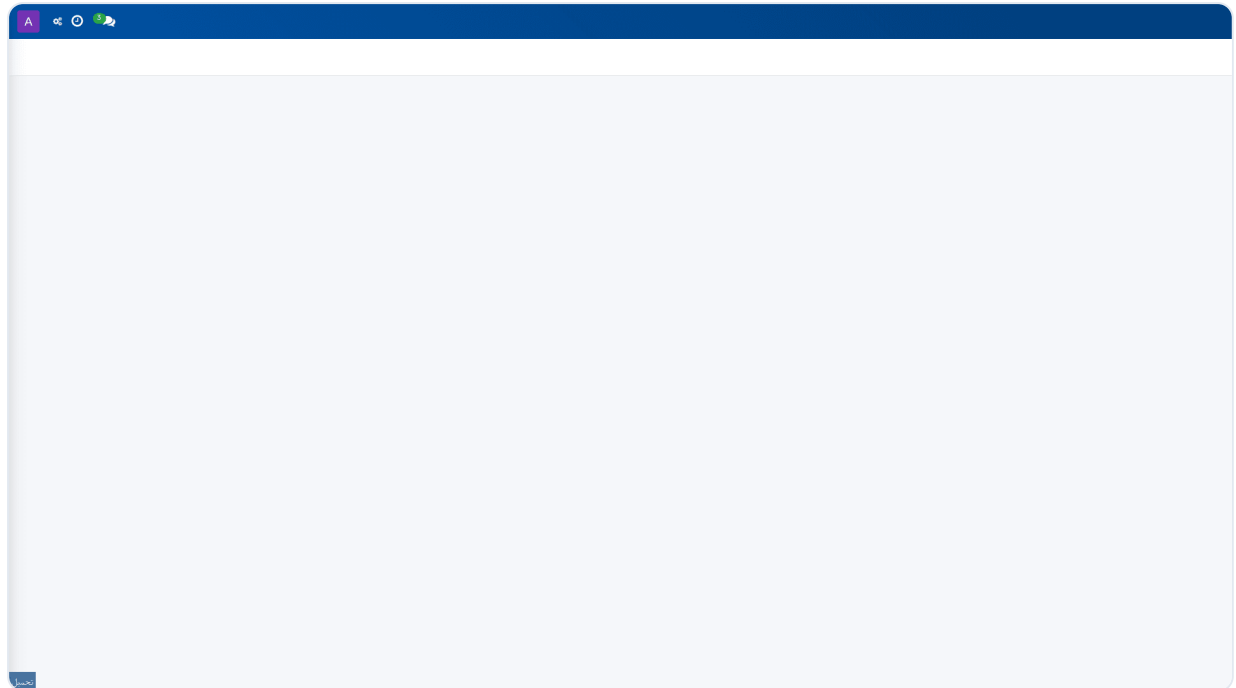


الشكاوى

August 24, 2026

الشكاوى

التطبيقات > التصنيع > الجودة



الشكاوى — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > الشكاوى

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

نظرة عامة

تُستخدم الشكاوى لتسجيل شكاوى العملاء المتعلقة بالمنتجات ومتابعتها من لحظة ورودها حتى إغلاقها. تفيد هذه القائمة مسؤول الجودة، ومندوب المبيعات، ومسؤول إدارة علاقات العملاء في توثيق تفاصيل الشكوى، وربطها بالعميل والمنتج والدفع وأمر البيع عند توفرها، ثم متابعة حالة المعالجة بوضوح.

ثم قيد التحقيق، (Acknowledged) ثم تم الإقرار، (New) تنتقل الشكوى عبر حالات متابعة: جديدة استخدم إجراءات الحالة المتاحة لتوثيق. (Closed) وأخيراً مغلقة، (Resolved) ثم محلولة، (Investigating) التقدم الفعلي في معالجة الشكوى.

سير العمل

- افتح قائمة الشكاوى من المسار التصنيع < الجودة < شكاوى العملاء < الشكاوى، ثم افتح سجل الشكاوى الذي تريد متابعة.

