

אמנת שירות

אנו בהורטל רואים בכם, הלקוחות, שותפים אסטרטגיים ארוכי טווח. לכן, אנו מחויבים להעניק לכם שירות איכותי המבוסס על מומחיות ומקצועיות, זמינות ונגישות, אדיבות וסבלנות, ובאופן שיענה בצורה הטובה ביותר על הצרכים שלכם.

איכות בזמינות

- נציג הורטל יגיע תוך 24 שעות לקריאת שירות שנקלטה בהורטל.
- קריאות שירות שיקלטו בימי שישי וערבי חג וחג יטופלו ביום העבודה הבא אחריו.
- במידה והתקלה הינה תקלה משביתת מכונה, נעשה כמיטב יכולתנו להגיע ללא דיחוי.
- במידה והאמור בהזמנת השירות אינו ברור, נציג/ת השירות תיצור קשר עם נציג הלקוח לברר את מהות התקלה על מנת שהטכנאי המתאים יגיע, לרבות החלפים המתאימים, במידה ונדרשים חלפים.
- בכל מקרה, מועד הגעתו של הטכנאי יהיה בתאום עם נציג הלקוח.

איכות בחלקי חילוף

- הורטל תחזיק מלאי חלקי חילוף במחסן שלה בהתאם להמלצת היצרן למגוון המכונות
- במידה וחלק החילוף הנדרש נמצא במלאי הורטל, החלק האמור יגיע עם הטכנאי המטפל בקריאת השירות.
- במידה וחלק החילוף אינו נמצא במלאי הורטל, נעשה כפי יכולתנו להביאו לארץ ממרכזי ההפצה של הספק בהקדם האפשרי. במידה וניתן להשמיש את המכונה על-ידי שימוש בחלק חילוף חלופי הנמצא במלאי, הורטל תבצע זאת בתיאום עם הלקוח.
- במידה והלקוח מעוניין להחזיק חלקי חילוף קריטיים אצלו, הורטל תזמין החלפים עבורו.
- על מנת שתוכלו ליהנות משירות תיקונים מקצועי, מהיר ויעיל, אנו מפעילים מערך שירות בפריסה ארצית. להורטל שני סניפים מרכזיים:
 - אזור המרכז והדרום - (מוקד) שממוקם בפתח תקווה
 - אזור הצפון - בקריות

איכות במקצועיות

במטרה לספק לכם שירות ברמה הטכנית והמקצועית הגבוהה ביותר, אנו מעמידים לרשותכם מערך שלם של נציגי שירות, טכנאי מעבדה וטכנאי שירות-חוץ, המומחים כל אחד בתחומו. הצוות נבחר בתהליכי גיוס קפדניים ועובר מערך הדרכות והכשרות שוטפות אצל היצרנים בחו"ל ובארץ, אשר נבחנות מידי יום ומעניקות לו את הסמכות לנותני השירות.

איכות בפתרון

שביעות רצונכם היא ערך עליון. לכן, נהיה קשובים לכם ולצרכיכם ונעשה כל מאמץ על מנת להעניק את הפתרון ההולם ביותר.

צוות המנהלים הטכניים שלנו נמצא בקשר רציף וקבוע עם היצרן, כך שנוכל להעמיד לרשותכם ובכל עת, ידע טכני עדכני, מקצועי ומיומן, תוך שימוש במכשור מתקדם וחלקי חילוף מקוריים.

איכות בשירות

אנו בהורטל מחויבים לאיכות ללא פשרות. כחלק מגישה זו החל משנת 2000 כפוף אגף השרות של החברה לתקן ISO9001 מטעם מכון התקנים הישראלי.

אנו פועלים לשיפור מתמיד באיכות השרות המוענק ללקוחותינו ולייעול מערך השרות שלנו תוך חיזוק הקשר עם כל לקוח ולקוח.

דעתך חשובה לנו, לפיכך אנו מקפידים לערוך סקרי שביעות רצון תקופתיים בקרב לקוחותינו ואנו מתחייבים כי כל פניה שלך אלינו תזכה להתייחסות הראויה.

עם הפנים ללקוח

בהורטל הננו מחויבים לתרבות ארגונית ממוקדת לקוח והמבוססת על קשב ומענה לדרישותיהם וציפיותיהם של לקוחותינו.

כחברה ממוקדת לקוח, רואה הורטל אותך, הלקוח, במרכז העשייה היום יומית. לפיכך, מטפחת הורטל מצוינות בשרות ככלי להשגת יעדיה הארגוניים.

בברכה,

הורטל מכונות בע"מ