



## تشریح فعالیت‌های

| پایش محیط اجرای عملیات |

کاروان حج تمتع ۱۳۹۹



| سازمان حج و زیارت |

معاونت توسعه مدیریت و منابع

اداره کل امور کارگزاران

## ﴿فهرست مطالب﴾

۲	پیشگفتار .....
۴	مقدمه .....
۷	فصل اول .....
۷	الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی .....
۸	ب: رؤس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع (مدینه قبل و مدینه بعد) .....
۹	ج: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع .....
۱۰	د: شرح فعالیت‌های کاروان حج تمتع .....
۱۰۹	د: سایر فعالیت‌ها .....
۱۱۰	فصل دوم .....
۱۱۰	الف: عناوین فرم‌های مورد استفاده در عملیات کاروان حج تمتع .....
۱۳۴	ب: عناوین اطلاعیه‌های مورد استفاده در عملیات کاروان حج تمتع .....
۱۴۷	فصل سوم .....
۱۴۷	«منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت» .....
۱۴۸	«میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت» .....

## پیشگفتار

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

رشد و گسترش نظام‌های خدمت‌رسانی از ویژگی‌های بارز عصر ماست. این امر به‌ویژه در سال‌های اخیر در بسیاری از کشورها به مسأله‌ی مهمی تبدیل شده است. پیامد این تحولات منجر به تغییر در برخی از وظایف و ایجاد وظایف متعدّد و متنوعّ جدیدی شده است که نیاز به دانش، مهارت، بینش و نگرش تازه‌ای دارد. خدمات‌رسانی با جلوه‌های تازه، ولی با شیوه‌های گذشته امری سخت و ممتنع است.

رمز موفقیت سازمان حجّ و زیارت با رسالت و ماموریت امر مقدّس خدمت‌رسانی به زائران بیت الله‌الحرام و حرم شریف نبوی(ص) و سایر اعیان مقدّس با باز تعریف ماموریت‌ها و وظایف جدید برای نیروی انسانی که بتواند در تحقق راهبردها، رسالت‌ها و پیامدها، خود را منطبق با اهداف سازمان نموده و همکاری و مشارکت لازم را بنماید، میسر می‌باشد. از این روی، شرح وظایف کاروان‌ها بر اساس متدّهای برنامه‌ریزی عملیاتی و در قالب تشریح محیط اجرای عملیات، طراحی و اجرایی گردیده است.

در دین مبین اسلام نیز به مقوله‌ی برنامه‌ریزی و استفاده‌ی بهینه از اوقات و فرصت‌های پیش روی توجّه فراوانی شده؛ چنان که امیر سخن امام علی(ع) می‌فرماید: «حُسْنُ التَّدْبِيرِ يُنْمِي قَلِيلَ الْمَالِ، وَ سَوْءُ التَّدْبِيرِ يُفْهِي كَثِيرَهُ» تدبیر نیکو (تقسیم‌بندی و برنامه‌ریزی اوقات)، باعث وسعت و زیادی مال (بهره‌دهی) می‌شود؛ و تدبیر بد (و پراکندگی آن) باعث از بین رفتن مال زیاد (وقت) می‌گردد» [عُررالحکم و دُرر الکلم، ح ۴۸۹۰]، و مجدداً می‌فرماید: «أَلَا! وَ إِنَّ اللَّيْبَ مَنْ أَسْتَقْبَلَ وَجْهَهُ الْأَرَاءَ يَفْكَرُ صَائِبٍ وَ تَطَّرَ فِي الْعَوَاقِبِ»؛ بدانید! خردمند کسی است که با فکر درست و پیش‌بینی کامل با کارها مواجه شود.» [همان، ح ۲۸۴۱]

بر این اساس «اداره کلّ امور کارگزاران» با هدف روان‌سازی و کاربردی‌تر نمودن شرح وظایف و با مشارکت کلّیه‌ی دست‌اندرکاران، مدیران و مجریان، و با بهره‌گیری از تجربیات گذشته‌ی آنان،

نسبت به تدوین، اصلاح و بهینه‌سازی آن اقدام نموده است. انتظار دارد کلّیه‌ی کارگزاران و خدمت‌گزاران حجّاج با آمادگی قبلی، اهتمام و تلاش مضاعف در اجرای دقیق وظایف و مسوولیت‌های تعیین شده کوشا باشند. از خداوند متعال برای همه خدمت‌گزاران به حجّاج و زائران حرم نبوی(ص) و ائمه‌ی اطهار(ع) موفقیت و استمرار توفیق در این مسیر را مسالت می‌نمایم.

خادم حجّاج جمهوری اسلامی ایران  
علی‌رضا رشیدیان

اگر در کیفیت طراحی و برنامه‌ریزی یا در کیفیت اجرا، نقص و عیبی وجود دارد به دقت و با چشم‌های تیزبین مشاهده و دیده شود و برای برطرف کردن آن‌ها همت گماشته شود.

مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در

دیدار با کارگزاران حج / سال ۱۳۸۹

## مقدمه

در عصر حاضر، برنامه‌ریزی عملیاتی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر در تمام امور فردی، اجتماعی و سازمانی محسوب می‌شود به نحوی که بدون توجه به آن، هیچ هدفی به صورت کارآمد و موثر قابل تحقق نخواهد بود. در میان وظایف مدیران، برنامه‌ریزی عملیاتی از مهم‌ترین آن‌هاست که مانند پلی، 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 عملیاتی می‌افزاید. از این روی در علوم برنامه‌ریزی، تعاریف گوناگونی برای مفهوم برنامه‌ریزی عملیاتی یافت می‌شود که مهم‌ترین آن عبارت است از: «تصمیم‌گیری پیشاپیش در مورد اقدامات و فعالیت‌هایی که باید برای وصول به اهداف در محیط اجرای عملیات انجام شود.»

یکی از روش‌های کارآمد در این خصوص، روش «برآورد محیط اجرای عملیات» می‌باشد. به این معنی که ابتدا رئوس 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؟

۱. با این روش تمرکز در اجرای عملیات افزایش می‌یابد.
۲. با این روش از پراکنده‌کاری جلوگیری شده و یک نظم منطقی بر اجرای عملیات حاکم می‌گردد.
۳. با این روش در وقت مدیران اجرایی صرفه‌جویی شده و به تدریج اضطراب و استرس آنان کاهش می‌یابد.
۴. با این روش اعتماد به نفس مدیران اجرایی برای اجرای بهتر عملیات تقویت می‌شود.
۵. با این روش تمام اقدامات و فعالیت‌ها اولویت‌بندی شده و در زمان مقرر به‌انجام می‌رسد.
۶. 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 دایم 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 کاروان، عبارت است از:

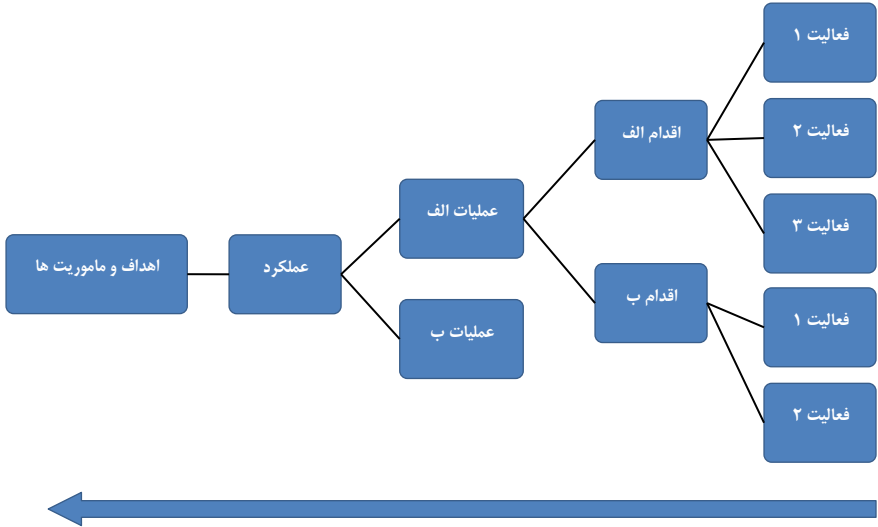
۱. پیش‌بینی دقیق محیط اجرای عملیات و اجرای همه اقدامات و فعالیت‌های از پیش تعیین‌شده.
۲. ارزیابی دقیق مسیر حرکت کاروان در وصول به اهداف و انجام ماموریت‌های محوله.
۳. اولویت‌بندی تمامی اقدامات و فعالیت‌های کاروان در مرحله‌ی اجرا.
۴. شناسایی نقاط قوت و ضعف محیط اجرای عملیات در هنگام انجام اقدامات و فعالیت‌ها.
۵. عدم تجمع اطلاعات کلی و جزئی در ذهن فرار مدیران کاروان و پیش‌گیری از موازی‌کاری.
۶. ادای هر چه بیشتر حقوق ذی‌نفعان و زائران با مدیریت صحیح‌تر عملیات اجرایی کاروان.
۷. افزایش سطح رضایت‌مندی از عملکرد سازمان حج و زیارت و عوامل اجرایی کاروان‌ها.

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 به‌منظور اجرا در عملیات حج ۱۳۹۷ بازنگری گردید و این رویه تا کنون ادامه داشته است. لکن از سال ۹۹ با هدف ایجاد یکپارچگی در امور، شرح وظایف کاروان‌های مدینه قبل و مدینه بعد که جداگانه بود تجمیع و در قالب یک کتابچه منتشر گردید. لذا باید به این نکته توجه داشت که زمان انجام اقدام‌های ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴ و ۲۸ متناسب با کاروان‌های مدینه قبل و یا مدینه بعد متفاوت خواهد بود که کارگزاران محترم می‌بایست به این مهم توجه داشته باشند؛ البته از آنجا که این مجموعه با هدف کنترل وظایف تهیه شده است، نهایتاً در قالب نرم افزار موبایلی ارائه خواهد شد و کلیه کارگزاران محترم حج تمتع می‌بایست نسبت به نصب و راه اندازی آن اقدام و فعالیت‌های مربوطه را در زمان مقرر در آن ثبت نمایند. در این صورت ترتیب انجام اقدامات برای کاروان‌های مدینه قبل یا بعد، در نرم افزار یادشده رعایت خواهد شد.

در پایان تقاضامندیم مدیران و عوامل محترم اجرایی کاروان‌های حج تمتع ضمن مدافعی وافر در شرح عملیات کاروان‌های حج، با ارایه‌ی پیشنهادهای سازنده، اداره کل امور کارگزاران را در ارتقاء و تکمیل آن، یاری نمایند.

# فصل اوّل

## الف: شمای کلی رابطه میان مفاهیم اصلی





**ب: رئوس عملیات اجرایی کاروان حج تمتع (مدینه قبل و مدینه بعد)**

۱. انجام ثبت نام، تشکیل و سازمان دهی کاروان.
۲. آموزش و آماده سازی زائران و کاروان برای سفر حج.
۳. انتقال زائران به مبدا خروجی کشور، و عزیمت به عربستان.
۴. حضور در مدینه منوره، اسکان در هتل و انجام زیارات.
۵. حضور در میقات و عزیمت به مکه مکرمه.
۶. حضور در مکه مکرمه و اقامت در هتل و انجام عمره ی تمتع.
۷. آماده سازی شرایط کاروان و زائران برای حضور در مشاعر مقدّسه و انجام اعمال و مناسک حج.
۸. انتقال زائران از مکه مکرمه، اسکان در عرفات (اسکان در منا ویژه ی ترویبه) و انجام وقوف.
۹. انتقال زائران وقوف اضطراری به منا و رمی جمره ی عقبه و اسکان در خیمه ها.
۱۰. انتقال زائران وقوف اختیاری به مشعرالحرام، استقرار و انجام وقوف.
۱۱. انتقال زائران وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه ها، رمی جمره ی عقبه، انجام قربانی، حلق و تقصیر.
۱۲. وقوف در منا، انجام رمی جمرات، خروج از منا و بازگشت به مکه مکرمه.
۱۳. آماده سازی شرایط کاروان و زائران و انجام مابقی اعمال و مناسک حج.
۱۴. آماده سازی شرایط کاروان و انتقال زائران جهت خروج از مکه مکرمه.
۱۵. انتقال زائران به فرودگاه و بازگشت به کشور.

## ج: عناوین اقدامات کاروان حج تمتع

- ۱۱ ( اقدام ۱ ) تشکیل کاروان و ثبت نام زائران .....
- ۱۳ ( اقدام ۲ ) تمهیدات قبل از شروع برگزاری جلسات آموزشی کاروان .....
- ۱۶ ( اقدام ۳ ) آموزش و راهنمایی زائران در خصوص مسایل اجرایی سفر حج تمتع .....
- ۲۰ ( اقدام ۴ ) تمهیدات حین برگزاری جلسات آموزشی کاروان .....
- ۲۴ ( اقدام ۵ ) تمهیدات دوره‌ی زمانی قبل از عزیمت کاروان .....
- ۲۹ ( اقدام ۶ ) تهیه‌ی لیست‌ها و گزارش‌های اجرایی و فرهنگی کاروان .....
- ۳۳ ( اقدام ۷ ) تهیه‌ی اقلام، ملزومات و تجهیزات مورد نیاز کاروان (قبل و یا حین سفر) .....
- ۳۵ ( اقدام ۸ ) تحویل چمدان و بار زائران کاروان به گمرک فرودگاه .....
- ۳۶ ( اقدام ۹ ) تمهیدات فرودگاه ایران در هنگام اعزام کاروان .....
- ۳۸ ( اقدام ۱۰ ) تمهیدات فرودگاه مدینه منوره / فرودگاه جدّه و عزیمت کاروان .....
- ۴۱ ( اقدام ۱۱ ) تمهیدات استقرار در هتل و ایام حضور در مدینه منوره .....
- ۴۹ ( اقدام ۱۲ ) تمهیدات استقرار در هتل و ایام حضور در مکه مکرمه .....
- ۵۶ ( اقدام ۱۳ ) تمهیدات میقات شجره/میقات جحفه و عزیمت به مکه مکرمه .....
- ۶۰ ( اقدام ۱۴ ) تمهیدات انجام عمره تمتع .....
- ۶۶ ( اقدام ۱۵ ) تمهیدات قبل از کوچ کاروان از مکه مکرمه و ورود به ایام تشریق .....
- ۶۹ ( اقدام ۱۶ ) تمهیدات خیمه‌های عرفات و منا قبل از ایام تشریق .....
- ۷۱ ( اقدام ۱۷ ) تمهیدات عزیمت کاروان از مکه مکرمه و استقرار در عرفات .....
- ۷۳ ( اقدام ۱۸ ) تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه مکرمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات .....
- ۷۷ ( اقدام ۱۹ ) تمهیدات وقوف زائران در عرفات .....
- ۷۹ ( اقدام ۲۰ ) تمهیدات قبل از کوچ کاروان از عرفات .....
- ۸۱ ( اقدام ۲۱ ) تمهیدات ورود زائران وقوف اضطراری به منا و رمی جمره‌ی عقبه و اسکان در خیمه‌ها .....
- ۸۴ ( اقدام ۲۲ ) تمهیدات عزیمت زائران وقوف اختیاری از عرفات و استقرار در مشعر الحرام .....
- ۸۶ ( اقدام ۲۳ ) تمهیدات ورود زائران وقوف اختیاری به منا، اسکان در خیمه ها، رمی جمره‌ی عقبه، انجام قربانی و حلق .....
- ۸۹ ( اقدام ۲۴ ) تمهیدات ایام حضور کاروان در منا .....
- ۹۲ ( اقدام ۲۵ ) تمهیدات خروج زائران سالمند، کم‌توان و بیمار از منا و انتقال آنان به مکه مکرمه .....
- ۹۳ ( اقدام ۲۶ ) تمهیدات خروج کاروان از منا و انتقال زائران به مکه مکرمه .....
- ۹۶ ( اقدام ۲۷ ) تمهیدات پس از بازگشت زائران از منا، و استقرار در هتل و انجام اعمال مکه مکرمه .....
- ۹۹ ( اقدام ۲۸ ) تمهیدات عزیمت کاروان از مکه مکرمه / مدینه منوره (به مدینه منوره / مکه مکرمه) .....
- ۱۰۳ ( اقدام ۲۹ ) تمهیدات عزیمت کاروان به فرودگاه جدّه / فرودگاه مدینه منوره .....
- ۱۰۸ ( اقدام ۳۰ ) تمهیدات فرودگاه ایران و اتمام سفر .....

**تذکره:** زمان انجام اقدام های ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴ و ۲۸ (که با رنگ قرمز مشخص شده است)

متناسب با کاروان های مدینه قبل و یا مدینه بعد متفاوت خواهد بود که کارگزاران محترم می بایست به این مهم توجه داشته باشند. ضمناً اقدام ۱۷ برای کاروان های شیعه و اقدام ۱۸ نیز خاص کاروان های اهل سنت می باشد. (که با رنگ سبز مشخص شده است)

## د: شرح فعالیت‌های کاروان حج تمتع

مسئولیت اصلی اجرای عملیات کاروان و انجام اقدامات و فعالیت‌ها متوجه مدیر محترم کاروان است. لیکن اجرای فعالیت‌های مندرج در جداول ذیل، بر اساس تقسیم وظایف انجام شده، متوجه کلیه‌ی عوامل اجرایی کاروان، اعم از مدیر، معاون، مامور اجرایی و دستیار امور بانوان می‌باشد. لیکن این تقسیم‌بندی نافی اختیارات مدیر کاروان جهت ارجاع وظایف و مسئولیت‌های دیگر به عوامل اجرایی نمی‌باشد.

**تذکر:** با توجه به شرایط خاص عملیات حج تمتع، مدیران و عوامل کاروان‌ها علاوه بر شرح فعالیت‌های تعیین شده، ملزم به انجام کلیه‌ی وظایف و رعایت بخش‌نامه‌ها و برنامه‌هایی که از سوی ستادهای حج تمتع ابلاغ می‌گردد، می‌باشند.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
					*	شرکت در فراخون تعیین مدیران کاروان‌های حج تمتع، اعلام آمادگی و اخذ ابلاغیه‌ی مدیریت کاروان از طریق سامانه‌ی جامع کارگزاران.	۱.
					*	تعیین دفتر زیارتی فعال به‌عنوان محل ثبت‌نام زائران و معرفی آن در سامانه‌ی جامع کارگزاران.	۲.
					*	اخذ شناسه‌ی کاربری و گذرواژه‌های مربوط به سامانه‌ی ثبت‌نام کاروان و ...	۳.
	*	*	*	*	*	دریافت و نصب نرم افزارهای کاربردی و مورد نیاز و ابلاغی از سوی سازمان قبل از تشریف و آشنایی کار با نرم افزارهای موبایلی	۴.
			*	*	*	شرکت در جلسات آموزشی و توجیهی حج و زیارت استان، سازمان و بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد)	۵.
			*	*	*	اخذ و مطالعه‌ی دستورالعمل‌های ثبت‌نام زائران و تنظیم اطلاعیه‌های مربوط به ثبت‌نام زائران.	۶.
			*	*	*	آماده سازی فضای فرهنگی و اجرایی دفتر ثبت‌نام زائران (تهیه و نصب اطلاعیه‌ها، تابلوی مشخصات کاروان، تابلوی خیر مقدم و ...).	۷.
					*	انتخاب و معرفی عوامل اجرایی کاروان به حج و زیارت استان بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی در زمان تعیین شده در سامانه‌ی جامع کارگزاران.	۸.
			*	*	*	ثبت‌نام از زائران متقاضی بیمه‌ی تکمیلی و انجام امور مربوطه و اخذ بیمه‌نامه‌ی آنان.	۹.
			*	*	*	تهیه و تنظیم کارت شناسایی عوامل ثبت‌نام زائران برای استفاده در روز ثبت‌نام.	۱۰.
			*	*	*	آماده‌سازی دفتر ثبت‌نام زائران از حیث وجود رایانه، چاپگر، اینترنت پرسرعت و ...	۱۱.
			*	*	*	تهیه‌ی اقلام پذیرایی از زائران برای ثبت‌نام (آب خنک، لیوان یک‌بار مصرف، شیرینی و ...).	۱۲.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	برگزاری جلسه‌ی مشترک با عوامل ثبت‌نام و دفتر زیارتی، توجیه و راهنمایی آنان نسبت به فرآیند ثبت‌نام و تقسیم وظایف.	۱۳
			*	*	*	انجام هماهنگی لازم با یکی از همکاران جهت مستندسازی و تهیه‌ی فیلم و عکس از روند ثبت‌نام زائران (در صورت امکان).	۱۴
					*	تهیه‌ی سربرگ و مهر کاروان به تعداد مورد نیاز و قابل حمل.	۱۵
			*	*	*	تهیه‌ی ملزومات اداری ثبت‌نام (پیش‌نویس ثبت‌نام اولیه‌ی زائر، لیست ثبت‌نام اولیه، برگه‌ی ثبت‌نام، چک لیست و پاکت مدارک زائران مطابق با فرم‌های «ک، ل، م، ن»).	۱۶
			*	*	*	حضور در دفتر زیارتی در ساعات مقرر روز ثبت‌نام و توجیه زائران نسبت به روند ثبت‌نام و رعایت نوبت و ...	۱۷
			*	*	*	انجام ثبت‌نام اولیه از زائران و اخذ مدارک وفق دستورالعمل‌های ابلاغی و تشکیل پرونده برای آنان و ارزیابی رسید ثبت‌نام بر اساس برگه‌ی خروجی سامانه‌ی ثبت‌نام.	۱۸
			*	*	*	حتی‌الامکان رعایت برخی ملاحظات در ثبت‌نام زائران (ثبت‌نام زائرانی که با هم نسبت دارند تا هیچ زائری - خصوصاً بانوان در کاروان تنها نباشد. تلاش جهت ثبت‌نام یک زائر مدّاح جهت بهره‌گیری از ایشان در امور فرهنگی. تلاش جهت ثبت‌نام یک پزشک متخصص زنان جهت امور بانوان و...).	۱۹
			*	*	*	پیگیری واریز مابه‌التفاوت هزینه‌ی سفر توسط زائران ثبت‌نام شده در کاروان، وفق دستورالعمل‌های ابلاغی.	۲۰
			*	*	*	ارسال پیام تبریک و خیر مقدم به زائران بعد از ثبت‌نام اولیه در کاروان از طریق ابزارهای اطلاع‌رسانی.	۲۱
		*	*	*	*	زمان‌بندی ملاقات حضوری با زائران و دعوت از ایشان جهت حضور در دفتر زیارتی برای آشنایی بیشتر با آنان و تکمیل فرم‌های «اطلاعات فردی»، «سلامت»، «تعهد بار»، «تعهد عدم حمل موادّ مخدر» و «قرارداد سفر زیارتی حج تمتع» مطابق با فرم‌های «الف، ب، ج، د، ه».	۲۲

