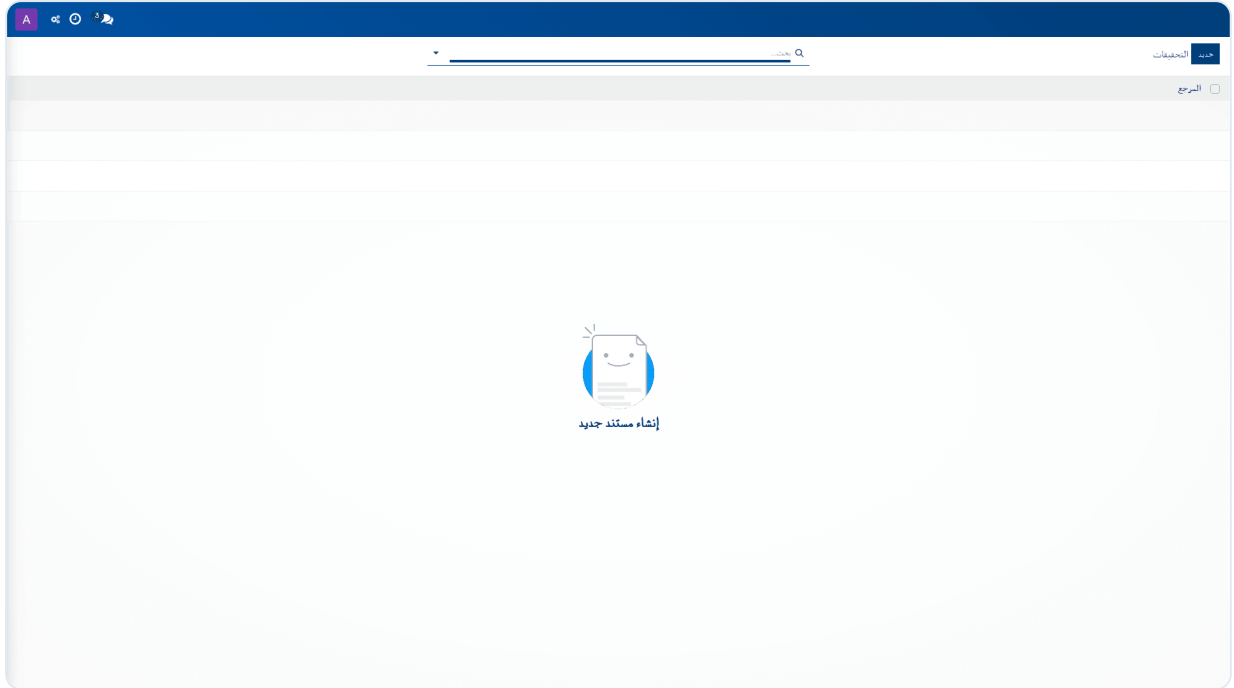


التحقيقات

September 10, 2026

التحقيقات

التطبيقات > التصنيع > الجودة



التحقيقات — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > التحقيقات

دورة الحالة: مسودة ← قيد التنفيذ ← مكتمل

نظرة عامة

تُستخدم شاشة **التحقيقات** لتسجيل ومتابعة تحقيقات الجودة المرتبطة بشكاوى العملاء، من لحظة إنشاء التحقيق في **مسودة** وحتى **قيد التنفيذ** ثم **مكتمل**. يعتمد عليها مسؤول الجودة أو من يُكلف بالتحقق لتوثيق نطاق التحقيق، ومنهجيته، والنتائج، والسبب الجذري، والتوصيات، مع ربطها بالشكوى وبالدفوعات ذات الصلة عند الحاجة. كما تفيد مدير الجودة أو المسؤول التشغيلي في تتبع حالة التحقيق وتاريخ بدايته واكتماله، ثم الرجوع إلى الخلاصة النهائية لتحديد ما إذا كانت **الشكوى مؤكدة** أو **الشكوى غير مؤكدة** أو غير حاسم.

