

2011 г.

HINO

Заботится о Вас

Выпуск 014

HINO продолжает повышать качество продукции

Hino — народный бренд

Мы верим, что возможности наших технологий и высокое качество обслуживания, которого мы стремимся достичь, является суммой способностей и устремлений сотрудников HINO. HINO — это люди, которые в ней работают.



Концепция HINO

**Качество,
функциональность
и разумная цена.
Оптимальный баланс
характеристик —
отличительная черта
продукции Hino.**

**Йосихиде Меда (Yoshihide Maeda),
СТАРШИЙ УПРАВЛЯЮЩИЙ ДИРЕКТОР,
ЧЛЕН СОВЕТА ДИРЕКТОРОВ,
HINO MOTORS LTD.**

Как многие признанные во всем мире производители, продукция которых изготавливается в Японии, отвечают на вопрос «В чем преимущества продукции, сделанной в Японии»? Йосихиде Меда, старший управляющий директор, член совета директоров и руководитель подразделения технологического развития, отвечает так: «Считаю, что продукт должен выполнять важнейшие функции, быть надежным и качественным, а также безопасным и отличаться разумной ценой. Именно в этом и заключается превосходство японской продукции». По мнению г-на Меда, у Hino есть причина вернуться к «превосходству японской продукции». Предположим, например, что мы создаем продукт, в котором, с целью выделения на фоне конкурентов, используются все самые современные технологии. Но неважно, насколько совершенен и многофункционален сам продукт — если он слишком дорог и сложен в использовании для массового сегмента пользователей, он может быть неприемлемым для мирового рынка. «Какую продукцию следует производить Hino, чтобы ее продолжали выбирать все больше клиентов в мире? С этой точки зрения мне приходится по-иному смотреть на наши сильные стороны как японского производителя коммерческих транспортных средств на рынке, где конкуренция присутствует повсюду». В чем японские производители занимают лидирующие позиции на мировом рынке? Ответ на этот вопрос, который компания постоянно задает себе, отражен в комментарии г-на Меда в начале статьи. «Важно вернуться к нашим корням, отражающим «силу японской продукции» с точки зрения технологических достижений и качества, и это в особенности важно на посткризисном мировом рынке, — отмечает г-н Меда. — Прежде всего, быть производителем, который гарантирует высокий уровень продукции, технологий, качества и безопасности, а также максимальную надежность. И все это следует предлагать по разумной цене». Продукция не должна быть результатом самодовольства, результатом гонки за стильным дизайном или технологическими ухищрениями. Г-н Меда говорит, что продукция, изготовленная Hino, должна отличаться оптимальным балансом различных факторов, таких, как качество, на которое могут положиться клиенты, функции, которые им действительно необходимы и разумная цена. «Обобщая, идеальный продукт должен быть «хорошим продуктом по разумной цене». Мне хотелось бы сделать нашей целью предложение хорошей продукции по разумной цене в ответ на различные потребности клиентов, которым необходимы



различные технические характеристики для конкретной страны, региона и условий эксплуатации их грузовиков».

«Модульность» — одна из концепций, которую Hino реализует, следуя данной цели. Благодаря тому, что платформы, планы модулей и сами основные модули производятся в штаб-квартире Hino в Японии, а кастомизация модулей, сборка и модернизация, изготовление и модификация корпусов и другие задачи выполняются в региональных центрах разработки, где находятся наши клиенты, мы можем создавать различные типы продуктов по разумной цене. Читатели уже, возможно, знакомы с этой концепцией, так как мы говорили о ней на той же странице предыдущего номера. В дополнение к тому, что мы предлагаем качественную и востребованную клиентами продукцию по разумной цене, которая приносит им реальную выгоду на протяжении 10 или даже 20 лет, благодаря меньшему количеству поломок, качеству запасных частей и простоте технического обслуживания, мы не должны забывать, что послепродажное обслуживание, как и общий комплекс услуг является неотъемлемым компонентом продукции Hino, а это значит, что мы должны



Г-н Меда — старший управляющий директор в тестовой лаборатории двигателей. На протяжении 25 лет он занимался разработкой двигателей на должности инженера.

