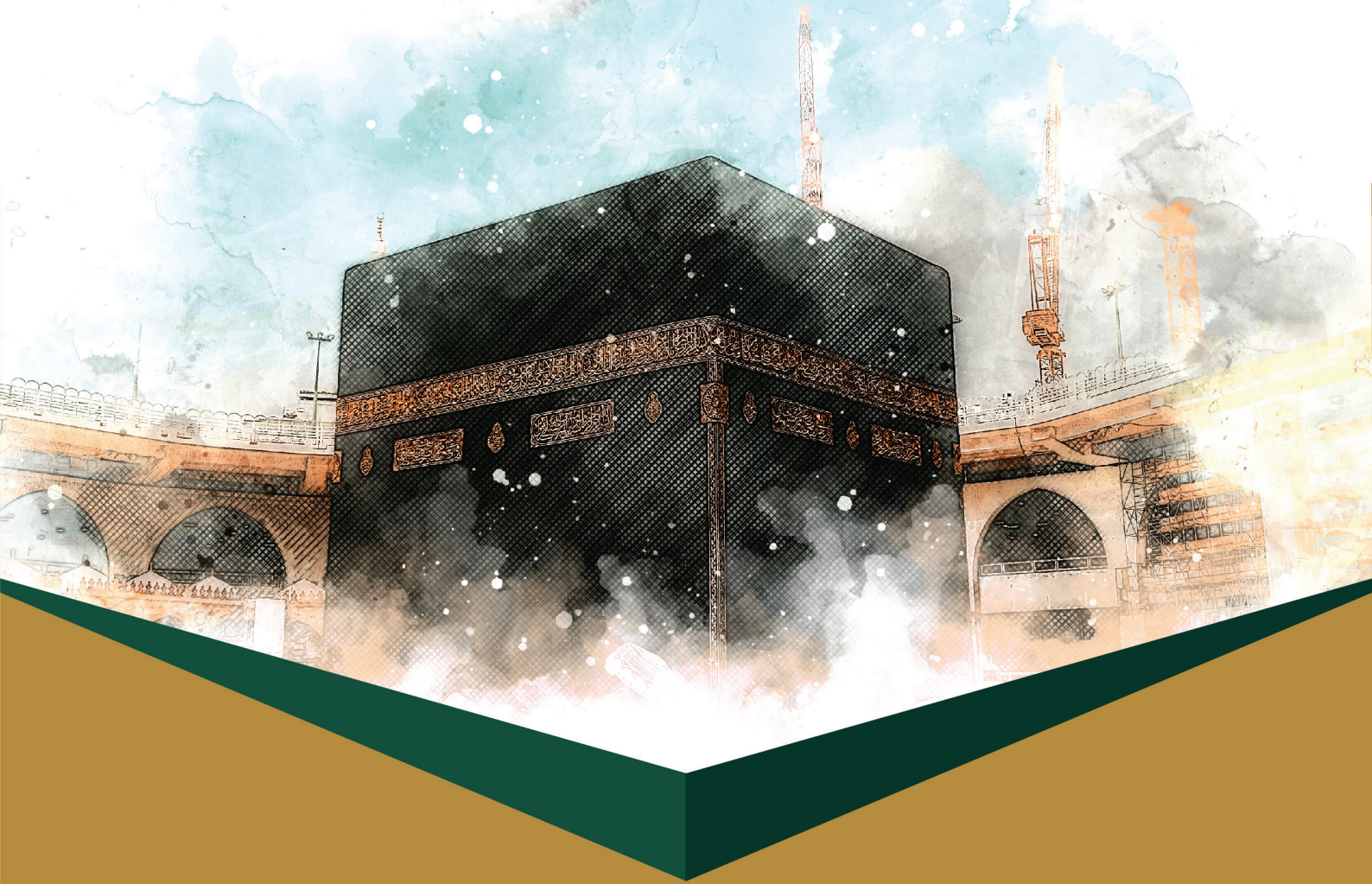




# منابر الإيمان Manaber Al Eiman

— لخدمات حجاج الداخل —

## دليل حقوق وواجبات الحاج



موسم حج ١٤٤٧هـ.

