



ALRIFADAH الرفادة

তীর্থযাত্রীদের অধিকার ও বাধ্যবাধকতার নির্দেশিকা: রেফায়েদ হজ সেবা কোম্পানি

গাইডের বিষয়সূচি

১- ভিশন, মিশন এবং মূল্যবোধ	১
২- ভূমিকা ও অগ্রভূমি	২
৩- প্রাসঙ্গিক প্রতিষ্ঠানসমূহ	৩
৪- সংজ্ঞা (১)	৪
৫- সংজ্ঞা (২)	৫
৬- অধিকার ও বাধ্যবাধকতা	৬
পর্যায় এক: সচেতনতা ও বুকিং পর্যায়	৬
দ্বিতীয় ধাপ: উপাসনা ধাপ	৭
আগমন পর্যায়	৭
আবাসন পর্যায়	৮
পবিত্র স্থান পর্যায়	৯
খাওয়া-দাওয়া ও পানীয়ের মঞ্চ	১০
বিচ্ছেদ পর্যায়	১১
তৃতীয় ধাপ: প্রভাব পরিমাপের ধাপ	১২
৭- প্যাকেজ ও সেবার বিবরণ	১৩
সব প্যাকেজে অন্তর্ভুক্ত মৌলিক সেবা	১৩
কোম্পানির মূল মূল্যবোধ	১৪
সংযুক্ত আয়োজক – প্যাকেজ (A) সুবিধাগুলি	১৫
সংযুক্ত আয়োজক – প্যাকেজ (বি) সুবিধা	১৬
সংযুক্ত আয়োজক - প্যাকেজ (ডি) সুবিধা	১৭
৮ - অভিযোগ ও বিজ্ঞপ্তি	১৮
৯- হজ সংক্রান্ত সাধারণ নির্দেশনা	১৯
সুবিপার্স ও নির্দেশিকা	১৯
১০- প্রায়শই জিজ্ঞাসিত প্রশ্নাবলী	২০
আপনার জন্য গুরুত্বপূর্ণ প্রশ্নোত্তর	২০

কোম্পানির মিশন

আমরা সর্বোচ্চ পেশাদারিত্ব ও যত্নসহকারে রহমান-এর অতিথিদের চাহিদা পূরণে মনোনিবেশ করে ব্যাপক ও সমন্বিত সেবা প্রদানের লক্ষ্য রাখি। আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ যে, আমাদের অতিথিদের প্রতিটি ধাপে আরাম ও নিরাপত্তা নিশ্চিত করার জন্য উৎকৃষ্ট সেবার বিস্তৃত পরিসর প্রদান করব।

কোম্পানির ভিশন

আমরা হজ সেবা প্রদানে অন্যতম শীর্ষস্থানীয় ও বিশিষ্ট প্রতিষ্ঠান হতে চাই। আরাম ও নিরাপত্তার দ্বারা সংজ্ঞায়িত একটি ধর্মীয় অভিজ্ঞতা প্রদান করে, আমরা বিশ্বের সর্বত্র থেকে আগত পরম করুণাময়ের অতিথিদের সর্বোচ্চ মানদণ্ড অনুযায়ী সেবা দিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, এবং আমরা হজযাত্রীদের সাথে স্থায়ী সম্পর্ক গড়ে তুলতে চেষ্টা করি।

কোম্পানির মূল্যবোধ



উত্তমত্ব ও
নেতৃত্ব



নির্ভরযোগ্যতা



সহযোগিতা



শাসন



আন্তরিকতা



মানবতা

ভূমিকা

সৌদি আরবের হজ ও ওমরা মন্ত্রণালয় সংশ্লিষ্ট সরকারি সংস্থাগুলোর সহযোগিতায় হজ সেবাগুলোর সংগঠন ও ব্যবস্থাপনা উন্নত করতে নিরলসভাবে কাজ করছে। এর লক্ষ্য হলো একটি নিরাপদ ও সুশৃঙ্খল পরিবেশ নিশ্চিত করা, যাতে আল্লাহর মেহমানরা শান্তি ও স্বাচ্ছন্দ্যে তাদের ইবাদত সম্পন্ন করতে পারেন।