увеличивать объемы поставок запасных частей, чтобы наши клиенты могли и далее пользоваться своими автомобилями без ухудшения их характеристик. Г-н Меда отмечает также, что данную точку зрения разделяют все сотрудники Hino, благодаря чему наша продукция надежно служит клиентам во всем мире. «Только когда мы работаем с людьми, разделяющими наши взгляды и представления о Hino, когда мы работаем с энтузиазмом, мы можем добиваться запланированных результатов». «Люди — наше главное богатство». Возможно, это и есть самый важный элемент продукции с логотипом Hino, которая создается с целью удовлетворить потребности клиента.

HINO видит верный путь.



В лаборатории воссоздаются условия эксплуатации двигателей для контроля выбросов и пр.



Новый грузовик Hino 700 только что прошел комплекс испытаний.

Технологии HINO

Только продукция, отвечающая нашим строгим стандартам качества, сможет стать грузовиком производства HINO.

Сатоси Сакаи, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР, ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА.

Хиросиге Кониси, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР, ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА, ЗАВОД HINO

Представим, что вы обладаете продуктом, который основывается на самой совершенной технологии. Если производительность продукта неизменно высока при каждом его использовании, современная технология — не главная причина этого. Все дело в «качестве», благодаря которому обеспечивается производительность продукта. Неважно, насколько совершенна технология; она будет абсолютно бесполезной, если продукт не способен функционировать как надо или постоянно выходит из строя, а значит бесполезен. Естественная задача производителей — обеспечить такой

уровень качества, благодаря которому характеристики продукта удовлетворяют клиентов, вне зависимости от того, кто является пользователем. «Именно так, наша задача заключается в ежедневном создании качественной продукции. И поддержание неизменного качества — очень сложная задача», говорит Сатоси Сакаи, генеральный менеджер отдела контроля качества. Вскоре мы узнали, что имел в виду г-н Сакаи, говоря о сложности. Продукция Hino, коммерческие автомобили, являются производственными активами, а следовательно, они должны помогать клиентам получать



Г-н Сакаи, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР, ОТДЕЛ ТЕХНИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ.



Контроль утечек воды в кабине — одна из последних стадий контроля.

прибыль. Учитывая, что использоваться они могут в очень суровых условиях, уровень качества должен быть таким, чтобы неизменно отвечать ожиданиям клиентов день ото дня. «Мы контролируем качество каждой отдельной детали и узла, которые входят в состав продуктов, а также следим за всеми производственными процессами и конечным результатом — готовыми шасси грузовика. В целом, мы проверяем более 2000 компонентов». Уже одна эта цифра указывает, насколько тщательным и дотошным является подход Hino к контролю качества собственной продукции.

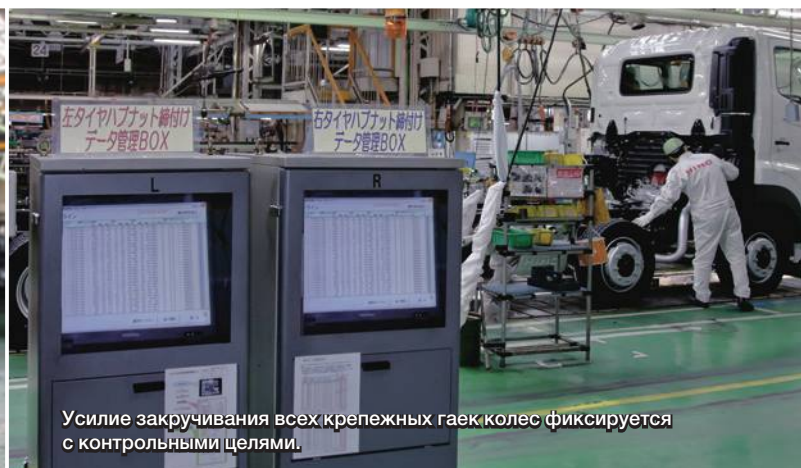
Хотя деятельность всех подразделений Hino направлена на достижение качества, которым мы сможем гордиться на мировом рынке, два подразделения занимаются исключительно вопросами качества — отдел контроля качества и отдел технического контроля. Отдел контроля качества управляет процессами обеспечения качества, внедренными на заводах Hino. Отдел технического контроля, в свою очередь, осуществляет контроль за качеством продукции, выпускаемой на заводах. Новостной группе удалось увидеть некоторые процессы контроля качества на сборочной линии тяжелых грузовиков на главном заводе Hino и в штаб-квартире компании. Процесс сборки разделен на 16 этапов, в ходе которых мы увидели, как рабочие аккуратно и быстро собирают различные узлы грузовиков; эти узлы уже прошли этапы контроля качества ранее. Например, двигатели прошли проверку в камерах контроля выхлопа, где осуществляется контроль соответствия всем юридическим требованиям с точки зрения компонентов выхлопов и других факторов. Для каждого из узлов и компонентов определены методики тестирования. Например, трехмерные измерительные устройства и камеры используются для контроля соответствия узлов

