



دليل المستخدم

بوابة المنشآت

www.lostban.com

الإصدار 1.0 | أغسطس 2026
موجه لموظفي المنشآت المشتركة في منصة لوستبان

المحتويات

3	1. مقدمة
3	1.1 لمن هذا الدليل؟
3	1.2 ماذا تستطيع أن تفعل عبر البوابة؟
3	1.3 كيف تقرأ هذا الدليل؟
4	2. الوصول إلى البوابة والواجهة العامة
4	2.1 تسجيل الدخول
4	2.2 الشريط العلوي
5	3. لوحة التحكم
5	3.1 بطاقات المؤشرات
5	3.2 الأغراض الأخيرة والإجراءات السريعة
6	4. إدارة الأغراض
6	4.1 حالات الغرض
6	4.2 البحث والفلاتر
7	4.3 صفحة تفاصيل الغرض
8	5. تسجيل غرض موجود
8	5.1 الخطوة الأولى: هل تعرف مالك الغرض؟
8	5.2 مسار «لا أعرف المالك» – نموذج إضافة غرض موجود
9	5.3 مسار «أعرف المالك» – الاتصال بالمالك المعروف
11	6. المطالبات
11	6.1 التبويبات والفلاتر
11	6.2 صفحة تفاصيل المطالبة
12	6.3 معايير قبول المطالبة
13	7. الشحنات
13	7.1 بطاقات حالات الشحن
13	7.2 قائمة الشحنات
14	8. الدعم
14	8.1 قائمة التذاكر
14	8.2 فتح تذكرة جديدة
15	9. الإعدادات
15	9.1 الملف الشخصي
15	9.2 الأمان
16	9.3 الإشعارات
17	9.4 المستخدمون
18	9.5 الاشتراك
20	10. دورة حياة الغرض – سير العمل الكامل
21	11. أفضل الممارسات
21	11.1 عند تسجيل الغرض
21	11.2 عند مراجعة المطالبات
21	11.3 الأمان والخصوصية
22	12. الأسئلة الشائعة
23	13. استكشاف الأخطاء وإصلاحها
24	14. مسرد المصطلحات
25	15. التواصل والدعم

1. مقدمة

لوستبان (LostBan) منصة سعودية متخصصة في إدارة الأغراض المفقودة والموجودة، تساعد الأفراد والجهات على إعادة الأغراض المفقودة إلى أصحابها.

بوابة المنشآت هي مساحة العمل المخصصة للجهات المشتركة – الفنادق، المطارات، المولات، المستشفيات، الجامعات، ومراكز النقل – لتسجيل الأغراض التي يعثر عليها موظفوها، ومراجعة مطالبات الملكية، ومتابعة شحن الأغراض حتى تصل إلى أصحابها.

1.1 لمن هذا الدليل؟

هذا الدليل موجّه لجميع موظفي المنشأة الذين يستخدمون البوابة: موظف الاستقبال الذي يسجّل الأغراض، والموظف الذي يتابع الشحنات، ومدير المنشأة الذي يدير الحسابات والاشتراك.

1.2 ماذا تستطيع أن تفعل عبر البوابة؟

- تسجيل أي غرض يُعثر عليه داخل منشأتك مع صورته وتفاصيله الكاملة.
- إشعار مالك الغرض مباشرة إذا كانت هويته معروفة لديك.
- نشر الغرض للعرض العام إذا كان المالك مجهولاً، ليتمكن من البحث عنه والمطالبة به.
- مراجعة مطالبات الملكية الواردة والاطلاع على مستندات الإثبات.
- متابعة الشحنات من لحظة الاستلام حتى التسليم النهائي.
- إدارة حسابات الفروع والموظفين والصلاحيات.
- متابعة الاشتراك والفوترة، وفتح تذاكر الدعم الفني.

1.3 كيف تقرأ هذا الدليل؟

كل قسم يبدأ بشرح موجز للشاشة، ثم خطوات العمل عليها، ثم صورة توضيحية للشاشة. الرموز التالية تتكرر في الدليل:

الرمز	المعنى
ملاحظة	معلومة مهمة تساعدك على استخدام الشاشة بشكل صحيح.
تنبيه	إجراء لا يمكن التراجع عنه أو خطأ شائع يجب تفاديه.
نصيحة	ممارسة تشغيلية تختصر الوقت وترفع نسبة إعادة الأغراض.

2. الوصول إلى البوابة والواجهة العامة

2.1 تسجيل الدخول

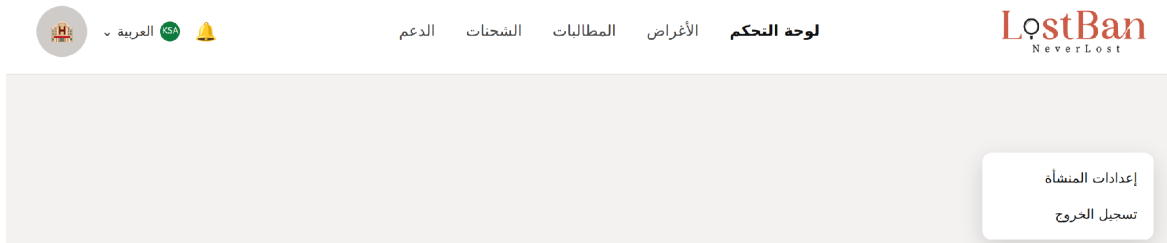
1. افتح المتصفح وانتقل إلى العنوان: www.lostban.com
2. أدخل البريد الإلكتروني وكلمة المرور الخاصين بحسابك في المنشأة.
3. بعد تسجيل الدخول بنجاح تنتقل مباشرة إلى «لوحة التحكم».

