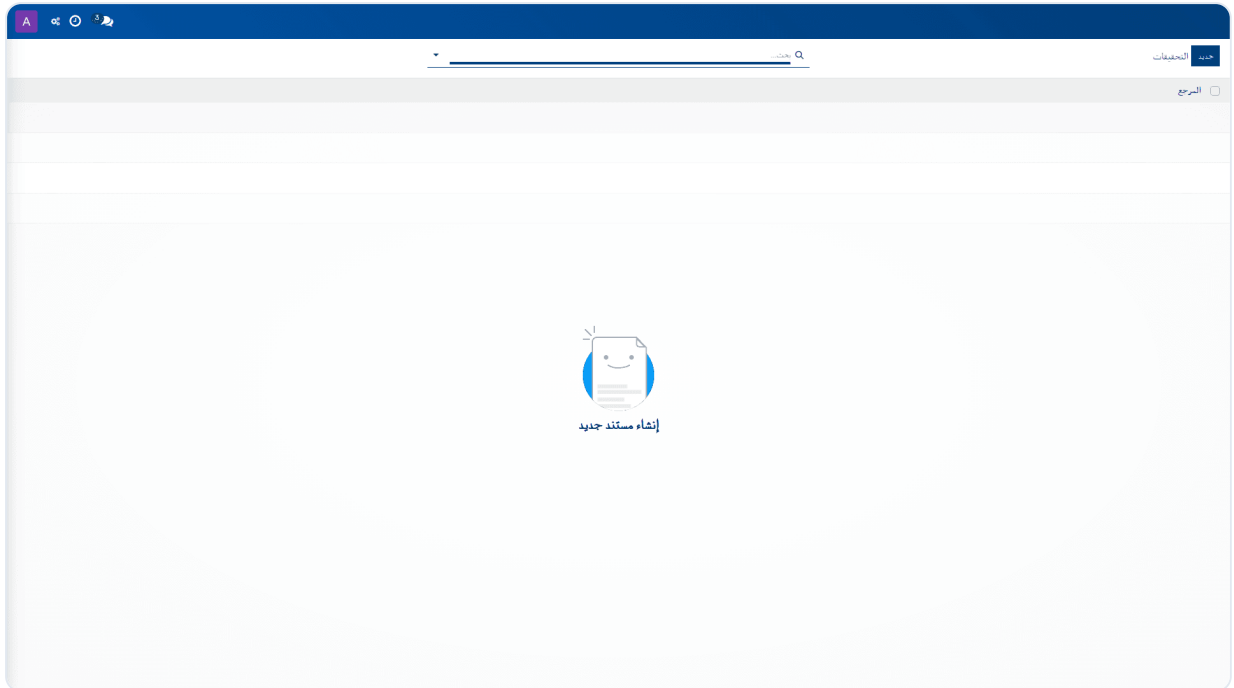


التحقيقات

September 10, 2026

التحقيقات

الميزات > التصنيع



التحقيقات — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > التحقيقات

الإعدادات والتهيئة: إعداد المستخدمين · إعداد الشركات

Completed ← دورة الحالة: مسودة ← قيد التنفيذ

نظرة عامة

تساعدك صفحة **التحقيقات** على توثيق التحقيقات المرتبطة بشكاوى العملاء ومتابعتها من البداية إلى النهاية في مكان واحد. من خلالها، يمكنك تسجيل سبب المشكلة، ومنهجية التحليل، والاستنتاج النهائي، ثم ربط التحقيق بالدفعات ذات الصلة عند الحاجة.

تستخدم هذه الصفحة عندما تحتاج إلى الانتقال من مجرد تلقي الشكاوى إلى معرفة ما حدث فعلاً وما الإجراء المناسب بعدها. وهي مفيدة لك في العمل اليومي إذا كنت تراجع جودة المنتجات، أو تتابع شكاوى واردة من عميل، أو توثق نتائج البحث قبل اعتمادها داخلياً.

قبل أن تبدأ، تأكد من وجود **شكوى** مسجلة يمكنك ربط التحقيق بها، وأنت تعرف الشركة واسم المحقق الذي سيتولى المتابعة؛ ستجد صفحة **التحقيقات** ضمن المسار **التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > التحقيقات**.