их размерам по чертежам. Только те узлы и компоненты, которые проходят тщательный контроль качества, попадают на сборочную линию, чтобы стать грузовиком Hino. Контроль осуществляется в ходе каждого этапа сборочного процесса. При несоответствии эталонным параметрам узел не допускается до следующего этапа. Даже после того, как процесс сборки завершен, грузовик не считается готовым к эксплуатации. Автомобили должны пройти так называемую проверку готового изделия, которую проводят инспекторы отдела технического контроля и которая включает проверку работы тормозной системы, скорости, углов поворота, угла наклона фар, утечек жидкостей и т. д. В дополнение к этому, отдел контроля качества произвольно выбирает автомобили из числа изготовленных за день и проводит подробный аудит качества в рамках отдельного процесса. И хотя все это можно ожидать от автопроизводителя, перед такой системой контроля качества стоит только снять шляпу.

Кому принадлежит качество? «Нашим клиентам, — говорит г-н Кониси, генеральный менеджер отдела контроля качества. — Представим что проблемы возникают у 1 продукта из 10 000 произведенных. Хотя статистически это всего лишь 0,01% из клиентов, купивших грузовики, это проблема на все 100%. Именно поэтому мы не экономим на контроле качества в Hino и стремимся к тому, чтобы свести количество проблем к нулю. Качество должно относиться не только к нашей продукции, но и к нашим услугам, а также к улучшению качества рабочих процессов, которые позволяют сделать наши продукты и услуги более совершенными. Если возникает проблема, мы должны исправить ситуацию так быстро, как это только



Процесс сборки включает 16 этапов.



Усилие закручивания всех крепежных гаек колес фиксируется с контрольными целями.

возможно и убедиться, что такая проблема больше никогда не повторится. Именно этим и занимается отдел контроля качества». Только потому, что грузовики HINO проходят наш собственный строгий и тщательный контроль качества, они славятся своим качеством по всему миру.

* Во время фотосессии соблюдались все требования к безопасности.

Все технологии — для создания лучшего HINO для вас.



Hino стала одной из первых компаний в отрасли, которая ввела систему тестирования АБС. На переднем плане, перед системой, — г-н Мори, старший супервайзер отдела контроля качества.



Г-н Кониси, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР, ОТДЕЛ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА.

Мнение владельцев автомобилей HINO

HINO — есть причины выбрать.

HINO предлагает не только грузовики. Одна из важнейших целей HINO — создать максимум «причин выбрать» именно свою продукцию или услуги, вне зависимости от того, где они предлагаются, и формировать отношения с клиентами, основанные на доверии. В этом разделе мы представим нашим читателям компании, в которых используются грузовики HINO. Мы хотели бы рассказать о том, как грузовики HINO служат клиентам в разных частях мира, и узнать, чем обусловлен их выбор.

*Клиенты представлены в алфавитном порядке по названию страны.