এই জাতীয় প্রচেষ্টার অংশ হিসেবে আল-রিফাদা হজ সার্ভিসেস কোম্পানি মন্ত্রণালয়ের নির্দেশনা বাস্তবায়ন এবং হজ ও ওমরাহ খাতে সৌদি আরবের ভিশন ২০৩০-এর লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে সক্রিয় ভূমিকা পালন করে। এটি সিস্টেম ও প্রক্রিয়া উন্নয়ন এবং হজযাত্রীদের ধর্মীয় ও ব্যক্তিগত অভিজ্ঞতার মান উন্নত করার মাধ্যমে সাধিত হয়। এই প্রেক্ষাপটে, হজ যাত্রা সংগঠিত করতে এবং আল্লাহর মেহমানদের জন্য একটি মসৃণ ও নিরাপদ অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করতে যেসব গুরুত্বপূর্ণ অধিকার ও দায়িত্ব পালন করা আবশ্যিক, সেগুলো সংক্ষিপ্তভাবে তুলে ধরে এই গাইডটি প্রস্তুত করা হয়েছে।

ভূমিকা

প্রয়োগের পরিধি

এই নির্দেশিকা কোম্পানির সেবা ব্যবহারকারী সকল তীর্থযাত্রীর জন্য প্রযোজ্য, আগমনের সময় থেকে প্রস্থান পর্যন্ত, যেখানে যেখানে সেবা প্রদান করা হয়। এটি তীর্থযাত্রী, সেবা প্রদানকারী এবং সংশ্লিষ্ট পক্ষগুলির মধ্যে যোগাযোগ ও মিথস্ক্রিয়া নিয়ন্ত্রণকারী নীতিমালা নির্ধারণ করে। এটি সিস্টেম এবং নির্দেশনার অনুবর্তিতা নিশ্চিত করে এবং সহযোগিতা ও পারস্পরিক শ্রদ্ধার ভিত্তিতে একটি পরিবেশ গড়ে তোলে।

গাইডের উদ্দেশ্য

এই নির্দেশিকাটি সেবা মান উন্নত করা, সচেতনতা বৃদ্ধি করা এবং তীর্থযাত্রী ও সেবা প্রদানকারীদের মধ্যে সম্পর্কের স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার লক্ষ্যে প্রণীত। এটি মৌলিক অধিকার ও বাধ্যবাধকতা নির্ধারণের মাধ্যমে ন্যায্যতা রক্ষা করে এবং সকল পক্ষের অধিকার সুরক্ষিত রাখে।



অধিকার পরিধির বাইরে



অধিকারের পরিধির মধ্যে

দয়ালু যোগাযোগ চ্যানেলের
অতিথি প্রতিনিধিদের সাথে

বিদেশী আচার-
অনুষ্ঠানের প্রদর্শনী

সচেতনতা
প্ল্যাটফর্ম

শিক্ষা

মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগের
মাধ্যম



হজ্ব বিষয়ক অফিসসমূহ

পর্যটন কোম্পানি বা
প্রতিনিধি

برنامج خدمة
ضيوف الرحمن



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

وزارة السياحة
Ministry of Tourism



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



সচেতনতা ও দৃঢ়
সংকল্প

স্বরাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের
অফিসিয়াল ওয়েবসাইট
(আবশির)

পররাষ্ট্র মন্ত্রণালয়ের অফিসিয়াল
ওয়েবসাইট (তাসীর)

নুসুক সিস্টেম

وزارة الداخلية
المملكة العربية السعودية



وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



আবেদন ও
বুকিং

হজের
কোরবানি

পবিত্র স্থানসমূহ

পবিত্র মসজিদ

মীকাত

أمانة العاصمة المقدسة
HOLY MAKKAH MUNICIPALITY



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

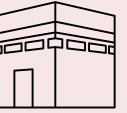


IsDB
البنك الإسلامي للتنمية
Islamic Development Bank



كيدانة
KIDANA

البنابة العامة للسيارات
GENERAL SYNDICATE OF CARS



ইবাদত
সম্পাদন

সেবা মান পরিমাপ

তৃপ্তি পরিমাপ



মূল্যায়ন ও প্রভাব



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH



وزارة الحج والعمرة
MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH

أداء
المركز الوطني لقياس
أداء الأجهزة العامة



হজ ও ওমরা মন্ত্রণালয়

সৌদি আরব রাজ্যে হজ ও ওমরা বিষয়ক আয়োজন ও ব্যবস্থাপনার দায়িত্বপ্রাপ্ত সরকারি সংস্থা। এটি হাজীদের সেবা প্রদানের তদারকি করে এবং তাদের ইবাদত সহজতর করে।

