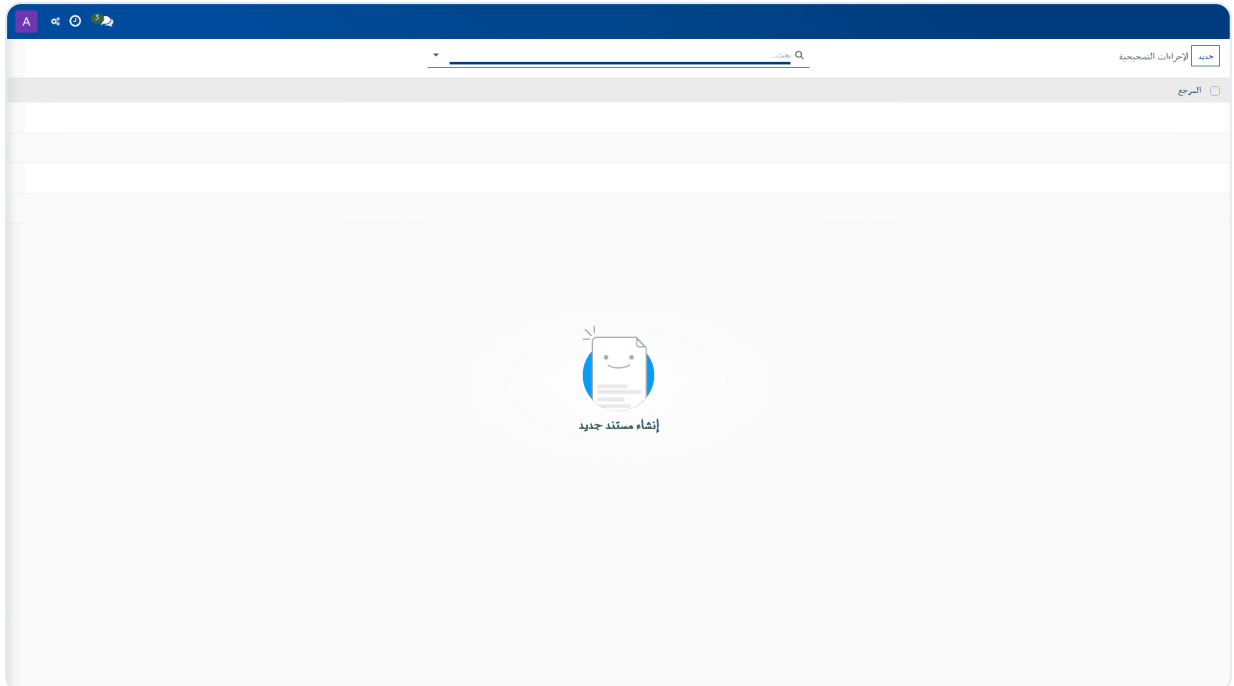


الإجراءات التصحيحية

August 24, 2026

الإجراءات التصحيحية

التطبيقات > التصنيع > الجودة



الإجراءات التصحيحية — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > الإجراءات التصحيحية

مغلقة ← Verification ← قيد التنفيذ ← Planned ← دورة الحالة: مسودة

نظرة عامة

تُستخدم الإجراءات التصحيحية لتسجيل ومتابعة الإجراءات المتخذة لمعالجة شكاوى عميل أو منع تكرار مشكلة مماثلة. يستخدمها مسؤول الجودة وفرق التصنيع لتحديد المسؤول عن الإجراء، ووصفه، وتخطيط موعد إنجازه، ثم التحقق من لضمان توثيق الإجراء ونتيجة (Closed) إلى مغلقة (Draft) فعاليته قبل إغلاقه. اتبع دورة الحالة من مسودة التحقق منه.

سير العمل

1. إنشاء إجراء جديد وتحديد بياناته الأساسية

1. انتقل إلى التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > الإجراءات التصحيحية.
2. حدد جديد لإنشاء سجل إجراء.
3. اختر أحد الخيارين، (Type) في النوع:
 - لتسجيل إجراء يعالج مشكلة قائمة (Corrective Action) إجراء تصحيحي
 - لتسجيل إجراء يهدف إلى تجنب حدوث مشكلة (Preventive Action) إجراء وقائي
4. (Responsible) عيّن الشخص المكلف في المسؤول.
5. (Action Description) اكتب الإجراء المطلوب بوضوح في وصف الإجراء.
6. (Company) حدد الشركة.
7. (Complaint) عند ارتباط الإجراء بشكوى محددة، حددها في الشكوى.

