



نام: نام خانوادگی: سمت:

شماره‌ی مجموعه: استان: شهرستان:

شماره‌ی تماس (ایران): +۹۸ شماره‌ی تماس (عربستان): +۹۶۶

عنوان و نام پدیدآور: شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع [سال ۱۳۹۷]
سازمان حج و زیارت، معاونت امور حج و زیارت، اداره کل امور کارگزاران.
مشخصات نشر: قم: انتشارات مطیع، ۱۳۹۷.

مشخصات ظاهری: ۱۲۰ ص.: جدول (رنگی)، نمودار (رنگی).
شابک: ۷-۱۰-۹۹۰۰-۶۰۰-۹۷۸ • وضعیت فهرست نویسی: فیپا

موضوع: مدیران حج -- شرح وظایف • موضوع: *Hajj -- Administrators -- Job descriptions

موضوع: حج -- برنامه‌ریزی • موضوع: *Hajj -- Planing

شناسه‌ی افزوده: سازمان حج و زیارت. اداره کل امور کارگزاران

رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۷ ۴ش/۸۸/۸BP • رده‌بندی دیویی: ۲۹۷/۳۵۷ • شماره‌ی کتابشناسی ملی: ۵۲۲۴۸۲۳



شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه های حجّ تمتّع

[سال ۱۳۹۷]



سازمان حجّ و زیارت | معاونت امور حجّ و زیارت | اداره کل امور کارگزاران



سازمان حج و زیارت | معاونت امور حج و زیارت | اداره کل امور کارگزاران



شرح وظایف

مدیران و عوامل مجموعه های حج تمتع [سال ۱۳۹۷]



تهیه: سازمان حج و زیارت، اداره کل امور کارگزاران

ناشر: انتشارات مطیع ■ چاپخانه: زلال کوثر ■ صحافی: نوین

شمارگان: ۱۵۰۰ جلد ■ چاپ اول: فروردین ۱۳۹۶؛ ویرایش و چاپ دوم: اسفند ۱۳۹۶ ■ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۹۹۰۰-۱۰-۷

«تمامی حقوق مادی و معنوی اثر برای سازمان حج و زیارت محفوظ می باشد.»

فهرست مطالب

پیشگفتار.....	۷
مقدمه.....	۹

فصل ۱

کلیات.....	۱۳
الف) شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی.....	۱۵
ب) جدول سطح بندی محیط اجرای عملیات.....	۱۶

فصل ۲

- شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها ۱۷
- الف: رؤوس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع ۱۹
- ب: عناوین اقدامات مجموعه‌های حج تمتع ۲۰
- ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حج تمتع ۲۲

فصل ۳

- دستورالعمل‌ها و فرم‌های مورد استفاده ۹۳
- منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت ۱۱۳
- میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت ۱۱۵

* پیشگفتار

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

خدمت به حجّاج و زائران حرم با صفای پیامبر عظیم الشان اسلام، حضرت ختمی مرتبت محمد مصطفی ﷺ و ائمه‌ی طاهرين  در بقیع، از آرزوهای قلبی محبّان اهل بیت  می باشد؛ که به آسانی همه بدان مفتخر نمی شوند. قطعاً قدردانی از این توفیق بزرگ، جز خدمت خالصانه به زائران میسر نمی باشد. از آن جا که ارایه‌ی خدمات شایسته به حجّاج گرامی از جایگاه و اعتبار ویژه‌ای برخوردار است، لذا انسان‌هایی مخلص، با انگیزه و با همّت والایی چون شما در این عرصه گام بر می دارند.

این مجموعه‌ی عظیم خدمت‌گزار، به عنوان سرمایه‌ی انسانی ارزشمند و قابل اعتماد در حوزه‌ی حجّ و زیارت به شمار می آیند که قطعاً بایستی در چهارچوب ضوابط و دستورالعمل‌ها و در قالب برنامه‌ای زمانمند عمل کنند، تا نتیجه‌ی مطلوب و اثربخش و رو به هدف مورد نظر حاصل گردد.



از این روی با توجّه به محیط عملیّات مجموعه‌ی حجّ تمتّع، ضرورت دارد دست‌اندرکاران عزیز، اوّلاً؛ نسبت به وظایف خود در هر مقطع، وقوف کافی یافته، و سپس؛ در هر مرحله از عملیّات، از انجام اقدام مربوطه مطمئن گردند.

تردیدی نیست که بهترین برنامه‌ریزی‌ها هم زمانی موثر خواهد بود، که توسط عوامل انسانی به درستی به اجرا درآیند. لذا سازمان حجّ و زیارت با طراحي این مجموعه کوشیده تا کنترل همه‌ی مراحل توسط مجری را طراحي نموده و مقدّمه و دست‌مایه‌ای برای ارزشیابی نسبتاً متقن فراهم نماید. لذا تاکید می‌گردد مدیران و عوامل گرامی مجموعه‌های حجّ تمتّع، در طول سفر آن را به همراه داشته باشند.

در انتها از تمام صاحب‌نظران، خصوصاً مدیران مجموعه‌ها تقاضا می‌شود تا با اظهار نظرات ارزنده‌ی خود بر غنای این مجموعه بیافزایند. همچنین از زحمات موثر کمیته‌ی تدوین شرح وظایف مجموعه‌های حجّ تمتّع، کمال قدردانی و سپاس‌گزاری را داشته؛ و از درگاه ایزد منان توفیقات روز افزون ایشان را مسالت دارم.

حمید محمّدی

معاون وزیر و رئیس سازمان حجّ و زیارت

اگر در کیفیت طرّاحی و برنامه‌ریزی یا در کیفیت اجرا، نقص و عیبی وجود دارد به دقّت و با چشم‌های تیزبین مشاهده و دیده شود و برای برطرف کردن آن‌ها همت گماشته شود.
مقام معظم رهبری علیه السلام در دیدار با کارگزاران حج / سال ۱۳۸۹

* مقدّمه

در عصر حاضر، برنامه‌ریزی عملیّاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود به نحوی که بدون توجّه به آن، هیچ هدفی به صورت کارآمد و موثر قابل تحقّق نخواهد بود. در میان وظایف مدیران، برنامه‌ریزی عملیّاتی از مهم‌ترین آن‌هاست که مانند پُلّی، زمان حال را به آینده مرتبط می‌سازد.

پویایی محیط و وجود تلاطم در آن و عدم اطمینان ناشی از تغییرات محیطی، بر ضرورت انکارناپذیر برنامه‌ریزی عملیّاتی می‌افزاید. از این روی در علوم برنامه‌ریزی، تعاریف گوناگونی برای مفهوم برنامه‌ریزی عملیّاتی یافت می‌شود که مهم‌ترین آن عبارت است از: «**تصمیم‌گیری پیشاپیش در مورد اقدامات و فعّالیّت‌هایی که باید برای وصول به اهداف در محیط اجرای عملیّات انجام شود.**»



یکی از روش‌های کارآمد در این خصوص، روش «برآورد محیط اجرای عملیات» می‌باشد. به این معنی که ابتدا رؤوس عملیات قابل اجرا، احصا شده و سپس تمامی اقدامات و فعالیت‌های هر مرحله از عملیات ترسیم می‌گردد.

حال سوال این است که این روش چه محاسنی دارد؟

① با این روش تمرکز در اجرای عملیات افزایش می‌یابد.

② با این روش از پراکنده‌کاری جلوگیری شده و یک نظم منطقی بر اجرای عملیات حاکم می‌گردد.

③ با این روش در وقت مدیران اجرایی صرفه‌جویی شده و به تدریج اضطراب و استرس آنان کاهش می‌یابد.

④ با این روش اعتماد به نفس مدیران اجرایی برای اجرای بهتر عملیات تقویت می‌شود.

⑤ با این روش تمام اقدامات و فعالیت‌ها اولویت‌بندی شده و در زمان مقرر به‌انجام می‌رسد.

⑥ مهم‌ترین نتیجه‌ی این روش، به‌دست گرفتن زمان و جلوگیری از فرصت‌سوزی است.

امروزه تمام مدیران کاروان‌ها واقفند که داشتن نمایی کامل و جامع از اقدامات و فعالیت‌های اجرایی به‌آنان کمک می‌کند تا ضمن رصد دائم پیش‌بینی‌ها، در مقابل چشم داشته؛ و تا آخرین لحظات آن‌ها را مرور و کنترل نمایند تا موردی از قلم نیفتد.

از این روی به‌طور کلی دلایل اصلی استفاده از این روش در مدیریت مجموعه، عبارت است از:

- ۱) پیش‌بینی دقیق محیط اجرای عملیات و اجرای همه‌ی اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین شده.
- ۲) ارزیابی دقیق محیط اجرای عملیات در وصول به اهداف و انجام ماموریت‌های محوّله.
- ۳) اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های مجموعه در مرحله‌ی اجرا.
- ۴) شناسایی نقاط قوّت و ضعف محیط اجرای عملیات در هنگام انجام اقدامات و فعالیت‌ها.
- ۵) عدم تجمع اطلاعات کلی و جزئی در ذهن فرّار مدیران مجموعه و پیش‌گیری از موازی کاری.
- ۶) ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زایران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی مجموعه.
- ۷) افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حجّ و زیارت و عوامل اجرایی مجموعه‌ها و کاروان‌ها.

از آن‌جا که زایران ایرانی جهت انجام حجّ تمتّع در قالب گروه‌هایی با ظرفیت‌های مشخص به مسوولیت مدیر کاروان به عربستان اعزام می‌شوند، این کاروان‌ها در مگه‌ی مکرمه و مدینه‌ی منوّره در هتل‌هایی مستقر خواهند شد که برای مدیریت هر هتل، فردی تحت عنوان مدیرمجموعه از سوی سازمان حجّ و زیارت انتخاب می‌شود تا به همراه همکاران خود و با همکاری عوامل کاروان‌ها، برابر ضوابط و دستورالعمل‌ها

و در چهارچوب وظایف ابلاغی و آموزش‌هایی که فراگرفته است، در ارتباط با تامین تدارکات، تغذیه، حمل و نقل، تنظیم و نظارت بر نحوه‌ی ورود و خروج کاروان‌ها و پیگیری رفع مشکلات و نقایص ساختمان از طریق مدیریت عربی هتل یا ستادهای منطقه‌ای و مرکزی حج و همچنین ارایه‌ی خدمات در ایام تشریق و انجام مقدمات و تمهید بستر اجرای برنامه‌های فرهنگی، بهداشتی و پزشکی و تقسیم کار بین مدیران و عوامل ایرانی و بومی تحت اختیارش به ارایه‌ی خدمات شایسته به کاروان‌ها اهتمام ورزد.

بدیهی است عوامل مجموعه‌ها و همچنین عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه با تعامل و همکاری با یک دیگر و تحت مدیریت مدیر مجموعه در انجام مسوولیت‌ها و فعالیت‌های تعیین شده با جدیت و پشتکار لازم تلاش خواهند نمود.

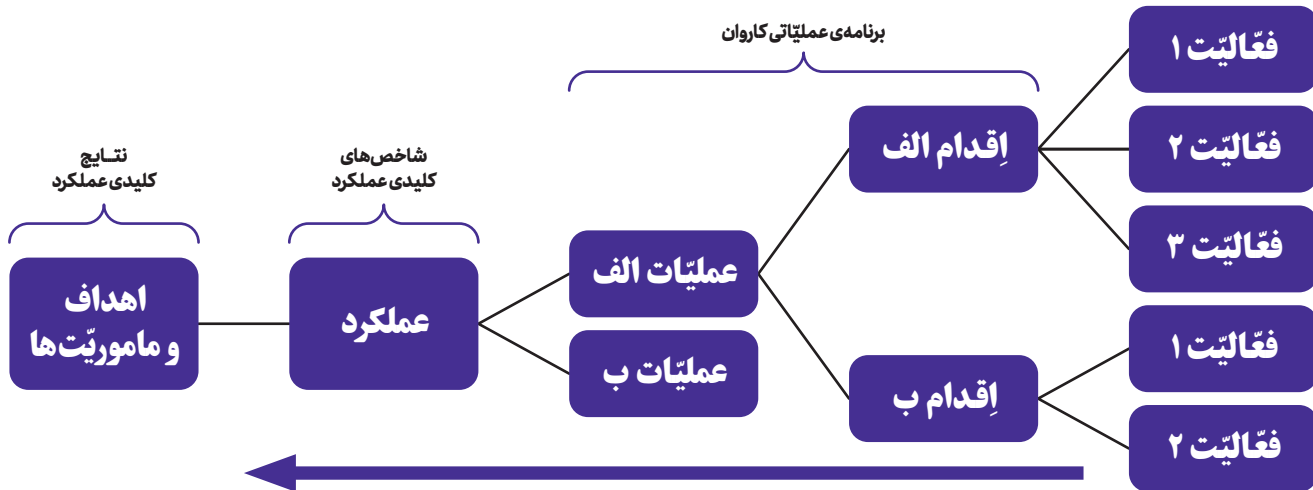
امید است مجموعه‌ی حاضر بتواند با افزایش دقت در انجام مسوولیت‌ها، در ارتقای سطح خدمات رسانی به ضیوف الرحمن و رضایت خداوند متعال موثر افتد.

شرح وظایف حاضر برای حج تمتع ۱۳۹۶ تدوین، و پس از عملیات حج، نظرات و پیشنهادهای کارگزاران حج از طریق حج و زیارت استان‌ها دریافت و به منظور اجرا در عملیات حج ۱۳۹۷ بازنگری گردید. در پایان تقاضا داریم مدیران و عوامل محترم اجرایی مجموعه‌ها و کاروان‌های حج تمتع ضمن دقت در شرح وظایف مجموعه‌های حج، با ارایه‌ی پیشنهادهای سازنده، ما را در ارتقا و تکمیل این دستورالعمل، یاری نمایند.

فصل اوّل

کلیّات

✱ الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی



✱ ب: جدول سطح‌بندی محیط اجرای عملیات

لایه‌ها	عناوین			سطح
لایه‌ی هدایت	ماموریت‌ها			نتایج کلیدی عملکرد دستاوردها و پیامدهای نهایی کمی و کیفی عمل در محیط اجرای عملیات
	اهداف			شاخص‌های کلیدی عملکرد سنجه‌هایی که نشان‌دهنده‌ی حصول نتایج انجام عملیات است.
لایه‌ی مدیریت	عملکرد (مجموعه‌ای از محصولات کمی ناشی از اجرای عملیات)			
	عملیات (مجموعه اقدامات به هم پیوسته)			برنامه‌ی عملیاتی
لایه‌ی اجرا	اقدام ۱ (مجموعه فعالیت‌های به هم پیوسته)		اقدام ۲ (مجموعه فعالیت‌های به هم پیوسته)	
	فعالیت ۱	فعالیت ۲	فعالیت ۱	

فصل دوم



شرح وظایف مدیران و عوامل مجموعه‌ها



* الف: رؤوس عملیات اجرایی مجموعه‌های حج تمتع

- ① برنامه‌ریزی و انجام امور اداری و مالی.
- ② تجهیز، آماده‌سازی و اسکان کاروان‌ها.
- ③ ارائه خدمات تغذیه و تدارکات.
- ④ ارائه خدمات فرهنگی.
- ⑤ ارائه خدمات بهداشتی و درمانی.
- ⑥ هماهنگی خدمات حمل و نقل.
- ⑦ هماهنگی انتقال کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (عرفات، مزدلفه و منا) و بازگشت به مکه‌ی مکرّمه. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
- ⑧ ارائه خدمات در عرفات و منا. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
- ⑨ تمهیدات خروج کاروان‌ها از مجموعه و پایان ماموریت.

* ب: عناوین اقدامات مجموعه‌های حجّ تمتّع

- ۱) تمهیدات اولیّه، شناسایی و انتخاب عوامل و آمادگی‌های لازم.
- ۲) تهیّه‌ی فرم‌ها، لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه.
- ۳) تمهیدات لازم در خصوص امور مالی.
- ۴) ارتباط مستمر با مدیران کاروان‌ها جهت ایجاد هماهنگی‌های لازم و شرکت در یکی از جلسات آموزشی کاروان.
- ۵) تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی.
- ۶) تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشکی و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی.
- ۷) تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیّه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری.
- ۸) تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین.
- ۹) تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی مجموعه و کاروان‌ها.
- ۱۰) تمهیدات ایّام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری.

- ۱۱) تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
 - ۱۲) برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرّمه (نقل تردّی).
 - ۱۳) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در عرفات. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
 - ۱۴) برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
 - ۱۵) تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا. (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)
 - ۱۶) تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زائران.
 - ۱۷) اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران.
- تذکره ۱:** باتوجه به شرایط خاصّ عملیات حجّ تمتّع، مدیران و عوامل مجموعه‌ها علاوه بر شرح فعالیت‌های تعیین شده، ملزم به انجام کلیه‌ی وظایف و رعایت بخش‌نامه‌ها و برنامه‌هایی که از سوی ستادهای حجّ تمتّع ابلاغ می‌گردد، می‌باشند.
- تذکره ۲:** مدیران و عوامل مجموعه‌های مدینه‌ی منوّره در ایام حجّ تمتّع که در مکه‌ی مکرّمه حضور می‌یابند، ملزم به انجام کلیه‌ی وظایف و مسوولیت‌هایی که از سوی ستاد مکه‌ی مکرّمه تعیین می‌شود، می‌باشند.

