



# باقات الخدمات الأساسية المقدمة من شركة إكرام الضيف للسياحة باقة ( أ )



### خدمات مشعر عرفات - باقة (أ)

التصنيف النوعي	التصنيف الكمي	الخدمة ومكان تقديمها
تجهيز المساحات المستلمة من شركة كدانة للتنمية والتطوير	تشبيد الخيام PVC إن لزم + تجهيز البوابات الرئيسية، فحص المطايخ والمرافق + نظافة المخيم ودورات المياه والقواطع والمكيفات + عمل التمديدات الكهربائية وفق اشتراطات شركة كدانة للتنمية والتطوير + إزالة التجهيزات القديمة بالمخيم إن وجدت	عرفات - المخيم
توفير مطبخ مجهز بكافة الخدمات لتقديم وجبات الإعاشة للحجاج	عدد (١) مطبخ لكل مخيم على الأقل	
نظام كاميرات مراقبة أمنية مغلقة CCTV	عدد (١) كاميرا على البوابة الرئيسية + (١) كاميرا لكل ممر رئيسي + عدد (١) كاميرا في كل مطبخ	
تكييف	فريون-سبليت ٦٢٥ - BTU لكل م ٣	
إنارة المخيم والممرات	وحدة إضاءة (١) داخل كل خيمة وحدة إضاءة (١) كل (٥) أمتار على طول الممرات الرئيسية + وحدة إضاءة (١) كل (١٠) أمتار على طول الممرات الفرعية + وحدة إضاءة (١) عند المدخل الرئيسي للمخيم	
فرش سجاد داخل الخيام	موكيت داخل الخيام بسماكة (١٢) ملم	
صالة طعام (صالة طعام لكل من الرجال والنساء)	• عدد (١) صالة طعام للرجال و(١) صالة طعام للسيدات بمساحة (٣٢) م لكل صالة	
دورات مياه كافية مبلطة بالسيراميك ومظللة	• عدد (١) دورة مياه لكل (٥٠) حاج + مجفف لليدين (ضمن المساحة المسلمة للشركة دون طلب زيادة في المساحة)	
عيادة إسعافات أولية	توفير حاملة مرضى عدد (٤) • عدد (٢) سرير طبي , عدد (١) مكتب اداري مع كرسي , عدد (٢) كرسي متحرك , عدد (١) ثلاجة , خيمة (٤×٤) PVC , مكيفة ٦٢٥ BTU , رفوف معدنية , سجادة	
تجهيزات لذوي الاحتياجات الخاصة، وكبار السن (مزلقان ودورات مياه)	تجهيز نسبة (٢٪) من خدمات المخيم شاملة دورات المياه لذوي الاحتياجات الخاصة بما يتوافق مع النسبة المحددة عالمياً	
أعمال خدمات نظافة المخيم والممرات	عدد (١) دورة نظافة عامة كل (٤) ساعات عدد (١) دورة نظافة داخل الخيام مرة واحدة على الأقل وعند الطلب	



عدد (١) دورة نظافة بعد كل وجبة رئيسية عدد (١) دورة نظافة دورات مياه كل (١) ساعة	سخانات مياه للمشروبات الساخنة	
حافظات مياه ساخنة لكل (٣٠ حاج/حافضة)		
عدد (٢) حاوية نفايات سعة (٥٠) كيلو لكل ممر عدد (١) حاوية نفايات سعة (١٠) كيلو لكل خيمة/لكل (١٦)م	حاويات نفايات للممرات والخيام	
توفير عدد ٤ عمال نظافة لكل مجمع دورة مياه على مدار الساعة	أعمال نظافة دورات المياه	
توفير مصائد البعوض بعدد كافي بكل مخيم	مكافحة الحشرات الناقلة للأمراض	
بكميات كافية وفق احتياج الحجاج	توفير أدوات النظافة + الصابون بدورات المياه	
عدد (١) لوحة بمقاس مناسب توضح اسم الشركة ورقم المركز مع إضافة مركز عناية وخدمات ضيوف الرحمن (٩٢٠٠٠٢٨١٤ خدمة العملاء)	لوحة باسم الشركة ورقم مركز الخدمة لبوابة المدخل الرئيسي للمخيم	
مراوح هواء لتوزيع الهواء في المدخل والممرات الرئيسية	مروحة كهربائية لتهوية المداخل والممرات	
عدد (١) صوفاء بد بتكايه مقاس (٥٥×١٧٥×٢٠) بضغط (٨٠) كحد أدنى لكل حاج	صوفاء بد	عرفات (السكن)
عدد (١) مخدة قطن مقاس (٤٠*٥٠) سم، كحد أدنى لكل حاج	مخدة قطن	
عدد (١) بيت مخدة قطن لكل حاج	بيت مخدة قطن	
• عدد (١) غطاء صيفي مقاس (١٠٠×٢٠٠) سم ووزنه (٢٠٠) جم/م على الأقل (خلال موسم الصيف) أو عدد (١) غطاء شتوي مقاس (١٠٠×٢٠٠) سم ووزنه (٥٠٠) جم/م على الأقل (خلال موسم الشتاء) لكل حاج	غطاء	
عدد (٤) فيش كهرباء لكل (٢٥) م	أفياش كهرباء	
خدمة الاستقبال وتوجيه الحجاج الى مخيماتهم وتوفير المشروبات	استقبال الحجاج	عرفات - إرشاد