Более подробная информация о владельцах HINO представлена на сайте:

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



Кувейт / Гипермаркет АБЮАТ Ясер Хасан Абул, член совета директоров

АБЮАТ — крупнейший розничный магазин на Ближнем Востоке, предлагающий широкий спектр товаров и услуг для дома и строительства. С момента открытия два года назад, компания использует только грузовики HINO, количество которых достигает 20 штук. Член совета директоров компании, г-н Ясер Хасан Абул говорит: «Мы выбрали Hino, учитывая то, что их автомобили отличаются экономической эффективностью, долговечностью и эксплуатационными показателями двигателей. Используя грузовики Hino, мы смогли повысить эффективность нашего бизнеса и увеличить продажи. Сегодня мы не планируем заменять их какими-либо другими». Один из водителей компании, г-н Аюб Башир Батан, говорит «Мне очень нравятся эти грузовики, потому что ими удобно управлять даже в дальних поездках».



Саудовская Аравия / Al-Mawad Est. Самер Галиб Заин Аль Дин, владелец

Al-Mawad Est. — компания по производству и продаже мрамора. Г-н Самер Галиб Заин Аль Дин, владелец компании, рассказывает о том, как Hino помогает его бизнесу. «Компания существует всего 10 лет, но о репутации Hino мне известно уже более 20 лет. В 2009 году мы приобрели один HINO 300 и один HINO 500. Ежедневная длина маршрута каждого грузовика составляет 200-250 км, при этом у меня нет никаких претензий к их работоспособности. И каждый день моя уверенность в их качестве только растет. Я уверен в высоком качестве грузовиков HINO и в том, что их можно эксплуатировать ежедневно в суровых условиях. Меня также впечатляет отличная система сервиса, в рамках которой мы можем проходить обслуживание в определенные промежутки времени».



Расскажите всему миру, что вы думаете.

Предлагаем владельцам HINO рассказать о себе на страницах раздела «Мнение владельцев автомобилей HINO»!

Расскажите всем любителям HINO во всем мире о том, что вы думаете о продукции HINO.

Получите подробную информацию в местном представительстве HINO.



Сингапур / транспортная компания Hup Meng Тони Чуа, операционный директор

Основанная 35 лет назад, транспортная компания Hup Meng — одна из главных логистических компаний Сингапура. Сегодня в парке компании 4 грузовика HINO 700. «Нас привлекли мощность и дизайн грузовиков HINO, и мы начали использовать их 10 лет назад. Мы продолжаем пользоваться ими из-за их высочайшего качества, пример которого — несущие рамы, на которые можно устанавливать, например, краны, — говорит г-н Тони Чуа. — А благодаря программе Hino Care мы смогли снизить стоимость запасных частей», описывает он преимущества послепродажных услуг Hino. «Hino — надежный бренд, а их грузовики генерируют прибыль нашей компании. Мы с оптимизмом смотрим в будущее».



Следующий номер HINO Cares будет посвящен ралли «Дакар - 2011».

Hino стала победителем в категории серийных грузовиков, заняв 1 и 2 места в категории с объемом двигателя до 10 литров!

Следующий номер будет посвящен ралли «Дакар - 2011», в котором Hino финишировала 20 раз подряд с момента начала участия в 1991 году. Не пропустите!





Г-н Чиа Йеоу Пинг, менеджер по запасным частям и обслуживанию.

Сервис HINO — лицом к клиенту

Программа Hino C.A.R.E. как отражение стремления к максимальному уровню сервиса.

Г-н Чиа Йеоу Пинг, менеджер по запасным частям и обслуживанию.

Можно сказать, что продукты и услуги являются двумя сторонами медали. Даже если у продукта отличные характеристики, качественное обслуживание незаменимо, так как гарантирует спокойствие клиентов при его использовании. А для такой продукции, как грузовики, которые эксплуатируются в суровых условиях ежедневно, обслуживание должно быть оперативным, детальным, точным и качественным. Именно поэтому Hino является не только «продуктовым», но и «сервисным» брендом. В этой публикации мы уже неоднократно рассказывали о том, как Hino предоставляет услуги, учитывающие потребности клиента. В этом номере мы представляем читателям сервис, который появился на базе практикуемого Hino подхода, а именно, программу Hino C.A.R.E.

