

HINO

Cares

Issue 014

هينو تواصل سعيها لتحقيق الجودة.

هينو هي علامة تجارية مخصصة "للأفراد".

إننا نؤمن بأن إمكاناتنا التقنية وخدماتنا عالية الجودة التي سعيها لتحقيقها هي ثمرة إمكانيات وشغف أفراد طاقم هينو. هينو هي ثمرة جهود "أفرادها".



صيانة أساسها الفهم العميق

عمليات فحص المكابح المنتظمة

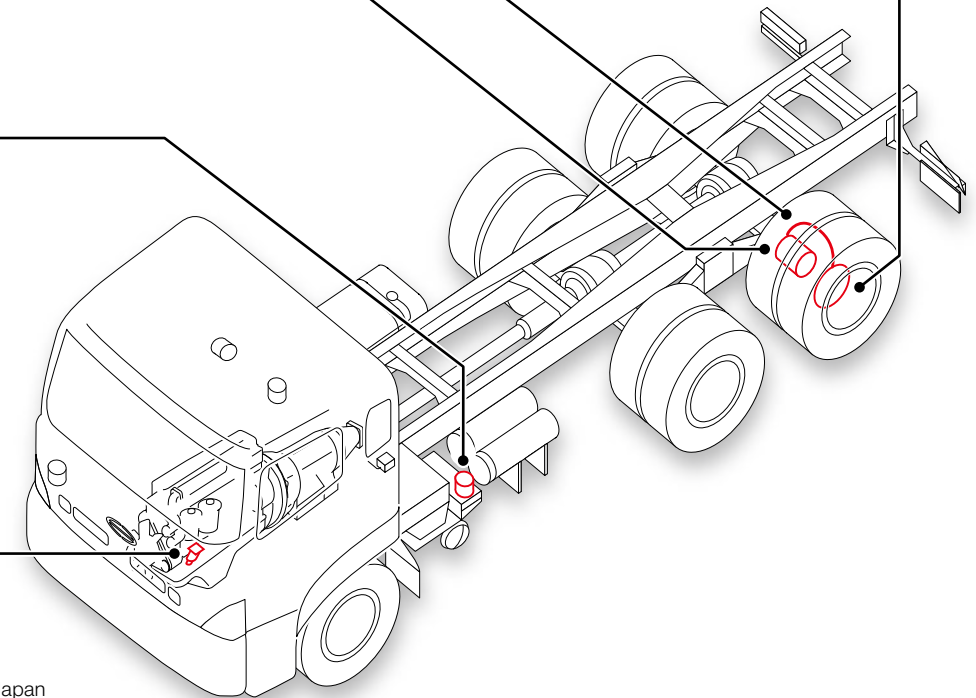
تتلف هذه القطع المطاطية مع مرور الوقت نتيجة للاهتزازات المتكررة، فضلاً عن التمدد والضغط، وهذا يمكن أن يؤدي إلى انكماش الصمامات وكذلك تسرب الهواء الذي يمكن أن يسبب مشاكل في نظام المكابح.

وكإرشاد توجيهي، فإن هذه المكونات الثلاثة، (1) - (3)، يجب أن تستبدل كل 24 شهراً. (4) الموسع: يفعل الموسع حذاء المكابح لإنتاج قوة الكبح. يؤدي تردي مادة التشحيم في الموسع وتلف أجزائه المطاطية إلى تلف كبير في الموسع أو انكماشه، مما يؤدي في النهاية إلى تلف المكابح. ويجب استبدال هذا المكون عادةً كل 60000 كم. (5) مجفف الهواء: هذا الجزء يضمن أن تغذية الهواء خالية من الرطوبة أو الزيت. قد تدخل الرطوبة إلى مكونات المكابح إذا تدنى أداء المجفف بسبب التصاق زيت أو لأسباب أخرى، وقد يؤدي هذا بدوره إلى تآكل وتردي قطع مختلفة، مما يؤدي في النهاية إلى تلف نظام الهواء بأكمله. يجب استبدال المجفف كل 60000 كم أو 12 شهراً. عند استبدال المجفف، تحقق أيضاً من إحكام الشد وقم بإجراء التعديلات حسب الضرورة.

وبالإضافة إلى هذه المجالات المتعلقة بالمكابح، هناك العديد من النقاط التي تحتاج إلى فحصها خلال عمليات الفحص المنتظمة. وسيتم التطرق إلى هذا بالتفصيل في دليل المالك لذا احرص على الرجوع له. وسنقوم أيضاً بالتركيز على هذه النقاط المختلفة في المقالات التالية لذا يرجى الرجوع إلى هذه المقالات أيضاً.

إن الوظائف الأساسية للسيارات هي "القيادة، والانعطاف والتوقف"، ويعد "التوقف" من أهم الوظائف على صعيد السلامة. لهذا السبب، نود مناقشة مسألة عمليات فحص المكابح المنتظمة للشاحنات.

