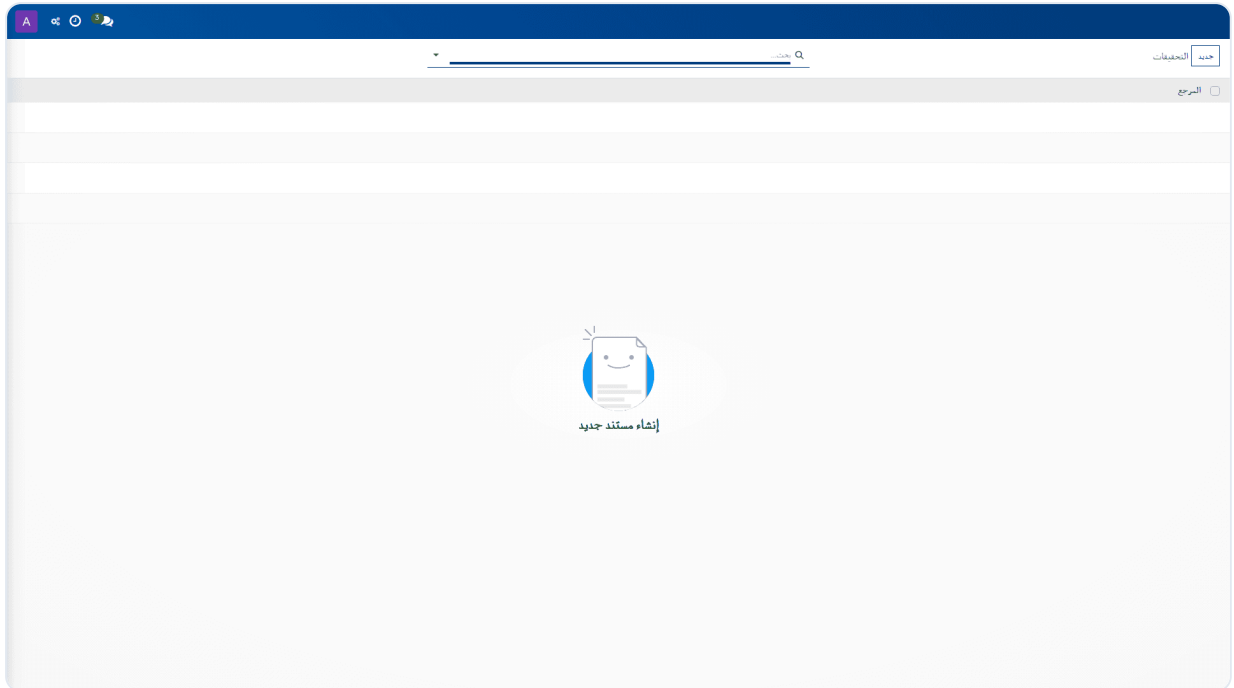


التحقيقات

August 24, 2026

التحقيقات

التطبيقات > التصنيع > الجودة



التحقيقات — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > التحقيقات

Completed ← دورة الحالة: مسودة ← قيد التنفيذ

نظرة عامة

تُستخدم التحقيقات لتوثيق دراسة شكاوى العميل وتحديد سببها الجذري وتسجيل النتائج والتوصيات قبل إغلاقها. يستخدمها فريق الجودة، بالتنسيق مع أمين المستودع ومخطط الإنتاج عند الحاجة إلى مراجعة الدفوعات ذات الصلة، (Completed) حتى تصبح منجزة (Draft) لمتابعة الشكاوى من حالة مسودة.

تساعدك التحقيقات على توحيد نطاق المراجعة والمنهجية والنتائج والاستنتاج، بحيث يبقى قرار تأكيد الشكاوى أو عدم تأكيدها أو عدم حسمها مسجلاً في نفس السجل.

سير العمل

1. إنشاء تحقيق وتحديد المسؤول عنه

1. انتقل إلى التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > التحقيقات.
2. لإنشاء سجل تحقيق (New) من قائمة التحقيقات، انقر جديد.
3. هذه الحقول (Company) والشركة (Investigator) وحدد المحقق (Complaint) أدخل الشكوى المطلوبة لإكمال السجل.
4. وهي الحالة المناسبة لتجهيز بيانات التحقيق (Draft) تبدأ التحقيقات في حالة مسودة (Status) راجع الحالة قبل بدء العمل عليه.
5. إذا كان تاريخ بدء التحقيق معروفاً (Start Date) أدخل تاريخ البدء.
6. لتسجيل حدود الموضوع الذي ستتم مراجعته (Investigation Scope) حدد نطاق التحقيق.
7. لوصف أسلوب تنفيذ التحقيق (Methodology) حدد المنهجية.
8. (Related Lots) عند وجود دفعات مرتبطة بالشكوى، أضفها في الدفعات ذات الصلة.