رقم الإصدار: KYR-02

## فهرس المحتويات

- ٣ مرحباً ضيوف الرحمن
- ٤ مراحل رحلة ضيوف الرحمن
- ٥ حقوق الحاج (التزامات شركة منابر الإيمان)
- ١٠ واجبات الحاج (التزامات الحاج تجاه شركة منابر الإيمان)
- ١٤ أرقام التواصل العامة (منظومة الحج والجهات ذات العلاقة)
- ١٦ أرقام التواصل مع شركة منابر الإيمان

# مرحباً

بك ضيف الرحمن في شركة «منابر الإيمان». نتشرف بخدمتك في رحلتك الإيمانية العظيمة، ونسعى جاهدين لتوفير بيئة تعينك على أداء مناسكك بكل يسر وسكينة. يعكس هذا الدليل التزامنا التام بالشفافية والوضوح كشركة مقدمة للخدمة، حيث نضع بين يديك تفاصيل حقوقك التي نتشرف بتقديمها لك، وواجباتك التي نأمل منك الالتزام بها تجاه الشركة، لضمان تجربة متكاملة وميسرة وفق المراحل الأساسية لرحلتك.

# مراحل رحلة ضيوف الرحمن

المراحل تمثل الخطوات الأساسية التي يخوضها ضيف الرحمن في رحلته، وكل مرحلة تحمل طابعاً خاصاً ومعنى عميقاً يضيف إلى تجربة الضيف، وتتكون الرحلة من 6 مراحل أساسية وهي كالتالي:

مرحلة الوعي  
والعزيمة



1

مرحلة التقديم  
والحجز



2

مرحلة الوصول  
والاستكشاف



3

مرحلة أداء  
المناسك



4

مرحلة إدارة الأحداث  
والبرامج



5

مرحلة التقييم  
والأثر



6

# حقوق الحاج

التزامات شركة منابر الإيمان

## أولاً: حقوق الحاج (التزامات شركة منابر الإيمان)

الشفافية في تفاصيل الباقة: يحق للحاج الحصول على وصف دقيق للخدمات المقدمة من الشركة في «الباقة ٢» (الخيام غير المطورة)، وتوضيح نوع السكن والمساحة المخصصة له في مخيماتنا، لضمان توافق التوقعات مع الواقع.

**التوعية بالخدمات:** تلتزم الشركة بتزويد الحاج بكافة المعلومات المتعلقة بالخدمات اللوجستية المشمولة في عقده معنا قبل اتخاذ قرار الشراء.

**الوضوح المالي:** الإفصاح الكامل عن تكلفة الباقة وما تشمله من خدمات أساسية تقدمها الشركة، وأي خدمات إضافية اختيارية متاحة.

**التهيئة المسبقة:** تقديم أدلة إرشادية خاصة بالشركة حول طبيعة السكن في مخيماتنا غير المطورة، وكيفية التأقلم معها لتحقيق أقصى درجات الراحة.

وضوح التعاقد: توثيق العقد بين الحاج وشركة منابر الإيمان بشكل واضح، وتزويد الحاج بنسخة توضح التزاماتنا التعاقدية.

**سياسات الإلغاء الخاصة بالشركة:** توضيح آليات الإلغاء والتعويض المالي المتعلقة برسوم الشركة

مرحلة  
الوعي  
والعزيمة



مرحلة  
التقديم  
والحجز

بدقة، وتسهيل إجراءات استرداد المبالغ المستحقة وفق شروط العقد المبرم.

**حماية البيانات:** التزام الشركة بالسرية التامة للمعلومات المدخلة في أنظمتنا، وعدم استخدامها إلا لغرض تقديم الخدمة التشغيلية للحاج.

**دعم العملاء:** توفير قنوات تواصل فعالة ومباشرة من قبل الشركة للرد على أسئلة الحاج المتعلقة بتفاصيل باقتنا وإجراءات الدفع الخاصة بنا.

**الاستقبال والتفويج:** تنظيم استقبال الحاج في نقاط التجمع الخاصة بالشركة، ونقلهم عبر حافلاتنا إلى المشاعر المقدسة وفق جداولنا الزمنية المعتمدة.

**تخصيص المساحات:** تسليم الحاج مساحته المخصصة في مخيمات الشركة بمنى وعرفة، مع التزامنا التام بتجهيزها وفق معايير الباقية المتعاقد عليها.