✿ ج: شرح فعالیت‌های مجموعه‌های حج تمتع

تذکر مهم: مسوولیت اصلی اجرای عملیات مجموعه و انجام اقدامات و فعالیت‌ها متوجه مدیر محترم مجموعه است. لیکن مجری فعالیت‌های مندرج در جداول ذیل، براساس تقسیم وظایف انجام شده، متوجه کلیه‌ی عوامل اجرایی می‌باشد. اما این تقسیم بندی نافی اختیارات مدیر مجموعه جهت ارجاع وظایف و مسوولیت‌ها به عوامل اجرایی نمی‌باشد.

اقدام ۱: تمهیدات اولیه، انتخاب عوامل و آمادگی های لازم								
ردیف	شرح فعالیت ها	مسئولیت اجرا						
		مدیر	معاون	مامور	خانه دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱	مراجعه و هماهنگی با دفتر حج و زیارت استان و دریافت حکم و شرح وظایف و دستورالعمل های مربوطه.	*						
۲	شناسایی و انتخاب و معرفی به موقع عوامل توانمند و متعهد طبق شرایط و ضوابط سازمان به تناسب وضعیت هتل برابر جدول مندرج در سامانه ی جامع کارگزاران و توجیه کامل نیروهای تحت امر.	*						
۳	آمادگی کامل جهت اعزام به محل ماموریت در زمان تعیین شده و پذیرش طول سفر طبق ابلاغیه ی ستاد و عدم درخواست مراجعت زود هنگام خود و عوامل.	*	*	*	*	*	*	*
۴	تعهد به پوشش و آراستگی ظاهر منطبق با شؤونات اسلامی، استفاده از حجاب برتر (چادر) برای دستیار امور بانوان.	*	*	*	*	*	*	*
۵	اعلام آمادگی کامل و انجام مسئولیت های محوله قبل و حین سفر.	*	*	*	*	*	*	*

اقدام ۱: تمهیدات اولیه، انتخاب عوامل و آمادگی های لازم		مسئولیت اجرا							ردیف
شرح فعالیت ها		مدیر	معاون	مامور	خانه دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۶	اعلام آمادگی کامل و شناخت وظایف مدیران و معاونان و عوامل مجموعه و سایر عوامل اجرایی حج.	*	*	*	*	*	*	*	*
۷	شناخت و آگاهی از کلیه ی فعالیت های حج و همچنین وظایف و مسوولیّت های مجموعه ها و کاروان ها و ستاد و بعثه و مرکز پزشکی.	*	*	*	*	*	*	*	*
۸	مراجعه ی مرتّب به سامانه ی جامع کارگزاران جهت آشنایی با آخرین وضعیّت و اطلاعات اجرایی و آموزشی.	*	*	*	*	*	*	*	*
۹	شرکت و قبولی در دوره های آموزشی و جلسات توجیهی و تخصّصی در ایران.	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۰	شرکت یکی از عوامل منتخب مجموعه در دوره ی آموزش مسوول فرهنگی که از سوی معاونت فرهنگی بعثه ی مقام معظم رهبری ﷺ، پیش از اعزام برگزار می شود.	*	*	*					
۱۱	مطالعه ی دقیق و اشراف بر دستورالعمل ها و شرح وظایف ارایه شده و توجیه دقیق عوامل تحت پوشش.	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۲	اطّلاع کافی از جغرافیای عربستان به خصوص مکه ی مکّرمه و مدینه ی منوّره، به ویژه جغرافیای مسجد الحرام و مسجد النّبی ﷺ و میقات.	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۳	مطالعه ی مجدّد قوانین و مقرّرات عربستان.	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	آشنایی با اصول انبارداری و کنترل موجودی و ورود و خروج اقلام از انبار.	*	*	*			*		

اقدام ۲: تهیه‌ی لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه		مسئولیت اجرا							ردیف
شرح فعالیت‌ها		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱۰	دریافت اطلاعات مربوط به آشپزخانه‌ی تامین‌کننده غذای زایران مجموعه.	*	*						
۱۱	برگزاری جلسه‌ی هماهنگی اجرای عملیات با حضور کلیه‌ی عوامل مجموعه و مدیران و عوامل کاروان‌ها.	*							
۱۲	تقسیم وظایف برای ابلاغ به مدیران و عوامل کاروان‌ها جهت حضور در فعالیت‌های جاری مجموعه.	*	*						
۱۳	کسب اطلاع از فرهنگ و آداب و سنن اجتماعی و مذهبی زایران کاروان‌های ورودی به مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	دریافت پلان چینش زایران از مدیر کاروان قبل از حرکت.	*	*		*				
۱۵	تهیه و آماده‌سازی ملزومات مورد نیاز هتل در ایران اعم از لوازم التحریر، ابزار و لوازم فنی مورد نیاز و... و انتقال به عربستان.	*	*	*	*	*	*	*	
۱۶	تهیه و تامین لباس یک‌نواخت عوامل و آشپز با هماهنگی حج و زیارت.	*							
۱۷	تهیه‌ی کارت شناسایی کلیه‌ی عوامل مجموعه با هماهنگی حج و زیارت و الزام به استفاده آن در طی انجام وظیفه به منظور سهولت شناسایی آنان توسط زایران.	*	*	*					
۱۸	تهیه‌ی کارت بهداشتی همه‌ی عوامل مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*	*

اقدام ۲: تهیه لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه

اقدام ۲: تهیه لیست‌ها، گزارش‌ها و ملزومات مورد نیاز مجموعه		شرح فعالیت‌ها							ردیف
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
همراه داشتن رایانه قابل حمل (لپ‌تاپ) و قابل اتصال به اینترنت. توضیح: حتماً لپ‌تاپ خالی از هرگونه عکس و فیلم باشد، بدون رمز باشد و برچسب مشخصات شخصی و مجموعه روی لپ‌تاپ نصب شده باشد.		*	*			*			۱۹
تهیه‌ی وسایل و لوازم مورد نیاز آشپز.		*					*		۲۰
هماهنگی انتقال برخی اقلام تهیه شده از ایران به عربستان (در صورت نیاز با همکاری کاروان‌ها).		*							۲۱
تهیه‌ی جداول، برنامه‌ها و چک‌لیست‌های لازم برای کنترل و نظارت در مورد اسکان، تغذیه، حمل و نقل و....		*	*						۲۲
تهیه‌ی چک‌لیست کنترل اتاق‌ها از حیث نظافت کامل اتاق، وجود تجهیزات، وسایل و اقلام مصرفی هر اتاق.		*	*		*				۲۳
تهیه‌ی چک‌لیست ابزار و وسایل مورد نیاز برای مدت سفر و آماده‌سازی آن‌ها قبل از سفر برای انتقال به عربستان.		*	*				*		۲۴
تهیه‌ی چک‌لیست‌های تدارکاتی و مورد استفاده در انبار و سردخانه.		*	*			*			۲۵
تهیه‌ی بنرهای راهنمای کاروان‌ها در ایام تشریق برابر دستورالعمل ابلاغی.		*	*						۲۶

اقدام ۳: تمهیدات لازم در خصوص امور مالی										ردیف
شرح فعالیت‌ها										
مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مسئولیت اجرا			کنترل
*	*			*						۱
*	*			*						۲
*	*			*						۳
*										۴
*	*			*						۵
*	*			*						۶
*	*			*						۷
*	*			*						۸
*										۹

اقدام ۴: هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و شرکت در یکی از جلسات آموزشی زایران		شرح فعالیت‌ها						مسئولیت اجرا		ردیف
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبیادار	آشپز	دستیار	نظر	
۱	تشکیل جلسات توجیهی و ایجاد ارتباط منسجم و منظم با مدیران و عوامل کاروان‌ها.	*	*							
۲	هماهنگی برای شرکت در یکی از جلسات آموزش زایران کاروان‌های مستقر در مجموعه‌ی تحت پوشش.	*	*							
۳	توجیه زایران در خصوص ساختار مجموعه، معرفی عوامل و وظایف و مسئولیت‌های مجموعه و نحوه‌ی تعامل با کاروان‌ها.	*	*							
۴	اطلاع‌رسانی به زایران در خصوص مشخصات و تجهیزات هتل و گروه قیمتی هتل.	*	*							
۵	اطلاع‌رسانی به زایران در خصوص احتمال قیمت‌های متفاوت پرداختی از سوی زایران مستقر در هتل، متاثر از هزینه‌ی هواپیما و مسکن مگه‌ی مکرمه یا مدینه‌ی منوره.	*	*							
۶	اطلاع‌رسانی به زایران به استفاده‌ی صحیح و حفاظت از وسایل هتل در اختیار.	*	*		*					
۷	اطلاع‌رسانی به زایران در خصوص وضعیت و محدودیت آسانسور هتل‌ها در موسم حج به دلیل تراکم بیشتر زایران در هتل‌ها براساس قوانین عربستان و نحوه‌ی استفاده از آسانسورها.	*	*							
۸	اطلاع‌رسانی به زایران در خصوص موقعیت هتل و نحوه‌ی دسترسی‌ها به حرم و مرکز پزشکی و بالعکس و نقل صلوات.	*	*							

اقدام ۴: هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و شرکت در یکی از جلسات آموزشی زایران										ردیف
شرح فعالیت‌ها										
مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباء‌دار	آشپز	دستیار				
*	*						اطلاع‌رسانی به زایران در خصوص آشپزخانه‌های مرکزی و نحوه‌ی تهیه غذا و آشپزخانه تامین‌کننده‌ی غذای هتل تحت پوشش و انتقال به هتل و همچنین ذکر این نکته که برنامه‌ی غذایی مطابق ذائقه‌ی عمومی ایرانیان تهیه می‌شود.			۹
*	*						اطلاع‌رسانی به زایران در مورد اختلاف قیمت مسکن، تاخیر پروازها و مسایل حراستی منطقه.			۱۰
*	*						توصیه و تذکر به مدیران و معاونین کاروان‌ها در حفظ و نگه‌داری وسایل تحویلی و مسترد نمودن آن‌ها در هنگام خروج.			۱۱
*	*						توصیه به مدیران کاروان‌ها برای نوشتن شماره‌ی اتاق زایران با اعداد لاتین بر روی ساک‌ها.			۱۲

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا		نظر
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار			
۱		*	*							تحويل هتل از مسوول مسکن منطقه و آشنایی با مالک هتل و نماینده‌ی مالک مستقر در هتل.
۲		*	*							دریافت کپی تعهدات مالک (ضمیمه‌ی قرارداد اجاره) از مسوول مسکن منطقه برای کنترل و آماده‌سازی هتل جهت پیگیری و اجرا.
۳		*	*	*	*	*				آشنایی با مشرفین، مهندسین صیانه و آسانسور، متصدیان تاسیسات و دریافت اسامی و تلفن همراه و محل استقرار آن‌ها در هتل.
۴		*	*	*	*	*	*			آشنایی با کلیه‌ی عوامل بومی هتل و مسئولیت هریک از آنان و دریافت اسامی، عکس و تلفن همراه و محل اسکان و استقرار آن‌ها و آشنایی متقابل با عوامل ایرانی.
۵		*	*	*	*	*				آشنایی و کنترل اولیه‌ی هتل با حضور مالک یا نماینده‌ی وی از درب ورودی تا پشت بام هتل و ورودی‌های مختلف.
۶		*	*	*	*	*				تحويل گرفتن دفتر کار و امکانات اداری و رایانه از مدیر عربی هتل و نظارت بر تجهیز و آماده‌سازی آن‌ها.
۷		*	*	*	*	*				شناسایی کلیه‌ی راه‌ها و منافذ ورودی به هتل و مسدود کردن منافذ غیر ضرور با رعایت نکات حراستی.
۸		*	*	*	*	*				شناسایی و آشنایی با تاسیسات و امکانات ساختمان، اعم از سیستم تهویه، آب‌رسانی، آب گرم، برق، ژنراتورها، فاضلاب، تخلیه‌ی زباله و... و اطمینان از صحت عملکرد آن‌ها و پیگیری نواقص احتمالی.

اقدام ۵: تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی									
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار		
۹	*	*		*	*			شناسایی کلیه‌ی آسانسورهای انتقال زایرو حمل بار و مشخصات آن‌ها و کنترل صحت عملکرد آن‌ها و پیگیری اشکالات احتمالی و تناسب آسانسورها با تعداد زایرو برنامه‌ریزی برای استفاده‌ی بهینه با حداقل زمان انتظار به خصوص در ساعات شلوغی.	
۱۰	*	*		*				پیش‌بینی صندلی در کنار آسانسورها برای رعایت حال افراد مسن به خصوص در ساعات شلوغی.	
۱۱	*	*		*				شناسایی و کنترل مخازن آب، حجم و نحوه‌ی شارژ آن‌ها، موتور آب، شست‌وشو و نظافت آن‌ها با رعایت اصول بهداشتی و کنترل دریچه و قفل و بست مناسب و پُر بودن مخازن.	
۱۲	*	*		*				کسب اطمینان از کشش آب و برق ساختمان در ایام پیک و انتقال نقایص احتمالی و پیگیری تا رفع آن.	
۱۳	*	*		*				بررسی وضعیت سیستم اطفای حریق از لحاظ تاریخ مصرف و سلامت سیستم اعلام یا اطفای حریق در کلیه‌ی طبقات و بخش‌های هتل.	
۱۴	*	*		*				بررسی و اطمینان از سلامت دوربین‌های مدار بسته‌ی طبقات، سالن غذاخوری، انبار، لابی هتل و همچنین اتاق کنترل و فعال بودن دوربین‌ها.	

اقدام ۵: تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۵	*	*	*	*	*	*	*
۱۶	*	*	*	*	*	*	*
۱۷	*	*	*	*	*	*	*
۱۸	*	*	*	*	*	*	*
۱۹	*	*	*	*	*	*	*
۲۰	*	*	*	*	*	*	*
۲۱	*	*	*	*	*	*	*

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا			
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار				
۲۲	در صورت نیاز سم‌پاشی کلی فضای هتل، اتاق‌ها و یا مکان‌های مورد نیاز با هماهنگی پزشک مجموعه.							*			
۲۳	تحويل اتاق‌ها براساس پلان دریافتی و دریافت کارت یا کلید اتاق‌ها.							*			
۲۴	تهیه‌ی چک‌لیست کنترل اتاق‌ها و تیک‌زدن تک‌تک اقدامات برای اطمینان از انجام کلیه‌ی امور.							*			
۲۵	کنترل تمیزی و نظافت کلی اتاق‌ها، زیرتخت‌ها، پشت و داخل کمد‌ها، پشت و داخل یخچال و....							*			
۲۶	کنترل سالم بودن سیستم تهویه و روشنایی اتاق و پریزهای برق و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.							*			
۲۷	کنترل اتاق‌ها از حیث کامل بودن تخت‌ها براساس پلان مهندسی و سالم بودن تخت‌ها و تشک و وجود رو تختی، ملحفه، بالش، روبالشی، پتو و همچنین تمیزی و نظافت آن‌ها.							*			
۲۸	کنترل تجهیزات و وسایل داخل هر اتاق براساس چک‌لیست تنظیمی، اعم از یخچال، کمد، رخت‌آویز، کتری برقی یا فلاکس، میز، پیش‌دستی، چاقوی میوه‌خوری، لیوان شیشه‌ای، نمک‌پاش، سجاده، قرآن و... برابر قرارداد.							*			
۲۹	کنترل سلامت تلویزیون هر اتاق و تنظیم شبکه‌های ایرانی و فرهنگی.							*			
۳۰	شارژ اتاق‌ها برای اولین ورود زائر، اعم از قند، چای، بطری آب، نمک و....							*			

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا						
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۳۱	کنترل شست و شو و نظافت داخل سرویس بهداشتی و حمام، روشویی، کاسه توالت، آینه و وسایل داخل سرویس بهداشتی هر اتاق.	*	*		*			
۳۲	کنترل سلامت شیرآلات، دوش حمام، سیفون دست شویی، وان زیر دوش، کاسه توالت، سطل زباله و باز بودن مسیر فاضلاب.	*	*		*			
۳۳	کنترل شارژ سرویس بهداشتی هر اتاق اعم از صابون حمام، صابون دست شویی، شامپو، دستمال کاغذی و... قبل از ورود زائر.	*	*		*			
۳۴	نظارت و کنترل رفتار و بهداشت عوامل بومی هتل و نظافت محل اسکان آنان و انعکاس اشکالات و نواقص به مالک یا نماینده وی برای رفع اشکالات.	*	*		*			
۳۵	تاکید به مالک یا نماینده وی برای استفاده ی عوامل بومی از لباس متحدالشکل، دستکش و رعایت اصول بهداشتی شخصی و عمومی.	*	*					
۳۶	نظارت و کنترل چگونگی انجام وظایف عوامل بومی هتل.	*	*	*	*	*	*	*
۳۷	اخذ کلیه ی ملزومات مورد تعهد از سوی مالکین و تحویل به کاروان ها با تنظیم صورت جلسه.	*	*		*			