التهيئة

هذه الشاشة لا تعرض إعدادات مستقلة للتفعيل أو الضبط؛ بل تعرض قائمة التحقيقات وحقوقها التشغيلية فقط. لذلك، لا توجد هنا تهيئة منفصلة قبل الاستخدام من داخل هذه الصفحة، وإنما يتم العمل مباشرة على التحقيقات نفسها عبر إنشاء السجل وتحديث حقوله وحالته بحسب تقدّم المعالجة.

سير العمل

من إنشاء تحقيق جديد إلى تسجيل بياناته الأولية

1. انتقل إلى التصنيع < الجودة < شكاوى العملاء < التحقيقات.
2. في قائمة التحقيقات، اضغط جديد لإنشاء سجل تحقيق جديد.
3. املأ الحقول الإلزامية لتكوين التحقيق.
 - الشكوى: الشكوى المرتبطة بهذا التحقيق.
 - المحقق: الشخص المسؤول عن التحقيق.
 - الشركة: الشركة التي يُسجّل عليها التحقيق.
4. راجع الحقول الوصفية وفق ما تريد توثيقه في السجل.
 - نطاق التحقيق لتحديد ما يشملته التحقيق.
 - المنهجية لشرح أسلوب العمل المستخدم.
 - النتائج لتسجيل ما تمّ التوصل إليه.
 - السبب الجذري لبيان السبب الأساسي إن تمّ التحقق منه.
 - الدفعات ذات الصلة لربط التحقيق بالدفعات المرتبطة به.
 - التوصيات لتدوين الإجراءات المقترحة بعد التحقيق.
5. حدّد طريقة تحليل السبب الجذري المناسبة من الخيارات المتاحة: الأسئلة الخمسة أو مخطط السبب والنتيجة أو تحليل شجرة الأعطال أو أخرى.
6. حدّد الخلاصة وفق نتيجة التحقيق: الشكوى مؤكدة أو الشكوى غير مؤكدة أو غير حاسم.

ملاحظة: إذا كانت البيانات الأولية غير مكتملة، يمكنك حفظ التحقيق في مسودة ثم استكمالها لاحقًا قبل بدء التنفيذ.

من مسودة إلى قيد التنفيذ: متى تبدأ التحقيق فعليًا

1. عندما تصبح البيانات الأساسية جاهزة ويبدأ العمل الميداني أو التحليلي، ابقِ التحقيق في مسودة إلى حين بدء التنفيذ.
2. اضغط بدء لنقل حالة التحقيق إلى قيد التنفيذ.
3. بعد الانتقال إلى قيد التنفيذ، حدّث الحقول التحليلية بحسب تقدم العمل.
 - تاريخ البداية لتوثيق تاريخ بدء التحقيق.

- المنهجية وطريقة تحليل السبب الجذري إذا احتاج التحقيق إلى توضيح أو استكمال
 - النتائج والسبب الجذري مع ظهور الأدلة أو الاستنتاجات
4. استخدم هذا الوضع عندما يحتاج التحقيق إلى متابعة نشطة من المحقق قبل إغلاقه.

نصيحة: ابدأ التحقيق فقط بعد تحديد الشكوى والمحقق والشركة بوضوح، حتى لا ينتقل السجل إلى قيد التنفيذ قبل اكتمال مرجعيته الأساسية.

من قيد التنفيذ إلى مكتمل: متى تُغلق النتيجة

1. بعد اكتمال التحقق وتثبيت الاستنتاج، راجع الخلاصة وتأكد من أن النتائج والسبب الجذري والتوصيات تم تسجيلها بوضوح.
2. اضغط إتمام لنقل حالة التحقيق إلى مكتمل.
3. عند الإتمام، سجّل تاريخ الاكتمال لتوثيق لحظة إنهاء التحقيق.
4. احتفظ بسجل التحقيق المكتمل للرجوع إليه لاحقاً عند مراجعة الشكاوى أو تحليل أسبابها أو متابعة الدفعات ذات الصلة.

