



الرقم: ٣/٤٥/٠٠٢٣٧

التاريخ: ١٤/٠٦/١٤٤٥هـ

الموافق: ٢٧/١٢/٢٠٢٣م

المرفقات: ٩

## التعميم الصادر من المجلس التنسيقي

تعميم رقم:	٤٥-٠٠٤٦
نوع التعميم:	<input type="checkbox"/> عادي <input checked="" type="checkbox"/> عاجل جداً <input checked="" type="checkbox"/> هام وعاجل جداً
الموضوع:	بشأن اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بين العميل (حجاج الداخل) ومقدم الخدمة لموسم حج ١٤٤٥هـ

السادة ملاك المؤسسات ومديري عموم شركات خدمة حجاج الداخل المحترمين  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

إشارةً إلى خطاب سعادة وكيل وزارة الحج والعمرة لشؤون الحج رقم (٤٥.٥٢٧٢.٠٢) بتاريخ ٢٧/٠٥/١٤٤٥هـ المرفق بطيه (اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) بين العميل (حجاج الداخل) ومقدم الخدمة (منشآت خدمة حجاج الداخل) لموسم حج عام ١٤٤٥هـ، حيث طلب سعادته الاطلاع عليها وتعميمها على منشآت خدمة حجاج الداخل للعمل بها وأن تكون معلنة لجميع الحجاج وتعريفهم بها لموسم حج عام ١٤٤٥هـ. عليه نأمل من السادة الكرام الاطلاع عليها والعمل بموجبها، شاكرين لكم حسن تعاونكم لخدمة ضيوف الرحمن، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

رئيس مجلس إدارة

المجلس التنسيقي

د. ساعد بن سعيد الجهني



اتفاقيات مستوى خدمة  
بين العميل ومقدم الخدمة  
SLA

### المصطلحات الأساسية

المصطلح	المعنى
الوزارة	وزارة الصح والعمره
الوثيقة	اتفاقية مستوى الخدمة بين العميل و مقدم الخدمة
الطرف الأول	مقدم الخدمة وهي المنشأة التي تمارس أنشطة تقديم الخدمات ( الشركة-المؤسسة)
الطرف الثاني	طالب الخدمة وهو العميل (حجاج الداخل)

تمهيد:

يسعى مقدم الخدمة إلى توفير أفضل الخدمات للحجاج (عملائهم) بجودة عالية وفي الوقت المحدد لها حرصاً على تحقيق الرضا التام لهم أثناء أداء مناسكهم، وفي سبيل ضمان كفاءة الخدمات المقدمة لهم، وذلك من خلال توصيف اتفاقية مستوى الخدمة في الجدول الوارد في هذه الوثيقة، بما يضمن الارتقاء بالخدمة المقدمة لهم وتحقيق أعلى مستوى للرضا.

الهدف:

تهدف اتفاقية مستوى الخدمات إلى بيان مستوى الخدمات المقدمة من قبل الشركة/المؤسسة للعملاء: وتوثيق مسؤوليات أطراف هذه الوثيقة لضمان جودة الخدمة المقدمة.

أطراف الاتفاقية:

- الطرف الأول: مقدم الخدمة.
- الطرف الثاني: العميل (حجاج الداخل).

سريان الاتفاقية:

تبدأ هذه الاتفاقية من بداية موسم الحج حتى اليوم الخامس عشر من شهر محرم لعام ١٤٤٦ هـ.

مسؤوليات الطرف الأول (مقدم الخدمة):

١. الالتزام بتقديم الخدمة للعميل (الطرف الثاني) بما لا يقل عن المعايير والمستويات المعتمدة في التعاقد مع العميل ووفقاً لتعليمات وزارة الحج والعمرة والباقيات المعتمدة من الوزارة.
٢. الالتزام بالتعاقد مع العميل من خلال المنصة الالكترونية المعتمدة من وزارة الحج والعمرة.
٣. الالتزام بتمكين العميل من الاستفادة من الخدمات المتعاقد عليها، وتزويده بالخطة الزمنية لكل خدمة على حده بشكل تفصيلي، إضافةً إلى الاشتراطات والمعلومات الخاصة بالخدمات وأي تغيير يطرأ عليها.
٤. الالتزام بإبلاغ العميل بأرقام التواصل التي تهتمه وآلية التواصل للطلبات والشكاوى وإقرار العميل بالاطلاع عليها، وتوثيق طريقة الإبلاغ.
٥. وضع آلية لاستقبال الشكاوى الهاتفية وتبليغ العميل (الطرف الثاني) برقم الشكاوى عبر الرسائل النصية SMS .