«Это программа пакетного обслуживания на 1 или 2 года, которую можно приобрести в момент приобретения грузовика и которая включает платные работы по техническому обслуживанию со скидкой», — объясняет

г-н Чиа Йеоу Пинг, сотрудник дистрибьютора Hino в Сингапуре. Компания представила эту программу в 2009 году. Программа Hino C.A.R.E. была инициирована Borneo Motors. Полагаем, что это оптимальная программа, которая предлагает максимум возможных услуг за свою цену. Она отличается не только конкурентоспособной ценой, но и гарантией качества услуг. Техническое обслуживание грузовиков HINO выполняется только в самых современных технических центрах, с использованием новейшего диагностического оборудования, специальных сервисных инструментов и оригинальных запасных частей Hino. Только сертифицированные Hino техники могут обслуживать клиентские грузовики, и только в полном соответствии с философией качества HQS. Для участников программы Hino C.A.R.E. предлагаются эксклюзивные скидки, действующие при возникновении прочих расходов, до 40% на запасные части и до 30% на работу. Г-н Чиа Йеоу Пинг объясняет, что данный сервис помогает клиентам сократить расходы, а поскольку появляется больше поводов



Г-н Тони Чуа (слева) из транспортной компании Hup Meng.



Г-н Альфред Хуи (второй справа) из компании Hup Soon Cheong Services Pte Ltd.

для общения, компании проще узнавать о потребностях клиентов и предлагать новые услуги. Что думают об этом сервисе клиенты? Давайте узнаем.

Г-н Тони Чуа, операционный директор транспортной компании Hup Meng, которая занимается перевозкой смешанных грузов в Сингапуре, говорит: «Мы приобрели грузовики HINO около 10 лет назад. Решение о покупке Hino было основано на надежности и конструкции грузовиков. Программа Hino C.A.R.E. значительно упростила процессы технического осмотра и ремонта, и мы все сильнее уверены в Borneo Motors. Разумная стоимость обслуживания включена в стоимость покупки автомобилей, что, в конечном счете, приводит к реальной экономии». Нам также удалось пообщаться с г-ном Альфредом Хай из компании Hup Soon Cheong Services Pte Ltd., специализированным контейнерным перевозчиком.

«Программа Hino C.A.R.E. экономит и наше время, и наши затраты. Нам не приходится задумываться о закупках запасных частей или управлении платежами, а Borneo Motors уже 2 года занимается нашими автомобилями. С тех пор как мы начали пользоваться программой, наша уверенность в Hino и Borneo Motors существенно выросла», — говорит г-н Хай.

Эти комментарии напоминают нам о важности сервиса и его роли в достижении максимального периода продуктивной эксплуатации и снижении операционных затрат, так как грузовики являются производственными активами наших клиентов. Помимо программы Hino C.A.R.E., компания предлагает и новую программу оперативного экспресс-обслуживания (Super Express Maintenance) с сокращенным временем технического обслуживания.



Сертифицированные техники Hino в Borneo Motors.

Tip: ask for a 2-year or 2-year Premium Maintenance program and get BIGGER, BETTER SAVINGS!

2023 Servicing for 24 months
 1. 24 months of 2-year Premium Maintenance program
 2. 24 months of 2-year Premium Maintenance program

2023 Servicing for 12 months
 1. 12 months of 2-year Premium Maintenance program
 2. 12 months of 2-year Premium Maintenance program

2023 Servicing for 6 months
 1. 6 months of 2-year Premium Maintenance program
 2. 6 months of 2-year Premium Maintenance program

2023 Servicing for 3 months
 1. 3 months of 2-year Premium Maintenance program
 2. 3 months of 2-year Premium Maintenance program

2023 Servicing for 1 month
 1. 1 month of 2-year Premium Maintenance program
 2. 1 month of 2-year Premium Maintenance program

Borneo Motors
 A Hino Dealer in Singapore

Hino C.A.R.E. Program
 Save as much as 68% on maintenance costs while enjoying world-renowned Hino Quality Service.

Service Package Cost

Package	1 Year	2 Years
A	\$1,200	\$2,400
B	\$1,400	\$2,800
C	\$1,600	\$3,200
D	\$1,800	\$3,600
E	\$2,000	\$4,000

Service Package Details

Includes: 24 months of 2-year Premium Maintenance program, 24 months of 2-year Premium Maintenance program, 24 months of 2-year Premium Maintenance program, 24 months of 2-year Premium Maintenance program, 24 months of 2-year Premium Maintenance program.