اقدام ۵: تجهیز و آماده‌سازی هتل و رفع نواقص احتمالی		مسئولیت اجرا							کنترل						
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مدیر		معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۳۸	پیگیری رفع نواقص و اشکالات هتل از طریق مالک و یا نماینده‌ی وی و در نهایت از طریق مسوول مسکن و ستاد منطقه .							*	*	*	*	*	*	*	*

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسوولیت اجرا						
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبازدار	آشپز	دستیار
۱	راه‌اندازی مطب پزشکان و خدمات پرستاری با هماهنگی پزشکان مجموعه، طبق قرارداد و پلان مسکن و برابر دستورالعمل مرکز پزشکی.	*	*	*	*			
۲	تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشکان متناسب با شؤون زایران و پزشکان، طبق دستورالعمل مرکز پزشکی حج و زیارت و با هماهنگی پزشکان مجموعه.	*	*	*	*			
۳	پیش‌بینی صندلی انتظار برای بیماران مراجعه‌کننده.	*	*	*	*			
۴	همکاری با پزشکان مجموعه برای دریافت دارو و تجهیزات پزشکی از مرکز پزشکی و انتقال به هتل.	*	*	*	*			
۵	کنترل و نظارت بر نظافت نوبه‌ای مطب پزشکان.	*	*	*	*			
۶	نوبت‌بندی پزشکان مجموعه با هماهنگی مرکز پزشکی و نظارت بر عملکرد آنان.	*	*	*	*			
۷	نصب تراکت و پوسترهای هشدار دهنده بهداشتی و پزشکی در محل‌های مناسب.	*	*	*	*	*		
۸	برنامه‌ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت محیط هتل با هماهنگی و همکاری پزشکان مستقر در مجموعه.	*	*	*	*	*		
۹	برنامه‌ریزی جهت نظارت دایمی بر بهداشت رستوران و نحوه‌ی سرو غذا با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.	*	*	*	*	*		

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۶: تجهیز و راه‌اندازی مطب پزشک و تمهیدات لازم در خصوص مسایل بهداشتی و درمانی							مسئولیت اجرا	تذکره
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار									
۱۰	*	*						برنامه‌ریزی جهت نظارت دائمی بر بهداشت فردی دست‌اندرکاران ایرانی و عوامل بومی و کارت بهداشت عوامل با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.								
۱۱	*	*	*	*				نظارت و کنترل بهداشت مخازن آب آشامیدنی ساختمان و به‌سازی اطراف درب مخازن آب جهت جلوگیری از ورود حشرات با هماهنگی و همکاری پزشکان مجموعه.								
۱۲	*	*	*	*	*	*	*	نظارت بر بهداشت شست‌وشوی ظروف و گرم‌کن‌ها و جلوگیری از نگهداری غذا و خوراکی‌های مانده و انباشته شدن مواد غذایی در رستوران و ضدعفونی سبزیجات با همکاری پزشکان مجموعه.								
۱۳	*	*		*				نظارت و کنترل بهداشت انبار و سردخانه و اقلام تخرین شده با همکاری پزشکان مجموعه.								
۱۴	*	*						همکاری با بازرسین بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام ، ستاد و مرکز پزشکی.								

اقدام ۷: تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری		مسئولیت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	
۱	تحويل گرفتن انبار و سردخانه از مالک یا نماینده‌ی وی .	*	*			*		
۲	کنترل شست‌وشو و نظافت فضای داخل انبار و سردخانه و در صورت لزوم سم‌پاشی با رعایت نکات بهداشتی و ایمنی و با هماهنگی پزشک مجموعه .	*	*			*		
۳	کنترل و اطمینان از سلامت عملکرد سیستم تهویّه و سرمایش و هواکش و همچنین قفل و بست مناسب انبار و سردخانه .	*	*			*		
۴	کنترل نصب پالت و قفسه‌بندی مناسب با رعایت اصول انبارداری و آماده‌سازی .	*	*			*		
۵	تحويل امکانات اداری و رایانه‌ای و مودم اختصاصی انبار و همچنین سایر وسایل مورد نیاز انبار از مدیر عربی هتل .	*	*			*		
۶	تقسیم فضای انبار و سردخانه و نصب برچسب و تابلو در هر بخش از انبار برای مشخص شدن محلّ نگه‌داری کالا.	*	*			*		
۷	پیش‌بینی امکانات و ادوات اطفای حریق .	*	*		*	*		
۸	تعیین مناسب‌ترین محلّ برای تخلیه و بارگیری اقلام تدارکاتی و نظارت بر حُسن اجرای تخلیه و بارگیری اقلام تدارکاتی .	*	*			*		
۹	آماده‌سازی چک‌لیست‌ها، فرم‌ها، برچسب‌های مورد نیاز انبار به منظور کنترل و نظارت بر روند و آمار تدارکات هتل .	*	*			*		

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							تذکره
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱۰		*	*												
۱۱		*	*			*						*			
۱۲		*	*			*						*			
۱۳		*	*			*						*			
۱۴		*	*			*						*			

مسئولیت اجرا							اقدام ۷: تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیه و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری
ردیف	شرح فعالیت‌ها						شرح
مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	شرح
۱۵	*	*		*			بازرسی و کنترل مستمر مواد غذایی جهت پیش‌گیری از خرابی و فساد و توجه به ترتیب تاریخ مصرف مواد برای استفاده.
۱۶	*	*		*			کنترل نوبه‌ای نظافت و جمع‌آوری و دفع زباله و خارج کردن کارتن و ظروف خالی از داخل انبار و خودداری از انباشتگی.
۱۷	*	*		*			تنظیم آمار دقیق مصرف اقلام تدارکاتی به صورت هفتگی طبق برنامه‌ی رایانه.
۱۸	*	*		*			ایجاد آمادگی در برآورد و تهیه‌ی گزارش لحظه‌ای از مصرف اقلام تدارکاتی هتل و پیش‌بینی‌ها و ارزیابی هشدارهای لازم قبل از اتمام اقلام مصرفی.
۱۹	*	*	*	*	*		آماده‌سازی اقلام و وسایل مورد نیاز رستوران متناسب با وعده‌های غذایی.
۲۰	*	*		*			تهیه‌ی جدول برنامه‌ی خروج زائران از هتل (زیارت دوره، فرودگاه، مدینه‌ی منوره و...) و پیش‌بینی و آماده نمودن اقلام بین‌راهی برای آنان و خنک نگه‌داشتن نوشیدنی‌های بین‌راهی و تحویل به موقع آن‌ها به عوامل کاروان‌ها.
۲۱	*	*	*	*			کنترل و جمع‌آوری نوشابه‌ها و مواد غذایی در بسته و مصرف نشده از رستوران و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.

اقدام ۷: تجهیز و آماده‌سازی انبار و سردخانه، تهیة و تحویل اقلام تدارکاتی و انبارداری		مسؤولیت اجرا							شرح فعالیت‌ها	ردیف
مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	کنترل			
۲۲				*				*	هماهنگی با معاونین کاروان‌های مجموعه قبل از رسیدن میوه کاروان‌ها، و آماده‌سازی سهمیه هر کاروان و توزیع به موقع و سریع به منظور جلوگیری از جابه‌جایی بی‌مورد و خراب شدن میوه‌ها به‌ویژه در انبارهایی که امکان نگهداری مناسب وجود نداشته باشد.	
۲۳				*				*	برنامه‌ریزی نحوه‌ی همکاری معاونین یا عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه برای توزیع اقلام مصرفی کاروان‌ها.	
۲۴				*				*	ارتباط با انبارداران سایر هتل‌ها از طریق اتوماسیون به منظور پشتیبانی از یک‌دیگر در زمان نیاز و با هماهنگی مدیر مجموعه.	
۲۵				*				*	عدم تحویل کلید انبار به سایرین، به خصوص عوامل بومی مجموعه (در موارد ضروری، به تشخیص مدیر مجموعه فقط به عوامل ایرانی).	
۲۶				*				*	نظارت مستمر بر عملکرد و بهداشت فردی نیروهای بومی در اختیار انبار.	
۲۷				*				*	ثبت کالاهای مرجوعی از مشاعر در کارتکس انبار در اولین فرصت پس از مراجعه به هتل.	
۲۸				*				*	کنترل موجودی و مرجوع کردن اجناس باقیمانده و تسویه حساب با انبار تدارکات در پایان ماموریت.	

اقدام ۸: تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین		مسئولیت اجرا							کنترل					
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مدیر		معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز
۸	تمهیدات لازم برای آماده‌سازی محلّ پارک ماشین‌های حمل غذا در محلّ تعیین شده قبل از ساعات رسیدن ماشین‌های غذا.							*	*	*			*	
۹	شناسایی و تعیین مکان استقرار گرم‌کن غذا و سلامت پریز برق مکان مورد نظر.							*	*				*	
۱۰	دریافت اطلاعات آشپزخانه‌ی مرکزی تامین‌کننده‌ی غذای مجموعه و اخذ شماره تلفن همراه مدیر، معاون و مسوول توزیع آشپزخانه‌ی مرکزی از ستاد منطقه.							*	*				*	
۱۱	تهیه‌ی اطلاعاتی برنامه‌ی غذایی و ساعات سرو غذا و نصب در محل مناسب و در دید زایران.							*	*	*				
۱۲	تهیه و نصب تراکت‌های بهداشتی سرو غذا و سایر تراکت‌ها در محل‌های مناسب.							*	*	*				
۱۳	برنامه‌ریزی و شیفت‌بندی عوامل کاروان‌ها و دستیاران امور بانوان برای حضور در رستوران و همکاری برای توزیع غذا با اخذ نظر مشورتی مدیران کاروان‌های مستقر در هتل.							*	*				*	
۱۴	دریافت آمار غذای رژیمی زایران مرد و زن از مدیران کاروان‌ها از ۳۰ ساعت قبل و انتقال به آشپزخانه‌ی مرکزی از طریق سیستم نرم‌افزاری مربوطه.							*	*			*		

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							تذکره
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۲۲	آماده‌سازی دورچین شامل سالاد، ماست و خیار و...، با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه مطابق برنامه‌ی زمان‌بندی شده.	*	*	*	*	*	*		
۲۳	برش نان و قرار دادن داخل پلاستیک و بستن درب آن با رعایت مسایل بهداشتی با همکاری عوامل کاروان‌ها و مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۴	آماده‌سازی صبحانه با همکاری نوبت‌بندی شده‌ی عوامل کاروان‌ها و مجموعه طبق برنامه.	*	*	*		*	*	*	
۲۵	کنترل کیفی موادّ غذایی از قبیل نان، میوه، ماست، نوشابه و...، قبل از شروع پذیرایی.	*	*	*		*		*	
۲۶	حضور در رستوران برای پذیرایی و توزیع غذای نیم‌ساعت قبل از ساعات سرو تا پایان سرو غذا، در سه وعده (طبق برنامه‌ی اعلامی) و عدم صرف غذا در هنگام تردد و پذیرایی از زائران.	*	*	*	*	*	*	*	
۲۷	استفاده‌ی آشپزها از پیش‌بند، کلاه، دستکش و ماسک یک بار مصرف هنگام کشیدن غذا و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حُسن انجام آن با همکاری پزشکان مجموعه.	*	*				*		
۲۸	استفاده‌ی کلیه‌ی عوامل حاضر در رستوران اعمّ از ایرانی و بومی از لباس فرم با برچسب مشخصات، دستکش یک بار مصرف و نظارت مدیر و معاون مجموعه بر حُسن انجام آن.	*	*	*	*	*	*	*	

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۲۹	توزیع به موقع غذا و سرّو صحیح غذا در بشقاب‌ها با رعایت سرانه‌ی زایران و نظارت لازم بر حُسن انجام آن.	*	*				*	*	
۳۰	ارایه‌ی غذا به زایران با رعایت ادب و احترام.	*	*	*			*	*	
۳۱	نظارت بر نحوه‌ی توزیع غذای رژیم‌ی بر اساس آمار ارایه شده‌ی کاروان‌ها طبق دستورالعمل مربوطه.	*	*				*	*	
۳۲	اقدام به موقع با هماهنگی مدیر مجموعه برای تامین کسری احتمالی غذا از طریق آشپزخانه.	*	*				*	*	
۳۳	نظارت و کنترل بر جمع‌آوری ظروف غذاخوری و نظافت میزها پس از صرف غذای زایران.	*	*	*			*	*	
۳۴	جمع‌آوری موادّ مصرف نشده‌ی در بسته پس از اتمام سرّو غذا و انتقال به انبار با رعایت اصول بهداشتی.	*	*	*			*	*	
۳۵	نظارت بر معدوم نمودن کلیه‌ی غذاهای باقیمانده و تاکید بر عدم نگه‌داری آن‌ها.	*	*				*	*	
۳۶	نظارت و دقّت بر شست‌وشوی ظروف غذاخوری توسط عوامل بومی با لحاظ مسایل بهداشتی و با همکاری پزشکان مجموعه.	*	*				*	*	
۳۷	نظارت بر شست‌وشوی ظروف داخل گرم‌کن‌ها و نظافت گرم‌کن‌ها با پارچه‌ی تمیز و تحویل آن به آشپزخانه‌ی مرکزی.	*	*				*	*	

اقدام ۸: تجهیز و آماده‌سازی سالن غذاخوری، تحویل و سرو غذا و دورچین										
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا		کنترل
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار			
۳۸	نظارت بر شست‌وشوی کامل آشپزخانه و نظافت رستوران پس از اتمام هر وعده‌ی غذایی.							*	*	*
۳۹	نظارت و کنترل دائمی بهداشت فردی عوامل ایرانی و بومی فعال در آشپزخانه با همکاری پزشکان مجموعه.							*	*	*
۴۰	نظارت و کنترل دائمی بهداشت محیط رستوران و آشپزخانه با همکاری پزشکان مجموعه.							*	*	*
۴۱	نظارت و کنترل دائمی نظم و انضباط داخل سالن غذاخوری.							*	*	*
۴۲	برنامه‌ریزی تهیه و تحویل غذا و میوه‌ی بین‌راهی مدینه‌ی منوره، مکه‌ی مکرمه و یاجده براساس برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و هماهنگی با آشپزخانه‌ی مرکزی در صورت تغییر احتمالی برنامه‌ی ورود و خروج کاروان‌ها.							*	*	*
۴۳	انتقال به موقع و پیگیری رفع مشکلات موجود.							*	*	*

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا							کنترل
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱	آماده‌سازی سالن جلسات، تجهیز و نظافت آن.	*	*	*				*	
۲	کنترل روشنایی، سیستم تهویه، پروژکتور و امکانات سمعی و بصری سالن جلسات.	*	*	*					
۳	تهیه و تدارک تجهیزات فرهنگی و توزیع مناسب آن.	*	*	*					
۴	برنامه‌ریزی و هماهنگی برای استفاده‌ی بهینه از سالن و امکانات هتل جهت اجرای برنامه‌های آموزشی و فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه.	*	*	*					
۵	اطلاع‌رسانی اجرای برنامه‌های فرهنگی -تبلیغی مجموعه و کاروان‌ها.	*	*	*				*	
۶	هماهنگی و نظارت بر نحوه‌ی هزینه‌ی سرانه‌ی فرهنگی زائران براساس برنامه‌ی ابلاغی معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*						
۷	تحويل و توزیع جوایز مسابقات و هدایای فرهنگی کاروان‌ها براساس دستورالعمل معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*	*		*			
۸	پیگیری و دریافت برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه با ارتباط مستمر با بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*	*					
۹	برنامه‌ریزی و هماهنگی برای اجرای برنامه‌های فرهنگی ابلاغی از سوی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .	*	*	*					

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۹: تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه							مسئولیت اجرا	تذکره
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار									
۱۰	*	*	*	*	*	*	*	برگزاری جلسات شورای فرهنگی براساس آیین‌نامه‌ی مربوطه و پیگیری اجرای مصوبات شورای فرهنگی هتل.								
۱۱	*	*	*	*	*	*	*	برگزاری جلسات ویژه‌ی قرائت قرآن کریم و برگزاری مراسم بزرگداشت شهدا و ایثارگران.							*	
۱۲	*	*	*	*	*	*	*	برنامه‌ریزی و برگزاری مراسم محفل انس و معرفت و مراسم دعای کمیل و دعای ندبه در هتل، همراه با پذیرایی.			*			*		
۱۳	*	*	*	*	*	*	*	برگزاری جلسات مدینه‌شناسی و مکه‌شناسی مصور در هتل.						*		
۱۴	*	*	*	*	*	*	*	برگزاری جلسات ویژه برای نخبگان، طرح مودت، یاوران حجاج و بانوان زائر.						*		
۱۵	*	*	*	*	*	*	*	برگزاری مراسم مناسبت‌های فرهنگی، مذهبی و مسابقات سراسری و عمومی بر اساس دستورالعمل معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام .						*		
۱۶	*	*	*	*	*	*	*	محیط‌آرایی هتل با ذوق فرهنگی و اجرای کلیه‌ی امور تبلیغی.						*		
۱۷	*	*	*	*	*	*	*	در صورت امکان، راه‌اندازی و اداره‌ی کتابخانه‌ی هتل و بلوتوث.						*		
۱۸	*	*	*	*	*	*	*	فراهم‌کردن زمینه‌ی اجرای شیفت پاسخ‌گویی به سوالات بانوان زائر توسط معینه و مبلغه‌های اعزامی و دعوت از آنان برای حضور در جلسات ویژه‌ی بانوان.						*		

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۹: تمهیدات لازم برای انجام برنامه‌های فرهنگی کاروان‌ها و مجموعه	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مسئولیت اجرا	
۱۹		*	*	*			*	توزیع نشریات زایر و محصولات فرهنگی و تبلیغاتی.	
۲۰		*	*	*	*		*	راه‌اندازی و فعال‌سازی شبکه‌های تلویزیونی و زایر و مراقبت و نظارت بر آن‌ها.	
۲۱		*	*	*				تهیه و تنظیم گزارش فعالیت‌های فرهنگی مجموعه و آرایه‌ی آن به معاونت فرهنگی بعثه‌ی مقام معظم رهبری علیه‌السلام و مدیر مجموعه.	
۲۲		*	*				*	استفاده از ظرفیت یاوران حجّاج برای اجرای برنامه‌های فرهنگی و برگزاری مراسم.	