٦. الالتزام بالجدول الزمني لمعالجة الشكاوى الواردة والموضحة في الاتفاقية، وبتوفير مكتب خدمة العملاء في أماكن تواجد العميل وعلى مدار الساعة ليلا لي وتلافي عاجلاً أي نقص في الخدمات، وبمعالجة حالات القصور في تقديم الخدمة فور وقوعها والكشف عنها وفق فترة التصحيح المحددة من قبل وزارة الحج والعمرة.

٧. الالتزام بتعبئة جدول مستويات تقديم الخدمات المرفق:

يتم ادراج باقات الخدمة من قبل الشركات والتي تتطابق مع منصة حلول الأعمال

### مستويات تقديم الخدمات

الخدمة	التوصيف	الإطار الزمني لتنفيذ الخدمة	طريقة طلب الخدمة	آلية تنفيذ الخدمة
--------	---------	-----------------------------	------------------	-------------------

تقوم الشركة/المؤسسة بتعبئة الجدول وفق الخدمات التي تقدمها

مسئوليات الطرف الثاني (طالب الخدمة):

١. اختيار حزم الخدمات والتعاقد عليها من خلال المنصة الموحدة، ويتحمل العميل مسؤولية اختياره للخدمات ومدى وملاءمتها لاحتياجاته والمأمه بها، كما يتحمل المسؤولية تجاه أي إجراء يتم من خلال اسم المستخدم الخاص به في المنصة.
٢. المسارعة بالتواصل مع خدمة العملاء بالمنشأة المتعاقد معها في حال وجود أي شكوى بشأن عدم تلقي الخدمة أو التقصير في تقديمها.
٣. على العميل الالتزام بالشروط والخطة والمواعيد التي يتم الاتفاق عليها مع مقدم الخدمة للاستفادة من الخدمات بصورة صحيحة، وفي حال عدم التزامه بذلك، فلا يحق له مطالبة مقدم الخدمة بأي تعويض في هذه الحالة، وفي حال لم تتم معالجة الشكوى، يحق للعميل التواصل مع وزارة الحج والعمرة عبر قنوات التواصل لتقديم المساعدة والدعم على الوجه المطلوب وذلك عن طريق قنوات التواصل المعلنة.
٤. التزام العميل بإجراءات تقديم الشكوى بما في ذلك إجراءات آلية التصعيد.

### خدمة العملاء والشكاوى:

يقوم مقدم الخدمة بتوفير قنوات متعددة للتواصل مع العملاء وإبلاغهم بها، وذلك لتقديم المساعدة والدعم على الوجه المطلوب وذلك عن طريق:

- مكتب خدمة العملاء في مخيم المشاعر المقدسة والذي يعمل على مدار الساعة في موقع بارز.
- قنوات التواصل مع الشركة والمعلنة ضمن حزم الخدمات والمعرفة لدى وزارة الحج والعمرة:

قنوات التواصل مع مقدم الخدمة		
جوال رقم*	البريد الإلكتروني*	
هاتف رقم*	أخرى	
واتساب الأعمال*	*تعني أساسي	

### ألية التصعيد:

١. في حال ظهور أي خلل في تقديم الخدمة يلتزم العميل بإبلاغ مقدم الخدمة فوراً، وعلى مقدم الخدمة معالجة الخلل وتقديم الخدمة فوراً بالشكل المتفق عليه.
٢. يلتزم العميل بتوثيق بلاغه لمقدم الخدمة بأي من قنوات التواصل الموضحة أعلاه.
٣. في حال وجود أي شكوى أو ملاحظات على تنفيذ بنود الاتفاق وعدم تجاوب مقدم الخدمة يتم إبلاغ مراقبي وزارة الحج والعمرة (لجان المراقبة والمتابعة) (علماً بأن آخر موعد للشكاوى هو نهاية ١٥ محرم ١٤٤٦هـ) من خلال مركز عناية لخدمة ضيوف الرحمن بوزارة الحج والعمرة أو الإبلاغ عن الشكوى من خلال أحد الوسائل التالية:

- الهاتف: (٩٢٠٠٠٢٨١٤)

- البريد الإلكتروني: care@haj.gov.sa

- تويتر: @MOUH\_CARE

التعويضات:

يتم النظر في طلب التعويض خلال ١٥ يوم من تاريخ تقديم الطلب ويلتزم خلالها مقدم الخدمة بدفع التعويضات وفق الطريقة المتفق عليها مع العميل.

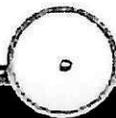
آلية الاسترداد:

في حال رغب العميل في الغاء التعاقد قبل الموعد المحدد لبداية تقديم الخدمة فيحق له استرداد كامل المبلغ أو جزء منه، وفق المواعيد والنسب الموضحة في الجدول التالي:

نسبة المبلغ المسترد	وقت الإلغاء	الحالة
إعادة قيمة العقد بالكامل	من تاريخ إطلاق المسار إلى نهاية ١٤/١٠/١٤٤٥هـ	قبل إصدار التصريح من وزارة الداخلية
حسم أجور (خدمات إلكترونية) ٦٧,٨٥ ريال عن كل عميل	—	في حال رفض إصدار التصريح من وزارة الداخلية
حسم ١٠ % من قيمة العقد	من تاريخ ١٥/١٠/١٤٤٥هـ إلى نهاية شهر ذو القعدة	بعد طباعة التصريح
حسم ١٠٠ % من قيمة العقد	من تاريخ ١/١٢/١٤٤٥هـ إلى وقت إغلاق المسار	

النزاعات:

في حال وجود خلاف على أي بند خارج نطاق الاتفاقية، فيتم إحالة النزاع للجهة المختصة.



ملحق التعويضات:

خدمة الإقامة والسكن:

الفترة التصحيحية	تقديمها بخلاف التعاقد	عدم تقديم الخدمة	التأخر في تقديم الخدمة	خدمة الإقامة والسكن
الحد الأقصى للمعالجة للمعالجة ساعتين	المعالجة خلال ساعتين ويتم تعويض العميل وفقاً للتأخر في تقديم الخدمة ٥٠% من قيمة الباقية	يتم توفير السكن بإشراف الوزارة والتنسيق مع المجلس التنسيقي لمنشآت حجاج الداخل بأي تكلفة والرجوع على شركة تقديم الخدمة.	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال انتظاره أكثر من ساعتين، من قيمة الباقية عند وصوله مقر الإقامة ولم يتم تسكينه ١٠% من قيمة الباقية، ويمكن تغليظها في حالة تكرار الملاحظة للمرة الثانية بحد أقصى ١٥% من قيمة الباقية.	السكن في مكة المكرمة أيام التشريق
الحد الأقصى للمعالجة للمعالجة ساعتين	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال ثبتت صحة شكاواه ١٠% من قيمة الباقية ولا يقل عن ١٥٠٠ ريال سعودي	يتم توفير السكن بإشراف الوزارة والتنسيق مع المجلس التنسيقي لمنشآت حجاج الداخل بأي تكلفة والرجوع على شركة تقديم الخدمة.	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال انتظاره أكثر من ساعتين من قيمة الباقية عند وصوله مقر الإقامة ولم يتم تسكينه ٢% من قيمة الباقية ولا يقل عن ٣٠٠ ريال سعودي	المشاعر المقدسة المخيم وخدماته
الحد الأقصى للمعالجة للمعالجة ساعتين	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال ثبتت صحة شكاواه ١٠% من قيمة الباقية ولا يقل عن ١٥٠٠ ريال سعودي	يتم توفير السكن بإشراف الوزارة والتنسيق مع المجلس التنسيقي لمنشآت حجاج الداخل بأي تكلفة والرجوع على شركة تقديم الخدمة.	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال انتظاره أكثر من ساعتين من قيمة الباقية عند وصوله مقر الإقامة ولم يتم تسكينه ١٠% من قيمة الباقية ويمكن تغليظها في حالة تكرار الملاحظة للمرة الثانية بحد أقصى ١٥% من قيمة الباقية.	المشاعر المقدسة مكونات الخيمة

