# HINO Cares

Issue 022

العلامة التجارية العالمية لكافة العملاء







"المساهمة في جعل العالم مكان أفضل للعيش من خلال تقديم المساعدة للأشخاص والبضائع كي تصل إلى حيث يجب أن تكون." هذه هي فلسفة التعاون التي تعمل بها هينووهي تلقي الضوء على المهمة التي تسعى هينو جاهدة إلى تحقيقها. السيد ايتشيها شي متمسك جدًا بهذه الفلسفة، والتي تسري في كافة أوجه عمليات هينو. فهو يقول "من دون استثناء، يتطلب بناء المجتمع أو نمو الدولة عملية نقل للأشخاص والبضائع. تعتبر الحافلات والشاحنات التي يستعملها الأشخاص لأغراض كهذه هي بالتأكيد سُبل الحياة لهذه المجتمعات. تمامًا كاعتزازي بأن أكون جزءًا من عملية تصنيع منتجات تشكل حجر الأساس لحياة الأشخاص، فإنني على قتاعة تامة بأنه علينا بذل الغالي والرخيص لخدمة كافة عملائنا ممن يستخدمون منتجات هينو." بدأ السيد ايتشيهاشي مسيرته كمهندس في شركة تويوتا وبعد ذلك أصبح مدير إداري أول وعضو مجلس إدارة وذلك قبل أن يصبح نائب الرئيس في هينو موتورز في 2012؛ وانتهى به المطاف ليكون رئيس وعضو مجلس إدارة في يونيو 2013.

أشار السيد ايتشيهاشي إلى ثلاث تحديات ينبغي على هينو أخذها بعين الاعتبار للمضي قدمًا بهدف تعزيز "الإصلاحات الهيكلية" في هينو. ويقول "يتمثل الأمر الأكثر أهمية في تقديم منتجات تلقى استحسان عملائنا في أسرع وقت. إن عملية إنتاج الشاحنات والحافلات هي عملية إنتاج متعددة ذات حجم صغير إلى أبعد حد. إننا نعمل على تحقيق إصلاح في عملية التصنيع الخاصة بنا من خلال إمكانية تجميع المنتجات وتأسيس نظام إنتاج عالمي بهدف تسليم مركبات قابلة للتسويق، في وقت محدد ومعقول، والتي تلبي متطلبات عملائنا المتنوعة. وكجزء من هذه الجهود، نقوم في الوقت الراهن بتنفيذ مشروع إنشاء مصنع جديد في كوغا، اليابان، حيث نهدف إلى تأسيس تكنولوجيات وطرق تصنيع جديدة بالاستناد إلى كافة مواردنا وخبراتنا لإنشاء عنا المصنع ليكون المصنع الأم لعملياتنا العالمية. سيمكننا هذا من تقديم، بطريقة أسرع من أي وقت مضى، منتجات قائمة على نقاط قوة هينو، وبالتحديد، التقنيات أسرع من أي وقت مضى، منتجات قائمة على نقاط قوة هينو، وبالتحديد، التقنيات البيئية المتطورة للغاية والأمنة بالإضافة إلى QDR (الجودة والمتانة والموثوقية)."

كان التحدي الثاني الذي أشار إليه هو "تعزيز عمليات الدعم الكلي الخاصة بنا" وذلك لتأسيس علامة هينوتجارية عالمية. "بينما يعد تقديم مركبات قابلة للتسويق والتي تحقق معيار QDR وتلبي احتياجات العملاء في وقت محدد ومعقول أمرًا هامًا جدًا، إلا أن الأمر الذي يحمل ذات القدر من الأهمية هو أن نعمل على تقوية أنظمة الدعم الخاصة بنا والتي تشمل نطاق خدمات ما بعد البيع وتوفير قطع غيار أصلية ونشاطات أخرى تتمثل في تقديم خدمات تساعد عملائنا في تحقيق اقتصادًا أعلى في استهلاك الوقود في مركباتهم. يتوجب علينا أن نسعى جاهدين لتقديم منتجات لعملائنا لا تتعطل بسهولة، حتى وإن تعطلت، علينا أن نسعى جاهدين لتصليحها على الفور. كما يتوجب علينا أيضًا السعى جاهدين لتقديم خدمات لعملائنا مثل القيام بفحص دوري والذي سيمكننا من اتخاذ إجراءات مسبقة للحد من احتمالية تعطل مركبات عملائنا. ونسعى جاهدين أيضًا لمساعدة عملائنا على تدريب سائقيهم والحد من التكاليف التشغيلية الخاصة بهم وذلك عن طريق تقديم ندوات تتعلق بالقيادة الأمنة والقيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود. أعتقد أن هنالك العديد من الأمور الأخرى التي سيكون بمقدورنا القيام بها لمساعدة عملائنا على زيادة الزمن التشغيلي إلى الحد الأقصى وتقليل تكاليف دورة حياة المنتج إلى أدنى حد. ومن خلال دعمنا الكلى، فإننا ملتزمون بتقديم دعم مستمر "للأعمال التجارية الخاصة بعملائنا" منذ اللحظة التي يقومون بها بشراء مركباتنا إلى اللحظة التي إما يقومون بإعادة بيعها أو يحولونها إلى خردة. وعن طريق مساهمتنا في "الأعمال التجارية الخاصة بعملائنا" وتوطيد أصر العلاقات مع عملائنا، فإننا نهدف لأن نصبح العلامة التجارية التي يستمرون في الشعور بأنها "الخيار الصائب" لهم بشكل عام.

