

|               |                                       |                |       |
|---------------|---------------------------------------|----------------|-------|
| رقم الوثيقة   | OP-OP-2-00-V00                        | التصنيف الأمني | مفتاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية             |                |       |
| مالك وثيقة    | نائب الرئيس التنفيذي للأعمال التجارية |                |       |



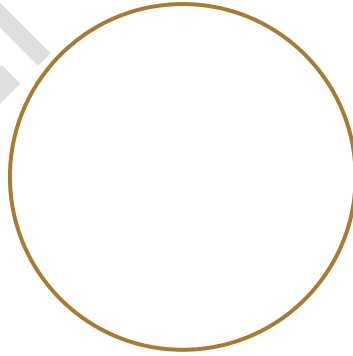
## تاريخ المراجعات:

| الرقم | التاريخ | وصف التعديلات |
|-------|---------|---------------|
|       |         |               |
|       |         |               |
|       |         |               |
|       |         |               |
|       |         |               |

## الاعتماد:

| الإعداد | مراجعة الوثائق | الاعتماد |
|---------|----------------|----------|
| الاسم   |                |          |
| الوظيفة |                |          |
| التوقيع |                |          |

## ختم ضبط الوثائق



التاريخ: .....

- ملاحظة:** 1- هذا المستند ملك لشركة سابكو ولا يجوز استخدامه خارج الشركة دون إذن مسبق وفقاً لنظام مراقبة المستندات.  
2- يتم التحكم بهذه الوثيقة إلكترونياً. ولا يجوز استخدام النسخ المطبوعة إل بإذن مسبق وفقاً لنظام مراقبة المستندات.  
3- تاريخ مراجعة السياسة التالية يكون بعد خمس سنوات من تاريخ آخر مراجعة.

|                           |                |                |               |  |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|--|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |  |
| 2 من 27                   |                |                | صفحة          |  |

## المحتويات

|    |  |   |
|----|--|---|
| 3  | الهدف  | 1 |
| 3  | مجال السياسات                                | 2 |
| 3  | الملكية والأدوار والمسؤوليات                 | 3 |
| 4  | مراجع الدليل                                 | 4 |
| 4  | السياسات ..                                  | 5 |
| 5  | OP-PF-2-01 سياسة تخطيط الأداء التجاري        | 1 |
| 9  | OP-SL-2-02 سياسة المبيعات                    | 2 |
| 17 | OP-AR-2-03 سياسة علاقات الوكلاء              | 3 |
| 19 | OP-OR-2-04 سياسة الموارد والعمليات التشغيلية | 4 |

|                           |                |                |               |   |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |   |
| 3 من 27                   |                |                | صفحة          |   |

## 1. الهدف

يُعد هذا الدليل المرجع الرئيسي للسياسات المتبعة في القطاعات التشغيلية في شركة سابتكو، ويقدم هذا الدليل مجموعة من السياسات التي تضمن توافر الخدمات ذات العلاقة بالخدمات التشغيلية الى كافة عملاء ومنسوبي شركة سابتكو، وذلك من أجل أداء مهامهم اليومية على أحسن وجه السياسات المشمولة في هذا الدليل هي السياسات التي تتعلق بما يلي:

- 1- تخطيط الأداء التجاري
- 2- المبيعات
- 3- علاقات الوكلاء
- 4- الموارد والعمليات التشغيلية

## 2. مجال السياسات

تطبق هذه السياسات على كافة منسوبي شركة سابتكو من شخصيات طبيعية مثل الموظفين المباشرين والموظفين المتعاقدين والمستشارين، كذلك الشخصيات الاعتبارية مثل المجموعات والقطاعات والإدارات والأقسام المختلفة في الشركة، أيضا الأنظمة التابعة لشركة سابتكو

## 3. الملكية والأدوار والمسؤوليات

- إن تطبيق هذه السياسات يقع على عاتق القطاعات التشغيلية بشركة سابتكو، وعليه فإن أي تعديل أو إضافة أو حذف أي من المحتويات هذه السياسات هو من مسؤولية القطاعات التشغيلية بالشركة
- التعديل على هذه الوثيقة يتم بعد اعتماده بحسب مصفوفة الصلاحيات، ثم يتولى قطاع الجودة والسلامة إصدار الوثيقة المعدلة وحفظها طبقاً لعملية توثيق المعلومات

|                           |                |                |               |   |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |   |
| 4 من 27                   |                |                | صفحة          |   |

- يكون قطاع المراجعة الداخلية مسؤول عن مراجعة التنفيذ للتأكد من عمل السياسة ومن أنها تنفذ من جميع الأطراف ذات الصلة كما هو مفترض

#### 4. مراجع الدليل

- تم الاعتماد في تقديم وتفصيل السياسات الواردة في هذا الدليل على أفضل التجارب في الشركات المحيطة والشركات الاستشارية، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار الإجراءات والقوانين المعمول بها في شركة سابتكو

#### 5. السياسات

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 5 من 27                   |                |      |



# 1. OP-PF-2-01 سياسة تخطيط الأداء

## التجاري

### الهدف

تهدف السياسة الى توضيح الإرشادات الخاصة بإعداد المستهدفات والحوافز الخاصة بوحدة البيع داخل القطاعات التشغيلية والمتابعة المستمرة لمؤشرات الأداء المالية والتشغيلية من خلال إعداد التقارير وتوضيح إرشادات التسعير للخدمات التشغيلية المختلفة. وأيضاً تهدف الى التطوير المستمر لجودة الخدمات المقدمة من خلال تحليل شكاوى العملاء والعمل على حلها.

### نص السياسة


#### 1.1. سياسة إعداد تقارير تحليل الأداء

1.1.1. يتم تقييم أداء الخطوط والرحلات بواسطة الإدارة المسؤولة عن إعداد التقارير حيث يتم الحصول على البيانات التشغيلية (رحلات، إركاب، مبيعات، كيلومترات، ساعات) وبيانات الإيرادات المالية وتكاليف القطاع كما يتم تقديم بيان أداء الخطوط والرحلات الضعيفة لبحثها

1.1.2. تتولى الإدارة المعنية بالتخطيط ومراقبة الأداء داخل القطاعات التشغيلية إعداد المؤشرات المالية والتشغيلية الشهرية ومقارنتها بمستهدفات القطاع.

