Mefruşatı ve Ekipmanları
41. TS 12681 Kara Yolu Taşıtları-Özel Amaçlı Taşıtlar (Çekiciler, İtfaiye Araçları, Ambülans, Çöp Toplama Araçları, Kar Küreme Araçları, Motokaravan vb.)
42. **TS 12355 Kat Kaloriferleri ve Kombiler**
43. TS 12531 Tarım Alet ve Makinaları-Toprak İşleme Ekipmanları
44. TS 12578 Taşıma ve Kaldırma Makinaları, Lift, Forklift, Vinç vb.
45. TS 12533 Tarım alet ve makinaları - Hasat ve harman makinaları

46. TS 12534 Tarım Alet ve Makinaları-Ekim, Dikim ve Gübreleme Makinaları
47. TS 12907 Optik Alet ve Cihazlar
48. TS 12961 Deniz Taşıtları (Deniz Motorsikletleri, İçten veya Dıştan Takmalı Deniz Motorları, Botlar ve Tekneler)
- 49. TS 12962 Tartı Aletleri ve Cihazları (Terazi, Baskül)**
50. TS 12559 Engellilerin Kullandığı Teknik Yardım Araçları
51. TS 12963 Pos, Atm, Kiosk ve El Terminalleri
52. TS 13011 Sağlık Sektöründe Kullanılan Cerrahi El Aletleri
53. TS 12870 Kompresörler ve Pnömatik Makinalar İçin - Kurallar
54. TS 13187 Saatler
55. TS 13147 Bilgisayar destekli çizim masaları ve yazıcıları
56. TS 13218 GSM deney cihazları
57. TS 13155 İnşaat ve kazı makinalarına monte edilen hidrolik kırıcılar
58. TS 12831 Anahtarlama ve kontrol cihazları
59. TS 13306 Sabit hücreli (GSM) terminal cihazları
60. TS 13144 Sac levha kesme ve/veya şekillendirme makinaları
61. TS 13142 Baca gazındaki kükürt oksitleri (SO_x) arıtma cihazları
62. TS 13211 Zemin, asfalt ve beton laboratuvarı deney cihazları
63. TS 13140 Deniz araçları klima (iklimlendirme) cihazları
64. TS 13166 Sıra ve çağrı sistemi (sıramatik)
65. TS 13243 Led'li grafik tabanlı görüntülü duyuru cihazları
66. TS 13150 Kağıt kesme makinaları
67. Kaynak makinaları
- 68. TS 10956 Elektronik cihazlar - Görüntü ve/veya ses cihazları**
69. TS 11921 Motosiklet, bisiklet vb.
70. TS 12125 Fotokopi makinaları
71. TS 12134 Gsm Cep Telefonları
72. TS 12749 Teleks, teleteks, telefaks, modem vb. cihazlar
73. TS 12853 Büro ve muhasebe makinaları
74. TS 13004 Elektronik yazar kasalar
75. TS 13100 Telsiz cihazları
76. TS 13107 Uydu telsiz telefon cihazları
- 77. TS 10079 Elektrikli, gazlı alet ve cihazlar - Ev ve benzeri yerlerde kullanılanlar**
78. TS 12739 Yetkili servisler –Telefon ve telefon santralı
79. TS 12869 İçten Yanmalı Motorlar
80. TS 12540 Güvenlik sistemlerinde kullanılan cihazlar
81. TS 12498 Bilgisayar ve Çevre Birimleri
- 82. TS 12843 Su arıtma cihaz ve sistemleri**
83. TS 12844 Vanalar
84. TS 12817 Elektrik Panoları
85. TS 12849 Alarm cihazları
86. TS 12845 Profesyonel amaçlı ses (audio) ve görüntü (video) cihazları
87. TS 12809 Transformatörler
88. TS 13072 (2.Baskı) Kalorifer tesisatı, sıhhi tesisat ve bileşenleri
89. TS 12859 (2. Baskı) Elektrikli, gazlı alet ve cihazlar - Sanayi tipi
90. TS 12255 (3. Baskı) Asansörler, yürüyen merdivenler ve yürüyen yolcu bantları
91. TS 12487 (2.Baskı) Ahşap ve/veya metal mobilya
92. TS 12510 (2.Baskı) İnşaat ve kazı makinaları
93. TS 13288 Asfalt ve/veya beton işleme makinaları
94. 200766327 Üç boyutlu koordinat ölçme, yüzey kalitesi, dairesellik ve form ölçüm makinaları, bebek beşiği ürünleri
95. 200766562 Yetkili Servisler- Genel amaçlı akışkan depolama tankları
96. 200769873 Yetkili Servisler-GSM RF Yineleyici Cihazlar

