

# HINO Cares

Issue 020

العلامة التجارية العالمية لكافة العملاء

Celebrating twenty issues of  
**20**  
HINO Cares



يأتي هذا العدد مرفقاً بمجسم صنع من الورق المقوى لمركبة هينو التي اشتركت في دكاك لعام 2013!

نحتفل بإصدار العدد 20 من مجلة HINO Cares (عناية هينو) - مع جزييل الشكر.

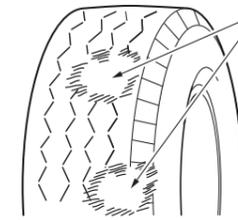
بفضل الدعم القوي والمتواصل الذي أمدنا به عملاؤنا المهمون، تمكنت مجلة HINO Cares (عناية هينو)، التي تأسست في عام 2007، من إصدار العدد 20 منها. وفي هذا المقام يسرنا أن ننقل إليكم أخباراً عن إكمال هينو السباق 22 لها على التوالي في رالي دكاك منذ أول انطلاق له في عام 1991. نطلب منكم الاستمرار في تقديم الدعم المتواصل لهينو.



## فحص اهتراء الإطارات

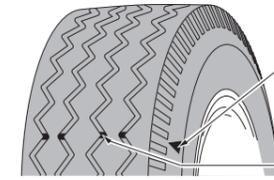
تحقق لتتأكد من عدم وجود اهتراء غير طبيعي قد لحق بالمدايات الخاصة بك. في حال وجدت أي اهتراء، خذ مركبتك إلى أقرب ورشة خدمة من هينو للفحص والصيانة.

### اهتراء غير طبيعي



## فحص أعماق ثلم الإطارات

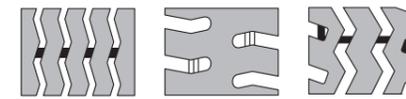
تحقق لترى إذا ما كانت أثلام الإطارات الخاصة بك ما تزال تتمتع بدرجة كافية من العمق. احرص على استبدال إطاراتك بواحد جديد إذا لاحظت وجود إشارة شققة في موضع معلم يمثلك في الموقع. يمكن أن تتطوي القيادة بعد ظهور إشارة الشققة على خطر شديد، وذلك لأن إطاراتك ستكون أكثر عرضة للانزلاق. تحقق من عمق الثلم الخاص بك، بالأخص إذا قمت بالقيادة على أحد الطرق السريعة، وفي حال بلغ عمقه أدنى عمق للثلم الذي ورد وصفه في دليل المالك، توقف عن قيادة مركبتك حيث أن القيادة تحت ظل ظروف كهذه تعد أمراً في غاية الخطورة.



علامة موقع

إشارة الشققة

موضع إشارة الشققة



نمط الانشقاق-النتوء نمط النتوءات نمط الانشقاق

## فحص ضغط نفخ الإطارات

أثناء قيامك بعمليات الفحص اليومية، احرص على أن تتحقق بالنظر بعينيك من وجود أي علامات تدل على التواء. استخدم مقياس ضغط الهواء، مرة واحدة في الشهر على الأقل، بهدف التحقق من ضغط نفخ كافة الإطارات، بما في ذلك الإطارات الاحتياطية. إذا كان ضغط النفخ منخفضاً، ما عليك إلا أن تقوم بنفخه إلى المستوى المحدد. إضافة إلى إجراء عمليات الفحص والقياس هذه، احرص على نفخ الإطارات الخاصة بك عندما تبرد (سيكون ضغط النفخ عالٍ وذلك يعود إلى ارتفاع درجة الحرارة مباشرة بعد قيادة المركبة، لكن لا تسمح للهواء بالتسرب في هذه الحالة). بعد فحص ضغط النفخ ونفخ الإطارات الخاصة بك إلى المستوى المحدد، احرص على إعادة تثبيت غطاء الصمام. يرجى مراجعة ضغط النفخ المحدد الذي ورد وصفه في دليل السائق/المالك.



## فحص التشققات وغيرها من أشكال تلف الإطارات

تحقق لترى إذا ما كانت مدايات الإطارات الخاصة بك والجدران الجانبية خالية من التشققات والتلف. افحص محيط الإطارات بأكمله لتتأكد من عدم وجود أظافر أو حجارة أو مواد غريبة أخرى على سطح مدايات أو جوانب الإطارات. إذا وُجد أي تلف يكون بعمق أوتار الإطار أو في حال أصبحت الأوتار مكشوفة، فإن هذا يدل على أن الإطار الخاص بك قد فقد عامل القوة الأساسي فيه ومن المحتمل أنه قد تعطل.



تشققات، تلف

الفحص اليومي (قبل القيادة)	1,000 كم	5,000 كم	كل شهر	كل 3 أشهر	كل 12 شهر
○	—	—	○	○	○

فحص الإطارات

فترات الصيانة:



Hino Motors, Ltd.  
3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan



To read HINO Cares magazines online, scan this QR code using your smartphone or access

[http://www.hino-global.com/about\\_us/hino\\_magazines/](http://www.hino-global.com/about_us/hino_magazines/)

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

# فريق سوغاوارا من هينو يحرز نصراً ساحقاً في بطولة الشاحنات للفئة التي تقل عن عشر لترات للمرة الرابعة على التوالي. يحقق فوزاً للمرة الثانية والعشرين على التوالي ويجتاز خط نهاية رالي داكار لعام 2013 لفئة الشاحنات.



تتملك شاحنات الفريق المراحل الجبلية التي نظمت قرب كوردوبا وهي في هيئة جيدة.