توفير وتجهيز مكتب خدمة عملاء لخدمة (٢٠٠٠) حاج في كل مخيم	التوجيه إلى أقرب مكان للخدمات الخارجية التي قد يحتاجها الحاج ( هدي , فتوى , صحية , وغيرها )	
عدد (٢) لوحة بمقاس مناسب توضح اسم الشركة ورقم المركز مع إضافة مركز عناية وخدمات ضيوف الرحمن ٩٢٠٠٠٢٨١٤ (خدمة العملاء) والمعلومات التي تهم الحاج	لوحة معلومات إرشادية لعرض المعلومات التي يحتاجها الحاج بما في ذلك معلومات التفويج	
توفير حراس أمن على المداخل ومشرف عام على مدار الساعة	حراسات أمنية	عرفات - موارد بشرية
توفير طاقم في خاص بخدمة الطعام	مقدمي ضيافة	
عدد (١) موظف لتقديم الخدمات لكل (١٠٠) حاج ع تميزهم بزي موحد، موزعين على مدار ٢٤ ساعة مع إمكانية زيادة العدد في حال الحاجة وعدم كفاية العدد المتوفر	توفير عدد كافي من الموظفين / العاملين ضمن فريق العمل	
عدد (١) مشرف خدمات عملاء لكل (٥٠٠) حاج مع تميزهم بزي موحد، موزعين على مدار ٢٤ ساعة مع إمكانية زيادة العدد في حال الحاجة وعدم كفاية العدد المتوفر	توفير مشرفي خدمات عملاء	
عدد (١) سباك + (١) كهربائي + (١) في تكييف متفرغين	إصلاح الأعطال الفنية المتعلقة بالتكييف والإضاءة والكهرباء والحمامات والأجهزة	
تواجد نسبة لا تقل عن (٥٠٪) من السعوديين ضمن فريق العمل	تواجد سعوديين ضمن فريق العمل	
تواجد نسبة لا تقل عن (٢٪) من السيدات ضمن فريق العمل	تواجد العنصر النسائي ضمن فريق العمل	
عصيرات مياه صحية، شاي، قهوة على مدار الساعة	مياه صحية، شاي، قهوة	عرفات (التغذية)
وجبة خفيفة تحتوي على عدد (٦) أصناف من أنواع الطعام التالية: فاكهة، حلويات، أغذية مصنعة، تقدم على مدار الساعة (مع الالتزام بزمان تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبات خفيفة (سناك)	



بوفيه إفطار، يحتوي على (٤) أطباق رئيسية، (٦) طبق جانبي، (٤) أنواع فاكهه، (٤) أنواع من المشروبات (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبة إفطار جاهزة / جافة	
بوفيه غداء ، يحتوي على (٦) أصناف مقبلات، (٤) اطباق رئيسية (٣) أصناف حلويات، (٤) انواع فاكهه، (٤) أنواع من المشروبات (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبة غداء ساخنة	

