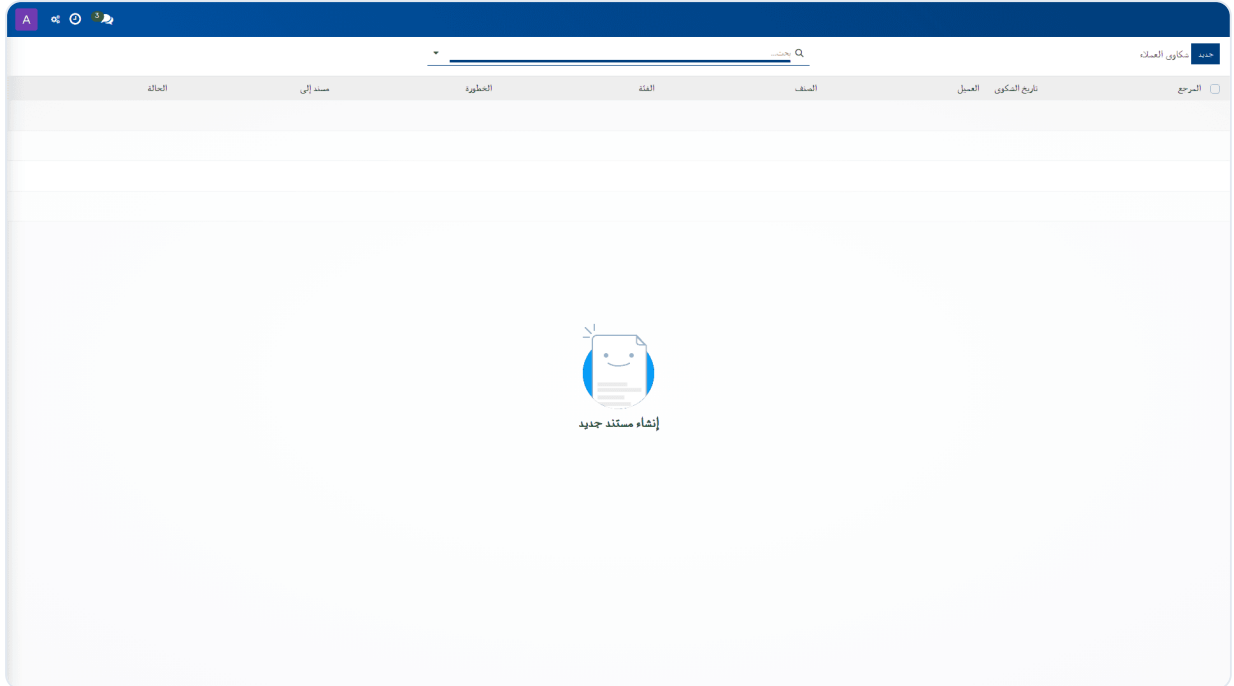


الشكاوى

September 10, 2026

الشكاوى

التطبيقات > التصنيع > الجودة



الشكاوى — التصنيع > الجودة > شكاوى العملاء > الشكاوى

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

نظرة عامة

تُستخدم صفحة **الشكاوى** لتسجيل شكاوى العملاء المرتبطة بالجودة ومتابعتها عبر دورة حياتها حتى الإقرار والتحقيق والحل والإغلاق. يعتمد عليها مسؤول الجودة، ومندوب المبيعات عند استلام ملاحظات العملاء، وكذلك المحاسب أو المدير المالي عند الحاجة إلى تتبع الأثر التجاري للشكاوى المرتبطة بأوامر البيع أو الدفعات أو دفعات الاستلام. تجمع هذه القائمة معلومات الشكاوى الأساسية مثل **الحالة**، **تاريخ الشكاوى**، **العميل**، **الفئة**، **الخطوة**، **الوصف**، إضافةً إلى مرجعيات تشغيلية مثل **الصف** و**الدفع** وأمر البيع ومسند إلى والتحقيقات.