وتابع قوله أن "الأشخاص" الذين قاموا بتنفيذ هذه المهام على أرض الواقع من خلال تأمين تسليم منتجاتنا في الوقت المناسب وهو الأمر الذي يلقى استحسان عملائنا

بالإضافة إلى تعزيز عمليات الدعم الكلي الخاصة بنا من خلال القيام بإصلاحات هيكلية. وأما التحدي الثالث، يشير السيد ايتشيهاشي إلى التدريب الذي يحظى به عملائنا القادرين على تعزيز أنفسهم من خلال الارتقاء بتحقيق أهداف أعلى وأسمى. "أعتقد أنه من الهام جدًا أن يكون لدى كل موظف شعور بالملكية في الأمور التي يتوجب عليهم القيام بها لإنجاز عملهم. من المهم أن نقوم جميعًا بإنشاء سياسات وأهداف مشتركة وواضحة لفريق العمل لدينا وأن نبقي عقولنا موجهة إلى ما يمكن أن نحققه من خلال ما يتوفر لدينا من قدرات وأنه باستطاعتنا تجسيد هذه الرؤى في العمل. وإننا نسعى جاهدين لابتكار بيئة عمل حيوية وممتعة حيث يتمكن كل شخص من العمل بنظرة ايجابية إذ أننا نهدف إلى تعزيز نقاط القوة الكلية الخاصة بنا كفريق.

استحسان المنتج والدعم الكلي والموارد البشرية — هي أمور علينا ألا نفقدها من أجل أن يقوم عملائنا باختيارنا على أننا علامة تجارية قوية. إن التحديات التي أثارها السيد ايتشيهاشي ما هي إلا اقتراحات تدل على أن هينو تكافح لتواصل التقدم.

"على سبيل المثال، ينبغي علينا أن نصبح علامة تجارية بحيث نسمع عملائنا ممن قاموا باستخدام مركبات هينو لعشر سنوات مثلاً يقولون شيئًا مثل" أنا سعيد للغاية لاستمرارنا باستخدام مركبات هينو. "علينا أن نصبح علامة تجارية حيث يرى عملائنا بأنفسهم مع مرور الوقت الفوائد الناتجة عن امتلاك مركبة من هينو، بناءً على استهلاك الوقود والأمان وزيادة الزمن التشغيلي للمركبة وتوفير قطع الغيار بسرعة وجودة الخدمات بالإضافة إلى قيمة إعادة البيع. لتحقيق هذا الهدف، علينا أن نسعى جاهدين من أجل ايلاء اهتمام مستمر إلى ما يحتاجه عملائنا في منتجاتنا والسعي الدائم لتحقيق الأفضل. علينا ألا ننسى أبدًا أن عملائنا هم من سير تقون في هينو لمستويات جديدة."

## هينو تعي الدرب الذي ينبغي أن نسلكه.





يعمل نظام القيادة ثنائي الدواسة على تحقيق عملية فيادة سهلة لا تتطلب عمليات تشغيل للكلتش أو تحويل التروس.

"نعتقد أن ناقلات الحركة التي تتمتع بدواستين مثل ناقل الحركة التلقائي (AT) وناقل الحركة اليدوى التلقائي (AMT) توفر حلول مميزة لعملائنا الذين يملكون أسطولاً، "هذا ما قاله السيد دانييل بيتروفيسكي من قسم مبيعات هينو موتورز في أستر اليا. "تتيح ناقلات الحركة التلقائية وناقلات الحركة اليدوية التلقائية للسائقين المبتدئين عملية تشغيل بمستويضاهي مستوى السائقين الجيدين، كما تساهم بشكل كبير في الحد من استهلاك الوقود لكامل الأسطول. إذا أخذنا سلسلة 500 Series على سبيل المثال، فإننا نوصي بالمركبات ذات ناقل الحركة اليدوى التلقائي الخاصة بنا للطرق التي تتمتع بمسافة عبور من قصيرة، متوسطة إلى طويلة لغايات الاستلام والتوصيل أو عمليات النقل لمسافات بعيدة، بينما يوصى بناقلات الحركة التلقائية لعمليات الاستلام أو التوصيل أو التعدين أو نقل المواد الإنشائية التي تكون مسافة النقل فيها قصيرة أو للقلابات (الشاحنات القلابة)." قلة السائقين المحترفين وارتفاع تكاليف الوقود على الأغلب هما النقطتان اللتان تثيران قلق العديد من شركات النقل. فعند شراء شاحنة هينو المجهزة بناقل حركة ذو دواستين، سيكون باستطاعة مشغلي الأسطول توظيف سائقين ذو خبرة أقل مع العلم بأنه سيكون بإمكان السائق القيام بالعملية منذ اليوم الأول، ومن خلال معرفة أنه تم الحد من الخطر المحتمل والمتمثل في تلف مجموعة القيادة الذي يمكن أن يتسبب به السائقون المبتدئون لأنظمة الكلتش ومكونات مجموعة القيادة الأخرى بشكل كبير، فإن ذلك يجعل مدراء الأسطول ينعمون براحة البال في العمل حيث يسعون فيه بشكل مستمر لإيجاد طرق للحد من تكاليف المركبة التشغيلية. إن المركبات المجهزة بناقل حركة تلقائي وناقل حركة يدوي تلقائي تقدم حلولاً لهذه المشكلات.

> "وعلى مدى الخمس سنوات الماضية، شهدت أستر اليا ازدياد حاد في الطلب على المركبات المجهزة بناقل الحركة التلقائي وناقل الحركة اليدوي التلقائي، "هذا ما لاحظه السيد بيتروفيسكي. يحظى ناقل الحركة اليدوي التلقائي بكلتش تلقائي واختيار تروس عن طريق التحكم الالكتروني. تم تصميم النظام ليعمل على تحويل السرعة تلقائيًا إلى التروس الأمثل ضمن النطاق RPM والذي يوفر اقتصادًا جيدًا في الوقود، وبالتالي تساعد على الحد من التقلبات في استهلاك الوقود. وقد تم تصميمه ليكون نظام قيادة سهل يحتوي على دواستين فقط - التسارع والمكابح - والذي يتيح للسائقين المبتدئين تحقيق كفاءة في استهلاك الوقود تضاهي الكفاءة التي يحققها السائقون المحترفون منذ اليوم الأول. يساهم النظام في الحد من الأضرار الواقعة على منظومة الدفع، الأمر الذي يساهم بمنح المشغلين الفائدة المضافة التي تتمثل في تعزيز متانة الكلتش وناقل الحركة وأجزاء أخرى لترتقي إلى مستويات لم يكن تحقيقها في السابق أمرًا ممكنًا إلا من خلال السائقين المحترفين."