التحقيقات — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > التحقيقات

ملاحظة: لا يمكنك إتمام سجل التحقيق دون إدخال الشكوى والمحقق والشركة، لأنها حقول مطلوبة.

2. اختيار منهج تحديد السبب الجذري

1. المناسبة (Root Cause Method) حدد طريقة السبب الجذري (Draft) أثناء بقاء السجل في حالة مسودة.
2. لطبيعة الشكوى اختر إحدى الطرق المتاحة:
 - عند تتبع المشكلة عبر طرح أسئلة متتالية عن سبب حدوثها، الأسئلة الخمسة لماذا (5 Whys).

- عند تنظيم الأسباب المحتملة ضمن فئات، **(Fishbone)** مخطط عظم السمكة.
 - عند استخدام منهج إيشيكافا لتحليل الأسباب، **(Ishikawa)** إيشيكافا.
 - عند تحليل الحدث من خلال الأسباب المؤدية إليه، **(Fault Tree Analysis)** تحليل شجرة الأعطال.
 - عندما تستخدم منهجية مختلفة عن الخيارات السابقة، **(Other)** أخرى.
3. **(Findings)** سجل ما توصلت إليه في النتائج.
4. **(Root Cause)** عند تحديد السبب، أدخله في السبب الجذري.

نصيحة: اختر طريقة السبب الجذري التي تتوافق مع الأدلة المتاحة في التحقيق، ثم دَوِّن النتائج قبل تثبيت الاستنتاج النهائي.

3. اتخاذ قرار بدء التحقيق

عندما تكون بيانات المسودة جاهزة، قرر ما إذا كان التحقيق سيبدأ الآن أو سيبقى قيد التحضير.

1. **(Draft)** إذا كانت الشكوى أو المسؤول أو نطاق التحقيق بحاجة إلى مراجعة، أبقِ السجل في حالة **مسودة**. البيانات اللازمة.
2. **(Start)** إذا كانت المعلومات الأساسية جاهزة وبدأت أعمال التحقيق، انقر **بدء**.
3. **(In Progress)** إلى قيد التنفيذ **(Status)** تتحول الحالة.

تحذير: ابدأ التحقيق فقط بعد تعيين المحقق وتحديد الشركة، حتى يكون السجل واضح المسؤولية ضمن الشركة المعنية.

4. توثيق النتيجة واتخاذ قرار الاستنتاج

استكمل التحليل وحدد النتيجة النهائية للشكوى، **(In Progress)** أثناء حالة قيد التنفيذ.

1. وحثها بما يعكس ما تم التوصل إليه خلال التحقيق **(Findings)** راجع النتائج.
2. عندما يصبح محدداً **(Root Cause)** أكمل السبب الجذري.
3. لتوثيق الإجراءات أو المقترحات الناتجة عن التحقيق **(Recommendations)** أضف التوصيات.
4. **(Conclusion):** اختر الاستنتاج:
 - إذا أيدت نتائج التحقيق الشكوى **(Complaint Confirmed)** الشكوى مؤكدة.
 - إذا لم تؤيدها النتائج **(Complaint Not Confirmed)** الشكوى غير مؤكدة.
 - إذا لم تكن الأدلة كافية لاتخاذ قرار مؤكد **(Inconclusive)** غير حاسم.
5. لتسجيل تاريخ انتهاء أعمال التحقيق **(Completion Date)** أدخل تاريخ الإكمال.

5. إتمام التحقيق أو مواصلة المراجعة

1. **(In Progress)** إذا كانت النتائج أو السبب الجذري أو التوصيات غير مكتملة، أبقِ التحقيق في حالة قيد التنفيذ. واستكمل البيانات.
2. **(Complete)** إذا تم تسجيل الاستنتاج النهائي وكانت بيانات التحقيق جاهزة للإغلاق، انقر إكمال.
3. **(Completed)** إلى منجزة **(Status)** تتحول الحالة.
4. راجع السجل المنجز للتأكد من وجود الشكوى والمحقق والشركة وطريقة السبب الجذري والاستنتاج، ومن أن تعكسان القرار النهائي **(Recommendations)** والتوصيات **(Findings)** النتائج.