1.1.3. تلتزم الإدارة المختصة داخل القطاع التشغيلي بمراجعة تقرير الإقفال المالي الشهري المرسل من قطاع المالية وتقديم الملاحظات للقطاعات ذات

العلاقة

|                           |                |                |               |  |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|--|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |  |
| 6 من 27                   |                |                | صفحة          |  |

- 1.1.4. تلتزم الإدارة المختصة داخل القطاع التشغيلي بإعداد تقارير مراقبة الأداء بناء على مقاييس الأداء الاستراتيجية للشركة
- 1.1.5. يتم رفع تقارير شهرية لمدير القطاع تختص بأداء المبيعات ومقارنتها بالمستهدفات المحددة سابقا وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة في حالة حدوث انحرافات بواسطة الإدارة المختصة
- 1.1.6. يتم تلقي اقتراحات وشكاوى وملاحظات العملاء من الإدارة المعنية بخدمة العملاء ويتم التحقق من صحة الشكاوى وذلك للوقوف على المسببات والمتسببين ويتم الرفع لمدير القطاع لاتخاذ القرار المناسب وفقاً لسياسات الإجراءات التأديبية المعتمدة في الشركة ومصصلحة العمل
- 1.1.7. يتم مراجعة تقرير تجربة العملاء المرسل من الإدارة المعنية بخدمة العملاء والذي يحتوي على البيانات الخاصة بالشكاوى والاستبيانات وذلك من أجل تحليلها وتقديم التوصيات اللازمة التي من شأنها رفع مستوى الخدمة
- 1.1.8. يتم الاجتماع بشكل دوري مع الإدارة المختصة بالتسويق لمناقشة العروض التسويقية المقترحة وكيفية تطويرها وذلك بواسطة الإدارة المختصة داخل قطاع النقل الخارجي
- 1.1.9. يتم متابعة العروض التسويقية بواسطة الإدارة المختصة داخل قطاع النقل الخارجي للتأكد من مدى تحقيق الأهداف الخاصة بها
- 1.1.10. يتم إعداد المستهدفات المالية والتشغيلية العامة والمستهدفات الشهرية لجميع وحدات البيع والتشغيل ونموذج للإيرادات المالية التقديرية المستهدفة لكل وحدة على حده حسب نوع الحسابات (إدارات المبيعات، الفروع، المحطات، الوكلاء المحليين، الوكلاء الدوليين) ويتم الرفع الى مدير القطاع لاعتمادها.
- 1.1.11. يتم إعداد الحافز الشهري الخاص بوحدة البيع والتشغيل داخل القطاع التشغيلي بالتنسيق مع الإدارات المعنية ويتم اعتمادها من مدير القطاع ومن

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 7 من 27                   |                |      |



ثم الرفع الى الجهات المختصة طبقاً لسياسة الرواتب والمزايا والمكافآت المعتمدة من الشركة

1.1.12. يتم الاجتماع مع العملاء المتعاقدين بصورة دورية بواسطة الإدارة المختصة داخل قطاع النقل الداخلي لمراجعة مؤشرات تقييم الأداء التي ينص عليها العقد والاتفاق على كيفية تصحيح المسار في حالة الانحرافات

1.1.13. يتم القيام بزيارات دورية تفقدية لجميع الفروع التشغيلية بواسطة الإدارة المختصة داخل القطاع التشغيلي بناءً على الخطة السنوية للقطاع وذلك للتأكد من سير عمليات تقديم الخدمات على أحسن وجه من حيث إجراءات الترحيل وجاهزية الموارد ومتابعتها أثناء تنفيذ الخدمة

1.1.14. يتم متابعة أداء الاستراحات الخاصة بالنقل الخارجي عن طريق مراقبة الشكاوى الواردة وعمل زيارات تفقدية وإدارة عقودهم

**1.2. سياسة التسعير:**

1.2.1. يتم التنسيق مع القطاعات ذات العلاقة للحصول على البيانات التي تمكن القطاع التشغيلي من القيام بتحليل التكاليف المتوقعة

1.2.2. يتم تحليل التكاليف المباشرة وغير المباشرة المتوقعة لتأدية الخدمات الخاصة بمبيعات العقود طويلة الأجل لقطاعي الخدمات المتخصصة والنقل الداخلي واعتمادها من مدير القطاع لاعتماد نسب الربحية حسب مصفوفة الصلاحيات قبل البدء في تنفيذ تلك العقود

1.2.3. يتم حساب التكاليف المباشرة وغير المباشرة المتوقعة لخدمات التأجير وإرسالها الى إدارة المبيعات والتي تقوم بدورها بتحليلها وفقاً لوضع السوق والمستهدفات المعتمدة وعرضها على مدير القطاع لاعتمادها

1.2.4. يتم التنسيق مع القطاعات ذات العلاقة للحصول على البيانات التي تمكن القطاع التشغيلي من القيام بتحليل التكاليف المتوقعة

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 8 من 27                   |                |      |



- 1.2.5. يتم احتساب التكاليف الخاصة ببرامج العمرة ومن ثم إرسالها الي إدارة المبيعات لإكمال اللازم بعد موافقة مدير القطاع
- 1.2.6. يتم العمل على تسعير رحلات النقل الخارجي بناءً على تكاليف الإركاب المحددة من القطاعات ذات العلاقة وتحديد هامش الربح بما يتناسب مع وضع سوق النقل
- 1.2.7. يتم العمل على تسعير منفصل لرحلات النقل الخارجي في المواسم (رمضان - الحج - العطلات)
- 1.2.8. يتم عمل الدراسات اللازمة للتكاليف والربحية المتوقعة قبل القيام بفتح خطوط جديدة وتسعيورها



|                           |                |                |               |   |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |   |
| 9 من 27                   |                |                | صفحة          |   |