ملاحظة – حساب كل موظف شخصي ولا يجوز مشاركته. إذا احتجت حساباً لموظف جديد، اطلب من مدير المنشأة إضافته من الإعدادات + المستخدمون.

2.2 الشريط العلوي

يظهر الشريط العلوي في كل صفحات البوابة، ويحتوي من اليمين إلى اليسار على:

- شعار لوستبان – الضغط عليه يعيدك إلى الصفحة الرئيسية.
- روابط التنقل الرئيسية: لوحة التحكم، الأغراض، المطالبات، الشحنات، الدعم.
- أيقونة الجرس (الإشعارات) – تعرض آخر التنبيهات المتعلقة بالمطالبات والشحنات.
- مبدّل اللغة (العربية / English) – يغيّر لغة الواجهة بالكامل.
- صورة أو شعار المنشأة – الضغط عليها يفتح قائمة تحتوي على «إعدادات المنشأة» و«تسجيل الخروج».



شكل 1 – الشريط العلوي وقائمة حساب المنشأة

3. لوحة التحكم

لوحة التحكم هي الصفحة الأولى بعد تسجيل الدخول، وتعطيك صورة سريعة عن نشاط المنشأة خلال الفترة المختارة.

3.1 بطاقات المؤشرات

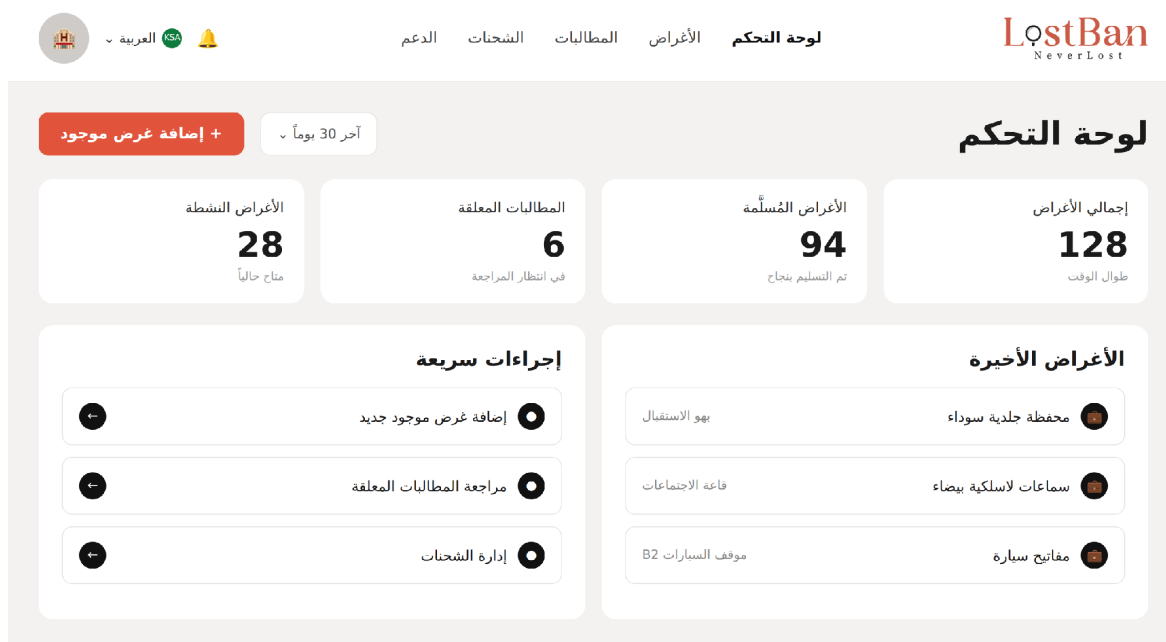
البطاقة	ما الذي تعرضه
إجمالي الأغراض	عدد كل الأغراض التي سجّلتها المنشأة طوال الوقت.
الأغراض المُسلّمة	الأغراض التي وصلت إلى أصحابها وتم إغلاق دورتها بنجاح.
المطالبات المعلقة	مطالبات الملكية التي ما زالت في انتظار المراجعة من فريقك.
الأغراض النشطة	الأغراض المتاحة حالياً ولم يُطالب بها أحد بعد.

يمكنك تغيير الفترة الزمنية من القائمة المنسدلة أعلى الصفحة (الافتراضي: آخر 30 يوماً).