Genel Servis Standartları

EK-B: Mecburi Yetkili Servis Sayıları ve Mecburi Servis Hizmeti Süreleri (Ocak 2007)

Sanayi Malların Satış Sonrası Hizmetleri Hakkında Yönetmelik II (4077 SAYILI TÜKETİCİNİN KORUNMASI HAKKINDA KANUN GEREĞİNCE SATIŞ SONRASI HİZMET İSTENECEK ÜRÜNLER LİSTESİ)

ÜRÜNLER	SERVİS İSTASYONU SAYISI	KULLANIM ÖMRÜ
1- SAĞLIK SEKTÖRÜ :		
A-Her türlü elektrikli elektronik mekanik ve elektro mekanik teşhis, tedavi ve diğer maksatlı tıbbi cihazlar	Ayrı coğrafi bölgelerde olmak üzere toplam 3 servis istasyonu	10 yıl
B-Cerrahi el aletleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
C-Tıbbi ve laboratuvar amaçlı hastane mefruşatı ve ekipmanları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D- Alkolmetreler	En az 1 servis istasyonu	5 yıl
E-Tüketiciler tarafından kullanılabilen tansiyon ölçüm aletleri ile işitme cihazları ve benzerleri	Ayrı coğrafi bölgelerde toplam 3 servis istasyonu	10 yıl
F- Kan şekeri ölçüm cihazları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
G-Bedensel özürülere ait bisiklet ve arabalar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
H- Sun'i uzuv, protez ve ekipmanları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
I-Tüketiciler tarafından kullanılabilen masaj aletleri	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
2-YANGINDAN KORUNMA EKİPMANLARI :		
Her türlü arabalı veya arabasız yangın söndürme cihazları ve ekipmanları	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	5 yıl
3-GENEL AMAÇLI AKIŞKAN SİSTEMLERİ VE BİLEŞENLERİ ALET VE CİHAZLARI :		
A-Sabit kaplar ve tanklar(Hidrofor ve benzerleri)	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
B-Basınçlı kaplar ve gaz silindirleri (LPG tüpleri hariç, araçlara takılan LPG tankları dahil) blower	En az 1 servis istasyonu	5 yıl
C-Valfler, vanalar, bataryalar ve armatürler	En az 1 servis istasyonu	5 yıl
D-Pompalar ve motorlar (Su,yağ,akaryakıt pompa ve motorları ile benzerleri)	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
E-Ev ve benzeri yerlerde kullanılan su arıtma cihazları ve sistemleri	En az 5 servis istasyonu	10 yıl
F-Havalandırma ve klima sistemleri:		
a) Klimalar	7 coğrafi bölgede toplam 20 servis istasyonu	10 yıl
b) Klima santralleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
c) Hava temizleyiciler, nemlendiriciler ve nem gidericiler	Ayrı coğrafi bölgelerde toplam 3 servis	10 yıl
d) Hava Perdeleri	Ayrı coğrafi bölgelerde toplam 3 servis	10 yıl
G-Kompresörler ve pnömatik makineler	En az 7 servis istasyonu	10 yıl
H- Hermetik kompresörler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
4-İMALAT SANAYİ :		
A-Takım tezgahları,talaşlı ve talaşsız kesme makineleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
B-Tomalama merkezleri dahil, metal işlemeye mahsus torna tezgahları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
C-Kızaklı işlem üniteleri ve tomalama merkezleri dahil olmak üzere, metalleri talaş kaldırmak suretiyle delmeye, raybalamaya, frezelemeye, diş açmaya veya vida yuvası açmaya mahsus takım tezgahları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D-Metalleri veya sermetleri taşlama taşları, aşındırıcılar veya parlatma ürünleri vasıtasıyla işleyen çapak alma, bileme, taşlama, honlama, lepleme, parlatma veya başka şekilde tamamlama işlemlerine mahsus tezgahlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl

ÜRÜNLER	SERVİS İSTASYONU SAYISI	KULLANIM ÖMRÜ
E-Delme, kesme zımparalama, planyalama, ısıtarak yapıştırma, lehimleme ve benzeri taşınabilen elektrikli el aletleri	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
F-Kaynak makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
G- Asfalt-beton kesme makinaları, çatlak derz genişletme makinaları, perdah makinaları, asfalt ve beton freze makinası, vibrasyonlu satıh mastarı , vakum pompası, kompaktörler, vibrasyonlu tokmak, vibrasyonlu silindir, beton vibratörü, betoniyerler, beton test çekici ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
H- Hidrolik kırıcı ve deliciler ile bunlara ait ataşmanlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
I- Diğer imalat makinaları: yukarıda açıkça belirtilmeyen metal, taş, mermer, cam, plastik ve benzeri hammadde ve yarı mamulleri işlemeye mahsus cihaz, alet ve ekipmanlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
5-ENERJİ ISI TRANSFERİ MOTOR CİHAZ VE ALETLERİ:		
A-İçten yanmalı motorlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
B-Gaz, sıvı ve çift yakıtlı brülörler	En az 10 servis istasyonu	10 yıl
C-Kazanlar, ısı eşanjörleri, boyler ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D-Kombi ve kat kaloriferi	7 coğrafi bölgede toplam 17 servis istasyonu (Doğalgaz ile çalışanlar için gaz bulunan bölgelerde)	15 yıl
E-Güneş enerjisi ile çalışan ısıtma, aydınlatma ve benzeri sistemler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
6-ELEKTRİKLİ ALET, CİHAZ VE EKİPMANLARI:		
A-Elektrojen grupları, rotatif elektrik konvertörleri, jeneratör ve benzerleri	Ayrı coğrafi bölgelerde toplam 4 servis istasyonu	10 yıl
B-Transformatörler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
C-Redresörler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D-Akümülatörler	En az 1 servis istasyonu	3 yıl
E-Şalt cihazları,kontaktörler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
F-Elektrik panoları ve benzeri anahtarlama ve kontrol üniteleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
G-Kesintisiz güç kaynakları	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
H Elektrik motorları	En az 1 servis istasyonu	5 yıl
7-DİĞER ELEKTRİKLİ GAZLI ALET VE CİHAZLAR:		
A-Ev ve benzeri yerlerde kullanılan; her türlü soğutucular, çamaşır makinası, çamaşır kurutma makinası, bulaşık makinası, elektrikle veya gazla çalışan; fırınlı ocak, anında su ısıtıcıları, termosifon ve şofbenler, yukarıdaki cihazlardan birkaçının bir arada bulunduğu cihazlar ve benzerleri	Her coğrafi bölgede en az 5 adet olmak üzere 7 bölgede toplam 60 servis istasyonu	10 yıl
B- Ev ve benzeri yerlerde kullanılan; elektrikli süpürge, halı yıkama makinesi, borulu olsun ya da olmasın gazyağı sobaları ve doğalgaz sobaları, ev tipi dikiş makinaları ve benzerleri	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 bölgede toplam 40 servis istasyonu	10 yıl
C-Ev ve benzeri yerlerde kullanılan meyve ve sebze presleri, meyve sıkacağı, mikser, blender,mutfak robotu, et kıyma makinası, öğütücü ve benzeri besin hazırlayıcılar ile fritöz, tost,ekmek kızartma makinası, ızgara ve benzerleri ile ütü.	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 bölgede toplam 40 servis istasyonu	7 yıl
D-Ev ve benzeri yerlerde kullanılan; filtreli veya filtersiz aspiratörü davlumbazlar, mutfak aspiratörleri, vantilatörler, elektrikle ve gazla çalışan; fırınlar, ocaklar, mini fırınlar, mikrodalga fırınlar,mini bulaşık ve çamaşır makinaları,elektrikli ve gazlı oda ısıtıcıları, minibarlar, mutfak artıklarını öğütürerek yok eden makineler	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 bölgede toplam 30 servis istasyonu	10 yıl
E- Acil durum lambaları ve benzerleri ile saç, el kurutma makinaları, traş makinası, epilasyon aleti ve benzeri elektrikli ve pilli kişisel bakım ürünleri	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 bölgede toplam 30 servis istasyonu	7 yıl
F-Fanlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl

Genel Servis Standartları

ÜRÜNLER	SERVİS İSTASYONU SAYISI	KULLANIM ÖMRÜ
G-Su sebilleri	En az 3 servis istasyonu	10 yıl
H-Merkezi yerleştirilmiş elektrik süpürgesi	En az 3 servis istasyonu	10 yıl
I-Elektronik, elektro-mekanik banyo – tuvalet ürünleri		
a) Hidromasaj sistemleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
b) Elektronik klozet kapakları	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
J-Yönetmeliğin başka bir yerinde açıkça belirtilmemişse, bu madde de belirtilen cihazların sanayi tipi olanları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
8-ELEKTRONİK, TELEKOMÜNİKASYON ALET VE CİHAZLARI:		
A- Telli telefon ve telli telgrafta mahsus elektrikli cihazlar, kuranportörü ve numerik telekomünikasyon cihazları		
a)Telefon santralleri	Ayrı coğrafi bölgelerde toplam 5 servis istasyonu	10 yıl
b)Telli telefon cihazları	7 coğrafi bölgede toplam 20 servis istasyonu	10 yıl
c)Kordonsuz ahizeli telli telefon cihazları	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	7 yıl
d)Alıcısı bulunan verici portatif (Celluar) telsiz telefon cihazları	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	7 yıl
e)Alıcısı bulunan verici araç (Celluar) telsiz telefon cihazları	Ayrı coğrafi bölgelerde olmak üzere toplam 3 servis istasyonu	7 yıl
f)Portatif uydu telsiz telefon cihazları	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
g)Telefon test cihazı, telefonla uzaktan kumanda cihazı, arayan numarayı gösteren cihazlar ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
B-Teleks	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
C-Teleteks ve data modem cihazları, data terminal ara birim cihazları, interaktif telekontrol sistemleri, network yan bileşenleri, veri iletişim sistemleri ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
D-Telefaks (faksimile) cihazları	7 coğrafi bölgede toplam 15 servis istasyonu	10 yıl
E- Araç içi konuşma kitleri, setleri ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
F-Telsiz telefon, telsiz telgraf veya radyo yayınlarını alıcı cihazlar. (Aynı kabin içerisinde ses kayıt veya kaydedilen sesi tekrar vermeye mahsus cihazı veya saati olsun yada olmasın)	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 coğrafi bölgede toplam 40 servis istasyonu	10 yıl
G-Radyo yayınlarını alıcı cihazları veya ses ya da görüntü kayıt veya tekrar verme cihazları ile birlikte olsun olmasın; televizyon alıcıları, (video monitörler ve projektörler hariç)	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 coğrafi bölgede toplam 40 servis istasyonu	10 yıl
H-Bir video tunerle birlikte olsun olmasın; video kayıt ve gösterme cihazları	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 coğrafi bölgede toplam 40 servis istasyonu	10 yıl
I-Taşınabilir olanlar dahil olmak üzere; müzik seti ve benzerleri ile bunlarla birlikte olsun ya da olmasın DVD-VCD ve benzeri cihazlar	Her coğrafi bölgede en az 3 adet olmak üzere 7 coğrafi bölgede toplam 40 servis istasyonu	10 yıl
J- Amplifikatör, Equalizer, ses mikser cihazları ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
K-Dijital ses kaydediciler	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
L-Uydu anten sistemleri ve uydu alıcı cihazları	7 coğrafi bölgede toplam 15 servis istasyonu	10 yıl
Masa üstü, çatı ve benzeri antenler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
N-Profesyonel amaçlı kullanılan kameralar, videolar, projeksiyon cihazları, stüdyo tipi alıcı cihazlar ve benzerleri ile bunların mobil olarak kullanılanları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
O- Elektronik optik alet ve cihazlar		
a) Kameralar, fotoğraf makinaları	En az 3 servis istasyonu	10 yıl
b) Sinema film makinaları, slayt, tepegöz, mikroskop, amatör teleskop ve dürbün ile benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
c) Fotoğraf baskı ve banyo makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl

ÜRÜNLER	SERVİS İSTASYONU SAYISI	KULLANIM ÖMRÜ
d) Optik sistemli veya kontaklı fotokopi makinaları	7 coğrafi bölgede toplam 15 servis istasyonu	10 yıl
P-Tekser ve ozalit makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
R-Bilgisayar sistemleri ve çevre birimleri		
a)Bilgisayar sistemleri, tarifenin başka bir yerinde belirtilmeyen veya yer almayan otomatik bilgi işlem makinaları ile bunlara ait birimler; manyetik okuyucular, verileri kayıt ortamına kod şeklinde girmeye ait makinalar ile bu verileri işleyen makinalar, ana kart, printer, monitör, ve benzerleri	7 coğrafi bölgede toplam 21 servis istasyonu	7 yıl
b)Scanner, plotter, digitizer, manyetik kod okuyucu, optik okuyucu, ışıklı kalem, klavye, manyetik teyp birimleri, el/araç terminali ve bunlara ait yazıcılar, barkod yazıcıları, harddisk, merkezi işlem ünitesi, modem, mouse, CD yazıcı ve okuyucuları, ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
c)Bilgi işlem makinelerinde kullanılan ses, TV, radyo, görüntü, fax-modem ve benzeri kartlar	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
d)TV, bilgisayar ve benzerlerinde kullanılan ara birim cihazları	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
S-Alarm, güvenlik cihaz ve sistemleri		
a)Alarm cihazları	En az 1 servis istasyonu	5 yıl
b)GSM ağ (network) engelleyicisi, frekans bozucular, bastırıcılar ve kriptu cihazları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
c)Ev içi dinleme ve izleme cihazları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
d)Güvenlik sistemlerinde kullanılan monitörler, kaydediciler, kameralar ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
e) Görüntülü, sesli-görüntülü kapı, telefon ve aksesuarları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
f) Merkezi anons sistemleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
g) Işıklı, sesli ikaz ve yönlendirme sistemleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
h) Dedektörler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
T-Data ve video projektörler	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	7 yıl
U-Çağrı cihazları	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
V-Kumanda aletleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
Y-GPS ve benzeri uydu yardımıyla konum belirleme cihazları	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
9- KARAYOLU TAŞITLARI İLE ALET VE CİHAZLARI :		
A-Kamyon, otobüs, çekici, traktör	Motorlu araçların periyodik emisyon kontrolleri de dahil, komple tamir ve bakım hizmetlerini yerine getirebilen özellikte 7 coğrafi bölgeye dağılmış 14 adet servis istasyonu ile araçların motor, direksiyon, ön takım, vites kutusu, diferansiyel, fren ile şasiye bağlı kısımlarının bakım onarım ve ayarlarını yapabilen, ihtiyaç duyulan parçaları gerektiğinde yenisi ile değiştirebilen özellikte ayrı coğrafi bölgelere dağılmış 6 adet motorlu araç tamirhanesi olmak üzere toplam 20 servis.	10 yıl
-Binek otomobiller, minibüs, midibüs,kamyonet	Motorlu araçların periyodik emisyon kontrolleri de dahil, komple tamir ve bakım hizmetlerini yerine getirebilen özellikte 7 coğrafi bölgeye dağılmış toplam 20 servis.	10 yıl
C-Mopetler dahil motosikletler, sepetli olsun olmasın bir yardımcı motoru bulunan tekerlekli taşıtlar ve triportörler, bisikletler, elektrikli skuterler vb.	En az 10 servis istasyonu	10 yıl
D- Özel amaçlı taşıtlar (itfaiye araçları, ambulans, çöp temizlik araçları, kar küreme araçları, karavan, vıdanjör, arazi motosikleti, kar motosikleti ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl

Genel Servis Standartları

ÜRÜNLER	SERVİS İSTASYONU SAYISI	KULLANIM ÖMRÜ
a) Özel amaçlı taşıtlara ait üst yapı ekipmanları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
E- Motorlu taşıtlar için motorla donatılmış şasiler	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
F- LPG, Doğalgaz ve benzeri yakıtlara yönelik Araç Dönüşüm Kitleri ve benzerleri	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
G-Yanma tadilat sistemleri ve benzeri yakıt tasarruf sistemleri ve ekipmanları	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
10- DENİZ MOTOSİKLETİ DAHİL DENİZ VE HAVA TAŞITLARI	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
11-İNSAN VE YÜK TAŞIMA MAKİNE VE ALETLERİ :		
A-Liftler, forkliftler, vinçler ve benzeri kaldırma makinaları	En az 1 servis istasyonu	15 yıl
B- Asansörler, yürüyen merdivenler, platformlar ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
C-Endüstriyel kamyonlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D-Treyler, semitreyler, dorse, karoser, konteyner ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
E-İnşaat, tesviye ve kazı makinaları		
a)Yol dışı kaya kamyonu	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
b)Kendinden hareketli buldozerler, grayderler, dozer, loder, skreyper, silindir, toprak tesviyesine mahsus makinalar, mekanik küreyiciler, ekskavatörler, küreyici yükleyiciler, sıkıştırma işini tokmaklamak suretiyle yapan makinalar, yol silindirleri ve benzerleri	7 coğrafi bölgede toplam 15 servis istasyonu	10 yıl
c) Yukarıda ismen yer almayan diğer inşaat, tesviye ve kazı makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
d) Asfalt plenti, beton pompası, şap makinesi ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
F- Pusetler ve benzeri çocuk arabaları	En az 1 servis istasyonu	5 yıl
G-Krikolar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
12- SANAYİ MAKİNALARI :		
A-Tekstil, trikotaj, konfeksiyon, kürk, deri işleme makinaları ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
B-Gıda, süt ve içki sanayi makinaları ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
C-Ambalajlama ve etiketleme, markalama ve kodlama makinaları ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D-Matbaa makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
E-Ağaç işleme makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
F-Diğer sanayi makinaları: yukarıda açıkça belirtilmeyen; metal, taş, mermer, cam, plastik ve benzeri hammadde ve yarı mamulleri işlemeye mahsus cihaz, alet ve ekipmanlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
13- TARIM VE HAYVANCILIK ALET VE MAKİNALARI :		
A-Ekim dikim ve gübreleme makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
B- Biçerdöverler	5 coğrafi bölgede toplam 5 servis istasyonu	10 yıl
C-Hasat ve harman makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D-Hayvancılık makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
E-Tarımsal mücadele ekipmanları ve remorklar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
F-Toprak işleme makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
G-Çim biçme makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl

ÜRÜNLER	SERVİS İSTASYONU SAYISI	KULLANIM ÖMRÜ
H- Çalı budama makinası, zincirli testere, ağaç kesme makinası ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
14-OYUN, SPOR VE AV AMAÇLI ALET VE MAKİNALAR :		
a- Oyun ve spor amaçlı alet ve makinalar (Akülü arabalar ve benzerleri dahil)	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
b- T.V. ve bilgisayara bağlanabilen oyun makinaları	En az 1 servis istasyonu	7 yıl
c- Av amaçlı alet ve makinalar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
15- MÜZİK ENSTRÜMANLARI :	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
16- BÜRO, MUHASEBE MAKİNALARI :		
A-Yazı makinaları ve benzerleri	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
B-Hesap makinaları, databank, elektronik sözlük ve benzerleri	7 coğrafi bölgede toplam 7 servis istasyonu	10 yıl
C-Para sayma makinaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
D- Evrak imha, ciltleme, laminasyon makinaları ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
E-Yazar Kasalar	7 coğrafi bölgede toplam 30 servis istasyonu	10 yıl
F-POS Terminalleri	7 coğrafi bölgede toplam 14 servis istasyonu	10 yıl
G- Mekanik ve elektronik para kasaları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
17- MOBİLYA SANAYİ :		
A-Her türlü ahşap ve metal mobilya ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
B-Her türlü ahşap, metal ve PVC kapı ve pencere sistemleri (Fotosel kontrollü otomatik kapılar dahil)	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
18- OTOMOTİV SANAYİ SERVİS HİZMETLERİ CİHAZ VE EKİPMANLARI :		
Yalnız Garanti Belgesi ile satılmak zorunda olan cihaz ve ekipmanlar	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
19-ÖLÇME ALET VE CİHAZLARI:		
a) Saat, kronometre ve benzeri zaman ölçme aletleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
b) Topografiya ve fotogrametri cihazları	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
20-TEST ALET VE CİHAZLARI :	En az 1 servis istasyonu	10 yıl
21- EĞİTİM AMAÇLI ALET, CİHAZ VE SİSTEMLER:		
A-Hidrolik, pnömatik, mekanik, elektromekanik, elektrik ve elektronik ve benzeri eğitim setleri ile eğitim amaçlı laboratuvar sistemleri ve benzerleri	En az 1 servis istasyonu	10 yıl