Программа Hino C.A.R.E. популярна среди клиентов.

Model	Service Package	1 Year	2 Years	3 Years	4 Years	5 Years	6 Years	7 Years	8 Years	9 Years	10 Years
Hino 700	A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hino 700	B	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hino 700	C	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hino 700	D	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hino 700	E	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

«В рамках этой программы мы гарантируем, что вы получите приоритет в записи на сервис и затратите на него меньше времени, а также мы внедряем ресурсное планирование для повышения операционной эффективности». Borneo Motors — первый дилер за пределами Японии, внедряющий этот сервис, который будет предлагаться в Таиланде, Австралии и других странах мира. В следующем номере мы подробно расскажем о сервисе.

В конце интервью г-н Чиа Йеоу Пинг отметил, что целью Borneo Motors является «стать наиболее клиентоориентированным дистрибьютором компании Hino в мире». Это стремление согласуется со стремлением Hino обеспечивать максимальное качество своих услуг.

Это HINO... здесь мы повышаем качество обслуживания непрерывно!

Процесс обслуживания клиентов

Предоставлять услуги с точки зрения клиента. Не допускать расхождения слова и дела — основной принцип деловой этики компании.

Г-н Лянь Гуаньминь

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР, GUANGZHOU YINGJUN TRADING CO., LTD.

Цифры ВВП в 2010 году показывают, что Китай стал второй крупнейшей экономикой мира. Грузовики HINO активно помогают нашим клиентам в этой стране, экономическое развитие которой идет с сумасшедшей скоростью. В связи с этим, как реализуется самая важная философия Hino «Клиент — на первом месте» в связи с послепродажным сервисом в Китае? В этой статье мы расскажем об одном

из дилеров Hino, который работает непосредственно взаимодействует с клиентами.

Группа наших журналистов посетила Guangzhou Yingjun Trading Co., Ltd в Жэньшэне, что в провинции Гуандун. Этот дилер Hino обслуживает около 2000 клиентов в Китае, преимущественно компании, расположенные



в регионе дельты реки Чжу Цзянь, Юннань, Гуанцзы, Хунань и Фуцзянь. Мы спросили генерального менеджера компании, г-на Ляня Гуаньмина, что ему представляется самым важным в обслуживании клиентов. «Круглосуточная поддержка. Мы разработали систему, которая, независимо от времени суток, позволяет направить сотрудников к клиенту, который столкнулся с проблемой», — говорит г-н Лянь. Эта цель, к которой Hino стремится во всех странах своего присутствия, так как позволяет добиться максимального времени бесперебойного функционирования грузовиков Hino, улучшая финансовые показатели клиентов. Г-н Лянь отмечает, что для достижения цели важно, чтобы все сотрудники, занятые в области послепродажного обслуживания, реализовали максимум конкретных мер по достижению целей. «Прежде всего, нужно располагать обширным перечнем запасных частей. Во-вторых, следует обучать технических специалистов на постоянной основе, чтобы развивать их навыки и способствовать эффективному обслуживанию клиентов. И в-третьих, у нас есть парк передвижных автомастерских, которые позволяют оперативно предоставлять послепродажное обслуживание клиентам, которым оно необходимо». Именно эта философия «Клиент — на первом месте», которой следует компания Guangzhou Yingjun Trading, придает уверенности всем клиентам Hino. «Наши клиенты ценят комплекс услуг послепродажной поддержки, для предоставления которых мы выделяем максимум ресурсов. Именно поэтому у Hino столь высокая репутация в Китае, и это позволяет нам говорить

о том, насколько мы отличаемся от конкурентов. Не важно, насколько мала проблема, мы воспринимаем ее серьезно и прилагаем все усилия к тому, чтобы ее разрешить. «Всегда для клиента». Наш кодекс деловой этики заключается в том, чтобы слова не расходились с делом. Именно поэтому клиенты уверены в нас и мы поддерживаем с ними долгосрочные отношения, — подчеркивает г-н Лянь. — Мы рады их звонкам в любое время суток».