## 2- OP-SL-2-02 سياسة المبيعات

### الهدف:

تهدف هذه السياسة إلى توضيح إجراءات المبيعات المختلفة عن طريق التأجير أو العقود طويلة الأمد أو برامج العمرة وكيفية التعامل مع العملاء وإبرام العقود والاتفاقيات معهم وإدارة حساباتهم وأيضاً توضح السياسة الإجراءات الخاصة بمبيعات التذاكر واسترجاعها

### نص السياسة:

#### 2.1. سياسة مبيعات العقود طويلة الأمد

##### 2.1.1 مصادر العقود طويلة الأمد تشمل:

2.1.1.1 مناقصات حكومية

2.1.1.2 مناقصات قطاع خاص

2.1.1.3 استقطاب عملاء

2.1.1.4 تجديد عقود

2.1.2 يتم إعداد تقرير العملاء المستهدفين وتوزيعهم على موظفي المبيعات مع

نهاية كل عام

2.1.3 يتم توزيع المستهدفات البيعية على موظفي المبيعات والوكلاء

2.1.4 يتم التنسيق مع الإدارة المختصة بالتسويق داخل الشركة لمناقشة كيفية

تطوير العروض الترويجية والتسويقية الخاصة بمبيعات العقود

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 10 من 27                  |                |      |



2.1.5 يتم مراقبة منصة التسجيل للمناقصات والمنافسات بشكل يومي لمعرفة المناقصات والمنافسات التي يمكن المنافسة فيها ومعرفة عروض التأهيل المسبق التي يجب الإعداد لها

2.1.6 يتم التنسيق مع إدارة التشغيل لمعرفة إذا كانت الموارد المطلوبة متاحة أم أنه هناك حاجة لشراء موارد جديدة

2.1.7 يتم إعداد مسودة تشمل جميع المعلومات الخاصة بالموارد واللوازم المطلوبة للشراء وإرسالها للإدارة المختصة بالتخطيط والتشغيل قبل البدء في تنفيذ العقد بوقت كاف

2.1.8 يتم عرض تفاصيل الخدمة والتكلفة المالية وتوصيات الإدارة بشأن العرض المقدم لاتخاذ القرار بواسطة لجنة اعتماد العقود وتشمل الأشخاص المعنيين بالمبيعات الخاصة بهذا العقد وتنفيذه ومدير الإدارة مع مدير القطاع

2.1.9 يتم تشكيل لجنة اعتماد العقود لاتخاذ القرار في جميع عروض المناقصات وفي عروض الاستقطاب فقط في حالة الحاجة لشراء موارد جديدة

2.1.10 يتم دراسة العقد من الناحية التجارية قبل اتخاذ القرار بتجديد العقد بعد طلب العميل

2.1.11 يجب أن يتضمن العقد شروط إنهاء التعاقد مع العميل

2.1.12 يتم دراسة العقد مجدداً إذا كانت هناك حاجة لتحويل التعاقد من جهة الى جهة أخرى لأي من الأسباب

2.1.13 يتم التنسيق مع قطاع المالية لإنشاء الضمانات البنكية المطلوبة حسب سياسات الذمم المدينة والائتمان والتحصيل لمعمدة من الشركة

2.1.14 يتم تحديد نوع الفوترة في العقد المبرم مع العميل حسب الطرق الآتية.

2.1.14.1 حساب القيمة بناءً على عدد ساعات التشغيل الفعلية

2.1.14.2 قيمة شهرية ثابتة

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 11 من 27                  |                |      |



2.1.15 يتم إرسال الفواتير للعملاء نهاية كل شهر بواسطة موظفي المبيعات

من خلال البريد الإلكتروني الخاص بالفواتير لدى الإدارة ويقوم العميل بالرد

على البريد الإلكتروني برقم التحويل البنكي

2.1.16 يتم إرسال النسخة الأصلية من العقد الى إدارة المالية

2.1.17 يتم رفع نسخة من العقد على النظام الإلكتروني المستخدم

2.1.18 يتم اتباع الإجراءات التالية في حال لم يتم العميل بدفع المبالغ المستحقة

| الإجراء المتبع  | مدة عدم الدفع | جهة التعاقد |
|---|---------------|-------------|
| يتم تبليغ العميل ببدء إجراءات إيقاف الخدمة  | ثلاثة أشهر    | جهة حكومية  |
| يتم إعداد تقرير تفصيلي مع التوصيات وإرفاقه بملف العميل وتحويله لقطاع المحاسبة لدراسته | أربعة أشهر    |             |
| يتم تبليغ العميل ببدء إجراءات إيقاف الخدمة  | شهرين         | جهة خاصة    |
| يتم إعداد تقرير تفصيلي مع التوصيات وإرفاقه بملف العميل وتحويله لقطاع المحاسبة لدراسته | ثلاثة أشهر    |             |

2.1.19 من الممكن تقديم خدمة تأجير من خلال الإدارة المختصة بمبيعات العقود

طويلة الأمد، ولكن فقط للعملاء الحاليين.

2.1.20 يتم تسعير خدمة التأجير من خلال الإدارة المختصة بخدمات التأجير.

|                           |                |                |               |  |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|--|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |  |
| 12 من 27                  |                |                | صفحة          |  |

2.1.21 يتم منح الخصم على خدمة التأجير من خلال الإدارة المختصة بخدمات التأجير بواسطة صاحب الصلاحية وحسب سياسة الاتصال الخارجي المعتمدة في الشركة.

2.1.22 عند وجود طلبات خاصة من طرف العميل يتم التنسيق مع الإدارة المعنية لتحديد التكلفة.

2.1.23 في حالة طلب العميل تعديل عقد \ اتفاقية يتم إضافة ملحق على العقد بجميع التعديلات.

2.1.24 يتم إرسال العقد \ الملحق للمراجعة من المستشار القانوني للشركة قبل التوقيع.

2.1.25 من الممكن تقديم خدمة عقود لحافلات فقط أو سائقين فقط أو سائقين وحافلات معاً.