**التعريف بمرافق المخيم:** إرشاد الحاج فور وصوله إلى مواقع الخدمات داخل مخيمات منابر الإيمان مثل العيادة الداخلية، ومناطق توزيع الإعاشة.

**إدارة الأمتعة:** توفير آليات واضحة من قبل فريقنا لنقل واستلام أمتعة الحاج من نقاط التجمع التابعة لنا إلى المخيمات.

## مرحلة التقديم والحجز



## مرحلة الوصول والاستكشاف



**الإرشاد الديني الداخلي:** توفير مرشدين دينيين تابعين للشركة لمرافقة حاجنا، وتقديم التوجيهات اللازمة داخل المخيمات.

**تنظيم التفويج الداخلي:** التزام الشركة بتنظيم حركة حاجها وتفويجهم من المخيمات لرمي الجمرات وفق الخطط التشغيلية لفريقنا الميداني.

**الخدمات في عرفة ومزدلفة:** تجهيز مخيمات الشركة في عرفة بالخدمات المتفق عليها، وتوفير وجبات الإعاشة والتجهيزات المقررة لحاجنا في مزدلفة.

**الرعاية الأولية:** توفير حقائب الإسعافات الأولية داخل مخيمات الشركة، وتخصيص فريق لمساعدة الحجاج في الوصول إلى المراكز الصحية عند الضرورة.

**خدمات التغذية:** تقديم وجبات غذائية معدة خصيصاً لحجاج الشركة، مع توفير مياه الشرب والمشروبات في الأوقات المحددة داخل مخيماتنا.

**إدارة الطوارئ التشغيلية:** جاهزية فرق العمل الميدانية في شركة منابر الإيمان للتعامل الفوري مع أي أعطال في التكييف أو المرافق الخاصة بمخيماتنا.

## مرحلة أداء المناسك



## مرحلة إدارة الأحداث والبرامج



**البرامج التوعوية:** تنفيذ أنشطة وبرامج إيمانية داخل مخيمات الشركة تساهم في إثراء التجربة الروحية لضيوفنا.

**صيانة المرافق:** توفير فرق نظافة وصيانة دورية تابعة للشركة لضمان بيئة نظيفة وآمنة داخل نطاق مخيماتنا.

**تنظيم المغادرة:** جدولة رحلات العودة عبر حافلات الشركة بشكل منظم، والتأكد من استلام الحجاج لكافة أمتعتهم من فريقنا.

**استقبال الشكاوى:** توفير قنوات خاصة بشركة منابر الإيمان لاستقبال ملاحظات الحجاج حول خدماتنا، والتعامل معها بشفافية واهتمام.

**قياس الرضا:** حث الحجاج على المشاركة في استبيانات التقييم الخاصة بالشركة لقياس جودة أدائنا.

**التطوير المستمر:** التزام إدارة الشركة بتحليل الملاحظات الواردة من حجاجنا لرفع مستوى خدماتنا في المواسم القادمة.

## مرحلة إدارة الأحداث والبرامج

## مرحلة التقييم والأثر



# واجبات الحاج

التزامات الحاج تجاه شركة منابر الإيمان

## ثانياً: واجبات الحاج (التزامات الحاج تجاه شركة منابر الإيمان)

**الإفصاح الدقيق للشركة:** تقديم معلومات شخصية وصحية دقيقة لشركة منابر الإيمان لتمكين فريقنا من تقديم الرعاية والخدمة المناسبة.

**فهم طبيعة الخدمة:** استيعاب طبيعة السكن والمساحات المحددة في الباقية المتعاقد عليها مع الشركة، لتجنب المطالبة بخدمات خارج نطاق العقد.

**التواصل الفعال:** متابعة الرسائل والإشعارات الصادرة من الشركة والرد عليها في الوقت المناسب لضمان دقة الترتيبات.

**استكمال المتطلبات:** تزويد الشركة بكافة الوثائق والمستندات المطلوبة لإتمام إجراءات التعاقد الداخلي.

**الالتزام المالي:** سداد الدفعات المالية المستحقة للشركة في مواعيدها المحددة وفق شروط العقد.

قراءة شروط الشركة: الاطلاع الدقيق على سياسات الشركة الداخلية المتعلقة بالإلغاء، والتفويض، وقواعد السكن.