3.2 الأغراض الأخيرة والإجراءات السريعة

- الأغراض الأخيرة: قائمة بأخر الأغراض المسجّلة للوصول السريع إليها.
- إجراءات سريعة: ثلاثة اختصارات – «إضافة غرض موجود جديد»، «مراجعة المطالبات المعلقة»، «إدارة الشحنات».
- زر «إضافة غرض موجود» البرتقالي في أعلى الصفحة هو أسرع طريق لتسجيل غرض جديد.

نصيحة – اجعل لوحة التحكم أول ما تفتحه في بداية كل مناوبة: رقم «المطالبات المعلقة» هو مؤشر العمل المتراكم على فريقك.



شكل 2 – لوحة التحكم – بطاقات المؤشرات والإجراءات السريعة

4. إدارة الأغراض

من قائمة «الأغراض» في الشريط العلوي تصل إلى صفحة «إدارة الأغراض»، حيث تُعرض جميع الأغراض المسجلة على شكل بطاقات، تحتوي كل بطاقة على صورة الغرض، وعنوانه، وموقع العثور عليه، وتاريخ الإبلاغ، وحالته.

4.1 حالات الغرض

الحالة	المعنى
نشط	الغرض مسجل ومتاح، ولم تُقدّم عليه مطالبة بعد.
مطابق	تم ربط الغرض بمطالبة أو بلاغ فقدان مطابق، وهو قيد المعالجة.
تم المطالبة	قُدّمت مطالبة ملكية على الغرض.
ملغي	ألغيت دورة الغرض (مثلاً لعدم صحة البيانات أو لإلغاء المطالبة).
تم التسليم	وصل الغرض إلى صاحبه واكتملت العملية.

4.2 البحث والفلاتر

- قائمة «جميع الفروع»: لعرض أغراض فرع محدد إذا كانت منشأتك متعددة الفروع.
- حقل البحث: اكتب اسم الغرض ثم اضغط أيقونة البحث.
- زر «فلاتر متقدمة»: يفتح لوحة فلتر تشمل الفئة، اللون، الحجم، المادة، العلامة التجارية، الحالة، ومن تاريخ / إلى تاريخ، إضافة إلى «ترتيب حسب» (الأحدث أولاً افتراضياً).
- «مسح الفلاتر» يعيد العرض إلى وضعه الأصلي، و«إغلاق الفلاتر» يطوي اللوحة.



اضغط «عرض التفاصيل» في أي بطاقة لفتح صفحة الغرض. تعرض الصفحة صورة الغرض بحجم كبير، والعنوان، والوصف، وبطاقة «تفاصيل الغرض» التي تبين من قام بالإبلاغ وحالة الغرض الحالية. وفي أعلى الصفحة ثلاثة أزرار: «تعديل الغرض» لتصحيح البيانات أو الصور، و«حذف الغرض» لإزالة السجل، و«مشاركة» لنسخ رابط الغرض.

صفحة 8 من 27 | **LostBan – NeverLost**


العربية



[الدعم](#)
[الشحنات](#)
[المطالبات](#)
[الأغراض](#)
[لوحة التحكم](#)



[← العودة](#)

لا يمكن تعديل أو حذف هذا الغرض أثناء وجود مطالبة عليه أو بعد تسليمه.

[تعديل الغرض](#)
[حذف الغرض](#)
[مشاركة](#)

سماعات لاسلكية بيضاء

سماعات بيضاء داخل غلبة شحن، عليها خدش صغير في الغطاء

تفاصيل الغرض

تم الإبلاغ بواسطة: reception@hotel.sa

الحالة: تم المطالبة



شكل 4 – صفحة تفاصيل الغرض

5. تسجيل غرض موجود

هذه هي العملية الأكثر تكراراً في عمل الاستقبال. ابدأها من زر «إضافة غرض موجود» في لوحة التحكم، أو زر «غرض موجود» في صفحة الأغراض.

5.1 الخطوة الأولى: هل تعرف مالك الغرض؟

تظهر لك شاشة تطلب اختيار أحد مسارين:

الخيار	متى تختاره	ماذا يحدث
نعم، أعرف مالك الغرض	عندما تكون هوية صاحب الغرض معروفة (نزيل مسجل، حجز، بطاقة تعريف داخل الغرض).	تُدخل بيانات اتصاله ويُرسل له بريد إلكتروني لإكمال تفاصيل الدفع والشحن.
لا، لا أعرف مالك الغرض	عندما يكون الغرض مجهول المالك.	يُنشر الغرض في العرض العام على المنصة ليبحث عنه أصحاب الأغراض المفقودة ويطلبوا به.

العودة >

هل تعرف من فقد هذا الغرض؟

اختر خياراً للمتابعة مع الإبلاغ عن الغرض المفقود.