## 2.2. سياسة مبيعات التأجير

2.2.1 يتم توزيع المستهدفات البيعية على موظفي المبيعات والوكلاء.

2.2.2 يتم التنسيق مع الإدارة المختصة بالتسويق داخل الشركة لمناقشة كيفية تطوير العروض الترويجية والتسويقية الخاصة بمبيعات التأجير.

2.2.3 يتم التأكد من توافر الموارد المطلوبة لدى الإدارة المختصة بالتشغيل عند استلام طلب تأدية خدمة.

2.2.4 يتم المتابعة مع العملاء الذين قاموا بالاستفسار عن خدمات التأجير والإجابة على استفساراتهم.

2.2.5 إذا لم تكن الموارد المطلوبة متاحة تقوم الإدارة بالتنسيق مع الإدارة المختصة بالتشغيل بالبحث عن إمكانية طلب موارد من قطاع آخر.

2.2.6 يتم التنسيق مع قطاع المالية لإنشاء الضمانات البنكية المطلوبة حسب سياسات الذمم المدينة واللائتمان والتحصيل المعتمدة من الشركة.

|                           |                |                |               |   |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |   |
| 13 من 27                  |                |                | صفحة          |   |

2.2.7. يتم التعامل مع خدمات التأجير السياحية من خلال المنصة الرقمية المعتمدة.

2.2.8. يتم الاعتذار للعميل في حالة عدم توفير الموارد اللازمة لتأدية الخدمة.

2.2.9. يتم التعامل بنظام الدفع الآجل مع العملاء حسب سياسة الذمم المدينة والائتمان والتحصيل.

2.2.10. يتم الاحتفاظ بالنسخة الأصلية من العقد \ الاتفاقية مع الجهة صاحبة الصلاحية.

2.2.11. يتم رفع نسخة من العقد \ الاتفاقية على النظام الإلكتروني المستخدم.

2.2.12. من الممكن تقديم خدمة تأجير لحافلات فقط أو سائقين فقط أو سائقين وحافلات معاً.

### 2.3. سياسة مبيعات برامج العمرة

2.3.1. يتم تحديد قنوات البيع المستهدفة سنوياً وتوزيعها على عملاء المبيعات داخل الإدارة المعنية ببيع برامج العمرة.

2.3.2. يتم تحديد قائمة الفنادق المناسبة للتعاقد بناءً على الشرائح المستهدفة لبيع برامج العمرة.

2.3.3. يجوز تنفيذ برامج العمرة من خلال فنادق يتم التعاقد عليها من قبل الوكيل.

2.3.4. يتم الالتزام باشتراطات وزارة الحج في جميع الإجراءات البيعية التي تخص برامج العمرة التي تقدمها الشركة.

### 2.4. سياسة مبيعات عقود النقل الداخلي

2.4.1. يتم مراقبة منصة التسجيل للمناقصات بشكل يومي لمعرفة المناقصات

التي يمكن المنافسة فيها ومعرفة عروض التأهيل المسبق التي يجب الإعداد لها.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 14 من 27                  |                |      |



- 2.4.2. يتم التنسيق مع إدارة التشغيل لمعرفة إذا كانت الموارد المطلوبة متاحة أم أن هناك حاجة لشراء موارد جديدة.
- 2.4.3. يتم البدء في إنشاء الخطة اللازمة للتشغيل والبدء في تنفيذها في حالة الحصول على العقد.
- 2.4.4. يتم إرسال طلب لقطاع المشتريات يتضمن جميع احتياجات المشروع من موارد.
- 2.4.5. يتم إرسال النسخة الأصلية من العقد الى إدارة المالية.
- 2.4.6. يتم رفع نسخة من العقد على النظام الإلكتروني المستخدم.
- 2.4.7. يتم إرسال العقد للمراجعة من المستشار القانوني للشركة.
- 2.5. سياسة مبيعات واسترداد تذاكر رحلات النقل الخارجي**
- 2.5.1. يتم إصدار التذاكر من خلال قنوات البيع الخاصة بذلك وتشمل جميع المعلومات المحددة من الإدارة المعنية.
- 2.5.2. يتم اللجوء إلى إصدار التذاكر اليدوية فقط في الحالات التالية.
- 2.5.2.1. توقف نظام الحجز والتذاكر أو إيقافه من قبل الجهة المختصة.
- 2.5.2.2. انقطاع شبكة الإنترنت بالنسبة للمحطات أو الوكلاء أو انقطاع التيار الكهربائي.
- 2.5.3. التذاكر اليدوية تصدر باتجاه واحد فقط لا يسمح بالتذاكر المتعددة.
- 2.5.4. يتم إصدار التذاكر اليدوية فقط للرحلات المغادرة في نفس اليوم ولا يجوز إصدار تذاكر يدوية للحجز المقدم.
- 2.5.5. يجب ترحيل جميع التذاكر اليدوية في نفس يوم إصدارها.
- 2.5.6. يمكن للعملاء استرجاع التذاكر بين المدن أو التذاكر الدولية أو للخدمة المميزة بعد خصم النسبة المقررة (35%).

