



Arafat Services

Arafat Monument – Level D			
	Qualitative Classification	Quantitative Classification	Service Value
Camp	Preparation of spaces received from Kidana Development Company	Construction of PVC tents if necessary + Preparation of main gates, inspection of kitchens and facilities + cleanliness of camp, toilets, partitions and air conditioners + Making electrical installations according to the requirements of Kidana Development Company + Removal of the old equipment at the camp if any.	
	Air Conditioning	Freon-Split 250 - BTU per m3	
	CCTV system	One (1) camera on the main gate + (1) One camera per main corridor + (1) One camera per kitchen	
	Campground and Corridor Lighting	(1) lighting unit inside each tent (1) lighting unit every (5) meters along the main corridors + (1) lighting unit every (10) meters along the secondary corridors + (1) lighting unit at the main entrance to the camp	
	Furnishing the tent floor with carpet	Good Quality	
	First Aid Clinic	Providing (4) patient carriers, (2) medical beds, (1) administrative office with chair, (2) wheelchairs, (1) refrigerator, (4x4) PVC tent, 625 BTU air conditioner, metal shelves, and carpet.	
	Equipment for people with special needs and the elderly (grade crossing and toilets)	Preparing (2%) of the camp services, including toilets for people with special needs, in accordance with the internationally specified percentage	
	Providing a kitchen equipped with all services to provide meals for pilgrims	One (1) kitchen per camp at least	
	Waste Containers for Corridors and Tents	(2) waste containers with a capacity of (50) kilos per corridor; (1) waste container with a capacity of (10) kilos per tent/per (16) m2	
	Campground and Corridor Clean Works	One (1) general cleaning session every (8) hours; One (1) hygiene session after every main meal	
	Restroom Cleaning Works	Providing 2 cleaners for each bathroom complex around the clock	
	A board with the name of the company and the service center number for the camp's main entrance gate	One (1) appropriately sized board showing the company name and center number, in addition to the Care and Services Center for pilgrims: 920002814 (Customer Service)	
	Electric Fan for Venting Entrances and Corridors	Air fans to distribute air in the entrance and main corridors	
	Control of disease-carrying insects Providing toiletries + soap in bathrooms	Providing sufficient number of mosquito traps in each camp In sufficient quantities according to the needs of pilgrims	



Arafat Monument – Level D			
Housing	Mattress	One (1) mattress, size (50 x 175 x 5-7) cm, as a minimum for each pilgrim	
	Cotton Pillow	One (1) cotton pillow, size (50*40) cm, as a minimum for each pilgrim	
	Cotton Pillowcase	One (1) cotton pillowcase for each pilgrim	
	Sheets	(1) cotton sheet per pilgrim	
	Covers	(1) summer cover measuring (200 x 100) cm and weighing at least (200) g (during the summer season) Or one (1) winter cover measuring (200 x 100) cm and weighing at least (500) grams (during the winter season) for each pilgrim.	
	Electricity Plugs	(1) Electrical Plugs for every (25) m2	

Arafat Monument – Level D			
Arafat Guidance Services	Receiving pilgrims	Reception, directing pilgrims to their camps and providing drinks	
	An indicative information panel to display the information needed by the pilgrim, including information on the division of pilgrim groups	Two (2) signs of appropriate size showing the company name and center number, in addition to the Pilgrimage Care and Services Center 920002814 (customer service) and information of interest to pilgrims.	
	Direction to the nearest place for external services that the pilgrim may need (the sacrificial animals "Al-Hadi", Fatwas, Health Care, etc.)	Provide and equip a customer service office to serve (5000) pilgrims in each camp	

Arafat Monument – Level D			
Human Resources	Provide customer services supervisors	(1) Customer Services Supervisor to provide services for each (1000) pilgrims with uniforms, distributed 24 hours a day, with the possibility of increasing the number in case of need and insufficient number available	
	Providing a sufficient number of employees/workers within the work team	(1) employee to provide services to every (250) pilgrims, wearing a uniform, distributed 24 hours a day, with the possibility of increasing the number in the event of need and insufficient number available.	
	Saudis within the work team	At least (50%) Saudis on the work team	
	Women within the work team	At least (2%) women on the team	
	Repair of technical failures related to air conditioning, lighting, electricity, bathrooms and devices	Providing emergency maintenance technicians (electricians - plumbers)	
	Hospitality providers	Providing a technical staff for food service	
	Security Guards	Provide entrance security guards and 24-hour general supervisor	

Mina Monument



Description (receiving foreign pilgrims to the Holy Sites, and providing integrated accommodation and food services, to enable them to perform the rituals "Nusuk" with ease and tranquility).