نعم، أعرف مالك الغرض

أدخل تفاصيل الاتصال الخاصة بهم لإشعارهم مباشرة



لا، لا أعرف مالك الغرض

انشر هذا الغرض على لوحة تحكم الصفحة الرئيسية للعرض العام

شكل 5 – شاشة اختيار المسار: هل تعرف من فقد هذا الغرض؟

5.2 مسار «لا أعرف المالك» – نموذج إضافة غرض موجود

الحقول المعلّمة بنجمة (*) إلزامية:

الحقل	إلزامي	إرشادات التعبئة
عنوان الغرض	نعم	اسم مختصر ودقيق، مثال: «محفظة جلدية سوداء».
الوصف	نعم	وصف مفصّل يتضمن اللون والحجم والعلامة التجارية والسمات المميّزة.
تاريخ العثور	نعم	بصيغة يوم/شهر/سنة.
الوقت التقريبي	لا	ساعة ودقيقة تقريبية للعثور.
موقع العثور	نعم	المكان بدقة داخل المنشأة، مثال: «بهو الاستقبال – الطابق الأرضي».

قسم «عنوان الاستلام» لا يحتاج إدخال أي بيانات: تُسجّل الأغراض تلقائياً تحت العنوان المسجّل لمنشأتك، وعند المطالبة بالغرض يستلمه المندوب من هذا العنوان. بعد إكمال الحقول اضغط «إرسال الغرض الموهود».

شكل 6 - نموذج إضافة غرض موهود (مالك غير معروف)

5.3 مسار «أعرف المالك» – الاتصال بالمالك المعروف

يتكوّن النموذج من قسمين:

- تفاصيل الغرض: عنوان الغرض (إلزامي)، الوصف (إلزامي)، الفئة، تاريخ العثور، موقع العثور، الوزن التقريبي بالكيلوجرام (إلزامي)، ورفع الصور (إلزامي).
- بيانات الاتصال بالمالك: الاسم (إلزامي)، رقم الهاتف مع اختيار الدولة (إلزامي)، والبريد الإلكتروني (إلزامي). اضغط «إرسال إشعار بالبريد الإلكتروني» لإرسال رسالة إلى المالك تدعوه لإكمال تفاصيل الدفع والشحن.

تنبيه – تأكد من صحة البريد الإلكتروني ورقم الهاتف قبل الإرسال – أي خطأ يعني عدم وصول الرسالة إلى صاحب الغرض.

العودة >

اتصل بالمالك المعروف

أدخل تفاصيل الاتصال الخاصة بالشخص الذي فقد الغرض. سيتم إرسال بريد إلكتروني إليه لإكمال تفاصيل الدفع والشحن.

رفع الصور *

انقر للرفع أو اسحب وأفلت
JPG أو PNG أو SVG
أو تصفح الملفات

بيانات الاتصال بالمالك

الاسم *

سالم العتيبي

رقم الهاتف *

Saudi Arabia +966 5X XXX XXXX

البريد الإلكتروني *

salem@example.com

تفاصيل الغرض

عنوان الغرض *

حقيبة ظهر زرقاء

الوصف *

حقيبة ظهر زرقاء بها جهاز لوحي ودفتري ملاحظات

تاريخ العثور

12/08/2026

الفئة

حقائب >

موقع العثور

غرفة 402

الوزن التقريبي (كجم) *

1.2

إلغاء

إرسال إشعار بالبريد الإلكتروني

شكل 7 – نموذج الاتصال بالمالك المعروف

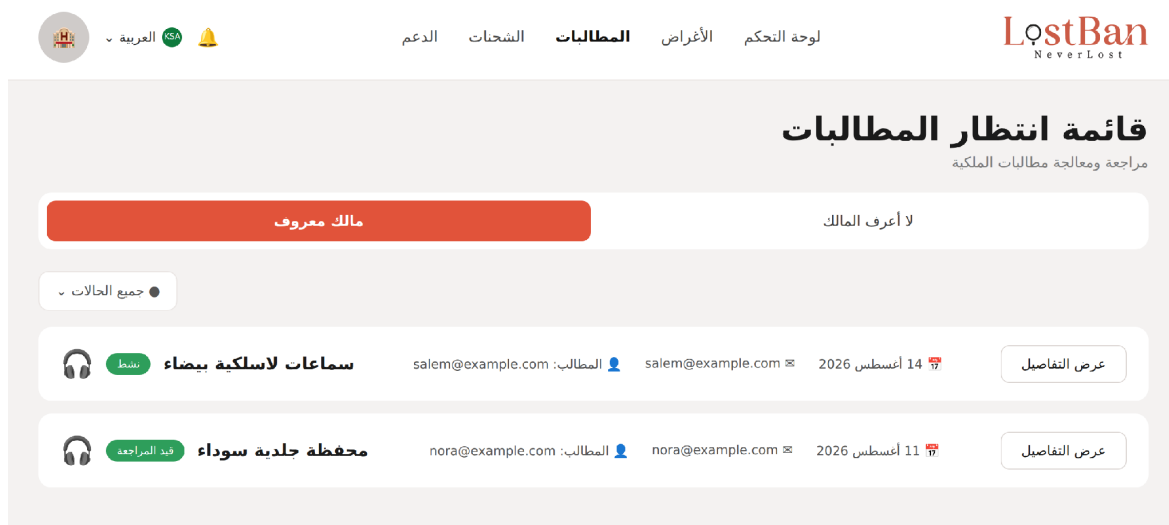
صفحة 12 من 27 | LostBan – NeverLost

6. المطالبات

صفحة «قائمة انتظار المطالبات» هي مكان مراجعة ومعالجة مطالبات الملكية.