يصل تيروهيتو سوغاوارا إلى المعسكر المقام في كالاما.



يصافح كل من يوشيماسا (اليسار) وتيرهيتو سوغاوارا (اليمين) مدير مجلس إدارة هينو كازو أوكاموتو (الوسط)، الذي كان حاضراً ليضم التهانى للفريق.



حازت السيارة 2 على البطولة في الفئة التي تقل عن عشر لترات.

HINO500 Series. يحمل يوشيماسا سوغاوارا رقمًا قياسيًّا في موسوعة غينيس للأرقام القياسية وذلك "لأنه أكثر الأشخاص اشتراكًا في تاريخ رالي داكار" كما أنه حطم رقمه القياسي هذه السنة من خلال اشتراكه في السباق للمرة الثالثة والثلاثين على التوالي. اختارت وكالات هينو الموجودة في اليابان أربعة ميكانيكيين ليكونوا في الفريق وذلك لما تمتعوا به من مهارات فنية عالية إضافة إلى الحماس الذي اعتراهم. هذا كما أنشأت إحدى الوكالات المحلية قاعدة لتقديم الخدمات في موقع السباق، مكتملة بهذا جهود الفريق الحقيقية التي بذلها كافة أعضاء مجموعة شركة هينو.

في سبيل الإعداد لهذا السباق، تم إجراء تعديلات جديدة على شاحنات هينو المخصصة لرالي داكار<sup>2\*</sup>. تم تجهيز السيارة 1، التي قادها يوشيماسا سوغاوارا، بالمحرك "J08C" (السكة المشتركة) الذي يتم التحكم به إلكترونياً (7.961 لتر) — حيث يعد الأول من نوعه بالنسبة لهينو عبر تاريخها في رالي داكار. كانت الغاية التي سعى الفريق إلى تحقيقها أن يتم تحسين أداء عزم المحركات في النقاط المنخفضة إلى المتوسطة، وهو أمر هام لعبور الكثبان الرملية وغيرها من التضاريس القاسية. تمت موازنة تعليقها بمحور تم تجهيزه بألية خفض المحور (آلية يتم بواسطتها دمج تروس التخفيض مع محاور العجلات بهدف زيادة الخلوص الأرضي) — وهذه تعد خاصية ضرورية للقيادة على التضاريس القاسية). بعد ذلك تم تثبيت هذا المحور مع مكابح الأقراص وعجلات الألمنيوم وذلك لتعزيز أداء التوجيه وتخفيض الوزن. تم تركيب الهيكل الخلفي لكلا الشاحنتين مباشرة على إطار الشاسي، حيث تم التخلص من بنية الإطار الثانوي والوزن الزائد الذي يصحبه.

أضف إلى ذلك أن مفاصل الإطار قد صممت بحيث تكون متحركة لكي تكون قادرة على امتصاص القدر الأكبر من تأثير الصدمة على الطريق. في العام الماضي، تمت صناعة الجسم من ألواح كربونية وغطاء كتاني.

مرة أخرى هذا العام، وظّف فريق سوغاوارا من هينو كل ما امتلکه من إمكانيات تقنية وذلك الشغف الذي سيطر عليه لمجابهة التحديات التي تصاحب هذا الرالي. فقد تمكنت شاحنتنا HINO500 Series اللتان خاضتا السباق في ظل هذه الظروف القاسية من اجتياز خط النهاية للمرة الثانية والعشرين على التوالي منذ اشتراك الشركة في السباق<sup>3\*</sup>.

جاءت السيارة 2، التي يقودها تيروهيتو سوغاوارا، في المرتبة التاسعة عشر من مجمل 75 شاحنة. تلك الشاحنات التي كان معظمها مجهزاً بمحركات ذات سعة تزيد عن ضعف سعة محركات هينو، كما أنه فاز في بطولة الفئة التي تقل عن عشر لترات. كان هذا الانجاز الرابع بكل ما تحمله الكلمة من معنى للمرة الرابعة التي حقق فيها الفريق البطولة في هذه الفئة. احتلت السيارة 1 المرتبة الرابعة في الفئة التي تقل عن عشر لترات وأحرزت المرتبة الحادية والثلاثين ضمن كافة المشتركين. من خلال تجاوزها لما يعادل 16 شاحنة في قطاع الكثبان الرملية في المرحلة 4، أعطت الشاحنة لمحة عن ماهية القدرات التي امتاز بها المحرك الذي تم تعديله من أجل سباق العام المقبل. يُرجى زيارة موقع هينو العالمي Hino-Global للإلمام بكافة التفاصيل التي عُرِضت عن هذا السباق القاسي.

1\* : تم تسجيل يوشيماسا سوغاوارا بهدف الاشتراك في سباق عام 2008 الذي تم إلغاؤه بسبب الاضطرابات السياسية، ولهذا اعترف منظمو السباق بأن يوشيماسا قد اشترك في سباق ذلك العام.  
2\* : يُعد هذا تعديلاً خاصاً تم إجراؤه فقط من أجل مركبات السباق، وهو غير متوفر لمركبات الإنتاج الشامل.  
3\* : تقدم مثل هذا السباق للمرة الثانية والعشرين لاشتراك الشركة في السباق منذ 1991، باستثناء سنة 2008 التي أُلغى فيها السباق.