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۱۰: تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبیادار	آشپز	دستیار	مسئولیت اجرا						
۱۰		*	*											توجیه زایران در خصوص محدودیت‌های هتل و چگونگی استفاده از آسانسور و رعایت حال سالخوردگان و بانوان.
۱۱		*	*											بیان موقعیت منطقه و موقعیت حرم و مرکز پزشکی و چگونگی استفاده از نقل صلوات و رفت و آمد به حرم.
۱۲		*	*		*									تحويل کلید (کارت) اتاق‌ها و کارت هتل به مدیر کاروان و همکاری با وی در تحويل آن‌ها به زایران و توضیح چگونگی شارژ کارت اتاق.
۱۳		*	*	*	*	*	*							هماهنگی برای انتقال ساک‌های زایران از لابی به طبقات هتل.
۱۴		*	*	*	*	*	*							نظارت بر روند استقرار زایران در اتاق‌ها و رفع نواقص احتمالی اعلام شده تا حصول نتیجه‌ی کامل.
۱۵		*	*	*	*	*	*							هماهنگی برای ایجاد نظم در نصب تراکت‌های اطلاع‌رسانی و تبلیغاتی کاروان‌ها در طبقات مربوطه و سازه‌ی مذهبی آن‌ها.
۱۶		*	*	*	*	*	*							دریافت مشخصات زایران هر اتاق و تلفن زایران از مدیر کاروان جهت بهره‌برداری در مواقع لزوم.
۱۷		*	*	*	*	*	*							هماهنگی و همراهی یکی از عوامل مجموعه با کاروان برای انتقال به حرم و کمک به مدیر و عوامل کاروان در انجام اولین طواف زایران، در صورت نیاز و هماهنگی برای همراهی یکی از پزشکان مجموعه با کاروان.

اقدام ۱۰: تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری		مسئولیت اجرا							ردیف
شرح فعالیت‌ها		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱۸	گزارش ورود کاروان‌ها به ستاد منطقه.	*	*			*			
۱۹	اطلاع‌رسانی سریع به ستاد منطقه در خصوص ساک‌ها و وسایل زایران سایر هتل‌ها که احتمالاً اشتباهی به هتل تحت مدیریت مجموعه ارسال شده است.	*	*						
۲۰	نقل درون شهری: برنامه‌ریزی زیارت دوره با هماهنگی کاروان‌ها.	*	*						
۲۱	هماهنگی با واحد نقل ستاد منطقه برای تامین اتوبوس زیارت دوره‌ی کاروان‌ها و پیش‌بینی تدارکات همراه زایران اعم از بطری آب خنک و....	*	*			*			
۲۲	کنترل و نظارت بر تردد مستمر نقل صلوات برای ایاب و ذهاب زایران از هتل به حرم و بالعکس و گزارش تاخیرهای زیاده از حد به مسئول نقل منطقه و پیگیری رفع آن.	*	*						
۲۳	زمان استقرار کاروان‌ها: حضور دایمی و تمام وقت در مجموعه برای تمشیت امور و در دسترس بودن آسان جهت مراجعات و پیگیری و رفع مشکلات احتمالی.	*	*	*	*	*	*	*	

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۱۰: تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مسئولیت اجرا						
۲۴		*	*											حضور در اولین جلسه‌ی کاروان و بیان نکات ضروری اعمّ از مسایل حراستی و حفاظتی و وضعیّت کلی فرهنگی و قومی زائران حاضر در هتل و پاسخ‌گویی به سوالات احتمالی زائران.
۲۵		*	*											ارتباط با مدیران کاروان‌ها برای آگاهی از کسری‌ها و نواقص احتمالی و پیگیری برای رفع سریع و به موقع آن‌ها.
۲۶		*	*											هماهنگی با مدیران کاروان‌ها برای حضور عوامل کاروان‌ها در شیفت‌های امداد تعیین شده و کنترل و نظارت بر حُسن انجام آن توسط عوامل.
۲۷		*	*											برنامه‌ریزی همکاری عوامل مجموعه و کاروان برای امور پذیرایی از زائران در مجموعه با هماهنگی مدیران کاروان‌ها و کنترل و نظارت بر حُسن انجام آن.
۲۸		*	*											برنامه‌ریزی برای حضور شیفت‌بندی شده‌ی مدیران و معاونین در استقبال هتل با هماهنگی مدیران کاروان‌ها و کنترل و نظارت بر حضور آنان.
۲۹		*	*		*	*	*							کنترل و تامین بطری‌های آب آشامیدنی در طبقات برای در دسترس بودن و استفاده‌ی زائران.
۳۰		*	*		*	*	*							تحويل به موقع اقلام مورد نیاز کاروان‌ها نظیر مواد شوینده، بهداشتی و....
۳۱		*	*		*	*	*							سرکشی مستمر به طبقات و کنترل روشنایی، تهویه، نظافت و... و پیگیری رفع به موقع و سریع اشکالات احتمالی.

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۱۰: تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار							
۳۲	*	*	*	*	*	*	*	کنترل مستمر نظافت و بهداشت لابی هتل، طبقات، مکان شست و شو و خشک کردن لباس‌ها، راه‌پله‌های اضطراری، سرویس‌های بهداشتی عمومی هتل و همچنین سلامت شیرآلات و سیفون سرویس‌های بهداشتی و تامین صابون مایع و....						
۳۳	*	*	*	*	*	*	*	کنترل و نظارت بر تعویض و شارژ به موقع ملحفه، روبالشی‌ها، لوازم بهداشتی از قبیل شامپو، صابون و دستمال کاغذی و... و نظافت دوره‌ای اتاق‌ها بر اساس توافق مندرج در قرارداد اجاره‌ی هتل.						
۳۴	*	*	*	*	*	*	*	سرکشی دوره‌ای به تاسیسات و امکانات ساختمان و اطمینان از صحت عملکرد سیستم‌های (تهویه، آب‌رسانی، برق، فاضلاب، آسانسورها، شیرآلات، آب گرم، حمام‌ها و...) و اقدام عاجل برای رفع خرابی‌ها و یا نواقص احتمالی.						
۳۵	*	*	*	*	*	*	*	سرکشی دوره‌ای و منظم به مخازن آب و کنترل و مراقبت از پُر بودن دایمی آن‌ها.						
۳۶	*	*	*	*	*	*	*	برنامه‌ریزی چگونگی استفاده از آسانسور در ساعات شلوغ مانند زمان برگشت زائران از حرم و یا زمان سرو غذا و تذکره خدمه‌ی ایرانی و غیرایرانی در مورد استفاده‌ی صحیح از آسانسورهای بار و زمان بندی حمل بار به طبقات برای جلوگیری از ترافیک آسانسورها.						
۳۷	*	*	*	*	*	*	*	انتقال سریع هرگونه مشکلات مجموعه که تلاش مدیر و عوامل در حل آن به دلیل عدم همکاری مالکین، حارس و... رفع نشده است به ستاد منطقه و پیگیری رفع آن‌ها.						

اقدام ۱۰: تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری		شرح فعالیت‌ها						مسئولیت اجرا		ردیف
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبازدار	آشپز	دستیار	نظارت	
۳۸	برنامه‌ریزی مناسب در استفاده از سالن اجتماعات و تشکیل جلسات کاروان‌ها.	*	*							
۳۹	برنامه‌ریزی تشکیل جلسات نوبه‌ای با مدیران و عوامل کاروان‌های مستقر در مجموعه برای هماهنگی انجام امور مرتبط با مجموعه و تنظیم صورت جلسات مربوطه به منظور پیگیری مصوبات جلسه.	*	*							
۴۰	شرکت در جلسات ستاد منطقه و انعکاس مشکلات و اخذ راه کارها و انتقال مطالب جلسات ستادی به مدیران کاروان‌ها طی صورت جلسه و نظارت بر حسن اجرای آن‌ها.	*	*							
۴۱	دریافت دستورالعمل‌ها و برنامه‌ها و بروشورهای فرهنگی و... از ستاد منطقه و ارایه به مدیران کاروان‌ها و نصب در تابلوی اعلانات برای اطلاع زائران.	*	*	*						
۴۲	همکاری در توزیع و جمع‌آوری فرم‌های ارزیابی مسکن بین کاروان‌ها و ارایه به مسوول مسکن منطقه با نقطه نظرات مدیر مجموعه.	*	*	*	*					
۴۳	همکاری مؤثر در ارزشیابی مدیران و عوامل کاروان‌ها و عوامل مجموعه و نیز امر نظر سنجی از زائران کاروان‌ها برابر دستورالعمل ابلاغی واحد ارزشیابی.	*	*							
۴۴	تکمیل فرم‌های ارایه شده از سوی ستاد برابر برنامه‌ی زمان بندی مربوطه و همکاری در تهیه گزارش‌های درخواستی از سوی ستاد.	*	*			*				

اقدام ۱۰: تمهیدات لازم برای ایام حضور کاروان‌ها در مجموعه و نقل درون شهری		مسوولیت اجرا							ردیف
شرح فعالیت‌ها		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۴۵	تکمیل و ثبت فرم عوامل مشمول تقصیر.	*	*						
۴۶	همکاری و تعامل خوب همراه با احترام متقابل با اعضای ستادی و بازرسی بعثه‌ی مقام معظم رهبری ﷺ و مدیران و روحانیون کاروان‌ها و عوامل ایشان و همچنین عوامل بومی مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*	
۴۷	نظارت روزانه و مستمر بر عملکرد عوامل بومی و همچنین عوامل ایرانی مجموعه و کاروان‌ها و در صورت لزوم ارایه تذکرات لازم.	*	*					*	
۴۸	انتقال سریع عدم همکاری احتمالی عوامل بومی و حارس و مالکین و... به مسوول مربوطه (مسوول مسکن و ستاد منطقه) با رعایت سلسله مراتب.	*	*	*	*	*	*	*	
۴۹	ثبت وقایع، پیشنهادها، انتقادات و نظرات ارایه شده از سوی افراد مختلف و تحلیل و برداشت کلی و تحویل به ستاد منطقه برای بهره‌برداری.	*	*					*	
۵۰	در صورت وقوع بحران احتمالی، راهبری عملیات، فعال سازی بخش‌های مختلف و هماهنگی و پشتیبانی و تامین منابع مورد نیاز و هماهنگی با مرکز هدایت بحران و ارایه‌ی گزارش مستمر تا رفع بحران.	*	*						

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکّره)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱		*	*				
۲		*	*	*	*	*	*
۳		*	*				
۴		*	*			*	*
۵		*	*	*	*	*	
۶		*	*	*	*		
۷		*	*	*	*		

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکّرمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۴		*					
۱۵		*					
۱۶		*					
۱۷		*					
۱۸		*					
۱۹		*		*			
۲۰		*					

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۲۱	*	*					
۲۲	*	*					
۲۳	*	*					
۲۴	*	*					
۲۵	*	*					
۲۶	*	*					
۲۷	*	*					

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکرمه)		مسوولیت اجرا						کنترل		
ردیف	شرح فعالیت‌ها									
۲۸	دریافت برنامه‌های همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها در امداد، نقل تردّی و ستادهای عرفات و منا و شیفت‌بندی عوامل با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها.							*	*	
۲۹	هماهنگی حضور پزشکان مجموعه برای همراهی زایران و قوف اختیاری و همچنین زایران و قوف اضطراری برابر دستورالعمل ابلاغی.							*	*	
۳۰	عرفات: کنترل تسطیح (هموارکردن) زمین داخل خیام برای اسکان زایران و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.							*	*	*
۳۱	کنترل خیام برپا شده در عرفات براساس نقشه‌ی جانمایی کاروان‌ها توسط مکاتب و پیگیری رفع اشکالات احتمالی.							*	*	
۳۲	کنترل سلامت خیام و همچنین اطمینان محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زایر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.							*	*	
۳۳	کنترل فرش و نظافت داخل خیام و همچنین نظافت راه‌روها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.							*	*	
۳۴	کنترل برق، پرزوروشنایی داخل خیام از حیث تعداد و سلامت آن‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.							*	*	

اقدام (۱۱): تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّره)		مسوولیت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبیادار	آشپز	
۳۵	بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت و کنترل جدّی سلامت شیرآلات، دوش‌ها، شیلنگ‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حایل بین دو دست‌شویی و نظافت سرویس‌های بهداشتی.	*	*					
۳۶	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.	*	*					
۳۷	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پر بودن آن از مایع دست‌شویی.	*	*	*	*			
۳۸	کنترل سطل‌های زباله اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.	*	*	*	*			
۳۹	کنترل تعداد و سلامت فریزرهای تحویلی از موسّسه و توزیع بین کاروان‌ها طبق دستورالعمل ابلاغی و با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	*	*					
۴۰	تحویل کلمن‌های آب و چهارپایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	*	*	*				
۴۱	تحویل سطل‌های زباله‌ی داخل خیام از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیام آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.	*	*	*				

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّره)									
ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا	کنترل
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار		
۴۲	نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقرّ در مجموعه در کنار ورودی‌های خیام بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	*	*	*					
۴۳	نظارت و کنترل تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکاتب.	*	*						
۴۴	پیگیری دریافت اقلام و وسایل مورد نیاز کاروان‌ها نظیر فرغون، کتری، سینی و... برابر سرانه‌ی تعیین شده و اطمینان از سلامت آن‌ها و توزیع آن‌ها.	*	*			*			
۴۵	دریافت کوپن‌های غذا و یخ عرفات از ستاد و توزیع بین مدیران کاروان‌ها طبق سرانه‌ی تعیین شده‌ی زایران و دریافت کوپن‌های احتیاطی در اختیار مجموعه.	*	*						
۴۶	تجهیز و آماده‌سازی خیمه درمان جهت فعالیت پزشکان مجموعه.	*	*						
۴۷	آماده‌سازی خیمه‌های تخریز تدارکات مجموعه.	*	*			*			
۴۸	انتقال آب و تدارکات و وسایل مورد نیاز در عرفات بر اساس سرانه‌ی تعیین شده و همچنین بسته‌های کاروان‌ها و تخریز در خیام تدارکات با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*		
۴۹	برنامه‌ریزی استقرار عوامل مجموعه در خیام تدارکات برای مراقبت و محافظت از اقلام تخریز شده.	*	*	*	*	*	*		

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکّره)		مسؤولیت اجرا						ردیف
شرح فعالیت‌ها								
مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	کنترل	
۵۰	✱	✱					برنامه‌ریزی جهت استقرار عوامل مورد نیاز در عرفات جهت مراقبت از فرش خیام، فریزرها و وسایل تحویلی به کاروان‌ها.	
۵۱	✱	✱					کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی کاروان‌های تحت پوشش در عرفات قبل از ورود زائران به تعداد نیاز.	
۵۲	✱	✱					پیگیری رفع نواقص و کاستی‌ها از طریق مکتب و ستاد.	
۵۳	✱	✱					منا: کنترل سلامت و معیوب نبودن دیواره‌ی خیام و نظافت و اطمینان از شست‌وشوی سطح بیرونی خیام توسط مؤسسه و با همکاری عوامل کاروان‌ها. (توضیح: در صورت پارگی و یا سوراخ بودن دیواره‌ی چادرها، مراتب با مسوول مکتب صورت جلسه شود تا از سوی مؤسسه ادّعی خسارت نشود.)	
۵۴	✱	✱					کنترل و اطمینان از محفوظ بودن محلّ اسکان بانوان زائر با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	
۵۵	✱	✱					کنترل فرش و نظافت داخل خیام و همچنین نظافت راهروها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	
۵۶	✱	✱					کنترل برق و سلامت پریز و روشنایی داخل خیام با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	
۵۷	✱	✱					بازدید از سرویس‌های بهداشتی و نظارت و کنترل جدّی سلامت شیرآلات، دوش‌ها، شیلنگ‌ها، کاسه توالت، درب‌ها، قفل درب‌ها، لاستیک زیر دیوار حایل بین دو دست‌شویی و نظافت سرویس‌های بهداشتی.	