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	رتبه
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
					*	انتخاب و معرفی روحانیون (روحانی، معین، معینه) کاروان از لیست روحانیون مورد تایید بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد) به امور روحانیون بعثه، قبل از تشکیل جلسات آموزشی کاروان و در زمان تعیین شده.	۱
					*	هماهنگی انتخاب پزشک مجموعه از لیست پزشکان مورد تایید مرکز پزشکی حج و زیارت استان، بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی و در زمان تعیین شده.	۲
			*	*	*	کنترل گذرنامه‌ی زائران از حیث تاریخ اعتبار، تطابق با عکس ۴×۶ الصاقی، ۵ صفحه سفید که ۲ صفحه سفید روبه‌روی هم باشد، دریافت تصویر آن و ثبت اطلاعات مربوطه در سامانه‌ی ثبت‌نام کاروان.	۳
			*	*	*	تکمیل چک‌لیست مدارک زائران و پیگیری رفع نواقص و تکمیل پرونده‌های آنان در طی دوره‌ی زمانی قبل از تشکیل جلسات آموزشی کاروان مطابق فرم «ن».	۴
			*	*	*	آماده‌سازی و اسکن عکس ۴×۶ زائران مطابق با گذرنامه‌ی زائران و ثبت آن در سامانه‌ی ثبت‌نام کاروان.	۵
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران ایثارگر کاروان (جانبازان، آزادگان، بستگان درجه‌ی اول شهدا و وصول عکس شهدا).	۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران ثبت‌نام شده نسبت به روند معاینات پزشکی با ارایه‌ی اطلاعاتی حاوی مطالب لازم در این خصوص مطابق با «اطلاعی‌ی ۱».	۷
		*	*	*	*	معرفی زائران ثبت‌نام شده به پزشک مجموعه، پیگیری مراجعه‌ی زائران به ایشان جهت انجام معاینات و اخذ گواهی سلامت جهت قطعی نمودن ثبت‌نام آنان.	۸
		*	*	*	*	تعیین تاریخ‌های برگزاری جلسات آموزشی کاروان طی مشورت با عوامل اجرایی و با هماهنگی روحانیون کاروان.	۹

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	تعیین مکان مناسب جهت برگزاری جلسات آموزشی کاروان طی مشورت با عوامل اجرایی کاروان (ترجیحاً نزدیک‌ترین مکان به دفتر ثبت‌نام، مجهز به امکانات سمعی و بصری مناسب، گستردگی نسبی محیط، وجود صندلی به تعداد مورد نیاز، پاکیزگی و نظافت، سرویس بهداشتی مناسب، محل مناسب برای پارک خودروهای زائران و حصول اطمینان از وجود مکان لازم برای خواهران دارای عذرشرعی).	۱۰
					*	پیگیری و کسب اطلاع دقیق از عناوین و متون جلسات آموزشی کاروان بر اساس ابلاغیه‌های بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد) و سازمان حج و زیارت.	۱۱
		*		*	*	تنظیم جدول زمان‌بندی ارایه‌ی عناوین و متون آموزشی جلسات کاروان بر اساس بررسی و برآورد اولیه‌ی محدودی زمانی اعزام کاروان به عربستان بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی و با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۲
			*	*	*	تهیه و تنظیم فایل‌های صوتی و تصویری مرتبط با متون آموزشی جهت استفاده در جلسات کاروان.	۱۳
			*	*	*	تهیه‌ی تجهیزات و لوازم کمک آموزشی مورد نیاز جلسات آموزشی کاروان اعم از لب‌تاپ، ویدیو پروژکتور، پرده‌ی نمایش و... تنظیم و آزمایش آن‌ها در محل جلسات.	۱۴
		*		*	*	طراحی، راه‌اندازی و به‌روزرسانی وبلاگ یا سایت کاروان در فضای اینترنت و یا راه‌اندازی و به‌روزرسانی کانال اختصاصی کاروان در شبکه‌های اجتماعی جهت اطلاع‌رسانی آخرین اخبار و اطلاعات کاروان به‌زائران با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۱۵
				*	*	تهیه‌ی لباس متحدالشکل عوامل اجرایی کاروان برای استفاده در جلسات آموزشی و در طی سفر از ابتدای حرکت تا بازگشت به ایران، بر اساس ابلاغیه‌های سازمان.	۱۶

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی بنرها و تابلوهای اجرایی و فرهنگی (خبر مقدم، احادیث، عکس‌ها و...) جهت ایجاد فضای فرهنگی و معنوی در محلّ برگزاری جلسات آموزشی.	۱۷
	*		*	*	*	انجام هماهنگی با یکی از عوامل اجرایی کاروان و یا زائران داوطلب جهت مستندسازی و تهیه‌ی فیلم و عکس از جلسات آموزشی کاروان و در طیّ سفر.	۱۸
	*		*	*	*	تهیه‌ی ملزومات پذیرایی جلسات آموزشی با هم‌فکری عوامل اجرایی کاروان و با توجه به شرایط پزشکی و بهداشتی زائران و دستورالعمل‌های ابلاغی.	۱۹



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
					*	انجام تماس تلفنی با زائران و تبریک توفیق تشرّف به حج و ابلاغ تاریخ و ساعت جلسه‌ی اول و دعوت از آنان جهت حضور در جلسه‌ی اول کاروان توسط مدیر کاروان.	۱.
	*		*	*	*	اطلاع‌رسانی زمان و مکان برگزاری جلسات آموزشی به‌زائران ثبت‌نام شده در جلسه‌ی اول کاروان، مطابق با «اطلاعیه‌ی ۲».	۲.
	*	*	*	*	*	پیگیری و تاکید بر حضور بدون تاخیر زائران در جلسات آموزشی کاروان از طریق تماس تلفنی و یا ارسال پیامک؛ و همچنین ارسال خبر در وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی، با رعایت نکات حفاظتی، حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۳.
	*	*	*	*	*	پیگیری، کسب اطلاع و مرور دقیق مطالب هر یک از جلسات آموزشی کاروان و همچنین کسب اطلاع از اخبار مهم، آخرین رویدادهای حج، مناسبت‌ها و روزهای مهم برای ایجاد آمادگی جهت ارایه‌ی مطالب به‌زائران.	۴.
	*	*	*	*	*	برگزاری جلسات آموزشی کاروان در تاریخ‌های تعیین شده بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان حج و زیارت و بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد).	۵.
					*	آموزش و راهنمایی اولیه‌ی زائران، ارایه‌ی مقدمات و معرفی کاروان.	۶.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص سازمان‌دهندگان حج.	۷.

۱) **تذکر مهم:** محتوای آموزش هر یک از فعالیت‌های این اقدام بر اساس کتاب آموزشی منتشرشده تحت عنوان «کتاب جامع آموزش زائران حج تمتع در حوزه‌ی اجرایی ویژه‌ی مدیران کاروان‌های حج»، به زائران ارایه شود.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص شناخت بعد اجرایی سفر حج.	۸.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص نمایندگان زائران کاروان.	۹.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص استطاعت جسمی و روانی.	۱۰.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص یاوران حجاج و گروه بندی زائران.	۱۱.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص نحوه انتخاب هم اتاقی.	۱۲.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص آسیب پذیری های زائران قبل از سفر حج.	۱۳.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص آشنایی با کشور عربستان.	۱۴.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص اهمیت پوشش زائران.	۱۵.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص مواد مخدر و دخانیات.	۱۶.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملزومات سفر حج.	۱۷.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص سوغاتی در سفر حج.	۱۸.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص مجوز خروج از کشور.	۱۹.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ارزش مسافرتی زائران.	۲۰.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ذبح قربانی حجاج.	۲۱.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص فرایند اسکان حجاج.	۲۲.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص محل اقامت کاروان.	۲۳.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ارتباط تلفنی زائران.	۲۴.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص تغذیه زائران.	۲۵.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص حمل و نقل.	۲۶.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص خدمات درمانی.	۲۷.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص بیمه زائران.	۲۸.
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص راهنمایی حجاج.	۲۹.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات حضور در حرمین شریفین.	۳۰
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات حضور در مدینه منوره.	۳۱
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات حضور در مکه مکرمه.	۳۲
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات اجمالی حضور در مشاعر مقدسه و ایام تشریق.	۳۳
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص آسیب پذیری های زائران در سفر حج.	۳۴
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات امنیتی.	۳۵
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص نظرسنجی و ارزشیابی عملکرد.	۳۶
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص حقوق هم سفران.	۳۷
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص حقوق هم اتاقی‌ها.	۳۸
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص تنظیم لوازم سفر و تحویل جامه دان ها.	۳۹
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات فرودگاه مبدا و خروج از کشور.	۴۰
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات فرودگاه جده و عزیمت به میقات جحفه.	۴۱
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات فرودگاه مدینه و استقرار در هتل.	۴۲
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات فرودگاه جده و عزیمت به میقات جحفه.	۴۳

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر*		
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات میقات جحفه و عزیمت به مکه مکرمه.	۴۴
					*	آموزش و راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات انجام عمره تمتع.	۴۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی صورت‌جلسات آموزشی با همکاری روحانیون کاروان و ارایه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی اختصاصی مربوطه.	۱
	*		*	*	*	تهیه‌ی خلاصه‌ی گزارش متنی و تصویری (فیلم و عکس) از هر جلسه‌ی آموزشی کاروان و قرار دادن آن بر روی وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۲
	*	*	*	*	*	تهیه‌ی لیست حضور و غیاب هر جلسه و پیگیری علت عدم حضور زائران غایب و یا دارای تاخیر حضور و تعجیل خروج توسط مدیر کاروان.	۳
	*		*	*	*	تهیه و یا تولید نشریات مورد نیاز زائران با محتوای اجرایی و فرهنگی سفر حج و توزیع آن در جلسات آموزشی کاروان با همیاری و هم‌فکری شورای فرهنگی کاروان.	۴
			*	*	*	شناخت، هماهنگی قبلی، توجیه، انتخاب و معرفی نمایندگان زائران در امور مالی کاروان با برگزاری انتخابات در جلسه‌ی اول آموزشی.	۵
		*	*	*	*	شناخت، هماهنگی قبلی، توجیه، انتخاب و معرفی یاوران حجاج کاروان (سرگروه‌ها) در جلسه‌ی سوم آموزشی (ترجیحاً از زائران جوان و بدون همراه در کاروان استفاده شود) بر اساس دستورالعمل‌های بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد).	۶
				*	*	برگزاری جلسات شورای فرهنگی و ارایه‌ی صورت‌جلسات آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی اختصاصی مربوطه و همچنین انعکاس آن در وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۷

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	شناسایی و جلب همکاری زائران مستعد و علاقه‌مند جهت همراه‌شدن، هم‌اتاقی شدن و مراقبت از زائران سالمند و کم‌توان در طی سفر.	۸
		*		*	*	توزیع فرم پیشنهاد هم‌اتاقی زائران و راهنمایی لازم در تنظیم هم‌اتاقی‌ها با رعایت ملاحظات مربوطه مطابق با فرم «ز».	۹
		*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت گروه‌بندی و نظارت بر چگونگی تشکیل گروه‌ها و انجام جابه‌جایی‌های لازم در طی زمان تا قبل از تنظیم لیست هم‌اتاقی‌ها بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی.	۱۰
				*	*	برگزاری جلسات یاوران حجّاج و ارایه‌ی صورت‌جلسه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی اختصاصی مربوطه و همچنین انعکاس آن در وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۱۱
		*	*	*	*	گروه‌بندی زائران براساس هم‌اتاقی‌ها و انجام جابه‌جایی‌های لازم در طی زمان تا قبل از عزیمت بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی.	۱۲
			*	*	*	برگزاری جلسه با نمایندگان زائران و اخذ تصمیمات لازم در خصوص نحوه‌ی تهیه‌ی ملزومات فردی سفر حج توسط زائران، نوع جامه دان و کاور آن، ساک احرامی دستی، لباس متحدالشکل آقایان و سایر لوازم اعم از کیف دوش‌آویز، طواف شمار، شال، بادبز، زیرانداز و... بر اساس دستو	۱۳
			*	*	*	آماده‌سازی لیست ملزومات فردی زائران در سفر حج و ارایه‌ی آن در جلسه‌ی آموزشی کاروان مطابق با «اطلاعی‌ی ۳».	۱۴
	*		*	*	*	تهیه‌ی ماکت کعبه و نصب آن در محیط برگزاری جلسات، جهت امور فرهنگی و آموزشی زائران.	۱۵
	*		*	*	*	تهیه‌ی نمونه کتاب‌های نشر مشعر در خصوص موضوع حج و زیارت و احکام و مناسک و برگزاری نمایشگاه کتاب با عنوان	۱۶

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
						«نمایشگاه کتاب معرفت‌شناسی حج» در جلسه‌ی آموزشی دوم و سوم کاروان و تهیه‌ی کتب انتخابی زائران با اخذ وجوه آن مطابق با فرم «ح».	
				*	*	پیگیری حضور پزشک مجموعه در جلسات آموزشی مطابق برنامه‌ی زمان‌بندی اعلامی جهت ارائه‌ی آموزش‌های بهداشت و سلامت به‌زائران و پاسخ به سوالات آنان.	۱۷
				*	*	پیگیری حضور مدیران مجموعه‌ی مکه و مدینه در یکی جلسات آموزشی کاروان جهت ارائه‌ی توضیحات لازم در خصوص نحوه‌ی خدمات‌رسانی در هتل و آشنایی زائران با آنان.	۱۸
		*		*	*	پیگیری حضور یک پزشک متخصص زنان جهت توجیه مسایل اختصاصی بانوان در سفر حج در یکی از جلسات آموزشی اختصاصی بانوان کاروان (حداکثر تا قبل از جلسه‌ی ششم کاروان).	۱۹
	*	*	*	*	*	پیگیری اخذ لیست داروهای ممنوع‌الورود به عربستان و اطلاع‌رسانی صحیح، دقیق و به‌موقع به‌زائران کاروان جهت انجام هماهنگی لازم با پزشک مجموعه.	۲۰
			*	*	*	ثبت‌نام از زائران متقاضی بیمه‌ی تکمیلی و انجام امور مربوطه و اخذ بیمه‌نامه‌ی آنان برابر دستورالعمل ابلاغی.	۲۱
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران تحصیل کرده و ارائه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی اختصاصی مربوطه (طرح مودت).	۲۲
	*	*	*	*	*	هماهنگی و راهنمایی زائران تحصیل کرده جهت شرکت در جلسات آموزشی و توجیهی بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد).	۲۳
		*	*	*	*	هماهنگی برگزاری جلسات آموزشی اختصاصی برای تحصیل‌کردگان کاروان بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد).	۲۴

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	به‌روزرسانی وبلاگ (سایت) و یا کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با درج اخبار اجرایی و فرهنگی و گزیده‌ی خبرهای مهم سایت‌های سازمان، بعثه و سایر سایت‌های خبری با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۲۵
		*	*	*	*	برگزاری مسابقه از محتوای نشریات و جلسات آموزشی و درج نتایج آن در نشریات، وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۲۶
		*	*	*	*	تشویق زائران برنده‌ی مسابقات با اهدای کتب و سایر اقلام فرهنگی و درج نتایج آن در نشریات، وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۲۷
		*	*	*	*	تنظیم، اعلام و پیگیری حضور زائران در همایش سراسری آموزشی، وفق زمان‌بندی ابلاغی حج و زیارت استان.	۲۸
		*	*	*	*	شناسایی و جلب همکاری زائران توانمند، مستعد و داوطلب همکاری‌های اجرایی و فرهنگی در کاروان (همکار اجرایی، فیلم‌بردار و عکاس، مدّاح، قاری قرآن و...).	۲۹
		*	*	*	*	شناسایی و جلب همکاری برخی زائران فرهیخته و قابل اعتماد جهت دریافت بازتاب عملکرد کاروان در بین زائران و شناسایی نقاط ضعف اجرایی.	۳۰
	*		*	*	*	شناسایی و جلب همکاری زائران دارای مهارت آرایش‌گری جهت کمک در حلق آقاییان در روز عید قربان در منا.	۳۱
	*	*	*	*	*	نظرخواهی کتبی از زائران (حداقل سه نوبت) در خصوص فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی کاروان و تحلیل نتایج آن جهت افزایش سطح رضایت‌مندی زائران از عملکرد کاروان مطابق با فرم «ی».	۳۲



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	ارتباط مستمر با حجّ و زیارت استان و بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد) جهت اخذ آخرین اطلاعات و دستورالعمل‌ها و پیگیری آن‌ها.	۱.
		*	*	*	*	برگزاری جلسات توجیهی با عوامل اجرایی کاروان، با حضور روحانیون کاروان، به‌منظور تبادل نظر موضوعات اجرایی، فرهنگی و امنیتی.	۲.
				*	*	پیگیری اخذ بودجه‌ی تکلیفی سرانه‌ی زائران کاروان از حجّ و زیارت استان (هزینه‌ی اجرایی، آموزشی و فرهنگی).	۳.
					*	معرفی عوامل اجرایی به پزشک مجموعه جهت انجام معاینات و اخذ گواهی سلامت.	۴.
				*	*	توجیه و راهنمایی عوامل اجرایی کاروان جهت طیّ دوره‌های آموزشی ابلاغی و شرکت در آزمون‌های مربوطه در مرکز آموزش حجّ و زیارت استان.	۵.
				*	*	انتخاب و معرفی همکار نقل تردّی کاروان در سامانه جامع کارگزاران و توجیه و راهنمایی ایشان نسبت به‌وظایف و پیگیری‌های محوّل.	۶.
					*	توجیه و راهنمایی عوامل اجرایی کاروان که می‌بایست برابر آیین‌نامه‌ی اجرایی کاروان حجّ به‌انجام عمره‌ی مفرده اکتفا نمایند و اخذ تعهدنامه‌ی مربوطه جهت ارایه به حجّ و زیارت استان بر اساس دستورالعمل مربوطه.	۷.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص انتخاب اقلام فرهنگی از طریق سامانه مربوطه (نشر مشعر) و بن تخصیصی.	۸.
	*	*	*	*	*	نظرخواهی از زائران جهت اخذ اقلام فرهنگی آنان بر اساس سرانه‌ی فرهنگی از انتشارات مشعر مطابق با فرم «ط»، و تنظیم بسته‌های فردی برای زائران بر اساس جنسیت و توزیع در یکی از جلسات آموزشی.	۹.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	اخذ کتب و جزوات اختصاصی فرهیختگان کاروان از بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد) و توزیع آن در یکی از جلسات آموزشی.	۱۰
		*	*	*	*	شرکت در جلسات مدیران مجموعه‌ی مدینه و مکه و اخذ تکالیف کاروان در برنامه‌ی اجرایی مجموعه و نحوه‌ی مشارکت عوامل اجرایی در برنامه‌های اجرایی هتل قبل از سفر.	۱۱
			*	*	*	هماهنگی قبلی و شرکت در جلسه‌ی مدیران مجموعه‌های مدینه و مکه و اخذ اطلاعات هتل اعم از وضعیت صندوق امانات، وضعیت رخت‌شورخانه، تعداد کارت (کلید) اتاق‌ها، شیفت درمانگاه، جایگاه‌های نصب اقلام اجرایی و فرهنگی، محل برگزاری جلسات آموزشی کاروان، وجود ویدیو پروژکتور، نحوه‌ی توزیع میوه و سایر اقلام روزانه‌ی زائران، نحوه توزیع غذا، تعداد آسانسورها، سرویس-دهی طبقات و امور خانه داری، چگونگی برگزاری مراسم‌های متمرکز، وضعیت لابی، اینترنت وایرلس، ایستگاه اتوبوس، مسیر حرم و... .	۱۲
			*	*	*	هماهنگی و پیگیری اخذ وجوه هزینه‌ی اقلام متحدالشکل مانند جامه دان، ساک احرامی دستی (در صورت تمایل زائر) و ... از زائران به حساب تعیین شده (جلسه‌ی سوم به بعد) مطابق دستورالعمل ابلاغی.	۱۳
			*	*	*	پیگیری تهیه و تحویل چمدان، ساک احرامی دستی و سایر اقلام متحدالشکل زائران و توزیع آن‌ها در یکی از جلسات پایانی آموزشی کاروان.	۱۴
			*	*	*	تهیه‌ی کارت‌های چمدان، ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز زائران حاوی مشخصات کاروان، هتل، زائر و شماره‌ی اتاق (به انگلیسی) و توزیع در یکی از جلسات آموزشی پایانی کاروان.	۱۵
	*	*	*	*	*	اخذ پشت چادری یا شال بانوان و توزیع آن در یکی از جلسات آموزشی پایانی کاروان.	۱۶