كما هو موضح في الإصدار رقم 12، فإن عمليات الفحص اليومية هامة جداً من منظور السلامة، وكذلك على صعيد تجنب المشاكل على الطريق وتقليل تكاليف الإصلاح. وبالإضافة إلى عمليات الفحص اليومية، فإن هينو توصي العملاء بالقيام بعمليات فحص منتظمة كشكل من أشكال الصيانة الوقائية على فترات مختلفة تبعاً لظروف التشغيل الخاصة بهم. في هذه المقالة، نود أن نسلط الضوء على HINO 700 Series كمثال لنقدم لقارئنا قائمة بقطع المكابح الرئيسية التي نوصي باستبدالها في وقت عمليات الفحص المنتظمة، كما نود أن نقدم وصفاً موجزاً للمشاكل المحتملة التي قد تنشأ إذا لم يتم استبدال هذه الأجزاء أو صيانتها بشكل صحيح. ونذكر بدايةً (1) خراطيم المكابح: تنقل خراطيم المكابح الضغط اللازم لتنشيط المكابح. وقد تؤدي الخراطيم المتصدعة أو المتشققة إلى تسرب الهواء أو الوقود، فضلاً عن تلف المكابح. (2) غشاء حجرة المكابح: ترسل هذه الهواء المضغوط إلى المكبس في الحجرة لتنشيط المكابح. وقد يؤدي تردي مكوناته الداخلية المطاطية بسبب التمدد والضغط إلى تسرب الهواء أو التشغيل الخاطئ، والذي يؤدي بدوره إلى خلل في أداء المكابح. (3) القطع المطاطية المستخدمة في صمامات هواء المكابح التي تنظم قوة الكبح من خلال إرسال أو وقف الهواء المضغوط بشكل متقطع استجابة إلى حركة دواسة المكابح.



Hino Motors, Ltd.
Address: 3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan
Global Site: <http://www.hino-global.com>



©Hino Motors, Ltd. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, copied or transmitted in any form or by any means.

طبع في اليابان

رؤية هينو

جودة ومزايا عملية وسعر معقول

يشكل التوازن الأمثل بين العناصر المختلفة بما في ذلك المذكورة أعلاه العلامة المميزة لمنتجات هينو.

يوشيهيدي مائيدا،
المدير الإداري الأعلى، عضو مجلس الإدارة، هينو موتورز

كيف ستكون إجابة العديد من المصنعين الذين ينتجون منتجات يابانية معروفة ردًا على السؤال المطروح "ما هي نقاط القوة التي تكمن في المنتجات المصنوعة في اليابان؟"

يقول السيد يوشيهيدي مائيدا، المدير الإداري الأعلى وعضو مجلس الإدارة ورئيس قسم التطوير التقني: "أعتقد أن على المنتج تقديم وظائف ذات مهام هامة وجودة موثوق بها وسلامة إلى جانب السعر المعقول. وهذا باعتقادي هو التميز الجوهرى في المنتجات اليابانية". كما يقول السيد مائيدا، هناك سبب يجعل هينو تحمل "تفوق المنتجات اليابانية". دعنا نفترض، على سبيل المثال، أننا نطور منتج تم تجهيزه بمجموعة واسعة من التقنيات المتقدمة لتمييزه عن منافسينا. إذا كان المنتج مكلف للغاية ويصعب استخدامه من قبل شريحة كبيرة من المستخدمين، فإنه لن يلقى رواجًا في السوق العالمية بغض النظر عن مدى تطور المنتج وتعدد وظائفه.

"ما هي طبيعة المنتجات التي يتوجب على هينو صنعها ليتم اختيارها والاستمرار في استخدامها من قبل عدد أكبر من العملاء في جميع أنحاء العالم؟ عندما نظرت إلى الأمر من هذا المنظور، شعرت بحاجة ماسة إلى إعادة النظر في مواضع القوة لدينا باعتبارنا صانع ياباني للسيارات التجارية في سوق نواجه فيه شركات مصنعة منافسة من جميع أنحاء العالم. "ما هي المجالات التي يتفوق فيها المصنعين اليابانيين في السوق العالمية؟ إن الإجابة على هذا السؤال - وهو السؤال الذي تطرحه هينو على نفسها باستمرار بوصفها شركة - متضمنة في إجابة السيد مائيدا في بداية هذه المقالة. يقول السيد مائيدا: "من المهم العودة إلى أصولنا أو مواضع القوة في المنتجات اليابانية" من حيث التطورات التكنولوجية وعمليات ضمان الجودة، وأعتقد أن هذا ينطبق بصفة خاصة في السوق العالمية في مرحلة ما بعد ليمان".

"أولا وقبل كل شيء، حتى نكون صانعين قادرين على تقديم أداء وتكنولوجيا وجودة وسلامة ذات مستوى عالمي يجب أن نسعى إلى تقديم موثوقية ممتازة. ويجب أن نسعى لتقدمها بسعر معقول". لا يمكننا إنتاج منتجات لنباهى بها بحيث تكون ذات تصاميم راقية أو مجهزة بمقدار كبير من التقنيات.

يقول السيد مائيدا أن العلامة المميزة لمنتجات "صناعة هينو" يجب أن



السيد مائيدا هو المدير الإداري الأعلى في مختبر اختبار وحدة المحرك. وقد شارك في عملية تطوير محرك لمدة 25 عامًا بوصفه مهندسًا.



يوفر هذا المختبر بيانات مماثلة لتلك التي يتم استخدامها في المحركات فيها لتفقد الأداء ذو الانبعاثات المنخفضة، الخ.