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مگّه‌ی مکّره)		مسوولیت اجرا							کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها								
۵۸	کنترل نصب حفاظت ورودی سرویس بهداشتی بانوان.							*	*
۵۹	کنترل مخزن صابون مایع و سلامت و پُر بودن آن از مایع دست‌شویی.							*	*
۶۰	کنترل سطل‌های زباله‌ی اطراف سرویس‌های بهداشتی و سلامت و نظافت آن‌ها.							*	*
۶۱	روشن کردن کولرها و اطمینان از سلامت آن‌ها و پیگیری رفع نواقص و خرابی‌های احتمالی کولرها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.							*	*
۶۲	تحويل کلمن‌های آب و چهارپایه‌ی زیر آن از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیم آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*
۶۳	تحويل سطل‌های زباله‌ی داخل خیم از مکتب و کنترل سلامت و نظافت آن‌ها و توزیع بین کاروان‌ها به تعداد خیم آن‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*
۶۴	نصب بنرهای اطلاع‌رسانی مربوط به کاروان‌های مستقر در مجموعه در کنار ورودی‌های خیم براساس دستورالعمل ابلاغی.							*	*
۶۵	نظارت و کنترل تابلوهای راهنمای کاروان‌ها در داخل مکاتب.							*	*

اقدام ۱۱: تمهیدات قبل از عزیمت کاروان‌ها به مشاعر مقدّسه (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکّرمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۷۵		*	*				
۷۶		*	*				
۷۷		*	*				
۷۸		*	*				
۷۹		*	*				
۸۰		*	*		*		

اقدام (۱۲): برنامه‌ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان‌ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه‌ی مکرمه (نقل تردّی)		مسئولیت اجرا							ردیف
شرح فعالیت‌ها		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱	تمهیدات اولیه: دریافت دستورالعمل انتقال زایران به مشاعر مقدّسه (مراحل مختلف نقل تردّی) از ستاد و هماهنگی لازم با کاروان‌ها.	*	*						
۲	دریافت برنامه‌ی زمان‌بندی انتقال زایران در مراحل مختلف نقل تردّی.	*	*						
۳	هماهنگی با کاروان‌ها برای مشخص شدن تعداد اتوبوس مکّیف و مکشوف مورد نیاز مجموعه.	*	*						
۴	تعیین راهنمای اتوبوس‌ها در نقل تردّی به تعداد درخواست شده و برای کلیه‌ی مراحل نقل تردّی با هماهنگی مدیران کاروان‌ها بر اساس دستورالعمل ابلاغ شده.	*	*						
۵	برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد برای آموزش میدانی همکاران نقل تردّی و همچنین مدیران و عوامل کاروان‌ها و مجموعه از مسیر نقل تردّی از مکه‌ی مکرمه به عرفات، مزدلفه، منا و بازگشت به مکه‌ی مکرمه و آشنایی با محدوده‌ی خیام عرفات، مزدلفه و منا محل استقرار حجاج ایرانی.	*	*						
۶	آماده نمودن و تحویل و توزیع غذا و میوه‌ی تو راهی به کاروان‌ها با همکاری عوامل مجموعه و کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*	*
۷	توصیه و تذکر به مدیران و معاونین در اطمینان از خاموشی کلیه‌ی چراغ‌ها و کولرها و بسته بودن شیرآلات آب و خارج نمودن موادّ غذایی فاسد شدنی و پس‌مانده‌ها هنگام خروج از هتل در ایام تشریق.	*	*		*			*	

اقدام (۱۲): برنامه ریزی و تمهیدات لازم برای انتقال کاروان ها به عرفات، مزدلفه، منا و برگشت به مکه ی مکرمه (نقل تردّی)										مسوولیت اجرا				کنترل			
ردیف	شرح فعالیت ها									مدیر	معاون	مامور	خانه دار		انباردار	آشپز	دستیار
۱۶	اعلام نوبت بندی انتقال کاروان ها به عرفات.									*	*						
۱۷	هماهنگی و اعزام یکی از پزشکان با اوّلین گروه اعزامی به عرفات.									*	*						
۱۸	برنامه ریزی برای استفاده ی بهینه از آسانسور برای استفاده ی کاروان های در نوبت انتقال به عرفات.									*	*	*	*	*	*	*	*
۱۹	فراخوان کاروان ها به لابی هتل برای انتقال به عرفات براساس نوبت اعلام شده ی قبلی.									*	*	*					
۲۰	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال سالمندان.									*	*	*					
۲۱	کنترل و نظارت برانتقال کلیّه ی کاروان ها به عرفات و ارتباط مستمر با همکار مستقرّ در اتوبوس تردّی.									*	*						
۲۲	حصول اطمینان از انتقال کلیّه ی زایران به عرفات و حصول اطمینان از جانمندن هیچ یک از آنان.									*	*						
۲۳	انتقال کاروان های ترویج از منا به عرفات: اعزام خدمه ی همکار نقل تردّی به مکان از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت استقرار در اتوبوس های تردّی برابر برنامه ی ابلاغی و به تعداد اعلام شده با همکاری مدیران کاروان ها.									*	*	*					
۲۴	اعلام نوبت بندی انتقال کاروان ها به عرفات.									*	*	*					

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							نوع
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۳۴						*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال زایران ناتوان و سالمند.	*	*	*	*	*	*	
۳۵						*	*	نظارت و کنترل انتقال کلیه‌ی زایران وقوف اضطراری به منا.	*	*					
۳۶						*	*	فراخوان زایران وقوف اختیاری کاروان‌ها و هدایت آن‌ها به ایستگاه انتقال به مزدلفه براساس نوبت اعلام شده‌ی قبلی.	*	*	*	*	*		
۳۷						*	*	راهنمایی زایران برای سوار شدن به اتوبوس با توصیه به رعایت حال یک‌دیگر.	*	*	*	*	*	*	
۳۸						*	*	نظارت و کنترل انتقال کلیه‌ی زایران وقوف اختیاری به مزدلفه.	*	*					
۳۹						*	*	کنترل نهایی خیام مجموعه و حصول اطمینان از جانماندن هیچ یک از زایران در خیام عرفات.	*	*					
۴۰						*	*	هماهنگی با واحد نقل ترددی مستقر در عرفات برای انتقال کلیه‌ی نیروهای مجموعه‌ی باقیمانده در عرفات پس از انتقال زایران.	*	*					
۴۱						*	*	انتقال کاروان‌ها از منا به مکه‌ی مکرّمه: دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی خروج کاروان‌ها از منا و ابلاغ به کاروان‌ها (سواره و پیاده).	*	*					

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا		تذکر
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار			
۴۲		*	*							دریافت حواله‌های تحویل اتوبوس نقل ترددی برای خروج زائران از منا و توزیع بین کاروان‌ها.
۴۳		*	*							فراخوان عوامل جهت عزیمت به محل از پیش تعیین شده برای اعزام به پارکینگ عرفات جهت تحویل اتوبوس‌های نقل ترددی با همکاری و هماهنگی مدیران کاروان‌ها و طبق زمان بندی از پیش تعیین شده.
۴۴		*	*							فراخوان زائرانی که می‌بایست با اتوبوس به مکه‌ی مکرّمه عزیمت نمایند و هدایت آن‌ها برای سوار شدن به اتوبوس، با توصیه به رعایت حال سالمندان.
۴۵		*	*							برنامه‌ریزی و هماهنگی با ستاد و مدیران کاروان‌ها در خصوص مسیر برگشت زائرانی که باید پیاده به مکه‌ی مکرّمه برگردند.
۴۶		*	*							کنترل خیام و حصول اطمینان از جانماندن هیچ یک از زائران در خیام منا.
۴۷		*	*	*						همکاری با مدیران کاروان‌ها برای انتقال وسایل زائران و کاروان در شب دوازدهم به مکه‌ی مکرّمه.
۴۸		*	*							همکاری با مدیران کاروان‌ها در خصوص زائران مسن و بیمار کاروان که احتمالاً در نیمه شب دوازدهم ذی‌الحجّه به هتل مکه‌ی مکرّمه منتقل شده‌اند (حتی المقدور).

ردیف	شرح فعالیت‌ها	مسئولیت اجرا						
		مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱	بدو ورود و استقرار در عرفات: پرکردن کلمن‌ها با یخ و تدارک و آماده کردن آب خنک برای زایران ورودی با استفاده از کوپن‌های یخ در اختیار با مشارکت عوامل کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*
۲	تدارک و آماده سازی آب جوش برای زایران ورودی.	*	*	*	*	*	*	*
۳	پیگیری روشن شدن کولرها برای ورود زایران.	*	*	*	*	*	*	*
۴	روشن کردن فریزرهای مجموعه.	*	*	*	*	*	*	*
۵	استقرار یکی از عوامل مجموعه در عرفات برای استقبال از زایران کاروان ها هنگام پیاده شدن از اتوبوس و راهنمایی آنان به خیام عرفات.	*	*	*	*	*	*	*
۶	زمان بیتوته در عرفات: نظارت بر تدارک مستمر آب خنک و آب جوش برای کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*
۷	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زایران و توزیع بین کاروان‌ها.	*	*	*	*	*	*	*
۸	تدارک و توزیع صبحانه و نان در عرفات.	*	*	*	*	*	*	*

اقدام ۱۳: تمهیدات ایام حضور کاروان‌ها در عرفات (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۹	*	*	*	*	*	*	*
۱۰	*	*	*	*	*	*	*
۱۱	*	*	*	*	*	*	*
۱۲	*	*	*	*	*	*	*
۱۳	*	*	*	*	*	*	*
۱۴	*	*					
۱۵	*	*					
۱۶	*	*					
۱۷	*	*	*	*	*	*	
۱۸	*	*	*	*	*	*	

اقدام ۱۴: برنامه ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه های مکه ای مکرمه)		مسوولیت اجرا							ردیف
شرح فعالیت ها		مدیر	معاون	مامور	خانه دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱	قربانی: انتخاب نماینده ی مجموعه برای مدیریت خطوط ذبح کاروان های تحت پوشش مجموعه (منطقه) و معرفی به موقع به واحد قربانی برای هماهنگی های لازم (فرد منتخب می بایست توانمندی جسمی و آگاهی لازم به امور قربانی و توانایی مدیریت نیروی تحت امر را داشته باشد).	*	*						
۲	تامین اقلام مورد نیاز نماینده ی مجموعه برای انجام وظایف محوٰله در کشتارگاه از جمله لباس فرم شامل (روپوش سفید، چکمه و کلاه).	*	*						
۳	دریافت کارت تردد به کشتارگاه برای نماینده ی مجموعه با ورود به سایت ثبت نام حج (www.hajkarevan.ir) تکمیل فرم اطلاعات و صدور کارت ورود به کشتارگاه برای فرد منتخب واجد شرایط.	*	*						
۴	مراجعه به موقع به ستاد منطقه قبل از ایام تشریق و دریافت کوپن کاروان های مستقر در مجموعه (مطابق برنامه ی زمان بندی شده) در قبال ارایه ی رسید.	*	*						
۵	توزیع کوپن های قربانی مطابق سریال کوپن تخصیصی بین مدیران کاروان مستقر در مجموعه و ارایه ی رسید تحویل کوپن به مدیر منطقه.	*	*						

اقدام ۱۴): برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکّرمه)		مسئولیت اجرا							کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبازدار	آشپز	دستیار	
۶	دریافت وجوه قربانی مورد درخواست کاروان‌های مجموعه طبق تعرفه‌ی ابلاغی.	*	*						
۷	خرید کوپن‌های مورد نیاز کاروان‌های مستقرّ در مجموعه از ستاد منطقه مکه‌ی مکّرمه در قبال پرداخت وجوه آن تا پایان روز ششم ذی‌الحجّة.	*	*						
۸	جمع‌آوری کوپن‌های انصرافی و مازاد مصرف‌نشده کاروان‌ها جهت دریافت حواله‌ی استرداد از ستاد منطقه در مهلت مقررّ.	*	*						
۹	تهیّه، تنظیم و ارایه‌ی صورت جلسه‌ی تسویه حساب کوپن‌های قربانی با کاروان‌های مستقرّ در مجموعه و تحویل به ستاد منطقه.	*	*						
۱۰	شرکت در جلسه‌ی هماهنگی واحد قربانی در ستاد مکه‌ی مکّرمه بین ۵ تا ۸ ذی‌الحجّة.	*	*	*					
۱۱	حضور به موقع (رأس ساعت ۳۰:۶ صبح روز عید در خط ذبح تخصیصی به مجموعه‌ها و گروه‌های مربوطه) بالباس فرم (روپوش سفید و چکمه و کلاه تحویلی به رنگ سالن که در کارت تردد مشخص می‌شود).	*	*	*					
۱۲	کنترل کارت نمایندگان کاروان‌ها و تطبیق آن با مراجعه‌کنندگان، چنان‌چه صاحب کارت رأساً مراجعه نکرده باشد از انجام قربانی کاروان، در نوبت تعیین شده پیشگیری می‌شود.	*	*	*					

اقدام ۱۴: برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)							
ردیف	شرح فعالیت‌ها						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار
۱۹		*	*				
۲۰		*	*				
۲۱		*	*				
۲۲		*	*				
۲۳		*	*				

اقدام ۱۴: برنامه‌ریزی، مدیریت و انجام قربانی و حلق (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرمه)								کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها							
۲۴					*	*	*	هرگونه ارایه‌ی آمار و یا موضوعاتی مربوط به عملیات جاری قربانی صرفاً به اطلاع مسوول ستادی خطوط رسیده و از اطلاع‌رسانی غیرضروری به سایر اشخاص جداً خودداری گردد.
۲۵					*	*	*	کنترل مناسب خط ذبح برای پیشگیری از هرگونه ازدحام که سبب گندی امور گردد، و همچنین آغل گوسفندان برای خالی نبودن از دام مورد نیاز از دیگر وظایف نماینده‌ی مجموعه است.
۲۶					*	*	*	حلق: تدارک و آماده‌سازی محلّ انجام حلق (چهار پایه پیش بند و...) بر اساس اقلام تحویلی.
۲۷					*	*	*	کنترل دایم نظافت محلّ انجام حلق.

توضیح: برای کاروان‌های ترویبه، مدیر و عوامل مجموعه می‌بایست از روز هشتم ذی‌الحجه تا صبح روز نهم نیز در مناسبت‌ها و از زایران پذیرایی و خدمات لازم را ارائه نمایند.

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							تذکره
								مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبیادار	آشپز	دستیار	
۱	بدو ورود زایران به منا: اعزام خدمه به منا جهت آماده نمودن مکان ورودی زایران (ترویبه، اضطراری و اختیاری) و پذیرایی.							*	*	*	*	*	*	*	
۲	کنترل مخزن یخ و یقین از دپوی یخ مصرفی خیمات تحت پوشش در منا قبل از ورود زایران به تعداد نیاز.							*	*	*	*	*	*	*	
۳	پرکردن کلمن‌ها با یخ و تدارک و آماده کردن آب خنک برای زایران ورودی با استفاده از کوپن‌های یخ در اختیار.							*	*	*	*	*	*	*	
۴	تدارک و آماده‌سازی آب جوش برای زایران ورودی.							*	*	*	*	*	*	*	
۵	روشن کردن کولرها برای ورود زایران.							*	*	*	*	*	*	*	
۶	دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی رمی جمرات زایران و قوف اضطراری و ابلاغ به کاروان‌ها.							*	*						
۷	استقرار یکی از عوامل مجموعه در منا برای استقبال از زایران کاروان‌ها هنگام پیاده شدن از اتوبوس و راهنمایی آنان به خیمات منا.							*	*	*	*	*	*	*	

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							اقدام ۱۵: تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ای مکرمه)
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۸						*	*	*	*	*	*	*	*	*	تدارک و آماده‌سازی صبحانه به صورت بسته‌بندی شده و تحویل به کاروان‌ها.
۹						*	*								نظارت و هماهنگی جهت عزیمت زائران به رمی جمرات طبق دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی.
۱۰						*	*	*	*	*	*	*	*	*	زمان بیتوته در منا: نظارت بر بهداشت مستمر محیط انجام حلق و تذکرات بهداشتی و رعایت پوشش برادران در هنگام حلق با همکاری پزشک مجموعه.
۱۱						*	*	*	*	*	*	*	*	*	همکاری با واحد امداد خصوصاً در زمان ورود کاروان‌ها به منا که زائران توجیه نیستند.
۱۲						*	*								مدیریت کلی بر استقرار کاروان‌ها در منا در تمامی ابعاد خدمتی.
۱۳						*	*								اطلاع‌رسانی سریع و صحیح پیرامون آن‌چه از ستاد فرعی منا و یا ستاد مرکزی به مدیران کاروان‌ها ابلاغ می‌گردد.
۱۴						*	*							*	توصیه به زائران جهت عدم شست و شوی البسه در منا.
۱۵						*	*	*	*	*	*	*	*	*	نظارت بر تدارک آب خنک و آب جوش کاروان‌ها.
۱۶						*	*	*	*	*	*	*	*	*	آماده نمودن میوه و اقلام تدارکاتی کاروان‌ها بر اساس سرانه‌ی زائران و توزیع بین کاروان‌ها.
۱۷						*	*	*	*	*	*	*	*	*	تدارک و توزیع صبحانه و نان در منا.

