

الشكاوى — مرجع الحقول

September 10, 2026

الشكاوى — مرجع الحقول

التطبيقات > التصنيع > المرجع

دورة الحالة: جديد ← تم الإقرار ← قيد التحقيق ← تم الحل ← مغلق

فيما يلي مرجع الحقول والإجراءات الخاصة بهذه الشاشة

مرجع الحقول

الحقل	الوصف
(مطلوب) (Status) الحالة	يحدد الحالة الحالية للشكوى. القيم المتاحة: جديد، تم الإقرار، قيد التحقيق، تم الحل، مغلق.
(مطلوب) (Complaint Date) تاريخ الشكوى	تاريخ تسجيل الشكوى.
(مطلوب) (Customer) العميل	اسم العميل المرتبط بالشكوى.
(مطلوب) (Category) الفئة	تصنيف الشكوى. القيم المتاحة: جسم غريب، طعم/رائحة غير طبيعية، تلف، عيب تعبئة، خطأ في البطاقة، نقص وزن، مشكلة مسبب حساسية، ادعاء مرض.
(مطلوب) (Severity) الخطورة	مستوى خطورة الشكوى. القيم المتاحة: منخفض، متوسط، مرتفع، حرج.
(Item) الصنف	الصنف المرتبط بالشكوى.
(Batch) الدفعة	رقم الدفعة أو تعريفها.
(Sales Order) أمر البيع	أمر البيع المرتبط بالسجل.
(Assigned To) مسند إلى	المستخدم أو الجهة المسند إليها التعامل مع الشكوى.
(Contact Name) اسم جهة الاتصال	اسم الشخص الذي يمكن التواصل معه بشأن الشكوى.
(Contact Phone) هاتف جهة الاتصال	رقم هاتف جهة الاتصال.
(Contact Email) بريد جهة الاتصال	عنوان البريد الإلكتروني لجهة الاتصال.
(Sample Retained?) هل تم الاحتفاظ بعينة؟	يوضح ما إذا كانت عينة من المنتج قد حُفظت للتحقيق.

الوصف	الحقل
وصف تفصيلي للشكوى والوقائع المرتبطة بها.	(مطلوب) (Description) الوصف
ملاحظات وإجراءات التحقيق المنفذة.	(Investigations) التحقيقات
الإجراءات التصحيحية المتخذة لمعالجة السبب أو منع تكراره.	(Corrective Actions) الإجراءات التصحيحية
تاريخ إغلاق الشكوى أو حلها.	(Resolution Date) تاريخ الحل
نوع التعويض المقرر. القيم المتاحة: لا شيء، استبدال، إشعار دائن، استرداد.	(Compensation) التعويض
تقييم رضا العميل عن معالجة الشكوى. القيم المتاحة: راضٍ، محايد، غير راضٍ.	(Customer Satisfaction) رضا العميل
ملخص الحل النهائي للشكوى.	(Resolution) الحل
الشركة المرتبطة بهذه الشكوى.	(مطلوب) (Company) الشركة

الإجراءات المتاحة

- إغلاق (Close)
- إقرار (Acknowledge)
- تحقيق (Investigate)
- جديد (New)
- حل (Resolve)

روابط ذات صلة

- الشكاوى
- إجراءات تصحيحية للموردين — مرجع الحقول
- التحقيقات — مرجع الحقول
- التصنيع — مسار التعلم
- العملاء
- الأصناف
- أرقام الدفعات/الأرقام التسلسلية
- المبيعات
- المستخدمون
- التحقيقات
- الإجراءات التصحيحية
- الشركات

- التصنيع — نظرة عامة
- التصنيع
- مسببات الحساسية