> "وبهذا القول، فإنه لا تقتصر الفوائد أو التي يمكن جنيها من خلال ناقلات الحركة التلقائية وناقلات الحركة اليدوية التلقائية على التوفير في استهلاك الوقود والتكاليف التشغيلية فحسب،" هذا ما أضافه السيد بيتروفيسكي. "تتمثل أهم الفوائد في الراحة والسلامة. يمكن للسائق الذي يقود مركبة مجهزة بناقل حركة تلقائي أو ناقل حركة يدوي تلقائى أن يبقى كلتا يديه على عجلة القيادة. إذ ليس هناك داع لترك عجلة القيادة من أجل تحويل التروس، ولا داع أيضًا للقلق حول مكان تروس ناقل الحركة. هذه واحدة من أهم الفوائد الرئيسية للمركبات المجهزة بناقل حركة تلقائي وناقل حركة يدوي تلقائي. تعد صحة وسلامة السائق واحدة من أهم المعايير لاتخاذ قرارات شراء أسطول في أستراليا." إن المركبات التي يستطيع السائقون تشغيلها بسلامة \_وأيضًا، براحة \_ تساهم في الحد من تعب السائق وتساهم بشكل مستمر في تعزيز جودة عمليات النقل ككل.



انعقاد اختبار قيادة المركبات ذات ناقل الحركة التلقائي/ناقل الحركة اليدوي التلقائي في برزبن، أستراليا.



تعمل مركبات هينو المجهزة بناقلات حركة ProShift على تحويل التروس تلقائيًا إلى النطاق الأمثل وذلك للاقتصاد في استهلاك الوقود.

## السيد مارك ويتمان

### شركة تى إن تى اكسبرس

"تقوم مركبات هينو المجهزة بناقل حركة يدوي تلقائي بتحويل السرعة بسلاسة وسرعة. تتضمن أعمالنا التجارية القيام بتوصيل مواد إلى أرصفة التحميل ومن ثم العودة بعد القيام التوصيل. يمكن أن يكون وضع عملية التشغيل هذا أمر شاق على أنظمة الكلتش إلا أن ذلك ليس مدعاة للقلق بالنسبة للمركبات المجهزة بناقل حركة يدوى تلقائي. أحد البنود المتعلقة بالأسعار التي نحرص على النقليل منها بشدة هو سعر استبدال الكلتش، ولكن تتمثل النقطة الأكثر أهمية بالنسبة لنا في تسهيل عملية التشغيل. تعمل ناقلات الحركة اليدوية التلقائية على تسهيل قيادة الشاحنات. نقوم بتشغيل الشاحنات بشكل أساسي لأغراض التوصيل في المناطق المدنية والمناطق السكنية وتعد الشاحنات المجهزة بناقل الحركة اليدوى التلقائي مثالية لمهام كهذه."

مجهزة بناقل حركة تلقائي أو ناقل حركة يدوي تلقائي. فيما يلي بعض من تعليقاتهم.



## السيد غرانت سوتكليف

لقد حظينا بفرصة التحدث مع عدد من العملاء الاستراليين ممن يمتلكون أسطولاً والذين يقومون بتشغيل إما مركبات

## بريد أستراليا

"يعمل الأسطول الخاص بنا على مدار 24 ساعة يوميًا ويقوم عدة سائقين بقيادة الشاحنة نفسها على مدى ورديات متعددة. وبسبب طبيعة عملياتنا، يتطلب من السائقين الخاصين بنا أيضًا قيادة شاحنات من مختلف الأحجام من وقت لآخر. ففي المناطق المدنية مثل سيدني، تعمل الشاحنات في حركة سير تعتمد على التوقف والانطلاق، ويكون مقدار المسافات التي تقطعها الشاحنات ككل قصيرة. تستغرق توصيلات البريد عادة من 20 إلى 30 دقيقة في كل مرة، لذا فإنه من الأفضل الحصول على ناقل حركة يسهل قيادته في البلدة. نستعمل حاليًا ناقلات حركة تلقائية بالإضافة إلى شاحنات تحويل السرعة اليدوية، إلا أننا نفكر في استعمال الشاحنات المجهزة بناقل حركة يدوي تلقائي. في حال كانت قيادتها أسهل وتوفر اقتصاد أفضل في استهلاك الوقود، فإننا حتمًا سنفكر في استعمالها للمضي قدمًا."



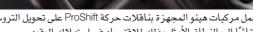
### السيد جون جينكنز خدمات الطوارئ ACT

"تتضمن العمليات الخاصة بنا مكافحة الحرائق في الغابات والمناطق المشجرة. شائعًا ما يقال أن ناقلات الحركة اليدوية ستكون أفضل لتلبية احتياجاتنا إذ أن شاحنات إطفاء الحريق الخاصة بنا سيتم قيادتها على طرق وعرة تتضمن مرتفعات ومنحدرات حادة جدًا. ومن حينها أصبحنا على ثقة تامة بأن الشاحنات المجهزة بناقل حركة تلقائي وناقل حركة يدوى تلقائي قادرة على تحقيق الأداء نفسه، ونملك حاليًا شاحنتين مجهزتين بناقل حركة تلقائي وشاحنتين مجهزتين بناقل حركة يدوي تلقائي. أشعر أن المستقبل يكمن في ناقلات الحركة اليدوية التلقائية. أتوقع أن يقوم مختلف صناع الشاحنات بتطوير أنواع مختلفة من ناقلات الحركة اليدوية النقائية وأن تتقدم التكنولوجيا أيضًا. دائمًا ما يكون تعدد الخيارات أمرًا ذو أهمية بالنسبة لنا. اعتقد أن مزايا مثل أنظمة المساعدة على صعود التلال إن كانت مجهزة على المركبات ذات ناقل الحركة اليدوي التلقائي ستعمل على تسهيل الحياة كثيرًا بالنسبة للسائقين."