ردیف	شرح فعالیت‌ها							مسئولیت اجرا							کنترل
								مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	
۱۸	هماهنگی با کاروان‌ها برای تحویل و توزیع غذا و همکاری با کاروان‌های ظرفیت کوچک و کاروان‌های نیازمند کمک در تحویل غذا.							*	*	*	*	*	*	*	*
۱۹	نظارت بر جمع‌آوری به موقع زباله‌ها از بین خیمه‌ها.							*	*	*	*	*	*	*	*
۲۰	کنترل نظافت داخل خيام، راه‌روها و اطراف خيام و دست‌شویی‌ها با همکاری عوامل کاروان‌ها.							*	*	*	*	*	*	*	*
۲۱	کنترل نوبه‌ای وجود مایع دست‌شویی در مخازن صابون مایع.							*	*	*	*	*	*	*	*
۲۲	راهنمایی و همراهی زائران در خيام منا.							*	*	*	*	*	*	*	*
۲۳	نظارت و کنترل همکاری عوامل مجموعه و کاروان در شیفتهای تعیین شده‌ی امداد و....							*	*						
۲۴	آماده نگه‌داشتن وانت‌ها در تمام مدت بیتوته در منا به منظور تامین کسری احتمالی اقلام مصرفی و....							*	*						
۲۵	پیگیری رفع نواقص و کاستی‌های احتمالی از طریق مکتب و ستاد مستقر در منا.							*	*						
۲۶	اعزام تعدادی از عوامل به هتل مگه‌ی مکرّمه و انجام کنترل‌های لازم از قبیل نظافت و پر کردن مخازن آب و....، قبل از برگشت کاروان‌ها به مگه‌ی مکرّمه و مهیا بودن برای استفاده‌ی زائران.							*	*	*	*	*	*		

اقدام (۱۵): تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مگه‌ی مکرّمه)										ردیف
مسئولیت اجرا							شرح فعالیت‌ها			
مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار				
	*	*	*	*	*	*	تمهیدات خروج از منا: انجام مقدمات بازگشت به مگه‌ی مکرّمه جهت پذیرایی و نحوه‌ی توزیع ناهار و شام روز دوازدهم.			۲۷
	*	*					دریافت دستورالعمل و برنامه‌ی زمان‌بندی خروج کاروان‌ها از منا و ابلاغ به کاروان‌ها.			۲۸
	*	*	*	*	*	*	مهیّا کردن و آماده‌سازی امکانات هتل برای بازگشت زائران از منا به هتل و ادامه‌ی خدمات هتل به زائران مطابق قبل از ایّام تشریق.			۲۹
	*	*	*	*	*	*	هماهنگی برای انتقال معذورین، جمع‌آوری بار و وسایل از منا به هتل با همکاری عوامل کاروان‌ها.			۳۰
	*	*	*	*	*	*	تهیه و تدارک آب، ناهار یا توراھی برای زائران.			۳۱
	*	*	*	*	*	*	سرکشی به خیام و کنترل جانمندان هیچ‌یک از زائران در خیام تحت پوشش.			۳۲
	*	*	*	*	*	*	سرکشی به خیام و جمع‌آوری اقلام تدارکاتی مازاد داخل خیمه‌ها پس از خروج زائران از منا.			۳۳
	*	*	*	*	*	*	بازگشت بدون وقفه به مجموعه و حضور در ساختمان جهت ارائه‌ی خدمات به زائر.			۳۴
	*	*	*	*	*	*	تحویل اقلام تعهدی به مکتب دار و مالک ساختمان، همانند: فرغون و....			۳۵

اقدام ۱۵: تمهیدات و اقدامات ایام حضور کاروان‌ها در منا، اعم از ترویج و عادی (مخصوص مجموعه‌های مکه‌ی مکرّمه)										مسئولیت اجرا				کنترل			
ردیف	شرح فعالیت‌ها									مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار		انباردار	آشپز	دستیار
۳۶	یادآوری به مدیران کاروان‌ها برای توصیه به زایران نسبت به عدم شست و شوی البسه در روز اوّل ورود به هتل مکه‌ی مکرّمه.									*	*						

اقدام ۱۶: تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زایران									
ردیف	شرح فعالیت‌ها							کنترل	
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار		
۱	بین شهری:	*	*						
۲	هماهنگی با مدیران کاروان‌ها جهت حضور در مکاتب برای دریافت اتوبوس‌ها.	*	*						
۳	هماهنگی با مدیران کاروان‌ها و اطلاع از زمان رسیدن به هتل و پیش‌بینی محلّ پارک اتوبوس‌های کاروان.	*	*						
۴	کنترل دقیق اتوبوس‌ها و اطمینان از سلامت کولر و نظافت اتوبوس و وجود آب خنک و....	*	*	*					
۵	دریافت برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و عزیمت به سمت مدینه‌ی منوّره، مکه‌ی مکرّمه یا فرودگاه از ستاد منطقه و اعلام به مدیران کاروان‌ها.	*	*						
۶	هماهنگی با واحد حمل و نقل برای زمان آماده بودن زایران و ساعت عزیمت کاروان به سمت مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا فرودگاه برابر دستورالعمل مربوطه و اعلام به مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زایران.	*	*						
۷	پیش‌بینی مکان توقّف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زایران (خروج کاروان).	*	*						

اقدام ۱۶: تمهیدات خروج کاروان‌ها از هتل و عزیمت به مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا جدّه (نقل بین شهری) و انتقال چمدان زایران		مسوولیت اجرا						کنترل
ردیف	شرح فعالیت‌ها	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انبیاردار	آشپز	
۱۳	خروج کاروان‌ها: دریافت برنامه‌ی خروج کاروان‌ها و عزیمت به سمت مدینه‌ی منوّره، مکه‌ی مکرّمه یا فرودگاه از ستاد منطقه و اعلام به مدیران کاروان‌ها.	*	*					
۱۴	هماهنگی با واحد حمل و نقل برای زمان آماده بودن زایران و ساعت عزیمت کاروان به سمت مکه‌ی مکرّمه، مدینه‌ی منوّره و یا فرودگاه، برابر دستورالعمل مربوطه و اعلام به مدیران کاروان‌ها برای اطلاع زایران.	*	*					
۱۵	دریافت وسایل و لوازم تحویلی به کاروان مانند اتو و....	*	*		*	*		
۱۶	انجام تسویه حساب مالی با کاروان‌های خروجی.	*				*		
۱۷	پیش‌بینی مکان توقّف اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل و اطمینان از رسیدن اتوبوس‌ها به تعداد تعیین شده برای انتقال زایران.	*	*	*				
۱۸	فراخوان زایران کاروان با هماهنگی مدیر کاروان در لابی هتل طبق زمان بندی تعیین شده و اطمینان از حضور نماینده‌ی مؤسسه.	*	*					

ردیف	شرح فعالیت‌ها							اقدام ۱۷: اقدامات پایانی مجموعه و بازگشت به ایران						
	مدیر	معاون	مامور	خانه‌دار	انباردار	آشپز	دستیار	مسئولیت اجرا						
۱	*													ثبت ارزشیابی عملکرد مدیران و عوامل کاروان‌ها در سامانه‌ی سامفا قبل از خروج کاروان.
۲	*													تشکیل جلسه با مدیران کاروان‌های مجموعه به منظور آسیب‌شناسی عملیات حج و جمع‌بندی وارایه به ستاد منطقه.
۳	*	*	*	*	*	*	*							جمع‌آوری بنرها و اطلاعیه‌ها از طبقات، لابی، آسانسور، رستوران، سالن اجتماعات و....
۴	*	*				*								هماهنگی با انبار مرکزی تدارکات و مرجوع کردن کلیه‌ی اقلام تدارکاتی مازاد در هتل.
۵	*													تسویه حساب با امور مالی ستاد.
۶	*													هماهنگی با امور مالی و ستاد برای دریافت حق الزحمه عوامل مجموعه.
۷	*													هماهنگی برای بازگشت عوامل مجموعه، متناسب با خروج کاروان‌ها و با نظر و هماهنگی ستاد.
۸	*	*	*	*	*	*	*							ثبت وقایع، پیشنهادها، انتقادات و نظرات ارایه شده و تحویل به ستاد جهت بهره‌برداری در سنوات آینده.
۹	*	*	*	*	*	*	*							تهیه‌ی گزارش مختصر عملکرد با ذکر نقاط ضعف و قوت عملیات و ارایه‌ی پیشنهاد و توصیه‌های ضروری برای بهبود عملکرد مجموعه اعم از انبارداری، خانه‌داری، پذیرایی و....

فصل سوم

دستورالعمل‌ها و فرم‌های مورد استفاده



تَجَرُّد
شماره:
پیرت:

سازمان حج و زیارت

دستور العمل مالی مدیران مجموعه‌ی

حج تمتع سال ۱۳۹۷

سازمان حج و زیارت به منظور اعمال مدیریت مالی صحیح و اصولی توسط مدیران محترم مجموعه‌ی حج تمتع، امیدوار است با استفاده از امکانات لازم و مناسب، و با سعی و تلاش خالصانه، رفاه حال زائران حرمین شریفین را بیش از پیش فراهم نماید.

لذا جهت تحقق این مهم، دستورالعمل زیر برای انجام هزینه‌های مجموعه در ارتباط با تهیه‌ی اقلام غذایی و مصرفی که در لیست ارائه‌شده‌ی سازمان (لیست واحد تدارکات)، منظور نگردیده است، به شرح ذیل ابلاغ می‌گردد:

«مدیران محترم مجموعه موظفند ضمن رعایت دقیق صرفه و صلاح سازمان

وزیر، طبق مفاد این دستورالعمل و بخش‌نامه‌های صادره از سوی ستاد عملیات، نسبت به انجام هزینه‌ها و ثبت آن در نرم‌افزار مالی که به این منظور در سیستم جامع کاروان‌ها (مجموعه‌ها) طراحی گردیده است، اقدام نمایند.»

۱) مدیران محترم مجموعه موظفند قبل از غریمت به عربستان، نسبت به تهیه‌ی تجهیزات مورد نیاز از قبیل رایانه‌ی قابل حمل [Laptop] که قابل اتصال به اینترنت باشد، اقدام نموده و خرید تجهیزات فوق از محل تنخواه ارزی مجموعه‌ها برای این منظور ممنوع می‌باشد.

۲) مدیران محترم مجموعه مکلفند کلیه‌ی فاکتورها، اسناد و مدارک مربوط به هزینه‌ی مجموعه‌ی خود را در رپورته‌ای به صورت منظم و به ترتیب شماره‌ی دریافتی از سیستم نرم‌افزار مالی و با مهر نمودن به مهر مجموعه نگه‌داری نمایند؛ و این موضوع جهت تایید اسناد و ارائه‌ی آن به دستگاه نظارتی الزامی است.

تنبیه: درج شرح، مبلغ هزینه‌ها و تاریخ هجری شمسی و شماره‌ی دریافتی از سیستم نرم‌افزار مالی بر روی کلیه‌ی فاکتورها به فارسی و ثبت آن در نرم‌افزار مالی ضروری می‌باشد.

۳) با عنایت به این‌که واحد پولی مورد عمل سازمان در کشور عربستان، «ریال سعودی» می‌باشد، به همین منظور کلیه‌ی رویدادهای مالی مجموعه‌ها می‌بایست در سیستم مالی به ریال سعودی ثبت شود.



۴ پرداخت کلیه‌ی هزینه‌های مجموعه تا سقف اعتبار تعیین شده (بر اساس ظرفیت مجموعه‌ها) مندرج در نرم افزار مالی، مجاز می باشد.

۵ خرید هرگونه لوازم التحریر، ماشین حساب، ماشین دوخت، ابزارآلات، البسه‌ی خدمه، بلندگو، تجهیزات رایانه‌ای و سایر وسایل خدمائی از محل تنخواه ارزی ممنوع بوده و مدیران محترم مجموعه در صورت نیاز به اقلام مذکور غیر از البسه می‌توانند از طریق مسوول مناطق مربوطه اقدام نمایند.

تبصره: کلیه‌ی اقلامی که طبق قرارداد فی مابین به عهده‌ی صاحبان هتل

(طرف‌های قرارداد) می باشد، در صورت نیاز با هماهنگی مسوول مسکن منطقه، خریداری و صورت حساب (فاکتور) مربوطه به مسوول مسکن منطقه ارائه گردد، و مسوول مسکن منطقه می بایست وجوه آن را از طرف قرارداد دریافت نماید.

در صورتی که طرف قرارداد از پرداخت صورت حساب (فاکتور) یا انجام کار خودداری نماید، مسوول مسکن منطقه مکلف است به صورت کتبی گزارش آن را با تایید مسوول منطقه به رئیس ستاد عملیاتی مربوطه ارائه و با دستور رئیس ستاد هزینه‌های مورد نیاز از محل اعتبار ستاد مربوطه پرداخت و با اعلام به دفتر نمایندگی عربستان از قرارداد منعقد با طرف قرارداد کسری گردد. بدیهی است ثبت این اسناد در سیستم مالی تنخواه ارزی مجموعه ممنوع می باشد.

۶ پرداخت هرگونه وجهی از محل تنخواه مجموعه توسط مدیران محترم مجموعه تحت عنوان پاداش، انعام یا حق الزحمه به خدمه و سایر افراد متفرقه و تأمین ارز مقفودی و هرگونه کمک به زائر تقبیل هزینه‌ی درمان، ایاب و ذهاب و غیره ممنوع می باشد.

۷ مدیران محترم مجموعه مکلفند به هنگام تنظیم قرارداد و انت، مطابق فرم پیوست در مگه‌ی مکرره تصویر کارت شناسایی و گواهی نامه‌ی راننده را اخذ و ضمیمه قرارداد نمایند. ضمناً ضروری است مدیران محترم مجموعه در هر مرحله از پرداخت کرایه، از دریافت‌کننده‌ی وجوه، رسید لازم را اخذ و ضمیمه‌ی اسناد و مدارک نمایند. بدیهی است تعداد قلاب (دیانا) بر اساس دستورالعمل شرح وظایف مدیران مجموعه و با هماهنگی مسوول منطقه مجاز می باشد. ضمناً توصیه می شود انعقاد قرارداد اجاره‌ی وانت با توجه به فراوانی زائرین در مجموعه صورت گیرد.

تبصره ۱: قرارداد وانت مگه‌ی مکرره ضمیمه‌ی اولین پرداخت (قسمت اول) شده و در مراحل بعدی صرفاً رسید دریافت وجه راننده پس از ثبت در سیستم نرم افزار مالی ضمیمه‌ی اسناد و مدارک می شود.

تبصره ۲: در صورتی که راننده غیربومی باشد، به منظور حصول اطمینان از اقامت قانونی رانندگان برابر مقررات کشور عربستان سعودی، اخذ کارت اقامت شهر مکه می مکرمه الزامی است.

تبصره ۳: بر اساس دستورالعمل شرح وظایف مدیران مجموعه، مدیران مجموعه می مدینه منوره در صورت نیاز فقط می توانند یک دستگاه قلاب با نظر رئیس ستاد منطقه اجاره کنند.

۸ چنانچه مدیران محترم مجموعه بر حسب ضرورت اقدام به خرید و انجام هزینه نمایند که امکان تهیه ی فاکتور رسمی مقدور نباشد، هزینه های مربوط را می بایست ابتدا در فرم بدون فاکتور (فرم ۱) درج نموده و آن را به تایید مسول محترم منطقه رسانده و سپس در نرم افزار مالی ثبت نمایند.