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 15 من 27                  |                |      |



- 2.5.7. يمكن للعملاء استرجاع التذاكر من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالشركة إذا كانت عملية الدفع تمت بطريقة إلكترونية مثل الدفع عن طريق بطاقات الائتمان وبطاقات مدى.
- 2.5.8. التذاكر المصدرة من الوكلاء سواء بين المدن أو الدولية أو للخدمة المميزة يخضع النسبة المقررة (35%) من قيمة التذكرة لصالح الشركة بالكامل ويكتفي الوكيل بعمولة المبيعات.
- 2.5.9. يخضع (35%) من قيمة تذاكر العودة المخفضة غير المستخدمة سواء ذهب أو عودة بعد إعادة التذكرة المستخدمة لسعرها الأساسي.
- 2.5.10. يتم إرجاع تذكرة المواصلين للوصلة التي لم تستخدم وبسعر التذكرة من نقطة المواصلة إلى المحطة النهائية سواء للتذاكر المحلية أو التذاكر الدولية وذلك بعد خصم النسبة المقررة من القيمة.
- 2.5.11. بالنسبة للتذاكر الدولية المصدرة من وكلاء الشركة خارج المملكة يتم استرجاع التذكرة بعد خصم النسبة المقررة من قيمة الجزء الذي لم يستعمل.
- 2.5.12. لا يتم تعديل النسب المقررة في السياسات أعلاه إلا بقرار من صاحب الصلاحية.
- 2.5.13. يتم استرجاع جميع أنواع التذاكر بالكامل للعميل بدون خصم إذا لم توفر الشركة للعميل وسيلة النقل المناسبة أو الإخلال بتقديم الخدمة.
- 2.5.14. لا يتم إصدار التذاكر لفترة مستقبلية تزيد عن 6 أشهر وبالتالي تعد التذكرة سواء المحلية أو الدولية صالحة لمدة ستة أشهر من تاريخ الإصدار ولا تسترجع بعد انتهاء الصلاحية.
- 2.5.15. يتم تطبيق رسوم إضافية عند تغيير الرحلة أو ترقيتها حسب الشروط والأحكام.
- 2.5.16. بالنسبة لتذاكر الخدمة المميزة المصدرة من المكاتب الخاصة يتم استرجاعها من خلال المكتب المصدر أو أي محطة رئيسية.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 16 من 27                  |                |      |



2.5.17. بالنسبة لتذاكر الخدمة المميزة المصدرة من المصادر الأخرى مثل (الأنترنت / وكيل غير المصدر / المحطة / موقع الشركة / تطبيق الشركة على الأنترنت) يتم الاسترجاع من خلال أي محطة رئيسية فقط.

## 2.6. سياسة مبيعات تذاكر رحلات النقل الداخلي

- 2.6.1. يتم إصدار وتعريف البطاقات الذكية فقط عن طريق الإدارة المالية والحسابات قبل نفاذ الكمية وهي ذات قيمة مالية ويتم التعامل معها حسب سياسة الأستاذ العام والسجلات المالية المعتمدة من الشركة.
- 2.6.2. تصرف البطاقات للسائقين وتباع البطاقات وتسوق وتشحن عن طريق السائق بأجهزة تخص نظام الكنتاكارد أو عن طريق وكلاء الشركة.
- 2.6.3. يتم الجرد اليومي للسائقين وفقاً لنظام الحاسب الآلي.
- 2.6.4. لا يجوز استرجاع البطاقات الذكية.



|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 17 من 27                  |                |      |



## 3- OP-AR-2-03 سياسة علاقات الوكلاء

### الهدف:

الغرض من السياسة هو توضيح شروط اختيار وكلاء الشركة وإبرام العقود معهم وكيفية إدارة حساباتهم ومتابعة أعمالهم البيعية والتشغيلية لضمان سير عمليات النقل لدى الشركة على أحسن وجه وتحقيق مستهدفات الشركة البيعية والتشغيلية.

### نص السياسة:

- 3.1. تقوم شركة سابكو بالتعاقد مع وكلاء داخليين وخارجيين حسب متطلبات السوق وما يمكن تقديمه من خدمات بيعيه وتشغيلية.
- 3.2. يتم التعاقد مع الوكلاء بواسطة القطاعات التشغيلية المختلفة داخل الشركة ويكون الوكيل تابع للقطاع التشغيلي المتعاقد معه.
- 3.3. يجب مناسبة نشاط الوكيل وفقا للسجل التجاري الخاص بالشركة ويجب عليه توفير التراخيص والمستندات النظامية اللازمة بما يتناسب مع نشاط الشركة وشروط التعاقد.
- 3.4. يجب مناسبة الموقع المقترح لنشاط الشركة وشروط التعاقد.
- 3.5. يجب على الوكيل تقديم الضمانات البنكية المناسبة لحجم العمل كما تراه الشركة.
- 3.6. يتم تصميم مكتب الوكيل على أن يمثل هوية الشركة حيث يتم تزويد الوكيل بالشروط والمواصفات الخاصة بالتصميم والتخطيط والمواد الدعائية الخاصة بالشركة.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 18 من 27                  |                |      |



- 3.7. يجب أن تنص العقود المبرمة بين الوكيل وشركة سابكو على واجبات الشركة نحو الوكيل وواجبات الوكيل نحو الشركة.
- 3.8. يتم فسخ التعاقد مع الوكيل إذا تحققت احدى حالات فسخ العقد التي ينص عليها العقد المبرم.
- 3.9. نظام سداد قيمة خدمة العقود طويلة الأمد أو التأجير أو خدمات العمرة من طرف الوكلاء الدوليين يتم بناء على ما تنص عليه مسودة الاتفاقية.
- 3.10. يتبع وكيل النقل الخارجي المحطة التي تقع في نفس النطاق الجغرافي.
- 3.11. يتم متابعة الأداء المالي والتشغيلي لوكلاء الشركة المحليين والدوليين والخدمة المميزة VIP من خلال الأنظمة الإلكترونية كلما أمكن ذلك، وفي حال تعذر الربط، يتولى القطاع المعني بإدارة الشؤون التجارية مناقشة الآليات للحصول على تلك المعلومات مع الوكيل.
- 3.12. يتم الاجتماع دورياً بوكلاء الشركة لمناقشة أداء المبيعات والتشغيل والعمل على حل المشاكل.
- 3.13. يتم تدريب موظفي الوكلاء الجدد بالمحطات أو الفروع الواقعة في نطاق مقدم الطلب.
- 3.14. ضمان مبيعات وكلاء الشركة لا يجب أن يقل عن نسبة محددة من حجم المبيعات الأسبوعية.
- 3.15. يتم التزام الوكلاء بتمثيل الشركة أمام الجهات الرسمية والعملاء بالمنطقة أو الدولة التي يعمل بها حسب بنود العقد المبرم وتظل الشركة هي المسؤولة أمام الركاب والمستفيدين والجهات الرسمية.

