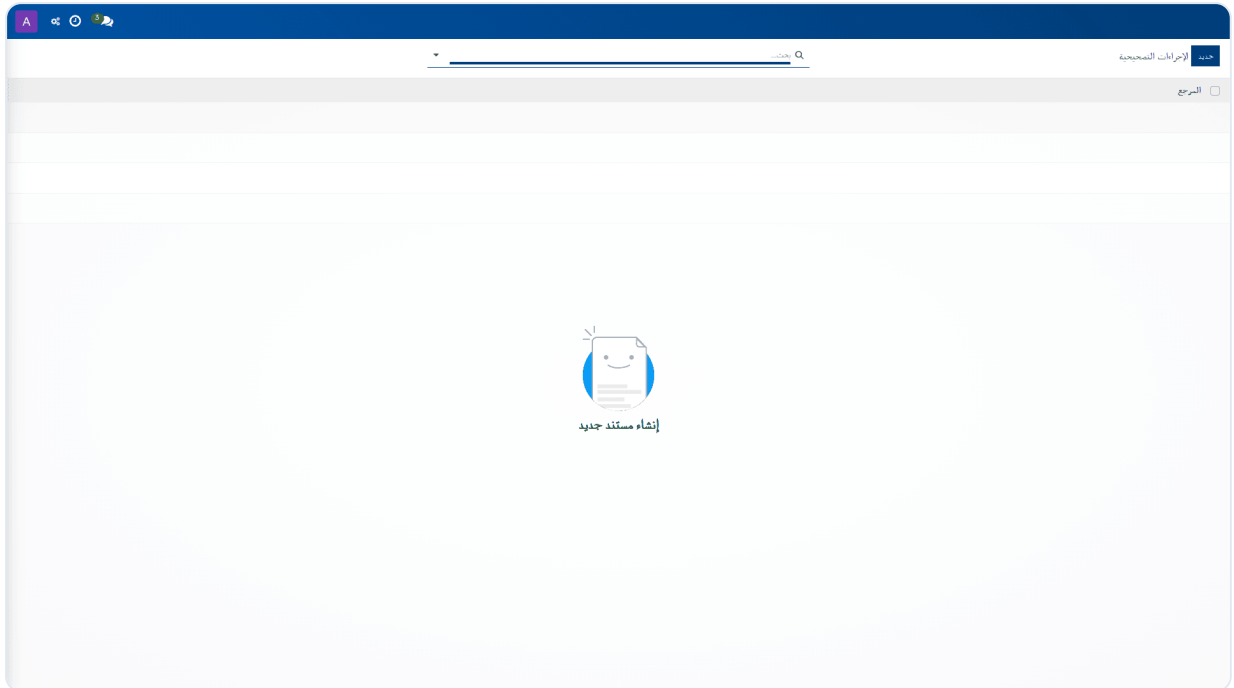


الإجراءات التصحيحية

September 10, 2026

الإجراءات التصحيحية

التطبيقات > التصنيع > الجودة



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

دورة الحالة: مسودة ← مخطط ← قيد التنفيذ ← التحقق ← مغلق

نظرة عامة

تُستخدم شاشة الإجراءات التصحيحية لإدارة إجراءات التحسين المرتبطة بشكاوى العملاء ضمن جودة التصنيع، من مرحلة التخطيط إلى التحقق والإغلاق. يعتمد عليها مسؤول الجودة أو من يتابع الشكاوى لتحديد نوع الإجراء، وتكليف المسؤول عنه، وتوثيق وصفه، ثم متابعة التقدم والنتائج. كما تتيح لك هذه القائمة مراجعة الحالة، والاكتمال المخطط والاكتمال الفعلي، ونتيجة الفعالية بعد التحقق.

هذه الصفحة مخصصة للاستخدام اليومي في متابعة الإجراءات التصحيحية والوقائية المرتبطة بالشكاوى، وليس لإعدادات. التهيئة العامة للنظام.

التهيئة

تُدار هذه القائمة من خلال البيانات نفسها المتاحة في السجل، ولا تظهر فيها إعدادات تهيئة منفصلة. قبل البدء، تأكد من أن لكل إجراء القيم الأساسية المطلوبة: النوع، والمسئول، ووصف الإجراء، والشركة؛ لأن هذه الحقول مطلوبة لإنشاء السجل ومتابعته.

ملاحظة: يظهر النوع بخيارين فقط: الإجراء التصحيحي والإجراء الوقائي. اختر ما يطابق طبيعة العمل المطلوب قبل الانتقال في المسار.

