



SŁAWOMIR JEZERSKI – DYREKTOR SERWISU

SERWIS – KLUCZ DO NIEZAWODNOŚCI

EMTOR Sp. z o.o.

ul. Włocławska 147-157, 87-100 Toruń

tel. 56 654 89 35

e-mail: biuro@yale.emtor.pl

serwis@yale.emtor.pl

Rodzaje pakietów gwarancyjno-serwisowych: Jaki zakres usług obejmuje bezpłatny standard obsługi gwarancyjnej?

Bezpłatny standard obsługi gwarancyjnej obejmuje kompletny wózek, z wyłączeniem materiałów eksploatacyjnych takich, jak: opony, widły, łańcuch, płyny eksploatacyjne, żarówki.

Jakie pakiety usług oferują Państwo użytkownikom w ramach płatnych świadczeń serwisowych?

Emtor oferuje trzy pakiety serwisowe: „Opieka”, „Full Service” oraz „All Inclusive”.

Pakiet „Opieka” zawiera:

- Czynności przeglądowe, w zakresie zgodnym z rozporządzeniem Ministerstwa Gospodarki, w sprawie warunków technicznych dozoru technicznego urządzeń transportu bliskiego;
- Części i materiały eksploatacyjne, potrzebne do wykonania obsługi technicznej, zgodnie z DTR producenta, robocizną i dojazd.

Pakiet „Full Service” zawiera:

- Obsługę techniczną i naprawy, wynikające z normalnego zużycia podczas eksploatacji wózka, wraz z dojazdem i robocizną. Przy większej ilości wózków u klienta, zapewniony jest stały nadzór pracowników serwisu Emtor.

Pakiet „All Inclusive” :

- Jest indywidualnie dostosowywany do potrzeb klienta. Zwykle pokrywa całość kosztów związanych z eksploatacją wózka.

Jak wygląda dziś praktyka użytkowników w zakresie korzystania z części zamiennych? Oryginalne czy zamienniki, jakie są trendy, zagrożenia itp.?

Rynek części zamiennych różni się zdecydowanie od rynku automotive, gdzie funkcjonuje kilkunastu dużych dostawców o porównywalnej jakości. Emtor w swej ofercie ma zarówno części oryginalne, jak

i zamienniki. W przypadku zamienników, ważnym elementem jest system systematycznej weryfikacji ich jakości, aby zapewnić klientowi optymalny wybór pomiędzy jakością i ceną zamiennika. Proponujemy klientowi elastyczne podejście, w przypadku, gdzie wymagany jest najwyższy poziom niezawodności zalecamy oryginalne części, natomiast alternatywą jest wybór wysokiej jakości zamiennika.

Jak po stronie dostawców wózków widłowych wygląda współpraca z klientami w zakresie szkoleń/edukacji dotyczących bezpiecznej eksploatacji maszyn?

Emtor współpracuje w dużej mierze z wymagającymi klientami korporacyjnymi, kierującymi się najwyższymi standardami. Rozumiemy, że dla klienta istotne jest zapewnienie odpowiednio wysokiego poziomu zabezpieczeń w zakresie BHP, zgodnie z międzynarodową zasadą „SAFETY FIRST”.

Oferujemy klientom dodatkowe możliwości podniesienia poziomu bezpieczeństwa, poprzez możliwość dodatkowego wyposażenia wózków widłowych. W związku z tym istnieje możliwość doposażenia **ich**, w urządzenia zwiększające poziom szeroko rozumianego bezpieczeństwa: od dodatkowego oświetlenia, sygnalizacji, po zintegrowane systemy on-line detekcji zderzeń, nadzoru czasu pracy czy kontroli i zarządzania flotą.

Jako jeden z nielicznych serwisów posiadamy szeroką kadrę inżynierską, projektującą rozwiązania dostosowane do potrzeb wymagającego klienta, również w zakresie szkoleń i edukacji oraz oprogramowania IT. Oferujemy i serwisujemy również wózki w wykonaniu EX.