سنة بصنع منتجات موثوق بها مع عدد أقل من الأعطال والحفاظ على جودة قطع الغيار والسعي إلى تحقيق سهولة الصيانة، فإنه يتوجب علينا ألا ننسى تعزيز خدمات ما بعد البيع والخدمات بشكل عام كعناصر أساسية لمنتجات هينو، مما يعني أن علينا تحسين معدل توريد قطع الغيار بحيث يستطيع عملائنا الاستمرار في تشغيل سياراتهم دون التأثير على أداء منتجاتنا". ويواصل السيد مائيدا حديثه بالقول إن الأمر الأهم هو مشاركة هذه الرؤية بين جميع موظفي هينو بحيث تبقى منتجاتنا محل ثقة العملاء في جميع أنحاء العالم. "عندما نعمل مع أشخاص يشاركوننا رؤيتنا وشغفنا بهينو، ممن يتمتعون ويتحمسون جدًا للعمل في هينو، حينها فقط أعتقد أننا نستطيع إنتاج المنتجات التي نصورها". "الناس هم الكنز الأثمن بالنسبة لنا" - قد يكون هذا وحده العنصر الأهم للمنتجات "صناعة هينو" التي يتم تطويرها استنادًا إلى سعيها لتحقيق رضا العملاء.

هينو على دراية بالطريق الذي ينبغي أن تسلكه.

تحقق التوازن الأمثل بين مستويات عدة من العوامل مثل الجودة التي يمكن لعملائنا الاعتماد عليها والوظائف التي يحتاجها عملائنا بالفعل والسعر المعقول. "باختصار، يجب أن يوفر المنتج المثالي 'منتج جيد بسعر معقول' أود أن يكون هدفنا تقديم منتج جيد بسعر معقول استجابة لمختلف احتياجات العملاء الذين يطالبون بمواصفات مناسبة للبلد والمكان والظروف المحددة التي سيتم استخدام شاحناتهم بها".

"البنية" هي واحدة من المفاهيم التي توظفها هينو لتحقيق هذه الرؤية. ومن خلال تطوير برامج السيارات الأساسية وخطط الوحدة والموديلات الأساسية في مقر هينو في اليابان، ومن خلال تنفيذ تصميم موديلات مخصصة وتجميع/تنقيح، وبناء جسم/تعديل وغيرها من المهام في بعض مراكز التطوير المحلية الواقعة في أماكن أكثر قربًا للعملاء الدوليين إلى أقصى حد ممكن، سنكون قادرين على تطوير أنواع مختلفة من المنتجات الجيدة بسعر معقول. ويمكن أن يكون القراء على معرفة بهذا المفهوم لأننا بينا هذا في نفس الصفحة في الإصدار السابق. وبالإضافة إلى تقديم المنتج الجيد الذي يطلبه عملائنا بسعر معقول، على سبيل المثال من خلال المساهمة في أساس أعمال عملائنا لمدة 10 أو حتى 20



اجتازت شاحنة Hino 700 Series مصنعة حديثاً للتو سلسلة من عمليات الفحص الصارمة بعد اجتياز صنع المركبة.

تكنو لوجيا هينو

المنتجات التي تجتاز اختبار الجودة الصارم هي وحدها التي يمكن تشغيلها في كافة أرجاء العالم على أنها شاحنات هينو.

ساتوشي ساكاي، المدير العام، قسم ضبط الجودة
هيروشيغي كونيشي، المدير العام، قسم ضمان الجودة، مصنع هينو

تقديم أداءٍ يرضي العملاء بغض النظر عن استخدام المنتجات هي المهمة الجوهرية للمصنعين.

يقول السيد ساتوشي ساكاي، المدير العام لقسم ضبط الجودة: ”نعم، إن مهمتنا هي مواصلة تقديم منتجات جيدة يومًا بعد يوم. ولكن ضمان تحقيق هذا هو في الواقع أمر صعب جدًا“. سنعرف قريبًا ما يعنيه السيد ساكاي بكلمة ”صعب“. منتجات هينو من المركبات التجارية هي عبارة عن أصول

لنفرض أن لديك منتجًا مجهزًا بأحدث التكنولوجيا. وأظهر هذا المنتج أداءً ممتازًا في كل مرة يتم استخدامه فيها. فلا ينبغي أن نفترض أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة هي السبب الأساسي وراء هذا الأداء. بل يكمن سببه فيما يمتاز به المنتج من ”الجودة“ التي تتيح له تقديم الأداء الأفضل. ومهما كانت هذه التكنولوجيا متقدمة، فإنها مجملها لن تكون مجدية إذا كان المنتج لا يعمل بشكل صحيح أو إذا كان سريع العطب، الأمر الذي يجعل المنتج غير صالح للاستعمال. إن ضمان الحفاظ على مستويات ”الجودة“ التي تواصل

الفحص التي تسمى مقاعد اختبار الانبعاثات باستخدام أساليب فحص مناسبة للتحقق من مطابقتها لجميع اللوائح القانونية من حيث تكوين انبعاث غازية وغيرها من العوامل. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد الأساليب المناسبة لفحص كل جزء من الأجزاء التي تشكل وحدات مختلفة. على سبيل المثال، يتم استخدام أجهزة القياس ثلاثية الأبعاد وغيرها من مرافق الفحص الأخرى لإجراء فحوصات صارمة على مطابقة هذه الوحدات لرسومات التصميم الخاص بها. ولا يسمح سوى للقطع والوحدات التي اجتازت فحوصات ضمان الجودة الصارمة بأن يتم تجميعها في شاحنة هينو.