আল-রিফাদা হজ সার্ভিসেস কোম্পানি

আল-রিফাদা বিশ্বের বিভিন্ন প্রান্ত থেকে আগত হজযাত্রীদের সেবা প্রদানে বিশেষজ্ঞ এবং অনুমোদিত কোম্পানিগুলির একটি। এটি হজ ও ওমরাহ মন্ত্রণালয়ের তত্ত্বাবধানে পরিচালিত হয়, যাতে কার্যনির্বাহী পরিকল্পনা বাস্তবায়ন করা যায় এবং মানসম্মত মানদণ্ড পূরণ করে এমন অন-সাইট সেবা প্রদান করা যায়।

দয়াময়ের অতিথি

তীর্থযাত্রী ও উমরা পালনকারীরা হলেন তারা, যারা হজ ও উমরার আচার-অনুষ্ঠান সম্পাদন এবং তাদের সফর সম্পন্ন করার জন্য মক্কা ও মদিনার পবিত্র স্থানগুলোতে ভ্রমণ করেন।

অধিকারসমূহ

এটি একটি অধিকার যা ব্যবহার শর্তাবলী অনুযায়ী সংজ্ঞায়িত বৈধ স্বার্থ উপভোগ, দাবি এবং সুরক্ষা করার অধিকার মালিককে প্রদান করে।

কর্তব্যসমূহ

এগুলি হল হাউসের অতিথিদের দ্বারা গৃহীত বাধ্যবাধকতা ও দায়িত্ব, যাতে পরিষেবা সম্মতভাবে প্রদান করা হয় এবং ইবাদত সহজে, শান্তি ও নিরাপত্তার সঙ্গে সম্পাদিত হয়।

প্যাকেজ এবং প্যাকেজ বিকল্পসমূহ

এটি একটি সমন্বিত প্যাকেজ হিসেবে প্রদত্ত সেবার একটি গ্রুপ, যা রহমানের অতিথিদের চাহিদা অনুযায়ী বিভিন্ন বিকল্প—যেমন আবাসন, পরিবহন এবং গাইডেড টুর—সমস্তই নির্দিষ্ট মূল্যে প্রদান করে।

নুসুক অ্যাপ

এটি সেই আনুষ্ঠানিক অ্যাপ্লিকেশন যা হাজ্জ, উমরাহ, তাওয়াফ এবং রওজা-ই শরিফে নামাজ আদায় করতে ইচ্ছুকদের সেবা প্যাকেজ বুক করতে এবং প্রয়োজনীয় অনুমতিপত্র সংগ্রহ করতে সক্ষম করে।

নুসুক মাসার

একটি অনুমোদিত ইলেকট্রনিক সিস্টেম যা হজ ও ওমরা মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রস্তুতকৃত একীভূত চুক্তির আওতায় স্থানীয় সেবা প্রদানকারী এবং হাজ্জী বা তাদের প্রতিনিধিদের মধ্যে চুক্তি নিয়ন্ত্রণের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে।

মৌলিক সেবা

এটি পরিবহন, আবাসন এবং অতিরিক্ত পরিষেবার মতো অপরিহার্য পরিষেবার বিস্তৃত পরিসরকে বোঝায়, যা সেবা প্রদানকারী কোম্পানিগুলো হজ ও ওমরা পালনকারী যাত্রীদের প্রদান করে।

আবাসন

এগুলো অনুমোদিত ভবন ও হোটেল, যা হজ যাত্রার প্রতিটি ধাপে দয়াময়ের অতিথিদের স্বাগত জানিয়ে আতিথেয়তা প্রদানের জন্য প্রস্তুত।

পবিত্র স্থানসমূহ

এগুলো আরাফাত, মুজদালিফা এবং মীনার অঞ্চলসমূহের ইসলামী সীমানা অনুযায়ী নির্ধারিত ভৌগোলিক এলাকাগুলোকে অন্তর্ভুক্ত করে।

পরিবহন প্রক্রিয়া

এটি তীর্থযাত্রার বিভিন্ন ধাপের ভিত্তিতে একটি পরিকল্পনা ও সময়সূচী অনুযায়ী পরম করুণাময়ের অতিথিদের পরিবহনের প্রক্রিয়া।

অভিযোগ

যদি প্রদত্ত সেবা চুক্তিতে বা সমঝোতায় উল্লেখিত শর্তাবলী পূরণ না করে, তবে সেবা প্রদানকারীর বা হজ ও ওমরাহ মন্ত্রণালয়ের যোগাযোগ চ্যানেলের মাধ্যমে মৌখিকভাবে বা লিখিতভাবে অসন্তোষ প্রকাশ করার পদ্ধতি।

