

الشكاوى — مرجع الحقول

August 24, 2026

الشكاوى — مرجع الحقول

التطبيقات > التصنيع > المرجع

مغلقة ← Resolved ← Investigating ← Acknowledged ← دورة الحالة: جديدة

يوضح هذا المرجع الحقول والإجراءات المتاحة لإدارة شكاوى العملاء.

مرجع الحقول

الحقل	الوصف
(مطلوب) (Status) الحالة	تحدد حالة الشكوى: جديد، تم الإقرار، قيد التحقيق، تم الحل، مغلق.
(مطلوب) (Complaint Date) تاريخ الشكوى	تاريخ تسجيل الشكوى أو ورودها.
(مطلوب) (Customer) العميل	العميل الذي قدم الشكوى.
(مطلوب) (Category) الفئة	تصنف نوع الشكوى: جسم غريب، طعم غير مقبول، رائحة، تلف، عيب في التغليف، خطأ في الملصق، نقص الوزن، مشكلة مسببات الحساسية، ادعاء بالمرض.
(مطلوب) (Severity) الخطورة	تحدد مستوى خطورة الشكوى: منخفضة، متوسطة، عالية، حرجية.
(Product) المنتج	المنتج المرتبط بالشكوى.
(Lot / Batch) رقم التشغيل/الدفعة	رقم التشغيل أو الدفعة للمنتج المعني.
(Sale Order) أمر البيع	أمر البيع المرتبط بالشكوى.
(Assigned To) مُسند إلى	المستخدم أو المسؤول المكلف بمتابعة الشكوى.
(Contact Name) اسم جهة الاتصال	اسم الشخص الذي يمكن التواصل معه بشأن الشكوى.
(Contact Phone) هاتف جهة الاتصال	رقم هاتف جهة الاتصال.
البريد الإلكتروني لجهة الاتصال (Contact Email)	عنوان البريد الإلكتروني لجهة الاتصال.

الوصف	الحقل
يحدد ما إذا تم الاحتفاظ بعينة من المنتج محل الشكوى	(Sample Retained?) هل تم الاحتفاظ بعينة؟
وصف تفاصيل الشكوى	(Description) الوصف (مطلوب)
تفاصيل التحقيقات المنفذة بشأن الشكوى	(Investigations) التحقيقات
الإجراءات التصحيحية والوقائية المرتبطة بالشكوى	الإجراءات التصحيحية والوقائية (CAPAs)
تاريخ التوصل إلى حل للشكوى	(Resolution Date) تاريخ الحل
نوع التعويض المقدم: لا يوجد، استبدال، إشعار دائن، استرداد المبلغ	(Compensation) التعويض
مستوى رضا العميل: راضٍ، محايد، غير راضٍ	(Customer Satisfaction) رضا العميل
تفاصيل الحل النهائي للشكوى	(Resolution) الحل
الشركة المرتبطة بالشكوى	(Company) الشركة (مطلوب)

الإجراءات المتاحة

- (Acknowledge) إقرار الاستلام
- (Close) إغلاق
- (Investigate) بدء التحقيق
- (Resolve) حل
- فارغ (فاضي)

روابط ذات صلة

- الشكاوى
- مراكز الإنتاج — مرجع الحقول
- أوامر الشغل — مرجع الحقول
- التصنيع — مسار التعلم
- متغيرات الصنف
- الطلبات
- الإعدادات
- مسببات الحساسية
- أوامر الشغل
- تصميمات البطاقات

- أوامر الشغل — مرجع الحقول
- الإعدادات — مرجع الحقول
- تصميمات البطاقات — مرجع الحقول