ويجب أن تجتاز عمليات فحص صارمة في كل عملية من عمليات التجميع وإلا فلن يسمح لها بالمضي قدمًا إلى العملية المقبلة. وحتى بعد أن تجتاز الشاحنة العملية برمتها، فإن الأمر لن ينتهي عند هذا الحد. يجب أن تخضع هذه الشاحنات بعد ذلك لما يعرف بعمليات فحص الشاحنة المنتهية من قسم ضبط الجودة، والتي تشمل عمليات فحص جودة متنوعة مثل أداء الكبح وسرعة السيارة وزاوية توجيه الإطارات ومحور ضوء المصابيح الرئيسية الأمامية وتسرب المياه وغيرها من البنود. بالإضافة إلى ذلك، ينتقي قسم ضمان الجودة بشكل عشوائي عددًا من الشاحنات من بين الشاحنات المصنعة في ذلك اليوم، ويقوم بتنفيذ عمليات تدقيق جودة تفصيلية في عملية منفصلة تمامًا. في حين أن هذا كله يعد أمرًا متوقعًا بطبيعة الحال بصفتنا شركة مصنعة، إلا أنه لا يمكننا سوى أن نقدر نظام ضمان الجودة هذا.

لمن تعود ثمار هذه ”الجودة“؟ يقول السيد كونيشي المدير العام لقسم ضمان الجودة: ”إنها تعود لعملائنا“.

إنتاجية، وبهذا يتوجب علينا مساعدة عملائنا على جني الأرباح. وما أنه من المتوقع أن تستخدم في ظروف قاسية، فيجب أن تكون مهياة وعلى مستويات عالية من ”الجودة“ التي تستمر في تلبية توقعات العملاء يومًا بعد يوم. وأضاف ”إننا نقوم بإجراء عمليات الفحص لضمان الجودة في كل جزء ووحد من مكونات منتجاتنا، وأيضًا في كل عملية من عمليات التصنيع وبعد الانتهاء من صنع المنتج وهيكل الشاحنة. وبشكل عام، نقوم بفحص أكثر من 2000 بند.“ مع هذا العدد من البنود التي تخضع للفحص فحسب يمكننا أن نرى مدى دقة وشمول عمليات ضبط الجودة التي تطبقها هينو على منتجاتها.

وفي حين أن جميع الأقسام في هينو تعمل معًا كفريق واحد لضمان ”الجودة“ التي نفخر بها في السوق العالمية، فإن القسمان اللذان يعملان بمجال الجودة بشكل منفرد هما قسم ضبط الجودة وقسم ضمان الجودة. وباختصار، يعمل قسم ضمان الجودة على الإشراف وإدارة عمليات ضمان جودة منتجات هينو. في حين يعمل قسم ضبط الجودة ”كحارس“ لجودة المنتجات التي يتم شحنها من مصانعنا.

حظي فريق الأخبار لدينا بفرصة مشاهدة بعض العمليات التي تنفذ لضمان الجودة على أرض الواقع في جميع أرجاء خط تجميع الشاحنات الثقيلة في مقر هينو الرئيسي والمصنع. في جميع مراحل عملية التجميع، التي تتكون من 16 عملية فرعية، استطعنا مشاهدة العاملين أثناء تجميعهم للوحدات المختلفة في الشاحنات بدقة وعناية وسرعة؛ وهي الوحدات التي اجتازت اختبارات فحص الجودة في عملية أخرى. على سبيل المثال، تم اختبار وحدات المحرك في مرافق



يجب تسجيل قيم عزم الشد لجميع صواميل العجلات لإغايات التتبع.



يتألف التجميع من 16 عملية في المجمع.

”دعنا نفترض أن هناك مشكلة في منتج واحد من أصل 10000 منتج مُصنَّع. ففي حين لا يمثل هذا إحصائيًا سوى 0,01% بالنسبة لنا، إلا أن المشكلة بالنسبة للعميل الذي قام بشراء الشاحنة تشكل نسبة 100%. لهذا السبب فأنا في هينو لا نقبل المساومة فيما يتعلق بضمان الجودة ونعمل بجد للحد من عدد المشكلات لتصل إلى ”الصفر“ قدر الإمكان. ولا تقتصر الجودة على منتجاتنا فحسب، وإنما تشمل أيضًا خدماتنا، إلى جانب التحسين المستمر في جودة سير عملنا التي تمكننا من تعزيز منتجاتنا وخدماتنا. إذا حدثت المشكلة فعلاً،

فيجب علينا تصحيح هذا الوضع في أسرع وقت ممكن والتأكد من أن المشكلة لن تحدث أبدًا مرة أخرى. وتضمن وظيفة ضمان الجودة التي نقدمها تحقيق هذا“. لأن شاحنات هينو قد اجتازت اختبارات الجودة الصارمة والشاقة التي فرضتها على نفسها، فقد اكتسبت التقدير في جميع أنحاء العالم لجودتها الممتازة.

