



شركة مخيم النور
لحجاج الداخل



مخيم النور

شركة مخيم النور لحجاج الداخل

رقم ترخيص
10006

الرفقة الصالحة

منذ 1406 هـ

دليل حقوق ضييف الرحمن

لحجاج الداخل - موسم 1447 هـ



رعاية واهتمام
في كل خطوة



التزام وجودة
عالية



راحة
وطمأنينة



فريق
متخصص



خدمة
24 ساعة



للوصول إلى دليل
حقوق الحاج الرسمي
لوزارة الحج والعمرة

امسح الرمز

0543430333

www.alnoor.sa



@alnoorsa

إدارة:

عبدالقادر الجبرتي

مخيم النور — الرفقة الصالحة — خدمات حجاج الداخل المحدودة

هذا الدليل وثيقة رسمية صادرة وفق إطار وزارة الحج والعمرة — مسار صناعة التجربة وتعزيز الثقة 1447 هـ



شركة مخيم النور
لحجاج الداخل

→ خدمتكم شرف لنا ←



فهرس المحتويات

دليل حقوق ضيف الرحمن

تمر صفحات هذا الدليل عبر مجموعة من الأقسام المنظمة التي تضمن وضوح الحقوق والواجبات، وتقديم تجربة متكاملة لضيوف الرحمن في مخيم النور.

4



المبادئ العامة

الحقوق السارية في جميع
مراحل رحلة الحاج.

→ ص 6 ←

3



الإطار النظامي

الأسس التنظيمية والقانونية
التي يستند إليها الدليل.

→ ص 5 ←

2



التعاريف

المصطلحات المستخدمة
في هذا الدليل وتوضيح
مفاهيمه الأساسية.

→ ص 4 ←

1



لماذا هذا الدليل

تعريف بهدف الدليل ودوره
في تمكين الحاج من معرفة
حقوقه.

→ ص 3 ←

8



الشكاوى والتظلمات

آلية تقديم الشكاوى
وضمان المعالجة
خلال 24 ساعة.

→ ص 13 ←

7



واجبات ضيف الرحمن

الالتزامات التي تضمن
تجربة جماعية آمنة
ومنظمة.

→ ص 12 ←

6



الحقوق حسب المراحل

حقوقك في كل محطة
من الرحلة.

→ ص 8 - 11 ←

5



رحلة ضيف الرحمن

المراحل من البداية
إلى النهاية.

→ ص 7 ←

10



الملاحق

المواد الداعمة والنماذج
وقنوات التواصل.

→ ص 15 ←

9

الجهات المسؤولة

من المسؤول عن تقديم
كل خدمة.

→ ص 14 ←



حقوق ضيف الرحمن

يهدف هذا الدليل إلى تمكين كل حاج من معرفة حقوقه الكاملة في جميع مراحل رحلته المباركة، وفهم الخدمات المستحقة له، وإدراك القنوات الرسمية المتاحة للتظلم في حال الإخلال بأي منها.

يتوافق هذا الدليل مع الإطار العام لبناء دليل حقوق ضيف الرحمن الصادر عن وزارة الحج والعمرة، مع تكييفه ليعكس طبيعة خدمات مخيم النور المقدمة لحجاج الداخل المحدودة.

الإنسان شعور، وصناعة الشعور إحسان



نؤمن في مخيم النور بأن رحلة الحج تجربة روحية لا تُنسى، وأن واجبنا هو ضمان أن تكون كل لحظة فيها لحظة راحة وكرامة وعناية.



الدليل

الوثيقة التي توضح بايجاز حقوق وواجبات الحاج خلال مراحل رحلته المختلفة.



مقدم الخدمة

شركة مخيم النور لحجاج الداخل، والمسؤولة عن تقديم حزم الخدمات المتفوق عليها.



ضيف الرحمن

كل مسلم قاصد أداء فريضة الحج، ومسجل رسمياً عبر المسار الإلكتروني.



شركة مخيم النور
لحجاج الداخل

— خدمتكم شرف لنا —



التعاريف

المصطلحات المستخدمة في هذا الدليل



يقدم هذا القسم تعريفاً بالمصطلحات الأساسية المستخدمة في هذا الدليل، بما يضمن وضوح المفاهيم وتوحيد الفهم لدى ضيوف الرحمن، ويسهم في تحسين جودة التجربة خلال جميع مراحل الرحلة.