Группа наших журналистов смогла опросить и некоторых клиентов компании. Компания Guangzhou Huihang Logistics Co., Ltd. оказывает логистические услуги в промышленном районе Lecong Town Daojiao. «Мы приобрели первый грузовик HINO в 2004 году и были очень довольны простотой его эксплуатации. Сегодня в парке компании 31 грузовик HINO». Г-н Жень Цзиньцзе, генеральный менеджер компании, говорит, что грузовики HINO лучше аналогов не только с точки зрения характеристик, но и их внешнего вида. Он говорит, что «полностью уверен» в послепродажных услугах, предоставляемых дилером Hino. Дилер также предложил ряд советов, связанных с дальнейшей оптимизацией операционной деятельности компании. Знание специфики клиентов и возможность предложить им пути оптимизации — еще одна важная цель послепродажного обслуживания. В завершение мы попросили г-на Ляня рассказать, как, по его мнению, будет развиваться Guangzhou Yingjun Trading, и какие показатели он видит в областях, где требуется улучшение. Г-н Лянь отвечает: «Наша главная цель — способствовать



Все механики прошли курс обучения и семинаров



Офисное здание Guangzhou Yingjun Trading.



развитию продаж за счет послепродажных услуг. Только повышение качества послепродажных услуг придаст клиентам уверенность и увеличит количество сторонников бренда Hino на рынке. На данный момент нужно уделять больше внимания потребностям клиентов и производить ремонт последствий в ДТП за 25 дней или менее, устанавливать запасные части без дополнительной оплаты и проводить профилактический осмотр спустя 3 месяца после ремонта. Все это часть наших усилий, в рамках которых мы действительно становимся на позицию клиентов, снижаем их издержки и даем им понять, что они могут быть спокойными при эксплуатации грузовиков HINO. Кроме того, будут расширены программы обучения персонала. Здесь наша цель — обучение сотрудников специализированным навыкам, которые позволяют улучшить качество обслуживания

и гарантировать удовлетворенность клиентов. Кроме того, поскольку сотрудников в компании с ростом бизнеса становится все больше, еще одной областью развития становится охват программами обучения; мы должны гарантировать, что никто не останется за бортом. Эти слова указывают, что в будущем компания Guangzhou Yingjun Trading продолжит укреплять связи с клиентами и развивать бизнес.

Мы стремимся продемонстрировать, что HINO всегда готова помочь.



Сотрудники Guangzhou Yingjun Trading.



Г-н Лянь Гуаньминь, президент.

Техническое обслуживание

Регулярный осмотр тормозной системы

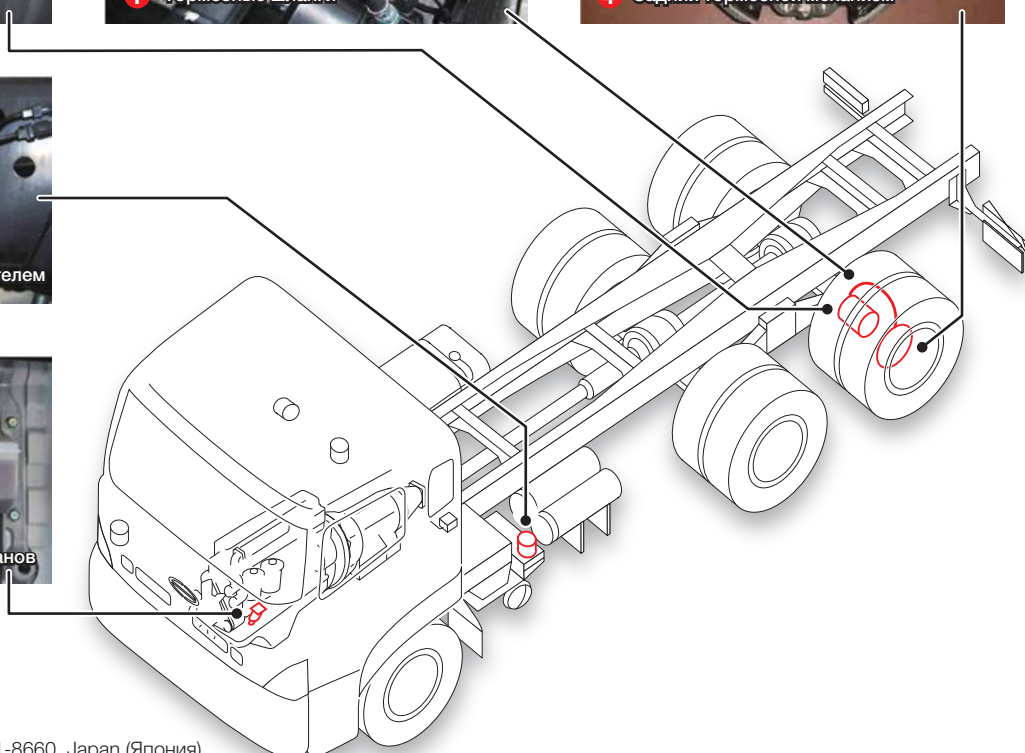
Среди таких основных функций автомобиля, как перемещение, поворот и торможение, с точки зрения безопасности основной является именно торможение. Именно поэтому мы поговорим о важности регулярного осмотра тормозной системы.