* تمت مراعاة كافة تبيهاات السلامة الاحتياطية خلال التقاط الصور.

كُرست جميع التقنيات لابتكار أفضل منتجات هينو لك.



السيد كونيشي، المدير العام لقسم ضمان الجودة.



كانت هينو هي من أوائل من قام بإدخال فحص نظام المكابح المانع للانغلاق في قطاع صناعة الشاحنات. يقف السيد موري، المشرّف الأعلى في قسم ضبط الجودة أمام الشاحص.



فحص تسرب المياه في اللشصورة هو الشخص الأخير من بين عمليات الشخص التي تتم بعد اكتمال صنع المركبة.



السيد ساكاي، المدير العام لقسم ضبط الجودة.

صوت مالك هينو

هينو، لأن هناك أسبابًا ليقع عليها الاختيار.

الشاحنات هي ليست الشيء الوحيد الذي تقدمه هينو. من أهم الأهداف التي تسعى هينو لتحقيقها هي "إيجاد" أكبر قدر ممكن من "الأسباب ليقع عليها الاختيار" أيًا كان المنتج أو الخدمة التي تقدمها هينو، أو المكان الذي يتم تسويقها فيه، و"إيجاد" علاقات مع عملائنا أساسها الثقة. في هذا القسم، نقدم للقراء الشركات التي تستخدم شاحنات هينو. نود أن نقدم لكم لمحة عن الكيفية التي تخدم بها شاحنات هينو عملائنا حول العالم وذلك من خلال سؤالهم عن الأسباب التي دفعتهم لاختيار هينو.

*تعرض آراء العملاء بترتيب أبجدي حسب اسم البلد.

للحصول على قصص أكثر تفصيلاً حول مالك هينو، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي:

http://www.hino-global.com/products/owners_voice/index.html



سنغافورة/ شركة هوب منغ لخدمات النقل
توني تشوا، مدير العمليات التنفيذي

تأسست شركة هوب منغ لخدمات النقل قبل 35 عامًا، وهي واحدة من الشركات الرئيسية التي تقدم الخدمات اللوجستية في سنغافورة. وتمتلك الشركة حاليًا أربع شاحنات HINO 700 Series. يقول السيد توني تشوا: "لقد لفت انتباهنا قوة وتصميم شاحنات هينو، وبدأنا استخدامها منذ 10 سنوات. وإننا نواصل استخدام هذه الشاحنات بسبب المانة الممتازة التي تتضح جليًا في إطارها القوي الذي يمكن استخدامه للرافعات المحمولة على شاحنات، على سبيل المثال" وأضاف واصفًا مزاياد خدمات هينو لما بعد البيع "بفضل برنامج عناية هينو، أصبح بمقدورنا خفض تكلفة القطع". "هينو هي علامة تجارية موثوقة بها للغاية وتدر شاحناتها الأرباح على شركتنا. ونحن نتطلع بشوق إلى ما ستضيفه هذه الشاحنات في المستقبل".



الكويت / أبيات ميجا ستور

ياسر حسن عبول، عضو مجلس الإدارة، أيوب بشير الباذان، سائق

أبيات هي أكبر متجر بيع بالتجزئة في الشرق الأوسط، حيث يقدم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المتعلقة بالمباني السكنية والتطوير العقاري. ومنذ افتتاحه قبل عامين، لم تستخدم الشركة سوى شاحنات هينو وهي تشغل الآن أسطولاً من 20 شاحنة. ويقول السيد ياسر حسن عبول عضو مجلس إدارة الشركة: "قررنا اعتماد هينو بناءً على ما تتمتع به من سمعة ممتازة على صعيد تحقيق الكفاءة الاقتصادية وقوة التحمل وأداء المحرك. باستخدام شاحنات هينو، استطعنا تحسين كفاءة أعمالنا ومبيعاتنا على السواء. ليس لدينا أي خطط في الوقت الحالي لاستبدال هذه الشاحنات بشاحنات أخرى"، وقال أحد سائقي الشركة وهو السيد أيوب بشير الباذان: "أحب كثيرًا هذه الشاحنات لأن قيادتها مريحة حتى لمسافات طويلة."



سيكون برنامج عناية هينو التالي مميز في رالي داكار 2011.

فازت هينو في البطولة عن فئة سلسلة إنتاج الشاحنات، وحققت المرتبة الأولى والثانية عن فئة أقل من 10 لترات!

العدد القادم خاص برالي داكار 2011، الذي اجتازت هينو 20 سباقًا منه على التوالي منذ اشتراكها أول مرة في عام 1991. لا تفوت فرصة قراءته!