نقطة التفاعل

كل لحظة يتفاعل فيها
الحاج مع خدمات
الشركة أو
موظفيها



رحلة الضيف

مجموع المراحل التي
يمر بها الحاج من
التسجيل حتى
مغادرته



الباقة

مجموع الخدمات
المتفق عليها بين
الحاج والشركة بموجب
اتفاقية تقديم الخدمة.



ضيف الرحمن

كل حاج مسجل في
باقات مخيم النور لأداء
فريضة الحج لموسم
1447هـ.



صناعة التجربة

الفريق المسؤول عن
إدارة تجربة الحاج
وتحسين جودة
الخدمات المقدمة له.



الميثاق

الوثيقة الرسمية
المعلقة في مواقع
الخدمة التي تلخص
أبرز حقوق ضيف
الرحمن.



الواجب

الالتزام الذي يتحمله
الحاج تجاه الشركة
وبقية الحجاج
والمشاعر المقدسة
والأنظمة



الحق

الخدمة أو المعاملة
التي يستحقها الحاج
بموجب العقد أو
الأنظمة المعتمدة.





شركة مخيم النور
لحجاج الداخل

الإطار النظامي

الأسس التنظيمية والقانونية

يعتمد هذا الدليل على إطار تنظيمي وقانوني متكامل،
بضمن حفظ حقوق ضيف الرحمن، ويلزم مقدمي الخدمة
بالامتثال للأنظمة والتعليمات المعتمدة، بما يحقق أعلى
معايير الجودة والتنظيم خلال جميع مراحل الرحلة.



نظام الحج والعمرة

نظام الحج والعمرة ولوائحه التنفيذية
الصادرة عن الجهات المختصة في المملكة،
والمنظمة لكافة أعمال وخدمات الحجاج.



أشتراطات وزارة الحج

اشتراطات وزارة الحج والعمرة المعتمدة
لموسم 1447هـ، والتي تهدف إلى تحسين
تجربة الحاج ورفع جودة الخدمات المقدمة.



أنظمة حماية المستهلك

الأنظمة المعتمدة في المملكة لحماية
حقوق المستهلك، وضمان جودة الخدمات
المقدمة في القطاع الخدمي.



عقد الباقة

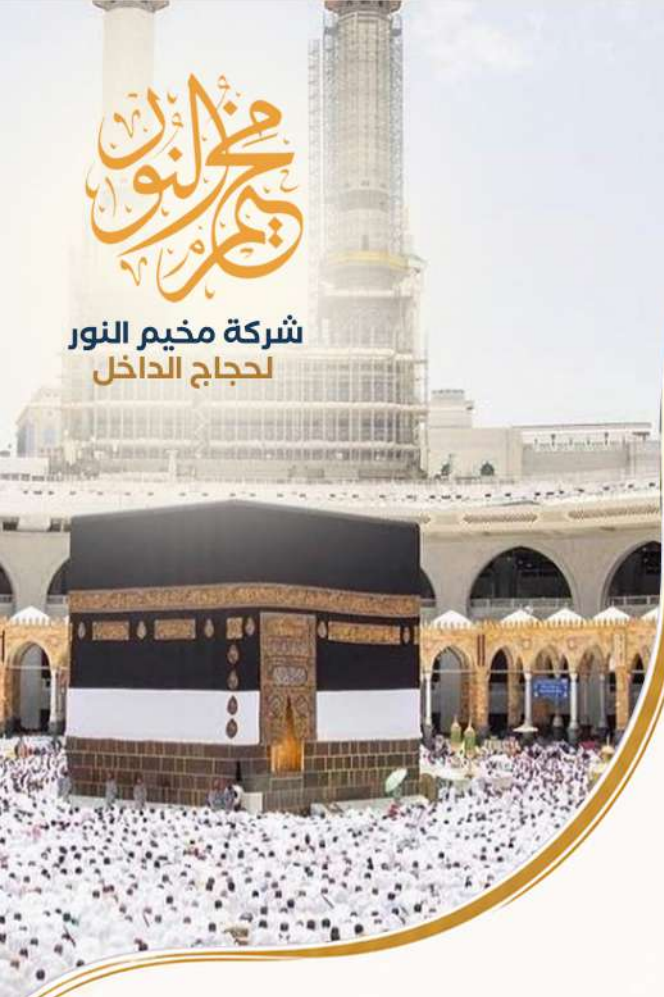
العقد المبرم بين الحاج وشركة مخيم النور،
والذي يحدد الحقوق والالتزامات والخدمات
المتفق عليها.

مهم : !

