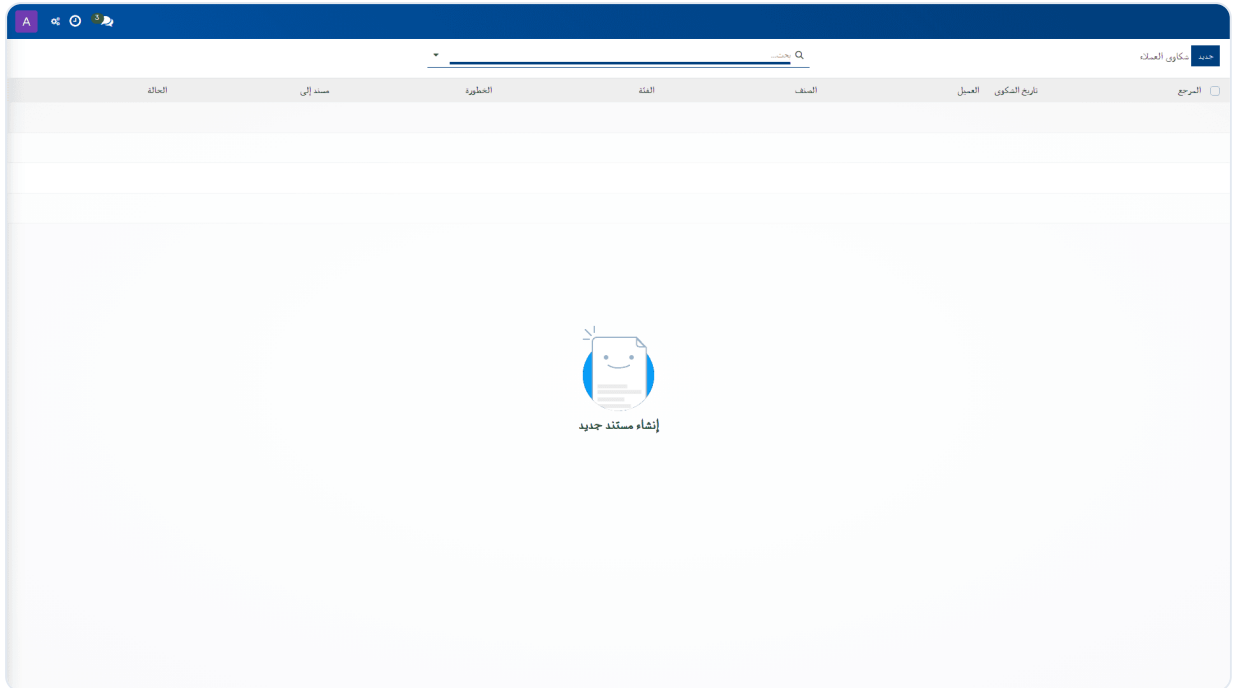


الشكاوى

September 10, 2026

الشكاوى

الميزات > التصنيع



الشكاوى — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > الشكاوى

الإعداد والتهيئة: إعداد المخزون · إعداد المستخدمين · إعداد الشركات

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

نظرة عامة

تتيح لك شاشة الشكاوى متابعة شكاوى العملاء المتعلقة بجودة المنتجات من مكان واحد. يمكنك هنا تسجيل تفاصيل الشكاوى الأساسية، مثل العميل، والمنتج، والدفعة أو التشغيل، ثم متابعة حالتها حتى مغلقة.

تفيدك هذه القائمة في عملك اليومي عندما تصل شكاوى من عميل وتحتاج إلى توثيقها سريعًا، أو حين تتولى أنت مراجعتها، أو إحالتها، أو إغلاقها بعد المعالجة. كما تساعدك على حفظ وصف المشكلة، والشدة، ومعلومات التواصل، وما إذا كانت العينة قد احتُفظ بها، بحيث تبقى كل المعلومات اللازمة للمراجعة جاهزة.