الخطوات

1. افتح صفحة التحقيقات من المسار الخاص بها.

سترى قائمة التحقيقات الحالية، ويمكنك البدء من هنا بفتح سجل جديد أو متابعة سجل موجود.

2. انقر على جديد.

سنُنشئ سجلاً جديداً للتحقيق لتبدأ إدخال بيانات الشكوى والتحليل.

3. املأ الحقول الإلزامية: الشكوى، والمحقق، والشركة.

هذه الحقول مطلوبة حتى يتم ربط التحقيق بالشكوى الصحيحة وبالشخص المسؤول عنه وبالكيان المناسب.

4. سجل نطاق التحقيق والمنهجية والنتائج والسبب الجذري.

استخدم **نطاق التحقيق** لوصف ما شمله البحث، و**المنهجية** لتدوين الطريقة المتبعة، و**النتائج** لما توصلت إليه، و**السبب الجذري** لشرح السبب الفعلي للمشكلة.

5. أضف الدفعات ذات الصلة والتوصيات، ثم راجع قرارك في الحقل الاستنتاج.

يمكنك ربط الدفعات ذات الصلة عند الحاجة، ثم كتابة التوصيات، واختيار الاستنتاج من بين تأكيد الشكوى أو عدم تأكيد الشكوى أو غير حاسم بحسب ما أسفرت عنه المراجعة.

6. عندما تكون مستعداً لبدء المتابعة **Start** انقر على.

ويعني ذلك أنك بدأت العمل الفعلي على معالجة الشكوى، **In Progress** إلى **Draft** ينتقل التحقيق من

7. **Complete** بعد إكمال البحث، انقر على.

وهو ما يثبت أن النتيجة النهائية أصبحت جاهزة للاعتماد الداخلي أو **Completed** ينتقل التحقيق إلى الرجوع إليها لاحقاً.

نصيحة: إذا كانت لديك أكثر من شكوى لنفس السبب، فاكتب السبب الجذري والنتائج بلغة واضحة ومختصرة؛ ذلك يجعل المقارنة بين التحقيقات أسهل لاحقاً.

ملاحظة: لا تنس الحقل الشركة عند العمل على أكثر من شركة؛ فالتسجيل الصحيح هنا يمنع اختلاط التحقيقات بين الكيانات المختلفة.

نصائح

- **Ishikawa** أو **Fishbone** أو **Whys** استخدم **المنهجية** لتسجيل الأداة أو الأسلوب الذي اعتمدته، مثل **5** أو **Fault Tree Analysis** أو **Other**، وصلت إلى النتيجة.

- ؛ فهذه الخطوة هي التي تلخص ما إذا كانت الشكوى مؤكدة أو غير **Complete** راجع الاستنتاج قبل الانتقال إلى مؤكدة أو غير حاسمة.

الخطوات التالية والأسئلة الشائعة

بعد إنهاء التحقيق، يمكنك العودة إلى صفحة **شكاوى العملاء** لمراجعة الشكوى الأصلية وربطها بنتيجة التحقيق، أو فتح التحقيقات الأخرى لمتابعة السجلات قيد التنفيذ.

Start؟ س: متى أستخدم زر

In Progress إلى **Draft** ج: عندما تبدأ العمل الفعلي على التحقيق وتريد نقله من

Complete؟ س: متى أستخدم زر

Completed ج: عندما تنتهي من التحليل والتوثيق وتصبح النتيجة جاهزة، فينتقل السجل إلى

س: هل يجب تعبئة حقل الدفعات ذات الصلة؟

ج: ليس دائماً؛ استخدمه عندما تكون الشكوى مرتبطة بدفعات محددة وتحتاج إلى تتبعها مع التحقيق

روابط ذات صلة

- الشكاوى
- الإجراءات التصحيحية
- التصنيع — مسار التعلم
- إعدادات المستخدمين
- أرقام الدفعات/الأرقام التسلسلية
- إعدادات الشركات
- ابدأ مع التصنيع
- التصنيع
- قوائم المواد
- الأصناف
- متغيرات الصنف
- العمليات — أوامر التفكيك
- دفعات الإنتاج
- فحوصات الجودة
- تنبيهات الجودة