يُعد هذا الدليل مرجعاً إرشادياً، ويجوز تحديث الخدمات وفق الأنظمة والتعليمات
المعتمدة، وبما يتناسب مع طبيعة التشغيل لموسم الحج.



شركة مخيم النور
لحجاج الداخل



المبادئ العامة

الحقوق السارية في جميع المراحل



تمثل هذه المبادئ الأساس الذي تقوم عليه تجربة ضيف الرحمن، حيث نحرص على تقديم خدمات قائمة على العدالة، والشفافية، والاحترام، بما يضمن رحلة إيمانية آمنة ومتكاملة في جميع مراحلها.



المساواة والكرامة

معاملة جميع الحجاج باحترام وعدالة، دون تمييز بسبب الجنسية أو اللغة أو الحالة الاجتماعية.



الوفاء بالالتزامات

تقديم جميع الخدمات المتفق عليها وفق عقد الباقة، وبالمستوى المحدد دون تقصير أو إخلال.



الوضوح والشفافية

الحصول على معلومات دقيقة وموثوقة عن الخدمات والبرامج، ومعرفة الجهات المسؤولة في كل مرحلة من الرحلة.



الدعم الخاص

تقديم رعاية إضافية لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، وتلبية احتياجاتهم بأولوية عالية.



حق التعبير والشكوى

إتاحة قنوات رسمية لتقديم الملاحظات والشكاوى، مع ضمان المتابعة والرد خلال فترة زمنية محددة.



السلامة والرعاية

توفير بيئة آمنة، وإتاحة الوصول للفواتر والخدمات الصحية والطعم في جميع مواقع الرحلة.





رحلة ضيف الرحمن

المراحل من البداية للنهاية



تمتد رحلة ضيف الرحمن في مخيم النور على 8 مراحل رئيسية تبدأ من التسجيل وتنتهي بالعودة إلى مقر الإقامة.

4



عرفة

9 ذي الحجة
أداء الركن الأعظم
من الحج.

3



الاستقبال

7 ذي الحجة
الوصول واستلام
الخدمات.

2



التوجيه

ذو القعدة
استلام التعليمات
وجداول الرحلة.

1



التسجيل

ذو القعدة
تسجيل البيانات
واختبار الباقة.

8



ما بعد

محرم 1448
العودة إلى مقر
الإقامة.

7



الوداع

12 ذي الحجة
طواف الوداع
والاستعداد للمغادرة.

6



التشريق

10 - 13
رمي الجمرات
والإقامة بمنى.

5



مزدلفة

ليلة 10
المبيت بعد الإفاسة
من عرفة.





الحقوق حسب المراحل

حَقُّكَ فِي كُلِّ مَحَطَّةٍ



نلتزم بأن تكون رحلتك ميسرة وآمنة ومتكاملة منذ التسجيل وحتى المغادرة، وتضمن هذه الحقوق الكرامة والراحة والعدالة في جميع مراحل الحج.

ذو القعدة 1447هـ

مرحلة التسجيل والحجز



الحق في إلغاء الحجز

يمكنك إلغاء الحجز وفق ضوابط وإجراءات الجهات المعتمدة.



الحق في قناة تواصل رسمية فورية

توفير أرقام وقنوات رسمية فعالة للرد على استفساراتك ومساعدتك قبل وأثناء الرحلة.



الحق في الشفافية الكاملة بالتسعير

توضيح شامل لما تتضمنه الباقية من خدمات دون أي رسوم خفية.



الحق في برنامج الرحلة قبل الدفع

تزويدك ببرنامج تفصيلي لجميع الخدمات قبل إتمام الحجز والدفع.

ذو القعدة - قبل 8 ذي الحجة

مرحلة التوجيه والتهيئة



الحق في الدعم الرقمي المسبق

إرسال تذكيرات دورية عبر الرسائل والمنصات الرقمية بالتعليمات والمواعيد قبل الموسم.



الحق في الاطلاع على ميثاق الحقوق

تزويدك بنسخة من ميثاق حقوقك وواجباتك وبيان قنوات الشكاوى.



الحق في المعلومات

تقديم مواد توجيهية تشمل خريطة المشاعر والأماكن، وأرقام الطوارئ، وأدلة الحاجة.



الحق في لقاء توجيهي

حضور لقاء تعريفى يشمل أحكام الحج وتعليمات السلامة وطرق التواصل وقت الحاجة.