|                           |                |                |               |   |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |   |
| 19 من 27                  |                |                | صفحة          |   |

## 4- OP-OR-2-04 سياسة الموارد

### والعمليات التشغيلية

#### الهدف:

تهدف السياسة إلى توضيح الإجراءات الخاصة بتشغيل الخدمات المختلفة التي تقدمها الشركة وكيفية تجهيز الحافلات والسائقين لتنفيذ الخدمات المجدولة والتأكد من توافرها وجهازيتها ومتابعة الخدمات والتعامل مع الحوادث والأعطال والمحافظة على جدول تقاطر الحافلات وأيضاً تهدف إلى توضيح القوانين الخاصة بالتعامل مع الجهات الحكومية الخاصة بنقل الحجاج والمعتمرين وذلك لضمان تنفيذ الخدمات على المستوى المطلوب لتحقيق أهداف الشركة من حيث جودة الخدمة المقدمة.

#### نص السياسة:

##### 5.1. السياسات العامة لإدارة الموارد ونقل الركاب

- 5.1.1. يتم البدء في إنشاء الخطة اللازمة للتشغيل والبدء في تنفيذها في حالة الحصول على عقد لتنفيذ احدى الخدمات التي تقدمها الشركة.
- 5.1.2. يتم التنسيق مع إدارة المشتريات عند الحاجة لشراء موارد جديدة أو عند الحاجة لشراء بعض اللوازم المطلوبة لتنفيذ الخدمات.
- 5.1.3. يجوز دمج المتطلبات المتشابهة للعقود المتشابهة وفي فترات زمنية متقاربة في مناطق جغرافية متقاربة.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 20 من 27                  |                |      |



- 5.1.4. يتم الإخطار المسبق لإدارة المشتريات بنود التوريد ومحاولة دمجها في خطة المشتريات السنوية.
- 5.1.5. يتم متابعة الموارد (حافلات - سائقين) من جاهزية الحافلات وتدريب السائقين وترقيتهم على الحافلات ومتابعة الأعطال.
- 5.1.6. يتم توزيع الموارد على الفروع حسب الحجم التشغيلي لكل فرع.
- 5.1.7. يتم التنسيق مع المسؤول عن الإشراف على التشغيل داخل الفرع في حالة الحاجة لنقل بعض الموارد من فرع تشغيلي إلى فرع تشغيلي آخر.
- 5.1.8. تُعطى الأولوية للتفاوض على استقطاب موارد من قطاعات تشغيلية أخرى عند الحاجة.
- 5.1.9. يتم التنسيق مع إدارة الأصول الثابتة في حالة نقل حافلات من فرع تشغيلي إلى فرع تشغيلي آخر كاحتياج دائم.
- 5.1.10. يتم التنسيق مع قطاع الموارد البشرية في حالة نقل سائقين من فرع تشغيلي إلى فرع تشغيلي آخر كاحتياج دائم.
- 5.1.11. يتم التنسيق مع قطاع المالية في حالات إصدار وتسوية العهد المالية الخاصة بالفروع التشغيلية.
- 5.1.12. يتم التنسيق مع قطاع الشؤون الإدارية في حالات إصدار وتجديد بوليصات التأمين الخاصة بالحافلات.
- 5.1.13. يتم التواصل مع قطاع الشؤون الفنية وقطاع تقنية المعلومات في حالة الأعطال وفي حالة حدوث مشكلة في الخدمات المتوفرة في الحافلة مثل خدمة ال GPS وخدمة الإنترنت.
- 5.1.14. يتم تجهيز البيانات التشغيلية للحافلات المطلوبة للإحلال والتجديد والحافلات المطلوب التخلص منها وأثناء الجرد السنوي.
- 5.1.15. تلتزم الإدارة المعنية بالتشغيل باتخاذ القرارات الخاصة بالعطلات السنوية للعاملين في الفروع التشغيلية.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 21 من 27                  |                |      |



5.1.16. تلتزم الإدارة المعنية بالتشغيل بوضع المخالفات المرسلة من قطاع المالية في قالب المخصص لها وإرسالها للفروع التشغيلية لمعرفة السائقين المتسببين في المخالفات.

5.1.17. يتم تحديد قيمة البدلات الثابتة والإضافية والحوافز للسائقين وصرافها حسب مصفوفة الصلاحيات وطبقاً لسياسة الرواتب والمزايا والمكافآت الشاملة المعتمدة من الشركة.

5.1.18. تلتزم الفروع التشغيلية بإرسال قائمة تشمل حالة الموارد بشكل دوري الى الإدارة المعنية بالتشغيل.

5.1.19. يتم إعداد الخطة السنوية للتدريب والتطوير بالتنسيق مع إدارة التدريب.

5.1.20. يتم تحديد احتياجات القطاع الفعلية من التدريب الناتج عن تقييم أداء السائقين والخطة التشغيلية للقطاع.

5.1.21. مدير القطاع مسؤول عن التأكد من تحقيق الأهداف التدريبية والتطويرية، وله أن يكلف في سبيل تحقيق ذلك موظف من القطاع بالتنسيق مع مشرف التدريب المختص.

5.1.22. يتم تدريب السائقين على الحافلات والتطبيقات الخاصة بخدمات النقل.

5.1.23. يتم تحديد يوم الراحة الأسبوعية للسائقين بواسطة الفرع التشغيلي تحت إشراف الإدارة المعنية بذلك.

5.1.24. يلتزم الفرع التشغيلي بتفويض السائق على الحافلة في حالات جدولة العقود طويلة الأمد.

5.1.25. يتم متابعة تركيب الإعلانات على حافلات النقل الداخلي بواسطة الإدارة المعنية بتخطيط العمليات التشغيلية للتأكد من عدم تضرر الحافلات.