### خدمات مشعرمى - باقة (أ)

التصنيف الكمي	التصنيف النوعي	الخدمة ومكان تقديمها
تشيد الخيام PVC إن لزم + تجهيز البوابات الرئيسية، فحص المطابخ والمرافق + نظافة المخيم ودورات المياه والقواطع والمكيفات + عمل التمديدات الكهربائية وفق اشتراطات شركة كدانة للتنمية والتطوير + إزالة التجهيزات القديمة بالمخيم إن وجدت	تجهيز المساحات المستلمة من شركة كدانة للتنمية والتطوير	مى - المخيم
عدد (١) كاميرا على البوابة الرئيسية + (١) كاميرا لكل ممر رئيسي + عدد (١) كاميرا في كل مطبخ	نظام كاميرات مراقبة أمنية مغلقة CCTV	
فريون-سبليت ٢٤ ألف وحدة لكل ١٦ م٢	تكييف	
أبواب للخيام	أبواب للخيام	
مواصفات الجبسوم بورد (مزدوج)	أعمال إنشائية جمالية/تحسينية للمخيم جبسوم بورد، مع تظليل المداخل	
موكيت داخل الخيام بسماكة (١٢) ملم	فرش سجاد داخل الخيام	
عدد (١) صالة طعام للرجال و(١) صالة طعام للسيدات بمساحة (٣٢) م٢ لكل صالة	صالة طعام (صالة طعام لكل من الرجال والنساء)	
توفير حاملة مرضى عدد (٤) + وحدة ممرض ، بكل مخيم مكيف • عدد (٢) سرير طبي ، عدد (١) طاولة إدارية ، عدد (٢) كرسي متحرك ، عدد (١) تلاج ، خيمة (٤×٤) PVC، مكيف ٢٤٠٠٠ وحدة ، رفوف معدنية ، سجادة	عيادة إسعافات أولية	
تجهيز نسبة (٢٪) من خدمات المخيم شاملة دورات المياه لذوي السن (مزلقان ودورات مياه) الإحتياجات الخاصة بما يتوافق مع النسبة المحددة عالمياً	تجهيزات لذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن (مزلقان ودورات مياه)	
حافظات مياه ساخنة لكل (٣٠) حاج/حافطة)	سخانات مياه للمشروبات الساخنة	





• عدد (٢) حاوية نفايات سعة (٥٠) كيلو لكل ممر • عدد (١) حاوية نفايات سعة (١٠) كيلو لكل خيمة / لكل (١٦) م٢	حاويات نفايات للممرات والخيام	
توفير عدد ٤ عمال نظافة لكل مجمع دورة مياة على مدار الساعة	أعمال نظافة دورات المياه	
عدد (١) دورة نظافة عامة كل (٤) ساعات عدد (١) دورة نظافة داخل الخيام مرة واحدة على الأقل وعند الطلب عدد (١) دورة نظافة بعد كل وجبة رئيسية عدد (١) دورة نظافة دورات مياه كل (١) ساعة	أعمال خدمات نظافة المخيم والممرات	
بكميات كافية وفق احتياج الحجاج	توفير أدوات النظافة + الصابون بدورات المياه	
تظليل الممرات الرئيسية	تظليل الممرات	
مراوح هواء لتوزيع الهواء في المدخل والممرات الرئيسية	مروحة كهربائية لتهوية المداخل والممرات	
توفير عدد ٤ عمال نظافة لكل مجمع دورة مياة على مدار الساعة	أعمال نظافة دورات المياه	
توفير مصائد البعوض بعدد كافي بكل مخيم + رش المخيم ومجاري الصرف بمبيدات قبل نزول الحجاج	مكافحة الحشرات الناقلة للأمراض	
عدد (١) لوحة بمقاس مناسب توضح اسم الشركة ورقم المركز مع إضافة مركز عناية وخدمات ضيوف الرحمن ٢٨١٤ ٩٢٠٠٠ (خدمة العملاء)	لوحة باسم الشركة ورقم مركز الخدمة لبوابة المدخل الرئيسي للمخيم	
عدد (٢) لوحة بمقاس مناسب توضح اسم الشركة ورقم المركز مع إضافة مركز عناية وخدمات ضيوف الرحمن ٢٨١٤ ٩٢٠٠٠ (خدمة العملاء) والمعلومات التي تهم الحاج	لوحة معلومات إرشادية لعرض المعلومات التي يحتاجها الحاج بما في ذلك معلومات التفويج	
عدد (١) سرير مع مرتبة مقاس (١٠٠×٢٠٠) سم بسماكة (٦٥) سم أو صوفاً بد بتكايه مقاس (٥٥×١٧٥×٢٠) بضغط (٨٠) كحد أدنى لكل حاج	صوفاً بد/سرير	منى – السكن
عدد (١) مخدة قطن مقاس (٤٠*٥٠) سم، كحد أدنى لكل حاج	مخدة قطن	
عدد (١) بيت مخدة قطن لكل حاج	بيت مخدة قطن	
عدد (١) غطاء صيفي مقاس (١٠٠×٢٠٠) سم ووزنه (٢٠٠) جم/م على الأقل (خلال موسم الصيف) أو عدد (١) غطاء شتوي مقاس	غطاء	