Mina Monument- Level (D)			
	Qualitative Classification	Quantitative Classification	Service Value
Camp	Preparation of spaces received from Kidana Development Company	Construction of PVC tents if necessary + Preparation of main gates, inspection of kitchens and facilities + cleanliness of camp, toilets, partitions and air conditioners + Making electrical installations according to the requirements of Kidana Development Company + Removal of the old equipment at the camp if any.	
	CCTV system	One (1) camera on the main gate + (1) One camera per main corridor + (1) One camera per kitchen	
	A board with the name of the company and the service center number for the camp's main entrance gate	One (1) appropriately sized board showing the company name and center number, in addition to the Care and Services Center for the pilgrims 920002814 (Customer Service)	
	Furnishing the tent floor with carpet	Good quality	
	First Aid Clinic	Providing (4) patient carriers + a nurse unit, in each air-conditioned camp • (2) medical beds, (1) administrative table, (2) wheelchairs, (1) refrigerator, (4x4) PVC tent, Air conditioner 24,000 units, metal shelves, carpet	
	Equipment for people with special needs and the elderly (grade crossing and toilets)	Preparing (2%) of the camp services, including toilets for people with special needs, in accordance with the internationally specified percentage	
	Shading Corridors	Shading main corridors	
	Waste Containers for Corridors and Tents	(2) waste containers with a capacity of (50) kilos per corridor (1) waste container with a capacity of (10) kilos per tent/per (16) m2	
	Campground and Corridor Cleaning Works	One (1) general cleaning session every (8) hours One (1) hygiene session after every main meal	
	Restroom Cleaning Works	Providing 2 cleaners for each bathroom complex around the clock	
	Control of disease-carrying insects	Provide adequate mosquito traps at each camp + spray campground and sewage with pesticides before pilgrims arrival	
	Electric Fans for Venting Entrances and Corridors	Air fans to distribute air in the entrance and main corridors	
	An indicative information panel to display the information needed by the pilgrim, including information on the division of pilgrim groups	Two (2) signs of appropriate size showing the company name and center number, in addition to the Pilgrimage Care and Services Center 920002814 (customer service) and information of interest to pilgrims.	
	Provide cleaning tools + soap in restrooms	in sufficient quantities as needed by pilgrims	

Mina Monument- Level (D)



Housing	Mattress	(1) mattress, size (7*175*50) cm	
	Cotton Pillow	One (1) cotton pillow, size (50*40) cm, as a minimum for each pilgrim	
	Cotton Sheets	(1) cotton sheet per pilgrim	
	Covers	(1) summer cover measuring (200 x 100) cm and weighing at least (200) g (during the summer season) Or one (1) winter cover measuring (200 x 100) cm and weighing at least (500) grams (during the winter season) for each pilgrim.	
	Cotton Pillowcase	One (1) cotton pillowcase for each pilgrim	
	Umbrella	(1) umbrella for each pilgrim	
	Electricity Plugs	(1) Electrical Plugs for every (12) m2	

Mina Monument- Level (D)

Guidance	Receiving pilgrims	Reception, directing pilgrims to their camps and providing drinks	
	Direction to the nearest place for external services that the pilgrim may need (the sacrificial animals "Al-Hadi", Fatwas, Health Care, etc.)	Provide and equip a customer service office to serve (5000) pilgrims in each camp	

Mina Monument- Level (D)

Human Resources	Provide customer services supervisors	(1) Customer Services Supervisor to provide services for each (1000) pilgrims with uniforms, distributed 24 hours a day, with the possibility of increasing the number in case of need and insufficient number available	
	Providing a sufficient number of employees/workers within the work team	(1) employee to provide services to every (200) pilgrims, wearing a uniform, distributed 24 hours a day, with the possibility of increasing the number in the event of need and insufficient number available.	
	Saudis within the work team	At least (50%) Saudis on the work team	
	Women within the work team	At least (2%) women on the team	
	Hospitality providers	Providing a technical staff for food service	
	Security Guards	Provide entrance security guards and 24-hour general supervisor	
	Repair of technical failures related to air conditioning, lighting, electricity, bathrooms and devices	Providing emergency maintenance technicians (electricians - plumbers)	

Muzdalifah Monument



Description (receiving foreign pilgrims to the Holy Sites, and providing integrated accommodation and food services, to enable them to perform the rituals "Nusuk" with ease and tranquility).