5.1.26. يتم تخصيص حافلات وسائقين احتياطيين للاستعانة بهم في حالة حدوث مشكلة أثناء تأدية الخدمة أو عند الحاجة.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 22 من 27                  |                |      |



5.1.27. يجب على السائق الإبلاغ فوراً عند حدوث مشكلة أثناء تأدية الخدمة عن طريق الاتصال بالأرقام المخصصة لذلك ويتم التواصل الدائم مع السائق للتأكد من تنفيذ البروتوكولات المتبعة في هذه الحالات.

5.1.28. يتم تخطيط وجدولة رحلات النقل الخارجي الأساسية للأيام العادية سنوياً.

5.1.29. يتم تخطيط وجدولة رحلات العقود والتأجير قبل أداء الخدمات بوقت كاف.

5.1.30. يتم جدولة الخدمات بعد التأكد من توافر الموارد اللازمة لتنفيذ الخدمة.

5.1.31. يتم التأكد من جاهزية الحافلات حسب معايير الجودة ومواصفات

التشغيلية المعتمدة ويتم التأكد من مطابقة الحافلة والسائقين لمعايير الجودة وأدوات السلامة قبل الترحيل.

5.1.32. يتم التأكد من حمل السائقين للمستندات النظامية عند تنفيذ الخدمة.

5.1.33. ينبغي إنشاء أمر ترحيل لكل خدمة من الخدمات المجدولة يومياً.

5.1.34. يتم إجراء الترحيل وفق الجداول التشغيلية المحددة على النظام الإلكتروني المستخدم.


5.1.35. يتم تعريف خطوط السير للحافلات المخصصة لتأدية الخدمات المجدولة قبل البدء في تنفيذ الرحلة بوقت كاف، وتدريب السائقين على الحافلة وخط السير الجديد.

5.1.36. لا يجوز أن يغادر أي مسؤول عن وظيفة معنية بالإشراف على العمليات الميدانية موقعه قبل وصول زميله مهما كانت الأسباب.

5.1.37. يجب الالتزام بالتنظيمات والتعليمات المتبعة عند بوابة الخروج.

5.1.38. يتم رصد زمن الخروج والعودة الفعلي للحافلة.

5.1.39. يتم التأكد من جاهزية الحافلة لتشغيل اليوم التالي حيث يتم فحص جميع الحافلات بواسطة الإدارة المعنية بالصيانة عند عودتها الى الكراج حسب سياسات عمليات الصيانة المعتمدة من الشركة.

|                           |                |                |               |  |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|--|
| متاح                      | التصنيف الأمني | OOP-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |  |
| 23 من 27                  |                |                | صفحة          |  |

- 5.1.40. يتم تخطيط عمليات العقود طويلة الأمد على أن يتم تنفيذها من خلال الفروع التشغيلية أو من مكان مخصص لدى العميل.
- 5.1.41. يتم إرسال بيانات الحافلات والسائقين الموكلين بتأدية خدمات العقود طويلة الأمد أو الإيجار للعميل لعمل التصاريح اللازمة لتأدية الخدمة.
- 5.1.42. يتم النظر في إعادة جدولة الموارد في حال طلب بعض الحافلات للصيانة غير المخططة (التصحيحية) أو في حالة طلب تعديل في خدمة حالية.
- 5.1.43. تطبق الصيانة التصحيحية مع مراعاة القواعد المذكورة في سياسات عمليات الصيانة.
- 5.1.44. يتم تدوير السائقين على الخطوط حسب الموارد المتاحة والمعايير المحددة من الإدارة المعنية داخل القطاع التشغيلي.
- 5.1.45. لن يتم فتح خطوط جديدة أو إلغاء رحلات حالية بدون وجود دراسة فنية وتجارية تدعم ذلك القرار.
- 5.1.46. فترة الراحة للسائق بالكراج الرئيسي بين الرحلات لا تقل عن (8) ساعات.
- 5.1.47. يتم تخصيص عدد (2) سائق لكل رحلة من الرحلات التي تزيد مدة القيادة فيها عن (5) ساعات بالنسبة لرحلات النقل الخارجي.
- 5.1.48. يتم تخصيص عدد (2) سائق لكل رحلة من الرحلات التي تزيد المسافة فيها عن (900) كيلومتر بالنسبة لرحلات الخدمات المتخصصة.
- 5.1.49. يتم المحافظة على فترة راحة للسائق بمحطة الوصول في رحلات النقل الخارجي لا تقل عن ساعتين ولا تزيد عن خمس ساعات حسب طول الرحلة.
- 5.1.50. يتم تبادل القيادة كل (4) ساعات بين السائقين.
- 5.1.51. يتم ترحيل الحافلة من الكراج الى الوكيل \ المحطة قبل ميعاد الرحلة بمدة معينة يتم الاتفاق عليها لتكفي إتمام إجراءات الترحيل من الوكيل \ المحطة.

|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 24 من 27                  |                |      |



5.1.52. يجب على مشرف المحطة \ الوكيل في حال تخلف الركاب باتخاذ كافة الإجراءات التي تضمن نقل الراكب الى وجهته بالتنسيق مع مركز الأسطول.

5.1.53. يتم تخصيص عدد الحافلات والسائقين المناسبين لتنفيذ الخدمة بما ينص عليه العقد المبرم مع العميل.

5.1.54. يتم رسم خطوط الرحلات وجدولة تقاطر الحافلات كما ينص العقد المبرم لمشروع النقل الداخلي.

5.1.55. يجوز تعديل جدول تقاطر حافلات النقل الداخلي حسب نتائج تحليل البيانات والمعلومات التشغيلية والمالية لكل خط وبالاتفاق مع العميل.

5.1.56. يجب المحافظة على عدد الحافلات والسائقين المجدولين عند تغيير جدول تقاطر حافلات النقل الداخلي.

5.1.57. يتم منح فترة للراحة والأكل لكل دورة لا تقل عن 20 دقيقة ولا تزيد عن ساعة ويفضل أن تكون خارج ذروة الخدمة بالنسبة للرحلات الترددية داخل المدن.

5.1.58. يتم التأكد من جدولة الحافلات المرتبطة بعقود إعلانية تجارية عليها.