(١٠٠×٢٠٠) سم ووزنه (٥٠٠) جم/م على الأقل (خلال موسم الشتاء) لكل حاج		
عدد (١) شمسية لكل حاج	شمسية	
شنطة مستلزمات تحتوي على : (سبحة إلكترونية - صابون غير معطر- معقم يدين - كمادات - غطاء عين للنوم - فرشاة أسنان - معجون أسنان - شفرة حلاقة - كيس جمرات - معجون حلاقة)	شنطة مستلزمات للحاج	
عدد (١) سجادة لكل حاج	سجادة صلاة	
• عدد (١) فيش كهرباء لكل (٤) م٢	أفياش كهرباء	
توفير حراس أمن على المداخل ومشرف عام على مدار الساعة	حراسات أمنية	منى - موارد بشرية
توفير طاقم فني خاص بخدمة الطعام	مقدمي ضيافة	
عدد (١) موظف لتقديم الخدمات لكل (٥٠) حاج مع تميزهم بزي موحد، موزعين على مدار ٢٤ ساعة مع إمكانية زيادة العدد في حال الحاجة وعدم كفاية العدد المتوفر	توفير عدد كافي من الموظفين / العاملين ضمن فريق العمل	
عدد (١) مشرف خدمات عملاء لكل (٥٠٠) حاج مع تميزهم بزي موحد، موزعين على مدار ٢٤ ساعة مع إمكانية زيادة العدد في حال الحاجة وعدم كفاية العدد المتوفر	توفير مشرفي خدمات عملاء	
• عدد (١) سباك + (١) كهربائي + (١) فني تكييف متفرغين	إصلاح الأعطال الفنية المتعلقة بالتكييف والإضاءة والكهرباء والحمامات والأجهزة	
تواجد نسبة لا تقل عن (٥٠٪) من السعوديين ضمن فريق العمل	تواجد سعوديين ضمن فريق العمل	
تواجد نسبة لا تقل عن (٢٪) من السيدات ضمن فريق العمل	تواجد العنصر النسائي ضمن فريق العمل	
خدمة الاستقبال وتوجيه الحجاج الى مخيماتهم وتوفير المشروبات	استقبال الحجاج	
توفير وتجهيز مكتب خدمة عملاء لخدمة (٢٠٠٠) حاج في كل مخيم	التوجيه إلى أقرب مكان للخدمات الخارجية التي قد يحتاجها الحاج ( هدي , فتوى , صحية , وغيرها )	
عصيرات, مياه صحية, شاي, قهوة على مدار الساعة	عصيرات, مياه صحية, شاي, قهوة	



وجبة خفيفة تحتوي على عدد (٦) أصناف من أنواع الطعام التالية: فاكهة - حلويات - أغذية مصنعة تقدم على مدار الساعة (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبات خفيفة (سناك)
بوفيه إفطار، يحتوي على (٤) أطباق رئيسية، (٦) طبق جانبي، (٤) انواع فاكهه، (٤) أنواع من المشروبات (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبة إفطار جاهزة / جافة
بوفيه غداء يومياً ، يحتوي على (٦) أصناف مقبلات، (٤) اطباق رئيسية (٣) أصناف حلويات، (٤) انواع فاكهه، (٤) أنواع من المشروبات (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبة غداء ساخنة
بوفيه عشاء يومياً ، يحتوي على (٦) أصناف مقبلات، (٤) اطباق رئيسية (٣) أصناف حلويات، (٤) انواع فاكهه، (٤) أنواع من المشروبات (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبة عشاء ساخنة