6.1 التبويبات والفلاتر

- تبويب «مالك معروف»: المطالبات الناتجة عن الأغراض التي أبلغت عنها بمالك معروف.
 - تبويب «لا أعرف المالك»: المطالبات الواردة من أشخاص يدعون ملكية غرض منشور للعرض العام.
 - قائمة «جميع الحالات»: لفلترة المطالبات حسب حالتها.
- يعرض كل صف: صورة الغرض واسمه وحالته، وبريد المطالب، وتاريخ المطالبة، وزر «عرض التفاصيل».



شكل 8 – قائمة انتظار المطالبات

6.2 صفحة تفاصيل المطالبة

تنقسم الصفحة إلى ثلاثة أقسام:

- معلومات العنصر: اسم الغرض وتاريخ المطالبة وحالتها.
 - تفاصيل المطالب: الاسم، البريد الإلكتروني، والوصف الذي قدّمه المطالب لإثبات معرفته بالغرض.
 - إثبات الملكية: المستندات أو الصور المرفقة من المطالب، وتظهر عبارة «لا توجد مستندات إثبات» في حال عدم إرفاق شيء.
- راجع الوصف والمستندات وقارنها بالغرض الفعلي قبل اتخاذ أي قرار.



- أن يصف المطالب تفاصيل غير ظاهرة في الصورة المنشورة (محتويات، خدوش، نقش، رقم تسلسلي).
- أن يتطابق تاريخ ومكان الفقدان المذكوران مع سجل العثور لديك.
- أن يكون مستند الإثبات – إن وُجد – واضحاً ومرتبئاً بالغرض (فاتورة شراء، صورة سابقة، بطاقة تعريف).

27 من 14 صفحة | **LostBan – NeverLost**

7. الشحنات

صفحة «إدارة الشحنات» تتيح تتبع وإدارة تسليم الأغراض بعد قبول المطالبات.

7.1 بطاقات حالات الشحن

الحالة	المعنى والإجراء المطلوب
جاهز للشحن	قُبِلَت المطالبة وأصبح الغرض جاهزاً للتسليم للمندوب – جَهِّز الغرض وغلِّفه.
قيد النقل	المندوب استلم الغرض وهو في طريقه – لا إجراء مطلوب منك.
تم التسليم	وصل الغرض إلى صاحبه واكتملت العملية.
جاهز للاستلام	الغرض بانتظار استلام صاحبه له مباشرة.
مرتجع	تعذر التسليم وأعيد الغرض – راجع السبب وتواصل مع الدعم.

7.2 قائمة الشحنات

- حقل «ابحث في الشحنات...» للبحث السريع.
- قائمة «جميع الحالات» لفلتر الشحنات حسب حالتها.
- تظهر عبارة «لا توجد شحنات» عندما لا تكون هناك شحنات مطابقة.

العربية

الدعم

الشحنات

المطالبات

الأغراض

لوحة التحكم

إدارة الشحنات

تتبع وإدارة تسليم العناصر

جاهز للشحن

3

قيد النقل

4

تم التسليم

18

جاهز للاستلام

2

مرتجع

1

جميع الشحنات

ابحث في الشحنات...

جميع الحالات

رقم الشحنة	الغرض	المستلم	الحالة	آخر تحديث
SHP-100482	سماعات لاسلكية بيضاء	سالم العنبي	قيد النقل	20 أغسطس 2026
SHP-100479	محفظة جلدية سوداء	نورة القحطاني	تم التسليم	18 أغسطس 2026
SHP-100471	مفاتيح سيارة	فهد الدوسري	جاهز للشحن	17 أغسطس 2026

شكل 10 – صفحة إدارة الشحنات

8. الدعم

8.1 قائمة التذاكر

صفحة «تذاكر الدعم» تعرض جميع طلبات الدعم الخاصة بمنشأتك، ولكل تذكرة رقم مرجعي (مثال: TCK-408324)، ونوع، وحالة، وتاريخ آخر تحديث. يمكنك التصفية حسب: الكل، مفتوح، قيد الانتظار، تم الحل، مغلق. اضغط على أي تذكرة لتوسيعها والاطلاع على تفاصيلها.

8.2 فتح تذكرة جديدة

4. اضغط زر «تذكرة جديدة».
5. تأكد من بريدك الإلكتروني (يُعبأ تلقائياً من حسابك).
6. اكتب «الموضوع» – وهو الحقل الإلزامي الوحيد. مثال: «لا أستطيع تسجيل الدخول».
7. اختر «النوع» من القائمة المنسدلة.
8. اكتب تفاصيل المشكلة في حقل «الرسالة» (اختياري لكن يُنصح به بشدة).
9. اضغط «إرسال الطلب».