سير العمل

إنشاء إجراء جديد في حالة مسودة (1)

- افتح قائمة الإجراءات التصحيحية من المسار: التصنيع < الجودة < شكاوى العملاء < الإجراءات التصحيحية.
- أنشئ سجلًا جديدًا عبر جديد.
- أدخل الحقول المطلوبة:
 - النوع: حدد الإجراء التصحيحي أو الإجراء الوقائي بحسب الغرض.
 - المسئول: حدّد الشخص المكلف بتنفيذ الإجراء.
 - وصف الإجراء: اكتب وصفًا واضحًا ومحددًا لما يجب تنفيذه.
 - الشركة: اختر الشركة المرتبطة بالإجراء.
- اربط السجل بالشكوى ذات الصلة في حقل الشكوى عند الحاجة، ثم راجع الحقول الاختيارية مثل ملاحظات، وطريقة التحقق، والفعالية لاحقًا إذا كانت متاحة.
- احفظ السجل في مسودة، وهي الحالة المناسبة عندما لا يزال الإجراء قيد الإعداد.

قرارات هذه المرحلة

- إذا كان الإجراء جاهزًا للتخطيط، انتقل إلى تخطيط.
- إذا كان يحتاج إلى تعديل، أبقه في مسودة وعدّل البيانات قبل المتابعة.

الانتقال من مسودة إلى مخطط (2)

- بعد مراجعة تفاصيل السجل والتأكد من اكتمال البيانات الأساسية، اختر تخطيط.
- استخدم هذه الخطوة عندما تريد تثبيت وجود الإجراء ضمن الخطة دون بدء التنفيذ الفعلي بعد.
- بعد التخطيط، راقب الاكتمال المخطط بوصفه المرجع الزمني أو النسبة المستهدفة التي ستقيس عليها الإنجاز لاحقًا.

هذا القرار يعني:

- تخطيط: اعتماد الإجراء كخطة عمل جاهزة للبدء.

- الرجوع إلى مسودة: لإجراء تعديل قبل المتابعة إذا لزم الأمر.

نصيحة: استخدم الاكتمال المخطط لتوثيق الموعد أو مستوى التقدم المستهدف قبل بدء العمل؛ فهو يفيد عند مقارنة ما حُطّط له بما تُقدّ فعليًا.

بدء التنفيذ والانتقال إلى قيد التنفيذ (3)

1. عندما تصبح الأعمال جاهزة للبدء، اختر بدء.
2. تنتقل الحالة إلى قيد التنفيذ، وهو الموضع المناسب أثناء العمل الفعلي على الإجراء.
3. خلال التنفيذ، حدّث الاكتمال الفعلي عند توفر تقدم ملموس أو عند انتهاء التنفيذ الجزئي أو الكامل بحسب ما تمّ إنجازه.
4. دوّن ملاحظات وأي تفاصيل لازمة لدعم المتابعة.

هذا القرار يعني:

- بدء: نقل السجل من التخطيط إلى التنفيذ الفعلي.
- البقاء في قيد التنفيذ: عندما لا يزال العمل جاريًا.

ملاحظة: إذا كان الإجراء وقائيًا، فقد لا يرتبط بإغلاق شكوى قائمة، لكن مسار المتابعة نفسه يبقى عبر التخطيط ثم التنفيذ ثم التحقق.

التحقق من النتيجة والانتقال إلى التحقق (4)

1. بعد إنهاء التنفيذ أو عند الوصول إلى المرحلة التي يمكن فيها تقييم النتيجة، اختر تحقق.
2. تنتقل الحالة إلى التحقق.
3. سجّل تاريخ التحقق.
4. حدّد تمّ التحقق بواسطة لتوثيق الشخص الذي أجرى التحقق.
5. املاً حقل الفعالية بما يصف نتيجة الإجراء:
 - فعال
 - فعال جزئيًا
 - غير فعال
6. أضف طريقة التحقق لشرح الأسلوب الذي استخدم في التحقق، ثم أكمل ملاحظات إذا لزم.

هذا القرار يعني:

- تحقق: بدء مرحلة تقييم نتيجة الإجراء بعد تنفيذه.
- إذا لم تكن النتيجة مرضية، يمكن توثيق غير فعال أو فعال جزئيًا في الفعالية، ثم معالجة ذلك حسب ما تتطلبه العملية الداخلية.

تحذير: لا تُغلق الإجراء قبل توثيق طريقة التحقق ونتيجة الفعالية إذا كانت المراجعة الداخلية تتطلب ذلك؛ فهذه الحقول هي سجلك المرجعي لإثبات جودة الإجراء.