Ze względu na fakt, iż przejmujemy w opiekę serwisową również floty wózków innych producentów, bardzo istotne staje się dostosowanie często wiekowej floty do dzisiejszych wymagań i standardów w zakresie BHP.

MAPA SERWISÓW STACJONARNYCH



Gorąca linia serwisowa	Centrala Toruń, tel. 56/ 690 43 86 Słupsk/Gdańsk tel. 59/841 10 64 Szczecin, tel. 91/489 33 93 Warszawa, tel. 22/343 94 85 Poznań, tel. 61/653 31 57 Wrocław, tel. 71/325 28 06 Kraków, tel. 12/659 57 40	e-mail: serwis.toru@yale.emtor.pl serwis.slupsk@yale.emtor.pl serwis.szczecin@yale.emtor.pl serwis.warszawa@yale.emtor.pl serwis.poznan@yale.emtor.pl serwis.wroclaw@yale.emtor.pl serwis.krakow@yale.emtor.pl	kontakt personalny: Dyrektor Serwisu – Sławomir Jezierski e-mail: s.jezierski@yale.emtor.pl
Typ usług	Naprawy gwarancyjne dla marek: Yale	Naprawy pogwarancyjne dla marek: Yale, Toyota, BT, Hyster, Jungheinrich oraz inne	
Jak zgłosić usterkę?	Poprzez kontakt telefoniczny, drogą mailową, poprzez stronę WWW lub przesyłając zgłoszenie na nr faxu		
Informacja o częściach zamiennych	Infolinia telefoniczna 56 658 88 95	e-mail: czesci@yale.emtor.pl	kontakt personalny: Kierownik Działu Części Michał Holc – m.holc@yale.emtor.pl
Liczba stacjonarnych punktów serwisowych (warsztatów) w Polsce	50	Liczba punktów świadczących usługi serwisu mobilnego:	60
		Liczba samochodów serwisowych:	70
Serwis rezydencyjny w siedzibie klienta – On-site	Tak	Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe	do 24 godzin
		Serwisowa konsultacja telefoniczna	Tak
Usługi z użyciem tylko części oryginalnych	Tak	Usługi z użyciem części oryginalnych i zamienników	Tak – w zależności od decyzji klienta
Wózek zastępczy na czas naprawy	Tak – ustalone indywidualnie	Opcja bezpłatna: Tak	koszt usługi: –
Długość czasu gwarancji na naprawę	24-36 miesięcy bez limitu godzin na wózki czołowe 12-36 miesięcy bez limitu godzin na wózki magazynowe	Elektroniczny system planowania napraw	Tak
		Badanie UDT w punkcie serwisowym	Tak
Możliwe pakiety i kontrakty serwisowe	Związane z umową kupna: • FULL SERWIS – pakiet obejmujący przeglądy okresowe, naprawy, części zamienne, robociznę oraz dojazd serwisanta, • OPIEKA – pakiet obejmujący przeglądy okresowe, części zamienne, robociznę oraz dojazd serwisanta, • ALL INCLUSIVE – jest indywidualnie dostosowywany do potrzeb klienta. Zwykle pokrywa całość kosztów związanych z eksploatacją wózka	Dostępne bez względu na źródło pochodzenia wózka: • FULL SERWIS – pakiet obejmujący przeglądy okresowe, naprawy, części zamienne, robociznę oraz dojazd serwisanta, • OPIEKA – pakiet obejmujący przeglądy okresowe, części zamienne, robociznę oraz dojazd serwisanta, • ALL INCLUSIVE – jest indywidualnie dostosowywany do potrzeb klienta. Zwykle pokrywa całość kosztów związanych z eksploatacją wózka	
Średnia stawka za roboczogodzinę:	Naprawa bez umowy serwisowej: 108 PLN	Naprawa w ramach umowy serwisowej: do negocjacji	
Ubezpieczenie na wypadek awarii wózka widłowego: Tak	Rodzaje zdarzeń objęte ubezpieczeniem: zdarzenia losowe objęte umową o ubezpieczenie		