۹ مدیران و عوامل مشروحه ی ذیل مجاز می باشند نسبت به خریداری سیم کارت اعتباری تلفن همراه تا سقف اعتبار تعیین شده به شرح ذیل اقدام نموده؛ و هزینه ی آن را با ارایه ی اسناد مثبته از ستاد های عملیاتی مکه ی مکرمه و مدینه منوره دریافت نموده و هزینه ی مربوطه را در نرم افزار مالی سرفصل هزینه ی شارژ سیم کارت ثبت نمایند.

۱ مدیر مجموعه به مبلغ «۲۵۰ ریال سعودی».

۲ معاون مجموعه به مبلغ «۱۵۰ ریال سعودی».

۳ انباردار به مبلغ «۵۰ ریال سعودی».

۴ مدیر کاروان مبلغ «۱۰۰ ریال سعودی» در مدینه منوره و «۱۵۰ ریال سعودی» در مکه ی مکرّمه جمعاً مبلغ «۲۵۰ ریال سعودی».

۵ معاون کاروان به مبلغ «۵۰ ریال سعودی» در مدینه منوره و «۱۰۰ ریال سعودی» در مکه ی مکرّمه جمعاً مبلغ ۱۵۰ ریال.

۶ رابط پزشکی مجموعه ها «هر مجموعه فقط یک رابط» به مبلغ «۵۰ ریال سعودی».

۷ مسولین ایستگاه ها و مامورین انتقال مستقر در اتوبوس های نقل ترددی به مبلغ «۲۰ ریال سعودی».

تبصره ۵: در صورتی که خرید کارت شارژ اضافی ضروری باشد، با اعلام مسولین مناطق به ستاد های عملیاتی و موافقت کتبی مسولین ستاد بر حسب مورد اقدام خواهد گردید.

۱۵ خرید اقلامی که توسط واحد تدارکات باید تهیه و تامین گردد، توسط مدیران مجموعه ممنوع می باشد.

تبصره ۶: چنانچه تهیه ی برخی از اقلام تدارکاتی که به عهده ی سازمان می باشد، امکان پذیر نباشد، با تایید کتبی مسول منطقه یا مسول تدارکات ستاد های مکه ی مکرمه و مدینه منوره در «فرم ۲»، خرید اقلام تدارکاتی بالامانع می باشد.



۱۱) مدیران محترم مجموعه موظفند در پایان عملیات از هر کاروان مطابق «فرم ۳» تعداد تقصیر عوامل را از مدیر کاروان اخذ و پس از تایید روحانی کاروان در قسمت مربوطه در سیستم نرم افزار مالی ثبت نمایید؛ و آن را به همراه سایر اسناد هزینه به واحد مالی ستاد مربوطه تحویل نمایید.

در صورتی که زائرانی خارج از اراده و اختیار خود و بر اساس عملکرد عوامل سازمان مرتکب تقصیر گردند؛ پس از تایید مدیر و روحانی کاروان مطابق «بند ۱۱» اقدام گردد.

۱۲) انجام هزینه‌های فرهنگی در مکه‌ی مکرمه تا سقف «۸» ریال سعودی» و «مدینه‌ی منوره» تا سقف «۴» ریال سعودی» به ازای هر زائر حسب مورد از قبیل اعیاد و مناسبت‌های مذهبی؛ برگزاری مسابقات فرهنگی و... از محل اعتبار مجموعه قابل قبول می‌باشد. اعتبار فوق با اخذ مصوبه‌ی کتبی شورای فرهنگی کاروان که به تایید مدیر منطقه رسیده است، پس از ارایه‌ی اسناد و مدارک مثبت به خرید توسط مدیر مجموعه پرداخت و در سیستم مالی ثبت و به هزینه‌ی قطعی منظور می‌گردد.

۱۳) پرداخت کرایه‌ی زیارت دوره‌ی مکه‌ی مکرمه و مدینه‌ی منوره در صورت عدم تأمین اتوبوس از طرف سازمان با ارایه‌ی فاکتورهای هزینه که به تایید مسئول منطقه مربوطه رسیده باشد مورد قبول است.

۱۴) کرایه‌ی طواف دوم از طرف مدیر محترم مجموعه مکه‌ی مکرمه به مدیر کاروان‌هایی که حرکت آنان از مکه‌ی مکرمه به سمت ایران و یا مدینه‌ی منوره تا ۷۲ ساعت بعد از ایام تشریق می‌باشد که لیست آنان از واحد حمل و نقل برون شهری اخذ خواهد شد، حداکثر تا مبلغ «۳» ریال سعودی» سرانه‌ی هر زائر به مدیر کاروان قابل پرداخت است. مدیر کاروان موظف است وجه را به زائران پرداخت نماید و لیست امضا شده‌ی آن را جهت ثبت سند تحویل مدیر مجموعه نماید. در غیر این صورت پرداخت کرایه‌ی طواف دوم توسط مدیران محترم مجموعه از محل تنخواه ارزی با توجه به معایرت بابت دستورالعمل مربوطه قابل احتساب به هزینه نمی‌باشد.

۱۵) مدیران محترم مجموعه در تنظیم اسناد هزینه از نمونه قراردادها و فرم‌های پیوست دستورالعمل استفاده نمایند.

۱۶) راهنمای نحوه‌ی ثبت هزینه‌ها (فاکتورها) در نرم افزار مالی طراحی گردیده است، مدیران محترم مجموعه می‌توانند در صورت بروز هرگونه اشکال و یا ابهام با مراجعه به واحد حسابرسی و رایانه‌ی مستقر در ستادها (حسب مورد) رفع اشکال نمایند.

۱۷) مدیران مجموعه به منظور استفاده‌ی زائرین جهت حلق (تواشیدن سر) جهت تحویل چهارپایه‌ی پلاستیکی به انبار ستاد مراجعه نموده و در

صورت عدم موجودی مجاز می باشند، پس از تأیید مدیر محترم منطقه نسبت به خرید چهارپایه ی پلاستیکی به ازای هر بلوک سرویس بهداشتی (۸ عدد) اقدام نموده و هزینه ی مربوطه را در سرفصل متفاوتی نرم افزار مالی ثبت نمایند؛ و در پایان ایام تشریق جمع آوری و به انبار ستاد عملیاتی تحویل نمایند.

۱۸

مدیران مجموعه مجاز می باشند جهت مراجعه ی مدیران کاروان که با تشخیص واعلام ستادهای عملیاتی در موسم حج جهت هماهنگی به ستاد عملیات یا سایر واحدهای مرتبط با امور زائران مراجعه می نمایند، با توجه به محل استقرار و تعداد کاروان های مجموعه ی مورد نظر بابت هزینه ی ایاب و ذهاب به ازای هر کاروان در مگه ی مکرمه تا سقف ۶۰۰ ریال سعودی» و در مدینه ی مؤثره تا سقف ۳۰۰ ریال سعودی» به موجب مدارک مثبتیه هزینه نموده و سپس هزینه ی مذکور را در نرم افزار مالی ثبت نمایند. بدیهی است هزینه ی ایاب و ذهاب مازاد بر مبالغ فوق با تأیید مسؤل منطقه و موافقت کتبی روسای ستادهای عملیاتی اقدام خواهد شد.

۱۹

چنانچه بر اساس اعلام ستادهای عملیاتی مگه ی مکرمه و مدینه ی مؤثره مقرر گردد خریدهایی از طرف مدیران کاروان انجام پذیرد، لازم است مدیران مجموعه مگه ی مکرمه مبلغ «۱۰۰۰۰ ریال سعودی» و مدیران کاروان های تحت پوشش خود از محل تنخواه ارضی در اختیار؛ به صورت تنخواه پرداخت و رسید دریافت نمایند.

۱

مدیر کاروان موظف خواهد بود مبلغ مذکور را هنگام خروج کاروان از مجموعه با ارایه ی اسناد هزینه ی مثبتیه و یا وجه نقد با مدیر مجموعه تسویه حساب و رسید دریافت نمایند.

۲

پرداخت تنخواه مذکور در سیستم نرم افزار مالی ثبت نمی گردد. مدیر مجموعه اسناد هزینه ی دریافتی از مدیر کاروان را در سیستم مذکور همانند سایر اسناد ثبت می نماید.

۴

چنانچه مدیران کاروان ها در بین راه به صورت موردی و حسب ضرورت هزینه ای را حداکثر تا سقف «۱ ریال سعودی» برای هر زائر انجام دادند با ارایه ی اسناد هزینه که به تأیید مدیر منطقه خواهد رسید، وجه آن را از مدیر مجموعه مقصد دریافت می نمایند. مدیر مجموعه نیز اسناد هزینه را در نرم افزار مالی ثبت می نماید. بدیهی است هزینه ی مذکور صرفاً برای موارد اضطراری که امکان تهیه ی آن برای واحدهای سنادی میسر نبوده پیش بینی گردیده، لذا ضروری است با هماهنگی قبلی مسؤل منطقه انجام پذیرد.



۲۱

مدیران محترم مجموعه مکلفند در خصوص انجام هزینه‌هایی که در این دستورالعمل پیش‌بینی نگردیده، حسب مورد صرفاً با تأیید مسئولین محترم مناطق و موافقت کتبی روسای ستاد‌های عملیاتی مگه‌ی مکرمه و مدینه‌ی منوره اقدام نمایند.

۲۲

مدیران محترم مجموعه موظفند قبل از بازگشت به ایران جهت تسویه حساب نهایی به واحد حسابرسی مستقر در ستاد‌های عملیاتی مگه‌ی مکرمه و مدینه‌ی منوره مراجعه و پس از تحویل اسناد و مدارک مثبتیه‌ی هزینه، مانده‌ی ارزیابی (مانده ارز مصرف نشده) را به مسئول پرداخت ارزی ستاد‌های مربوطه پرداخت نموده و رسید تسویه حساب دریافت نمایند.

۲۳

با توجه به توافق به عمل آمده با شرکت بیمه‌گر طرف قرارداد سازمان، مبنی بر پرداخت هزینه‌های مربوط به نقل و انتقال بیماران کاروان‌ها به بیمارستان‌ها و بالعکس، در موارد اورژانسی و نیز در مواردی که منجر به بستری بیمار گردد، و همچنین پرداخت هزینه‌ی داروهای مورد نیاز بیمار که با نظر پزشک معالج مرکز پزشکی یا پزشک بیمارستان سعودی تجویز گردیده و خارج از لیست دارویی مرکز پزشکی بود، می‌بایست از داروخانه‌های عربستان تهیه گردد، به‌ازای هر بیمار تا سقف «۲۰۰ ریال سعودی» در طول عملیات حج تمتع، مدیران محترم کاروان‌ها یا مجموعه‌ها می‌بایست پس از دریافت تصویر کارت شناسایی بیمار و فرم ارجاع پزشکی که مهور به مهر مرکز پزشکی می‌باشد، نسبت به پرداخت هزینه‌های فوق اقدام نموده، و از طریق نماینده‌ی شرکت بیمه‌ی مستقر در ستاد‌های عملیاتی مگه‌ی مکرمه و مدینه‌ی منوره، با ارایه‌ی مدارک فوق، تسویه حساب نمایند.

تنبیه:

در مواردی مانند شکستگی استخوان‌های ستون فقرات، لگن، ران و نظایر آن که بیمار قابل انتقال به وسیله‌ی اتوبوس نمی‌باشد، هزینه‌ی نقل و انتقال این دسته از بیماران بین شهرهای مگه‌ی مکرمه، مدینه‌ی منوره و جدّه تا سقف «۴۰۰ ریال سعودی» قابل پرداخت می‌باشد. در صورت عدم ارایه‌ی مدارک مثبتیه در «بند ۲۲»، پرداخت هزینه‌ی از سوی نماینده‌ی شرکت بیمه یا ستاد‌های عملیاتی ممنوع می‌باشد.

تذکره:

حمید محمدی

معاون وزیر و رئیس سازمان

حج زیارت

شماره ۱ مجله:.....

هزینه‌های انجام شده بدون فاکتور در تاریخ:

ردیف	شرح کالا / خدمات	مقدار / تعداد	مبلغ (ریال سعودی)	ملاحظات
------	------------------	---------------	-------------------	---------

[illegible]

مهر و امضای مدیر کاروان

فرم «۳»

فرم تقصیر عوامل کاروان‌های حج تمتع سال ۱۳۹۷

شماره کاروان:

لیست اسامی مدیر و عوامل کاروان که مرتکب تقصیر شده‌اند، به شرح ذیل می‌باشد:

(موضوع بند ۱۱ دستورالعمل مالی مجموعه)

ردیف	نام و نام خانوادگی	صفت تقصیر
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		
۱۱		
۱۲		
۱۳		
۱۴		
۱۵		
۱۶		
۱۷		
۱۸		
۱۹		
۲۰		

نام و نام خانوادگی روحانی کاروان
امضا

مهر و امضای مدیر کاروان

فرم «۴»

رسید تسویه حساب نقدی

(موضوع بند ۲۱ دستورالعمل مجموعه)

بدین وسیله گواهی می شود مبلغ: ریال سعودی

بابت مانده ی ارزیافتی (مصرف نشده) در تاریخ: دریافت گردید.
از آقای:

☐ مگزی مکرمه
واحد حسابرسی مستقر در ستاد

☐ ملیینه ی منوره



فوم «٥»

(موضوع بند ٧ دستور العمل مالي مجموعة)

«بسم الله الرحمن الرحيم»

عقد استيجار سيارَة

لقد تم التّالي بين الطرفين ادناه في: بتاريخ:

الموافق: شمسي و علي هذا فقد وقع الطرفان:

١. المؤجر: السيد: الجنسية يحمل حافظة نفوس / إقامة

رسمية رقم: و رخصة القيادة رقم: مقیم

في العنوان:

رقم الهاتف: و يدعي في المقد بالطرف الأول.

٢. المستأجر: حملا ر الفاقلة رقم: إيراني محافظة:

السيد: الإيراني الجنسية و يحمل

جواز سفر رقم: و يدعي في هذا العقد بالطرف الثاني.

٣. لقد تم الاتفاق بين الطرفين أعلاه علي أن يؤجر المؤجر سيارته في نوع:

موديل: رقم اللوحة للطرف الثاني مع الشائق للقيام بالخدمات

اللازمة للفاقة المذكورة طوال المدة المعينة وأن يكون الشائق والسيارة تحت طلب وإشارة

الحملدار بدون أي تعطل طول مدة العقد.

مدّت العقد من تاريخ: في الساعة وحتّي تاريخ:

إلى الساعة: حيث تكون ساعات العمل اليومي للشائق

في الساعة: إلى الساعة: في الأيام:

وفي أيام التشريق سيكون العمل:

مبلغ الأيجار

اتفق الطرفان علي أن يكون مبلغ الأيجار للثمرة المذكورة:

ريال سعودي تده كائالي:

مبلغ: ريال سعودي دفعت مقدّمة أثناء توقيع العقد.

مبلغ: ريال سعودي في تاريخ:

مبلغ: ريال سعودي في نهاية مدة المقد.

شروط العقد:

١. يتحمل المؤجر كافة تكاليف صيانة وأصلاح وتعمير السيارة و تكاليف الوقود

و الزيت و ما تحتاجه السيارة.

٢. يتحمل المؤجر كافة تكاليف والأضرار الناجمة عن مخالفته الأنظمة السيرة والمورد

بالمملكة و كذلك مسؤولية أية حادث موري يرتكبه.

٣. إذا حدث أي عطل أو خلل في السيارة علي المؤجر المبادرة إلي اصلاحه فوراً بدون

تأخير و إلا فيحق للطرف الثاني (المستأجر) إستيجار سيارة أخرى خلال فترة

توقّف السيارة موضوع المقد عن العمل و خصم تكاليف الإيجار من مبلغ العقد

(الإيجار) و كذلك في حال عدم تواجده سائق السيارة خلال فترة الدوام المتفق

عليه إستيجار و خصم تكاليفها من مستحقّات الطرف الأول.

٤. إذا حدث خلاف حول تنفيذ المقد يحال إلي بعثة الحج الإيرانية لتصل فيه وإلا

فستكون الجهات المختصة بالمملكة العربية السعودية المرجع النهائي للمبت فيه.

توقيع المؤجر توقيع المستأجر توقيع الشاهد



فرم «۶»

شماره‌ی کاروان:.....

(موضوع بند ۶ دستورالعمل مالی کاروان‌ها)

«بسمه تعالی»

سند استلام

اِقْرَأْنَا الْمَدْعُوَ:.....الجنسية و حامل جواز
سفر / حفيظة نفوس / رخصة قيادة رقم:.....
سائق السيارة:.....رقم اللوحة:.....
باستلام مبلغ:.....ريال سعودي فسط استيجار السيارة
من مدير المجموعة رقم:.....السيد:
ولا يحق لي الاعتراض والمطالبة بعدها بانه اجوراً وتكاليف أخرى وعليه جرى
للتوقيع.