نحن على ثقة بأن المنافسة الشديدة في رالي داكار والذي يتم تنظيمه في شهر يناير من كل عام قد ألهبت الحماس في صفوف العديد من القراء. اشتركت هينو في سباق رالي داكار للمرة الأولى في عام 1991. وقد أقدمت الشركة على إشراك ثلاثة شاحنات في عام 1997 في السباق وأصبحت أول شركة في تاريخ الرالي تتمكن من الفوز بالمراكز الثلاثة الأولى ضمن هذه الفئة. وبالتالي، فإن هينو قد فازت بالبطولة اثنتي عشر مرة على مدى ثلاثة عشر سنة مضت في الفئة التي تقل عن عشر لترات وذلك منذ أن تم إطلاقها في عام 1996، وقد عرفت بقوتها الحقيقية بين منافسيها في فئة الشاحنات.

شهد رالي عام 2013، والذي كان المرة الثانية والعشرين التي تشارك الشركة فيها بالسباق، الذي بدأ في 5 يناير وانتهى في 20 يناير من عام 2013، تسابق المنافسين بدءاً من نقطة الانطلاق في البيرو مروراً بالأرجنتين ووصولاً إلى تشيلي. كما هي العادة، كانت المنافسة لهذا العام تجري على أشدها في رالي داكار — الذي عُرف بأنه أكثر السباقات إنهماكاً في العالم. لقد اتسم السباق بصعوبته حيث كان على كل فريق اجتياز إحدى أكبر الصحاري من بداية السباق، ومن ثم إكمال طريقه عبر جبال الأنديز مرتين في المرحلة المتوسطة من السباق، وبعدها يجب اجتياز صحراء أتاكاما — التي يُقال أنها أكثر البقاع جفافاً على وجه الكرة الأرضية — قبل الوصول إلى خط النهاية. خاض غمار المنافسة في سباق هذا العام ما مجموعه 449 متنافس، من ضمنهم الدراجات النارية والسيارات والدراجات الرباعية و 75 شاحنة. مرة أخرى هذا العام، عادت هينو الانضمام إلى غيرها من المنافسين ممثلة بفريق سوغاوارا وعلى رأسه فريق القيادة الأب والابن، يوشيماسا وتيرهيتو سوغاوارا، اللذين عُرفا بفريق سوغاوارا من هينو، وأشركت هينو في السباق اثنتين من شاحنات



تصل السيارة 1 إلى المنصة.

يستمر العمل حتى ساعة متأخرة من الليل في معسكر فريق هينو.



يُظهر فريق القيادة حرصاً شديدًا لدى قيادتهم في المراحل المنظمة في بيرو.



يتم تصليح الجسم الخلفي للسيارة 1.



أفضل وألمع ميكانيكي هينو.



يختص الميكانيكيون سويًا في لقاء تخطيطي.



## بفضل الدعم المتواصل الذي يمدنا به عملاؤنا، فقد صدر هذا العدد ليمثل العدد 20 من مجلة HINO Cares (عناية هينو). نود اغتنام هذه الفرصة لنلقي نظرة على الست سنوات الماضية.



Issue 005

لقد عرضنا في صفحة تكنولوجيا هينو تصميم شاحنات هينو التي كانت ثمرة سعينا وراء "تقنيات توفير الوقود". احتوت صفحات هذا العدد على أول حلقة من حلقات سلسلة "القيادة الاقتصادية في استهلاك الوقود" التي توالى الأعداد المتلاحقة في تقديمها.



Issue 004

في هذا العدد، كان تركيزنا منصبا على الاهتمام الذي أولته هينو لنقل الجودة، إضافة إلى معرض النقل الذي تم تنظيم فعالياته في تشيلي والذكرى السنوية الخامسة والعشرين الخاص في PT. هينو موتورز مانوفاكتشرز اندونيسيا و PT. مبيعات هينو موتورز اندونيسيا.



Issue 003

انصب تركيز العدد على عرض السيارات التي انعد في اليابان، بالإضافة إلى العمليات التي قام بتنفيذها قسم العلاقات العامة والشؤون الخارجية في هينو. كما أنها قدمت شرحاً عن العمليات التي أجريت في قسم قطع الغيار والخدمات الخارجية، الذي يُعد قاعدة الأساس لخدمات هينو عالية الجودة والتي يتم تقديمها بعد عملية البيع.



Issue 002

بما يتماشى مع رؤية هينو فيما يتعلق بزيادة المبيعات في أسواق أمريكا اللاتينية، أعدنا تقريراً حول إطلاق شاحنة المهام الخفيفة في المكسيك بالإضافة إلى أول مؤتمر يعني بالقيادة الاقتصادية الرفيعة بالبيئة الذي عُقد في بنما. كما تم تقديم شاحنات هينو الهجينة في صفحة منتجات هينو من بيك أب.



Issue 001

إن هذا عددٌ خاصٌ أُعد من أجل سوق أمريكا الشمالية، حيث سلط الضوء على المقابلات التي أجريت مع موزعي وعملاء هينو المحليين. في صفحة تكنولوجيا هينو، عرضنا قصة شاحنة هينو التي قاست الوقت الذي أخذته قطع مسافة 2.73 مليون كيلومتر، وذلك من أجل توضيح مستوى الدقة الذي تمتاز بها شاحنات هينو.



Issue 011

دار موضوع هذا العدد الخاص من المجلة حول تفاني هينو المتواصل لتحقيق الموثوقية، حيث ركز الاهتمام على مقالات كان موضوعها الأساسي العناية بالعملاء، الأمر الذي يُعد جوهر أعمال هينو، كما أنها ركزت على الدور الذي تلعبه القطع ذات الجودة في مضاعفة إمكانيات منتجات هينو.



Issue 010

ألقي هذا العدد، الذي كان عنوانه الأبرز "تستمر هينو في مواجهة تحديات جديدة" نظرة على الخطى التي تتبعها هينو لمواجهة مجال التقنيات الحديثة التي تتعلق بالاهتمامات والسلامة البيئية، أضف إلى ذلك الأدوار التي لعبتها البحوث التقنية التي أجرتها هينو و H.Q.S (خدمة الجودة من هينو).



