



دليل حقوق ضيف الرحمن

خدمتكم شرف .. وحقوقكم امانه

شركة مواكب الأمانة لخدمة حجاج الداخل

اهلاً بك في رحلة الحج

عزيزي ضيف الرحمن:

في شركة مواكب الأهلة لحجاج الداخل نلتزم بتقديم تجربة حج استثنائية تتجاوز كل توقعاتك هذا الدليل هو ميثاقنا معك، يضمن لك كافة حقوقك طوال رحلتك المباركة.



مَعًا نَحْوَ حَجِّ مَيْسَرٍ: دَلِيلُكَ لِحَقُوقِكَ وَخِدْمَاتِكَ

ويهدف هذا الدليل إلى توضيح حقوق ضيف الرحمن وواجباته،
وآليات تقديم الخدمة، بما يعزز تجربة حج منظمة ومتميزة.



حقوقك قبل الميدان

الاستعداد والتواصل في مرحلة التمهيد



تطابق الوعود

من حقك أن تكون الخدمات المقدمة مطابقة تماماً لما تم الاتفاق علي



التواصل المستمر

من حقك التواصل المباشر والفوري مع فريقنا لأي استفسار أو تحديث.



المعرفة الثابتة

من حقك الحصول على معلومات دقيقة ومحدثة عن جميع الخدمات والإجراءات قبل بدء الرحلة.

حقوقك في السكن والإعاشة

الجودة والرفاهية لضمان راحتك



الخصوصية والراحة

تنظيم المساحات داخل المخيمات بما يضمن لك الهدوء والخصوصية الكاملة أثناء أداء مناسكك.



غذاء صحي ومتنوع

وجبات غذائية سليمة ومتنوعة تناسب ذوقك الثقافي، مع توفر مياه شرب نقية ومشروبات ساخنة وباردة باستمرار.



بيئة آمنة ونظيفة

سكن يتوافق مع أعلى المواصفات الصحية، مزود بتكييف قوي ومرافق نظيفة على مدار الساعة.

حقوقك في التعامل

أنسنة الخدمة بروح إسلامية



المساعدة الفورية

من حقك الحصول على دعم خاص وفوري لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة في جميع نقاط الخدمة.



الحقوق والتقدير

من حقك أن تُعامل بائتمامة واحترام يعكس قيم الكرم السعودي الأصيل في كل لقاء.

حقوقك عند مواجهة التحديات

من الشكوى إلى الإسعاد



الاعتذار والتعويض

في حال أي تقصير، نقدم اعتذاراً صادقاً + مبادرة «إسعاد» (هدية أو خدمة إضافية) لضمان رضاك التام.



المعالجة الفورية

نلتزم بمعالجة أي شكوى في أقل من 30 دقيقة للحالات العاجلة.



إيصال الصوت

من حقك التعبير عن رأيك بكل سهولة عبر استبيانات الباركود أو موظفي حقوق الضيف.

كيف تطالب بحقك؟

قنوات التواصل الميداني والرقمي



ميدانياً

تواصل مباشرة مع موظفي حقوق الضيف
في الميدان أو أقرب نقطة خدمة.



رقمياً

استخدم التطبيق أو المنصات الرقمية
الخاصة بشركتنا لإرسال ملاحظاتك
فوراً.



مركز الاتصال

اتصل بنا على [رقم التواصل الخاص بشركتكم]
أو عبر البريد الإلكتروني: [الإيميل الخاص بشركتكم]
(استبدل الأرقام والإيميل ببيانات شركتكم)

واجبات الضيف

المسؤولية المشتركة لنجاح الرحلة

3

الإبلاغ عن حاله

الإبلاغ الفوري عن أي حالة طارئة أو احتياج خاص للحاج لضمان تقديم الرعاية المناسبة.

2

المحافظة على النظافة

الحفاظ على نظافة المرافق والمخيمات يعكس روح الضيف المسؤول.

1

الالتزام بالمواعيد

التزامك بالجدول والمواعيد يساهم في سلاسة الرحلة للجميع.

شكراً لتقتكم بشركة مواكب الأمانة

«خدمتكم شرف.. وحقوقكم أمانة»

نتمنى لكم حجاً مقبولاً وسعيّاً مشكوراً