Muzdalifah Monument – Level (D)			
	Qualitative Classification	Quantitative Classification	Service Value
Location	Leveling and furnishing the floor of the site designated for staying in Muzdalifah	The entire floor of the site (Jalayel) is furnished, the space allocated for each pilgrim according to the standard specified by the Ministry of Hajj and Umrah	
HR	Women within the work team	At least (2%) women on the team	
	Saudis within the work team	At least (50%) Saudis on the work team	
	Providing a sufficient number of employees/workers within the work team	(1) employees to provide services for each (500) pilgrims	
	Provide Customer Services Supervisors	(1) Customer Services Supervisor to provide services for each (1000) pilgrims, distributed 24 hours a day, with the possibility of increasing the number in case of need and insufficient number available	
Food Services	Dry Dinner Meal	A dry dinner consisting of: sandwiches - fruit - juice - healthy water (adhering to the time of serving meals without delay)	



Holy Sites Food Services - Level (D)

Arafat- Level (D)

	Qualitative classification	Quantitative Classification	Service value
Food Services	Juices, healthy water, tea/coffee	24-hour cold healthy water at 3 liters per pilgrim and (tea, coffee) three times daily	
	Snacks	(2) snacks (fruits - desserts - processed foods) per pilgrim per day (Adhering to the meal serving time without delay)	
	Ready-made / dry breakfast	(1) breakfast per pilgrim, containing (1) main course, (1) side dish, (1) fruit type, (1) type of beverage (Adhering to the meal serving time without delay)	
	Hot lunch	(1) lunch meal for each pilgrim, containing (1) main dish, (2) types of fruit, (1) type of drinks (adhering to the time of serving meals without delay)	

Mina- Level (D)

	Qualitative classification	Quantitative Classification	Service value
Food Services	Juices, healthy water, tea/coffee	Healthy water around the clock for all days of Mina: The Day of Tarwiah and Days of Tashreeq at a rate of 3 liters for each pilgrim and (tea/ coffee) three times a day.	
	Snacks	Two (2) snacks (fruits - sweets - processed foods) for each pilgrim daily (adhering to the time of serving meals without delay)	
	Ready-made / dry breakfast	(4) Breakfast meals: (1) Tarwiyah + (3) in Mina for each pilgrim, containing (1) main dish, (1) side dish, (1) type of fruit, (1) type of drink (adhering to the serving time of meals without delay)	
	Hot Dinner	(4) Dinner: (1) Tarwiyah + (3) in Mina for each pilgrim, containing (1) main dish, (2) type of fruit, (1) type of drink (adhering to the serving time of meals without delay)	
	Hot Lunch	(4) Lunch: (1) Tarwiyah + (3) in Mina for each pilgrim, containing (1) main dish, (2) type of fruit, (1) type of drink (adhering to the serving time of meals without delay)	

Muzdalifah - Level (D)

خدمات مكة المكرمة والمدينة المنورة - المستوى 1 د 1

التصنيف النوعي	التصنيف الكمي	الخدمة ومكان تقديمها
الخدمات في مراكز الاستقبال (التوجيه)	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 بالزي الموحد وإبراز بطاقة عمل معتمدة	خدمة العملاء - مكة المكرمة والمدينة المنورة
	توفير لوحات وعبارات ترحيبية (تعتمدها الوزارة) بلغات الحجاج تبرز الحفاوة والتشرف بخدمتهم.	
	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 مرافق التفويج في النظام الآلي (بما لا يتجاوز دقيقة للحافلة) ومعالجة المعوقات.	
الكشف المسبق على المساكن المرخصة وتأهيلها في المسار الإلكتروني للتعاقد والتحقق من استمرار الجاهزية قبل وصول الحجاج	تأهيل المساكن للتعاقد في المسار الإلكتروني وفقاً لجاهزيتها، ومتابعة استكمال المتطلبات لمن ترصد عليهم ملاحظات	خدمة العملاء - مكة المكرمة والمدينة المنورة
	تنفيذ زيارات مجدولة لمساكن الحجاج قبل بدء عقد السكن بما لا يقل عن (٢٤) ساعة للتحقق من استمرار اشتراطات ومتطلبات التأهيل والجاهزية لاستقبال الحجاج والتصعيد الفوري لما يتطلب	
	جدولة مواعيد طلبات الكشف المسبق على المساكن بما لا يتجاوز (٤٨) ساعة من وقت الطلب	
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 للحجاج في الجوار	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 معتمدة	التحقق من إسكان الحجاج (التابعين لهم) في الغرف المخصصة لهم ومتابعة
	التحقق من جاهزية الغرف للإسكان بعدد الحجاج في العقد قبل وصولهم.	