## السيد ليون سميث تاسمانيا لخدمات إطفاء الحرائق

"في الوقت الراهن نمتلك 500 شاحنة لإطفاء الحرائق، من بينها 90 شاحنة من هينو. شاحنات إطفاء الحرائق أكبر من الشاحنات العادية، وقد يحسب المتطوعون الذين يعملون معنا أن تحويل التروس في قمرة السائق يجعل قيادة الشاحنة أمرًا صعبًا (يعمل معنا حوالي 250 متطوعًا). ولهذا السبب، فتحن بحاجة لمركبات ذات ناقل حركة تلقائي. ونحن سعداء للغاية لمعرفتنا أن هينو تقدم ناقلات حركة تلقائية طراز أليسون كخيار على



\* إن الوصف الوارد في هذه المقالة لا يتطابق دائمًا مع كافة الظروف. وقد تتغير فوائد ناقل الحركة اليدوي التلقائي تبعًا لظروف القيادة وظروف التحميل وظروف الطريق وخلافه.

## "إننا نعتقد أن شاحنات هينو هي الأفضل."

الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحى

المهندس أحمد الحسيني رئيس قطاع التأمين الفنى

"تقدم شركتنا خدمات مياه الشرب والصرف الصحى في مصر، ويوفر فرعنا الموجود هنا في الإسكندرية في المقام الأول نوعين من الخدمات. الخدمة الأولى هي خدمة التخلص من مياه الصرف الصحى، إذ نقوم بنقل مياه الصرف الصحى إلى مصنع معالجة خاص بنا حيث تتم تنقيتها لتصبح في حالة آمنة بيئيًا ومن ثم يتم التخلص منها في الصحراء. أما الخدمة الثانية التي نقوم بها فتتضمن تنقية مياه الشرب ومن ثم تزويد شبكة مياه الإسكندرية بهذه المياه. نقوم بتشغيل أكثر من 400 سيارة في فرع الإسكندرية وحده وذلك لتقديم الدعم لهذه العمليات الرئيسية. نحن نقوم حاليًا بتشغيل 22 شاحنة هينو، 20 منها موديل عام 1983 وهي ما زالت تعمل في طليعة خدماتنا. ومن خلال تشغيلنا لهذه الشاحنات منذ عام 1983 أصبحنا على ثقة تامة بأن هذه الشاحنات متينة جدًا وجديرةٌ بالثقة، خصوصًا وأن طبيعة عملنا شاق جدًا إلى الحد الذي لا تستطيع الشاحنة العادية تحمله.

إحدى النقاط الرئيسية التى تستهوينا فى شاحنات هينوهى الدعم الذى نتلقاه من الوكيل الخاص بهم في مصر "ألچيكو مصر" فهم حريصون دومًا على تجاوز توقعات عملائهم، إذ كان لدينا ذات مرة حالة تصليح جراء سوء الاستخدام إلا أنهم قاموا بإصلاح المركبة على نفقتهم الخاصة كشكل من أشكال تحقيق رضا العملاء،



إذ أنهم ينظرون إلينا كأحد عملائهم المهمين.

نقطة رئيسية أخرى وهي أن قطع الغيار الخاصة بهم جديرة بالثقة إلى أبعد الحدود. في بعض الحالات، تكون بعض قطع الغيار المصنوعة في مصر متاحة على الفور، ولكنها ليست ذات موثوقية كبيرة. بالمقابل، لم نواجه أي مشكلة تذكر مع قطع غيار هينوفهي لا تحتوي على قطع مزيفة، فجميعها أصلية بنسبة %100.

نقوم بتشغيل تشكيلة واسعة من السيارات بما في ذلك شاحنات شفط مياه الصرف الصحى والصهاريج، والحافلات لنقل طاقم الموظفين، وشاحنات البيك أب لخدمات الفحص والصيانة. وبهذا نقوم بتشغيل مركز صيانة خاص بنا ونبحث بصورة مستمرة عن طرق لتقليل وقت توقف التشغيل وتكاليف الصيانة. ولهذا السبب بالتحديد نحن مدركون تمامًا لجودة وتكلفة قطع الغيار الخاصة بنا. إن أسعار قطع غيار هينو الأصلية معقولة، ومتوفرة عند حاجتنا إليها، بالإضافة إلى أنها صلبة جدًا ومتينة. وبما أننا قلنا ذلك، فإننا نجد أن شاحنات هينو بحد ذاتها متينة للغاية، لذلك فإن هذه القطع يمكن أن تعمل لفترات طويلة من الزمن دون الحاجة الستبدالها مما يساعدنا على تقليل تكاليف الصيانة الخاصة بنا. إننا نعتقد أن شاحنات هينو





تقوم الشركة بتشغيل ما لا يقل عن 400 مركبة في أي وقت من الأوقات.

## اخترنا هينولتكون شريكنا على المدى البعيد.

هونغ كونغ كراون للفنون الجميلة

السيدة شيري ليو المدير العام، كراون رينوفيشين

بسبب التزامها بتقديم خدمات عالية الجودة ودائمة من خلال شبكتها العالمية المكونة من 265 مكتبًا، فإن كراون العالمية، وهي مجموعة خاصة تعد الأكبر عالميًا فى تقديم خدمات النقل الدولى والخدمات اللوجستية، تقوم باستعمال منتجات هينو لأكثر من عقدين من الزمن في هونغ كونغ. تساعد مركبات هينووخدماتها على تجسيد قيم الشركة الجوهرية لإرضاء عملاءها والتأثير الإيجابي على المجتمعات المحلية وذلك من خلال القيام بممارسات تجارية مستديمة.