التهيئة

لا تعرض هذه الشاشة إعدادات منفصلة للتفعيل أو الضبط؛ فهي شاشة تشغيلية قائمة بذاتها لعرض الشكاوى وإدارة حالتها. ومع ذلك، تعتمد جودة الاستخدام اليومي على أن تكون السجلات التي تُنشأ فيها مُستوفية للحقول الإلزامية التالية قبل متابعة المعالجة:

الحقل	الغرض العملي
الحالة	يحدد المرحلة الحالية للشكوى ضمن دورة حياتها: جديد، تم الإقرار، قيد التحقيق، تم الحل، أو مغلق.
تاريخ الشكوى	يحدد تاريخ تسجيل الشكوى ومتابعتها زمنياً.
العميل	يربط الشكوى بالعميل المعني.
الفئة	يصنّف نوع المشكلة مثل جسم غريب أو طعام/أداة غير طبيعية أو تلف أو عيب تعبئة أو خطأ في البطاقة أو نقص وزن أو مشكلة مسبب حساسية أو ادعاء مرض.
الخطورة	يحدد مستوى الأثر التشغيلي: منخفض، متوسط، مرتفع، أو حرج.
الوصف	يوضح تفاصيل الشكوى وما ورد من العميل.
الشركة	يحدد الشركة التي تُدار ضمنها الشكوى عند العمل على أكثر من شركة.

ملاحظة: الحقول الأخرى مثل الصنف والدفعة وأمر البيع ومسند إلى واسم جهة الاتصال وهاتف جهة الاتصال ويريد جهة الاتصال وهل تم الاحتفاظ بعينة؟ والتحقيقات تُستخدم لتوثيق التفاصيل التشغيلية ومتابعة الاستقصاء الداخلي وربط الشكوى بالسجل المناسب.

سير العمل

إنشاء شكوى جديدة في حالة جديد (1)

1. انتقل إلى التصنيع < الجودة < شكاوى العملاء < الشكاوى.
2. اضغط جديد لإنشاء سجل شكوى جديد.
3. أدخل الحقول الإلزامية: الحالة، تاريخ الشكوى، العميل، الفئة، الخطورة، الوصف، والشركة.
4. إذا كانت الشكوى مرتبطة بعملية أو تتبع داخلي، أضف ما يلزم من الصنف أو الدفعة أو أمر البيع أو بيانات جهة الاتصال، ثم احفظ السجل ضمن حالته الأولى جديد.

نصيحة: استخدم الخطورة لتحديد أولوية المعالجة منذ البداية؛ فالحالات الحرج والمرتفع تتطلب عادةً متابعة أسرع من الحالات المنخفض.

الإقرار بالشكوى عند قبولها مبدئياً (2)

1. افتح الشكوى في الحالة جديد أو مغلق إذا كنت تعيد فتحها ضمن المراجعة الداخلية.
2. راجع الوصف والبيانات المرتبطة بها للتأكد من اكتمالها.

3. اضغط **إقرار** عندما تقر بأن الشكوى مستلمة رسمياً وتستحق المتابعة.
4. تنتقل الشكوى إلى الحالة **تم الإقرار**، وهو ما يعني أن العميل أو الفريق الداخلي قد اعترف بالسجل وبدأت متابعته.

ملاحظة: الإقرار لا يحل المشكلة؛ بل يثبت أن الشكوى أصبحت ضمن مسار المعالجة الرسمي.

3) الانتقال إلى قيد التحقيق عند الحاجة إلى فحص السبب

1. من الشكوى المعتمدة مبدئياً، راجع ما إذا كانت تحتاج تحليلاً فنياً أو ميدانياً.
2. اضغط **تحقيق** عندما يكون المطلوب فتح متابعة داخلية لتحديد السبب الجذري.
3. استخدم الحقول المرتبطة بالمراجعة مثل **مسند إلى** و**التحقيقات** لتوزيع المسؤولية وتوثيق ما تم فحصه.
4. تصبح الحالة **قيد التحقيق**، وهي المرحلة التي تُستخدم فيها نتائج الفحص للوصول إلى قرار الحل.

تحذير: لا تنتقل إلى التحقيق قبل أن تكون بيانات **العميل** و**الفئة** و**الوصف** واضحة؛ فهذه المعلومات هي الأساس لتحليل المشكلة بدقة.

4) حل الشكوى عند اكتمال الإجراء التصحيحي

1. بعد اكتمال التحقق الداخلي وتحديد الإجراء التصحيحي، افتح الشكوى التي أصبحت **قيد التحقيق**.
2. اضغط **حل** عندما تكون قد اتخذت الإجراء المناسب وأصبحت الشكوى قابلة للإغلاق من ناحية المعالجة.
3. **حدّث التحقيقات** إذا لزم توثيق نتيجة الفحص أو الإجراء المتخذ.
4. تنتقل الحالة إلى **تم الحل**، ما يعني أن المسبب أو الأثر قد جرى التعامل معه.