অবহিতকরণ

কোনো নির্দিষ্ট ঘটনা বা পরিস্থিতি সম্পর্কে তথ্য প্রদান, যেমন কোনো বস্তুর হারানোর ঘটনা বা জরুরি পরিস্থিতি রিপোর্ট করা, সহায়তার অনুরোধ বা নির্দিষ্ট পরিস্থিতি সম্পর্কে তথ্য পাওয়ার আকাঙ্ক্ষা প্রতিফলিত করে।



الرفادة ALRIFADAH

তীর্থযাত্রীর অধিকার ও কর্তব্য

প্রথম ধাপ: সচেতনতা ও বুকিং ধাপ



কর্তব্যসমূহ:

- বুকিং এবং তথ্য অনুরোধের জন্য সরকারি চ্যানেল ব্যবহার করুন।
- বুকিং এবং পারমিট ব্যবস্থা করার সময় তথ্যের সঠিকতা নিশ্চিত করার দায়িত্ব গ্রহণ করা।
- প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক প্রকাশিত শর্তাবলী ও নির্দেশনা মেনে চলুন।
- প্যাকেজের বিবরণগুলি পড়ে দেখুন যে সেগুলি আপনার চাহিদা পূরণ করে কিনা।



অধিকারসমূহ:

- বুকিং করার সিদ্ধান্ত নেওয়ার আগে প্যাকেজ এবং পরিষেবার বিবরণ পর্যালোচনা করুন।
- নিশ্চিত করুন যে আপনি ভিসার শর্তাবলী, পারমিট এবং আইনি বাধ্যবাধকতা সম্পর্কে অবগত আছেন।
- নির্ভুল তথ্য পেতে সরকারি যোগাযোগ চ্যানেলগুলো ব্যবহার করুন।
- আপনার মৌলিক অধিকার অক্ষুণ্ণ রেখে আপনার শ্রেণীর জন্য উপযুক্ত একটি প্যাকেজ নির্বাচন করুন।

এই পর্যায়ে যোগাযোগের চ্যানেলসমূহ



Alrifadah.com.sa



masar.nusuk.sa



920003075



@Alrifadah

দ্বিতীয় ধাপ: আনুষ্ঠানিক ক্রিয়াকলাপ সম্পাদনের ধাপ

আগমন পর্যায়



কর্তব্যসমূহ:

- পরিবহন দলের সাথে সহযোগিতা করার বাধ্যবাধকতা।
- সময়সূচি মেনে চলার বাধ্যবাধকতা।
- অনুরোধে সরকারি নথি উপস্থাপন করার বাধ্যবাধকতা।
- হল ও কেন্দ্রের নির্ধারিত পথ অনুসরণের বাধ্যবাধকতা।
- বাসে এবং গ্রহণ কেন্দ্রে শৃঙ্খলা বজায় রাখার বাধ্যবাধকতা।



অধিকারসমূহ:

- একটি মসৃণ এবং ঝামেলামুক্ত স্বাগত:
- একটি নিরাপদ এবং উপযুক্ত পরিবহন মাধ্যম।
- আবাসন বা সেবা কেন্দ্রে সরাসরি নির্দেশনা।
- যতটা সম্ভব অপেক্ষার সময় কমানো।
- প্রশ্নগুলোর স্পষ্ট ও সম্মানজনক উত্তর প্রদান।
- যাতে লাগেজ সঠিক গন্তব্যে পৌঁছায় তা নিশ্চিত করা।
- যাত্রাপথে কোনো অসুবিধা দেখা দিলে তাৎক্ষণিক সহায়তা পাওয়া।

দ্বিতীয় ধাপ: আনুষ্ঠানিক ক্রিয়াকলাপ সম্পাদনের ধাপ

আবাসন পর্যায়



কর্তব্যসমূহ:

- কর্মীদের প্রতি সম্মান প্রদর্শন এবং ভদ্রভাবে তাদের সাথে যোগাযোগ করা।
- সেবা প্রদানকারী কর্তৃক প্রদত্ত নির্দেশাবলী মেনে চলার বাধ্যবাধকতা।
- প্রাপ্তগের পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা।



অধিকারসমূহ:

- আগমনের আগে আবাসন প্রস্তুত এবং সম্পূর্ণরূপে সজ্জিত আছে তা নিশ্চিত করা।
- একটি নিরাপদ ও সুশৃঙ্খল আতিথেয়তা পরিবেশ।
- আবাসনের ভেতরে সেবার অব্যাহত মনিটরিং।
- স্বাস্থ্য বা মানবিক জরুরি পরিস্থিতিতে তাৎক্ষণিক সহায়তা।
- চুক্তিবদ্ধ বিভাগের উপযুক্ত সেবা, মৌলিক অধিকার লঙ্ঘন না করে।

দ্বিতীয় ধাপ: আনুষ্ঠানিক ক্রিয়াকলাপ সম্পাদনের ধাপ

পবিত্র অনুভূতির ধাপ



কর্তব্যসমূহ:

- প্রতিটি দলের নির্ধারিত প্রস্থান তারিখ মেনে চলা।
- পবিত্র স্থানগুলিতে সাইটের দলের নির্দেশনা অনুসরণ করুন।
- সেবা প্রদানের সময় সহায়তা দলগুলোর সাথে সহযোগিতা করুন।
- উপাসনাকালে নির্ধারিত পথ অনুসরণ করুন।



অধিকারসমূহ:

- নির্দিষ্ট সময়সূচি অনুযায়ী পরিবহন ও প্রেরণ সেবা।
- পবিত্র স্থানগুলির মধ্যে পরিবহন চলাচলের সমন্বয়।
- খাবার, পানীয় এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় পরিষেবা প্রদান।
- সকল পবিত্র স্থানে নিরাপদ ও শৃঙ্খলাবদ্ধ পরিবেশ নিশ্চিত করা।
- বিশেষ চাহিদাসম্পন্ন ব্যক্তিদের, যেমন প্রতিবন্ধী ও প্রবীণদের জন্য সহায়তা প্রদান।
- জরুরি পরিস্থিতিতে সহায়তা প্রদান।

দ্বিতীয় ধাপ: আনুষ্ঠানিক ক্রিয়াকলাপ সম্পাদনের ধাপ

প্রস্তুতি পর্ব



কর্তব্যসমূহ:

- ভোজনের সময় মেনে চলা।
- ভোজনস্থলগুলির পরিচ্ছন্নতা বজায় রাখা।
- অসুস্থ খাদ্য সংরক্ষণ পদ্ধতি এড়িয়ে চলা।
- অনুগ্রহ করে কোনো খাদ্য-সংক্রান্ত সমস্যা জানাবেন।



অধিকারসমূহ:

- যাতিদের সাংস্কৃতিক ঐতিহ্য অনুযায়ী নিরাপদ, বৈচিত্র্যময় এবং উপযুক্ত খাবার।
- সম্মত সময়সূচি অনুযায়ী খাবার পরিবেশন করা হবে।
- খাবার, পানীয় এবং অন্যান্য প্রয়োজনীয় পরিষেবা প্রদান।
- খাদ্যের গুণগত মানের ধারাবাহিক মনিটরিং।
- পানীয় ও হালকা নাস্টার ব্যবস্থা।

দ্বিতীয় ধাপ: ধর্মীয় কর্তব্য পালনের ধাপ

প্রস্থান পর্যায়



কর্তব্যসমূহ:

- নির্ধারিত ভ্রমণসূচি অনুযায়ী প্রস্থান সময় মেনে চলুন।
- নির্ধারিত মিলনবিন্দু ও পথ অনুসরণ করুন।
- নথিপত্র ও অনুমতিপত্র প্রস্তুত করে অনুরোধের সময় উপস্থাপন করুন।
- যেকোনো ক্ষতি বা জরুরি পরিস্থিতি অবিলম্বে জানান।



অধিকার সমূহ:

- প্রস্থান সময় সম্পর্কে স্পষ্ট তথ্য সংগ্রহ করুন।
- প্রস্থান প্রক্রিয়া বিলম্ব ছাড়াই সম্পন্ন করুন।
- প্রস্থান প্রক্রিয়ার সময় একটি নিরাপদ ও শৃঙ্খলাবদ্ধ পরিবেশ নিশ্চিত করুন।

এই পর্যায়ে যোগাযোগের চ্যানেলসমূহ

☎ ৯২০০০৩০৭৫

তৃতীয় ধাপ: প্রভাব পরিমাপের ধাপ



দায়িত্বসমূহ:

- সেবাগুলির বস্তুনিষ্ঠ মূল্যায়ন প্রদান।
- অভিযোগ ও প্রতিবেদন করার জন্য সরকারি চ্যানেল ব্যবহার করা।
- তাদের পর্যবেক্ষণ এমনভাবে ব্যাখ্যা করা যাতে অভিজ্ঞতা উন্নত হয়।
- ভ্রমণের শেষ দিন পর্যন্ত নিয়ম মেনে চলুন।



অধিকারসমূহ:

- অফিসিয়াল চ্যানেলের মাধ্যমে অভিজ্ঞতার মূল্যায়ন।
- প্রয়োজন হলে অভিযোগ বা প্রতিবেদন দাখিল করা।
- মূল্যায়ন ভবিষ্যৎ সেবা উন্নত করতে ব্যবহৃত হয়, তা সচেতন থাকা।

এই পর্যায়ে যোগাযোগের চ্যানেলসমূহ



90002814 - 1966



920003075



Info@alrifadah.com.sa



الرفادة LRIFADAH

প্যাকেজগুলির বিবরণ

সব প্যাকেজে অন্তর্ভুক্ত মৌলিক সেবা



হজের ব্যবস্থা

মক্কা এবং পবিত্র স্থানসমূহ (মিনা ও আরাফাত)-এ দৈনিক তিনটি খাবার (নাস্তা, মধ্যাহ্নভোজন ও রাতের খাবার) সরবরাহ, পাশাপাশি ২৪ ঘণ্টা গরম ও ঠান্ডা পানীয়ের ব্যবস্থা।



আবাসন

স্বাস্থ্য ও নিরাপত্তা মানদণ্ড পূরণকারী আসবাবপত্রসহ এয়ার-কন্ডিশন্ড আবাসন মক্কা এবং পবিত্র স্থানসমূহ (মিনা ও আরাফাত)-এ প্রদান।



পরামর্শ

তীর্থযাত্রীদের সঙ্গ দেওয়ার, তাদের প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার এবং তাদের ধর্মীয় কর্তব্য সঠিকভাবে পালনে দিকনির্দেশনা দেওয়ার জন্য ধর্মীয় ও প্রশাসনিক গাইডদের ব্যবস্থা।



পরিবহন

অনুমোদিত পরিবহন পরিকল্পনার অনুযায়ী মক্কা আল-মুকাররামা এবং পবিত্র স্থানসমূহের (মিনা ও আরাফাত) মধ্যে হাজীদের পরিবহনের জন্য আধুনিক, শীতাতপ নিয়ন্ত্রিত বাসের ব্যবস্থা।

কোম্পানির প্রধান সেবাগুলি

সেবা	মক্কা	মদিনা	আরাফাত	মিনা	মুঘদালিফা
আবাসন ব্যবস্থা	✓	✓			
কক্ষে লাগেজ পৌঁছে দেওয়া	✓	✓			
প্রদত্ত সেবাসমূহের পরিচিতি	✓	✓	✓	✓	✓
থাকার সময় বিনামূল্যে খাবার	✓	✓			
সোফা বেড + ম্যাট্রেসের সাইজ (৭১৭৫৫০) + সাদা ফিটেড শীট, ম্যাট্রেসের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ (প্রতি অতিথির জন্য ১টি)			✓	✓	
গ্রীষ্ম বা শীতের ডুভেট কভার (২০০ সেমি x ১০০ সেমি)			✓	✓	
সুতোর বালিশ			✓	✓	
প্রেরণ পরিকল্পনা টেবিল প্রদর্শন স্ক্রিনসমূহ			✓	✓	
প্রাথমিক চিকিৎসা ক্লিনিক			✓	✓	
ঠান্ডা ও গরম পানীয়			✓	✓	
হালকা নাস্তা			✓	✓	
তৈরি-খাবার প্রাতঃরাশ (শুকনো)			✓	✓	
দুপুরের খাবার			✓	✓	
গরম ডিনার				✓	✓