قالت السيدة شيرى ليو، المدير العام في كراون لإعادة النقل، "تعد شاحنات سلسلة Euro V والتي تحظى بمقاييس الانبعاثات للسوق الأوروبية HINO300 Series الصديقة للبيئة، كما تعد المساعدة على تحسين جودة الهواء في هونغ كونغ أمرًا في غاية الأهمية بالنسبة لنا. بالإضافة إلى ذلك فهي مركبات متينة وتتسم بتكلفة فعالة وآمنة. إذ تعد السلامة والحماية عنصرين أساسيين بالنسبة لنا، خاصة فيما يتعلق في أعمال الفنون الجميلة الخاصة بنا."

تعد كراون للفنون الجميلة أحد أعمال الشركة الجوهرية في هونغ كونغ. فهي تقدم خدمات مخصصة للمتاحف والمعارض وبيوت المزاد والمحصلين. وهي تقدم مساعدة احترافية والاهتمام والالتزام الذي تحتاجه للتعامل مع أثمن الأشياء عالميًا.

وأضافت السيدة ليو "يجب أن يكون الجسم الخاص بشاحنات كراون للفنون الجميلة



مصنوع حسب طلب العميل. وفي مدينة حيوية مليئة بناطحات السحاب كمدينة هونغ

كونغ، علينا التأكد من أن ارتفاع الشاحنات يتوافق مع مواقف السيارات في المنطقة

المركزية أو في المساكن الكائنة في منطقة البيك The Peak ، حيث تذهب الشركة

عادة للتوصيل. يتيح لنا نظام التعليق الهوائي في شاحنات هينو الخاصة بنا نقل القطع

الفنية من المطار إلى العميل بطريقة آمنة. يعد الاهتمام في التفاصيل أمرًا في غاية

يقول السيد ميشيل وان، نائب المدير العام، كراون رينوفيشين، معلقًا على عمليات

الشركة اليومية، "نحن دائمًا نطالب هينو بإجابات سريعة. وذلك لاختصار وقت

تعد الكفاءة أمرًا ضروريًا عند العمل مع كراون العالمية. فهم يؤمنون بأن العمل مع

منتج ذو جودة عالية ومزود خدمة يمنحهم الوسائل لتقديم خدمات أفضل لعملائهم.

لطالما كان الاعتناء بالعملاء أحد قيم الشركة الجوهرية. "تتيح لنا التكاليف التي يتم

توفيرها من خلال استعمال مركبات هينو على تحويل الفوائد إلى عملائنا. وبهذا

شيري ليو "هذه إحدى الأسباب التي جعلتنا نختار هينو لتكون شريكنا على المدى

نكون قادرين على تقديم خدمات أفضل لهم ولكن أيضًا بتكلفة أقل." أضافت السيدة

الأهمية عند توصيل القطعة الفنية التي لا تقدر بثمن إلى عميلنا."

الاستلام عقب اتخاذ القرار بشأن شراء أحد مركبات هينو."

يتطلب التعامل مع الأعمال الفنية أقصى درجات الانتباه.



لازالت شاحنات هينو موديل عام 1983 تعمل بقوة حتى اليوم.



في يونيو 2013، عقدت بورنيو موتورز سنغافورة دورة القيادة الوقائية الخاصة بها وفعاليات التدريب الميكانيكي لسلسلة HINO300 Series. يتمثل الهدف من هذه الفعاليات في المساهمة بتمكين العملاء من قيادة وصيانة مركباتهم بطريقة صحيحة وذلك لتقليل احتمالية حدوث ضرر غير متوقع لمركباتهم. وقد تمت دعوة سائق واحد مقابل كل مركبة يتم شراؤها من هينو جنبًا إلى جنب مع فنيي الميكانيك الخاصين بالعملاء.

#### التدريب الميكانيكي

يقع مكان فعالية التدريب هذا، في كلية ITE الغربية، في تشو ا تشو كانغ في منطقة سنغافورة الغربية. يعد الحرم الفسيح والذي تبلغ مساحته 9.54 هكتارًا موطن للمدرسة التجارية والخدماتية والمدرسة الفندقية والمدرسة الهندسية ومدرسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. انعقدت فعالية التدريب الميكانيكي في قسم تكنولوجيا السيارات، والمجهز بمرافق تستعمل لتعليم صيانة السيارات والشاحنات. وكان محاضر فعالية التدريب هذه السيد سافاروان بن هاشم، وهو محاضر في كلية ITE الغربية. وقد عمل سابقًا في بورنيو موتورز وبالتالي فإنه على دراية كاملة بمنتجات هينو. في محاضرته، قدم لمحة عامة عن خصائص شاحنات HINO LDT في غرفة الصف حيث قام أيضًا بعرض قطع غيار حقيقية بهدف التوضيح. شملت محاضرته نطاق واسع من المواضيع بما في ذلك المحرك ونظام الوقود والتحكم بالانبعاث وسحب الهواء وميكانيكية المحرك والعادم ونظام التبريد والتزييت والشاحن التوربيني ونظام المكابح المانع للانغلاق والمكابح والكلتش والتروس التفاضلية وعمود الدفع مما منح المشاركين لمحة عامة شاملة عن شاحنات HINO LDT. وفي نفس اليوم، انعقد أيضًا البرنامج الذي مكن المشاركين من التأكيد على هذه الخصائص على مركبة حقيقية. القت الفعالية رواجًا كبيرًا بين المشاركين والذين قاموا بالتعقيب عليها بأنهم استطاعوا تجديد فهمهم حول شاحنات هينوذات الجودة العالية. وبالرغم من أنه تم

المحاضرة التي استمرت من الساعة 8:30 صباحًا إلى الساعة 5:00 مساءً شملت نطاق واسع من المواضيع.

إجراء فعالية التدريب في جدول ضيق جدًا والذي بدأ من الساعة 8:30 صباحًا واستمر حتى الساعة 5:00 مساءً، إلا أن الرضا الذي عبر عنه المشاركون بعد التدريب كان دلالة على مدى أهمية هذه الفعالية بالنسبة لهم.