المملكة العربية السعودية / مؤسسة المواد

المالك / السيد سامر غالب زين الدين

مؤسسة المواد هي شركة متخصصة في تصنيع وتوزيع الرخام. السيد سامر غالب زين الدين، مالك الشركة، يخبرنا كيف ساعدت هينو في أعماله: "لقد بدأنا العمل في هذا المجال منذ 10 سنوات فقط، ولكن سمعت الكثير عن سمعة هينو منذ أكثر من 20 عامًا. في عام 2009، قمنا بشراء شاحنة HINO 300 Series واحدة و شاحنة HINO 500 Series واحدة. وعلى الرغم من أن كلتا الشاحنتين كانتا تقطعان مسافة 200 - 250 كم بالمتوسط يوميًا، إلا أنهما استمرت في تحقيق أداء قوي. إن ثقتي في هذه الشاحنات تزداد يوميًا بعد يوم. أنا مقتنع بالجودة العالية لشاحنات هينو، وبأنها على درجة كافية من الموثوقية تمكنها من تحمل الصعاب في كل يوم. أنا معجب أيضًا بنظام الخدمة الممتازة حيث يمكننا الحصول على الخدمة في غضون فترة زمنية محددة."

خالية من المتاعب، وُمت ثقتنا بشركة بورنيو موتورز. تكاليف خدمة الصيانة المعقولة مشمولة في سعر شراء المركبة، وهذا يؤدي في النهاية إلى توفير في التكاليف“. وقد حظينا أيضًا بفرصة التحدث مع السيد ألفريد هاو من شركة خدمات هوب سون تشيونغ المحدودة الخاصة، وهي شركة متخصصة في مشغلات محطات حاويات الشحن. يقول السيد هاو: ”برنامج عناية هينو وفر علينا الوقت والتكاليف. لا داعي لأن نقلق حول مصادر قطع الغيار أو تنظيم الدفع، ويتم العناية بشاحنتنا من قبل شركة بورنيو موتورز منذ سنتين. نمت ثقتنا في هينو وبورنيو موتورز منذ أن بدأنا باستخدام خدمة الصيانة هذه“.

من خلال الاستماع إلى هذه التعليقات، تذكرنا الدور الهام لخدمات الصيانة في مساعدة العملاء على تحقيق أقصى قدر من أوقات العمل لشاحنتهم وخفض تكاليف التشغيل، وذلك لأن الشاحنات تمثل أصولًا إنتاجية لعملائنا. وبالإضافة إلى برنامج رعاية هينو، تقدم هينو أيضًا البرنامج الجديد ”صيانة فائقة السرعة“.

صيانة هينو عالية الجودة المشهورة على نطاق عالمي. كما نقدم خصومات حصرية على الأسعار لأعضاء برنامج رعايتنا في حال ظهور نفقات أخرى، مع خصومات تصل إلى 40 ٪ على قطع الغيار و 30 ٪ على أجرة العمل“. ويوضح السيد تشيا يوو بينغ أن هذه الخدمة تساعد عملائها على خفض التكاليف، وكونها توجد المزيد من نقاط الاتصال مع عملائها، فهي أقدر على البقاء على اطلاع باحتياجات عملائها وتعزيز خدمات الصيانة الخاصة بهم. ما رأي العملاء بخدمة الصيانة؟ دعونا نكتشف ذلك.

يقول السيد توني تشوا مدير العمليات التنفيذي في شركة هوب مينغ لخدمة النقل، التي تعمل في نقل البضائع العامة في سنغافورة: ”قمنا باقتناء شاحنات هينو منذ حوالي 10 سنوات. واستند قرارنا في استخدام شاحنات هينو على ما تمتاز به علامتها التجارية من موثوقية وعلى تصميم الشاحنات. مع برنامج عناية هينو، أصبحت عمليات الفحص والتصليح



السيد تشيا يوو بينغ، مدير قسم الصيانة وقطع الغيار.



أصبحت شركة بورنيو موتورز وكيلًا لهينو في عام 2006.

خدمة هينو في المقدمة

”برنامج عناية هينو“- هو بلورة لالتزامنا بالسعي إلى تحقيق مستويات أعلى من الريادة في خدمات الصيانة تفوق أي وقت مضى.

السيد تشيا يوو بينغ، مدير قسم الصيانة وقطع الغيار
شركة بورنيو موتورز

يقول السيد تشيا يوو بينغ من شركة بورنيو موتورز والذي يعمل موزعًا لهينو في سنغافورة موضحًا: ”إنه عبارة عن برنامج يضم حزمة من خدمات الصيانة إما لسنة واحدة أو سنتين. يستطيع العملاء شراؤه في الوقت الذي يشترطون فيه الشاحنة، وهو يشمل تقديم أعمال صيانة بسعر مخفض مقابل دفع رسم“. قدمت الشركة هذه الخدمة في عام 2009. ”بدأ برنامج ”عناية هينو“ من قبل شركة بورنيو موتورز. ونحن على ثقة بأن هذه الخدمة تقدم أفضل حزمة من خدمات الصيانة التي تعطي القيمة التي تضاهي ما تم دفعه من المال في المدينة. نحن لا نقدم أسعارًا تنافسية فحسب، ولكننا أيضًا نضمن جودة خدمات الصيانة التي نقدمها. ولصيانة شاحنات هينو، فإننا لا نستخدم سوى أحدث المرافق وأحدث معدات التشخيص وأدوات صيانة خاصة وقطع غيار هينو أصلية. إننا لا نعهد سوى لفنيي هينو المؤهلين بالقيام بصيانة شاحنات عملائنا ممن يحملون فلسفة