نصيحة – كلما كان الوصف أدق كان الحل أسرع: اذكر رقم الغرض أو المطالبة، والوقت التقريبي للمشكلة، والخطوات التي أدت إليها.

لوحة التحكم الأغراض المطالبات الشحنات الدعم

العربية SA 🔔

← العودة إلى التذاكر

تواصل مع الدعم

أكمل النموذج أدناه وسنواصل معك قريباً.

بريدك الإلكتروني

الموضوع *

النوع

الرسالة (اختياري)

شكل 11 – نموذج فتح تذكرة دعم جديدة

قنوات التواصل الأخرى: هاتف وواتساب +966 53 322 1427 – بريد info@lostban.com

9. الإعدادات

تصل إلى الإعدادات بالضغط على صورة المنشأة في الشريط العلوي ثم «إعدادات المنشأة». تنقسم الصفحة إلى خمسة تبويبات.

9.1 الملف الشخصي

لتحديث معلومات ملف المنشأة: شعار المنشأة (JPG أو PNG بحد أقصى 5 ميجابايت)، اسم المنشأة، الشخص المسؤول، البريد الإلكتروني، رقم الهاتف، الدولة والمدينة، وتفاصيل العنوان (رقم المبنى، اسم الشارع، الرقم الثانوي، الحي، الرمز البريدي)، إضافة إلى عنوان الفوترة مع خيار «نفس عنوان النشاط التجاري». احفظ بالضغط على «حفظ التغييرات».

تنبيه – عنوان المنشأة يُحدّد أثناء التسجيل ولا يمكن تغييره لاحقاً من البوابة – تواصل مع الدعم إذا احتجت تحديثه، لأن هذا العنوان هو نقطة استلام المندوب للأغراض.

رجوع

الإعدادات

إدارة ملف منشأتك وتفصيلاتك

الاشتراك المستخدمين الإشعارات الأمان

الملف الشخصي

معلومات المنشأة

تحديث معلومات ملف منشأتك

شعار المنشأة

اختبار صورة

الحد الأقصى 5 ميجابايت

اسم المنشأة

فندق الواحة

الشخص المسؤول

سارة الشمري

رقم الهاتف

Saudi Arabia +966 5X XXX XXXX

البريد الإلكتروني

reception@hotel.sa

يتم تحديد عنوان منشأتك أثناء التسجيل ولا يمكن تغييره بعد ذلك. يرجى التواصل مع الدعم إذا كنت بحاجة إلى تحديثه.

الدولة

المملكة العربية السعودية

المدينة

الرياض

الرمز البريدي

12333

الحي

العليا

حفظ التغييرات

شكل 12 – الإعدادات – تبويب الملف الشخصي

9.2 الأمان

- تغيير كلمة المرور: أدخل كلمة المرور الحالية ثم الجديدة وتأكيدها، واضغط «تحديث كلمة المرور».
- المصادقة الثنائية: مفتاح «تفعيل المصادقة الثنائية» يضيف طبقة أمان تتطلب رمز تحقق إضافي مع كلمة المرور.

نصيحة – فعّل المصادقة الثنائية لجميع الحسابات الإدارية.