### خدمات مشعر مزدلفة - المستوى «أ»

التصنيف النوعي	التصنيف الكمي	موقع تقديم الخدمة
تسوية أرضية الموقع المخصص للمكوث في مزدلفة وفرشه	• فرش كامل أرضية الموقع (جلاليل) • المساحة المخصصة لكل حاج حسب المعيار المخصص من وزارة الحج والعمرة	مزدلفة الموقع
توفير عدد كافي من الموظفين / العاملين ضمن فريق العمل	عدد (١) موظف لتقديم الخدمات لكل (٥٠٠) حاج	مزدلفة الموارد البشرية
توفير عدد كافي من الموظفين / العاملين ضمن فريق العمل	عدد (١) موظف لتقديم الخدمات لكل (٢٥٠) حاج مع تميزهم بزي موحد، موزعين على مدار ٢٤ ساعة مع إمكانية زيادة العدد في حال الحاجة وعدم كفاية العدد المتوفر	
تواجد العنصر النسائي ضمن فريق العمل	تواجد نسبة لا تقل عن (٢٪) من السيدات ضمن الفريق	





واحد نسبة لا تقل عن (٥٠٪) من السعوديين ضمن فريق العمل	تواجد سعوديين ضمن فريق العمل	
وجبة عشاء جافة مكون من: نشويات نوع من اللحوم خبز فاكهة عصير مياه صحية (مع الالتزام بزمن تقديم الوجبات دون تاخير)	وجبة عشاء جافة	مزدلفة - تغذية

### خدمات مكة المكرمة والمدينة المنورة - المستوى (أ)

التصنيف النوعي	التصنيف الكمي	الخدمة ومكان تقديمها
توفير عدد (١) موظف خدمات عملاء لكل (٥٠) حاج + مشرف لكل (١٠) موظفين، وبما لا يقل عن موظف ومشرف للأعداد أقل من (٥٠) حاج، مع الالتزام بالزبي الموحد وإبراز بطاقة عمل معتمدة	توفير لوحات وعبارات ترحيبية (تعتمدها الوزارة) بلغات الحجاج تبرز الحفاوة والتشرف بخدمتهم.	خدمة العملاء - مكة المكرمة والمدينة المنورة
استلام جوازات سفر الحجاج وقراءتها آلياً وتجهيز بيان التوجيه (السكن / المنفذ) بما لا يتجاوز (٣ دقائق للحافلة) وحفظ الجوازات لمن يرغب.	تأكيد نظامية مغادرة الحجاج عبر مراكز مرآبة التفويج في النظام الآلي (بما لا يتجاوز دقيقة للحافلة) ومعالجة المعوقات.	
تأهيل المساكن للتعاقد في المسار الإلكتروني وفقاً لجاهزيتها، ومتابعة استكمال المتطلبات لمن ترصد عليهم ملاحظات	تنفيذ زيارات مجدولة لمساكن الحجاج قبل بدء عقد السكن بما لا يقل عن (٢٤) ساعة للتحقق من استمرار اشتراطات	
الكشف المسبق على المساكن المرخصة وتأهيلها في المسار الإلكتروني للتعاقد والتحقق من استمرار الجاهزية قبل وصول الحجاج		