إغلاق الإجراء والوصول إلى مغلق (5)

1. عندما يكتمل التحقق وتُعتمد النتيجة، اختر إغلاق.
2. تنتقل الحالة إلى مغلق.
3. بعد الإغلاق، استخدم السجل كمراجع محفوظة لمراجعات الجودة والتحليل اللاحق.

هذا القرار يعني:

- إغلاق: إنهاء دورة حياة الإجراء بعد اكتمال التنفيذ والتحقق.
- ترك السجل مغلق: عندما لا تكون هناك حاجة لمزيد من العمل عليه.

أمثلة

مثال عملي: إجراء تصحيحي مرتبط بشكوى تسليم

لنفترض أن قسم الجودة تلقى شكوى من عميل بشأن تأخر تسليم دفعة من المنتجات، وقرر إنشاء إجراء تصحيحي لمعالجة السبب الجذري.

1. تنشئ سجلًا جديدًا عبر جديد.
2. في النوع تختار الإجراء التصحيحي.
3. في المسؤول تحدد مدير العمليات.
4. «في وصف الإجراء تكتب: «مراجعة سبب التأخير في تسليم الطلبات ووضع ضوابط متابعة يومية».
5. تربط السجل بالشكوى المناسبة في الشكوى.
6. تحفظ السجل في مسودة.
7. بعد المراجعة الداخلية، تضغط تخطيط ليصبح السجل مخطط.
8. عند جاهزية فريق التنفيذ، تضغط بدء فينتقل إلى قيد التنفيذ.
9. بعد تطبيق الإجراء، تضغط تحقق لتسجيل الفحص النهائي، ثم تملأ:
 - تاريخ التحقق: 15/08/2026
 - تم التحقق بواسطة: أحمد علي
 - الفعالية: فعال
 - طريقة التحقق: مراجعة التزام فريق الشحن بجدول التسليم لمدة أسبوع
 - ملاحظات: انخفضت حالات التأخير بشكل ملحوظ
10. أخيرًا، تضغط إغلاق ليصبح السجل مغلق.

بهذا تكون قد وثقت الإجراء من إنشائه حتى التحقق والإغلاق، مع سجل واضح للحالة والنتيجة.

نصائح

نصيحة: اكتب وصف الإجراء بصياغة قابلة للقياس والتنفيذ، لا بصياغة عامة؛ فكلما كان الوصف أدق، كان التحقق أسهل.

ملاحظة: احرص على تحديث الاكتمال الفعلي عند الوصول إلى نقاط تقدم مهمة، وليس فقط في نهاية العمل؛ فهذا يساعد على المتابعة الدقيقة.

تحذير: إذا كانت الفعالية غير فعال أو فعال جزئيًا، فلا تعتبر الإجراء منتهيًا عمليًا إلا بعد معالجة السبب وإعادة التحقق حسب سياسة الشركة.

نصيحة: استخدم طريقة التحقق لتسجيل كيف تأكدت من النتيجة، مثل المراجعة أو الفحص أو المتابعة التشغيلية؛ فهذا يعزز قابلية المراجعة الداخلية.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الحل	السبب المحتمل	العرض
أكمل الحقول المطلوبة ثم احفظ من جديد	أحد الحقول المطلوبة مثل النوع أو المسؤول أو وصف الإجراء أو الشركة غير مكتمل	لا يمكن حفظ السجل الجديد
راجع الحالة الحالية ثم استخدم الزر المناسب: تخطيط أو بدء أو تحقق أو إغلاق	الإجراء لم يكن في الحالة المناسبة للانتقال	لا تظهر الحالة كما توقعت بعد الضغط على أحد الأزرار
أدخل بيانات التحقق ثم حدّد الفعالية	لم تُستكمل بيانات التحقق مثل تاريخ التحقق أو تم التحقق بواسطة أو طريقة التحقق	لا يمكن تقييم الإجراء بعد التحقق
افتح السجل الصحيح واربطه بالشكوى ذات الصلة	لم يتم ربط السجل بحقل الشكوى عند الإنشاء أو المراجعة	لا أجد السجل المرتبط بشكوى معينة

روابط ذات صلة

- الإجراءات التصحيحية — مرجع الحقول
- التحقيقات
- خطط الهاسب
- التصنيع — مسار التعلم
- الشكاوى

- المستخدمين
- الشركات
- التصنيع — نظرة عامة
- التصنيع
- مسببات الحساسية
- العناصر الغذائية
- قواعد السلامة
- قوائم المواد
- متغيرات الصنف
- أوامر التفكيك