Как уже обсуждалось в № 12, ежедневный осмотр тормозной системы обязателен с точки зрения безопасности, а также он позволяет избежать проблем на дороге и снизить затраты на ремонт. Помимо ежедневного осмотра Hino рекомендует регулярно проводить профилактическое обслуживание с требуемыми интервалами в зависимости от условий эксплуатации. В этой статье, на примере HINO 700, мы расскажем читателям об основных компонентах тормозной системы, которые рекомендуется заменять при проведении регулярных осмотров, а также вкратце опишем потенциальные проблемы, которые могут возникнуть, если это детали своевременно не заменяются или за ними нет должного ухода. Прежде всего (1) тормозные шланги. Тормозные шланги передают давление в тормозной системе непосредственно к тормозным механизмам. Трещины или перегибы шлангов могут вызвать утечки воздуха, что может привести к выходу системы из строя. (2) Диафрагма тормозной камеры. Под действием сжатого воздуха создается усилие на штоке тормозной камеры, приводя в действие тормозной механизм. Появление трещин и изменение свойств материала диафрагмы может привести к утечкам воздуха или некорректной работе тормозной камеры, что приводит к отказу тормозной системы. (3) Резиновые детали, используемые в клапанах пневматической тормозной

системы. Свойства резиновых деталей могут ухудшаться со временем, что приводит к некорректной работе клапанов, а также утечкам воздуха и проблемами с системой в целом.

Рекомендуется заменять следующие три компонента, (1)-(3), каждые 24 месяца. (4) Задний тормозной механизм. Задний тормозной механизм приводит в движение тормозную колодку, которая посредством трения о тормозной барабан создает тормозное усилие. Ухудшение свойств смазки в заднем тормозном механизме и износ резиновых частей может привести к ускоренному его износу или блокировке, а в конце концов — к выходу тормозного механизма из строя. Этот компонент необходимо, как правило, заменять каждые 60 000 км (5) Воздухоосушитель с влагопоглотителем. Эта деталь удаляет из воздуха влагу. Попадание избыточного количества влаги в пневматическую тормозную систему к коррозии и ухудшению эксплуатационных характеристик компонентов системы, и, в конце концов, отказу пневматической системы пневматики. Воздухоосушитель необходимо заменять каждые 60 000 км или 12 месяцев. При замене воздухоосушителя проверяйте герметичность системы и устраняйте обнаруженные неисправности.

Помимо этих моментов, связанных с тормозной системой, есть и другие, на которые следует обращать внимание при осмотре. Они подробно описаны в инструкции по эксплуатации, поэтому обязательно пользуйтесь ею в качестве справочного материала. Мы уделим этим моментам внимание в будущих статьях — читайте!



Hino Motors, Ltd.

Адрес: 3-1-1 Hinodai, Hino-shi, Tokyo, 191-8660, Japan (Япония)
Международный сайт: <http://www.hino-global.com>