يمكن للمرء القول أن المنتجات وخدمات الصيانة هما وجهان لعملة واحدة. فحتى لو كان المنتج قادرًا على تقديم أداء ممتاز، فإن خدمات الصيانة ذات الجودة العالية لا غنى عنها لضمان قدرة العملاء على استخدام المنتج بطمأنينة وراحة بال. وهذا ينطبق بشكل أكبر على منتجات مثل الشاحنات - وهي المنتجات التي تواجه متطلبات استخدام قاسية في كل يوم- التي تحتاج خدمات صيانة سريعة ودقيقة مع عناية بالتفاصيل وجودة عالية. هذا هو السبب الذي يجعل هينو التي هي علامة تجارية للمنتجات تلتزم بأن تكون علامة تجارية لخدمة الصيانة بالقدر ذاته. وقد بينا عدة مرات في هذا الإصدار كيفية تركيز هينو باستمرار على تقديم خدمات الصيانة من منظور العملاء. وفي هذا الإصدار، نود أن نعرف القراء على نوع من أنواع الصيانة التي انبثقت من هذا المنطلق، إنها خطة حزمة الصيانة المسماة ”برنامج عناية هينو“.

فنيو هينو المؤهلين في شركة بورنيو موتورز.

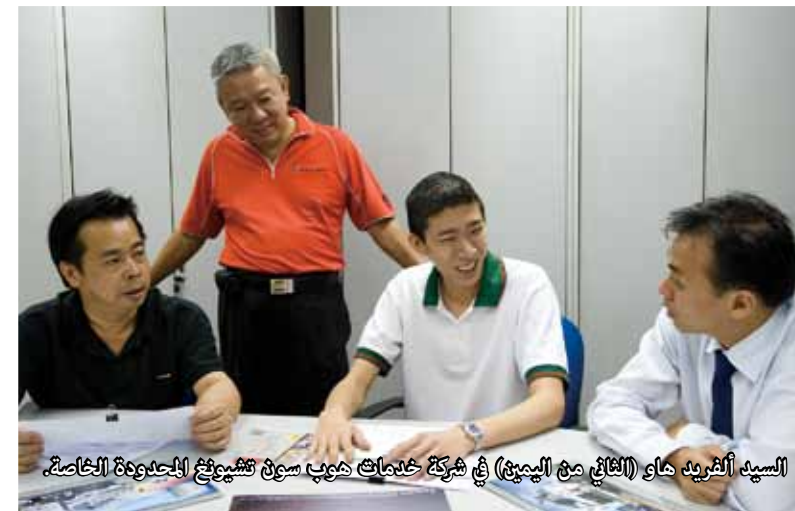
تحظى خطة حزمة الصيانة الخاصة ”برنامج عناية هينو“ بشعبية كبيرة بين العملاء.



في نهاية المقابلة، قال السيد تشيا يوو بينغ أن هدف شركة بورنيو موتورز هو ”أن تصبح موزع هينو الأكثر تركيزًا على العملاء في العالم“. هذا الالتزام يتوافق ويتطابق مع التزام علامة هينو التجارية تجاه خدمات الصيانة الخاصة بها.

هينو...ارتقاء مستمر بجودة الخدمة!

لتقصير الفترة الزمنية اللازمة لأعمال الصيانة المطلوبة. ”في خدمة الصيانة هذه، قمنا بترتيب قائمة الأولوية لتقليل وقت التسجيل وتخفيض الوقت الذي تستغرقه خدمة الصيانة وتنفيذ تخطيط الموارد لتعزيز الكفاءة العملية“. بورنيو موتورز هي أول موزع خارج اليابان ينفذ خدمة الصيانة هذه، التي من المقرر أن تشغل في تايلاند وأستراليا وبلدان أخرى في جميع أنحاء العالم. سنقدم معلومات معمقة حول خدمة الصيانة هذه في إصدار قادم.



السيد ألفريد هاو (الثاني من اليمين) في شركة خدمات هوب سون تشيونغ المحدودة الخاصة.



السيد توني تشوا (يسار) من شركة هوب مينغ لخدمة النقل.

نشاط خدمة العملاء

لتقديم خدمات من منظور العميل. الحفاظ على التوافق بين القول والفعل هو النهج السلوكي الذي نسعى له.

شركة قوانغتشو ينجون للتجارة المحدودة/المدير العام، السيد ليانغ غوانغ مينغ

زار فريق المقابلة شركة قوانغتشو ينجون للتجارة المحدودة في مدينة زينجتشينج في مقاطعة غوانغدونغ. يخدم موزع هينو هذا حوالي 2000 عميل في جميع أنحاء الصين، وبشكل أساسي الشركات التي تقع في منطقة دلتا تشو جيانغ ويونان وقوانغشي وهونان وفوجيان. وقد سألنا المدير العام للشركة السيد ليانغ غوانغ مينغ عن أكثر الأمور التي يوليها أهمية كبرى في ما يتعلق بخدمة العملاء.

وفقاً لأرقام الناتج المحلي الإجمالي لعام 2010، أصبحت الصين الآن ثاني أكبر اقتصاد في العالم. وتساعد شاحنات هينو بصورة متزايدة عملائنا في هذا البلد، حيث تتسارع وتيرة النمو الاقتصادي بشكل كبير. في ضوء ذلك، كيف توضع فلسفة هينو الأهم والمتمثلة في "العميل أولاً" حيز التنفيذ على أرض الواقع في خدمة ما بعد البيع في الصين؟ في هذه المقالة، سوف نتحدث مع احد كبار موزعي هينو ممن يتواصلون مباشرةً مع عملائنا.