ستضيف قسم تكنولوجيا السيارات مرافق لتعليم كيفية تقديم الخدمة لسيارات الركاب



المحاضر، السيد سافاروان بن هاشم



استوعب المشاركون المعلومات المقدمة لهم بشغف.





دعوة طاقم موظفي الشركات التي قامت بشراء مركبات هينو

## القيادة الوقائية

وجهت دورة القيادة الوقائية إلى السائقين وانعقدت في بورنيو موتورز في اليوم الذي تلا فعالية التدريب الميكانيكية. تم تصميم المادة التدريبية التي ستدرس طوال اليوم بهدف مساعدة المشاركين ليتعلموا "كيف يصبحوا سائقين آمنين ومؤهلين ومسؤولين اجتماعيًا." تمت دعوة السيد نورمان ليم، وهو مدرب قيادة محترف من مركز قيادة ComfortDelGro ليكون محاضر لهذا اليوم. وقد افتتح الدورة التدريبية بسلسلة من عرض الشرائح ومواد فيديو لإيصال الحاجة إلى القيادة الأمنة والنقاط التي ستقود إلى تحقيق ذلك. وبعدما قام بإلقاء محاضرة عن أخطاء القيادة الشائعة والانتهاكات جنبًا إلى جنب مع البنود التي يتم فحصها بشكل يومي وأعمال الصيانة الأساسية وكيفية التحكم بمركبات هينو، فقد حظى كل مشارك بفرصة تلقى توجيهات بخصوص القيادة بينما كانوا يقودون شاحنة هينو للمهام الخفيفة بشكل حقيقي والتي تم تجهيزها بنظام VigilVanguard لتدريب السائقين. ومع وجود المستشعرات، يقوم نظام VigilVanguard لتدريب السائقين بتجميع معلومات حول المسافة التي فى الأمام والتسارع والتباطؤ والانعطاف وحركة عجلة القيادة وخط الرؤية والحركات الرئيسية وذلك بهدف تحليل المعطيات مثل قدرة السائق على التحكم في المركبة وحجم الوعى لديه حول الطريق وظروف حركة المرور بالإضافة إلى الانتباه الممنوح لحركة المرور الأخرى. فيما بعد تم إعطاء كل سائق لاحقًا معلومات محددة ونصائح مفصلة حول كيفية تعزيز عمليات القيادة الخاصة بهم بناءً على البيانات المأخوذة من التحليل وتسجيلات الفيديو المتعلقة بعمليات القيادة الخاصة بهم. كان لدى المشاركون أمور مختلفة في جعبتهم ليقولوها عن الدورة، ولكنها بشكل عام كانت إيجابية: "كانت تجربة النظر إلى قيادتي بطريقة موضوعية من خلال نظام VigilVanguard لتدريب السائقين منعشة جدًا بالنسبة لي. لقد عرتني الدهشة لدى معرفتي أن لدي تلك العادة بلمس أنفي في كل مرة أقوم بها

بتغيير التروس!" و"لدي برهان متجدد على أهمية القيادة الآمنة. وأعرف الآن أنه يتوجب على إعارة اهتمام أكبر للبيئة المحيطة بي وأنا أقود. وإني سعيد للغاية لأنني قمت بأخذ هذه الدورة." قد يكون تعلم مهارات القيادة الآمنة فعالاً ليس فقط للسائقين بل لكل شخص يقوم باستعمال الطرقات، إذ قد تُسهم هذه المهارات في الحد من حوادث السير. تُجسد هذه الدورة التدريبية والتى قامت برونيو موتورز سنغافورة بعقدها آمالهم بجلب هذا الوعى لكافة السائقين.

في برونيو موتورز سنغافورة، يطلق على نشاطات العميل هذه "جولات العميل" وتعد واحدة من أهم نشاطات الشركة. يتمثل الهدف الرئيسي من هذه النشاطات في تزويد عملائهم الذين يستعملون مركبات هينو بفهم أعمق وشعور بالثقة في هينو من خلال برامج فعالة موجهه لمواضع مختلفة مثل المشتري والسائق والميكانيكي. ومن خلال تنفيذ هذه النشاطات العملية وعلى أساس مستمر، فإننا في هينونسعى إلى تعميق علاقة الثقة هذه مع عملائنا.



بدأت المحاضرة بعرض شرائح وفيديو يوضح نقاط القيادة الآمنة.

يُمكّن نظام VigilVanguard لتدريب السائقين المشاركين من مراجعة فيادتهم بطريقة موضوعية.









قام المشاركون بالقيادة فعليًا على الطرق العامة، وتم تقديم ترتسم الابتسامة على جميع وجوه المشاركين في ختام البرنامج



توجيهات لهم من المدرب الخاص بهم.



## قيادة ذات كفاءة في استهلاك الوقود

## نحن نحث على قيادة ذات كفاءة في استهلاك الوقود الدرس 3: توجيهات حول التباطؤ

يتمثل الغرض من هذا العمود "قيادة ذات كفاءة في استهلاك الوقود" في إيصال الفعالية التي تحظى بها ممارسات القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود والتي نحث عليها في هينو لأكبر عدد ممكن من العملاء. في هذا القسم من هذا العمود، فإننا نود تعريفك على بعض التوجيهات المتعلقة بالتباطؤ. نتمنى أن تدرك الإمكانية العالية فيما يخص الكفاءة في استهلاك الوقود والتي تتمتع بها مركبات هينو أثناء القيادة في هذا المسار الذي يتسم باقتصاد في استهلاك الوقود وذلك من خلال تقنيات بسيطة تستطيع المباشرة بتنفيذها بدءًا من اليوم.