LostBan NeverLost

لوحة التحكم الأغراض المطالبات الشحنات الدعم

العربية

رجوع

الإعدادات

إدارة ملف منشأتك وتفضيلاتك

الاشتراك المستخدمين الإشعارات **الأمان** الملف الشخصي

تغيير كلمة المرور

قم بتحديث كلمة مرورك للحفاظ على أمان حسابك

كلمة المرور الحالية

كلمة المرور الجديدة

تأكيد كلمة المرور الجديدة

تحديث كلمة المرور

المصادقة الثنائية

أضف طبقة أمان إضافية لحسابك

تفعيل المصادقة الثنائية

يتطلب رمز التحقق بالإضافة إلى كلمة المرور

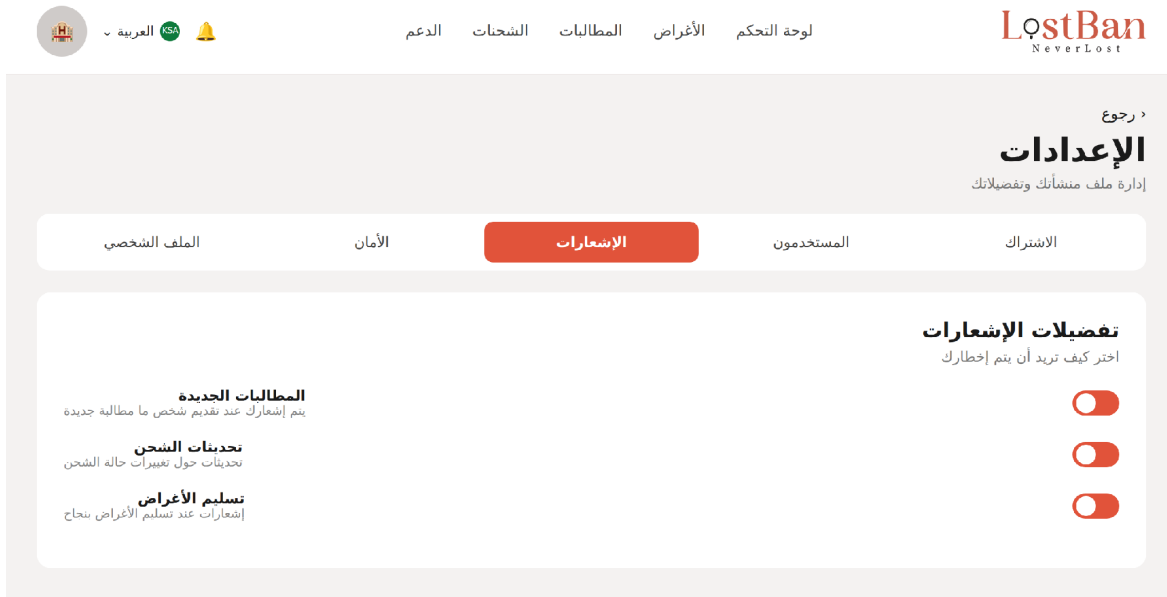
شكل 13 – الإعدادات – تبويب الأمان

9.3 الإشعارات

ثلاثة مفاتيح للتحكم في التنبيهات التي تصلك:

- المطالبات الجديدة – إشعار عند تقديم مطالبة جديدة.
- تحديثات الشحن – إشعارات بتغيير حالة الشحنات.
- تسليم الأغراض – إشعار عند تسليم غرض بنجاح.

ملاحظة – أبقِ «المطالبات الجديدة» مفعلاً دائماً حتى لا تتأخر مراجعة المطالبات.



شكل 14 – الإعدادات – تفضيلات الإشعارات

9.4 المستخدمين

لإدارة جميع المستخدمين المسجلين في المنشأة. لكل مستخدم بطاقة تعرض الاسم والبريد الإلكتروني، وحقل «الفرع» التابع له مع رابط «تعديل العنوان»، وقائمة «الدور»، وزر «حذف». زر «إضافة حساب فرع» يتيح إنشاء حساب لفرع أو موظف جديد.

الدور	الاستخدام المعتاد
موظف استقبال	تسجيل الأغراض الموجودة ومتابعتها في نقطة التماس مع العملاء.
موظف	العمل التشغيلي العام على الأغراض والشحنات.

تنبيه – راجع قائمة المستخدمين دورياً واحذف حسابات من انتهت علاقتهم بالمنشأة فوراً.

✎ تعديل العنوان

العملة العربية

🔔

الدعم الشحنت المطالبات الأغراض لوحة التحكم

LostBan
NeverLost

رجوع
الإعدادات
إدارة ملف منشأتك وتفصيلاتك

الاشتراك

الملف الشخصي الأمان الإشعارات المستخدمين

الخطوة الحالية

نشط

دورة الفوترة
Monthly

نوع الخدمة
Business

المبلغ الإجمالي
USD 138.00

الفروع
12

تاريخ الفوترة التالية
Aug 2026 27

تاريخ البدء
Jul 2026 23

معلومات الفوترة

تعديل

تحديث تفاصيل الكيان القانوني وتفصيلات الفاتورة

الخطوة	الدورة	المبلغ	الحالة	التاريخ	الفوترة التالية
تجاري	Monthly	USD 138.00	نشط	Jul 2026 27	Aug 2026 27

شكل 16 – الإعدادات – الاشتراك والفوترة

10. دورة حياة الغرض – سير العمل الكامل

يلخّص هذا القسم الرحلة من لحظة العثور على الغرض حتى وصوله إلى صاحبه:

10. العثور على الغرض داخل المنشأة وتأمينه في مكان الحفظ.
11. تسجيل الغرض في البوابة خلال نفس المناوبة مع صورة واضحة ووصف دقيق.
12. اختيار المسار المناسب: إشعار المالك المعروف، أو النشر للعرض العام.
13. وصول مطالبة ملكية وظهورها في «قائمة انتظار المطالبات».
14. مراجعة المطالبة والتحقق من الوصف ومستندات الإثبات.
15. عند القبول ينتقل الغرض إلى مسار الشحن ويصبح «جاهز للشحن».
16. تغليف الغرض وتسليمه للمندوب عند حضوره إلى عنوان المنشأة المسجّل.
17. متابعة الحالة: قيد النقل ، تم التسليم.
18. إغلاق الدورة وظهور الغرض ضمن «الأغراض المُسلّمة» في لوحة التحكم.

المرحلة	المسؤول	المدة المستهدفة
تسجيل الغرض	موظف الاستقبال	خلال المناوبة نفسها
مراجعة المطالبة	مسؤول المطالبات	خلال 24 ساعة
تجهيز الغرض للشحن	موظف العمليات	خلال 24 ساعة من قبول المطالبة
متابعة الشحنة	موظف العمليات	حتى تغيّر الحالة إلى «تم التسليم»

11. أفضل الممارسات

11.1 عند تسجيل الغرض

- سجّل الغرض في نفس يوم العثور عليه – التأخير يقلّل فرصة إعادته لصاحبه.
- التقط الصورة على خلفية بسيطة وبإضاءة جيدة، وأظهر العلامات المميّزة.
- لا تصوّر محتويات حسّاسة (بطاقات هوية، بطاقات بنكية، مستندات) – صوّر الغلاف الخارجي فقط واذكر المحتويات في الوصف بشكل عام.
- اكتب موقع العثور بدقة تكفي للتحقق لاحقاً من صحة المطالبة.
- أدخل الوزن التقريبي بواقعية لأنه يؤثر على تكلفة الشحن.