وأن بيانات الشكاوى الأساسية مكتملة، وهي **(Status)** راجع أن حالة السجل هي الحالة

الحقل	الغرض منه
(Status) الحالة	يوضح المرحلة الحالية من دورة معالجة الشكاوى
(Complaint Date) تاريخ الشكاوى	يسجل تاريخ ورود الشكاوى
(Customer) العميل	يحدد العميل مقدم الشكاوى
(Category) الفئة	يصنف نوع المشكلة المبلغ عنها
(Severity) درجة الخطورة	تحدد مستوى أولوية الشكاوى
(Description) الوصف	يوثق تفاصيل المشكلة كما تم الإبلاغ عنها
(Company) الشركة	يحدد الشركة المرتبطة بسجل الشكاوى

أو طعم غير مقبول **(Foreign Body)** يمكن أن تكون الفئة واحدة من الأنواع المتاحة، مثل جسم غريب **(Packaging Defect)** أو عيب في التغليف **(Spoilage)** أو تلف **(Smell)** أو رائحة **(Off Taste)**، أو مشكلة مسببات الحساسية **(Short Weight)** أو نقص الوزن **(Labelling Error)** أو خطأ في الملصق اختر درجة الخطورة المناسبة بين منخفضة **(Illness Claim)** أو ادعاء مرضي **(Allergen Issue)** ودرجة **(Critical)** ودرجة **(High)** ومرتفعة **(Medium)** ومتوسطة **(Low)**.

(Category) ودقة الفئة **(Description)** ملاحظة: تعتمد جودة متابعة الشكاوى على وضوح الوصف راجع هذه البيانات قبل نقل السجل إلى مرحلة لاحقة **(Severity)** ودرجة الخطورة

- (Acknowledge)** وتبدأ جهة العمل مراجعتها، اضغط **إقرار (New)** عندما تكون الشكاوى في حالة جديدة **(Acknowledged)** لنقلها إلى حالة تم الإقرار.

استخدم هذه الخطوة عندما تكون الشكاوى قد وصلت إلى الجهة المسؤولة وتمت مراجعة بياناتها الأولية. قبل الإقرار، تحقق من معلومات التواصل المتاحة:

- لتحديد الشخص الذي أبلغ عن المشكلة **(Contact Name)** اسم جهة الاتصال
- لتوثيق رقم التواصل **(Contact Phone)** هاتف جهة الاتصال
- لتوثيق البريد الإلكتروني **(Contact Email)** بريد جهة الاتصال الإلكتروني
- لمعرفة المسؤول عن المتابعة **(Assigned To)** معين إلى

- إذا كانت الشكاوى المقر بها تتطلب فحص سبب المشكلة أو مراجعة المنتج أو الدفعة، اضغط **تحقيق (Investigating)** إلى قيد التحقيق **(Acknowledged)** لنقلها من تم الإقرار **(Investigate)**.

أثناء التحقيق، راجع البيانات التي تساعد على تحديد نطاق الحالة:

- لتحديد المنتج محل الشكوى (Product) المنتج.
- لربط الشكوى بالدفعة أو التشغيل ذات الصلة (Lot / Batch) الدفعة / التشغيل.
- لربط الشكوى بالمعاملة التجارية إن كانت متاحة (Sale Order) أمر البيع.
- لمعرفة ما إذا كانت هناك عينة مرتبطة بالشكوى (Sample Retained?) هل تم الاحتفاظ بعينة؟
- لعرض التحقيقات المرتبطة بالسجل (Investigations) التحقيقات.

قبل إنهاء (Product) راجعه مع المنتج (Lot / Batch) نصيحة: عند توفر رقم الدفعة / التشغيل التحقيق، لأنهما يحددان نطاق الحالة بدقة أكبر من الوصف وحده.

4. لنقلها من قيد التحقيق (Resolve) عند اكتمال معالجة نتائج التحقيق واتخاذ قرار بشأن الشكوى، اضغط حل (Resolved) إلى محلولة (Investigating).

والمعلومات المرتبطة بالسجل. تبقى الشكوى في (Investigations) اختر الحل فقط بعد مراجعة التحقيقات. إذا كانت المعلومات المتاحة لا تزال غير كافية لاتخاذ قرار نهائي (Investigating) حالة قيد التحقيق.

5. لنقلها من محلولة (Close) إذا أصبحت الشكوى محلولة ولم تعد تحتاج إلى متابعة مفتوحة، اضغط إغلاق (Closed) إلى مغلقة (Resolved).