Issue 009

تضمن هذا العدد عموداً جديداً بعنوان "رؤية هينو". لقد أجرينا مقابلة مع رئيس هينو السيد يوشيو شيرايا الذي بدوره تحدثنا عن التحديات التي واجهتها هينو في سبيل المحافظة على التزام الشركة بشعارها "هينو، العلامة التجارية العالمية لكافة العملاء".



Issue 008

إن هذا عدد خاص برالي داكار. اجتازت هينو في عام 2009 خط رالي داكار للمرة 18 على التوالي. في هذا العدد، اطلعنا على الأسباب التي دفعت بهينو إلى متابعة الاشتراك في داكار، كما أننا نظرنا إلى التفاصيل المتعلقة بشاحنات السباق التي تم إعدادها لخوض رالي داكار.



Issue 007

كانت شاحنة HINO300 Series - التي شكلت فرة عين هينو- محور الاهتمام في هذا العدد. في صفحة تكنولوجيا هينو، سلطنا الضوء على روح مصممي هينو الذين استغرقوا في التفكير للوصول إلى معايير دقيقة بهدف تحقيق الكفاءات المثلى في التحميل.



Issue 006

أصبحت هينو في عام 1995 أول مُصنّع للشاحنات يقدم للعالم نظام حقن وقود السكة المشتركة الذي يتم التحكم به إلكترونياً والذي تم تجهيز محرك شاحنة المهام المتوسطة (محركات J-Series) به. لقد عملنا على توثيق الابتكارات المستمرة التي ما لبثت هينو تقدمها بهدف تطوير محركات عالية الأداء.

بفضل مناصرتكم لنا، فقد صدر هذا العدد ليمثل العدد العشرين من مجلة HINO Cares (عناية هينو). لقد أصدرنا أول عدد تذكاري من المجلة في عام 2007، وخلال فترة الست سنوات التي تلت ذلك قمنا بطباعة ما مجموعه 19 عددًا لعملائنا المنتشرين في كافة أنحاء العالم. ما هي رؤية هينو؟ ما هي الأفكار التي حملتها تقنيات هينو المطابقة للمعايير العالمية؟ ما هي الطريقة التي تتطور بها خدمات هينو؛ تلك الخدمات التي انبثقت عن فلسفتنا الشمولية وهي فلسفة "العميل أولاً"؟ من هم هؤلاء العملاء الذين يناصرون مركبات هينو؟ هذه هي بعض النواحي التي أخذنا نكتشفها عبر رحلتنا وذلك من خلال الدعم الرائع الذي قدمه لنا العديد من الناس. في حين أن العدد العشرين ليس إلا أحد الإنجازات المتواضعة، لكننا نؤمن بأن التاريخ الذي صنعه مجلة HINO Cares (عناية هينو) يمثل أحد الروابط القوية التي وثقت علاقة هينو بعملائنا. نشكر لكم دعمكم المتواصل لمجلة HINO Cares (عناية هينو).



Issue 019

لقد كان هذا عدداً خاصاً ركز على مؤتمر هينو العالمي لعام 2012. احتوى هذا العدد على تقارير حول المؤتمر، المنعقد في أكتوبر عام 2012، والدور الذي لعبه في مشاطرة رؤى هينو واستراتيجياتها.



Issue 018

لقد جرت بعض التغييرات على هذا العدد من مجلة HINO Cares (عناية هينو). إذ كان هذا أول عدد يلقي الضوء على إصدار صفحة "صوت مالكي هينو"، وهو إصدار سيمتد عبر غيره من الأعداد.



Issue 017

برزت في هذا العدد أنشطة دعم العملاء، بالإضافة إلى تلك المقالات التي تحدثت عن مختلف النشاطات التي كانت هينو، بناءً على فلسفة "العميل أولاً"، تنفذها في كافة أرجاء المعمورة بهدف تقوية أواصر الثقة التي جمعت هينو بعملائها.



Issue 016

كان هذا عدداً خاصاً ألقى الضوء على شاحنة "HINO300 Series الجديدة" من هينو. قدم هذا العدد تقريراً كاملاً عن شاحنة HINO300 Series الجديدة، وهي المركبة التي اجتمع فيها شغف هينو وأحدث التقنيات.



Issue 015

لقد مثل هذا العدد ثاني أعداد رالي داكار الخاصة. لقد أكملت هينو السباقات العشرين كاملة التي اشتركت بها، وذلك منذ أول اشتراك لها في السباق في عام 1991. لقد عدنا بالذاكرة إلى العشرين سباق، وأمعنا النظر في المعاني التي جسدها رالي داكار بالنسبة لهينو. تقدمها بعد عملية البيع ودعمها للعملاء بشكل كلي.



Issue 014

انصب التركيز هنا على التفاني الدائم الذي تبينه هينو لتحقيق الجودة وكيف أن هينو تواصل تلبية احتياجات عملائها من خلال تقديمها لمنتجات عالية الجودة. احتوت صفحات العدد أيضاً على تقارير حول تشكيلة متنوعة من النشاطات التي تقوم هينو بتنفيذها من أجل تحسين خدماتها التي تقدمها بعد عملية البيع ودعمها للعملاء بشكل كلي.



Issue 013

حمل هذا العدد بين ثناياه تقارير عن رؤية "المركبة المثلى للمنطقة" التي استحدثت من أجل تزويد كل سوق قطري بالشاحنة المثالية، عدا عن مركز العملاء التقني الذي يوفر فرصاً لاختبار قيادة المركبات التي تبنت أحدث تقنيات هينو.