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص موضوع قربانی حجّاج، اخذ وکالت‌نامه‌ی مربوطه و پیگیری واریز وجه آن توسط زائران در موعد مقرر با ارایه‌ی «اطّلاعیه‌ی ۴» و فرم «و».	۱۷
		*	*	*	*	پیگیری واریز الکترونیکی عوارض خروج از کشور، اخذ اصل گذرنامه و ارایه‌ی رسید به زائر مطابق با فرم «س» و اخذ کارت واکسن از زائران به محض ابلاغ دستورالعمل‌های مربوطه.	۱۸
				*	*	اخذ پلان مسکن مدینه و مکه و بررسی دقیق و همه جانبه‌ی آن با توجه به هم‌اتاقی‌های پیشنهادی زائران.	۱۹
		*		*	*	توزیع فرم پیشنهاد هم‌اتاقی زائران و راهنمایی سرگروه‌ها در تنظیم هم‌اتاقی‌های گروه با رعایت ملاحظات مربوطه مطابق با فرم «ز».	۲۰
			*	*	*	اخذ نقشه‌ی مهندسی هتل محل اقامت زائران کاروان در شهرهای مدینه و مکه به تفکیک هر طبقه و بررسی دقیق آن.	۲۱
		*	*	*	*	تنظیم اتاق‌های زائران با توجه به نظرخواهی‌های انجام شده از آنان براساس دستورالعمل ابلاغی و مقدرات کاروان	۲۲
		*		*	*	تنظیم و تخصیص اتاق مدیر و عوامل اجرایی کاروان بر اساس اصل صرفه‌جویی و رعایت سرانه‌ی اسکان عوامل و حقوق زائران و پرهیز جدی از اختصاص اتاق جداگانه به مدیر کاروان.	۲۳
		*	*	*	*	اتوبوس‌بندی زائران بر اساس گروه‌های تنظیمی و هم‌اتاقی‌ها و تعیین یکی از سرگروه‌ها به‌عنوان مسوول حضور و غیاب اتوبوس.	۲۴
				*	*	دریافت سیم‌کارت عربی عوامل اجرایی کاروان از حج و زیارت استان (در صورت اعلام) و همراه داشتن کپی گذرنامه و برگه ویزا.	۲۵
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از شماره سند کاروان در مدینه و مکه.	۲۶
			*	*	*	اخذ اطلاعات کاروان‌های همسایه در مجموعه‌های مدینه و مکه و کسب اطلاع از شماره تلفن همراه مدیر و معاونین آن‌ها.	۲۷
			*	*	*	اخذ شماره تلفن‌های همراه ایرانی و عربی مدیر، معاون و عوامل اجرایی مجموعه‌ی مدینه و مکه.	۲۸

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی کارت شناسایی عوامل اجرایی کاروان از سامانه‌ی ثبت‌نام برای ورود به قربانگاه و مهپور نمودن آن به مهر حج و زیارت استان.	۲۹
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع دقیق از زمان، ساعت، شماره‌ی پرواز و فرودگاه مبداء عزیمت کاروان و اطلاع‌رسانی مناسب به‌زائران از طریق ابزارهای اطلاع‌رسانی و درج در وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۳۰
			*	*	*	اخذ ملزومات زائران، اعم از جاگذرنامه‌ای، کیسه‌ی کفش و... از حج و زیارت استان.	۳۱
			*	*	*	اخذ کارت شناسایی و مچ‌بند زائران و انجام کنترل‌های لازم و پیگیری رفع نواقص احتمالی تا قبل از اعزام.	۳۲
	*		*	*	*	تهیه و تنظیم و نصب برچسب پشت گذرنامه‌ای زائران با مشخصات کامل و انجام کنترل‌های لازم و حصول اطمینان از صحت آن‌ها و تحویل به دفتر حج و زیارت استان.	۳۳
			*	*	*	اخذ ویزاهای زائران و انجام کنترل‌های لازم و حصول اطمینان از صحت اطلاعات و کامل بودن آن و رفع نواقص احتمالی تا قبل از اعزام و تطبیق با گذرنامه.	۳۴
			*	*	*	اخذ بلیت پرواز زائران و انجام کنترل‌های لازم و حصول اطمینان از صحت اطلاعات و کامل بودن آن‌ها و رفع نواقص احتمالی تا قبل از اعزام.	۳۵
			*	*	*	اخذ بطاچه‌های حاوی مشخصات زائران و تکمیل آن‌ها و نصب در گذرنامه‌ی زائران بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی در صورت وجود.	۳۶
			*	*	*	تهیه‌ی برچسب نوار رنگی و رنگ‌بندی گذرنامه‌های زائران بر اساس اتوبوس‌بندی تنظیم شده.	۳۷

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی اطلاعیه‌ی راهنما در یک برگه برای هر زائر، شامل نام و تلفن همراه کلیه‌ی عوامل و روحانیون کاروان، نام و تلفن همراه سرگروه زائر، شماره‌ی اتوبوس زائر، نام، نشانی و تلفن هتل‌های محل اقامت در مدینه و مکه، شماره‌ی اتاق زائر در هتل‌های مکه، مدینه و ... .	۳۸
			*	*	*	تهیه‌ی تصاویر گذرنامه‌ی زائران در یک پوشه‌ی کامل جهت استفاده‌ی احتمالی در طی سفر (ترجیحاً به صورت فایل الکترونیکی).	۳۹
	*		*	*	*	تنظیم بسته‌های فردی شامل گذرنامه، بلیت، بطاقه، کارت شناسایی، کارت واکسن، فیش خروجی و اطلاعیه‌ی راهنمای زائران جهت ارایه به زائر در فرودگاه.	۴۰
	*		*	*	*	آماده‌سازی و بسته‌بندی اقلام و ملزومات اجرایی و فرهنگی و برنامه‌ریزی و مدیریت انتقال آن‌ها به عربستان.	۴۱

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی گزارش خلاصه‌ی مشخصات کاروان (اعم از شماره‌ی کاروان، تعداد زائر، میانگین سنی، ترکیب جنسیتی، تعداد ایثارگران و....)	۱
			*	*	*	تهیه‌ی لیست کادر اجرایی و فرهنگی کاروان با مشخصات کامل.	۲
			*	*	*	تهیه‌ی لیست مشخصات کل زائران کاروان (به ترتیب حروف الفبا - به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۳
			*	*	*	تهیه‌ی لیست مشخصات زائران کاروان به تفکیک آقایان و بانوان (به ترتیب حروف الفبا - به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۴
			*	*	*	تهیه‌ی لیست نسبت‌های کل زائران کاروان (خویشاوندی، دوستی و....).	۵
			*	*	*	تهیه‌ی آلبوم عکس زائران کاروان همراه با مشخصات کامل آنان.	۶
			*	*	*	تهیه‌ی لیست تلفن‌ها و نشانی زائران کاروان به‌انضمام مشخصات و تلفن رابط اضطراری آنان (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۷
			*	*	*	تهیه‌ی لیست اطلاعات تحصیلی زائران کاروان (آماری - تشریحی به تفکیک هر مقطع تحصیلی).	۸
			*	*	*	تهیه‌ی لیست اطلاعات شغلی زائران کاروان (آماری - تشریحی به تفکیک هر یک از مشاغل).	۹
			*	*	*	تهیه‌ی لیست فرهیختگان کاروان (زبان‌دانان) (بر اساس سطح تحصیلات، رشته تحصیلی و سن).	۱۰
			*	*	*	تهیه‌ی لیست اطلاعات شناسنامه‌ای زائران کاروان (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۱۱
			*	*	*	تهیه‌ی گزارش حضور و غیاب زائران کاروان در کل جلسات آموزشی برگزار شده.	۱۲

۲) تذکر مهم: لازم است مدیر و معاون محترم کاروان، فایل الکترونیکی هر یک از لیست‌ها و گزارش‌های مندرج در این جدول را به‌همراه داشته باشند.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی لیست ایثارگران کاروان (به ترتیب بستگان درجه‌ی اول شهدا و تعداد شهید، جانبازان و درصد جانبازی و آزادگان).	۱۳
			*	*	*	تهیه‌ی آلبوم دینی کل زائران برای روحانیون کاروان (شامل مراجع تقلید، نیت‌های تشرّف به حج، تعداد سفرهای زیارتی و...).	۱۴
			*	*	*	تهیه‌ی آلبوم دینی بانوان زائر برای معینه‌ی کاروان (شامل مراجع تقلید، نیت‌های تشرّف به حج، تعداد سفرهای زیارتی و...).	۱۵
			*	*	*	تهیه‌ی لیست تعداد تشرّفات زائران به حجّ تمتع، عمره‌ی مفرده و عتبات عالیات (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۱۶
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران برای اخذ چمدان‌های آنان در روز انتقال به فرودگاه (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۱۷
			*	*	*	تهیه‌ی برچسب مشخصات کاروان و زائر جهت نصب بر روی گوشی تلفن، دوربین و... برای زائران.	۱۸
			*	*	*	تهیه‌ی لیست اسامی زائران هر یک از اتاق‌ها جهت نصب بر روی درب اتاق‌ها برای هتل‌های مدینه و مکه.	۱۹
			*	*	*	تهیه‌ی سربرگ کاروان به تعداد مورد نیاز برای امور اداری و ضروری.	۲۰
			*	*	*	تهیه‌ی تابلوهای اجرایی و فرهنگی کاروان (تراکت‌ها، بروشورها و...)، حاوی بایدها و نبایدها، مفهومی، آیات، روایات، مناسبت‌ها و... جهت استفاده در طبقات استقرار کاروان.	۲۱
			*	*	*	پیگیری ثبت فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی (صورت‌جلسات آموزشی کاروان، صورت‌جلسات شورای فرهنگی و...) از دفتر بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد)، توسط روحانی کاروان در سامانه‌ی الکترونیکی بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد).	۲۲
			*	*	*	تهیه و تنظیم برنامه‌ی اجرایی و فرهنگی مدت سفر متناسب با روزهای ذی‌القعدة و ذی‌الحجه جهت اطلاع‌رسانی به‌زائران و نصب در طبقات استقرار کاروان.	۲۳

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی لیست استقرار زائران در اتاق‌های هتل مدینه و مکه جهت نصب در طبقات (به تفکیک آقایان و بانوان و بر اساس طبقات استقرار).	۲۴
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران مستقر در اتاق‌های هتل مدینه و مکه (به ترتیب حروف الفبا - به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۲۵
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران اتوبوس‌بندی شده‌ی کاروان (به تفکیک هر اتوبوس و با لحاظ نمودن سرگروه‌ها و اعضای گروه).	۲۶
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران گروه‌بندی شده‌ی کاروان (به تفکیک هر گروه).	۲۷
			*	*	*	تهیه‌ی لیست مشخصات گذرنامه‌ی کل زائران کاروان (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام - به تفکیک هر اتوبوس).	۲۸
			*	*	*	تهیه‌ی لیست وجوه قربانی واریز شده‌ی زائران از سامانه‌ی کاروان (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام).	۲۹
			*	*	*	تهیه‌ی لیست زائران سالمند و کم‌توان کاروان که باید اعمال عمره‌ی تمتع آن‌ها در نوبت دوم انجام شود، طی مشورت با پزشک مجموعه و هماهنگی با روحانیون کاروان.	۳۰
		*	*	*	*	تهیه‌ی لیست کلیه‌ی بانوان کاروان به‌عنوان زائران وقوف اضطراری (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام) و استفاده در قربانگاه.	۳۱
		*	*	*	*	تهیه‌ی لیست آقایان سالمند و کم‌توان کاروان که باید به‌همراه زائران وقوف اضطراری به منا بروند، طی مشورت با پزشک مجموعه و با هماهنگی روحانیون کاروان و استفاده در قربانگاه.	۳۲
			*	*	*	تهیه‌ی لیست کلیه‌ی آقایان کاروان به‌عنوان زائران وقوف اختیاری (به ترتیب شناسه‌ی ثبت‌نام) و استفاده در قربانگاه.	۳۳
		*	*	*	*	تهیه‌ی لیست زائرانی که از هر حیث نیاز به کنترل ویژه دارند و درج نام متقاضیان کمک و همراهی با آنان طی مشورت با پزشک مجموعه.	۳۴



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی لیست خام استقرار زائران در هتل برای توزیع اقلام مصرفی (میوه، چای و...) با درج شماره و ظرفیت اتاق‌ها.	۳۵
			*	*	*	تهیه‌ی لیست خام اتاق‌ها جهت ثبت نواقص و مشکلات اعلامی توسط زائران کاروان برای پیگیری.	۳۶
			*	*	*	تهیه‌ی دفترچه تلفن‌های زائران کاروان (تلفن داخلی اتاق و تلفن همراه عربی زائر) (به ترتیب حروف الفبا).	۳۷
			*	*	*	تهیه‌ی نشانی و تلفن مسولین ستادهای مربوط به کاروان در مدینه و مکه.	۳۸

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	رتبه
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی رایانه‌ی همراه (لپ‌تاپ) و نصب برنامه‌های آموزشی، نرم‌افزارهای مورد نیاز، اطلاعات کلیه‌ی زائران، کلیه‌ی گزارش‌ها و لیست‌های مربوطه بر روی آن. توضیح: حتماً لپ‌تاپ خالی از هرگونه عکس و فیلم باشد، بدون رمز باشد و برچسب شماره‌ی کاروان و مشخصات روی لپ‌تاپ نصب شده باشد.	۱.
			*	*	*	تهیه‌ی کیف ابزار (فازمتر، آچار، پیچ‌گوشتی، انبردست، چکش، نر و مادگی پرریز، چراغ قوه، بست پلاستیکی و...).	۲.
			*	*	*	تهیه‌ی کیف لوازم‌التحریر (کاور الواح زائران، کاغذ کادو، انواع ماژیک، انواع چسب، لاک غلطگیر، انواع خودکار، ماشین دوخت و...).	۳.
			*	*	*	تهیه‌ی کیف ابزار پذیرایی، از قبیل یخ‌شکن، ملاقه و کفگیر متوسط و....	۴.
			*	*	*	تهیه‌ی سیم‌سیار چند راهه‌ی برق جهت استفاده در خیمه‌های عرفات و منا برای شارژ تلفن همراه زائران (حداقل ۳ عدد).	۵.
			*	*	*	تهیه‌ی سیم سیار برق صرفاً برای بلندگو در طی سفر، خصوصاً در زمان حضور در مشاعر مقدسه.	۶.
			*	*	*	تهیه‌ی طناب و قلاب طرح S شکل برای آویزان نمودن ساک‌های اِحرامی زائران در خیمه‌های منا، به گونه‌ای که به خیمه‌ها هیچ‌گونه آسیبی نرساند.	۷.
			*	*	*	تهیه‌ی پارچه‌ی مناسب به اندازه‌ی (۳×۳) جهت تنظیم پوشش درب ورودی خیمه‌های بانوان از دید نامحرمان در منا به گونه‌ای که هیچ‌گونه آسیبی (اعم از پارگی، سوراخ‌شدگی و...) به خیمه‌ها وارد نشود.	۸.
			*	*	*	تهیه‌ی یک دستگاه بلندگوی قابل شارژ، با کیفیت مناسب به همراه میکروفن مربوطه.	۹.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	تهیه‌ی برجسب مشخصات کاروان برای کلیه‌ی اثاثیه، اعم از بلندگو و ...	۱۰
			*	*	*	تهیه‌ی تابلوی اعلانات کاروان به تعداد مورد نیاز در طبقات استقرار کاروان.	۱۱
			*	*	*	تهیه‌ی علامت‌های راهنمای مورد نیاز برای استفاده در راهروهای داخلی عرفات و منا با طراحی‌های ویژه‌ی کاروان بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی (بعد از هماهنگی با مدیر مجموعه).	۱۲
			*	*	*	تهیه‌ی تابلوی راهنمای دستی کاروان به تعداد مورد نیاز (به ابعاد متنوع) با رنگ ویژه و مخصوص و تحویل آن‌ها به هر یک از عوامل اجرایی کاروان.	۱۳

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۸ ) تحویل چمدان و بار زائران کاروان به گمرک فرودگاه	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	ردیف
				*	*	هماهنگی با مسوولین ذی ربط در گمرک فرودگاه جهت تنظیم زمان دقیق تحویل چمدان زائران.	۱.
	*	*	*	*	*	اطلاع رسانی به زائران از زمان و مکان تحویل چمدان به کاروان.	۲.
			*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص اقلام و ملزومات مورد نیاز احرام عمره‌ی تمتع و تنظیم ساک احرامی دستی و کیف دوش آویز طبق لیست اعلام شده مطابق با «اطلاعیه‌ی ۶» با تاکید بر عدم قراردادن لباس و وسایل احرام در چمدان بار.	۳.
	*			*	*	هماهنگی جهت انتقال چمدان زائران به فرودگاه با در نظر گرفتن تعداد جامه دان ها.	۴.
	*		*	*	*	بهره برداری و استفاده از لیست خام زائران جهت اخذ چمدان ها با ثبت تعداد چمدان های تحویلی آنان.	۵.
	*	*	*	*	*	حضور عوامل اجرایی کاروان در محل تحویل چمدان زائران قبل از ساعت تعیین شده.	۶.
	*		*	*	*	تحویل چمدان زائران و انجام کنترل های شکلی (نداشتن قفل و طناب، بسته بندی صحیح، نصب کارت مشخصات زائر و...).	۷.
	*		*	*	*	قراردادن اقلام اجرایی و فرهنگی بسته بندی شده‌ی کاروان در چمدان زائران با نظر موافق و هماهنگی آنان و لیست برداری از آن ها.	۸.
	*		*	*	*	بارگیری و شمارش چمدان ها و همراهی عوامل اجرایی با راننده تا فرودگاه.	۹.
	*		*	*	*	حضور در گمرک فرودگاه و نصب برچسب بار (تگ) زائران و تحویل چمدان ها و تنظیم صورت جلسه‌ی تحویل بار.	۱۰.
				*	*	معرفی محرمانه‌ی چمدان های زائران مشکوک به حمل مواد مخدر به دست اندرکاران مربوطه در فرودگاه جهت تفتیش دقیق تر.	۱۱.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	اطلاع‌رسانی به‌زائران از زمان حرکت و مکان تجمع زائران جهت عزیمت به فرودگاه مطابق با «اطلاعیه‌ی ۵».	۱.
			*	*	*	تعیین مکان مناسب جهت تجمع زائران کاروان و انجام مراسم بدرقه و خداحافظی و حرکت دسته‌جمعی به‌سوی فرودگاه.	۲.
				*	*	هماهنگی اجاره‌ی اتوبوس‌های مناسب جهت انتقال زائران به فرودگاه.	۳.
				*	*	هماهنگی ذبح قربانی در روز حرکت کاروان به‌عنوان صدقه‌ی راه زائران (در صورت تمایل زائران و تامین هزینه‌ی آن).	۴.
			*	*	*	انتقال مدارک و ملزومات بسته‌بندی شده‌ی زائران اعم از گذرنامه‌ها، کارت شناسایی و... به محل اعزام کاروان.	۵.
				*	*	تعیین مسؤلیت عوامل اجرایی کاروان در هر یک از اتوبوس‌ها.	۶.
	*		*	*	*	نظارت بر استقرار اتوبوس‌های کاروان در محل تعیین شده و نصب علائم راهنما و شماره‌ی اتوبوس.	۷.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت استقرار در اتوبوس‌ها و انجام حضور و غیاب و تعیین تکلیف زائران غایب.	۸.
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌ها به سمت فرودگاه و استقرار در پارکینگ تعیین شده.	۹.
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل زائران در اتوبوس‌ها و راهنمایی آنان جهت استقرار در سالن ورودی فرودگاه.	۱۰.
				*	*	مراجعه به نماینده‌ی حج و زیارت استان در فرودگاه و اعلام حضور و آرایه‌ی آمار و اخذ مدارک.	۱۱.
				*	*	دریافت شماره تلفن و مشخصات محل اسکان کاروانهای هم پرواز جهت هماهنگی و پیگیری جابجایی احتمالی چمدان زائران	۱۲.
		*	*	*	*	تحويل مدارک به شخص زائر در هنگام مراجعه و راهنمایی ایشان جهت حفظ و نگهداری صحیح و دقیق آن‌ها.	۱۳.
	*	*	*	*	*	توزیع برجسب مشخصات بین زائران جهت نصب بر روی گوشی تلفن همراه، دوربین و...	۱۴.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص ساعت اقامه‌ی نماز و توجه به جا نماندن وسایل‌شان در فرودگاه، هنگام خروج از سالن.	۱۵
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حضور در سالن فرودگاه و توجه به سخنرانی پلیس مبارزه با موادّ مخدرّ ناجا.	۱۶
				*	*	هماهنگی با نماینده‌ی حجّ و زیارت استان و پلیس ناجا و اخذ نوبت خروج زائران کاروان از سالن فرودگاه.	۱۷
				*	*	تعیین تکلیف انصرافی‌های احتمالی و یا جامانده از کاروان و تحویل مدارک آنان به نماینده‌ی حجّ و زیارت استان در فرودگاه.	۱۸
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت تشکیل صف در مقابل باجه‌ی اخذ کارت پرواز بر اساس نسبت‌های محارم، خویشاوندی و دوستی.	۱۹
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران به سمت باجه‌ی پلیس گذرنامه و بازرسی سپاه پاسداران و استقرار در سالن خروجی فرودگاه.	۲۰
			*	*	*	هماهنگی جهت ورود یکی از عوامل اجرایی کاروان به سالن خروجی فرودگاه جهت پیگیری موارد خاصّ احتمالی.	۲۱
				*	*	هماهنگی جهت ورود مدیر و یا معاون کاروان به‌عنوان آخرین نفر به سالن خروجی فرودگاه پس از اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران و وسایل آنان.	۲۲
				*	*	هماهنگی تلفنی با مدیر مجموعه قبل از پرواز و اطلاع به ایشان از حرکت کاروان.	۲۳
				*	*	تاکید به عوامل اجرایی کاروان جهت نصب سیم‌کارت عربی بر روی تلفن همراه خود قبل از نشستن هواپیما در فرودگاه مقصد (در صورت وجود سیم‌کارت عربی).	۲۴
		*	*	*	*	سرکشی به زائران و بررسی آخرین وضعیت استقرار و سلامت آن‌ها در هواپیما و پیگیری رفع مشکلات احتمالی.	۲۵