5.1.59. يتم التأكد من سلامة الملتصقات الدعائية الموجودة على الحافلات وتواجدها على الخط المخصص لها.

5.1.60. يتم تعويض العميل حسب اللوائح المنظمة لذلك.

5.1.61. يتم متابعة المنصة الخاصة بنقابة السيارات فيما يخص الخدمات التعاقدية المحولة للشركة.

5.1.62. يتم اتباع السياسات الخاصة بنقابة السيارات في عمليات التشغيل الخاصة بالتأجير التابع للنقابة.

5.1.63. يتم تسجيل الحافلات وتحديد عدد المقاعد المخصصة لنقابة السيارات بواسطة صاحب الصلاحية.



|               |                           |                |      |
|---------------|---------------------------|----------------|------|
| رقم الوثيقة   | 00P-OP-2-00-V0            | التصنيف الأمني | متاح |
| عنوان الوثيقة | سياسات القطاعات التشغيلية |                |      |
| صفحة          | 25 من 27                  |                |      |



5.1.64. يتم الالتزام باشتراطات وزارة الحج في جميع الإجراءات التشغيلية التي تخص برامج العمرة التي تقدمها الشركة.

## 5.2. سياسة إدارة محطات النقل الخارجي

5.2.1. يتم تقييم أداء المحطات تشغيلياً من خلال متابعة الأنظمة الإلكترونية واستخراج البيانات اللازمة وإعداد تقارير الأداء الخاصة بالمحطة.

5.2.2. يتم الاجتماع دورياً برؤساء المحطات لمناقشة الأداء التشغيلي والعمل على حل المشاكل التشغيلية.

5.2.3. يتم إدارة موظفي المحطات من خلال إدارة المبيعات والتشغيل بالقطاع.

5.2.4. يتم متابعة جودة الخدمات المقدمة لعملاء الشركة بالمحطات (مبيعات التذاكر - تأكيد الحجوزات - الترحيل - عفش الركاب - معاملة مشغلي المحطات للركاب - الخ) من خلال استخراج البيانات اللازمة من الأنظمة الإلكترونية والزيارات التفقدية.

5.2.5. يتم الاحتفاظ بالبيانات الخاصة بجودة الخدمات لعمل المقارنات وتحليل البيانات والذي يضمن التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.

5.2.6. تلتزم الإدارة المعنية بالتشغيل بمتابعة الخدمات والتحسينات بالمحطات وتأمين احتياجاتهم المختلفة.

5.2.7. تلتزم الإدارة المعنية بالتشغيل بالتنسيق مع الوكلاء الدوليين والمحليين بما فيها الناقل الملاحي (العبارات) بشأن تأمين متطلبات الرحلات على النقاط المختلفة.

|                           |                |                |               |  |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|--|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |  |
| 26 من 27                  |                |                | صفحة          |  |

### 5.3. سياسة عفش ركاب رحلات ما بين المدن

- 5.3.1. لا يجوز شحن أي عفش بدون استكر العفش المعتمد.
- 5.3.2. يتم إصدار إيصال عفش من النظام الإلكتروني لكل راكب معه وزن زائد حسب الشروط والأحكام.
- 5.3.3. لا يسمح بشحن عفش على الحافلات إلا بصحبة راكب نظامي.
- 5.3.4. لا يقبل بلاغ العميل عن العفش المفقود إلا بعد تقديم المستندات اللازمة لإجراء التعويض (رقم استكر العفش - صورة التذكرة - نموذج إبلاغ فقدان العفش بالمحطة فور الوصول) وذلك خلال 30 دقيقة من اكتشاف فقدان العفش.
- 5.3.5. يتم تعويض العميل عن عفشه المفقود وفقاً للوائح المنظمة لذلك.
- 5.3.6. يجب على المسافرين عدم نقل المواد المحظورة ضمن الأمتعة طبقاً لتعليمات السفر.
- 5.3.7. العفش المسموح به للرحلات الداخلية حسب الأنظمة المعمول بها للتذاكر الكاملة أو لنصف التذكرة وما زاد عن ذلك يتم شحنه حسب السعر المتفق عليه في بنود الاتفاق مع الجهة الحكومية طرف الاتفاق.
- 5.3.8. العفش المسموح به للرحلات الدولية يتبع البنود التالية:

| الدولة     | نصف تذكرة | تذكرة كاملة |
|------------|-----------|-------------|
| مصر        | 50 كيلو   | 100 كيلو    |
| باقي الدول | 25 كيلو   | 50 كيلو     |
| بين المدن  | 38 كيلو   | 75 كيلو     |

- 5.3.9. يجب ألا يتجاوز وزن قطعة الأمتعة الواحدة عن 25 كيلو.

|                           |                |                |               |   |
|---------------------------|----------------|----------------|---------------|---|
| متاح                      | التصنيف الأمني | 00P-OP-2-00-V0 | رقم الوثيقة   |  |
| سياسات القطاعات التشغيلية |                |                | عنوان الوثيقة |   |
| 27 من 27                  |                |                | صفحة          |   |

5.3.10. ما زاد عن الوزن المسموح به يتم شحنه بسعر إضافي يتم تحديده واعتماده كل 6 شهور، وتتولى الإدارة المعنية بالشؤون التجارية تعميم السعر الجديد بعد اعتماده على جميع المحطات.

5.3.11. يجب أن يكون حجم قطعة الأمتعة مناسباً لمساحة المخزن في الحافلة وفقاً للأبعاد التالية (50سم عرض - 90 سم طول - 40 سم ارتفاع).

5.3.12. الحقائب اليدوية والمقتنيات الشخصية من مسؤولية المسافر والشركة غير مسؤولة عن أي ضرر يلحق بها، كما أن وزن الحقيبة اليدوية يجب ألا يزيد عن 7 كيلو طبقاً لتعليمات السفر.

5.3.13. تخزين العفش المتخلف حسب الإجراء المتبع في انتظار مراجعة صاحبه لمدة 90 يوم وبعد مضي المدة المحددة يحق للشركة التصرف في العفش حسب الإجراءات المتبعة.