Issue 012

جاء هذا العدد ليتحدى مدى إخلاص هينو لفلسفتها "العميل أولاً" وكيف انعكست هذه الفلسفة على تطور شاحنة HINO700 Series. كما أنه اشتمل على مقالات دار موضوعها حول أنشطة دعم العملاء وأحد أكبر مراكز تقديم الخدمة في العالم (إدراك) الذي افتتح في عُمان.

## نحن واثقون من مقدرة شاحنات هينو على نقل المنتجات عالية التقنية والقيمة وخيول السباقات.

لقد انخرطت شركة يوو لي سبلاي تشين ليميتد في تقديم خدمات احترافية في نقل منتجات عالية التقنية، بما في ذلك القطع الإلكترونية، ونظارات الدقة، عدا عن المعدات الطبية. علاوة على ذلك، قام نادي سباق الخيل في هونغ كونغ باختيارها أيضاً من أجل نقل واحد من أكثر الحيوانات الجالبة للثروة، وهي خيول السباقات، بين هونغ كونغ والقارة الصينية. وهكذا، تمتاز المتطلبات المفروضة من أجل نقل هذه المعدات بأنها أكثر صرامة من غيرها. بهدف المحافظة على قدرتها التنافسية في نقل المنتجات القيّمة، قام السيد لاو بشراء فاطرات HINO700 Series Euro 5، التي تم تجهيزها جيداً بنظام تعليق هوائي وناقل حركة يدوي شبه تلقائي. يُعد الثبات في قيادة الفاطرة الذي يوفره ممتص الصدمات أمراً غاية في الأهمية لنقل المنتجات القيّمة مثل المنتجات عالية التقنية وخيول السباقات. يمكن للموديل الجديد من هينو أن يلبي احتياجات كليهما.



السيد لاو واي لويين

يؤمن السيد مان وهو سائق متمرس يعمل في شركة يوو لي سبلاي تشين ليميتد بأن الموثوقية هي القيمة الأساسية لشاحنات هينو. فهو يستطيع الآن القيادة بسهولة بفضل ناقل الحركة اليدوي شبه التلقائي الجديد كلياً الذي امتازات به شاحنة HINO700. حيث علق قائلاً، "يمكنني الآن التركيز على ظروف الطريق كي أضمن السلامة وفي الوقت ذاته لا أزال أشعر بالطاقة تسري في عروقي بعد القيادة طوال اليوم."

يقدم لنا الموقف الذي اتخذته شركة يوو لي سبلاي تشين ليميتد دليلاً ثابتاً على أن هينو هي شركة ينصب جل اهتمامها على الناس، حيث أنها قدمت لعملائها الكثير من القيم الرائعة مثل السلامة والراحة والموثوقية مجتمعة في مركبة واحدة.

### السيد لاو واي لويين / المدير الإداري

توفر شركة يوو لي سبلاي تشين ليميتد سلسلة توريدات وترتيبات لوجستية تجري بين هونغ كونغ والقارة الصينية. يندرج على قائمة أهم عملائها العديد من الشركات اليابانية الكبيرة، وذلك لأنها تمثل مزود خدمات النقل الذي قاموا باختياره لنقل منتجات عالية التقنية في هونغ كونغ. في سعيها لمطابقة المعايير الصارمة لتسليم منتجات عالية التقنية، يتوجب على شركة يوو لي أن تجري تحديثات على أسطولها باستمرار. في بداية هذا العام، قامت الشركة بشراء وحدتين من فاطرات HINO700 Series Euro 5 الجديدة كلياً، إذ أنها عززت خدماتها أكثر بهدف تلبية احتياجات عملائها.

صرّح السيد لاو واي لويين، وهو المدير الإداري في شركة يوو لي سبلاي تشين ليميتد، قائلاً: "تبع الثقة التي وضعناها في منتجات هينو من التجارب المذهلة التي عشناها لدى استخدامنا لمنتجات هينو في عملنا. بفضل المتانة التي تمتاز بها شاحنات هينو، فإنها تساهم في إبقاء تكاليف الصيانة والتشغيل منخفضة إلى حد كبير." استمر السيد لاو في حديثه قائلاً، "إن ما يزيد على 80-90% من عملائنا هم شركات يابانية، ولديهم متطلبات صارمة فيما يخص معايير الأسطول. وقد تمكنت هينو، بوصفها أحد الماركات المعروفة التي تتمتع بجودة استثنائية، من تلبية احتياجاتهم. وهذا يُقدم تفسيراً للأسباب التي دفعتهم كي يطلبوا منا استخدام شاحنات هينو أيضاً."



تقدم شركة يوو لي خدمات احترافية في نقل المنتجات عالية القيمة.



يقدم الطراز Euro 5 الجديد أداءً يتميز بالجودة إلى العملاء.



من اليسار:  
السيد روي تشيو / مدير عمليات التشغيل،  
السيد لاو واي لويين / المدير الإداري،  
السيد مان / سائق.



هيئة تحرير مجلة HINO Cares (عناية هينو) وقد ضمهم أحد الاجتماعات.