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن مدارک شخصی و وسایل شان در هواپیما هنگام خروج.	۱.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت خروج آرام و منظم از هواپیما و حضور در سالن کنترل گذرنامه در فرودگاه مقصد.	۲.
				*	*	هماهنگی جهت خروج مدیر یا معاون کاروان از هواپیما به‌عنوان آخرین نفر پس از حصول اطمینان از خروج همه زائران و جا نماندن هیچ‌یک از وسایل آنان.	۳.
				*	*	هماهنگی جهت خروج مدیر و یا معان کاروان به‌عنوان اولین نفر از سالن کنترل گذرنامه‌ی فرودگاه مقصد، جهت انجام هماهنگی‌های بعدی.	۴.
				*	*	مراجعه‌ی مدیر و یا معاون کاروان به نماینده‌ی ستاد حج و زیارت در فرودگاه مقصد، ارایه‌ی آمار و اطلاعات کاروان، اخذ اتوبوس برای انتقال زائران، ثبت مشخصات راننده و شماره تلفن ایشان و شرکت حمل و نقل مربوطه، نصب شماره‌ی اتوبوس‌ها بر روی شیشه، اخذ تدارکات احتمالی برای مسیر، توجیه راننده نسبت به مسیر و نام هتل.	۵.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت آماده نگه‌داشتن کارت واکسن برای کنترل مامورین وزارت بهداشت عربستان.	۶.
				*	*	راهنمایی و توجیه زائران درخصوص عدم پاسخگویی احتمالی به مامورین موظف سعودی در فرودگاه قبل از هماهنگی با مدیر کاروان.	۷.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت تشکیل صفوف (آقایان و بانوان جداگانه) با در دست داشتن گذرنامه، بطاقه‌الدخول و ...	۸.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت تحویل گذرنامه‌ی خود به مامورین فرودگاه قبل از خروج از سالن کنترل گذرنامه.	۹.

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	هماهنگی جهت خروج مدیر و یا معاون کاروان به‌عنوان آخرین نفر از سالن کنترل گذرنامه‌ی فرودگاه مقصد و پس از حصول اطمینان از عبور کلیه زائران از گیت گذرنامه.	۱۰
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت برداشتن چمدان‌های خود از سالن مربوطه و عبور از قسمت بازرسی بار.	۱۱
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص ساعت اقامه‌ی نماز و توجه به جا نماندن وسایل‌شان در فرودگاه هنگام خروج.	۱۲
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت تجمع در محوطه‌ی بیرونی فرودگاه در اطراف تابلوی کاروان.	۱۳
	*	*	*	*	*	فعال سازی سیم کارت سعودی با ارائه کپی گذرنامه و برگه روادید.	۱۴
			*	*	*	راهنمایی زائران درخصوص ملزومات احرام و همراه داشتن ساک احرامی دستی و کیف دوش آویز و با توجه به اطلاعیه‌ی ۶ که قبل از سفر به زائران ابلاغ شده است. <b>(خاص مدینه بعد)</b>	۱۵
				*	*	راهنمایی و توجیه زائران برای توقف و بیتوته زائران مرد کاروان در استراحت گاه بین راهی بعد از فرودگاه جده به منظور عدم استفاده از اتوبوس مکشوف و جلوگیری از گرمزدگی آنان، چنانچه مشمول دستورالعمل ابلاغی سازمان قرار گیرند و هماهنگی لازم با نماینده ستاد در فرودگاه جده. <b>(خاص مدینه بعد)</b>	۱۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس‌های کاروان بر اساس شماره‌ی اتوبوس و انجام حضور و غیاب.	۱۷
	*	*	*	*	*	نظارت بر بارگیری چمدان‌ها و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از وسایل زائران.	۱۸
				*	*	کسب اطلاع از وسایل، اشیا یا اقلام جامانده، ضبط شده و یا مفقودی احتمالی زائران، و گزارش به مسوول فرودگاه و مدیر مجموعه، و پیگیری بعدی تا حصول نتیجه.	۱۹



کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مأمور	معاون	مدیر		
					*	هماهنگی تلفنی با مدیر مجموعه جهت ایجاد آمادگی برای استقبال از زائران در بدو ورود به هتل.	۲۰
			*	*	*	برقراری ارتباط با عوامل مستقر در اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از صحت و سلامت زائران و حُسن عملکرد راننده و اطمینان از عدم بروز بحران.	۲۱
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌های کاروان از فرودگاه.	۲۲
	*		*	*	*	در صورت وقوع بحران احتمالی در مسیر، هماهنگی مسوول اتوبوس با مسوول ستاد مدیریت بحران و ارایه‌ی گزارش از بحران احتمالی به وجود آمده و دریافت آخرین رهنمودها و دستورات، مطابق دستورالعمل ابلاغی مدیریت بحران و امداد و نجات.	۲۳
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل زائران و کاروان در داخل اتوبوس‌ها بعد از رسیدن به هتل مقصد.	۲۴
	*		*	*	*	تخلیه‌ی بار و اثاثیه‌ی کاروان از اتوبوس‌ها و برداشتن تابلوها و علائم الصاقی از روی شیشه‌ی اتوبوس‌ها پس از رسیدن به مقصد.	۲۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	<b>اولین حضور در مدینه منوره:</b> همکاری در پذیرایی اولیه از زائران و راهنمایی آنان جهت پذیرایی و استراحتی کوتاه در لابی هتل.	۱.
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت توجه به سخنان مدیر مجموعه و خیر مقدم ایشان.	۲.
				*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان و تعیین زمان عزیمت به حرم نبوی(ص) جهت زیارت اولیه.	۳.
				*	*	بیان نکات اولیه اجرایی و اعلام زمان عزیمت به مسجد النبی(ص) جهت انجام زیارت اولیه دسته‌جمعی.	۴.
		*	*	*	*	اخذ کارت مشخصات هتل از مجموعه و توزیع آن بین زائران.	۵.
				*	*	اخذ کارت (کلید) اتاق‌ها از مجموعه و توزیع آن‌ها بین زائران با توجه به شماره‌ی مندرج بر روی کارت شناسایی زائر.	۶.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انتقال چمدان‌ها و وسایل شخصی به اتاق‌ها و نظارت بر استقرار اولیه.	۷.
	*	*	*	*	*	راهنمایی و توجیه زائران برای سپردن وجوه نقد و اشیای قیمتی به امانات هتل و استفاده از صندوق امانات هتل.	۸.
	*	*	*	*	*	مساعدت به زائران سالمند و کم‌توان جهت انتقال وسایل و چمدان‌های آنان به اتاق‌های شان.	۹.
	*	*	*	*	*	رسیدگی به مشکلات احتمالی استقرار از قبیل جابه‌جایی اتاق‌ها، خرابی کارت (کلید) اتاق‌ها و... با سرکشی به همه اتاق‌های زائران.	۱۰.
		*	*	*	*	بررسی نهایی وضعیت هم‌اتاقی‌های موجود از حیث ناسازگاری‌های احتمالی، بروز مشکلات رفتاری و... و انجام تغییرات لازم.	۱۱.
	*	*	*	*	*	راهنمایی سرگروه‌ها برای فراخوانی زائران و همراهی با آنان در زیارت اولیه دسته‌جمعی.	۱۲.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت تجمع در لابی هتل در ساعت تعیین شده توسط سرگروهها و عوامل اجرایی کاروان.	۱۳
				*	*	هماهنگی جهت ماندن مدیر و یا معاون کاروان در هتل برای پیگیری امور و رسیدگی به نواقص اعلامی و همکاری با مجموعه.	۱۴
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای همراهان داشتن کارت شنا سایی، کارت هتل، کتب ادعیه، کیسه‌ی کفش و... و همراه نداشتن پول زیاد و وسایل گران قیمت.	۱۵
	*	*	*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران کاروان به سمت حرم نبوی(ص) و کنترل آمار و حضور و غیاب زائران از طریق سرگروهها.	۱۶
	*			*	*	راهنمایی زائران از موقعیت هتل نسبت به حرم نبوی(ص) و قبرستان بقیع و مسجدالحرام و ... مسیر رفت و برگشت.	۱۷
	*			*	*	راهنمایی زائران جهت ورود به مسجد النبی(ص) و انجام زیارت و تنظیم محل و ساعت قرار بازگشت به هتل.	۱۸
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای هماهنگی قبلی در صورتی که بخواهند پس از زیارت دسته‌جمعی از کاروان جدا شوند.	۱۹
	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت حضور پیش از موعد در محل قرار کاروان و بازگرداندن آنان در دسته‌های کوچک‌تر به هتل.	۲۰
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از بازگشت همه زائران به هتل از طریق سرگروهها.	۲۱
		*	*	*	*	پیگیری و تعیین تکلیف افرادی که بدون هماهنگی قبلی به هتل برگشته‌اند تا حصول اطمینان از بازگشت آنان.	۲۲
	*	*	*	*	*	پیگیری، رسیدگی و رفع مشکلات احتمالی مربوط به استقرار زائران در اتاق‌ها بعد از زیارت دسته‌جمعی.	۲۳

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	<b>هماهنگی با مجموعه:</b> هماهنگی جهت حضور در برنامه‌ی پذیرایی، استقبال و سایر همکاری‌های اجرایی.	۲۴
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و شرکت در جلسات مجموعه جهت هماهنگی‌های اجرایی و فرهنگی.	۲۵
				*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت حضور در شورای فرهنگی مجموعه.	۲۶
				*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی با مجموعه، جهت تنظیم روزها، ساعات و محل برگزاری جلسات آموزشی کاروان.	۲۷
		*	*	*	*	اخذ اقلام رفاهی زائران که به صورت امانت و موقت در اختیار کاروان قرار می‌گیرد، مانند: اتو، میز اتو و... و تحویل به‌زائران.	۲۸
		*	*	*	*	پیگیری و نظارت بر نظافت و تعویض ملحفه‌ها بر اساس برنامه‌ی زمان‌بندی مجموعه.	۲۹
		*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع در خصوص وضعیت صندوق امانات و اعلام به‌زائران.	۳۰
		*	*	*	*	اخذ شماره تلفن‌های عربی مدیران و معاونین کاروان‌های حاضر در مجموعه.	۳۱
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و اخذ برنامه‌ی زیارت دوره‌ی کاروان.	۳۲
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و هماهنگی جهت دریافت سرانه و اقلام فرهنگی کاروان.	۳۳
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و هماهنگی جهت دریافت کمک هزینه‌ی تلفن همراه مدیر و معاون کاروان.	۳۴
	*	*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع و اخذ برنامه‌های فرهنگی مجموعه، از جمله: دعای کمیل، ندبه و... و اعلام به‌زائران و همکاری در اجرای مراسم‌ها.	۳۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع و دریافت نشریه‌ها، پوسترها و اطلاعیه‌ها از مجموعه و اطلاع‌رسانی به‌زائران.	۳۶
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع از برنامه‌ی زمانی خروج کاروان از مدینه جهت عزیمت به میقات شجره و مکه.	۳۷
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و شرکت در جلسات مجموعه و ستاد منطقه و اخذ دستورالعمل‌های ابلاغی و پیگیری آن‌ها.	۳۸
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و شرکت در جلسات و همایش‌های متمرکز سازمان و بعثه و دریافت آخرین اخبار و دستورالعمل‌ها.	۳۹
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع از برنامه‌ی زمان‌بندی مجموعه جهت مراجعه‌ی کاروان به مکتب به‌منظور تنظیم مجدد گذرنامه‌های زائران.	۴۰
			*	*	*	هماهنگی و دریافت آخرین دستورالعمل مربوط به مدیریت بحران، امداد و نجات و اخذ نقش کاروان در مواقع بحران‌های احتمالی.	۴۱
		*	*	*	*	اخذ شماره تلفن‌های ضروری مورد نیاز کاروان (ستاد مدینه، اورژانس، پلیس و...) و اعلام به‌زائران.	۴۲
	*	*	*	*	*	<b>فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی:</b> نصب اطلاعیه‌ها، نشریه‌ها و دستورالعمل‌های ابلاغی ستادهای حج و بعثه بر روی تابلوی اعلانات در طبقات استقرار کاروان.	۴۳
	*		*	*	*	نصب تابلوهای اجرایی و فرهنگی (تراکت‌ها، بروشورها و...)، (بایدها و نبایدها، مفهومی، آیات، روایات، مناسبت‌ها و...) در طبقات استقرار کاروان.	۴۴
	*		*	*	*	نصب جدول برنامه‌های اجرایی و فرهنگی روزهای حضور در مدینه در طبقات استقرار کاروان.	۴۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*		*	*	*	الصاق لیست اسامی زائران بر روی درب اتاق‌های آنان با درج اسم زائران حاضر در اتاق‌ها به‌گونه‌ای که هیچ آسیبی به درب‌ها وارد نشود.	۴۶
	*		*	*	*	الصاق لیست راهنمای اتاق‌های زائران در طبقات استقرار به تفکیک هر طبقه.	۴۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت کنترل لوازم اتاق‌ها، اعم از: قبله‌نما، جانماز، قرآن و... و کنترل شارژر آویژه‌ی اتاق‌ها.	۴۸
	*	*	*	*	*	پیگیری و همکاری در توزیع اقلام مصرفی زائران (میوه، چای، قند، آب صحّه و...).	۴۹
			*	*	*	نظارت بر تامین اقلام مصرفی بهداشتی اتاق‌ها و امور خانه‌داری و تعویض ملحفه‌ها، نظافت راهروها و طبقات استقرار با حضور یکی از عوامل اجرایی کاروان.	۵۰
		*	*	*	*	سرکشی به اتاق زائران، بررسی و رسیدگی به مشکلات و نیازمندی‌های آنان.	۵۱
	*	*	*	*	*	احصای مشکلات فنی و نواقص احتمالی اتاق‌ها و پیگیری رفع آن از مسوولین مربوطه در مجموعه.	۵۲
			*	*	*	پیگیری و هماهنگی حضور عوامل اجرایی کاروان طبق برنامه‌ی مجموعه در رستوران و همکاری در توزیع و سرو غذا.	۵۳
		*	*	*	*	پیگیری و هماهنگی حضور دستیار امور بانوان کاروان طبق برنامه‌ی مجموعه در رستوران برای همکاری و راهنمایی زائران.	۵۴
	*		*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص چگونگی تهیه‌ی سیم‌کارت عربی، راه‌اندازی و شارژ آن.	۵۵
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت ثبت شماره تلفن عربی عوامل اجرایی، سرگروه و هم‌اتاقی‌های خود بر روی گوشی تلفن همراه.	۵۶

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	ایفای نقش تعیین شده در ساختار مدیریت بحران و امداد و نجات در مواقع بحرانی، طبق هماهنگی قبلی با مدیر مجموعه و بر اساس دستورالعمل ابلاغی.	۵۷
			*	*	*	تهیه‌ی گزارش مکتوب و تصویری (عکس و فیلم) از برنامه‌های اجرایی و فرهنگی زائران و قرار دادن آن بر روی وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۵۸
				*	*	هماهنگی با مجموعه برای برگزاری مراسم خروج از هتل، مراسم احرام و عزیمت به میقات.	۵۹
		*	*	*	*	ثبت ارزشیابی عوامل مجموعه و ارزشیابی خدمات در سامانه‌ی ارزشیابی (سامفا).	۶۰
			*	*	*	<b>زیارات و دعاهای دسته‌جمعی:</b> برنامه‌ریزی و هماهنگی انجام زیارت دوره‌ی مدینه (گرفتن شماره تلفن راننده‌ی اتوبوس و ثبت شماره‌ی پلاک و شرکت حمل و نقل مربوطه)، همراهی یکی از عوامل با هر اتوبوس، آمارگیری مرحله‌ای در هر زیارت و کنترل آمار زائران در بازگشت به هتل با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۱
				*	*	برنامه‌ریزی بازدید از مسجد امام علی(ع) و مسجد غمامه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۲
				*	*	برنامه‌ریزی بازدید از مسجد ابوذر(ره) و مباحله با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۳
				*	*	برنامه‌ریزی شرکت زائران منتخب در زیارت دوره‌ی ویژه که از سوی بعثه‌ی مقام معظم رهبری(مد) برگزار می‌شود.	۶۴
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت شرکت در برنامه‌های اجرایی و فرهنگی مجموعه.	۶۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	<b>جلسات آموزشی توجیهی کاروان:</b> هماهنگی با مجموعه جهت استفاده از امکانات لازم برای برگزاری جلسات آموزشی توجیهی کاروان (فرش، بلندگو، ویدیو پرژکتور، ملزومات پذیرایی و...).	۶۶
				*	*	برگزاری منظم جلسات آموزشی کاروان و ارایه‌ی آموزش‌های لازم از مراحل بعدی سفر به‌زائران.	۶۷
					*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات میقات شجره و عزیمت به مکه مکرمه. (کاروان‌های مدینه قبل)	۶۸
					*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات میقات شجره و عزیمت به مکه مکرمه. (کاروان‌های مدینه قبل)	۶۹
					*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات انجام عمره تمتع. (کاروان‌های مدینه قبل)	۷۰
	*	*	*	*	*	توزیع نشریات و مسابقات در خلال جلسات آموزشی کاروان و ترغیب زائران به مطالعه‌ی دقیق آن‌ها با هماهنگی روحانیون کاروان.	۷۱
			*	*	*	تهیه‌ی گزارش جلسات آموزشی و ارایه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی مربوطه.	۷۲
		*		*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت برگزاری جلسات آموزشی ویژه‌ی بانوان، جهت طرح موضوعات خاص.	۷۳
				*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت برگزاری جلسات آموزشی ویژه‌ی آقایان، جهت طرح موضوعات خاص.	۷۴
				*	*	پیگیری حضور پزشک مجموعه در برخی جلسات آموزشی جهت ارایه‌ی آموزش‌های بهداشت و سلامت به‌زائران.	۷۵
				*	*	پیگیری حضور مدیر مجموعه در جلسه‌ی آموزشی و توجیهی جهت ارایه‌ی توضیحات ضروری و پاسخ به سوالات زائران در صورت نیاز.	۷۶



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	برگزاری منظم جلسات شورای فرهنگی و یاوران حجاج جهت تبادل نظر و اخذ تصمیمات لازم.	۷۷
			*	*	*	تهیه گزارش جلسات شورای فرهنگی و یاوران حجاج و ارایه آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی مربوطه.	۷۸
		*	*	*	*	نظرخواهی کتبی از زائران در خصوص فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی و تحلیل نتایج آن جهت افزایش سطح رضایت‌مندی زائران از عملکرد کاروان مطابق با فرم «ی ۱».	۷۹

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	<b>اولین حضور در مکه مکرمه:</b> همکاری در پذیرایی اولیه از زائران و راهنمایی آنان جهت پذیرایی و استراحتی کوتاه در لابی هتل.	۱.
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت توجه به توضیحات مدیر مجموعه‌ی مکه و خیر مقدم ایشان.	۲.
				*	*	بیان نکات اجرایی و اعلام زمان عزیمت به مسجدالحرام برای انجام عمره‌ی تمتع زائران گروه اول.	۳.
	*	*	*	*	*	راهنمایی مجدد زائران سالمند، کم‌توان و بیمار جهت ماندن در هتل و حفظ آمادگی برای انجام عمره‌ی تمتع در نوبت دوم.	۴.
	*	*	*	*	*	اخذ کارت مشخصات هتل از مجموعه و توزیع آن بین زائران.	۵.
				*	*	اخذ کارت (کلید) اتاق‌ها از مجموعه و توزیع آن‌ها بین زائران با توجه به شماره‌ی مندرج روی کارت شناسایی زائر.	۶.
	*	*	*	*	*	راهنمایی و توجیه زائران برای سپردن وجوه نقد و اشیای قیمتی به امانات هتل و استفاده از صندوق امانات هتل.	۷.
	*	*	*	*	*	مساعدت به زائران سالمند و کم‌توان جهت انتقال وسایل و چمدان‌های آنان به اتاق‌های شان.	۸.
	*	*	*	*	*	توجیه زائران سالمند، کم‌توان و بیمار جهت ماندن در هتل و حفظ آمادگی برای انجام عمره‌ی تمتع در نوبت دوم.	۹.
		*	*	*	*	رسیدگی به مشکلات احتمالی استقرار از قبیل جابه‌جایی اتاق‌ها، خرابی کارت (کلید) اتاق‌ها و... با سرکشی به همه اتاق‌های زائران.	۱۰.
		*	*	*	*	بررسی نهایی وضعیت هم‌اتاقی‌های موجود از حیث ناسازگاری‌های احتمالی، بروز مشکلات رفتاری و... و انجام تغییرات لازم.	۱۱.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص موقعیت هتل نسبت به حرم، خطوط اتوبوس‌رانی ایرانی و چگونگی تردد.	۱۲.