The screenshot shows a web application interface for managing complaints. The top navigation bar includes 'Quality' and 'Complaints'. The 'Complaints' section is active, showing a 'New' form. The form has a 'Draft' button and a 'New' button. The form fields include 'Action Description', 'Responsible', 'Company', and 'Complaint'. There are also tabs for 'Notes', 'Verification', and 'Action'.

الإجراءات التصحيحية — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > الإجراءات التصحيحية

(Action Description) ووصف الإجراء (Responsible) والمسؤول (Type) ملاحظة: الحقول النوع مطلوبة. أكملها قبل الانتقال إلى التخطيط (Company) والشركة.

2. اتخاذ قرار التخطيط: الانتقال من مسودة إلى مخططة

قرر ما إذا كان وصف الإجراء والمسؤول عنه جاهزين للتخطيط، (Draft) عندما تراجع الإجراء وهو في حالة مسودة

1. (Planned Completion) أدخل التاريخ المستهدف في الإكمال المخطط.
2. تراجع المسؤول ووصف الإجراء للتأكد من أن الإجراء قابل للتنفيذ.
3. (Plan) إذا كان الإجراء جاهزاً للبدء ضمن خطة عمل، حدد تخطيط.

إذا كانت البيانات غير مكتملة أو احتاج وصف الإجراء إلى **(Planned)** يحوّل هذا الإجراء السجل إلى حالة **مخططة** وعدّل البيانات قبل التخطيط **(Draft)** تعديل، أبقه في حالة **مسودة**.

3. اتخاذ قرار البدء: الانتقال من مخططة إلى قيد التنفيذ

عندما يصبح المسؤول مستعداً لتنفيذ الإجراء المخطط، ابدأ العمل على السجل

1. **(Planned Completion)** والإكمال المخطط **(Action Description)** راجع وصف الإجراء.
2. **(Start)** إذا تقرر تنفيذ الإجراء، حدد بدء.

استخدم هذه الحالة ما دام الإجراء لم يكتمل بعد. **(In Progress)** ينتقل السجل إلى حالة قيد التنفيذ

تحذير: لا تغلق الإجراء بمجرد بدء تنفيذه. انتقل أولاً إلى التحقق بعد اكتمال الإجراء وتوثيق نتيجته

4. اتخاذ قرار التحقق: الانتقال من قيد التنفيذ إلى التحقق

بعد إكمال العمل المطلوب، وثّق الإنجاز ونتيجة التحقق قبل تقرير الإغلاق

1. **(Actual Completion)** أدخل تاريخ الانتهاء في الإكمال الفعلي.
2. **(Verification Method)** حدد طريقة فحص نتيجة الإجراء في طريقة التحقق.
3. **(Verification Date)** أدخل تاريخ الفحص في تاريخ التحقق.
4. **(Verified By)** حدد الشخص الذي أجرى الفحص في تم التحقق بواسطة.
5. باختيار أحد الخيارات **(Effectiveness)** قيم النتيجة في الفعالية:
 - عندما تحقق الإجراء النتيجة المطلوبة **(Effective)** فعال
 - عندما حقق الإجراء جزءاً من النتيجة فقط **(Partially Effective)** فعال جزئياً
 - عندما لم يحقق الإجراء النتيجة المطلوبة **(Not Effective)** غير فعال
6. **(Notes)** أضف أي توضيحات أو ملاحظات داعمة في الملاحظات.
7. **(Verify)** حدد تحقق.

في هذه المرحلة، راجع بيانات التحقق والفعالية قبل الإغلاق. **(Verification)** ينتقل السجل إلى حالة التحقق

5. اتخاذ قرار الإغلاق: الإغلاق أو استكمال المعالجة

استخدم تقييم الفعالية لتقرير الإجراء التالي، **(Verification)** عندما يكون السجل في حالة التحقق

1. **(Close)** إذا كانت نتيجة التحقق مكتملة ويمكن اعتمادها، حدد إغلاق.
2. **(Closed)** ينتقل السجل إلى حالة مغلقة.
3. **(Action)** أن الإجراء فعال جزئياً أو غير فعال، راجع وصف الإجراء **(Effectiveness)** إذا أظهرت الفعالية. وحدد ما يلزم استكمالها قبل الإغلاق **(Notes)** والملاحظات **(Description)**.