أمثلة

مثال: شكوى بشأن دفعة منتج

أنشأ مسؤول الجودة تحقيقاً بسبب شكوى عميل عن دفعة مرتبطة بمنتج تم تسليمه.

1. **(New)** من قائمة التحقيقات، نقر مسؤول الجودة جديد.
2. «شكوى العميل بشأن اختلاف جودة المنتج في الدفعة»: **(Complaint)** أدخل في الشكوى.
3. «الشركة الصناعية»: **(Company)** مسؤول الجودة، وفي الشركة»: **(Investigator)** حدد في المحقق.
4. **(Start Date)** سجل في تاريخ البدء: 2026-07-15.
5. مراجعة الدفعة المرتبطة بالشكوى والنتائج المسجلة»: **(Investigation Scope)** أدخل في نطاق التحقيق.
6. **(Related Lots)** أضاف الدفعة المعنية في الدفعات ذات الصلة.
7. **(Root Cause Method)** في طريقة السبب الجذري **(5 Whys)** اختار الأسئلة الخمسة لماذا.
8. **(In Progress)** فأصبحت الحالة قيد التنفيذ، **(Start)** بعد تجهيز السجل، نقر بدء.
9. «تبيين من مراجعة التحقيق وجود اختلاف في ظروف معالجة الدفعة»: **(Findings)** سجل في النتائج.
10. «اختلاف في ظروف المعالجة»: **(Root Cause)** سجل في السبب الجذري.
11. «مراجعة ظروف المعالجة للدفعات اللاحقة»: **(Recommendations)** سجل في التوصيات.
12. وأدخل تاريخ الإكمال، **(Conclusion)** في الاستنتاج **(Complaint Confirmed)** اختار الشكوى مؤكدة.
13. **(Completed)** فأصبح التحقيق منجزاً، **(Complete)** نقر إكمال.

نصائح

لتحديد ما يشمل التحقيق بوضوح، **(Investigation Scope)** نصيحة: استخدم حقل نطاق التحقيق خصوصاً عند وجود أكثر من دفعة أو أكثر من جانب يحتاج إلى مراجعة.

(Root Cause) بوصفها ما تم التوصل إليه، وسجل السبب الجذري **(Findings)** ملاحظة: سجل النتائج بوصفه السبب الذي خلص إليه التحقيق؛ الفصل بينهما يجعل السجل أوضح عند مراجعته.

حتى يبقى **(Complete)** قبل النقر على إكمال **(Recommendations)** نصيحة: أضف التوصيات
الإجراء المقترح الناتج عن التحقيق موثقاً مع الاستنتاج.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الحل	السبب المحتمل	العرض
أدخل القيم المطلوبة ثم تابع استكمال السجل.	لم يتم إدخال أحد الحقول المطلوبة: الشكوى أو (Investigator) أو المحقق (Complaint) أو (Company) الشركة.	لا يكتمل إدخال سجل التحقيق.
للانتقال من المسودة إلى قيد (Start) استخدم بدء بعد توثيق (Complete) التنفيذ، ثم استخدم إكمال الاستنتاج النهائي.	أو قيد (Draft) ما زال السجل في حالة مسودة (In Progress) التنفيذ.	لا يمكن اعتبار التحقيق منتهياً من الناحية العملية.
والسبب الجذري (Findings) حدّث النتائج ثم اختر الاستنتاج المناسب قبل (Root Cause) ، الإكمال.	(Conclusion) لم يتم اختيار قيمة في الاستنتاج أو لم تُسجل النتائج والسبب الجذري.	الاستنتاج النهائي غير واضح عند مراجعة التحقيق.
(Investigation Scope) أدخل نطاق التحقيق (Related Lots) وأضف الدُفعات ذات الصلة المتاحة.	لم يُسجل نطاق التحقيق أو الدُفعات ذات الصلة.	يصعب ربط التحقيق بالموضوع الذي شمله.

روابط ذات صلة

- التحقيقات — مرجع الحقول
- الإجراءات التصحيحية
- الشكاوى
- التصنيع — مسار التعلم
- الشكاوى — مرجع الحقول
- المستخدمون
- أرقام الدفعات/الأرقام التسلسلية
- الشركات
- التصنيع — نظرة عامة
- التصنيع
- الأصناف
- قوائم المواد
- متغيرات الصنف
- تغييرات الوصفات

- توقعات الطلب