الرفادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

دليل
حقوق وواجبات
الحاج

مرجع إرشادي لرحلة أكثر وعيًا وطمأنينة

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

محتويات الدليـل

استعراض سريع لأقسام الدليل ومحتوياته الرئيسية

1 الرؤية والرسالة والقيم
2 التمهيد والمقدمة
3 الجهات ذات العلاقة
4 التعـــاريـف
5 رحلة ضيف الرحمن
6 حقوق ضيف الرحمن
7 واجبات ضيف الرحمن
8 تفاصيل الباقات والخدمات
9 الشكاوى والبلاغات
10 نصائح وإرشادات عامة للحاج
11 الأسئـلة الشائعـة
12 بيانـات التـواصـل

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الرؤية والرسالة والقيم

مرتكزات الشركة في خدمة ضيوف الرحمن

رؤية الشركة

نسعى أن نكون من الشركات الرائدة والمتميزة في تقديم خدمات الحج، من خلال توفير تجربة دينية تتسم بالراحة والأمان، ونلتزم بأعلى معايير الجودة لخدمة ضيوف الرحمن من جميع أنحاء العالم ونسعى جاهدين لبناء علاقات مُستدامة من الحجاج.

رسالة الشركة

نهدف إلى تقديم خدمات شاملة ومتكاملة ترتكز على تلبية احتياجات ضيوف الرحمن بكل احترافية واهتمام، نحن ملتزمون بتوفير مجموعة شاملة من الخدمات المتميزة تضمن راحة وسلامة ضيوف الرحمن في كل خطوة من رحلتهم.

قيم الشركة

الإنسانية

الإخلاص

الحوكمة

التعاون

المصداقية

التميز والريادة

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الجهات ذات العلاقة

● داخل نطاق الحقوق ● خارج نطاق الحقوق

الوعي والعزيمة

قنوات الاتصال بالوزارة	التدريب	منصة التوعية	معرض نسك الخارجي	قنوات الاتصال مع ممثل ضيف الرحمن
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	برنامج خدمة ضيوف الرحمن	برنامج خدمة ضيوف الرحمن GACA	مكاتب شؤون الحج	الشركات السياحية أو من ينوبة

التقديم والحجز

منظومة نسك	الموقع الإلكتروني لوزارة الخارجية (تأشر)	الموقع الإلكتروني لوزارة الداخلية (أبشر)
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	وزارة الخارجية MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS	وزارة الداخلية المملكة العربية السعودية

أداء المناسك

الميقات	المسجد الحرام	المشاعر المقدسة	الأضاحي
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	الحرمين الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	GSC الشركة السعودية لخدمات الأراضي برنامج ضيوف الرحمن	المؤسسة العامة للإسكان والعناية بالحجاج والمعتمرين
رئاسة الشؤون الدينية بالمسجد الحرام والمسجد النبوي	هيئة الهلال الأحمر السعودي	كدانة KIDANA زمزم Zamzam السعودية SAUDIA	IsDB البنك الإسلامي للتنمية Islamic Development Bank

التقييم والأثر

قياس الرضا	قياس جودة الخدمات
وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH	وزارة الحج والعمرة MINISTRY OF HAJJ AND UMRAH
أداء المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة	

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

التعاريف

توضيح أبرز المصطلحات المستخدمة في الدليل

وزارة الحج والعمرة

الجهة الحكومية المشرفة والمسؤولة عن تنظيم وإدارة شؤون الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، وتتولى الإشراف على تقديم الخدمات لضيوف الرحمن وتسهيل أداء مناسكهم وفق اختصاصها.

شركة الرفادة لخدمات الحجاج

إحدى الشركات المتخصصة والمصرح لها في قطاع خدمة حجاج بيت الله الحرام، وتعمل تحت مظلة وزارة الحج والعمرة لتنفيذ الخطط التشغيلية وضمان تقديم خدمات ميدانية تتوافق مع معايير الجودة.

ضيف الرحمن

الحاج أو المعتمر الذي يتوجه إلى الأماكن المقدسة لأداء مناسك الحج أو العمرة والاستفادة من الخدمات المقدمة خلال مراحل الرحلة.