نهاية دورة الشكوى في هذه القائمة. قبل الإغلاق، تأكد من أن تفاصيل العميل، (Closed) تمثل حالة مغلقة ووصف الشكوى، وتصنيفها، ونتيجة التحقيق المرتبطة بها قد تمت مراجعتها.

أو قيد (Acknowledged) أو تم الإقرار (New) تحذير: لا تغلق الشكوى وهي في حالة جديدة أولاً بعد اكتمال التحقيق (Resolve) استخدم حل (Investigating) التحقيق.

أمثلة

وردت شكوى من العميل «متاجر النخبة الغذائية» بتاريخ 15/07/2026 بشأن عبوة من منتج «عصير تفاح 1 لتر».

سجل المسؤول البيانات الأساسية كما يلي:

الحقل	القيمة
الحالة (Status)	جديدة (New)
تاريخ الشكوى (Complaint Date)	15/07/2026
العميل (Customer)	متاجر النخبة الغذائية
الفئة (Category)	عييب في التغليف (Packaging Defect)
درجة الخطورة (Severity)	مرتفعة (High)
الوصف (Description)	أبلغ العميل عن تسرب في عبوة عصير عند الاستلام.

الحقل	القيمة
الشركة (Company)	الشركة المسجلة في السجل
المنتج (Product)	عصير تفاح 1 لتر
الدفعة / التشغيل (Lot / Batch)	B-260715
أمر البيع (Sale Order)	أمر البيع المرتبط بالعميل
(Sample Retained?) هل تم الاحتفاظ بعينة؟	نعم

لتصبح الشكوى **تم الإقرار (Acknowledge)** بعد التحقق من اكتمال البيانات، اضغط **إقرار** فنتنقل إلى B-260715 لبدء مراجعة العبوة والدفعة **(Investigate)** ثم اضغط **تحقيق (Acknowledged)**. **(Investigating)** قيد التحقيق.

لتصبح **محولة (Resolve)** عند اكتمال التحقيق المرتبط بالشكوى وتحديد نتيجة المعالجة، اضغط **حل** لتصبح **(Close)** بعد مراجعة النتيجة والتأكد من عدم وجود متابعة إضافية مطلوبة، اضغط **إغلاق (Resolved)**. **(Closed)** الشكوى مغلقة.

نصائح

- تمييز الشكاوى التي تتطلب اهتماماً أسرع، خصوصاً الشكاوى المصنفة **(Severity)** استخدم درجة الخطورة **(Critical)** حرجة.
- عند توفرهما لتسهيل الرجوع **(Lot / Batch)** والدفعة / التشغيل **(Sale Order)** اربط الشكوى بـ أمر البيع . إلى سياق البيع والمنتج.
- قبل بدء التحقيق للتأكد من أن المتابعة موجهة إلى المسؤول المناسب **(Assigned To)** راجع **مُعَيَّن** إلى .

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

المعالجة	السبب المحتمل	العَرَض
راجع الحقول الإلزامية وأكمل البيانات المطلوبة في السجل.	أحد الحقول الإلزامية غير مكتمل، مثل تاريخ الشكوى أو الفئة (Customer) أو العميل (Complaint Date) أو الوصف (Severity) أو درجة الخطورة (Category) أو الشركة (Company) (Description).	لا يمكن استكمال بيانات الشكوى الأساسية.
لنقلها إلى (Acknowledge) اضغط إقرار (Acknowledged) تم الإقرار.	لم يتم تنفيذ إجراء تغيير الحالة.	الشكوى لا تزال تظهر كجديدة بعد (New) مراجعتها.
عند الحاجة، ثم (Investigate) نفذ تحقيق بعد اكتمال (Resolve) اضغط حل المراجعة.	أو قيد (Acknowledged) السجل لا يزال في حالة تم الإقرار التحقيق (Investigating).	لا يمكن اعتبار الشكوى مكتملة المعالجة.

المعالجة	السبب المحتمل	العرض
(Resolved) عندما تصبح الحالة محلولة ولا توجد متابعة إضافية مطلوبة، اضغط إغلاق (Closed) لتصبح مغلقة (Close).	تم حل الشكوى ولكن لم يتم إغلاقها.	الشكوى ليست في الحالة النهائية.

روابط ذات صلة

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