أولاً، نود مناقشة العلاقة بين التباطؤواستهلاك الوقود. هنالك أربع طرق تعمل على كبح مركبتك. الطريقة الأولى تتمثل في استخدام مكابح القدم. والطريقة الثانية تتمثل في استخدام فرملة المحرك، وتتمثل الطريقة الثالثة في استخدام مكابح العادم، والتي تقوم بفرض مقاومة على العادم من أجل زيادة فعالية فرملة المحرك. أما الطريقة الأخيرة فتتمثل في استخدام المثبط، وهو عبارة عن مكابح تساهم في مساعدتك على الحد من عدد المرات التي تقوم بها باستخدام مكابح القدم على المنحدرات على سبيل المثال، ومن الممكن أن يكون طريقة فعالة للحد من إحتمالية حدوث انحباسات بخارية بالإضافة إلى مشاكل أخرى. ومن بين هذه الطرق، فإن فرملة المحرك على الأغلب، والتي يمكن القيام بها ببساطة من خلال رفع قدمك عن دواسة التسارع، لا تستهلك أي وقود وتعتبر الطريقة الأكثر فعالية في استهلاك الطاقة للقيام بعملية التباطؤوذلك لأن حقن الوقود في محركات الديزل يتم إيقافه 1 حتي تنخفض سرعة المحرك إلى ما يقارب السرعة الخاملة. في المقابل، تتطلب مكابح القدم ومكابح المثبط طاقة كبح أكبر بكثير وبالتالي سيميل الناس إلى استخدامها عند الاقتراب من نقطة التوقف المقصودة، مما يعني أن المركبة ستقوم بقطع هذه المسافة الإضافية اعتمادًا على الوقود. يرجى الرجوع إلى الشكل 1.

وبعبارة أخرى، من أجل توفير الوقود أثناء عملية التباطؤ، فإنه ينبغي عليك أولا تحديد المكان الذي تود أن تتوقف عنده، ومن ثم قم باستخدام فرملة المحرك لكي تتيح لمركبتك الانتقال من حالة الخمود باتجاه تلك النقطة، وأخيرًا قم فقط بالضغط بمقدار قليل جدًا على مكابح القدم عند الضرورة حيث وفي الوقت التي تسمح ظروف الطريق بذلك من ناحية السلامة. ومن خلال جعلها عادة عندك أن تستخدم فرملة المحرك بطريقة كهذه عند القيام بعملية التباطؤ، من شأن ذلك أن يساهم في توفير بعض

استهلاك الوقود في حال كانت المركبة تعمل على المحرك

لم يتم حقن للوقود\*<sup>ا</sup>

الشكل 1 🖊 التباطق

المليليترات من الوقود في كل مرة تقوم بها بتوقيف مركبتك. ومن خلال الحد من بعض المليليترات من مقدار الوقود المستهلك في كل مرة تقوم فيها بالكبح، فإنك ستقوم بالقيادة في حالة حيث لا يتم فيها حقن 1 وقود في المحرك بمقدار من 20 إلى 25% من رحلتك، مما يعني نظريًا أنك ستكون قادرًا على الحد من نسبة استهلاك الوقود إلى ما

لاحقًا، نود تعريفك على توجيه آخر لاستخدام فرملة المحرك التي تساهم في الحد من استهلاك الوقود. خلال عملية الفرملة باستخدام المحرك، يتوقف حقن المحرك ً في اللحظة التي تقوم بها برفع قدمك عن دواسة النسارع، إلا أنه يستأنف في اللحظة التي تتخفض بها سرعة المحرك إلى ما يقارب السرعة الخاملة. (يستأنف حقن الوقود أيضًا عند عدم تعشيق الكلتش أو تحويل ناقل السرعة إلى الوضع المحايد. ) قد يكون باستطاعتك الاستفادة من خاصية توقف حقن الوقود هذه لمحركات الديزل ذات الحقن المباشر من خلال عدم الضغط على دواسة الكلتش أو التحويل إلى الوضع المحايد إلى أن تقترب سرعة المحرك إلى السرعة الخاملة وحيث تتيح ظروف حركة المرور بذلك من ناحية السلامة. هذه تقنية أخرى بسيطة لتوفير الوقود، لذا يرجى أن تتذكر ذلك.

كما إننا قد وتوصلنا عبر الدراسات الداخلية التي أجريناها داخل هينوأن الإبقاء على مفاتيح نظامى مكابح العادم أومكابح المثبط على وضع التشغيل يؤدي الى قيادة متذبذبة، الذي في دوره قد يتسبب في استهلاك الوقود بشكل زائد. لذا يرجي أن تتذكر دومًا أنه بإمكانك أن توفر مزيدًا من الوقود من خلال توظيف المكابح الإضافية بشكل فعال، وذلك عبر تشغيلهم، على سبيل المثال، على قطاعات المنحدرات الطويلة. نحن نعتقد أن هناك احتمالية في أن يتحقق مستوى ملموس من الحد في استهلاك الوقود وذلك عبر تطبيق هذه الخطوات البسيطة على أرض الواقع خلال عملية التباطؤ حيث وفي الوقت الذي تتيح فيه ظروف حركة المرور تلبية الشروط وتحقيق السلامة. يلخص كل من الشكل 2 و 3 النقاط التي تمت مناقشتها في هذا العمود. قد يساهم هذا في الحد من الأثار البيئية التي تتركها وتعزيز كفاءتك الاقتصادية.

> 1 قد يحدث حقن للوقود تحت ظروف معينة لغايات السلامة. 2\* وفقًا لدراسات قامت بها هينو موتورز. قد تختلف الأشكال تبعًا لظروف القيادة أو ظروف الطريق أو ظروف التحميل.

> > يبين الإرشاد هنا مدى السرعة التي تقوم

بها بتطبيق فرملة المحرك في اللحظة

التي تحدد بها نقطة التوقف.

مكابح القدم

مكابح المثبط مكابح العادم مرملة المحرك

سرعة المركبة (كم/ساعة)

المسافة المقطوعة

إن نسيان تحرير مكابح العادم سيؤدي إلى زيادة تأثير القيادة المتذبذبة ويصبح مصدرًا لاستهلاك الوقود بشكل كبير.