الحقوق

الاستحقاقات التي تتيح للحاج أو المعتمر التمتع بالخدمة أو المطالبة بها وفق الأنظمة والتعليمات والسياسات المعتمدة.

الواجبات

الالتزامات والمسؤوليات التي تقع على عاتق الحاج أو المعتمر لضمان تقديم الخدمة والمساهمة في أداء المناسك بيسر وطمأنينة.

الباقات والحزم

مجموعة من الخدمات التي تقدم بشكل متكامل، وتشمل خيارات متعددة تناسب احتياجات ضيوف الرحمن مثل الإقامة والنقل والإرشاد.

تطبيق نسك

الأداة الرسمية التي تمكّن الراغبين في أداء مناسك الحج والعمرة من حجز باقات الخدمات وطلب إصدار التصاريح اللازمة عبر القنوات الرقمية المعتمدة.

نسك مسار

النظام الإلكتروني المعتمد من وزارة الحج والعمرة لتنظيم التعاقدات بين مقدم الخدمة المحلي والحاج أو من يمثله بموجب العقد الموحد المعتمد.

الخدمات الأساسية

مجموعة من الخدمات الضرورية التي تقدم للحاج خلال رحلته، مثل النقل والسكن والإعاشة والخدمات الإضافية.

المساكن

الإنشاءات والفنادق والمقرات المعتمدة والمعدة لنزول واستقبال ضيوف الرحمن في كامل مواقع رحلة المناسك.

المشاعر المقدسة

تشمل النطاق الجغرافي وفق الحدود الشرعية لكل من مشعر عرفات ومشعر مزدلفة ومشعر منى.

عملية التفويج

عملية نقل ضيوف الرحمن بحسب مراحل رحلة النسك، وفق خطة وبرنامج زمني معتمد.

الشكوى

إفادة يقدمها الحاج عند وجود ملاحظة أو عدم رضا عن خدمة مقدمة، بهدف دراستها ومعالجتها وفق القنوات والإجراءات المعتمدة.

البلاغ

إشعار عن حالة أو واقعة تتطلب متابعة أو تدخلًا، مثل فقدان شيء أو الإبلاغ عن حالة طارئة أو طلب المساندة عند الحاجة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

رحلة ضيف الرحمن

رحلة متكاملة تمر بعدة محطات مترابطة من بداية الاستعداد حتى قياس الأثر

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق
ضيف الرحمن

حقوق الحاج خلال مراحل الرحلة، من الوعي والعزيمة وحتى قياس الأثر، بما يوضح ما يحق له الحصول عليه من خدمات ومعلومات ودعم وفق الأنظمة والتعليمات والسياسات المعتمدة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الأولى: الوعي والعزيمة

حقوق الحاج في مرحلة الوعي والاستعداد قبل بدء الرحلة

1. يحق للحاج الاطلاع على تفاصيل الباقات والخدمات قبل اتخاذ قرار الحجز.
2. يحق للحاج معرفة شروط التأشيرة والتصاريح والمتطلبات النظامية.
3. يحق للحاج معرفة سياسات الإلغاء والتعديل وآليات تقديم الشكاوى بوضوح.
4. يحق للحاج الاستفادة من الأدلة الإرشادية والمحتوى التوعوي الصادر من وزارة الحج والعمرة والجهات الرسمية.

الجهات المسؤولة

- وزارة الحج والعمرة
- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- وزارة الخارجية

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الثانية: التقديم والحجز

حقوق الحاج في مرحلة التقديم والحجز

1. يحق للحاج اختيار الباقة التي تتناسب مع احتياجاته ومقدرته المالية من باقات الشركة.
2. يحق للحاج معرفة الفروقات بين مستويات الخدمات **المتاحة**، بما يساعده على اتخاذ قرار مناسب قبل الحجز.
3. يحق للحاج طلب استرداد المبالغ المالية وفق السياسات والإجراءات المعتمدة لدى شركة الرفادة لخدمات الحجاج.
4. يحق للحاج الحصول على دورات توعوية في بلده.