نصيحة: استخدم هل **تم الاحتفاظ بعينة؟** عند الحاجة إلى الاحتفاظ بأثر مادي يدعم التحقيق أو الرجوع إليه لاحقاً.

5) إغلاق الشكوى بعد اكتمال المتابعة النهائية

1. عندما تكون الشكوى **تم الحل** وتمت مراجعة النتيجة النهائية، افتح السجل مرة أخرى.
2. اضغط **إغلاق** لإقفال الشكوى نهائياً بعد انتهاء كل المتابعة المطلوبة.
3. تصبح الحالة **مغلق**، وهو ما يمنع التعامل التشغيلي اليومي معها بوصفها شكوى نشطة.

ملاحظة: استخدم **مغلق** فقط عندما تكون الشكوى قد اكتملت معالجتها بالفعل، وليس لمجرد تعليق المتابعة مؤقتاً.

أمثلة

مثال عملي: وصل بلاغ من عميل عن طعم/رائحة غير طبيعية في منتج من الصنف ذاته، وكانت الخطورة مرتفع

1. تنشئ شكوى جديدة من التصنيع < الجودة < شكاوى العملاء < الشكاوى عبر جديد.
2. تُسجل تاريخ الشكوى، والعميل، والفئة، والخطورة، والوصف: «لاحظ العميل رائحة غير طبيعية في العبوة الأولى.» «من الشحنة».
3. تضيف الدفعة المرتبطة بالشحنة وأمر البيع إذا كان معروفاً، ثم تحفظ السجل في حالة جديد.
4. بعد مراجعة البلاغ داخلياً، تضغط إقرار فتتحول الحالة إلى تم الإقرار.
5. إذا اقتضى الأمر تحليل سبب المشكلة، تضغط تحقيق وتُسند الشكوى إلى المسؤول المناسب في مسند إلى، وتدوّن نتائج الفحص في التحقيقات.
6. عند الوصول إلى إجراء تصحيحي واضح، تضغط حل فتتحول الحالة إلى تم الحل.
7. بعد المراجعة النهائية والتأكد من اكتمال المعالجة، تضغط إغلاق فتُصبح الحالة مغلق.

نصائح

نصيحة: املاً الفئة والخطورة والوصف بدقة منذ البداية؛ فهذه الحقول هي التي تحدد سرعة المراجعة وطبيعة الاستجابة.

ملاحظة: ربط الشكوى بـ الصنف أو الدفعة أو أمر البيع يساعد فرق الجودة والمبيعات والمحاسبة على تتبع الأثر التشغيلي والمالي عند الحاجة.

تحذير: إذا كانت الشكوى مرتبطة بعميل معين، فتأكد من صحة اسم جهة الاتصال وهاتف جهة الاتصال وبريد جهة الاتصال قبل التصعيد أو الإشعار.

نصيحة: احتفظ بتفاصيل التحقيقات بشكل موجز وواضح؛ فهذا يسهل الرجوع إلى سبب المشكلة والإجراء المتخذ لاحقاً.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

العرض	السبب المحتمل	الإجراء المقترح
لا يمكن حفظ الشكوى	أحد الحقول الإلزامية غير مكتمل، مثل الحالة أو تاريخ الشكوى أو العميل أو الفئة أو الخطورة أو الوصف أو الشركة	أكمل جميع الحقول المطلوبة ثم احفظ مرة أخرى.
لا تظهر الشكوى ضمن المتابعة المناسبة	لم يتم نقلها من جديد إلى تم الإقرار أو قيد التحقيق	استخدم الإجراء المناسب: إقرار أو تحقيق بحسب مرحلة المعالجة.
بقيت الشكوى مفتوحة رغم انتهاء العمل عليها	لم يتم تنفيذ خطوة الإقفال النهائي	بعد الوصول إلى تم الحل، اضغط إغلاق لتحويلها إلى مغلق.

العَرَض	السبب المحتمل	الإجراء المقترح
يصعب تتبع سبب المشكلة	لم تُستكمل بيانات التحقيقات أو لم يُحدد مسند إلى	حدّث تفاصيل التحقيق وعيّن المسؤول المناسب ثم راجع السجل من جديد.

روابط ذات صلة

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