نقدمه بكل ما بوسعنا. وهذا هو سبب تميز هينو عن غيرها من الشركات واكتسابها مكانة مرموقة في الصين. ومهما كانت المشكلة صغيرة، فإننا نأخذ مشاكل عملائنا على محمل الجد ونحن ملتزمون بتقديم أفضل ما لدينا لحلها. "للعَميل دوماً". يكمن النهج السلوكي الخاص بنا في أن نصدق قولاً وفعلًا. لهذا السبب استطعنا كسب ثقة عملائنا وإقامة علاقات طويلة الأمد معهم" وأضاف "إننا نرحب بمكالمات عملائنا في أي وقت وعلى مدار الساعة".

وقد أتيح لفريق المقابلة الفرصة للاستماع إلى بعض ما قاله عملاء الشركة. شركة قوانغتشو هويهانغ اللوجستية المحدودة هي شركة نقل تعمل في مدينة ليكونغ في منطقة داوجايو الصناعية. "قمنا بشراء أول شاحنة هينو في عام 2004، وقد كنا سعيدين جداً بأدائها ومدى سهولة تشغيلها. وعلك حاليًا 31 شاحنة هينو".

ويقول السيد زينغ جينغجي، المدير العام للشركة أن شاحنات هينو جذابة مقارنة مع شاحنات الصانعين الآخرين، ليس فقط من حيث أدائها، ولكن أيضًا من حيث تصميمها. ويقول أن لديه "ثقة كبيرة" في خدمات ما بعد البيع التي يقدمها وكيل هينو. وقد كان لديه بعض النصائح للوكلاء لتحسين عملهم بشكل أكبر.

إن الاستماع لما يقوله عملائهم وإدخال تحسينات مستمرة على خدمات ما بعد البيع التي تقدمها يعد هدفًا مهمًا آخر.

أجاب السيد ليانغ "إنها خدمة الدعم الطارئة على مدار 24 ساعة. لقد قمنا بتطوير نظام نكون فيه قادرين على إرسال أفراد إلى الموقع للمساعدة في حل هذه المشكلة بغض النظر عن الوقت الذي يواجه فيه عملائنا المشكلة".

هذا هدف ثابت في جميع البلدان التي تعمل بها هينو بحيث تتمكن من الوصول إلى الحد الأقصى للساعات التشغيلية لشاحنات هينو لتسهم في تحسين أعمال عملائنا. ويقول السيد ليانغ أنه ومن أجل تحقيق هذا الهدف، فمن الأهمية بمكان بالنسبة لجميع الذين يعملون في خدمة ما بعد البيع تنفيذ تدابير محددة بأكبر قدر ممكن من أجل تحقيق أهدافهم. "أولاً وقبل كل شيء، يجب أن يكون لدينا مخزون كاف من قطع الغيار. ثانيًا، يتعين علينا توفير التدريب للفنيين العاملين لدينا بشكل مستمر بحيث نكون قادرين على تحسين مستوى مهاراتهم، وبالتالي مساعدة عملائنا. وثالثًا، يجب أن يكون لدينا أسطول من مركبات خدمات ما بعد البيع التي تسمح لنا بتقديم خدمات ما بعد البيع بشكل سريع لربائنا إذا اقتضت الحاجة ذلك".

نعتقد أن فلسفة "العميل أولاً" التي تتبناها شركة قوانغتشو ينجون للتجارة قد حازت على ثقة عملاء هينو. ويؤكد السيد ليانغ قائلاً: "يقدّر عملاؤنا إلى حد كبير سلسلة خدمات ما بعد البيع والدعم الكلي الذي



أنهى جميع الميكانيكيون سلسلة من الدورات التدريبية والمحاضرات الضارمة.

مبنى مكتب شركة قوانغتشو ينجون للتجارة.

موظفون شركة قوانغتشو ينجون للتجارة.

وبعد ذلك، يجب علينا مواصلة تعزيز برامج تدريب الموظفين لدينا. ويكمن هدفنا في تحسين مهارات موظفينا المتخصصة لتقديم خدمة أفضل للعملاء وزيادة رضا العملاء. ومع تزايد أعداد موظفينا بشكل مستمر مع نمو أعمالنا، ظهر مجال آخر يتطلب بذل الجهود والتحسينات فيه وهو مواصلة برامجنا التدريبية بشكل يشمل الجميع". بهذه الكلمات، استطعنا الإطلاع على لمحة عن الجهود المستقبلية لشركة قوانغتشو ينجون للتجارة في مواصلة تعزيز علاقاتها مع العملاء وتوسيع نطاق أعمالها.

إننا نسعى إلى تقديم الطمأنينة النابعة من يقينك بأن هينو تقف دوماً إلى جانبك.



السيد ليانغ غوانغ مينغ، الرئيس.



موظفون شركة قوانغتشو ينجون للتجارة.



تطبق فلسفة هينو المتمثلة في عبارة «العميل أولاً» في كافة عمليات شركة قوانغتشو ينجون للتجارة.