تحذير: لا تُكمل التحقيق قبل توثيق النتيجة النهائية والتوصيات، لأن الحالة مكتمل تُفهم على أنها انتهاء المعالجة وليس مجرد توقف مؤقت.

أمثلة

مثال عملي: تحقيق شكوى جودة على دفعة مستلمة

لنفترض أن هناك شكوى عميل مرتبطة بدفعة تبين فيها وجود عيب في المنتج. يقوم مسؤول الجودة بإنشاء سجل جديد من شاشة **التحقيقات**، ثم يملأ:

- **C-0241 الشكوى:** الشكوى رقم
- **المحقق:** أحمد صالح
- **الشركة:** شركة النخبة للتوزيع
- **نطاق التحقيق:** فحص الدفعة المستلمة ومراجعة إجراءات الاستلام والتخزين
- **المنهجية:** مراجعة مستندات الاستلام، ومقارنة العينات، وتحليل سلسلة السبب
- **طريقة تحليل السبب الجذري:** الأسئلة الخمسة
- **LOT-778 الدفعات ذات الصلة:** الدفعة رقم
- **النتائج:** تبين وجود تلف ناتج عن سوء تخزين بعد الاستلام
- **السبب الجذري:** عدم الالتزام بدرجة الحفظ المطلوبة
- **التوصيات:** تحسين إجراءات التخزين وتدريب المعنيين
- **الخلاصة:** الشكوى مؤكدة

بعد ذلك يضغط بدء عندما يبدأ التحقق الفعلي، فتنحول الحالة إلى قيد التنفيذ، ويُسجل تاريخ البداية. وعندما يكتمل التحليل وتُعتمد النتيجة النهائية، يضغط إتمام لتصبح الحالة مكتمل، ثم يسجل تاريخ الاكتمال.

نصائح

- نصيحة: استخدم الدفعات ذات الصلة كلما كانت الشكوى مرتبطة باستلام أو تسليم محدد، لأن ذلك يسهل الرجوع إلى أصل المشكلة.
- ملاحظة: الخلاصة ليست وصفًا تفصيليًا، بل قرار نهائي موجز يلخص نتيجة التحقيق.
- تحذير: لا تعتمد على النتائج وحدها من دون السبب الجذري والتوصيات؛ فالسجل المكتمل يجب أن يوضح ماذا حدث، ولماذا حدث، وما الإجراء المقترح.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

الإجراء المقترح	السبب المحتمل	العرض
أكمل الحقول الإلزامية أولاً ثم اضغط بدء	الحقول الإلزامية مثل الشكوى أو المحقق أو الشركة غير مكتملة	لا يمكنك بدء التحقيق
راجع النتائج والسبب الجذري والتوصيات ثم أعد المحاولة	التحقيق لا يزال يفتقر إلى نتيجة نهائية واضحة أو لم تُستكمل بياناته الأساسية	لا يمكنك إتمام التحقيق
تحقق من حالة السجل الحالية ومن الأزرار المستخدمة	لم يتم الانتقال من مسودة إلى قيد التنفيذ أو لم يُضغط إتمام في الوقت المناسب	لا تظهر حالة متوقعة
راجع قيم الشكوى والشركة والمحقق في السجل	قد يكون السجل مرتبطًا بشكوى أو شركة مختلفة عن المتوقع	لا تجد التحقيق المطلوب في القائمة

روابط ذات صلة

- [التحقيقات — مرجع الحقول](#)
- [الشكاوى](#)
- [الإجراءات التصحيحية](#)
- [التصنيع — مسار التعلم](#)
- [الشكاوى — مرجع الحقول](#)
- [المستخدمون](#)
- [أرقام الدفعات/الأرقام التسلسلية](#)
- [الشركات](#)
- [التصنيع — نظرة عامة](#)
- [التصنيع](#)
- [مسببات الحساسية](#)

- العناصر الغذائية
- قواعد السلامة
- قوائم المواد
- متغيرات الصنف