لوصف أسلوب الفحص بعبارة واضحة، مثل (Verification Method) نصيحة: استخدم طريقة التحقق مراجعة نتيجة فحص أو متابعة شكوى مرتبطة. يساعد ذلك على فهم أساس تقييم الفعالية عند مراجعة السجل لاحقاً.

أمثلة

معالجة شكوى عن منتج غير مطابق

:سجل مسؤول الجودة إجراءً مرتبطاً بشكوى عميل عن استلام منتج غير مطابق للمواصفات

الحقل	القيمة
النوع (Type)	إجراء تصحيحي (Corrective Action)
المسؤول (Responsible)	مسؤول الجودة
وصف الإجراء (Action Description)	مراجعة سبب عدم المطابقة، والتحقق من خطوات الفحص قبل التسليم
الشركة (Company)	الشركة الرئيسية
الشكوى (Complaint)	شكوى العميل المتعلقة بالمنتج غير المطابق
الإكمال المخطط (Planned Completion)	يوليو 20 2026

1. (Planned) فتكون الحالة **مخططة**، (Plan) بعد إدخال البيانات المطلوبة، يحدد مسؤول الجودة تخطيط.
2. (In Progress) فتتغير الحالة إلى **قيد التنفيذ**، (Start) عند بدء مراجعة الفحص، يحدد بدء.
3. تاريخ 19 يوليو 2026 (Actual Completion) بعد تنفيذ المراجعة، يسجل في الإكمال الفعلي.
4. «بالقيمة»: «مراجعة نتائج الفحص بعد تطبيق الإجراء (Verification Method) يملأ طريقة التحقق.
5. بتاريخ 22 يوليو 2026، ويعين مسؤول الجودة في تم التحقق (Verification Date) يحدد تاريخ التحقق بواسطة (Verified By).
6. (Effectiveness) في **الفعالية** (Effective) بعد أن تؤكد المراجعة معالجة سبب الشكوى، يختار فعال (Notes). ويضيف ملخصاً في الملاحظات
7. لتصبح الحالة **مغلقة** (Close) ثم يحدد إغلاق (Verification) للانتقال إلى التحقق (Verify) يحدد تحقق (Closed).

نصائح

بصيغة إجراء محدد يمكن للمسؤول تنفيذه والتحقق (Action Description) نصيحة: اكتب وصف الإجراء منه، بدلاً من كتابة وصف عام للمشكلة.

Actual والإكمال الفعلي (Planned Completion) ملاحظة: استخدم الإكمال المخطط لمقارنة الموعد المستهدف بتاريخ إنجاز الإجراء المسجل.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

العَرَض	السبب المحتمل	الإجراء التصحيحي
لا تكتمل بيانات الإجراء الجديد.	أحد الحقول المطلوبة غير محدد.	ووصف الإجراء (Responsible) والمسؤول (Type) أكمل النوع (Action Description) والشركة (Company).
لا يزال الإجراء في حالة رغم (Draft) مسودة جاهزية العمل.	لم يتم تنفيذ إجراء التخطيط.	للانتقال إلى (Plan) راجع بيانات الإجراء وموعده، ثم حدد تخطيط (Planned).
لا يمكن اعتبار الإجراء منتهياً عند المراجعة.	لم توثق بيانات التحقق أو تقييم الفعالية.	وتاريخ التحقق (Verification Method) أكمل طريقة التحقق (Verified By) وتم التحقق بواسطة (Verification Date) قبل الإغلاق (Verify) ثم حدد تحقق (Effectiveness) والفعالية.
لا تزال نتيجة الإجراء غير مقنعة أثناء التحقق.	تم تقييمه بأنه فعال جزئياً (Partially Effective) أو غير فعال (Not Effective).	راجع وصف الإجراء (Notes) أضف تفاصيل النتيجة في الملاحظات (Action Description) قبل اتخاذ قرار الإغلاق.

روابط ذات صلة

- الإجراءات التصحيحية — مرجع الحقول
- مناطق الحرارة
- التحقيقات
- التصنيع — مسار التعلم
- الشكاوى
- المستخدمون
- الشركات
- التصنيع — نظرة عامة
- التصنيع
- الأصناف
- قوائم المواد
- متغيرات الصنف
- تغييرات الوصفات
- توقعات الطلب
- جدول الإنتاج الرئيسي