## نطمح إلى جعل HINO Cares (عناية هينو) المجلة التي تربط عملاءنا بهينو.

تتم حالياً ترجمة مجلة HINO Cares (عناية هينو) إلى خمس لغات مختلفة، وذلك منذ أن تم إصدار العدد الأول من المجلة. كلي أمل بأن يصل المستوى الذي ارتقت إليه تقنيات وخدمات هينو بالإضافة إلى الفلسفة التي طبقتها هينو، وهي فلسفة العميل أولاً، إلى أكبر عدد ممكن من العملاء. إن سعادتني تبلغ أقصى حدودها عندما أرى هذه المجلة تقف كحلقة وصل تعمل على تقوية العلاقات بين هينو والعملاء، بما في ذلك معجبي هينو وأولئك الأشخاص المنتشرين في كافة أنحاء العالم والذين لم يألفوا شاحنات وحافلات هينو.

واكاكو ماتسوؤ / قسم التخطيط الخارجي في هينو

ينصب تركيز هينو على إنشاء نظام هدفه تقديم دعم شامل (دعم كلي) إلى عملائنا. بعبارة أخرى، تتبع قوة ماركة هينو من سعيها إلى تحسين الكفاءة التي تتمتع بها شركات عملائنا من خلال المركبات التجارية. برزت مجلة HINO Cares (عناية هينو) كواحدة من الوسائل التي تعبر عن مبدأ الدعم الكلي هذا. تجسد الهدف الذي نطمح إليه في إيجاد مجلة ثنائية الاتجاه تساعدنا على التواصل مع عملائنا.

ماساشي أيموكا / قسم التخطيط الخارجي في هينو

لقد وازبخت على إعداد المقالات لمجلة HINO Cares (عناية هينو) منذ صدور أول أعدادها، وقد فهمت من خلال عمليات جمع المعلومات والكتابة أن كل ما يُبادر هينو إلى القيام به قد تمّ بناءً على "فلسفة العميل أولاً". ينطبق هذا على التقنيات التي تبنتها هينو في تطوير منتجاتها وكل مهمة فردية تتطوي على تقديم خدمة ما. وقد ترسخ لدي اعتقاد بأن المعلومات التي نقدمها في مجلة HINO Cares (عناية هينو) ما هي إلا دليل حيّ على فلسفة هينو المتمثلة في "فلسفة العميل أولاً".

تاتسورو كونو / كاتب في مجلة HINO Cares (عناية هينو)

أحد الأمور التي أدهشتني لدى زيارتي لمراكز تقديم الخدمات وعملاء هينو المنتشرين في كافة أنحاء العالم هي استمتاع الجميع - عملاء وموظفي هينو على حد سواء - بالعمل الذي يقومون به. يتوجه عملاؤنا إلينا بطلبات معينة، ويستجيب موظفو خدمات هينو لهذه الطلبات من خلال اتخاذ إجراءات دعم معينة. وقد تكونت لدي في مناسبات عديدة قناعة بأن هذه التعاملات المستمرة قد باتت أمراً ضرورياً في تقوية أواصر الثقة بين هينو وعملاء هينو. ونأمل في الأعداد القادمة أن نبرز أهمية العديد من هذه العلاقات القوية.

ماريكو نيو / مُعد مجلة HINO Cares (عناية هينو)



تلتقى شركة بي تي بنتانغبارورايا 8700-8500 طلب شهريًا.



95% من الشاحنات المملوكة للشركة حاليًا والتي يبلغ عددها 250 شاحنة هي شاحنات HINO500 Series FL.



تعدت الشركة بتقديم خدمات خالصة واختراقية.



السيد أندري سولستيان (اليسار)، مجلس المفاوضين.



يتولى كافة السائقين إجراء عمليات الصيانة يوميًا ويتعاملون مع شاحناتهم بعناية.



شهدت الشركة نموًا بمعدل 50% سنويًا منذ أن بدأت استخدام أجهزة GPS و TMS.



شركة بي تي بنتانغبارورايا

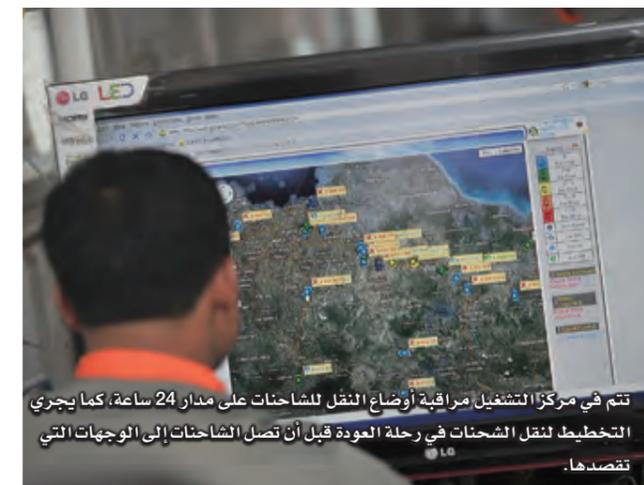
اندونيسيا

## ”توازرنا شاحنات هينو كثيرًا في الجهود التي نبذلها لمجابهة هذه التحديات.“

السيد تاتا دجوارسا /

مدير تطوير الأعمال والتخطيط الاستراتيجي

تأسست شركتنا التي تمركزت أعمالها حول مجال FMCG (أي البضائع الاستهلاكية سريعة الدوران) في سبتمبر من عام 2005. نحن نقوم يوميًا بنقل كميات هائلة من المواد التي يُعد استخدامها جزءًا من مجريات الحياة اليومية للمستهلكين، مثل منتجات الألبان، ومستلزمات التجميل، إضافة إلى السكر والقهوة. يبلغ عدد الطلبات التي نتلقاها حوالي 3,500 وفي بعض الأحيان تصل إلى 3,700، وبهذا يصل عدد الطلبات إلى ما يزيد عن إجمالي 42,000 طلب سنويًا.