ومتطلبات التأهيل والجاهزية لاستقبال الحجاج والتصعيد الفوري لما يتطلب		
جدولة مواعيد طلبات الكشف المسبق على المساكن بما لا يتجاوز (٤٨) ساعة من وقت الطلب		
توفير عدد (١) موظف خدمات عملاء لكل (١٠٠) حاج + مشرف للمنطقة يتواجد عند الحاجة، وبما لا يقل عن موظف للأعداد أقل من (١٠٠) حاج، مع الالتزام بالزي الموحد وإبراز بطاقة عمل معمدة	استقبال الحجاج (التابعين لهم) والترحيب بهم عند السكن وتزويدهم بمعلومات متكاملة عن الخدمات الواجب تقديمها لهم خلال فترة الإقامة في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة وكذلك الخدمات المتاحة للحاج في الجوار	
التحقق من جاهزية الغرف للإسكان بعدد الحجاج في العقد قبل وصولهم.	التحقق من إسكان الحجاج (التابعين لهم) في الغرف المخصصة لهم ومتابعة إيصال أمتعتهم، والتأكد من راحتهم، وتفقد أحوالهم طيلة فترة الإقامة في السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومعالجة أي قصور	
التحقق من جاهزية عمالة تنزيل أمتعة الحجاج قبل وصولهم بمعدل عامل (١) لكل (٥٠) حاج		
تنفيذ زيارة تفقدية يومية للوحدة السكنية للتحقق من اكتمال عناصر الخدمة وراحة الحجاج والتدخل الفوري لمعالجة أي قصور وفقاً للائحة المساكن المعدة للإسكان الحجاج والتعليقات المنظمة لشؤون الحج والتصعيد الفوري لما يتطلب		
التحقق من جاهزية البطاقات التعريفية للسكن قبل وصول الحجاج لتوزيعها عليهم	تسليم الحجاج (التابعين لهم) بطاقة مطبوع عليها المعلومات الأساسية للسكن والتحقق من وضع الأساور التعريفية في معصم كل حاج وفقاً لما يعتمد من الوزارة	
تجهيز اساور الحجاج شاملةً لبياناتهم الأساسية وتوزيعها عليهم قبل صعود الغرف		
(مكة المكرمة) التواجد في المواقع التي يقصدها الحجاج لمتابعة أحوالهم والخدمات المقدمة لهم ولاستجابة للبلغات التي ترد بما لا يتجاوز (٢٠) دقائق داخل المنطقة المركزية و(١٥) دقائق خارجها	الإشراف على راحة الحجاج (التابعين لهم) وتفقد أحوالهم طيلة فترة إقامتهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة ومتابعة المرضى والحالات الصحية داخل المستشفيات ومتابعة حالات المفقودين والحالات الأمنية وإنهاء إجراءات المتوفين وتسليم متعلقاتهم	
(المدينة المنورة) التواجد في المواقع التي يقصدها الحجاج لمتابعة أحوالهم والخدمات المقدمة لهم ولاستجابة للبلغات التي ترد بما لا يتجاوز (٥) دقائق داخل المنطقة المركزية و(١٠) دقائق خارجها		



<p>متابعة حالات المرضى والمنومين في المستشفيات لحين انتهاء الحالة وإعادتها للسكن، مع توفير المترجمين عند الحاجة والاستجابة للبلافات بما لا يتجاوز (٣٠) دقيقة</p>	<p>وإصدار شهادات الوفاة لهم، ومتابعة إصدار شهادات الولادة</p>	
<p>متابعة حالات الوفاة (داخل وخارج المدينة المنورة) وإنهاء إجراءات الدفن أو ترحيل الجثمان، واستخراج شهادة الوفاة وتسليم متعلقات المتوفي وفق التعليمات والتصعيد الفوري لما يتطلب</p>		
<p>متابعة إنهاء إجراءات المواليد وفق التعليمات والتصعيد الفوري لما يتطلب</p>		
<p>متابعة بلاغات الحجاج المفقودين والبحث عنهم وتقديم تقرير خلال (٢٤) ساعة والتصعيد لما يتطلب</p>		
<p>إعداد بيان مغادرة في المسار الإلكتروني (بالقطار) بموجب عقد سكن للحجاج</p>	<p>التنسيق مع ممثلي شؤون الحجاج لمن يتم نقلهم بين مكة المكرمة والمدينة المنورة عبر قطار الحرمين للتحقق من متطلبات النقل وفق المواعيد</p>	
<p>التحقق من صدور اعتماد نقل بالحافلات بين المحطة ومقر السكن والعكس لكامل عدد الحجاج</p>		
<p>أن يتوفر لكل مركز خدمة ميداني مشرفين إداريين وميدانيين في كل فترة مؤهلين (شهادة ثانوية أو أعلى / خبرة لا تقل عن (٥) سنوات في خدمة العملاء) مع اشتراط إجادة اللغة الإنجليزية للمراكز التي تخدم جنسيات غير عربية ويفضل إجادة لغة الحجاج، بما لا يقل عن (مشرف / ٥٠٠٠ حاج)</p>	<p>توفير كادر إداري وميداني من ذوي الخبرة والتأهيل للتعامل مع الحجاج وخدمتهم وفقاً لاحتياجاتهم</p>	<p>خدمة العملاء - مكة المكرمة والمدينة المنورة</p>
<p>أن يتوفر لكل مركز موظفي خدمات عملاء ومراقبين ميدانيين في كل فترة مؤهلين (شهادة ثانوية أو أعلى / ويفضل ذوي الخبرة في خدمة العملاء والمهام الميدانية) مع اشتراط الإلمام باللغة الإنجليزية للمراكز التي تخدم جنسيات غير عربية أو إجادة لغة الحجاج، بما لا يقل عن (موظف / ٢٠٠ حاج يتم خدمتهم)</p>		
<p>الاستعداد المسبق لعمليات المغادرة بتحديد العدد المستهدف والتحقق من عقود النقل في المسار الإلكتروني لإصدار الاعتمادات قبل (٢٤ - ١٢) ساعة من موعد المغادرة</p>	<p>التنسيق مع النقابة العامة للسيارات وشركات نقل الحجاج لتوفير الحافلات حسب تعاقباتهم لاستلام الحافلات المهيأة للنقل وإتاحة خدمة النقل بالمركبات الصغيرة المرخصة</p>	