مفتاح مكابح العادم



هو نظام لزيادة قدرة الكبح من خلال القيام بغلق الصمام في نظام العادم.



يعمل على الحد من الضغط الزائد على مكابح القدم ويوفر عملية تخفيض سرعة ثابتة على سفوح المنحدرات وفي حالات القيادة بسرعة عالية. إلا أنها في بعض الأوقات قد تعمل على الحد من السرعة بشكل كبير جدًا.





يعمل المحرك من خلال قوة دوران الإطار. لا يستهلك

المحرك وقودًا أثناء تطبيق فرملة المحرك.

#### < طريقة التأكد >

الشكل 2 ▼ تطبيق مكابح العادم

- قم بالتحويل إلى مكابح العادم دون الضغط على دواسة التسارع والكلتش.
- اضغط على مفتاح مكابح العادم العمومي وتأكد من كون مصباح المؤشر مضاءً/سيضيء ومن أن صوت المحرك قد تغير.
  - اضغط على دواسة التسارع أو دواسة الكلتش للتأكد من أن صوت المحرك عاد إلى حالته الطبيعية.
    - 4. قم بإيقاف تشغيل مفتاح مكابح العادم والمفتاح العمومي.

## الشكل 3 🖊 التباطؤ

### طرق مختلفة للقيام بعملية التباطؤ

- مكابح القدم العادية
  - مكابح العادم

  - مكابح المثبط
- في حالة وجود مكابح تعمل بطريقة جيدة، فإنه سيتم الوصول إلى نقطة الكبح مبكرًا. .. سيتم استهلاك الوقود لأن المركبة ما زالت تعمل على المحرك.
- تعتبر الطريقة المثلى للقيام بعملية التباطؤ من خلال استخدام فرملة المحرك منذ البداية عند القيادة بطريقة اقتصادية
- تحظى مكابح المثبط بقوة كبح كبيرة، لذلك سيكون من السهل على السائق أن ينسى إيقاف تشغيلها بعد الإنتهاء من استخدامها. القيام بذلك سيعمل على أكثر من القضاء على سرعة المركبة الضرورية ويؤدي إلى القيادة المتذبذبة، مما يؤدي إلى المزيد من

ملاحظة: إن التوجيهات المذكورة في هذه المقالة والتي تتعلق بالقيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود لا تكون قابلة للتطبيق دائمًا وذلك تبعًا لظروف القيادة وظروف التحميل وظروف الطريق وما شابه، وبالتالي، يرجى أن تضع في الاعتبار أن الأولوية يجب أن تكون للقيادة الآمنة فوق القيادة ذات الكفاءة في استهلاك الوقود المذكورة في هذه المقالة.





الندوات التي تم عقدها في الدول التي تتمتع بوعي بيئي عال. مشاهد من الندوات التي عُقدت في فيتنام (اليمين) وفي كوستا ريكا (اليسار).





السيد مروان يُقدم عرض تقديمي.

قامت جمجوم للسيارات والمعدات (JVE) بتدشين الجيل الجديد من شاحنات المهام الخفيفة، سلسلة HINO300 Series في احتفال فخم أقيم في فندق الحياة في مدينة جيزان، المملكة العربية السعودية في فبراير عام 2013.

وكان من بين الجمع البهيج الذي ضم كبار الشخصيات والعملاء، السيد جون كيمورا، قائد الفريق، والسيد سايتو، مدير المشروع في تويوتا تسوشو كوربوريشن، والسيد ماسامي مائيدا، مستشار الخدمات في شركة هينو موتورز ليميتد اليابان، جنبًا إلى جنب مع السيد مروان أحمد، الرئيس والسيد منصور علي خواجا، المدير العام (قسم المبيعات والتسويق) في جمجوم للسيارات والمعدات UVE والذي قام بتقديم تشكيلة المنتج الجديد من هينومع العديد من المزايا التنافسية.

عقدت جمجوم للسيارات والمعدات JVE فعاليات تدشين منتج شاحنات مهام خفيفة LDT مشابه في وقت سابق في جدة والرياض وأبها لتعزيز الوعى بعلامة هينو التجارية في أرجاء المدينة.

يقول السيد مروان أحمد جمجوم "تتسم تشكيلة منتجات هينو بالقوة أكثر من أي وقت مضى". "نحن نقف في وجه التحدي عند مقارنة هذا الجيل الجديد من شاحنات المهام الخفيفة مع رواد القطاع الحالي فنحن على ثقة تامة بأن سلسلة HINO300 Series ستأتى في الطليعة". علاوة على ذلك، أضاف أنه قد حان الوقت المناسب لإطلاق الجيل الجديد تزامنًا مع إزدياد الطلب في سوق المملكة العربية السعودية سنويًا. "تتوفر سلسلة HINO300 Series بأشكال مختلفة. يحظى الزبائن بفرصة الإختيار بين الكابينة المفردة أو كابينة الركاب وبين ناقل حركة يدوي أو تلقائي. والأفضل من ذلك كله، نقوم الآن بتوفير أكبر عدد من أشكال طول



"تُعد شاحنات هينو شريك العمل الحقيقي الذي سيحملنا إلى آفاق بعيدة في المستقبل". هكذا لخص السيد منصور علي خواجة خصائص سلسلة HINO300 Series الجديدة.

ورغم تعرضنا لمنافسة قوية من علامات تجارية يابانية أخرى، إلا أننا نؤمن أن هينو عملت على إنشاء قاعدة حضور راسخة في هذا السوق فيما يخص قطاع شاحنات المهام الخفيفة وهي عازمة على جنى حصتها المستحقة من السوق.



حضر الحفل 90 عميلاً.



تم تسليم جائزة لوحة التقدير إلى أحد العملاء.















مقبض تحويل السرعة لناقل الحركة اليدوي/ناقل الحركة التلقائي في سلسلة HINO300 Series.





http://www.hino-global.com/about\_us/hino\_magazines/



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