الحقوق حسب المراحل

حقوقك في كل محطة

تمر رحلة ضيف الرحمن بعدة مراحل متتابعة. تبدأ من التسجيل وتنتهي بالعودة إلى مقر الإقامة. وفي كل مرحلة تلتزم شركة مخيم النور بضمان حقوقك كاملة، بما يحقق لك تجربة آمنة، منظمة، ومريحة وفق أعلى معايير الجودة.

8 ذي الحجة

مرحلة الاستقبال والتحرك - يوم التروية

الحق في تحديد موعد ونقطة التجمع

إبلاغك بإمكانية وزمان التجمع قبل 24 ساعة مع وجود موظف بلافتة الشركة.



الحق في نقل آمن ومكيف

حافلات نظيفة ومكيفة تتحرك في الموعد مع مسؤول مرافق في كل حافلة.



الحق في استقبال عند الوصول

استقبال الحجاج وتعريفهم بمسؤولهم المباشر والتوجيه فور الوصول.



الحق في دورات مياه نظيفة كافية

دورة مياه لكل 4 حجاج مع تنظيف منتظم مرتين يومياً على الأقل.



الحق في وجبات نظيفة بجودة عالية

كامل الوجبات بجودة مناسبة.



الحق في مخيم آمن مكيف نظيف

مخيم يستوفي معايير السلامة كاملاً مع تكييف فعال وفراش نظيف.



9 ذي الحجة

مرحلة الوقوف بعرفة

الحق في التحرك المبكر لعرفة

الوصول لعرفة قبل الزوال بوقت كافي مع إدارة فعالة للزحام.



الحق في التكييف طوال اليوم

خيمة لكل الحجاج مع تهوية مناسبة من الوصول للغروب.



الحق في الرعاية الصحية الفورية

مسعف مدرب وفريق طبي.



الحق الحصول على وجبات

الحق في الحصول على وجبات حسب الباقة خلال يوم عرفة.



الحق في التفويج الإحترافي بين المشاعر

التفويج من مخيم منى إلى مخيم عرفة مع توفير فريق مرشدين لضمان سلامة الوصول.



الحق في الحصول على تذكرة القطار

للتنقل بين المشاعر.



الحقوق حسب المراحل

حقوقك في كل محطة



تمر رحلة ضيف الرحمن بعدة مراحل متتابعة، تبدأ من التسجيل وتنتهي بالعودة إلى مقر الإقامة، وفي كل مرحلة تلتزم شركة مخيم النور بضمان حقوقك كاملة، بما يحقق لك تجربة آمنة، منظمة، ومريحة وفق أعلى معايير الجودة.

ليلة 10 ذو الحجة

مرحلة المبيت بمزدلفة

4



**الحق في التفويج
الإحترافي بين المشاعر**
تنقل منظم بإشراف فرق
متخصصة لضمان الانسيابية
والسلامة.

3



**الحق في الحصول على
وجبة عشاء**
توفير وجبة عشاء مغلفة
بجودة مناسبة.

2



**الحق في المبيت حتى
منتصف الليل**
يُتاح لك البقاء في مزدلفة
حتى منتصف الليل وفق
الضوابط الشرعية.

1



الحق في النقل من عرفة
تتقل منظم وفق خطة
التفويج المعتمدة، لضمان
السلامة وسهولة الوصول.

10 إلى 12 ذو الحجة

أيام التشريق ومناسك منى

5



**الحق في التكييف
المستمر**
تشغيل التكييف على
مدار الساعة مع متابعة
وصيانة دورية.

4



**الحق في تنظيف
المخيم يوميا**
تنظيف مستمر للمخيم
ودورات المياه، مع توفير
المياه بشكل دائم.

3



**الحق في الرعاية
الطبية اليومية**
وجود طاقم طبي أو نفطة
إسعافية داخل المخيم
للحالات الطارئة.

2



**الحق في 3
وجبات يومية**
توفير فطور وغداء وعشاء
بجودة مناسبة طوال
أيام التشريق.

1



**الحق في التفويج
لرمي الجمرات**
تنظيم التفويج وفق
الجدول المعتمدة
لتفادي الازدحام.



الحقوق حسب المراحل

حَقُّكَ فِي كُلِّ مَحَطَّةٍ



تمر رحلة ضيف الرحمن بعدة مراحل متتابعة، تبدأ من التسجيل وتنتهي بالعودة إلى مقر الإقامة. وفي كل مرحلة تلتزم شركة مخيم النور بضمان حقوقك كاملة، بما يحقق لك تجربة آمنة، منظمة، ومريحة وفق أعلى معايير الجودة.