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	<b>هماهنگی با مجموعه:</b> هماهنگی جهت حضور عوامل اجرایی کاروان در برنامه‌ی پذیرایی، استقبال و سایر همکاری‌ها.	۱۳
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و شرکت در جلسات مجموعه جهت هماهنگی‌های اجرایی و فرهنگی.	۱۴
				*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت شورای فرهنگی مجموعه.	۱۵
				*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی با مجموعه، جهت تنظیم روزها، ساعات و محل برگزاری جلسات آموزشی کاروان.	۱۶
			*	*	*	اخذ اقلام رفاهی زائران که به صورت امانت و موقت در اختیار کاروان قرار می‌گیرد، مانند: اتو، میز اتو و... و تحویل به‌زائران.	۱۷
		*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع در خصوص وضعیت صندوق امانات و اعلام به‌زائران.	۱۸
		*	*	*	*	اخذ شماره تلفن‌های عربی مدیران و معاونین کاروان‌های حاضر در مجموعه.	۱۹
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و اخذ برنامه‌ی زیارت دوره‌ی کاروان.	۲۰
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و هماهنگی جهت دریافت سرانه و اقلام فرهنگی کاروان.	۲۱
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع از مجموعه و هماهنگی جهت دریافت کمک هزینه‌ی تلفن مدیر و معاون کاروان.	۲۲
		*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع و اخذ برنامه‌های فرهنگی، از جمله: دعای کمیل، ندبه و... و اعلام به‌زائران و همکاری در اجرای مراسم‌ها.	۲۳
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و شرکت در جلسات مجموعه و ستاد منطقه و اخذ دستورالعمل‌های ابلاغی و پیگیری آن‌ها.	۲۴

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع و شرکت در جلسات و همایش‌های متمرکز سازمان، بعثه و دریافت آخرین اخبار و دستورالعمل‌ها.	۲۵
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع از برنامه‌ی زمان‌بندی مجموعه جهت مراجعه‌ی کاروان به مکتب به‌منظور تنظیم مجدد گذرنامه‌های زائران.	۲۶
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع و دریافت نشریه‌ها، پوسترها، اطلاعیه‌ها از ستاد منطقه و اطلاع‌رسانی به‌زائران.	۲۷
			*	*	*	هماهنگی و دریافت آخرین دستورالعمل مربوط به مدیریت بحران، امداد و نجات و اخذ نقش کاروان در مواقع بحران‌های احتمالی.	۲۸
		*	*	*	*	اخذ شماره تلفن‌های ضروری مورد نیاز کاروان (ستاد مکه، اورژانس، پلیس، ...).	۲۹
			*	*	*	اخذ برنامه‌ی حضور در شیفت امداد، شیفت حمل و نقل و سایر مواردی که از سوی واحدهای مربوطه برنامه‌ریزی می‌شود.	۳۰
		*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع و راهنمایی یاوران حجاج کاروان (سرگروه‌ها) جهت شرکت در همایش سراسری یاوران حجاج.	۳۱
				*	*	مراجعه به موسسه‌ی مطوفی حجاج ایران حداکثر تا ۳ روز پس از ورود به مکه و کنترل گذرنامه‌ی زائران.	۳۲
		*	*	*	*	<b>فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی:</b> نصب اطلاعیه‌ها، نشریه‌ها، دستورالعمل‌های ابلاغی ستادهای حج و بعثه بر روی تابلوی اعلانات در طبقات استقرار کاروان.	۳۳
		*	*	*	*	نصب تابلوهای اجرایی و فرهنگی (تراکت‌ها، بروشورها و...)، (بایدها و نبایدها، مفهومی، آیات، روایات، مناسبت‌ها و...) در طبقات استقرار کاروان.	۳۴
		*	*	*	*	نصب جدول برنامه‌های اجرایی و فرهنگی روزهای حضور در مکه، در طبقات استقرار کاروان.	۳۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مأمور	معاون	مدیر		
	*		*	*	*	الصاق لیست اسامی زائران بر روی درب اتاق‌های آنان با درج اسم زائران حاضر در اتاق‌ها، به گونه‌ای که هیچ آسیبی به درب‌ها وارد نشود.	۳۶
	*		*	*	*	الصاق لیست راهنمای اتاق‌های زائران در طبقات استقرار آن‌ها به تفکیک هر طبقه.	۳۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت کنترل لوازم اتاق‌ها عمّ از قبله‌نما، جانماز، قرآن و... و کنترل شارژر اوئی‌های اتاق‌ها.	۳۸
	*	*	*	*	*	پیگیری و همکاری در توزیع اقلام مصرفی زائران (میوه، چای، قند، آب صحّه و...).	۳۹
			*	*	*	نظارت بر تامین اقلام مصرفی بهداشتی اتاق‌ها و امور خانه‌داری، تعویض ملحفه‌ها، نظافت راهروها و طبقات استقرار با حضور یکی از عوامل اجرایی کاروان.	۴۰
		*	*	*	*	سرکشی به اتاق زائران، بررسی و رسیدگی به مشکلات و نیازمندی‌های آنان.	۴۱
			*	*	*	هماهنگی و انتقال زائران بیمار به بیمارستان مرکز پزشکی حج و زیارت در صورت ارجاع پزشک مجموعه.	۴۲
			*	*	*	پیگیری امور بیمه‌ی زائران از جمله تکمیل فرم اشیای گم‌شده و اخذ کد رهگیری و فرم ادامه‌ی درمان ممهور به مهر مرکز پزشکی.	۴۳
		*	*	*	*	احصای مشکلات فنی و نواقص احتمالی اتاق‌ها و پیگیری رفع آن از مسوولین مربوطه در مجموعه.	۴۴
			*	*	*	پیگیری و هماهنگی حضور عوامل اجرایی کاروان طبق برنامه‌ی مجموعه در رستوران و همکاری در توزیع و سرو غذا.	۴۵
		*			*	پیگیری و هماهنگی حضور دستیار امور بانوان کاروان طبق برنامه‌ی مجموعه در رستوران برای همکاری در پذیرایی زائران و راهنمایی آنان.	۴۶

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*		*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت دریافت مسابقات فرهنگی از بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد) و جوایز مربوطه.	۴۷
	*	*	*	*	*	پیگیری برگزاری مسابقات متمرکز بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد) و ثبت نتایج آن در سامانه‌ی مربوطه و اهدای جوایز به برندگان.	۴۸
			*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص چگونگی تهیه‌ی سیم‌کارت عربی، راه‌اندازی و شارژ آن.	۴۹
			*	*	*	راهنمایی زائران جهت ثبت شماره تلفن عربی عوامل اجرایی، سرگروه و هم‌تاقی‌های خود بر روی گوشی تلفن همراه.	۵۰
	*		*	*	*	تهیه‌ی گزارش مکتوب و تصویری (عکس و فیلم) از برنامه‌های اجرایی و فرهنگی زائران و قرار دادن آن بر روی وبلاگ (سایت) و کانال کاروان در شبکه‌های اجتماعی با رعایت نکات حفاظتی و حراستی و حفظ اطلاعات خصوصی زائران.	۵۱
		*	*	*	*	ثبت ارزشیابی عوامل مجموعه و ارزشیابی خدمات در سامانه‌ی ارزشیابی (سامفا).	۵۲
			*	*	*	<b>زیارات و دعاهای دسته‌جمعی:</b> هماهنگی و انجام زیارت دوره‌ی مکّه (گرفتن شماره تلفن راننده‌ی اتوبوس و ثبت شماره‌ی پلاک آن)، همراهی یکی از عوامل با هر اتوبوس، آمارگیری مرحله‌ای در هر زیارت و کنترل آمار زائران در بازگشت به هتل با هماهنگی روحانیون کاروان، مدیر مجموعه و حمل و نقل منطقه.	۵۳
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت شرکت در برنامه‌های اجرایی و فرهنگی مجموعه.	۵۴

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۲ ) تمهیدات استقرار در هتل و ایام حضور در مکه مکرمه.	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	
	*	*	*	*	*	<b>جلسات آموزشی کاروان:</b> هماهنگی جهت استفاده از امکانات لازم برای برگزاری جلسات آموزشی کاروان (فرش، بلندگو، ویدیو پرژکتور، ملزومات پذیرایی و....)	۵۵
				*	*	برگزاری منظم جلسات آموزشی و آرایه‌ی آموزش‌های لازم از مراحل بعدی سفر به‌زائران.	۵۶
				*	*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات خروج از مکه مکرمه و وقوف در عرفات.	۵۷
				*	*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات خروج از عرفات و عزیمت به منا.	۵۸
				*	*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات وقوف در مشعرالحرام و ورود به منا.	۵۹
				*	*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات رمی جمره عقبه، ذبح قربانی حجاج و حلق بهداشتی.	۶۰
				*	*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات استقرار زائران و بهداشت و تغذیه در عرفات و منا.	۶۱
				*	*	آموزش و توجیه زائران در خصوص ملاحظات بیتوته در منا و بازگشت به مکه مکرمه.	۶۲
	*	*	*	*	*	توزیع نشریات و مسابقات در خلال جلسات آموزشی کاروان و ترغیب زائران به مطالعه‌ی دقیق آن‌ها با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۳
		*	*	*	*	برگزاری مراسم ویژه در مناسبت‌های مهم اسلامی در خلال جلسات آموزشی کاروان (ولادت و شهادت ائمه‌ی اطهار(عهم) و...).	۶۴

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*		*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت برگزاری جلسات آموزشی ویژه‌ی بانوان، جهت طرح موضوعات خاص.	۶۵
				*	*	هماهنگی با روحانیون کاروان جهت برگزاری جلسات آموزشی ویژه‌ی آقایان، جهت طرح موضوعات خاص.	۶۶
			*	*	*	تهیه‌ی گزارش جلسات آموزشی و ارایه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی مربوطه.	۶۷
				*	*	پیگیری حضور پزشک مجموعه در برخی جلسات آموزشی جهت ارایه‌ی آموزش‌های بهداشت و سلامت به‌زائران.	۶۸
				*	*	پیگیری حضور مدیر مجموعه در برخی جلسات آموزشی جهت ارایه‌ی توضیحات ضروری و پاسخ به سوالات زائران.	۶۹
				*	*	برگزاری منظم جلسات شورای فرهنگی و یاوران حجاج جهت تبادل نظر و اخذ تصمیمات لازم.	۷۰
			*	*	*	تهیه‌ی گزارش جلسات شورای فرهنگی و یاوران حجاج و ارایه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی مربوطه.	۷۱
			*	*	*	تهیه‌ی نتیجه‌ی مسابقات فرهنگی برگزار شده و ارایه‌ی آن به روحانیون کاروان جهت ثبت در سامانه‌ی مربوطه.	۷۲
			*	*	*	نظرخواهی کتبی از زائران در خصوص فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی و تحلیل نتایج آن جهت افزایش سطح رضایت‌مندی زائران از عملکرد کاروان مطابق با فرم‌های «ی۲» و «ی۳»، قبل و بعد از ایام تشریق.	۷۳



کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	ماهور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص اقسام و ملزومات مورد نیاز احرام عمره‌ی تمتع و تنظیم ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز طبق لیست اعلام‌شده مطابق با «اطلاعی‌ی ۶» با تاکید بر عدم قراردادن لباس و وسایل احرام در چمدان بار، پیش از عزیمت به سمت میقات.	۱.
		*	*	*	*	همانگی جهت توقف اتوبوس‌ها کنار یک‌دیگر در پارکینگ میقات شجره/ میقات جُحفه (در صورت امکان).	۲.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۳.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران نسبت به جهت‌ها، مسیرها و محل توقف اتوبوس‌های کاروان.	۴.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران نسبت به موقعیت سرویس‌های بهداشتی و حمام‌ها و ساعت اذان.	۵.
	*	*	*	*	*	همانگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران و حضور در محوطه‌ی اصلی میقات و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۶.
		*	*	*	*	همانگی جهت قرار دادن وسایل مهم احتمالی کاروان در محلی امن و مورد اعتماد (ترجیحاً صندوق امانات موجود در میقات).	۷.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران نسبت به مکان قرار کاروان و زمان تجمع در محوطه‌ی میقات در اطراف تابلوی کاروان.	۸.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه‌ی امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... قبل از زمان تجمع.	۹.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت همراهی با سرگروه‌ها برای ورود به شبستان مسجد و تجمع در یک مکان.	۱۰.
	*		*	*	*	راهنمایی آقایان جهت حضور در ساعت مقرر در شبستان مسجد برای مُحرم‌شدن با همانگی روحانیون کاروان.	۱۱.
		*	*	*	*	راهنمایی بانوان جهت حضور در ساعت مقرر در شبستان مسجد جُحفه برای مُحرم‌شدن با همانگی روحانیون کاروان.	۱۲.

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۳ ) تمهیدات میقات شجره/میقات جحفه و عزیمت به مکه مکرمه.	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	ردیف
				*	*	تنظیم زمان خروج از میقات و عزیمت به مکه با توجه به فرصت‌های در اختیار هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۳
	*	*	*	*	*	هماهنگی و حضور در شبستان مسجد پیش از موعد اعلامی و فراخوان زائران برای تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۱۴
			*	*	*	هماهنگی جهت برگزاری جلسه‌ی احرام با هماهنگی روحانیون کاروان و حصول اطمینان از محرم‌شدن همه آقایان زائر.	۱۵
		*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع و حصول اطمینان از برگزاری جلسه‌ی احرام بانوان.	۱۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای شرکت در نماز جماعت مسجد.	۱۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت خروج به‌موقع از شبستان مسجد و تجمع در اطراف تابلوی کاروان در محوطه‌ی میقات.	۱۸
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل‌شان در میقات و شبستان مسجد.	۱۹
		*	*	*	*	هماهنگی جهت حرکت‌دادن دسته‌جمعی زائران با نوای تلبیه، ذکر و دعا به‌سوی محل استقرار اتوبوس‌های کاروان.	۲۰
			*	*	*	هماهنگی جهت باقی ماندن یکی از عوامل اجرایی کاروان در محوطه‌ی میقات جهت حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران.	۲۱
		*	*	*	*	انجام حضور و غیاب هر اتوبوس و حصول اطمینان از جا نماندن زائران و نبود فرد غیر کاروانی در اتوبوس‌ها.	۲۲
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌های کاروان به‌سوی مکه.	۲۳
				*	*	هماهنگی تلفنی با مجموعه مکه و اعلام حرکت کاروان به سوی مکه و هماهنگی برای طواف اول.	۲۴
				*	*	توجه عوامل اجرایی کاروان در خصوص لزوم هوشیاری و بیداری در اتوبوس تا رسیدن به مکه و مراقبت مستمر از زائران.	۲۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	نظارت بر رفتار اجتماعی، نوع رانندگی، عدم خواب‌آلودگی و... رانندگان اتوبوس‌ها توسط عوامل اجرایی حاضر در اتوبوس در تمام طول مسیر.	۲۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی راننده‌ی اتوبوس جهت توقف در ایستگاه بین‌راهی صرفاً برای اخذ بسته‌ی غذایی و اقلام مصرفی و توزیع آن بین زائران.	۲۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص استراحت‌گاه بین‌راهی و لزوم برگشت همه زائران در موعد مقرر به اتوبوس.	۲۸
	*	*	*	*	*	توقف در استراحت‌گاه بین‌راهی، اعلام مدت زمان توقف و راهنمایی زائران جهت تجدید وضو و... .	۲۹
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت سوار شدن به اتوبوس و انجام حضور و غیاب و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از آن‌ها در استراحت‌گاه.	۳۰
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌های کاروان به سوی مکه.	۳۱
		*	*	*	*	هماهنگی جهت ورود توامان اتوبوس‌های کاروان به پارکینگ موسسه‌ی مطوقین حجاج (مرکز استقبال) و تحویل گذرنامه‌ها و دریافت رسید.	۳۲
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌های کاروان از مرکز استقبال.	۳۳
				*	*	هماهنگی تلفنی با مدیر مجموعه جهت ایجاد آمادگی برای استقبال از زائران در بدو ورود به هتل.	۳۴
			*	*	*	برقراری ارتباط با عوامل مستقر در اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از صحت و سلامت زائران و حسن عملکرد راننده و اطمینان از عدم بروز بحران.	۳۵
	*		*	*	*	در صورت وقوع بحران احتمالی در مسیر، هماهنگی مسوول اتوبوس با مسوول ستاد مدیریت بحران و ارایه‌ی گزارش از بحران احتمالی به وجود آمده و دریافت آخرین رهنمودها و دستورات، مطابق دستورالعمل ابلاغی مدیریت بحران و امداد و نجات.	۳۶

