



593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

# اتفاقيات مستوى خدمة بين العميل ومقدم الخدمة SLA

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM  
593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM

593-236-27-3/15/2026 2:44:02 PM



المصطلحات الأساسية	
المصطلح	المعنى
الوزارة	وزارة الحج والعمرة
الوثيقة	اتفاقية مستوى الخدمة بين العميل ومقدم 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 ١٤٤٨هـ.

**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 والباقات 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، إضافة إلى الاشتراطات والمعلومات الخاصة بالخدمات وأي تغيير يطرأ عليها.
٤. الالتزام بإبلاغ العميل بأرقام التواصل التي تمهه 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، وتوفير مكتب خدمة العملاء في أماكن تواجد العميل وعلى مدار الساعة ليلا ليلا ويتلافى 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
خدمات الشركة باقعة 2 غير مطور	رابط صفحة خدمات الشركة المقدمة للحجاج موسم 1447هـ <a href="https://alhemiyari.com/elementor-2181">/https://alhemiyari.com/elementor-2181</a>			
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 والمهام 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 الشكاوى، 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 الشكاوى 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			
haji.alhemyari@gmail.com	البريد الإلكتروني*	0505674044	جوال رقم*
920018260	أخرى رقم الهاتف الموحد	0126455000	هاتف رقم*
	*تعني أسامي	0530221199	واتساب الأعمال*

آلية 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 ١٤٤٨هـ) 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
- منصة إكس: @MOHU\_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:

الحالة	وقت الإلغاء	نسبة المبلغ المسترد
--------	-------------	---------------------

قبل إصدار التصريح من وزارة الداخلية  
من تاريخ إطلاق المنصة  
إعادة قيمة العقد بالكامل

حتى نهاية ١٠/٣/١٤٤٧هـ

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 ١١/١/١٤٤٧هـ

إلى نهاية شهر ذو القعدة

حسم ١٠٠ % من قيمة العقد

من تاريخ ١٢/١/١٤٤٧هـ

إلى وقت إغلاق المنصة

### النزاعات:

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

### ملحق التعويضات:

### خدمة الإقامة والسكن:

خدمة الإقامة والسكن	التأخر في تقديم الخدمة	عدم تقديم الخدمة	تقديمها بخلاف التعاقد	الفترة التصحيحية
---------------------	------------------------	------------------	-----------------------	------------------

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.

يتم توفير السكن بإشراف الوزارة والتنسيق مع المجلس التنسيقي لمنشآت حجاج الداخل بأي تكلفة والرجوع على شركة تقديم الخدمة.

المعالجة خلال ساعتين ويتم تعويض العميل وفقاً للتأخر في تقديم الخدمة ٥٪ من قيمة الباقية

السكن في مكة المكرمة أيام التشريق

خدمة الإقامة والسكن	التأخر في تقديم الخدمة	عدم تقديم الخدمة	تقديمها بخلاف التعاقد	الفترة التصحيحية
المشاعر المقدسة المخيم وخدماته	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال انتظاره أكثر من ساعتين من قيمة الباقية عند وصوله مقر الإقامة ولم يتم تسكينه 2% من قيمة الباقية ولا يقل عن ٣٠٠ 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 للمعالجة للمعالجة ساعتين	الحد الأقصى
المشاعر المقدسة مكونات الخيمة	يتم تعويض كل عميل قام بالشكوى وحال انتظاره أكثر من ساعتين من قيمة الباقية عند وصوله مقر الإقامة ولم يتم تسكينه 10% من قيمة الباقية ويمكن تغليظها في حالة تكرار الملاحظة للمرة الثانية بحد أقصى 15% 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 للمعالجة للمعالجة ساعتين	الحد الأقصى

خدمة الإعاشة:

خدمة الإعاشة	التأخر في تقديم الخدمة	عدم تقديم الخدمة	تقديمها بخلاف التعاقد	الفترة التصحيحية
وصف حالات اجراء التعويض	يتم تعويض العميل بالمبلغ المحدد أدناه حال التأخر في تقديم الوجبة عن أوقات تقديم الوجبة المعلنة للعميل من قبلهم، ويمكن تغليظها بمقدار ضعف القيمة المقدرة عند تجاوز مدة الفترة التصحيحية المحددة.	عدم تقديم الخدمة غير متاح ويتم إلزام مقدم الخدمة بتقديمها بأي شكل ويتم تعويض العميل بالمبلغ المحدد أدناه	المعالجة خلال ساعتين ويتم تعويض العميل بالمبلغ المحدد أدناه	ساعتين
وجبة غداء عرفة	5% من قيمة الباقية الإجمالية.	5% من قيمة الباقية الإجمالية.	1% من قيمة الباقية الإجمالية.	
وجبة مزدلفة	3% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن 100 ريال.	5% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن 200 ريال	1% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن 50 ريال.	الحد الأقصى للمعالجة ساعتين
وجبة غداء يوم 10	3% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن 300 ريال.	5% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن 500 ريال	1% من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن 100 ريال.	

الفترة التصحيحية	تقديمها بخلاف التعاقد	عدم تقديم الخدمة	التأخر في تقديم الخدمة	خدمة الإعاشة
------------------	-----------------------	------------------	------------------------	--------------

الحد الأقصى للمعالجة لساعتين	١٪ من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٥٠ ريال.	٣٪ من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٣٠٠ ريال أيهما أعلى	٣٪ من قيمة الباقية الإجمالية وبما لا يزيد عن ٢٠٠ ريال.	الوجبات الباقية
------------------------------	---	--	--	-----------------

### أوقات تقديم الوجبات:

الوجبة	وقت تقديمها
وجبة فطور عرفة	من بعد صلاة الفجر إلى الساعة ١٠ صباحاً
وجبة غداء عرفة	من الساعة ١:٣٠ مساءً إلى الساعة ٣:٣٠ مساءً
وجبة مزدلفة	تقدم عند وصول الحاج

### الوجبات في الأيام الأخرى

وجبة الفطور	من الساعة ٥ صباحاً إلى الساعة ١٠ صباحاً
وجبة الغداء	من الساعة ١:٣٠ مساءً إلى الساعة ٣:٣٠ مساءً
وجبة العشاء	من الساعة ٨:٣٠ مساءً إلى الساعة ١١:٣٠ مساءً

### خدمة النقل والتفويج:

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

٣ ساعات	٣٪ من قيمة الباقية وبما لا يزيد عن ٢٠٠ ريال.	إذا تأخر عدم تقديم الخدمة على النسك يتم تعويض العميل ٥٪ من قيمة الباقية وبما لا يزيد عن ١٢٠٠ ريال.	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.
ساعتين	٣٪ من قيمة الباقية وبما لا يزيد عن ٢٠٠ ريال.	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 - منى - مكة).