تتم في مركز التشغيل مراقبة أوضاع النقل للشاحنات على مدار 24 ساعة، كما يجري التخطيط لنقل الشاحنات في رحلة العودة قبل أن تصل الشاحنات إلى الوجهات التي تقصدها.



السيد تاتا دجوارسا

نستعمل حاليًا ما يُعادل 250 شاحنة وتشكل شاحنات HINO500 Series FL ما نسبته حوالي 95% منها. لقد اعتدنا على استعمال شاحنات اشتريناها من مصنعين آخرين أيضًا، إلا أننا قررنا شراء شاحنات هينو لإمكانية الحصول عليها بسهولة أكبر. تشهد صناعة النقل الاندونيسية حاليًا تطورًا سريعًا جدًا. بالاستناد إلى هذا النوع من توسع السوق بالإضافة إلى خطط العمل التي وضعناها، فإننا نجد أنفسنا أحيانًا في موضع الحاجة لشراء 100 شاحنة خلال سنة واحدة. في هذا الصدد، نحن لدينا ثقة كاملة في هينو وذلك لأن الشركة تقوم بتوصيل الشاحنات وفقًا لجدولنا. أحد الأسباب الهامة الأخرى التي تدفعنا لأن نستمر في استعمال شاحنات هينو هو سهولة صيانتها، سيجعل امتلاك أسطول كبير من شاحنات هينو الأمور أكثر سهولة بالنسبة للميكانيكيين، بالإضافة إلى أننا نستطيع تعزيز ما نملكه من مخزون من قطع الغيار لتحقيق كفاءة أكثر. بالطبع، ليست هذه هي الأسباب الوحيدة التي تدفعنا إلى الاستمرار في استعمال شاحنات هينو. يمتاز شاسي شاحنة HINO500 Series FL بطوله، الأمر الذي يمنحنا سعة تحميل أكبر. فكلما ازداد الحمل الذي يمكننا نقله بكفاءة، ازدادت إمكانية تخفيض تكاليف الوحدات الخاصة بنا. يُعد توفير التكاليف هذا جزءًا هامًا من الخدمات التي نقدمها لعملائنا. ولأن تكاليف النقل تنعكس في نهاية المطاف على سعر المنتج، فإن هذا سيقب في مصلحة المستخدمين النهائيين، أولئك هم من يقدم عملائنا لهم الخدمات. يكمن التحدي الذي نجابهه في تلبية احتياجات عملائنا بطريقة تتسم بالإخلاق قدر الإمكان من خلال توفير فعالية التكلفة ومستويات أفضل من الخدمة. توازرنا شاحنات هينو كثيرًا في الجهود التي نبذلها لمجابهة هذه التحديات.



كان كافة التقنيين على درجة عالية من الجدية أثناء المسابقة.



شجع الضيوف التقنيين بحماس أيضاً.



تألف الاختبار الكتابي الذي استغرق 60 دقيقة من 50 سؤال.



قدمت هذه الفعالية فرصة للأفراد أصحاب المناصب الإدارية في مجال الخدمات في الدول المجاورة أن يتواصل مع بعضهم البعض.



اشتمل هذا الاختبار على عمليات الفحص الشاملة لشاحنة HINO700 Series إضافة إلى عمليات تشخيصية تجرى باستخدام HINO-DX.



يمثل هؤلاء التقنيون الوكالات التي يعملون فيها والواقعة في (من اليسار إلى اليمين) الجزائر والبحرين ومصر ولبنان وعمان والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة واليمن.

## مسابقة سيارات هينو الأولى للمهارات الإقليمية انعقاد مسابقة المهارات الإقليمية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في عام 2012.

حين فاز بالجائزة الثالثة السيد بارفيز محمد حنيف ناغري من شركة موتور سيتي (البحرين). في وقت لاحق من ذلك اليوم، انتقل المشاركون في الفعالية إلى فندق حياة، حيث أقيمت مأدبة مسائية وحفلة تعارف حضرها ما مجموعه 80 ضيفاً، بما في ذلك مستخدمو الأسطول القادمون من الإمارات العربية المتحدة الذين كانوا مدعويين ليشهدوا هذا الحدث. في المأدبة سُمع أحد التقنيين الذين لم يحالفهم الحظ في الفوز بالجائزة يقول، "بالتأكيد سأسعى إلى الحصول على الجائزة في السنة المقبلة!" يمكننا القول بثقة أن مسابقة المهارات الإقليمية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لم تمثل فرصة كبيرة لتعزيز الدوافع لدى الوكالات التي اشتركت في المسابقة فحسب، بل أيضاً كافة أعضاء فريق الخدمة الذين كان لهم دور في أنشطة الدعم الكلي. يجري الآن وضع الخطة لمسابقة المهارات الثانية التي سيتم عقدها في ديسمبر 2013. كذلك ستشتمل البرامج المستقبلية على أمور تم تحديدها في هذه المسابقة من أجل إحراز مزيد من التطور في هذه المسابقة. تُعد هذه الجهود غير المنقطعة في مجال تدريب التقنيين على نحو مؤكد أحد العوامل المساعدة في الجهود التي نبذلها لتحقيق عمليات تصليح لمرة واحدة والحد من عدد مرات تعطل المركبة، وفي النهاية ينشأ نظام خدمات بقواعد ثابتة يمكن لعملائنا أن يعتمدوا عليه.