الجهات المسؤولة

- موقع شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- منصة وتطبيق نسك

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الثالثة: الوصول والاستكشاف

الوصـول

حقوق الحاج عند الوصول وبداية الاستكشاف

- يحق للحاج أن يتوفر له استقبال منظم وسلس عند وصوله.
- يحق للحاج أن تتوفر له وسيلة نقل آمنة ومناسبة.
- يحق للحاج أن يتم توجيهه مباشرة إلى السكن.
- يحق للحاج أن يحصل على الخدمة خلال وقت مناسب، مع تقليل مدة الانتظار قدر الإمكان.
- يحق للحاج أن يتم الرد على استفساراته بوضوح واحترام.
- يحق للحاج أن يتم نقل أمتعته ووصولها إلى الوجهة الصحيحة بأمان.
- يحق للحاج أن يتلقى مساندة فورية عند مواجهة أي صعوبة خلال الرحلة.

الجهات المسؤولة

- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- إدارة الخدمات الأرضية بالشركة
- إدارة الاستقبال

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الثالثة: الوصول والاستكشاف

الإسكان

حقوق الحاج في السكن والخدمات المرتبطة بالإقامة

- يحق للحاج الحصول على سكن جاهز ومهيأ قبل وصوله.
- يحق للحاج أن تتوفر له بيئة ضيافة آمنة ومنظمة.
- يحق للحاج الحصول على متابعة مستمرة للخدمات داخل المساكن.
- يحق للحاج الحصول على دعم فوري للحالات الصحية أو الإنسانية.
- يحق للحاج أن تتوفر له خدمات تتناسب مع الفئة المتعاقد عليها دون الإخلال بحقوقه الأساسية.

الجهات المسؤولة

شركة الرفادة لخدمات الحجاج | مراكز الضيافة

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الثالثة: الوصول والاستكشاف

الإعاشة

حقوق الحاج في الإعاشة والخدمات المرتبطة بها

- يحق للحاج الحصول على وجبات آمنة ومتنوعة تناسب ثقافة الحاج.
- يحق للحاج استلام الوجبات وفق الجدول المتفق عليه.
- يحق للحاج الحصول على خدمات أساسية مثل الوجبات والمشروبات وغيرها.
- يحق للحاج الحصول على وجبات آمنة وخاضعة للمتابعة والرقابة وفق المعايير المعتمدة.

الجهات المسؤولة

- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- مقدم خدمة الإعاشة
- مراكز الضيافة

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الرابعة: أداء المناسك في المشاعر المقدسة

المشـاعر المقدسة

حقوق الحاج أثناء التنقل والإقامة وأداء المناسك في المشاعر المقدسة

- يحق للحاج الحصول على خدمات النقل والتصعيد وفق جدول زمني واضح.
- يحق للحاج تنظيم حركته وتنقله بين المشاعر المقدسة.
- يحق للحاج الحصول على الخدمات الأساسية، مثل الوجبات والمشروبات، وفق الباقة المعتمدة.
- يحق للحاج أن تتوفر له بيئة آمنة ومنظمة في جميع مواقع النقل والإيواء.
- يحق للحاج من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن الحصول على مراعاة مناسبة وفق الإمكانات المتاحة والأنظمة المعتمدة.
- يحق للحاج الحصول على الإرشاد والتوجيه اللازم أثناء وجوده في المشاعر المقدسة.
- يحق للحاج الحصول على الدعم عند الحالات الطارئة.

الجهات المسؤولة

- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- مراكز الضيافة
- الجهات ذات العلاقة بالمشاعر المقدسة

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة الخامسة: إدارة الأحداث والبرامج

الأحـداث والبرامج

حقوق الحاج في البرامج والخدمات المصاحبة أثناء الرحلة

- يحق للحاج الحصول على معلومات واضحة حول البرامج والخدمات المصاحبة المتاحة له.
- يحق للحاج المشاركة في البرامج والأنشطة المتاحة وفق الضوابط والتنظيمات المعتمدة.
- يحق للحاج الحصول على التوجيه المناسب عند وجود أي تحديث أو تغيير في البرامج.
- يحق للحاج الحصول على الدعم والمساندة عند الحالات الطارئة أو الظروف الاستثنائية.
- يحق للحاج أن تتوفر له بيئة منظمة وآمنة أثناء تنفيذ البرامج والخدمات المصاحبة.