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۳ ) تمهیدات میقات شجره/میقات جحفه و عزیمت به مکه مکرمه.
	زائر خدمه	دستیار	مأمور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها
				*	*	هماهنگی نهایی با مدیر مجموعه جهت دریافت اتوبوس از واحد حمل و نقل برای انجام طواف اول زائران.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت مراقبت از وسایلشان و جا نماندن در اتوبوس پس از رسیدن به مقصد.
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل زائران و کاروان در داخل اتوبوس ها بعد از رسیدن به هتل مقصد.
	*		*	*	*	تخلیه ی بار و اثاثیه ی کاروان از اتوبوس ها و برداشتن تابلوها و علایم الصاقی از روی شیشه ی اتوبوس ها پس از رسیدن به مقصد.
	*	*	*	*	*	مساعدت به زائران سالمند و کم توان جهت انتقال وسایل و چمدان های آنان به اتاق های شان.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	بیان نکات اجرایی و اعلام زمان عزیمت به مسجدالحرام برای انجام عمره‌ی تمتع زائران گروه اول.	۱.
			*	*	*	بررسی مجدد لیست زائران توانمند، آماده و مستعد به‌عنوان گروه اول جهت انجام عمره‌ی تمتع.	۲.
			*	*	*	بررسی مجدد لیست زائران سالمند، کم‌توان و بیمار به‌عنوان گروه دوم جهت انجام عمره‌ی تمتع.	۳.
			*	*	*	اخذ نظر مشورتی پزشک مجموعه در خصوص آخرین وضعیت زائران سالمند، کم‌توان و بیمار و موارد خاص.	۴.
	*	*	*	*	*	راهنمایی مجدد زائران سالمند، کم‌توان و بیمار جهت ماندن در هتل و حفظ آمادگی برای انجام عمره‌ی تمتع در نوبت دوم.	۵.
		*	*	*	*	برنامه‌ریزی ساعت عزیمت به مسجدالحرام جهت انجام عمره‌ی تمتع با هماهنگی روحانیون کاروان (با در نظر گرفتن آب و هوا، خلوتی حرم، عدم تداخل با نمازهای جماعت و...).	۶.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت زمان عزیمت زائران به مسجدالحرام برای انجام عمره‌ی تمتع.	۷.
				*	*	بیان نکات اولیه‌ی اجرایی و اعلام زمان عزیمت به مسجدالحرام.	۸.
	*	*	*	*	*	هماهنگی و اطلاع‌رسانی به زائران نیازمند ویلچر جهت همراه‌داشتن وجه نقد برای اجاره‌ی ویلچر در مسجدالحرام.	۹.
				*	*	<b>انجام عمره‌ی تمتع زائران گروه اول:</b> هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران برای انجام عمره‌ی تمتع (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقادورات مجموعه و در صورت امکان).	۱۰.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت آماده‌سازی رستوران برای صرف صبحانه‌ی زائران بعد از نماز صبح (برای کاروان‌هایی که طواف اول آن‌ها بعد از نماز صبح انجام می‌شود).	۱۱.
			*	*	*	حصول اطمینان از وجود اتوبوس‌های آماده‌ی حرکت برای انتقال زائران به حرم.	۱۲.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	هماهنگی با سرگروه‌ها برای فراخوانی زائران و همراهی با آنان در انجام عمره‌ی تمتع در زمان تعیین شده.	۱۳
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت تجدید وضو، اقامه‌ی نماز صبح و حضور به‌موقع در رستوران جهت صرف صبحانه (برای کاروان‌هایی که طواف اول آن‌ها بعد از نماز صبح انجام می‌شود).	۱۴
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت تجمع در لابی هتل در ساعت تعیین شده جهت عزیمت به مسجدالحرام.	۱۵
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه‌ی امور شخصی، همراه‌داشتن کارت شناسایی، کارت هتل، کیسه‌ی کفش، ادعیه‌ی طواف و... قبل از حرکت.	۱۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص موقعیت هتل نسبت به حرم، خطوط اتوبوس‌رانی ایرانی و چگونگی تردد.	۱۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت همراه نداشتن وسایل غیرضرور در هنگام عزیمت به مسجدالحرام، خصوصاً وجه نقد زیاد و وسایل قیمتی.	۱۸
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای هماهنگی با مسوولین کاروان در صورتی که بخواهند پس از انجام اعمال از کاروان جدا شوند.	۱۹
		*	*	*	*	سرشماری، آمارگیری و حضور و غیاب زائران گروه اول قبل از عزیمت به مسجدالحرام.	۲۰
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از همراه نبودن زائران سالمند، کم‌توان و بیمار به‌عنوان گروه دوم در بین زائران گروه اول.	۲۱
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران گروه اول.	۲۲
		*	*	*	*	هماهنگی جهت حضور یکی از عوامل اجرایی کاروان در هر اتوبوس جهت همراهی با زائران.	۲۳
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توأمان اتوبوس‌ها به سمت مسجدالحرام.	۲۴
	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت توقف اتوبوس‌ها در ایستگاه و راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۲۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت مراقبت از وسایل‌شان و جا نماندن در اتوبوس.	۲۶
*	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل زائران در اتوبوس‌ها.	۲۷
*	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت تجمع زائران در محل مناسب در بیرون از مسجدالحرام و آرایه‌ی توضیحات لازم اعم از اسم و رقم باب مسجدالحرام هنگام ورود و خروج و... و...	۲۸
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای ورود به مسجدالحرام جهت انجام اعمال با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۹
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران از چگونگی ورود و خروج از مطاف.	۳۰
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران نسبت به محل قرار کاروان بعد از انجام طواف و اقامه‌ی نماز طواف و راهنمایی آنان در خصوص گم‌شدگی احتمالی.	۳۱
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت عزیمت دسته‌جمعی به سمت مطاف جهت انجام طواف با هماهنگی روحانیون کاروان.	۳۲
*	*	*	*	*	*	همراهی با زائران در مطاف و انجام مراقبت‌های لازم.	۳۳
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت اقامه‌ی نماز طواف.	۳۴
*	*	*	*	*	*	فراخوان زائران به محل قرار کاروان، استراحت و نوشیدن آب زمزم تا رسیدن همه زائران.	۳۵
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران نسبت به موقعیت مکانی مسعی در مسجدالحرام.	۳۶
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران نسبت به محل قرار کاروان جهت تقصیر و خروج از مسعی.	۳۷
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت عزیمت دسته‌جمعی به سمت مسعی برای انجام سعی با هماهنگی روحانیون کاروان.	۳۸
*	*	*	*	*	*	همراهی با زائران در مسعی و انجام مراقبت‌های لازم.	۳۹
*	*	*	*	*	*	فراخوان زائران به محل قرار کاروان و حصول اطمینان از حضور همه زائران بعد از انجام سعی.	۴۰

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام تقصیر و خروج از احرام با هماهنگی روحانیون کاروان.	۴۱
		*	*	*	*	آمارگیری دقیق از طریق سرگروه‌ها و بازگرداندن زائران هر گروه به هتل.	۴۲
		*	*	*	*	هماهنگی جهت ماندن یکی از عوامل اجرایی در محل قرار کاروان در باب مروره جهت حصول اطمینان از بازگشت همه زائران به هتل (در صورت لزوم).	۴۳
		*	*	*	*	هماهنگی جهت بازگشت کامل زائران گروه اول به هتل و حصول اطمینان از بازگشت همه آنان با هماهنگی سرگروه‌ها.	۴۴
		*	*	*	*	پیگیری و تعیین تکلیف افرادی که بدون هماهنگی قبلی به هتل برگشته‌اند تا حصول اطمینان از بازگشت آنان.	۴۵
		*	*	*	*	کسب اطلاع از روحانیون کاروان در خصوص زائرنی که احتمالاً در مرحله‌ی اول موفق به انجام کامل اعمال عمره‌ی تمتع نشده‌اند؛ و هماهنگی با آنان جهت عزیمت به همراه گروه دوم به مسجدالحرام برای انجام اعمال عمره‌ی تمتع.	۴۶
		*	*	*	*	<b>انجام عمره‌ی تمتع زائران گروه دوم:</b> تعیین و اعلام زمان عزیمت به مسجدالحرام جهت انجام عمره‌ی تمتع زائران گروه دوم.	۴۷
				*	*	هماهنگی با مجموعه و اعلام زمان عزیمت زائران گروه دوم به مسجدالحرام برای انجام عمره‌ی تمتع.	۴۸
				*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان برای انجام عمره‌ی تمتع زائران گروه دوم (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدرات مجموعه و در صورت امکان).	۴۹
				*	*	هماهنگی قبلی و سازمان‌دهی متقاضیان همراهی و کمک به زائران گروه دوم و راهنمایی آنان نسبت به وظایف محوله.	۵۰
	*	*	*	*	*	فراخوان زائرنی که در مرحله‌ی اول موفق به انجام کامل اعمال عمره‌ی تمتع نشده‌اند، جهت همراهی با گروه دوم.	۵۱



کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
*	*	*	*	*	*	فراخوان زائران گروه دوم و متقاضیان همراهی و کمک به آنان جهت حضور در ساعت تعیین شده در لابی هتل.	۵۲
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران گروه دوم جهت با وضو بودن، همراه داشتن کارت شناسایی، کارت هتل، کیسه‌ی کفش، ادعیه‌ی طواف و ...	۵۳
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران گروه دوم جهت همراه نداشتن وسایل غیرضرور در هنگام عزیمت به حرم خصوصاً وجه نقد زیاد و وسایل قیمتی.	۵۴
		*	*	*	*	سرشماری، آمارگیری و حضور و غیاب زائران گروه دوم قبل از عزیمت به مسجدالحرام.	۵۵
		*	*	*	*	هماهنگی جهت همراه نمودن هر یک از زائران گروه دوم با یک یا دو نفر از متقاضیان کمک و تعیین مسوولیت و توجیه دقیق آنان.	۵۶
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران گروه دوم جهت سوار شدن به اتوبوس و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از آنان.	۵۷
*	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت توقف اتوبوس‌ها در ایستگاه و راهنمایی زائران جهت پیاده شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۵۸
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت مراقبت از وسایل شان و جا نماندن در اتوبوس.	۵۹
*	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل زائران در اتوبوس‌ها.	۶۰
*	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت تجمع زائران در محل مناسب در بیرون از مسجدالحرام و ارائه‌ی توضیحات لازم اعم از اسم و رقم باب مسجدالحرام هنگام ورود و خروج و ...	۶۱
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای ورود به مسجدالحرام جهت انجام اعمال با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۲
*	*	*	*	*	*	راهنمایی جهت عزیمت زائران با همراهان کمکی آن‌ها به سمت مطاف جهت انجام طواف و اقامه‌ی نماز طواف با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۳
*	*	*	*	*	*	فراخوان زائران به محل قرار کاروان، استراحت و نوشیدن آب زمزم تا رسیدن همه زائران.	۶۴

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت عزیمت دسته‌جمعی به سمت مسعی برای انجام سعی با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۵
	*	*	*	*	*	راهنمایی همراهان جهت اجاره‌ی ویلچر برای متقاضیان زائران گروه دوم و توجیه دقیق همراهان آنان برای کنترل سعی آنان.	۶۶
		*	*	*	*	حضور در باب مروه جهت کنترل و نظارت بر سعی زائران گروه دوم و پایان اعمال عمره‌ی تمتع آنان.	۶۷
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران به محل قرار کاروان و حصول اطمینان از حضور همه آنان.	۶۸
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام تقصیر و خروج از احرام با هماهنگی روحانیون کاروان.	۶۹
		*	*	*	*	آمارگیری دقیق و حضور و غیاب و بازگرداندن زائران گروه دوم به هتل.	۷۰
		*	*	*	*	هماهنگی جهت بازگشت کامل زائران گروه دوم به هتل و حصول اطمینان از بازگشت همه آنان با هماهنگی همراهان آنان.	۷۱
		*	*	*	*	پیگیری و تعیین تکلیف افرادی که بدون هماهنگی قبلی به هتل برگشته‌اند تا حصول اطمینان از بازگشت آنان و گزارش به مجموعه و واحدهای امداد و حراست در صورت تاخیر نامتعارف.	۷۲
		*	*	*	*	پیگیری، رسیدگی و رفع مشکلات احتمالی مربوط به استقرار زائران بعد از بازگشت به هتل، با سرکشی دقیق به همه اتاق‌ها.	۷۳

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	تعیین مکان مناسب در اطراف هتل جهت جمع‌آوری سنگ برای رمی جمرات (نزدیک‌بودن، نداشتن مالک و...) با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱.
	*	*	*	*	*	راهنمایی و فراخوان زائران در روز مقرر جهت جمع‌کردن سنگ برای رمی جمرات به صورت گروهی در چند نوبت.	۲.
	*	*	*	*	*	راهنمایی سرگروه‌ها و تمامی زائران نسبت به مسیر جمرات تا هتل (در صورت امکان بازدید میدانی سرگروه‌ها از مسیرهای برگشت به هتل).	۳.
		*	*	*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی جهت انجام اعمال مکّه‌ی بانوانی که احتمال می‌دهند بعد از ایام تشریق دچار معذورات شرعی شوند، با هماهنگی روحانیون کاروان.	۴.
		*	*	*	*	برنامه‌ریزی و هماهنگی جهت انجام اعمال مکّه‌ی زائران سالمند و کم‌توان که بعد از ایام تشریق قادر به انجام اعمال نخواهند بود، با هماهنگی روحانیون کاروان.	۵.
				*	*	هماهنگی و معرفی همکار نقل ترددی کاروان به مجموعه و تبیین مجدد وظایف ایشان.	۶.
			*	*	*	پیگیری شرکت در جلسه‌ی آموزشی و بازدید میدانی همکار نقل ترددی کاروان و دریافت حکم مربوطه.	۷.
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از مجموعه در خصوص نوبت کاروان در نقل ترددی جهت کوچ از مکّه و عزیمت به عرفات.	۸.
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از نوبت کاروان در انجام قربانی برابر برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی، شماره و رنگ سالن قربانی و نام و شماره تلفن مسوولین ایرانی قربانگاه.	۹.
			*	*	*	اخذ لیست یا کوپن‌های الکترونیکی قربانی زائران از مجموعه و تحویل به نماینده‌ی کاروان در انجام قربانی و تعیین تکلیف زائران احتمالی فاقد سهمیه‌ی قربانی و انصرافی.	۱۰.

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	پیگیری و اعلام نظر کاروان به مجموعه در خصوص تعداد اتوبوس‌های مکیف و مکشوف مورد نیاز جهت عزیمت به عرفات، طبق فرم ابلاغی.	۱۱
				*	*	بررسی مجدد کارت‌های شناسایی ورود به قربانگاه و تحویل آن به نماینده‌ی کاروان در انجام قربانی.	۱۲
				*	*	هماهنگی حضوری و قبلی نمایندگان منتخب کاروان و مجموعه در قربانگاه طبق دستورالعمل‌های ابلاغی.	۱۳
		*	*	*	*	هماهنگی زمان و مکان تجمع زائران جهت اجرای مراسم احرام با توجه به نوبت کاروان در نقل ترددی به منظور عزیمت به عرفات.	۱۴
		*	*	*	*	بررسی مجدد لیست کلیه‌ی بانوان به‌عنوان زائران وقوف اضطراری (لیست قربانی).	۱۵
			*	*	*	بررسی مجدد لیست کلیه‌ی آقایان به‌عنوان زائران وقوف اختیاری (لیست قربانی).	۱۶
		*	*	*	*	بررسی مجدد لیست آقایان سالمند، کم‌توان و بیمار که باید به‌همراه زائران وقوف اضطراری به منا بروند و در روز دهم به علت ناتوانی جسمی قادر به حضور در جمرات و سنگ‌زدن نیستند، با هماهنگی روحانیون کاروان و مجموعه.	۱۷
			*	*	*	هماهنگی مجدد با زائران دارای توان انجام حلق جهت کمک به‌انجام حلق آقایان کاروان بعد از انجام قربانی.	۱۸
			*	*	*	جلب همکاری و تهیه‌ی لیست آقایان جوان، توانمند و متقاضی همکاری برای اخذ نیابت رمی جمرات از زائران سالمند، کم‌توان و بیمار.	۱۹
		*	*	*	*	معرفی نایبان رمی جمرات به زائران مربوطه و نظارت بر اخذ نام و نام خانوادگی و سنگ آنان توسط نایبان معرفی شده.	۲۰
		*	*	*	*	بررسی مجدد لیست زائرانی که روز دهم، رمی جمره‌ی آنان توسط نایبان انجام خواهد شد، (لیست قربانگاه).	۲۱

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	بررسی وضعیت زائرانی که در ایام تشریق از هر حیث نیاز به کنترل ویژه دارند؛ و هماهنگی با متقاضیان کمک و همراهی با آنان.	۲۲
				*	*	برگزاری جلسه‌ی شورای فرهنگی و بررسی مسایل اجرایی و فرهنگی ایام تشریق (برنامه‌ها و مراسم‌های عرفات و منا).	۲۳
				*	*	برگزاری جلسه‌ی یاوران حجاج و تبیین مسایل اجرایی و فرهنگی ایام تشریق و تشریح مسوولیت آنان در امور زائران.	۲۴
	*		*	*	*	بسته‌بندی ابزار، وسایل و تجهیزات فنی مورد نیاز کاروان، مانند: بلندگو، سیم‌سیار برق، سه‌راهی برق، پیچ‌گوشتی، یخ‌شکن و ... و همچنین کمی لوازم التحریر.	۲۵
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سامان‌دهی و نظم‌بخشی به اتاق‌ها و تنظیم وسایل شخصی قبل از عزیمت به عرفات (تخلیه‌ی زباله، مرتب نمودن تخت، خاموش نمودن چراغ و کولر، اطمینان از بسته‌بودن شیرهای آب و ...).	۲۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت تنظیم اقلام و ملزومات مورد نیاز فردی در ایام تشریق در ساک اِحرامی دستی، طبق لیست اعلام‌شده‌ی کاروان مطابق با «اطلاعیّه‌ی ۷».	۲۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت قرار دادن وسایل قیمتی و وجوه نقد خود در صندوق امانات، قبل از ترک اتاق و عزیمت به عرفات.	۲۸

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه جهت بازدید میدانی از مشاعر و شناسایی مسیرهای تردد.	۱.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه جهت بررسی نقشه‌ی خیمه‌های تحویلی در عرفات و منا، و تعیین جایگاه استقرار کاروان.	۲.
			*	*	*	بررسی نقشه‌ی خیمه‌های تحویلی به کاروان در عرفات و منا جهت تقسیم‌بندی آن برای استقرار آقایان و بانوان.	۳.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه جهت حضور در عرفات و منا، و تحویل خیمه‌های کاروان و تیجربندی آن‌ها بر اساس نقشه‌ی تفکیکی تهیه شده.	۴.
			*	*	*	تنظیم بهینه‌ی خیمه‌های بانوان در عرفات از جهت پوشش مناسب و رعایت حریم بانوان و... و هماهنگی با کاروان‌های مجاور جهت تعیین خیمه استقرار بانوان.	۵.
			*	*	*	تنظیم بهینه‌ی خیمه‌های بانوان در منا با پوشاندن درزهای آن‌ها، و همچنین نصب پرده‌ی ورودی جهت رعایت حریم نامحرمان و در صورت امکان، تعبیه‌ی پاگرد ورودی.	۶.
			*	*	*	کنترل صحّت و تعداد تجهیزات خیمه‌ها (روشنایی، پریز برق، کولر، فرش، کلمن آب، فرغون، کتری و...).	۷.
			*	*	*	نصب علائم راهنمای کاروان در مسیرهای تردد زائران در عرفات و منا، با توجه به مقررات ابلاغی ستاد و طیّ هماهنگی قبلی با مجموعه.	۸.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه و کنترل سرویس‌های بهداشتی مورد استفاده‌ی زائران در عرفات و منا، و حصول اطمینان از سالم بودن تجهیزات و اقلام مصرفی آن.	۹.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت تعیین تکلیف محلّ حلق آقایان و امکانات لازم در این خصوص.	۱۰.

کنترل	مسوئیت اجرا					( اقدام ۱۶ ) تمهیدات خیمه‌های عرفات و منا قبل از ایام تشریق.	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه جهت انتقال اقلام مصرفی اختصاصی کاروان به عرفات و منا (خشک‌بار و... تهیه شده توسط کاروان).	۱۱
			*	*	*	هماهنگی و همکاری با مجموعه جهت بسته‌بندی و انتقال اقلام، ملزومات و تدارکات مجموعه و کاروان به عرفات و منا.	۱۲
			*	*	*	دریافت فرغون، سینی، طشت، کتری و... و بازگرداندن آن‌ها در انتهای عملیات تشریق به مدیر مجموعه.	۱۳

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	حصول اطمینان از همراه داشتن لیست‌ها، گزارش‌ها، مدارک، نقشه‌ها، کارت شناسایی ورود به قربانگاه، کوبن‌های قربانی، حواله‌های تدارکاتی، تابلوهای کاروان و...	۱
			*	*	*	حصول اطمینان از همراه داشتن ابزار، وسایل و تجهیزات فنی مورد نیاز، مانند: بلندگو، سیم‌سیار برق، سهرای برق، پیچ‌گوشتی، یخ‌شکن و... و همچنین کمی لوازم التحریر.	۲
			*	*	*	هماهنگی قبلی جهت عزیمت یکی از عوامل اجرایی کاروان با آخرین ردّ به عرفات با هماهنگی مجموعه.	۳
			*	*	*	هماهنگی قبلی جهت همراهی یکی از عوامل اجرایی کاروان با هر اتوبوس جهت انتقال و استقرار زائران در منا (در صورت امکان).	۴
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدورات مجموعه و در صورت امکان).	۵
			*	*	*	حصول اطمینان از آماده‌بودن مکان مناسب جهت برگزاری مراسم احرام و تلبیه در هتل با هماهنگی مجموعه.	۶
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت حضور در مکان تعیین شده اعلامی جهت برگزاری مراسم احرام و تلبیه.	۷
		*	*	*	*	هماهنگی جهت برگزاری مراسم احرام در زمان و مکان تعیین شده و آماده‌سازی زائران برای حرکت به سوی عرفات.	۸
			*	*	*	حصول اطمینان از فرارسیدن نوبت کاروان و زمان انتقال به عرفات با آماده‌بودن اتوبوس‌ها با هماهنگی مجموعه.	۹
	*	*	*	*	*	فراخوان و راهنمایی زائران جهت تجمع در لابی هتل جهت انتقال به عرفات مطابق برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد و با هماهنگی مجموعه.	۱۰
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شخصی و ساک احرامی دستی آنان در هتل.	۱۱



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۷ ) تمهیدات عزیمت کاروان از مکه مکرمه و استقرار در عرفات.
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
	*		*	*	*	راهنمایی آقایان جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها و هماهنگی با روحانیون کاروان جهت کنترل مجدد تلبیه آنان در اتوبوس (با توجه به اتوبوس‌های مکئی و مکشوف مطابق با دستورالعمل ابلاغی ستاد).
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران در هتل با کنترل آمار و حضور و غیاب دقیق از طریق سرگروه‌ها.
	*	*	*	*	*	نظارت بر صحت مسیر مکه تا عرفات و ایستگاه مربوط به کاروان.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل‌شان در اتوبوس هنگام پیاده‌شدن در عرفات.
	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت توقف در ایستگاه عرفات و راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.
	*	*	*	*	*	انتقال زائران از ایستگاه عرفات به خیام کاروان و پیشگیری از پراکنده‌شدن زائران در طی مسیر.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت استقرار در خیمه‌ها و توجه دادن به تابلوهای بדיاه و نهاییه عرفات و بررسی وضعیت استقرار و رفع مشکلات احتمالی.