<p>التحقق من وجود لوحة بيانات الاتصال بأرقام الطوارئ ومركز تواصل التابع لوزارة الحج والعمرة باللغة العربية والإنجليزية ومعالجة ذلك في حال عدم وجودها</p>	<p>الالتزام بوضع اللوحات الإرشادية والتوعوية في مقر إقامة الحجاج (التابعين لهم) بلغة الحجاج</p>	
<p>إعداد بيان مغادرة في المسار الإلكتروني بموجب عقد سكن للحجاج في وجهتهم وإصدار اعتماد النقل</p>	<p>التأكد من نقل الحجاج بين مكة المكرمة والمدينة المنورة بموجب عقود الإسكان وضوابطها وكشف المغادرة المستخرج من النظام</p>	
<p>توجيه الموظفين إلى كراج الحافلات لاستلامها بعد التحقق من جاهزيتها قبل موعد المغادرة بـ (٤) ساعات كحد أقصى وتوجيهها لموقع المغادرة</p>		
<p>التحقق من بدء تصعيد الحجاج للحافلات وجاهزيتها للمغادرة بحد أقصى (٣) ساعات والتنسيق الفوري مع النقابة العامة للسيارات لمعالجة المعوقات والتصعيد لما يتطلب</p>		
<p>مطابقة جوازات السفر على الحجاج في الحافلة وبيان المغادرة النهائية والتحقق من سلامتها وتوقيع سائق الحافلة على صحة بيان المغادرة</p>		
<p>(المدينة المنورة فقط) التحقق من اكتمال مغادرة الحافلات من الموقع باتجاه مسجد الميقات بما يضمن خروجها منه قبل دخول وقت حظر المغادرة الساعة (١١:٠٠) ليلاً</p>		
<p>التأكد من جاهزية السكن المخصص للحجاج قبل وصولهم ومتابعة أي نواقص مع صاحب العقار</p>	<p>جاهزية العقار المصروح من لجنة الإسكان او من وزارة السياحة</p>	<p>السكن - مكة المكرمة والمدينة المنورة</p>
<p>(المدينة المنورة فقط) التنسيق مع الشؤون الصحية في المدينة المنورة والمكاتب الطبية لشؤون الحجاج لحصر الحالات المنومة في المستشفيات التي يمكن تصعيدها إلى المشاعر المقدسة ومتابعة ترتيبات نقلهم</p>	<p>المشاركة في تهيئة جميع الحجاج المنومين في المستشفيات للنقل الذي تنظمه وزارة الصحة للمشاعر المقدسة</p>	<p>الدعم اللوجستي - مكة المكرمة والمدينة المنورة</p>
<p>(مكة المكرمة فقط) عدد (١) مرشد لكل (٢٥٠) حاج</p>	<p>توفير مرشدي تفويج لقطار المشاعر والجمرات</p>	<p>المنورة</p>
<p>عدد بطاقة لكل حاج توزع في نقطة الوصول</p>	<p>توفير البطاقة الذكية</p>	
<p>التأكد من أن شركة الزمازمة قامت بما يلي (بتوفير ماء زمزم وإيصاله وتوزيعه لسكن الحجاج بمعدل ١ قارورة ٣٣٠ ملم لكل حاج يومياً لمدة ٢٠ يوم إضافة لتوزيع ١ قارورة ٣٣٠ ملم في مراكز الاستقبال وتفويج الحجاج)</p>	<p>ماء زمزم</p>	<p>التغذية - مكة المكرمة</p>