التحقق من جاهزية عمالة تنزيل أمتعة الحجاج قبل وصولهم بمعدل عامل (١) لكل (٥٠) حاج	إيصال أمتعتهم، والتأكد من راحتهم، وتفقد أحوالهم طيلة فترة الإقامة في السكن في مكة المكرمة والمدينة المنورة ومعالجة أي قصور
تنفيذ زيارة تفقدية يومية للوحدة السكنية للتحقق من اكتمال عناصر الخدمة وراحة الحجاج والتدخل الفوري لمعالجة أي قصور وفقاً للائحة المساكن المعدة للإسكان الحجاج والتعليمات المنظمة لشؤون الحج والتصعيد الفوري لما يتطلب	تسليم الحجاج (التابعين لهم) بطاقة مطبوع عليها المعلومات الأساسية للسكن والتحقق من وضع الأساور التعريفية في معصم كل حاج وفقاً لما يعتمد من الوزارة
التحقق من جاهزية البطاقات التعريفية للسكن قبل وصول الحجاج لتوزيعها عليهم	تجهيز أساور 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 وإصدار شهادات الوفاة لهم، ومتابعة إصدار شهادات الولادة
(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	
متابعة حالات المرضى والمنومين في المستشفيات لحين انتهاء الحالة وإعادتها للسكن، مع توفير المترجمين عند الحاجة والاستجابة للبلغات بما لا يتجاوز (٣٠) دقيقة	
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	
متابعة إنهاء إجراءات المواليد وفق التعليمات والتصعيد الفوري لما يتطلب	
متابعة بلاغات الحجاج المفقودين والبحث عنهم وتقديم تقرير خلال (٢٤) ساعة والتصعيد لما يتطلب	
إعداد بيان مغادرة في المسار الإلكتروني (بالقطار) بموجب عقد سكن للحجاج	التنسيق مع ممثلي شؤون الحجاج لمن يتم نقلهم بين مكة المكرمة والمدينة المنورة عبر قطار الحرمين للتحقق من متطلبات النقل وفق المواعيد
التحقق من صدور اعتماد نقل بالحافلات بين المحطة ومقر السكن والعكس لكامل عدد الحجاج	

<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 / ٥٠٠ حاج)</p>	<p>توفير كادر إداري وميداني من ذوي الخبرة والتأهيل للتعامل مع الحجاج وخدمتهم وفقاً لاحتياجاتهم</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 تعاقدهم 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>خدمة العملاء - مكة المكرمة والمدينة المنورة</p>
<p>إعداد بيان مغادرة في المسار الإلكتروني بموجب عقد سكن للحجاج في وجهتهم وإصدار اعتماد النقل</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>التأكد من نقل الحجاج بين مكة المكرمة والمدينة المنورة بموجب عقود الإسكان وضو ابطها وكشف المغادرة المستخرج من النظام</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>		

التأكد من جاهزية السكن المخصص للحجاج قبل وصولهم ومتابعة أي نواقص مع صاحب العقار	جاهزية العقار المصرح من لجنة الإسكان او من وزارة السياحة	السكن - مكة المكرمة والمدينة المنورة
(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	المشاركة في تهيئة جميع الحجاج المنومين في المستشفيات للنقل الذي تنظمه وزارة الصحة للمشاعر المقدسة	الدعم اللوجستي - مكة المكرمة والمدينة المنورة
(مكة المكرمة فقط) عدد (١) مرشد لكل (٢٥٠) حاج	توفير مرشدي تفويج لقطار المشاعر والجمرات	
عدد بطاقة لكل حاج توزع في نقطة الوصول	توفير البطاقة الذكية	
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)	ماء زمزم	التغذية - مكة المكرمة