قبل أن تبدأ، تأكد من أنك تعرف أين تجد المسار التصنيع < الجودة < شكاوى العملاء < الشكاوى، وأن الشكاوى موجودة بالفعل أو يمكنك إنشاؤها من زر جديد.

الخطوات

1. افتح قائمة الشكاوى.

ستظهر لك قائمة الشكاوى الحالية مع الحقول الأساسية مثل الحالة وتاريخ الشكاوى والعميل.

2. أنشئ شكاوى جديدة أو افتح شكاوى قائمة.

استخدم جديد إذا كنت تريد تسجيل شكاوى من الصفر، أو اختر سجلًا موجودًا لمتابعة شكاوى واردة بالفعل.

3. أدخل البيانات الإلزامية في الشكاوى.

املأ الحقول المطلوبة مثل الحالة، وتاريخ الشكاوى، والعميل، والفئة، والشدة، والوصف، والشركة حتى تصبح الشكاوى كاملة وقابلة للمتابعة.

4. أضف تفاصيل التتبع عند الحاجة.

يمكنك ربط الشكاوى بـ المنتج والدفع / التشغيل وأمر البيع، وإسنادها إلى المسؤول، مع تسجيل اسم جهة الاتصال وهاتفها وبريدها الإلكتروني إذا كان ذلك مفيدًا.

5. سجل ما إذا كانت العينة محفوظة وما هي التحقيقات.

استخدم حقلي هل تم الاحتفاظ بعينة؟ والتحقيقات لتوضيح ما حدث بالفعل وما الذي تم فحصه.

6. غير الحالة وفق تقدم المعالجة.

اضغط إقرار لنقل الشكاوى من جديدة إلى معترف بها، ثم تحقيق للانتقال إلى قيد المراجعة، ثم حلّ لتصبح مُحلوّة. وأخيرًا إغلاق لإنهاء الشكاوى عندما يكتمل العمل عليها.

نصائح

نصيحة: ابدأ دائمًا بإكمال الحقول الإلزامية أولاً، لأن الحالة وتاريخ الشكاوى والعميل والفئة والشدة والوصف والشركة هي الأساس الذي تعتمد عليه المتابعة.

ملاحظة: إذا كانت الشكاوى مرتبطة بمنتج محدد أو دفعة بعينها، فإضافة المنتج والدفع / التشغيل وأمر البيع تساعدك على تتبع المصدر أسرع عند المراجعة.

الخطوات التالية والأسئلة الشائعة

بعد تسجيل الشكاوى، راجع التحقيقات وأي بيانات ربطتها بالمنتج أو الدفعة قبل نقلها إلى مُحلوّة أو مغلقة. إذا كنت تتعامل مع عدة شكاوى في اليوم، فابدأ بالقائمة لتحديد الشكاوى الجديدة أو قيد المراجعة أولاً.

س: ما معنى حالة الشكوى؟

ج: هي مرحلة معالجة الشكوى، وتنتقل بين جديدة ومعترف بها وقيد المراجعة ومُحلولة ومغلقة

س: متى أستخدم زر إقرار؟

ج: تستخدمه عندما تكون قد راجعت الشكوى أوليًا وتريد نقلها من جديدة إلى معترف بها

س: هل يمكنني متابعة الشكوى من دون إدخال كل التفاصيل الإضافية؟

ج: نعم، لكن من الأفضل إضافة أكبر قدر ممكن من التفاصيل مثل المنتج والدفعة / التشغيل ومعلومات الاتصال. لتسهيل التحقيق.

روابط ذات صلة

- الموردين المعتمدين
- التحقيقات
- التصنيع — مسار التعلم
- العملاء
- متغيرات الصنف
- أرقام الدفعات/الأرقام التسلسلية
- عروض أسعارى
- إعدادات المستخدمين
- الإجراءات التصحيحية
- إعدادات الشركات
- ابدأ مع التصنيع
- التصنيع
- قوائم المواد
- الأصناف
- متغيرات الصنف