الجهـات المسؤولة

- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- مراكز الضيافة
- الجهات المشرفة على البرامج والخدمات المصاحبة

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة السادسة: المغادرة

المغادرة

حقوق الحاج خلال مرحلة المغادرة وإنهاء إجراءات العودة

- يحق للحاج الحصول على معلومات واضحة عن مواعيد المغادرة.
- يحق للحاج إنهاء إجراءات المغادرة دون تأخير غير مبرر.
- يحق للحاج الحصول على توجيه واضح إلى وسائل النقل أو نقاط المغادرة.
- يحق للحاج الحصول على بيئة آمنة ومنظمة أثناء مرحلة المغادرة.
- يحق للحاج الحصول على المساندة عند وجود حالات خاصة أو طارئة أثناء المغادرة.

الجهات المسؤولة

- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- إدارة الاستقبال والمغادرة
- إدارة الخدمات الأرضية بالشركة

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

حقوق ضيف الرحمن

المرحلة السابعة: قياس الأثر

قياس الأثر

حقوق الحاج في مرحلة قياس الأثر وتقييم التجربة

- يحق للحاج تقييم تجربته عبر القنوات الرسمية.
- يحق للحاج تقديم شكوى أو بلاغ عند الحاجة.
- يحق للحاج تقييم جودة الخدمة التي تلقاها.
- يحق للحاج معرفة القنوات المعتمدة لتقديم الملاحظات والاستفسارات.
- يحق للحاج أن يتم التعامل مع شكواه أو بلاغه وفق الإجراءات المعتمدة.

الجهات المسؤولة

- شركة الرفادة لخدمات الحجاج
- الجهات المعنية بقياس الرضا وجودة الخدمات
- وزارة الحج والعمرة عند الحاجة

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات
ضيف الرحمن

التزامات الحاج خلال مراحل الرحلة، بما يعزز انتظام الخدمة، ويحافظ على سلامة الحاج وبقية ضيوف الرحمن، ويدعم أداء المناسك بيسر وطمأنينة وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة الأولى: الوعي والعزيمة

الوعي والعزيمة

واجبات الحاج قبل بدء الرحلة والاستعداد للحج

يجب على الحاج **الاطلاع على شروط** وتعليمات الحج قبل بدء إجراءات الحجز.

يجب على الحاج التأكد من صحة بياناته الشخصية قبل تقديم الطلب.

يجب على الحاج قراءة تفاصيل الباقة والخدمات المشمولة قبل اتخاذ قرار الحجز.

يجب على الحاج الالتزام بالتعليمات الرسمية الصادرة من وزارة الحج والعمرة والجهات ذات العلاقة.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة الثانية : التقديم والحجـز

التقديم والحجـز

واجبات الحاج خلال مرحلة الحجز واستكمال المتطلبات قبل الرحلة

يجب على الحاج تقديم بيانات صحيحة ومكتملة عند الحجز.

يجب على الحاج الالتزام بالشروط والمتطلبات النظامية المرتبطة بالتأشيرة والتصاريح.

يجب على الحاج الالتزام بسياسات السداد والإلغاء والتعديل حسب الإجراءات المعتمدة.

يجب على الحاج متابعة القنوات الرسمية لمعرفة أي تحديثات مرتبطة بالحجز أو الباقة.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة الثالثة: الوصول والاستكشاف

الـوصـول

واجبات الحاج عند الوصول وبداية الاستكشاف

يجب على الحاج الالتزام بتعليمات فرق الاستقبال والتنظيم عند الوصول.

يجب على الحاج المحافظة على أمتعته الشخصية والالتزام بتعليمات نقل الأمتعة.

يجب على الحاج التوجه إلى السكن أو نقطة التجمع المحددة حسب التوجيهات المعتمدة.