توقيع السائق

التاريخ

توقيع مدير المجموعة

«بسمه تعالی»

رسید دریافت وجه

اینجانب:.....ملیت:.....
دارنده‌ی گذرنامه / شناسنامه / گواهی نامه به شماره:.....
راننده‌ی خودروی:.....به شماره‌ی:.....
اقرار می‌کنم که مبلغ:.....ریال سعودی از مدیر کاروان
شماره‌ی:.....آقای:.....
بابت قسط کرایه‌ی خودروی مزبور دریافت نمودم و پس از این، حق هیچ‌گونه اعتراض
یا درخواست هرگونه دستمزد یا هزینه‌ی دیگری را ندارم؛ و براین اساس امضا گردید.

امضای راننده

تاریخ

مهر و امضای مدیر کاروان

چک لیست کنترلی هتل‌ها توسط مدیر مجموعه‌ی حج تمتع

لطفاً ضمن بررسی وضعیت هتل، با توجه به چک لیست ذیل، در صورت وجود هرگونه نواقص با هماهنگی مدیربومی هتل نسبت به رفع آن‌ها اقدام و در صورت عدم اقدام عوامل بومی، به مسئول مسکن منطقه اطلاع‌رسانی فرمایید.

- ☐ تطبیق پلان هتل‌ها با واقعیت موجود.
- ☐ بررسی نظافت کلی هتل و اطراف آن.
- ☐ بررسی و مسدود نمودن منافذ مشرف به هتل.
- ☐ بررسی هتل از لحاظ وجود حشرات موذی.
- ☐ بررسی وضعیت رنگ آمیزی هتل (اتاق‌ها، راه‌روها و...).
- ☐ بازدید و اطمینان کامل از سالم، تمیز و پر بودن مخازن آب هتل.
- ☐ بازدید و اطمینان کامل از سالم بودن سیستم خنک‌کننده‌ی کلیه‌ی اتاق‌ها، سالن‌ها، نمازخانه، راه‌روها و....
- ☐ بازدید و اطمینان کامل از سالم بودن سیستم روشنایی و نور اضطراری هتل (به‌ویژه در استقبال، رستوران، محل توزیع غذا، اتاق‌ها و سالن‌ها).
- ☐ بررسی سیستم آتش‌نشانی در هتل و کنترل تاریخ شارژ کپسول‌ها.
- ☐ بازرسی مستمر راه‌های خروج اضطراری در هتل (روشنایی، عدم دیوپی وسایل، سالم بودن درب‌های اضطراری، باز بودن مسیر تردد در راه پله‌ها و...).
- ☐ حصول اطمینان از سالم بودن کلیه‌ی دستگیره‌ها و قفل اعم از کلیدی و کارت.
- ☐ اطمینان از وجود نیروهای فنی مستقر در هتل.
- ☐ حصول اطمینان از وجود صندوق‌های امانات برای نگهداری وجوه نقد و اشیای قیمتی.
- ☐ اطمینان از سالم بودن آسانسورها.
- ☐ تجهیز مطب پزشک در هتل بر اساس تعهدات مالک.
- ☐ تجهیز نمودن اتاق‌ها بر اساس: **لیست پیوست**.
- ☐ اطمینان از سالم بودن لباس شویی‌ها و اختصاص مکان مناسب برای خشک کردن البسه (در مگه‌ی مکرمه) محل بند رخت‌ها.
- ☐ بررسی تعداد عوامل بر اساس تعهدات مالک.
- ☐ بررسی مکان تجهیز و توزیع غذاها بر اساس تعهدات مالک: **لیست پیوست**.
- ☐ اطمینان از وجود پیرزهای برق جهت اتصال هتروهای غذا.





- ☐ وجود پارتیشن متحرک برای جداسازی قسمت آقایان و خانم‌ها در غذاخوری (در صورت عدم وجود غذاخوری مجزا برای خانم‌ها و آقایان).
- ☐ اطمینان از مجهز بودن و سالم بودن تلفن سانترال هتل.
- ☐ بررسی وضعیت سردخانه‌ها یا فریزرها.
- ☐ بررسی وضعیت انبار مرکزی هتل.
- ☐ بررسی وضعیت تجهیزات لابی (کابینه و تلویزیون و اتاق مدیر مجموعه و...)
- ☐ پیگیری تامین اقلام مورد نیاز مشاعر در مکه‌ی مکرمه برابر تعهدات مالک.
- ☐ نظافت کف پوش، فرش یا موکت اتاق‌ها، سالن‌ها، نمازخانه.
- ☐ بررسی وضعیت اینترنت و فعال بودن در تمام طبقات.
- ☐ بررسی وضعیت رمپ ورودی ساختمان برای انتقال هیترها.
- ☐ پیگیری و تنظیم کانال‌های ماهواره.
- ☐ اطمینان از وجود اقلام مورد نیاز حجاج مانند ملحفه، شامپو، صابون و...
- ☐ بررسی وضعیت دوربین‌های مدار بسته در داخل ساختمان و راه‌روها.
- ☐ اطمینان از وجود توری پنجره‌های اطراف و باز نشدن بیش از حد.

بازيني (چک لیست) تجهيزات رستوران و آشپزخانه قائمة الاجهزة للمطعم و المطبخ

- ☐ بن ماری.
- ☐ سخانه اطلاق.
- ☐ تشت پلاستيكي بزرگ.
- ☐ طشتت پلاستيك الكبير.
- ☐ چرخ حمل غذا (۲ طبقه).
- ☐ عربیة نقل الاغذية.
- ☐ سبد نان و میوه.
- ☐ سلة للخبز و الفواكة.
- ☐ سماور بزرگ (به تعداد پاسخگویی به نیاز زائران).
- ☐ سخان للماء الكبير (بعدد یكفي حاجات الزوار).
- ☐ سینی بزرگ.
- ☐ صينية كبيرة.
- ☐ شکرپاش - نمکدان.
- ☐ سكریة - مملحة.
- ☐ صندلی.
- ☐ کرسی.
- ☐ فلاسک چای.
- ☐ ترموس للشمای.
- ☐ قندان.
- ☐ سكریة.
- ☐ كارد استیل.
- ☐ سكين فولادی صغیر.
- ☐ ملاقه و كف گیر.
- ☐ مرغاة و مغرفة.
- ☐ میز مخصوص سنگی.
- ☐ طاولة حجریة الخاصة للطعام.
- ☐ میز.
- ☐ طاولة طعام.
- ☐ هیتر غذا.
- ☐ مسخن للطعام.



- یخچال (بالای صفر درجه).
- ۶۶۸۶۱۱۱۱۱۱ ● **ثلاجه (فوق الصفر)**
- یخچال (زیر صفر درجه).
- ۶۶۸۶۱۱۱۱۱۱ ● **ثلاجه (تحت الصفر).**

بازبینی (چک لیست) تجهیزات اتاق ها قائمة مستلزمات الغرف

- ☐ قرآن کریم.
- ☐ القرآن الکریم.
- ☐ بالش.
- ☐ وسادة.
- ☐ بشقاب میوه خوری.
- ☐ صحن صغیر.
- ☐ پتو.
- ☐ بطائیة.
- ☐ تخت.
- ☐ سریر.
- ☐ تشک.
- ☐ مراتب.
- ☐ تلویزیون LCD.
- ☐ تلفاز LCD.
- ☐ جهت نمای قبله.
- ☐ علامة اتجاه البقعة.
- ☐ چاقوی میوه خوری.
- ☐ سکن صغیر.
- ☐ دمایي (اتاق).
- ☐ خف الغرفة.
- ☐ دمایي (سرورس ها).
- ☐ شیشب.
- ☐ روبالشی.
- ☐ شرفش للوسادة.
- ☐ ساعت دیواری.
- ☐ ساعة جدارية.
- ☐ سبد میوه.
- ☐ سلة الفواكة.
- ☐ سجادهی نماز.
- ☐ سجادة الصلاة.



- سطل. سطله
- سیفون. سیفون
- سینی چای. سینی چای
- صینیّه شای. صینیّه شای
- حنیّیات. حنیّیات
- فرش. فرش
- فرش. فرش
- قندان. قندان
- سکریّه. سکریّه
- کتری برقی چای. کتری برقی چای
- ترموس شای الکهربائیّه. ترموس شای الکهربائیّه
- کمد لباس. کمد لباس
- خزانه للملابس. خزانه للملابس
- لیوان آب خوری (شیشه‌ای). لیوان آب خوری (شیشه‌ای)
- کاس للماء. کاس للماء
- ملحفه. ملحفه
- شرفش. شرفش
- نمکدان. نمکدان
- مملحّه. مملحّه
- یخچال. یخچال
- ثلاجه. ثلاجه



منشور اخلاقی کارکنان امور حج و زیارت

رسول اکرم ﷺ: اِنِّی بُعِثْتُ لِتَمْرِ مَکَارِیِ الْاَخْلَاقِ.

من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را کامل نمایم.

«میزان الحکمة، ج ۱۱، ص ۲۰۴، ۲۰۵»



کارکنان امور حج و زیارت با ایمان به خداوند متعال و اعتقاد و التزام عملی به نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران، ولایت مطلقه‌ی فقیه و با پاسداری از خون شهدایان، خود را در پیشگاه خداوند متعال مسوول دانسته و متعهد می‌شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هرچه بهتر حج ابراهیمی ﷻ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پایبند بوده و برای تحقق آن‌ها حداکثر تلاش را بنمایند.



شرح وظایف؛ مدیران و عوامل مجموعه‌های حج تمتع ۱۳۹۷ (۱۱۳)

- ۱) تائسی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را، به عنوان تنها راه تحقق کامل حیات طیبیه در مسیر تقرب الی الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.
- ۲) توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ را و اعتبار مقدسه را مغتنم شمرده و زمینه‌های بهره‌وری حداکثری از ظرفیت‌های معنوی را برای خود و زائران فراهم خواهند نمود.
- ۳) رعایت عدل و انصاف و پرهیز از هرگونه تبعیض و اسراف، حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات سازمانی را بر خود ضروری دانسته و در راه خدمت به مردم شریف و زائران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.
- ۴) رعایت نظم و آراستگی فردی و پیراستگی محیطی، وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
- ۵) رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و نظربه اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دیانت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.
- ۶) رفتار شایسته با مردم از دستورات اکید اسلام است. لذا به مصداق آیه‌ی شریفه‌ی ۴ سوره‌ی قلم، «اِنَّكَ لَعَلَىٰ خُلُقٍ عَظِيمٍ» با تائسی از پیامبر اسلام ﷺ، اخلاق اسلامی، به‌ویژه صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود

- ساخته و با رعایت احترام و ادب، متانت و سعه‌ی صدر، خوش روئی و صداقت، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گویی ارباب رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.
- ۷ رازداری، امانت‌داری و حفظ اسرار مردم، به‌ویژه زائران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از اسرار آن‌ها، تمام مساعی خود را به کار می‌بندند.
- ۸ ارتقای سطح آموزش و هم‌افزایی، کسب مهارت و همچنین بهره‌وری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.
- ۹ خود را در برابر قوانین و مقررات سازمان حج و زیارت و حوزه‌ی نمایندگی ولی فقیه در امور حج و زیارت، به منظور پیگیری حقوق زائران تا تحقق کامل آن مسئول می‌دانند.
- ۱۰ از نظرات و پیشنهادها سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.



ميثاق نامه‌ی کارگزاران امور حجّ و زیارت

رسول اکرم ﷺ: **أَنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مَنْ أَلْعَمِلَ إِذَا عَمِلَ أَنْ يُحْسِنَ.**
خدای تعالی دوست دارد وقتی کسی کاری می‌کند، آن را به خوبی انجام دهد.

«میزان الحکمة، ج ۸، ص ۱۷۲ ح ۱۳۹۹»



عوامل اجرایی باید بدانند:

- کل سفر ما، حقّ الناس است؛ پس مواظب باشیم.
- یادمان نرود ما زائر نیستیم، بلکه خدمت‌گزار حجّاج زائر هستیم.
- فرصتی را که خداوند ﷻ داده است، قدر بدانیم؛ مغرور نشویم و مواظب باشیم.
- برای زائر کم نگذارید. شاید اولین و آخرین سفری باشد، پس هر چه می‌توانیم به او خدمت کنیم.
- زائران را با تک‌اسم صدا کنید (بدون مهندس، دکتر و...) همه‌ی پیشوند و پسوند ها حذف و همه یکسان دیده شوند.
- اگر می‌خواهید جهنّم بروید، از راه مکه و مدینه نروید.

«شهید مقدّسیان»

«ميثاق نامه‌ی کارگزاران امور حجّ و زیارت»

فعالیات‌های اجرایی کارگزاران حجّ و زیارت، ارتباط مستقیم و بی‌واسطه‌ای با باورها و عقاید دینی مردم به‌طور عام، و زائران به‌طور خاص دارد؛ و در صورت دقّت و اجرای صحیح آن، می‌تواند در جهت تحکیم و ارتقای دانش، بینش و نگرش آن‌ها، تأثیرات به‌سزایی داشته باشد.

لذا اینجانب: به‌عنوان کارگزار امور زیارتی

و سفیر ارزشی نظام جمهوری اسلامی ایران، در پیشگاه خداوند متعال خود را متعهد و مسؤول می‌دانم برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدّس در انجام هرچه بهتر حجّ ابراهیمی ﷺ و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول ذیل پای بند بوده و برای تحقّق آن‌ها، حداکثر تلاش را بنمایم.

①

توفیق و سعادت خدمت‌گزاری به زائران بیت الله الحرام و حرم شریف نبوی ﷺ و اعتبار مقدّمه را به‌عنوان حقّ الناس ارج نهاده و در راه خدمت به آنان نهایت تلاش و کوشش را خواهم نمود.



- ۲) باور دارم که هر بار تشرف به زیارت، توفیق مجدد الهی است. از این روی با همتی بلند، انگیزه‌ای پر شور، علاقه و اشتیاقی وافر، همانند سفر اول به انجام خدمت به زائران مبادرت نمود و با خودسازی و ترکیه‌ی نفس، از عادی شدن سفرهای الهی - که مانع بزرگی برای بهره‌مندی از فیوضات معنوی می‌باشد، - پیشگیری می‌نمایم.
- ۳) رعایت عدل و انصاف و حفظ و بهره‌برداری صحیح از اموال و امکانات و پرهیز از هر گونه تبعیض، تذبذب و اسراف را بر خود فرض می‌دانم.
- ۴) رعایت احترام و ادب، متانت و سعه‌ی صدر، خوش‌رویی، مدارا و ملاحظت، صداقت و صراحت با زبان ملائیم و انجام به‌هنگام، دقیق، صحیح و سریع امور را به مصداق آیه‌ی «فَأَسْبِغُوا الْخَيْرَاتِ» [مائده، آیه ۶۸] سرلوحه‌ی کار خود قرار می‌دهم.
- ۵) از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ریا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که برخلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شئون کارگزاری است، دوری نموده و تحجب و حیا و عفت و پاک‌دامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نمایم.
- ۶) امانت‌داری و حفظ اسرار زائران و عدم ورود به حریم خصوصی آن‌ها را بر خود فرض دانسته و در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به کار می‌بندم.
- ۷) بهداشت فردی، آراستگی ظاهری و پیراستگی محیطی، نظم و انضباط، وجدان‌کاری، وقت‌شناسی، تواضع، فروتنی، ایثار و گذشت، مسوولیت‌پذیری و نقدپذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهم.
- ۸) برنامه‌ها، اقدامات و فعالیت‌های مربوط به قبل از سفر، حین سفر و بعد از آن را در چهارچوب دستورالعمل‌ها و ضوابط ابلاغی و حتی در صورت لزوم، فراتر از شرح وظایف مربوطه و با وقت‌گذاری کافی، به نحو مطلوب انجام داده؛ و ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشمندی از مراجع ذی ربط می‌دانم.
- ۹) هرگونه استفاده‌ی ابزاری از موقعیت‌های شغلی و اجتماعی زائران را ناصواب دانسته و از آن دوری می‌نمایم.
- ۱۰) ارتقای مستمر سطح آگاهی و افزایش مهارت و تخصص و شرکت در دوره‌های آموزشی و استفاده از تجارب دیگران و ابتکار و خلاقیت در انجام امور و انتقال آن به سایرین را ضروری می‌دانم.
- ۱۱) آموزش و توجیه زائران در امور اجرایی و ایجاد بسترهای لازم برای ارتقای سطح معنوی آنان را در اولویت برنامه‌های خود قرار می‌دهم.

- ۱۲) همواره خود را در برابر قوانین و مقررات و کلیه‌ی ابلاغیه‌های سازمان حج و زیارت و همچنین حقوق زائران، با رعایت سلسله مراتب اداری، مسؤول و پاسخ‌گو می‌دانم.
- ۱۳) به قوانین و مقررات کشور میزبان احترام گذاشته و مسایل امنیتی و حفاظتی را بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی مراعات می‌کنم.
- ۱۴) به مصداق آیه‌ی «وَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَةَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ لَا تَغْيُرُ»^[۱۳] در جهت تحکیم پیوند اخوت و برادری، وحدت و هم‌دلی بین مسلمانان و دوری از تفرقه، تلاش و کوشش می‌نمایم.

محل امضای کارگزار

نام و نام خانوادگی کارگزار