خدمة الإعاشة:

الفترة التصحيحية	تقديمها بخلاف التعاقد	عدم تقديم الخدمة	التأخر في تقديم الخدمة	خدمة الإعاشة
ساعتين	المعالجة خلال ساعتين ويتم تعويض العميل بالمبلغ المحدد أدناه	عدم تقديم الخدمة غير متاح ويتم إلزام مقدم الخدمة بتقديمها بأي شكل ويتم تعويض العميل بالمبلغ المحدد أدناه	يتم تعويض العميل بالمبلغ المحدد أدناه حال التأخر في تقديم الوجبة عن أوقات تقديم الوجبة المعلنة للعميل من قبلهم، ويمكن تغليظها بمقدار ضعف القيمة	وصف حالات اجراء التعويض

المقدرة عند تجاوز مدة الفترة التصحيحية  
المحددة.

الوجبة	٥% من قيمة الباقية الإجمالية.	٥% من قيمة الباقية الإجمالية.	١% من قيمة الباقية الإجمالية.
وجبة غداء عرفة	٥% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ١٠٠ ريال.	٥% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٢٠٠ ريال.	١% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٥٠ ريال.
وجبة مزدلفة	٣% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٣٠٠ ريال.	٥% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٥٠٠ ريال.	١% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ١٠٠ ريال.
وجبة غداء يوم ١٠	٣% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٣٠٠ ريال.	٥% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٥٠٠ ريال.	١% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ١٠٠ ريال.
الوجبات الباقية	٣% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٢٠٠ ريال.	٣% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٣٠٠ ريال أيهما أعلى.	١% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٥٠ ريال.

أوقات تقديم الوجبات:

الوقت	الوجبة
من بعد صلاة الفجر إلى الساعة ١٠ صباحاً	وجبة فطور عرفة
من الساعة ١:٣٠ مساءً إلى الساعة ٣:٣٠ مساءً	وجبة غداء عرفة
تقدم عند وصول الحاج	وجبة مزدلفة
الوجبات في الأيام الأخرى	
من الساعة ٥ صباحاً إلى الساعة ١٠ صباحاً	وجبة الفطور
من الساعة ١:٣٠ مساءً إلى الساعة ٣:٣٠ مساءً	وجبة الغداء
من الساعة ٨:٣٠ مساءً إلى الساعة ١١:٣٠ مساءً	وجبة العشاء

خدمة النقل والتفويج:

النقل والتفويج	التأخر في تقديم الخدمة	عدم تقديم الخدمة	تقديمها بخلاف التعاقد	الفترة التصحيحية
----------------	------------------------	------------------	-----------------------	------------------

٣ ساعات

إذا تأخر عدم تقديم الخدمة على النسك يتم تعويض

٣٪ من قيمة الباقية وبما لا يزيد عن ٢٠٠ ريال.

تأمين وسيلة النقل من (مقر السكن في مدينة الحاج أو من نقاط التجمع المتفق

عليها) إلى مدينة مكة المكرمة وبالعكس  
حسب البرنامج الزمني للعميل.

العميل ٥٪ من قيمة الباقية  
وبما لا يزيد عن ١٢٠٠ ريال.

٣٪ من قيمة  
الباقية وبما لا يزيد  
عن ٢٠٠ ريال.  
ساعتين

عدم تقديم الخدمة غير متاح  
وفي حال اثباتها يتم تغليظ  
التعويض إلى ٣٪ من قيمة  
الباقية وبما لا يزيد عن ٣٠٠  
ريال

٢٪ من قيمة الباقية الإجمالية  
وبما لا يزيد عن ١٠٠ ريال

تأمين وسيلة النقل بالحافلات خلال رحلة  
المشاعر المقدسة (مكة - عرفة - مزدلفة  
حتى - مكة).