يجب على الحاج الإفصاح عن أي حالة صحية أو إنسانية تستدعي المساندة عند الحاجة.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة الثالثة: الوصول والاستكشاف

الإســـكان

واجبات الحاج داخل السكن ومراكز الضيافة

يجب على الحاج الالتزام بتعليمات السكن ومراكز الضيافة.

يجب على الحاج المحافظة على المرافق والممتلكات داخل السكن.

يجب على الحاج احترام خصوصية وسلامة بقية الحجاج.

يجب على الحاج إبلاغ الجهة المختصة عند وجود ملاحظة أو احتياج داخل السكن.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمـــن

المرحلة الثالثة: الوصول والاستكشاف

الإعاشة

واجبات الحاج المرتبطة بخدمات الإعاشة أثناء مرحلة الوصول والاستكشاف

يجب على الحاج الالتـزام بمواعيد استلام الوجبات حسب الجدول المعتمد.

يجب على الحاج اتباع التعليمات الصحية المرتبطة بخدمات الإعاشة.

يجب على الحاج إبلاغ الجهة المختصة عند وجود ملاحظة على الوجبات أو المشروبات.

يجب على الحاج عـدم إسـاءة اسـتخدام خدمات الإعاشة أو هدرها بما يؤثر على بقية الحجاج.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة الرابعة : أداء المناسك في المشاعر المقدسة

أداء المناسك في المشاعر المقدسة

واجبات الحاج أثناء أداء المناسك والتنقل داخل المشاعر المقدسة

يجب على الحاج الالتزام بجداول التفويج والنقل المعتمدة.

يجب على الحاج اتباع تعليمات الجهات المنظمة داخل المشاعر المقدسة.

يجب على الحاج المحافظة على سلامته وسلامة بقية الحجاج أثناء التنقل.

يجب على الحاج الالتزام بالمواقع والمسارات المحددة من الجهات المختصة.

يجب على الحاج التعاون مع فرق الخدمة والإرشاد عند الحاجة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة الخامسة: إدارة الأحداث والبرامج

إدارة الأحداث والبرامج

واجبات الحاج أثناء المشاركة في البرامج والخدمات المصاحبة

يجب على الحاج الالتزام بتعليمات المشاركة في البرامج والخدمات المصاحبة.

يجب على الحاج احترام الأنظمة والضوابط المنظمة للفعاليات أو البرامج.

يجب على الحاج المحافظة على النظام العام وعدم إعاقة حركة بقية الحجاج.

يجب على الحاج إبلاغ الجهة المختصة عند وجود ملاحظة أو حالة طارئة.

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة السادسة: المغادرة

المغادرة

واجبات الحاج أثناء إنهاء إجراءات المغادرة والعودة

يجب على الحاج الالتزام بمواعيد المغادرة المحددة.

يجب على الحاج تجهيز أمتعته والالتزام بتعليمات نقلها.

يجب على الحاج اتباع توجيهات فرق التنظيم أثناء المغادرة.

يجب على الحاج المحافظة على النظام والسلامة في نقاط التجمع والمغادرة.

يجب على الحاج التأكد من عدم ترك أي متعلقات شخصية قبل المغادرة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

واجبات ضيف الرحمن

المرحلة السابعة: قياس الأثر

قياس الأثر

واجبات الحاج في التفاعل مع التقييم وقياس الأثر بعد انتهاء التجربة

يجب على الحاج تقديم رأيه وتقييم تجربته بوضوح وموضوعية عبر القنوات المخصصة.

يجب على الحاج تعبئة الاستبيانات أو نماذج التقييم عند طلبها بما يعكس تجربته الفعلية.

يجب على الحاج الإبلاغ عن أي ملاحظات أو قصور أو تجارب إيجابية تسهم في تحسين الخدمة.

يجب على الحاج التحلي بالدقة والصدق عند مشاركة المعلومات المتعلقة بجودة الخدمات المقدمة.