12 ذو الحجة

مرحلة طواف الوداع والمغادرة



الحق في تقييم التجربة

إتاحة استبيان واضح لتقييم الرحلة بشكل كامل، مع ضمان متابعة الملاحظات وتحسين الخدمة.



الحق في النقل المنظم لطواف الوداع

توفير وسائل نقل ميسرة إلى المسجد الحرام وفق جداول مناسبة لأداء طواف الوداع بكل يسر.

محرم 1448 هـ

مرحلة ما بعد الحج



الحق في متابعة الشكوى حتى الإغلاق

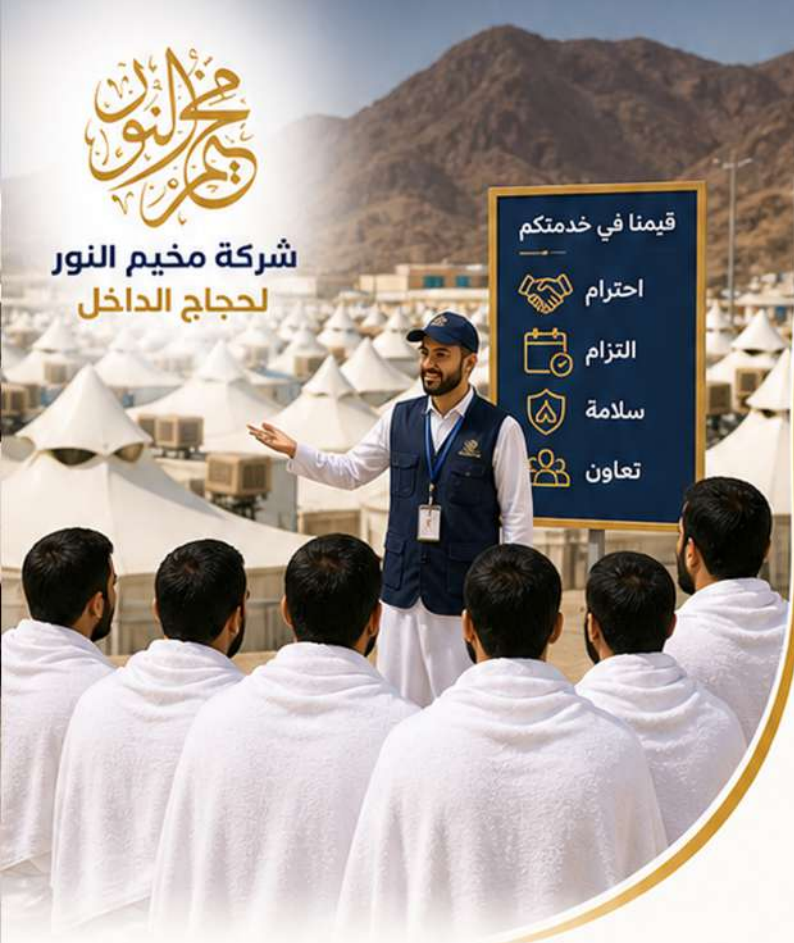
متابعة أي شكوى قائمة بعد انتهاء الموسم حتى يتم حلها بشكل نهائي ومرضي.



الحق في التواصل مع الوزارة

إمكانية رفع الشكوى للجهات المختصة في حال عدم المعالجة، عبر القنوات الرسمية المعتمدة.





واجبات ضيف الرحمن

الحقوق والواجبات وجهان لرحلة متكاملة



يلتزم ضيف الرحمن بمجموعة من الواجبات التي تسهم في تحسين تجربة جميع الحجاج، وتعزز السلامة والتنظيم، وتضمن أداء المناسك في بيئة يسودها الاحترام والطمأنينة.



احترام الحجاج والموظفين

التعامل بأخلاق حسنة مع زملاء الرحلة ومقدمي الخدمة، والحرص على روح التعاون والأخوة.



الالتزام بالمواعيد والجداول

الحضور في نقاط التجمع في الوقت المحدد، والالتزام ببرنامج الرحلة لضمان الانسيابية.



الالتزام بأحكام الحج

الالتزام بالأحكام الشرعية وآداب المسجد الحرام والمشاعر المقدسة.



الإبلاغ الفوري عن الإشكالات

إبلاغ الجهات المختصة عن أي مشكلة أو ملاحظة عبر القنوات الرسمية المعتمدة.



المحافظة على ممتلكات المخيم

الحفاظ على نظافة وسلامة مرافق المخيم، وتجنب إتلاف أي تجهيزات.



اتباع تعليمات السلامة

الالتزام بتعليمات السلامة وتوجيهات الجهات المختصة لضمان أمن وسلامة الجميع.