أما ثالث المهام العملية فقد كانت إجراء عملية قياس لقطع الغيار باستخدام قدمة ذات الورنية وآلة قياس بقرص مدرج وغيرها من أجهزة القياس. فحتى يُعد أحدهم تقنياً يتمتع بقدر عالٍ من المهارة، على التقني أن يتمتع بالقدرة على التحديد الصحيح ما إذا كان يتوجب تصليح أو استبدال القطع أم لا بالاستناد إلى قياسات دقيقة. كان الهدف من هذا الاختبار هو تقييم مدى قدرة التقنيين على إجراء عملية قياس دقيق لقطع الغيار وتحديد مدى نفعها أو لا من ذلك. لدى خوضهم غمار هذه التحديات، انصب تركيز جميع التقنيين المشاركين بشكل كامل على كافة المهارات التي صقلوها عبر السنين وحرصوا على إظهارها. كما يمكنك أن تتصور، لقد لقي الجميع تشجيعاً بحماس واضح من قبل مدراء الخدمة ومدراء الورش خاصتهم. أما فيما يخص الاختبار الكتابي، فقد اشتمل على 50 سؤال حول أساسيات علم الصيانة صيانة مركبات هينو. أُجري هذا الاختبار لتقييم مدى فهم التقنيين لآليات ووظائف مركبات هينو بشكل كامل، ولمعرفة إذا ما اكتسبوا المعرفة الملائمة لضمان تنفيذ مهام الخدمة بشكل صحيح على نحو يضمن فوز ثقة العملاء.

بالاستناد إلى إجمالي النقاط، كانت الجائزة الأولى من نصيب السيد ريبال ساكر من شركة ميدل إيست ديفلوبمنت أس. ايه. ال. (لبنان)، والجائزة الثانية كانت من نصيب السيد سانديب مانوهار ريناكي من شركة سعود باهوان للسيارات ذ.م.م. (عمان)، في

إلى التقنيين، كان من بين الحضور مدراء الخدمة ورؤساء الورش العاملين في هذه الوكالات، عدا عن عملائنا والسيد كايانوكي، وهو المسؤول الإداري عن المبيعات الخارجية والتسويق وقطع الغيار والخدمات في هينو. هذا ما أعطانا مؤشراً على مدى أهمية هذه المسابقة، كما أنه يقدم لنا لمحة عن الجهود التي تبذلها هينو في عدة دول للارتقاء بمستويات الخدمة التي تقدمها للعملاء.

شملت المسابقة، التي بدأت عند 9 صباحاً، على ثلاث مهام عملية متبوعة باختبار كتابي حول معرفة الصيانة الأساسية. انطوت أولى المهام العملية على استبدال سداة منع تسريب الزيت من المحور الأمامي في شاحنة HINO300 Series. يعتمد التقييم على قدرة التقنيين على القيام بالمهام وفقاً للكتاب، وإذا ما كانوا يستخدمون مفتاح العزم وغيره من الأدوات استخداماً صحيحاً، من بين المعايير الأخرى. كانت ثاني المهام العملية إجراء فحص يومي لشاحنة HINO700 Series والقيام بعمليات التشخيص بواسطة استخدام نظام التشخيص "HINO-DX". اعتمدت عمليات التقييم في هذه المهمة على الطريقة التي اتبعها التقنيون لإجراء العملية التشخيصية، وإذا ما كانوا يتعاملون مع نظام HINO-DX بشكل صحيح، وإذا ما كانوا قادرين على تحديد المشكلة سريعاً وحل مثل هذه المشاكل بكفاءة وطريقة آمنة اعتماداً على المعرفة الصحيحة لديهم.

في 28 نوفمبر 2012 انعقدت مسابقة مهارات في مكتب هينو موتورز في الشرق الأوسط (بالتعاون مع مركز التدريب) وبالإشتراك مع وكالات هينو في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. تم إنشاء مركز التدريب في عام 2009 بهدف تعزيز الخدمات التي تقدمها الوكالات للعملاء في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقد أصبح أحد مراكز التدريب الهامة بالنسبة لهينو إذ مثل قاعدة لتدريب التقنيين الذين انضموا بأنهم على درجة عالية من المهارة. خلال السنوات القليلة التي مضت على إنشائه قام مركز التدريب بتنظيم ما يزيد على 100 برنامج تدريب، لذا لا يُعد أمراً مفاجئاً أن تكون هذه المسابقة منصة تنطلق منها منافسة شديدة بين تقنيين كانوا على درجة عالية من التدريب مثل كل منهم وكالة ما.

لطالما وجهت هينو الجهود التي تبذلها إلى تطوير مهارات وطموح التقنيين العاملين في الخطوط الأمامية لخدمة عملائها، كما أنها تعقد مسابقات مهارات مشابهة في العديد من الدول المنتشرة في كافة أنحاء العالم بهدف الارتقاء بمستوى خدمة العملاء. كانت المسابقة التي جرى تنظيم فعالياتاتها في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أول مسابقة مهارات تعقد هينو على مستوى إقليمي ضم جنسيات متعددة. لقد اشترك في المسابقة ثمانية من التقنيين الذين وقع عليهم اختيار الوكالات الواقعة في ثمانية دول وهي: الجزائر والبحرين ومصر ولبنان وعمان والمملكة العربية السعودية والإمارات العربية المتحدة واليمن. إضافةً



اجتمع كافة المشتركين لالتقاط صورة جماعية في نهاية حفلة التعارف.



حظيتا بزيارة ودية من قبل الإدارة العليا لمطار الشارقة الدولي SAIF-Zone حيث وقع كل من مكتب هينو الشرق الأوسط ومركز التدريب.



الفايز هو السيد ريبال ساكر من لبنان. تم منحها جائزة وهي عبارة عن رحلة لشخصين إلى اليابان إضافة إلى طقم أدوات التصليح KTC.

2nd and 3rd place prize GRAND PRIZE