يجب على الحاج التعاون مع الجهة المقدمة للخدمة في قياس الأثر بما يدعم تطوير تجربة ضيوف الرحمن مستقبلاً.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

تفاصيل الباقات والخدمات

تعرض هذه الصفحات تفاصيل الخدمات والمزايا المرتبطة بالباقات، وما يتصل بها من خدمات مقدمة في مكة المكرمة، المدينة المنورة، ومواقع المشاعر المقدسة، بما يساعد الحاج على معرفة مستوى الخدمة المشمول ضمن الباقة المعتمدة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

تفاصيل الباقات والخدمات

توضح هذه الصفحة أبرز مكونات الباقات والخدمات المقدمة لضيوف الرحمن
بما يساعد على فهم عناصر الخدمة والمزايا المشمولة بشكل منظم وواضح.

01

الإقامة

خيارات السكن ومستويات التجهيز والراحة ضمن الباقة.

02

الإعاشة

الوجبات والمشروبات والخدمات المرتبطة بالتغذية.

03

النقل

خدمات التنقل بين المنافذ والمشاعر والمواقع المعتمدة.

04

الإرشاد والدعم

التوجيه، التوعية، وخدمات المساندة والإجابة عن الاستفسارات.

05

الخدمات التشغيلية

التنسيق الميداني، المتابعة، والتنظيم أثناء الرحلة.

06

الخدمات الإضافية

المزايا المساندة التي تعزز تجربة ضيف الرحمن بحسب الباقة.

قد تختلف تفاصيل الخدمات المشمولة من باقة إلى أخرى وفق الفئة المعتمدة ونطاق الخدمة.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

تفاصيل الباقات والخدمات

حجـاج الشـــركة الأساسيين

الخدمات المقدمة	مكة المكرمة	المدينة المنورة	مشعر عرفه	مشعر منى	مشعر مزدلفة
توفير السكن	✓	✓			
إيصال الأمتعة إلى الغرف	✓	✓			
التعريف بالخدمات المقدمة	✓	✓	✓	✓	✓
وجبة ضيافة عند السكن	✓	✓			
توفير كنبة سريرية + مرتبة مقاس (70×170سم) + شرشف قطني مطاطي لون أبيض مطابق للمرتبة عدد (1) لكل حاج			✓	✓	
مخدة قطن			✓	✓	
غطاء نوم صيفي أو شتوي مقاس (200سم × 100سم)			✓	✓	
شاشات لعرض جدول التفويج			✓	✓	
عيادة إسعافات أولية			✓	✓	
مشروبات باردة وساخنة			✓	✓	
وجبات خفيفة (سناك)			✓	✓	
وجبات إفطار جاهزة (جافة)			✓	✓	
وجبة غداء			✓	✓	
وجبة عشاء ساخنة			✓	✓	✓

تفاصيل الباقات والخدمات

المنظمون التابعون – مزايا باقة (أ)

الخدمات المقدمة	مكة المكرمة	المدينة المنورة	مشعر عرفة	مشعر منى	مشعر مزدلفة
توفير كنبية سريرية + مرتبة مقاس (180سم × 100سم) بسماكة (60سم) + شرشف قطني أبيض مطاطي مطابق للمرتبة عدد (1) لكل حاج، أو كنبية سريرية بذاكرة (موإمووويد) مقاس (175×25×20) بضغط (80) كحد أدنى عدد (1) لكل حاج			✓	✓	
غطاء نوم صيفي أو شتوي مفاس (200سم × 100سم)			✓	✓	
مخدة قطن			✓	✓	
خدمة إنترنت			✓	✓	
شاشات لعرض جدول التفويج			✓	✓	
عيادة الإسعافات أولية			✓	✓	
مشروبات باردة وساخنة			✓	✓	
وجبات خفيفة (سناك)			✓	✓	
وجبات إفطار جاهزة (جافة)			✓	✓	
وجبة غداء			✓	✓	
وجبة عشاء ساخنة				✓	✓

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

تفاصيل الباقات والخدمات

المنظمون التابعون — مزايا باقة (ب)