شركة مخيم النور
للججاج الداخلي

الشكاوى والتظلمات

آلية تقديم الشكاوى وضمان المعالجة



يلتزم مخيم النور بمعالجة جميع الشكاوى
خلال مدة لا تتجاوز 24 ساعة.

الشكاوى ليست تذكراً، بل حق مكفول وأداة
لتحسين جودة الخدمة وضمان رضا ضيوف الرحمن.

6



إغلاق الطلب

إغلاق الشكاوى
بعد التأكد من
اكتمال المعالجة
ورضاك التام.

5



التأكد من
الرضا

التواصل معك
للتأكد من رضاك
عن الحل
المقدم.

4



المعالجة
والحل

دراسة الشكاوى
واتخاذ الإجراء
المناسب
لمعالجتها.

3



التحويل
للمختص

إحالة الشكاوى
إلى الجهة المختصة
حسب نوعها.

2



التسجيل الفوري

تسجيل الشكاوى
مباشرة وإصدار
رقم مرجعي
للمتابعة.

1



تقديم الشكاوى

تقديم الشكاوى
عبر القنوات
المعتمدة
والمتاحة.



مسؤول الشكاوى

مدير العلاقات في المخيم
عبر منصة محيط
أو التواصل المباشر.



واتساب الشركة

0543430333

واتساب

تواصل مباشر وسريع
على مدار الساعة
خلال الموسم.



وزارة الحج

920002814

care@haj.gov.sa

للتصعيد في حال
عدم معالجة الشكاوى.



تطبيق نسك



القناة الرقمية الرسمية
لوزارة الحج والعمرة.



الجهات المسؤولة

من المسؤول عن تقديم كل خدمة



نعمل بتكامل وتعاون لضمان تقديم خدمات عالية الجودة، وتتولى جميع الجهات أدناه مسؤوليات محددة لخدمتكم بكل احترافية.



مخيم النور – الإدارة التنفيذية

المسؤولة عن جميع الخدمات المتفق عليها في الباقية، تشمل: النقل، الإعاشة، الإقامة، فريق السعادة، وجميع متطلبات مسار صناعة التجربة.



وحدة صناعة التجربة

تصميم التجربة، وقياس جودة الخدمات، وجمع الملاحظات، وتحليلها، ووضع خطط التحسين المستمرة لضمان تجربة مميزة لضيوف الرحمن.



وحدة حقوق الضيف

إصدار وتوزيع دليل الحقوق، نشر الميثاق في مواقع الخدمة، رفع الوعي بالحقوق، ومتابعة تنفيذ الالتزامات مع الوزارة.



وزارة الحج والعمرة

الإشراف والرقابة العليا على جودة تجربة ضيف الرحمن، تلقي التظلمات التي لم يُحلها مزود الخدمة، وتطبيق الأنظمة.

الملاحق

المواد الداعمة والمرفقة بالدليل



نموذج الشكاوى

نموذج رسمي لتقديم الشكاوى والتظلمات متاح عبر تطبيق محيط ورقمياً عبر واتساب



قائمة أرقام التواصل

أرقام جميع الجهات المسؤولة: الشركة، وزارة الحج، الإسعاف، الطوارئ، تطبيق نسك



الشركة

وزارة الحج

الإسعاف

الطوارئ



تطبيق نسك



ملخص ميثاق الحقوق

نسخة مختصرة (بوستر A1) تُعلّق في المواقع الإلزامية الستة داخل المخيمات



خريطة رحلة الضيف

خريطة بصرية لجميع المراحل والخدمات ونقاط التفاعل المتاحة في باقات مخيم النور.



دليل حقوق الحاج والمعتمر

نسخة إلكترونية من دليل حقوق الحاج والمعتمر الصادر من وزارة الحج والعمرة.



استبيان الرضا

رابط QR Code للاستبيان الرسمي لتقييم التجربة يُوزع عند المغادرة أو يُرسل رقمياً



مخيم النور
لحجاج الداخل

مخيم النور – الرفقة الصالحة – خدمات حجاج الداخل المحدودة

هذا الدليل وثيقة رسمية صادرة وفق إطار وزارة الحج والعمرة – مسار صناعة التجربة وتعزيز الثقة 1447هـ

قابل للإضافة والتعديل وفق الخدمات الفعلية المقدمة في كل باقة | www.alnoor.sa

1447هـ



الإنسان شعور – وصناعة الشعور إحسان



فريق السعادة – مخيم النور