সংযুক্ত আয়োজকগণ - প্যাকেজ (A) সুবিধাগুলি

সেবা	মক্কা	মদিনা	আরাফাত	মিনা	মুযদালিফা
সোফা বেড + ম্যাট্রেসের আকার (২০০ সেমি × ১০০ সেমি) মোটা (৬৫ সেমি) + সাদা ফিটেড চাদর ম্যাট্রেসের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ (প্রতি তীর্থযাত্রী ১টি) অথবা ব্যাকরেস্ট সোফা বেড (২০×১৭৫×৫৫) ন্যূনতম চাপ (৮০) (প্রতি তীর্থযাত্রী ১টি)			✓	✓	
গ্রীষ্ম বা শীতের ডুভেট (২০০ সেমি × ১০০ সেমি)			✓	✓	
সুতোর বালিশ			✓	✓	
ইন্টারনেট সেবা					
ডিসপ্যাচ প্ল্যান টেবিল প্রদর্শন স্ক্রিনসমূহ			✓	✓	
প্রাথমিক চিকিৎসা ক্লিনিক			✓	✓	
ঠান্ডা ও গরম পানীয়			✓	✓	
হালকা নাস্তা			✓	✓	
তৈরি-খাবার প্রাতঃরাশ (শুকনো)			✓	✓	
দুপুরের খাবার			✓	✓	
গরম ডিনার				✓	✓



সংযুক্ত আয়োজকগণ - প্যাকেজ (বি) সুবিধাগুলি

সেবা	মক্কা	মদিনা	আরাফাত	মিনা	মুঘদালিফা
সোফা বেড + ম্যাট্রেসের আকার (১৮০ সেমি × ১০০ সেমি) মোটা (৬০ সেমি) + সাদা ফিটেড চাদর ম্যাট্রেসের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ (প্রতি তীর্থযাত্রী ১টি) অথবা সোফা বেড (১২×১৭৫×৫০) ন্যূনতম চাপ (৬০) (প্রতি তীর্থযাত্রী ১টি)			✓	✓	
গ্রীষ্ম বা শীতের ডুভেট (২০০ সেমি × ১০০ সেমি)			✓	✓	
সুতোর বালিশ			✓	✓	
ইন্টারনেট সেবা					
ডিসপ্যাচ প্ল্যান টেবিল প্রদর্শন স্ক্রিনসমূহ			✓	✓	
প্রাথমিক চিকিৎসা ক্লিনিক			✓	✓	
ঠান্ডা ও গরম পানীয়			✓	✓	
হালকা নাস্তা			✓	✓	
তৈরি-খাবার প্রাতঃরাশ (শুকনো)			✓	✓	
দুপুরের খাবার			✓	✓	
গরম ডিনার				✓	✓



সংযুক্ত আয়োজকগণ - প্যাকেজ (ডি) সুবিধা

সেবা	মক্কা	মদিনা	আরাফাত	মিনা	মুঘদালিফা
সোফা বেড (৭×১৭৫×৫০) + সাদা ফিটেড চাদর (প্রতি তীর্থযাত্রী ১টি)			✓	✓	
গ্রীষ্ম বা শীতের ঘুমানোর কশ্বল (২০০ সেমি × ১০০ সেমি)			✓	✓	
সুতোর বালিশ			✓	✓	
প্রেরণ পরিকল্পনা টেবিল প্রদর্শন স্ক্রিনসমূহ			✓	✓	
প্রাথমিক চিকিৎসা ক্লিনিক			✓	✓	
ঠান্ডা ও গরম পানীয়			✓	✓	
হালকা নাস্তা			✓	✓	
তৈরি-খাবার প্রাতঃরাশ (শুকনো)			✓	✓	
দুপুরের খাবার			✓	✓	
গরম ডিনার				✓	✓

অভিযোগ ও প্রতিবেদনসমূহ

রেফায়েদ হজ সার্ভিসেস কোম্পানি অভিযোগ ও প্রতিবেদন দাখিলের জন্য একটি কার্যকর ব্যবস্থা প্রদানে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ, যার লক্ষ্য হলো এর সেবা উন্নত করা এবং পরম করুণাময়ের অতিথিদের সন্তুষ্টি নিশ্চিত করা।

**অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া ব্যবস্থা:
সেবা প্রদানকারীর সাথে যোগাযোগ করুন**

☎ ৯২০০০৩০৭৫

🌐 ALRIFADAH.COM.SA

✉ INFO@ALRIFADAH.COM.SA

📷 X f @Alrifadah

হজ ও ওমরা মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ করুন

☎ ৯৬৬৯২০০০২৮১৪

✉ CARE@HAJ.GOV.SA

সুপারিশ ও নির্দেশিকা

হজযাত্রীদের নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে এবং তাদের হজ কার্যক্রম স্বাচ্ছন্দ্যে ও মানসিক শান্তিতে সম্পন্ন করতে রেফাদ কোম্পানি নিম্নলিখিত নির্দেশিকাগুলি সুপারিশ করে:

- হজের আনুষ্ঠানিকতার সময় হাজীদের চলাচল নিয়ন্ত্রণের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারি করা নির্দেশাবলী পালন।
- আবাসন কেন্দ্রগুলোর সাথে সহযোগিতা এবং সাইটে প্রদত্ত নির্দেশিকা মেনে চলা।
- অনুমোদিত সময়সূচী অনুযায়ী ধর্মীয় সেবার নির্ধারিত সময় মেনে চলা।
- জনসাধারণের সুবিধাসমূহের সুরক্ষা।
- প্রাসঙ্গিক কর্তৃপক্ষ কর্তৃক জারি করা স্বাস্থ্য নির্দেশিকা ও প্রতিরোধমূলক ব্যবস্থা মেনে চলা।
- হজ চলাকালীন যাত্রীদের ব্যক্তিগত ইবাদত কার্ড সর্বদা সাথে রাখার যত্ন নিতে হবে।
- উপাসনার সময় ভিড় ও ধাক্কাধাক্কি এড়িয়ে চলা।
- ব্যক্তিগত সামগ্রী সুরক্ষিত রাখতে হবে, এবং সম্ভব হলে নগদ অর্থ বা মূল্যবান সামগ্রী বহন করা উচিত নয়।
- কোনও ক্ষতি বা জরুরি পরিস্থিতিতে অনুগ্রহ করে অফিসিয়াল যোগাযোগ চ্যানেল ব্যবহার করুন।
- অনুগ্রহ করে ধৈর্য ধরুন, অন্যান্য হজযাত্রীদের সাথে সহযোগিতা করুন, এবং এমন আচরণ করুন যা ইসলামী মূল্যবোধকে প্রতিফলিত করে।

প্রশ্ন ও উত্তর যা আপনার কাজে লাগতে পারে

প্রশ্ন: যদি আমার কোনো প্রশ্ন, অভিযোগ বা রিপোর্ট থাকে, তাহলে আমি হজ ও ওমরাহ মন্ত্রণালয়ের সাথে কীভাবে যোগাযোগ করতে পারি?

উত্তর: হজ ও ওমরাহ মন্ত্রণালয়ের সাথে যোগাযোগ করতে, আপনি গ্রাহক সেবা কেন্দ্রে 920002814 নম্বরে কল করতে পারেন অথবা CARE@HAJ.GOV.SA-এ ইমেইল করতে পারেন।

প্রশ্ন: রেফাদ কোম্পানি সাথে যোগাযোগের সরকারি পদ্ধতি কী?

উত্তর: আপনি তাদের কল সেন্টার 920003075 নম্বরে কল করে অথবা ইমেইল ঠিকানা INFO@ALRIFADAH.COM.SA-এ যোগাযোগ করতে পারেন।

প্রশ্ন: উমরাহ যাত্রীরা নিখোঁজ হলে কী প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হয়?

উত্তর: সংশ্লিষ্ট নেসেক সেন্টারগুলির মাধ্যমে নিখোঁজ ব্যক্তির রিপোর্ট দায়ের করা হয়। যদি ব্যক্তি ২৪ ঘণ্টার বেশি সময় নিখোঁজ থাকে, তাহলে ৯১১-এ কল করে বা নিকটস্থ থানায় যোগাযোগ করে রিপোর্ট করা হয়। এছাড়াও, সৌদি কোম্পানির সাথে যোগাযোগ করে সাপোর্ট স্টাফ রিপোর্ট নম্বর প্রদান করে।

প্রশ্ন: অভিযোগটি বন্ধ করা হয়েছে কিন্তু সমাধান হয়নি; আমি কী করব?

উত্তর: যদি নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া না পাওয়া যায়, তাহলে সুবিধাভোগী সংশ্লিষ্ট যোগাযোগ চ্যানেলের মাধ্যমে অভিযোগ পুনরায় খুলতে পারবেন। এটি বন্ধের বিজ্ঞপ্তি পাওয়ার পর ৩ কর্মদিবসের মধ্যে করা যেতে পারে।

প্রশ্ন: যদি কোম্পানি অভিযোগের জবাব না দেয়, তাহলে কী প্রক্রিয়া অনুসরণ করতে হবে?

উত্তর: অভিযোগ নম্বর ও বিস্তারিত তথ্যসহ একটি প্রতিবেদন হজ ও ওমরাহ মন্ত্রণালয়ের যোগাযোগ চ্যানেলের একটিতে জমা দেওয়া হয়।