الخدمات المقدمة	مكة المكرمة	المدينة المنورة	مشعر عرفة	مشعر منى	مشعر مزدلفة
توفير كنية سريرية + مرتبة مقاس (180سم × 100سم) بسماكة (60سم) + شرشف قطني أبيض مطاطي مطابق للمرتبة عدد (1) لكل حاج. أو كنية سريرية (صوفا بد) مقاس (50×175×12) بضغط (60) كحد أدنى عدد (1) لكل حاج			✓	✓	
غطاء نوم صيفي أو شتوي مقاس (200سم × 100سم)			✓	✓	
مخدة قطن			✓	✓	
خدمة إنترنت			✓	✓	
شاشات لعرض جدول التفويج			✓	✓	
عيادة الإسعافات الأولية			✓	✓	
مشروبات باردة وساخنة			✓	✓	
وجبات خفيفة (سناك)			✓	✓	
وجبات إفطار جاهزة (جافة)			✓	✓	
وجبة غداء			✓	✓	
وجبة عشاء ساخنة				✓	✓

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

تفاصيل الباقات والخدمات

المنظمون التابعون – مزايا باقة (د)

الخدمات المقدمة	مكة المكرمة	المدينة المنورة	مشعر عرفة	مشعر منى	مشعر مزدلفة
كنية سريرية (صوفا بد) مقاس (170×70) + شرشف قطني أبيض مطاطي مطابق للمرتبة عدد (1) لكل حاج			✓	✓	
غطاء نوم صيفي أو شتوي مقاس (200سم × 100سم)			✓	✓	
مخدة قطن			✓	✓	
شاشات لعرض جدول التفويج			✓	✓	
عيادة إسعافات اولية			✓	✓	
مشروبات باردة وساخنة			✓	✓	
وجبات خفيفة (سناك)			✓	✓	
وجبات إفطار جاهزة (جافة)			✓	✓	
وجبة غداء			✓	✓	
وجبة عشاء ساخنة				✓	✓

الرفادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الشكاوى والبلاغات

قنوات وآليات تقديم الشكاوى والبلاغات، بما يضمن للحاج إيصال ملاحظاته وطلب المساندة عند الحاجة، وفق القنوات الرسمية والإجراءات المعتمدة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الشـكاوى والبلاغـات

تتيح شركة الرفادة لخدمات الحجاج للحاج إمكانية تقديم الشكاوى والبلاغات عند الحاجة، وذلك لضمان معالجة الملاحظات وتحسين جودة الخدمة.

الشكوى

إفادة يقدمها الحاج عند وجود ملاحظة أو عدم رضا عن خدمة مقدمة، بهدف دراستها ومعالجتها وفق القنوات والإجراءات المعتمدة.

البلاغ

إشعار عن حالة أو واقعة تتطلب متابعة أو تدخلاً، مثل فقدان شيء، أو الإبلاغ عن حالة طارئة، أو طلب المساندة عند الحاجة.

قنـوات الشكاوى والبلاغـات

شركة الرفادة لخدمات الحجاج

- الرقم الموحد: 920003075
- الموقع الإلكتروني: Alrifadah.com.sa
- البريد الإلكتروني: info@alrifadah.com.sa
- وسائل التواصل: @Alrifadah

وزارة الحج والعمرة

- مركز الاتصال داخل المملكة: 920002814
- مركز الاتصال من خارج المملكة: 966920002814
- بريد الشكاوى: hajcc@haj.gov.sa
- بريد العناية: CARE@HAJ.GOV.SA
- تطبيق نسك للشكاوى والبلاغات
- منصة X: MOHU Care@

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

نصائح وإرشادات عامة للحاج

إرشادات مختصرة تساعد الحاج على الاستعداد، والالتزام بالتعليمات، وحماية ممتلكاته، والتعامل الصحيح مع فرق الخدمة والفنوات الرسمية طوال الرحلة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