مرحلة  
الوعي  
والعزيمة



مرحلة  
التقديم  
والحجز



**الالتزام بمواعيد التجمع:** التواجد في نقاط التجمع المحددة من قبل الشركة في الأوقات المعلنة لضمان انطلاق حافلاتنا في موعدها.

**التقيد بالمساحة:** الالتزام التام بالمساحة المخصصة للحاج من قبل إدارة المخيم وعدم التعدي على مساحات الحجاج الآخرين المشتركين في نفس الخيمة.

**الالتزام بسياسة الأمتعة:** التقيد بالأوزان والأحجام المسموح بها للأمتعة وفق تعليمات الشركة لتجنب إعاقة الحركة داخل المخيم.

**اتباع خطط الشركة:** الالتزام التام بجداول التفويج المحددة من قبل المشرفين الميدانيين للشركة لضمان بقاء المجموعة معاً.

**حمل بطاقات الشركة:** ارتداء الأساور وبطاقات التعريف الخاصة بشركة منابر الإيمان طوال فترة الحج لتسهيل تقديم الخدمة لك.

**التعاون مع المشرفين:** الاستجابة لتوجيهات قادة المجموعات التابعين للشركة وتسهيل مهامهم الإدارية والتنظيمية.

## مرحلة الوصول والاستكشاف



## مرحلة أداء المناسك



**المحافظة على عهد الشركة:** العناية بتجهيزات الخيمة والمرافق التي توفرها الشركة، وتحمل مسؤولية أي تلف ناتج عن سوء الاستخدام.

**الالتزام بتعليمات السلامة:** يمنع منعاً باتاً إدخال مواقد الطبخ إلى مخيمات الشركة أو العبث بالتمديدات الكهربائية الخاصة بنا.

**احترام النظام الداخلي:** الالتزام بقواعد الهدوء والسكينة داخل مخيمات الشركة، واحترام خصوصية بقية الحجاج في المساحات المشتركة.

**الالتزام بخطة الإخلاء:** التقيد بمواعيد إخلاء الخيام وركوب حافلات الشركة المخصصة لرحلة العودة وفق الخطة المعتمدة من إدارتنا.

**التعاون عند المغادرة:** تسليم العهد (إن وجدت) لمشرفي الشركة، والتأكد من أخذ كافة المقتنيات الشخصية لعدم تحميل الشركة مسؤولية فقدانها.

**التقييم البناء:** تقديم التغذية الراجعة والملاحظات لإدارة الشركة بموضوعية عبر قنواتنا الرسمية للمساعدة في تحسين خدماتنا.

## مرحلة إدارة الأحداث والبرامج



## مرحلة التقييم والأثر



# أرقام التواصل مع الشركة

التواصل مع شركة منابر الإيمان

## أرقام التواصل مع شركة منابر الإيمان

### خدمة العملاء:

علاقات الحجاج **0549032692**

أ. حسين زهير غنيم **0500062111**

د. محمد العمري **0555516789**

### مسؤول النقل والتفويج:

أ. محمد أحمد **0570091132**

### مسؤول الخدمة الميدانية:

لمعالجة أي ملاحظات تخص خدمات الباقية.

أ. أحمد عبدالسلام **0542042405**

# أرقام التواصل العمامة

منظومة الحج والجهات ذات الصلة

## أرقام التواصل العامة (منظومة الحج والجهات ذات العلاقة)

### مركز اتصال وزارة الحج:

للاستفسارات العامة المتعلقة بالأنظمة والتصاريح والبلاغات الرسمية.

**920002814**

### مركز العمليات الأمنية:

للحالات الطارئة والأمنية داخل مكة المكرمة والمشاعر المقدسة لضمان سلامة ضيوف الرحمن.

**911**

### الدفاع المدني:

للتبليغ عن حالات الحريق أو المخاطر الإنشائية والكهربائية داخل المخيمات لضمان السلامة الوقائية.

**998**

### الهلل الأحمر السعودي:

لطلب الإسعاف العاجل والحالات الطبية الطارئة التي تتطلب تدخلاً طبياً فورياً.

**997**

المرجعية النظامية: الالتزام بما ورد في دليل حقوق وواجبات الحاج

لشركة منابر الإيمان لموسم ١٤٤٧هـ - 2026

(رقم الإصدار: KYR-02).



0549032692 

info@zmanaber.com 

المركز الرئيسي : مكة المكرمة - حي السلامة (الفيطاء سابقاً). 