11.2 عند مراجعة المطالبات

- راجع قائمة المطالبات المعلقة يومياً.
- اعتمد على التفاصيل غير الظاهرة في الصورة كمعيار أساسي للتحقق.
- وثّق داخلياً سبب قبول أو رفض كل مطالبة.

11.3 الأمان والخصوصية

- لا تشارك حسابك مع أي زميل.
- فعّل المصادقة الثنائية على الحسابات الإدارية.
- احذف حسابات الموظفين المغادرين فور انتهاء علاقتهم بالمنشأة.
- لا تنشر بيانات شخصية لأصحاب الأغراض في وصف الغرض العام.

12. الأسئلة الشائعة

السؤال	الإجابة
سجلت غرضاً ببيانات خاطئة، كيف أصحّحها؟	افتح صفحة الغرض واضغط «تعديل الغرض». إذا كان الغرض عليه مطالبة أو تم تسليمه فلن يكون التعديل متاحاً – افتح تذكرة دعم.
هل يمكنني حذف غرض عليه مطالبة؟	لا. الحذف والتعديل معطلان أثناء وجود مطالبة أو بعد التسليم لحماية سجل العملية.
ما الفرق بين «نشط» و«مطابق»؟	«نشط» يعني أن الغرض متاح ولم يُطالب به أحد، بينما «مطابق» يعني أنه رُبط بمطالبة أو ببلاغ فقدان مطابق وهو قيد المعالجة.
المالك لم يستلم رسالة الإشعار، ماذا أفعل؟	تحقق من صحة البريد الإلكتروني الذي أدخلته، واطلب منه مراجعة مجلد الرسائل غير المرغوب فيها، ثم افتح تذكرة دعم إن لزم.
كيف أضيف موظفاً جديداً؟	من الإعدادات ← المستخدمين ← «إضافة حساب فرع»، ثم حدّد الفرع والدور المناسب.
هل أستطيع تغيير عنوان المنشأة؟	لا يمكن تغييره من البوابة لأنه حُدد عند التسجيل – تواصل مع الدعم.
من أين يستلم المندوب الغرض؟	من العنوان المسجل لمنشأتك؛ لا حاجة لإدخال عنوان استلام عند تسجيل كل غرض.
كيف أغيّر لغة الواجهة؟	من مبدّل اللغة في الشريط العلوي (العربية / English).

13. استكشاف الأخطاء وإصلاحها

المشكلة	الحل المقترح
لا يمكن تسجيل الدخول	تأكد من البريد وكلمة المرور، وجرب استعادة كلمة المرور. إذا كان الحساب جديداً تأكد من تفعيله من قبل مدير المنشأة.
زر «إرسال الغرض الموجود» غير فعال	راجع الحقوق الإلزامية المعلّمة بنجمة – غالباً الصورة أو الوزن التقريبي غير مُدخلين.
فشل رفع الصورة	تأكد أن الصيغة SVG أو PNG أو JPG وأن حجم الصورة ضمن الحد المسموح.
لا تظهر الأغراض في القائمة	اضغط «مسح الفلاتر» – قد يكون هناك فلتر فرع أو تاريخ مفعّل، وتأكد من اختيار «جميع الفروع».
لا تصلني إشعارات المطالبات	راجع الإعدادات «الإشعارات» وتأكد من تفعيل مفتاح «المطالبات الجديدة».
حالة الشحنة لم تتحدّث	التحديث يتم من مزود الشحن وقد يستغرق بعض الوقت؛ إذا تجاوز يوم عمل افتح تذكرة دعم.

14. مسرد المصطلحات

المصطلح	التعريف
الغرض الموجود	أي شيء عثر عليه موظفو المنشأة داخل مرافقها وتم تسجيله في المنصة.
المطالبة	طلب يقدمه شخص يدعي ملكية غرض معروض، مرفقاً بوصف أو مستند إثبات.
المطالب	الشخص مقدّم المطالبة.
إثبات الملكية	المستندات أو الصور التي يرفقها المطالب لإثبات أن الغرض له.
الشحنة	عملية نقل الغرض من المنشأة إلى صاحبه بعد قبول المطالبة.
الفرع	موقع فرعي تابع للمنشأة له مستخدموه وأغراضه الخاصة.

15. التواصل والدعم

القناة	التفاصيل
البوابة	www.lostban.com – قسم «الدعم» لفتح تذكرة
البريد الإلكتروني	info@lostban.com
الهاتف / واتساب	+966 53 322 1427
الموقع	www.lostban.com