نصائح وإرشادات عامة للحاج

1. احرص على الاطلاع على تعليمات الحج والعمرة من المصادر الرسمية.
2. تابع القنوات الرسمية لشركة الرفادة لخدمات الحجاج لمعرفة التحديثات.
3. احتفظ بنسخة من بياناتك ووثائقك المهمة.
4. التزم بمواعيد التفويج والنقل والمغادرة.
5. تعاون مع فرق الخدمة والإرشاد في جميع مراحل الرحلة.
6. حافظ على ممتلكاتك الشخصية وأبلغ فورًا عند فقدان أي متعلقات.
7. التزم بتعليمات السلامة والصحة العامة.
8. استخدم القنوات الرسمية عند تقديم الاستفسارات أو الشكاوى أو البلاغات.
9. احرص على احترام خصوصية وسلامة بقية ضيوف الرحمن.
10. قيِّم تجربتك بعد انتهاء الرحلة للمساهمة في تحسين جودة الخدمات.

الرفادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الأسئلة الشائعة

إجابات مختصرة على أبرز الأسئلة المتكررة التي قد يحتاجها الحاج قبل الرحلة وأثناءها وبعدها، بما يساعده على معرفة القنوات الصحيحة والتصرف المناسب عند الحاجة.

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الأسـئلـة الشـائعـة

1

كيف يمكنني معرفة تفاصيل الباقة؟

يمكن للحاج الاطلاع على تفاصيل الباقة والخدمات المشمولة
من خلال القنوات الرسمية المعتمدة قبل إتمام الحجز.

2

كيف يمكنني تقديم شكوى أو بلاغ؟

يمكن تقديم الشكاوى والبلاغات عبر قنوات شركة الرفادة لخدمات الحجاج
أو القنوات الرسمية لوزارة الحج والعمرة بحسب طبيعة الحالة.

3

هل تختلف الخدمات حسب الباقة؟

نعم، قد تختلف بعض الخدمات بحسب نوع الباقة وشروط التعاقد،
مع الالتزام بتقديم الحقوق الأساسية وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة.

4

ماذا أفعل عند وجود مشكلة في السكن أو الإعاشة؟

يتم التواصل مع مركز الضيافة أو الجهة المسؤولة عن تقديم الخدمة،
أو أستخدام قنوات التواصل الرسمية لشركة الرفادة لخدمات الحجاج.

5

ماذا أفعل عند فقدان أمعتي؟

يجب إبلاغ الجهة المختصة أو مركز الضيافة أو فريق الخدمة فورًا،
وتقديم المعلومات اللازمة لمتابعة البلاغ.

6

كيف أعرف مواعيد المغادرة؟

يتم تزويد الحاج بالمعلومات المتعلقة بالمغادرة عبر القنوات الرسمية
أو فرق الخدمة المختصة بحسب البرنامج المعتمد.

7

هل يمكنني تقييم الخدمة؟

نعم، يحق للحاج تقييم جودة الخدمة وتجربته
عبر القنوات الرسمية المعتمدة.

Alrifadah.com.sa | 920003075 | info@alrifadah.com.sa | @Alrifadah

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

بيانات التواصل

شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الموقع الإلكتروني
Alrifadah.com.sa

الرقم الموحد
920003075

البريد الإلكتروني
info@alrifadah.com.sa

وسائل التواصل
@Alrifadah

وزارة الحج والعمرة

بريد الشكاوى
hajcc@haj.gov.sa

مركز الاتصال
داخل المملكة
920002814

مركز الاتصال
من خارج المملكة
966920002814

بريد العناية
CARE@HAJ.GOV.SA

تطبيق نسك
للشكاوى والبلاغات

منصة X
MOHU Care@

الرفـــادة
ALRIFADAH
شركة الرفادة لخدمات الحجاج

الخاتـمة

ختامًا، يمثل هذا الدليل مرجعًا إرشاديًا يوضح للحاج أبرز حقوقه وواجباته خلال رحلة الحج، بما يعزز الوعي، ويرفع جودة التجربة، ويدعم التكامل بين الحاج ومقدمي الخدمة والجهات ذات العلاقة.

وتؤكد شركة الرفادة لخدمات الحجاج حرصها على تقديم خدمات منظمة وآمنة وميسَرة لضيوف الرحمن، بما يسهم في تمكينهم من أداء مناسكهم بيسر وطمأنينة.