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۸ ) تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه مکرمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات.
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها
			*	*	*	۱. حصول اطمینان از همراه داشتن لیست‌ها، گزارش‌ها، مدارک، نقشه‌ها، کارت شناسایی ورود به قربانگاه، حواله‌های تدارکاتی، تابلوهای کاروان و...
			*	*	*	۲. حصول اطمینان از همراه داشتن ابزار، وسایل و تجهیزات فنی مورد نیاز مانند بلندگو، سیم‌سیار برق، سهراهی برق، پیچ‌گوشتی، یخ‌شکن و... و همچنین کمی لوازم التحریر.
			*	*	*	۳. هماهنگی قبلی جهت عزیمت یکی از عوامل اجرایی کاروان با آخرین ردّ به منا با هماهنگی مجموعه.
			*	*	*	۴. هماهنگی قبلی جهت همراهی یکی از عوامل اجرایی کاروان با هر اتوبوس جهت انتقال و استقرار زائران در منا (در صورت امکان).
				*	*	۵. هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدرات مجموعه و در صورت امکان).
			*	*	*	۶. حصول اطمینان از آماده‌بودن مکان مناسب جهت برگزاری مراسم احرام و تلبیه در هتل با هماهنگی مجموعه.
	*	*	*	*	*	۷. فراخوان زائران جهت حضور در مکان تعیین شده‌ی اعلامی جهت برگزاری مراسم احرام و تلبیه.
		*	*	*	*	۸. هماهنگی جهت برگزاری مراسم احرام در زمان و مکان تعیین شده و آماده‌سازی زائران برای حرکت به سوی منا.
			*	*	*	۹. حصول اطمینان از فرارسیدن نوبت کاروان و زمان انتقال به منا با آماده‌بودن اتوبوس‌ها با هماهنگی مجموعه.
	*	*	*	*	*	۱۰. فراخوان و راهنمایی زائران جهت تجمع در لابی هتل جهت انتقال به منا مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد و با هماهنگی مجموعه.

کنترل	مسوئیت اجرا					( اقدام ۱۸ ) تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه مکرمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات.
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها
	*	*	*	*	*	۱۱. راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شخصی و ساک احرامی دستی آنان در هتل.
	*	*	*	*	*	۱۲. راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها و هماهنگی با روحانیون کاروان جهت کنترل مجدد تلبیه آنان در اتوبوس.
	*	*	*	*	*	۱۳. حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران در هتل با کنترل آمار و حضور و غیاب دقیق از طریق سرگروه‌ها.
	*	*	*	*	*	۱۴. <b>عزیمت به منا:</b> نظارت بر صحت مسیر مکه تا منا و ایستگاه مربوط به کاروان.
	*	*	*	*	*	۱۵. راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل‌شان در اتوبوس هنگام پیاده‌شدن در منا.
	*	*	*	*	*	۱۶. هماهنگی جهت توقف در ایستگاه منا و راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.
	*	*	*	*	*	۱۷. انتقال زائران از ایستگاه منا به خیام کاروان و پیشگیری از پراکنده‌شدن زائران در طی مسیر.
	*	*	*	*	*	۱۸. راهنمایی زائران جهت استقرار در خیمه‌ها و بررسی وضعیت استقرار و رفع مشکلات احتمالی.
	*	*	*	*	*	۱۹. اخذ تدارکات و تجهیزات لازم از مجموعه و پذیرایی اولیه از زائران.
			*	*	*	۲۰. برآورد و تهیه‌ی نیازهای مصرفی زائران (چای، قند، شکر، آب صحت، یخ، شام، ناهار، صبحانه و...) مطابق با ابلاغیه‌ی سرانه‌ی غذایی زائران.
	*		*	*	*	۲۱. کنترل و تکمیل علایم راهنمای کاروان در مسیرهای منتهی به محل استقرار زائران با عنایت به دستورالعمل‌های ابلاغی ستاد.
	*	*	*	*	*	۲۲. راه‌اندازی پریزهای برق چند راهه در خیمه‌های آقایان و بانوان، جهت شارژ تلفن همراه آنان.

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۸ ) تمهیدات عزیمت کاروان اهل سنت از مکه مکرمه، استقرار در منا و عزیمت به عرفات.	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	برگزاری جلسه‌ی عمومی کاروان و آشنا نمودن زائران با محلّ استقرار پزشکان، خیمه‌های بعثه و مراسم‌های فرهنگی و عبادی.	۲۳
				*	*	هماهنگی و ارتباط مستمر با مجموعه جهت دریافت آخرین اخبار و اطلاعات و دستورالعمل‌های ابلاغی و همکاری در دریافت سهمیه‌ی غذای زائران.	۲۴
	*	*	*	*	*	نظارت و کنترل دائمی امور بهداشتی و نظافت خیمه‌ها و محوطه‌ی کاروان و تخلیه‌ی زباله‌ها.	۲۵
	*	*	*	*	*	نظارت بر سرویس‌های بهداشتی و حمام‌های موجود و حصول اطمینان از وجود مایع دست‌شویی و پیگیری لازم از طریق مجموعه.	۲۶
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت استفاده از فضای معنوی سرزمین منا، استراحت و تجدید قوای جسمانی.	۲۷
			*	*	*	<b>عزیمت به عرفات:</b> پیگیری و کسب اطلاع مجدد از نوبت کاروان جهت کوچ از منا بر اساس نظام نقل تردّی از مجموعه و برنامه‌ریزی زمان حرکت با هماهنگی مجموعه.	۲۸
			*	*	*	هماهنگی جهت اعزام همکار نقل تردّی کاروان به واحد نقل تردّی مستقر در منا.	۲۹
			*	*	*	بررسی مجدد ایستگاه نقل تردّی کاروان و مسیر آن نسبت به محلّ استقرار زائران.	۳۰
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه‌ی امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... و کسب آمادگی برای کوچ از منا.	۳۱
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سامان‌دهی و نظم‌بخشی به خیمه‌ها (جا نماندن وسایل‌شان، تخلیه‌ی زباله‌ها، مرتّب نمودن فرش‌ها، خاموش نمودن چراغ‌ها، خاموش نمودن کولرها و...)	۳۲

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	ماهور	معاون	مدیر		
			*	*	*	حصول اطمینان از فرارسیدن نوبت کاروان و زمان انتقال به عرفات با آماده‌بودن اتوبوس‌ها با هماهنگی مجموعه.	۳۳
	*	*	*	*	*	فراخوان و راهنمایی زائران جهت تجمع در مقابل خیمه‌ها جهت انتقال به عرفات مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد و با هماهنگی مجموعه.	۳۴
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شخصی و ساک احرامی دستی آنان در خیمه‌ها.	۳۵
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران در منا با کنترل آمار و حضور و غیاب دقیق از طریق سرگروه‌ها.	۳۶
	*	*	*	*	*	نظارت بر صحت مسیر منا تا عرفات و ایستگاه مربوط به کاروان.	۳۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل‌شان در اتوبوس هنگام پیاده‌شدن در عرفات.	۳۸
	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت توقف در ایستگاه عرفات و راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۳۹
	*	*	*	*	*	انتقال زائران از ایستگاه عرفات به خیام کاروان و پیشگیری از پراکنده‌شدن زائران در طی مسیر.	۴۰
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت استقرار در خیمه‌ها و بررسی وضعیت استقرار و رفع مشکلات احتمالی.	۴۱

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
*	*	*	*	*	*	اخذ تدارکات و تجهیزات لازم از مجموعه و پذیرایی اولیه از زائران.	۱.
			*	*	*	برآورد و تهیه‌ی نیازهای مصرفی زائران (چای، قند، شکر، آب صحه، یخ، شام، ناهار، صبحانه و...) مطابق با ابلاغیه‌ی سرانه‌ی غذایی زائران.	۲.
*			*	*	*	همکاری با مجموعه جهت دریافت سهمیه‌ی غذای زائران و استرداد یونولیت‌های حاوی غذای زائران به خیمه‌های مجموعه.	۳.
*			*	*	*	کنترل و تکمیل علایم راهنمای کاروان در مسیرهای منتهی به محل استقرار زائران با عنایت به دستورالعمل‌های ابلاغی ستاد.	۴.
*	*	*	*	*	*	راه‌اندازی پریشهای برق چند راهه در خیمه‌های آقایان و بانوان جهت شارژ تلفن همراه آنان.	۵.
			*	*	*	برگزاری جلسه‌ی عمومی کاروان و آشنا نمودن زائران با محل استقرار پزشکان، خیمه‌های بعثه و مراسم‌های فرهنگی و عبادی.	۶.
			*	*	*	هماهنگی و ارتباط مستمر با مجموعه جهت دریافت آخرین اخبار و اطلاعات و دستورالعمل‌های ابلاغی.	۷.
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از برنامه‌ی شیفت امداد عرفات و اعزام یکی از عوامل به محل شیفت در ساعت تعیین شده مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی واحد امداد با هماهنگی مجموعه.	۸.
			*	*	*	اخذ حواله‌های تدارکاتی اقلام مصرفی مورد نیاز زائران در مشعر الحرام و منا از مجموعه.	۹.
*			*	*	*	نظارت و کنترل دائمی امور بهداشتی و نظافت خیمه‌ها و محوطه‌ی کاروان و تخلیه‌ی زباله‌ها.	۱۰.
*	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در شناسایی نزدیک‌ترین سرویس بهداشتی به خیمه‌های کاروان و مسیرهای تردد.	۱۱.
*	*	*	*	*	*	نظارت بر سرویس‌های بهداشتی و حمام‌های موجود و حصول اطمینان از وجود مایع دست‌شویی و پیگیری لازم از طریق مجموعه.	۱۲.

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۱۹ ) تمهیدات وقوف زائران در عرفات.	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	ردیف
	*	*	*	*	*	نظارت بر مصرف صحیح آب صحّه توسط زائران و راهنمایی آنان در خصوص عدم استفاده از آب صحّه برای سایر مصارف، از جمله تجدید وضو.	۱۳
				*	*	هماهنگی، کسب اطلاع و پیگیری دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی ستاد و بعثه در خصوص اجرای برنامه‌های فرهنگی در روز حضور در عرفات.	۱۴

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	پیگیری و کسب اطلاعات مجدد از نوبت کاروان جهت کوچ از عرفات بر اساس نظام نقل ترددی از مجموعه و برنامه ریزی زمان حرکت.	۱.
			*	*	*	هماهنگی جهت اعزام همکار نقل ترددی کاروان به واحد نقل ترددی مستقر در عرفات.	۲.
		*		*	*	بررسی مجدد لیستهای زائران وقوف اضطراری و اختیاری و حصول اطمینان از صحت و سقم نهایی لیستها با در نظر گرفتن آخرین وضعیت جسمی زائران طی مشورت با پزشک مجموعه و با هماهنگی روحانیون کاروان.	۳.
		*		*	*	بررسی مجدد لیست زائرانی که در روز دهم، رمی جمره ی آنان توسط نمایان انجام خواهد شد، با هماهنگی روحانیون کاروان.	۴.
			*	*	*	هماهنگی نهایی با نماینده کاروان در انجام قربانی در خصوص لیستهای قربانگاه.	۵.
	*		*	*	*	راهنمایی آقایان وقوف اختیاری جهت تنظیم وسایل ضروری در کیف دوش آویز و تنظیم سایر لوازم در ساک احرامی دستی جهت ارسال به منا.	۶.
	*	*	*	*	*	جمع آوری تمامی وسایل و ملزومات کاروان اعم از بنرها، تدارکات اختصاصی، لوازم و تجهیزات فنی و... جهت ارسال به منا.	۷.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه جهت انتقال ساکهای احرامی دستی آقایان وقوف اختیاری و سایر لوازم کاروان به خیمه های منا.	۸.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران وقوف اختیاری (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدورات مجموعه و در صورت امکان.	۹.
	*	*	*	*	*	دریافت وعده های غذایی پیش بینی شده و توزیع آنها بین زائران قبل از حرکت از عرفات.	۱۰.
			*	*	*	بررسی مجدد ایستگاه نقل ترددی کاروان و مسیر آن نسبت به محل استقرار زائران.	۱۱.



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	توجیه زائران جهت متفرق نشدن و راهنمایی جهت انجام کلیه امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... و کسب آمادگی برای کوچ از عرفات.	۱۲
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سامان‌دهی و نظم‌بخشی به خیمه‌ها (جا نماندن وسایل‌شان، تخلیه‌ی زباله‌ها، مرتب نمودن فرش‌ها، خاموش نمودن چراغ‌ها، خاموش نمودن کولرها و...).	۱۳
	*	*	*	*	*	سامان‌دهی و عودت کلیه تدارکات و اقلام مصرفی اضافه و تجهیزات امانی به مجموعه.	۱۴

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	هماهنگی نهایی با عوامل اجرایی همراه زائران وقوف اضطراری و تبیین مجدد وظایف آنان.	۱.
			*	*	*	حصول اطمینان از همراه داشتن کارت ورود به قربانگاه و تدارکات مورد نیاز، کوپن‌ها و لیست‌های قربانگاه (به تفکیک اضطراری و اختیاری) توسط نماینده‌ی کاروان در انجام قربانی.	۲.
		*	*	*	*	راهنمایی زائران وقوف اضطراری جهت انجام کلیه‌ی امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... و کسب آمادگی برای عزیمت.	۳.
		*	*	*	*	حصول اطمینان از فرارسیدن نوبت کاروان در انتقال زائران وقوف اضطراری به منا با هماهنگی مجموعه.	۴.
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران وقوف اضطراری جهت حرکت و استقرار در ایستگاه نقل ترددی تعیین شده.	۵.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران وقوف اضطراری جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها با همراهی عوامل اجرایی کاروان.	۶.
			*	*	*	نظارت بر صحت مسیر حرکت اتوبوس‌ها از عرفات تا منا.	۷.
		*	*	*	*	هماهنگی جهت توقف کوتاه اتوبوس در ایستگاه نیت در مزدلفه و یادآوری نیت به زائران با تاکید بر عدم پیاده‌شدن زائران در طی مسیر.	۸.
		*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت کنترل وسایل شخصی و جا نماندن آن‌ها در اتوبوس هنگام پیاده‌شدن.	۹.
		*	*	*	*	هماهنگی جهت رسیدن به ایستگاه منا و راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و تجمع در اطراف تابلوی کاروان با هماهنگی نماینده‌ی مجموعه مستقر در منا.	۱۰.
		*	*	*	*	انتقال زائران از ایستگاه منا به خیام کاروان و پیش‌گیری از پراکنده‌شدن زائران در طی مسیر.	۱۱.
		*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت استقرار اولیه در خیمه‌ها و انجام امور شخصی و کسب آمادگی برای عزیمت به جمرات.	۱۲.

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	فراخوان زائران جهت عزیمت به جمرات و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از آن‌ها با کنترل آمار و حضور و غیاب از طریق سرگروه‌ها طبق برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد.	۱۳
		*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از همراه‌داشتن سنگ، آب صحّه و کارت شناسایی.	۱۴
		*	*	*	*	همراهی جهت عزیمت دسته‌جمعی زائران به جمرات و پیش‌گیری از پراکنده‌شدن آنان در طی مسیر.	۱۵
		*	*	*	*	همراهی جهت رسیدن به جمره‌ی عقبه و اعلام محلّ قرار کاروان بعد از انجام رمی.	۱۶
		*	*	*	*	همراهی با زائران جهت رمی جمره‌ی عقبه و کمک به زائران کم‌توان.	۱۷
		*	*	*	*	فراخوان زائران در محلّ قرار کاروان بعد از انجام رمی.	۱۸
		*	*	*	*	حضور و غیاب زائران بر اساس لیست قربانی و اخذ اقرار از یکایک آن‌ها مبنی بر زدن حتمی ۷ سنگ به جمره‌ی عقبه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۹
		*	*	*	*	همراهی جهت بازگشت دسته‌جمعی زائران به خیمه‌های کاروان در منا و حصول اطمینان از گم‌نشدن هیچ‌یک از آن‌ها در طی مسیر.	۲۰
		*	*	*	*	مشخص نمودن زائرانی که به هر دلیل موقّف به‌حضور در جمرات نشده‌اند و تعیین تکلیف رمی جمرات آن‌ها با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۱
		*	*	*	*	اخذ تدارکات، اقلام مصرفی و تجهیزات لازم از مجموعه و تنظیم صبحانه‌ی روز دهم (چای، قند، شکر، آب صحّه، یخ و...) برای زائران مطابق با ابلاغیه‌ی سرانه‌ی غذایی زائران.	۲۲
		*	*	*	*	آماده‌سازی اقلام صبحانه‌ی بانوان در خیمه‌های آنان و راهنمایی سرگروه‌ها از چگونگی تهیه‌ی چای.	۲۳

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	آماده‌سازی اقلام صبحانه‌ی آقایان در خیمه‌های آنان (تنظیم سفره و بسته‌های صبحانه، نان، شکر، قند و...).	۲۴
			*	*	*	کنترل و تکمیل علایم راهنمای کاروان در مسیرهای منتهی به محل استقرار زائران با عنایت به دستورالعمل‌های ابلاغی ستاد.	۲۵
		*	*	*	*	هماهنگی نهایی با عوامل کاروان مستقر در مزدلفه و ارایه‌ی گزارشی از آخرین وضعیت زائران و قوف اضطراری در منا جهت انجام اقدامات بعدی.	۲۶
			*	*	*	هماهنگی و عزیمت نماینده‌ی کاروان به قربانگاه در موعد مقرر برای انجام قربانی برابر برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی با هماهنگی مجموعه و تاکید بر حضور و مساعدت با نماینده مجموعه تا اتمام انجام قربانی کلیه زائران مجموعه.	۲۷

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	هماهنگی نهایی با عوامل همراه زائران وقوف اختیاری.	۱.
			*	*	*	حصول اطمینان از همراه داشتن حواله‌های تدارکاتی و لیست‌های قربانی.	۲.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... و کسب آمادگی برای عزیمت.	۳.
			*	*	*	حصول اطمینان از فرارسیدن نوبت کاروان در انتقال زائران وقوف اختیاری به مزدلفه با هماهنگی مجموعه.	۴.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدرات مجموعه و در صورت امکان).	۵.
	*		*	*	*	فراخوان زائران جهت حرکت و استقرار در ایستگاه نقل ترددی تعیین شده با هماهنگی مجموعه.	۶.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شخصی آنان در عرفات.	۷.
	*		*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شخصی زائران با کنترل عینی خیمه‌های کاروان.	۸.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها با هماهنگی روحانیون و عوامل اجرایی کاروان.	۹.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت کنترل وسایل شخصی و جا نماندن آن‌ها در اتوبوس در هنگام پیاده شدن.	۱۰.
			*	*	*	نظارت بر صحت مسیر حرکت اتوبوس‌ها تا مزدلفه.	۱۱.
			*	*	*	هماهنگی جهت توقف در ایستگاه مناسب مزدلفه و پیاده شدن زائران و تجمع در اطراف تابلوی کاروان.	۱۲.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت پراکنده نشدن و فاصله نگرفتن و جدا نشدن از کاروان در مزدلفه.	۱۳.

کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۲۲ ) تمهیدات عزیمت زائران وقوف اختیاری از عرفات و استقرار در مشعر الحرام.	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	
			*	*	*	تعیین مکانی مناسب جهت استقرار کامل زائران و راهنمایی آنان بر عدم پراکندگی در محوطه‌ی مزدلفه.	۱۴
	*		*	*	*	نظارت بر استقرار زائران در مکان مناسب و تاکید به آنان جهت استراحت و تجدید قوای جسمانی و استفاده از بسته‌ی غذایی و رعایت بهداشت محیط.	۱۵
	*		*	*	*	فراخوان زائران نیم‌ساعت قبل از اذان صبح و راهنمایی آنان جهت کسب آمادگی برای اقامه‌ی نماز.	۱۶
	*		*	*	*	فراخوان زائران جهت جمع‌آوری وسایل شخصی و ایجاد آمادگی برای عزیمت به منا و نظافت محیط.	۱۷
	*		*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن و پراکنده‌نشدن زائران با حضور و غیاب و کنترل آمار از طریق سرگروه‌ها.	۱۸
			*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران در اطراف تابلوی کاروان به سمت منا بعد از طلوع آفتاب در روز عید قربان با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۹

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران به سمت خیمه‌های کاروان در منا و پیشگیری از پراکنده‌شدن آن‌ها در طی مسیر.	۱.
			*	*	*	هماهنگی لازم جهت حصول اطمینان از آماده‌بودن صبحانه آقایان در روز دهم.	۲.
	*		*	*	*	رسیدن به منا و راهنمایی زائران جهت استقرار اولیه در خیمه‌ها، با تاکید بر صرف صبحانه، استراحت و تجدید قوای جسمانی.	۳.
				*	*	هماهنگی با روحانیون و عوامل اجرایی کاروان و تعیین زمان حرکت به سمت جمرات برای رمی جمره عقبه با توجه به برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد.	۴.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه‌ی امور شخصی از قبیل تجدید وضو و ... و کسب آمادگی برای عزیمت به جمرات.	۵.
	*		*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از همراه‌داشتن سنگ، آب صحه و کارت شناسایی.	۶.
	*		*	*	*	فراخوان زائران جهت تجمع در مقابل خیمه‌های کاروان جهت عزیمت به جمرات طبق زمانبندی ابلاغ شده.	۷.
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدرات مجموعه و در صورت امکان).	۸.
	*		*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از زائران با کنترل آمار و حضور و غیاب از طریق سرگروه‌ها.	۹.
			*	*	*	کنترل مجدد نیابت رمی جمره‌ی زائرانی که به هر دلیل توان حضور در جمرات را ندارند، توسط زائران جوان و توانمند با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۰.
			*	*	*	حصول اطمینان از همراه‌داشتن لیست‌های قربانی، تابلوهای کاروان، کمی خرما و یا نبات جهت توان‌افزایی در زائران در طی مسیر جمرات.	۱۱.

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران به سمت جمرات و پیش‌گیری از پراکنده‌شدن آنان در طی مسیر.	۱۲
	*		*	*	*	هماهنگی جهت رسیدن به جمرات و اعلام محلّ قرار کاروان بعد از رمی جمره‌ی عقبه.	۱۳
	*		*	*	*	همراهی با زائران جهت رمی جمره‌ی عقبه و کمک به زائران کم‌توان.	۱۴
	*		*	*	*	فراخوان زائران در محلّ قرار کاروان در اطراف تابلوی راهنما.	۱۵
			*	*	*	حضور و غیاب زائران بر اساس لیست قربانی و اخذ اقرار از یکایک آن‌ها مبنی بر زدن حتمی ۷ سنگ به جمره‌ی عقبه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۶
			*	*	*	گم‌کردن یکی از عوامل اجرایی با تابلوی کاروان برای جست‌وجو و بازگرداندن زائران گم‌شده‌ی احتمالی.	۱۷
			*	*	*	بررسی مجدد و اطمینان‌بخش از رمی جمره‌ی کلیه‌ی زائران جهت انجام قربانی آنان با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۸
			*	*	*	اعلام وضعیت رمی جمرات زائران به نماینده‌ی کاروان در قربانگاه جهت ذبح قربانی با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۹
	*		*	*	*	بازگشت دسته‌جمعی زائران به خیمه‌های کاروان در منا و حصول اطمینان از گم‌نشدن هیچ‌یک از آن‌ها از طریق سرگروه‌ها.	۲۰
	*		*	*	*	بررسی وضعیت استقرار زائران در خیمه‌های کاروان و رفع مشکلات احتمالی.	۲۱
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از ذبح قربانی زائران وقوف اضطراری و راهنمایی یکایک آنان جهت تقصیر و خروج از احرام با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۲
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از ذبح قربانی زائران وقوف اختیاری و راهنمایی یکایک آنان نسبت به انجام حلق و یا تقصیر و خروج از احرام با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۳



کنترل	مسوولیت اجرا					( اقدام ۲۳ ) تمهیدات ورود زائران وقوف اختیاری به‌مناء، اسکان در خیمه‌ها، رمی جمره‌ی عقبه، انجام قربانی و حلق.	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	
	*		*	*	*	هم‌هنگی با زائران دارای توان انجام حلق جهت استقرار آنان در محلّ مربوطه و کمک به انجام حلق آقایان کاروان.	۲۴
	*		*	*	*	راهنمایی آقایان زائر جهت انجام حلق بر اساس آموزه‌های بهداشتی و دستورالعمل‌های ابلاغی و با عنایت به رعایت پوشش اسلامی در حریم تردد بانوان.	۲۵
	*		*	*	*	نظارت بر رعایت اصول بهداشتی حلق توسط آقایان زائر بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی.	۲۶

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	<b>فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی:</b> اخذ تدارکات و تجهیزات لازم از مجموعه و پذیرایی اولیه از زائران و نیازهای مصرفی مطابق با ابلاغیه.	۱.
	*	*	*	*	*	دریافت نیازهای مصرفی زائران (چای، قند، شکر، آب صحه، یخ، شام، ناهار، صبحانه و...) مطابق با ابلاغیه‌ی سرانه‌ی غذایی زائران از مجموعه.	۲.
	*	*	*	*	*	همکاری با مجموعه جهت دریافت سهمیه‌ی غذای زائران و استرداد یونولیت‌های حاوی غذای زائران به خیمه‌های مجموعه.	۳.
	*	*	*	*	*	کنترل و تکمیل علائم راهنمای کاروان در مسیرهای منتهی به محل استقرار زائران با عنایت به دستورالعمل‌های ابلاغی ستاد.	۴.
	*	*	*	*	*	راه‌اندازی سهراهی‌های برق درخیمه‌های آقایان و بانوان جهت شارژ تلفن همراه آنان.	۵.
	*	*	*	*	*	نظارت و کنترل دائمی امور بهداشتی و نظافت خیمه‌ها و محوطه‌ی کاروان و تخلیه‌ی زباله‌ها.	۶.
	*	*	*	*	*	نظارت بر سرویس‌های بهداشتی و حمام‌های موجود و حصول اطمینان از وجود مایع دست‌شویی و پیگیری لازم از طریق مجموعه.	۷.
	*	*	*	*	*	نظارت بر مصرف صحیح آب صحه توسط زائران و راهنمایی آنان در خصوص عدم استفاده از آب صحه برای سایر مصارف از جمله تجدید وضو.	۸.
				*	*	همه‌انگاری و ارتباط مستمر با مجموعه جهت دریافت آخرین اخبار و اطلاعات و دستورالعمل‌های ابلاغی.	۹.
				*	*	پیگیری و کسب اطلاع از برنامه‌ی شیفت امداد منا و اعزام یکی از عوامل به محل شیفت در ساعت تعیین شده مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی واحد امداد با همه‌انگاری مجموعه.	۱۰.

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۲۴ ) تمهیدات ایام حضور کاروان در منا.	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	ردیف
				*	*	هماهنگی، کسب اطلاع و پیگیری دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی ستاد و بعثه در خصوص اجرای برنامه‌های فرهنگی در روزهای حضور در منا.	۱۱
				*	*	برگزاری جلسه‌ی عمومی کاروان و آشنا نمودن زائران با محل استقرار پزشکان، خیمه‌های بعثه و... و توضیح برنامه‌های کاروان در روزهای یازدهم و دوازدهم.	۱۲
	*		*	*	*	تهیه و آماده‌سازی اقلام مصرفی ضروری زائران برای ایام حضور در منا (آب صحه، یخ، خرما، میوه و...).	۱۳
			*	*	*	<b>اعمال مکه مکرمه:</b> برنامه‌ریزی زمان انجام اعمال مکه‌ی زائران با عنایت به فرصت‌های پیش‌روی کاروان و مدت زمان حضور در مکه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۴
				*	*	راهنمایی زائران جهت انجام اعمال مکه در شب یازدهم و یا دوازدهم (در صورت کمبود وقت پس از ایام تشریق) با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۵
		*		*	*	راهنمایی زائران در خصوص انجام اعمال مکه در شب سیزدهم و یا سایر شب‌های حضور در مکه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۶
				*	*	<b>رمی جمرات در روزهای یازدهم و دوازدهم:</b> هماهنگی با روحانیون و عوامل اجرایی کاروان و تعیین زمان حرکت برای رمی جمرات با عنایت به برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد.	۱۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه‌ی امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... و کسب آمادگی برای عزیمت به جمرات.	۱۸
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از همراه داشتن سنگ، آب صحه و کارت شناسایی.	۱۹

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	هماهنگی اخذ نیابت رمی جمره‌ی زائرنی که به هر دلیل توان حضور در جمرات را ندارند توسط زائران توانمند و متقاضی کمک طی مشورت با پزشک مجموعه و با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۰
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت تجمع در مقابل خیمه‌های کاروان جهت عزیمت به جمرات.	۲۱
			*	*	*	هماهنگی با مجموعه جهت همراهی یکی از پزشکان با کاروان در عزیمت به جمرات در روز یازدهم (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدمات مجموعه و در صورت امکان).	۲۲
		*	*	*	*	حصول اطمینان از همراه داشتن تابلوهای کاروان، کمی خرما و یا نیابت جهت توان‌افزایی در زائران در طی مسیر جمرات.	۲۳
	*	*	*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران به سمت جمرات و پیشگیری از پراکنده‌شدن آن‌ها در طی مسیر.	۲۴
	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت رسیدن به جمرات و اعلام محل قرار کاروان بعد از رمی جمرات.	۲۵
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران در محل قرار کاروان در برابر تابلوی راهنما.	۲۶
		*	*	*	*	حضور و غیاب و حصول اطمینان از صحت رمی جمرات توسط یکایک زائران با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۷
	*	*	*	*	*	هماهنگی جهت بازگشت دسته‌جمعی زائران به خیمه‌های کاروان در منا و حصول اطمینان از گم‌نشدن هیچ‌یک از آن‌ها در طی مسیر.	۲۸
		*	*	*	*	مشخص نمودن زائرنی که به هر دلیل موفق به حضور در جمرات نشده‌اند و تعیین تکلیف رمی جمرات آن‌ها با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۹
				*	*	تعیین تکلیف کوپن‌های انصرافی زائران، و استرداد به‌واحد قربانی، حداکثر تا قبل از ظهر ۷ ذی‌الحجه.	۳۰
				*	*	تعیین تکلیف کوپن‌های مازاد استفاده نشده‌ی زائران و استرداد به واحد قربانی، حداکثر تا قبل از ظهر ۱۲ ذی‌الحجه.	۳۱

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
		*	*	*	*	بررسی مجدد وضعیت زائران سالمند، کم‌توان و بیمار جهت اعزام به مکه در شب دوازدهم و به‌روزرسانی لیست آنان طی مشورت با پزشک مجموعه و هماهنگی با روحانیون کاروان.	۱.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران اعزامی جهت جمع‌آوری ملزومات شخصی و کسب آمادگی برای اعزام به مکه.	۲.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران اعزامی جهت انجام کلیه امور شخصی از قبیل تجدید وضو و ... و کسب آمادگی برای عزیمت به مکه.	۳.
		*	*	*	*	هماهنگی اخذ نیابت رمی جمرات روز دوازدهم زائران اعزامی توسط زائران توانمند متقاضی کمک با هماهنگی روحانیون کاروان.	۴.
		*	*	*	*	تعیین زمان و اعلام آن به زائران اعزامی جهت خروج از منا و انتقال به هتل مکه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۵.
				*	*	هماهنگی نهایی با عوامل اجرایی همراه زائران اعزامی در خصوص چگونگی حرکت و مسیر اعزام به مکه و تبیین وظایف آنان.	۶.
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران اعزامی جهت تجمع مقابل خیمه‌ها و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از آنان.	۷.
	*	*	*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران اعزامی و حضور در خیابان اصلی منا.	۸.
			*	*	*	تهیه‌ی وسیله‌ی نقلیه‌ی مناسب، سوار کردن زائران اعزامی و حرکت به سوی مکه.	۹.
			*	*	*	هماهنگی جهت توقف وسیله‌ی نقلیه در نزدیک‌ترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت جا نماندن وسایل آن‌ها در اتوبوس.	۱۰.
			*	*	*	حصول اطمینان از حضور کلیه‌ی زائران اعزامی با کنترل آمار و حضور و غیاب آنان.	۱۱.
			*	*	*	راهنمایی زائران اعزامی جهت استقرار در اتاق‌ها و رسیدگی به مشکلات احتمالی و درخواست‌های آنان.	۱۲.

**تذکر مهم:** انجام این اقدام و فعالیت های آن صرفا براساس دستورالعمل های ابلاغی ستاد و بعثه و طی هماهنگی با روحانی کاروان و مدیر مجموعه میسر خواهد بود.

کنترل	مسئولیت اجرا					<b>( اقدام ۲۶ ) تمهیدات خروج کاروان از منا و انتقال زائران</b> <b>به مکه مکرمه.</b>	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	*	*	*	*	*	<b>فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی:</b> راهنمایی زائران جهت تنظیم وسایل ضروری در کیف دوش‌آویز و تنظیم سایر لوازم در ساک احرامی دستی جهت ارسال به مکه.	۱.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت انتقال ساک‌های احرامی دستی زائران به مکه در شب دوازدهم.	۲.
				*	*	جمع‌آوری وسایل و ملزومات اضافه کاروان اعم از بنرها، تدارکات اختصاصی، وسایل و تجهیزات فنی و... و ارسال به مکه در شب دوازدهم.	۳.
				*	*	سامان‌دهی و عودت کلیه‌ی تدارکات و اقلام مصرفی اضافه و تجهیزات امانی به مجموعه.	۴.
				*	*	تهیه و آماده‌سازی اقلام مصرفی ضروری زائران برای روز دوازدهم برای خروج از منا (آب صحه و...).	۵.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت همراهی یکی از پزشکان با کاروان در عزیمت به مکه (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدمات مجموعه و در صورت امکان.	۶.
				*	*	کسب اطلاع از برنامه‌ی زمان‌بندی و نحوه‌ی خروج کاروان از منا با هماهنگی مجموعه.	۷.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت اعزام یکی از عوامل اجرایی کاروان برای تحویل اتوبوس (برای کاروان‌هایی که با نقل ترددی مسیر برگشت به مکه را طی می‌کنند).	۸.
	*	*	*	*	*	<b>خروج از منا:</b> راهنمایی زائران جهت سامان‌دهی و نظم‌بخشی به خیمه‌ها (جا نماندن وسایل‌شان، تخلیه‌ی زباله‌ها، مرتب نمودن فرش‌ها، خاموش نمودن چراغ‌ها، خاموش نمودن کولرها و...).	۹.

کنترل	مسئولیت اجرا					<b>( اقدام ۲۶ ) تمهیدات خروج کاروان از منا و انتقال زائران به مکه مکرمه.</b>	
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیت‌ها	ردیف
				*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه امور شخصی از قبیل تجدید وضو و... و کسب آمادگی برای حرکت.	۱۰
				*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از همراه داشتن کارت شناسایی و سایر وسایل شخصی در کیف دوش‌آویز.	۱۱
				*	*	توزیع اقلام مصرفی ضروری بین زائران قبل از حرکت کاروان (آب صحه، خرما و...).	۱۲
				*	*	فراخوان زائران جهت تجمّع در مقابل خیمه‌های کاروان برای عزیمت به مکه مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد با هماهنگی مجموعه.	۱۳
				*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با کاروان (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدرات مجموعه و در صورت امکان).	۱۴
				*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شخصی زائران با کنترل عینی خیمه‌های کاروان.	۱۵
				*	*	حصول اطمینان از جا نماندن زائران با کنترل آمار و حضور و غیاب از طریق سرگروه‌ها.	۱۶
				*	*	راهنمایی زائران نسبت به مسیر برگشت به مکه و هتل و تاکید بر حرکت دسته‌جمعی و پیش‌گیری از پراکنده شدن آن‌ها (برای کاروان‌هایی که به صورت پیاده مسیر برگشت را طی می‌کنند).	۱۷
				*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران به سمت مکه و پیش‌گیری از پراکنده شدن آنان.	۱۸
				*	*	هماهنگی با مجموعه و کسب اطلاع از نوبت کاروان در نقل ترددی جهت بازگشت به مکه (برای کاروان‌هایی که با نقل ترددی مسیر برگشت را طی می‌کنند).	۱۹
				*	*	شناسایی ایستگاه ذی‌ربط و مسیر آن نسبت به محل خیمه‌های کاروان و تنظیم زمان حرکت.	۲۰

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	ماهور	معاون	مدیر		
				*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی و راهنمایی زائران به سمت ایستگاه تعیین شده‌ی نقل ترددی به‌منظور بازگشت به مکه در موعد مقرر.	۲۱
				*	*	هماهنگی جهت رسیدن به ایستگاه نقل ترددی و راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها.	۲۲
				*	*	هماهنگی جهت سوار شدن زائران به اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از جا نماندن زائران با کنترل آمار و حضور و غیاب از طریق سرگروه‌ها.	۲۳
				*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی به سمت مکه و هتل محل اقامت و هماهنگی تلفنی با مجموعه جهت ایجاد آمادگی برای پذیرایی از زائران.	۲۴
				*	*	هماهنگی رسیدن اتوبوس به نزدیک‌ترین مکان به هتل و راهنمایی زائران جهت پیاده‌شدن و جا نماندن هیچ‌یک از وسایل آنان در اتوبوس.	۲۵



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
						<b>فعالیت‌های اجرایی و فرهنگی:</b>	
	*	*	*	*	*	همکاری در پذیرایی اولیه از زائران و راهنمایی آنان جهت پذیرایی و استراحتی کوتاه در لابی هتل و هدایت تدریجی آن‌ها به طبقات.	۱.
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از حضور کلیه زائران در هتل با آمارگیری و حضور و غیاب از طریق سرگروه‌ها و پیگیری مفقودین احتمالی با هماهنگی واحد امداد.	۲.
		*	*	*	*	رسیدگی به مشکلات احتمالی استقرار و درخواست‌های زائران.	۳.
	*	*	*	*	*	پیگیری و همکاری در توزیع روزانه‌ی اقلام مصرفی زائران (میوه، چای، قند، آب صحّه و ...).	۴.
	*	*	*	*	*	احصای مشکلات فنی و نواقص احتمالی اتاق‌ها و پیگیری رفع آن از مسوولین مربوطه در مجموعه.	۵.
		*	*	*	*	سرکشی به اتاق زائران، بررسی و رسیدگی به مشکلات و نیازمندی‌های آنان.	۶.
				*	*	<b>انجام اعمال مکّه‌ی زائران:</b>	
				*	*	برنامه‌ریزی و تعیین زمان برای انجام اعمال مکّه‌ی زائران با توجه به فرصت‌های حضور در مکّه با هماهنگی روحانیون کاروان.	۷.
				*	*	هماهنگی با مجموعه و درخواست جهت همراهی یکی از پزشکان با زائران برای انجام اعمال مکّه (با لحاظ نمودن شرایط زائران و مقدورات مجموعه و در صورت امکان).	۸.
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت تجمع در لابی هتل در ساعت تعیین شده جهت عزیمت به مسجدالحرام.	۹.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت انجام کلیه امور شخصی از قبیل تجدید وضو و ... و کسب آمادگی برای عزیمت به مسجدالحرام.	۱۰.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت همراه داشتن کارت شناسایی، کارت هتل، کیسه‌ی کفش، ادعیه‌ی طواف و ... قبل از حرکت.	۱۱.

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۲۷ ) تمهیدات پس از بازگشت زائران از منا، و استقرار در هتل و انجام اعمال مکه مکرمه.	شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	ماهور	معاون	مدیر			
	*	*	*	*	*		راهنمایی زائران برای هماهنگی با مسوولین کاروان در صورتی که بخواهند پس از انجام اعمال از کاروان جدا شوند.	۱۲
			*	*	*		تهیه‌ی وسیله‌ی نقلیه جهت انتقال زائران به مسجدالحرام با توجه به تعداد زائران حاضر مطابق دستورالعمل‌های ابلاغی.	۱۳
	*	*	*	*	*		راهنمایی زائران جهت سوار شدن به وسیله‌ی نقلیه و حصول اطمینان از جا نماندن آنان.	۱۴
		*	*	*	*		هماهنگی جهت عزیمت به مسجدالحرام و تجمع در محلی مناسب و ارایه‌ی توضیحات لازم با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۵
	*	*	*	*	*		راهنمایی زائران نسبت به محل قرار کاروان بعد از انجام طواف و اقامه‌ی نماز طواف.	۱۶
		*	*	*	*		هماهنگی جهت عزیمت دسته‌جمعی زائران به سمت مطاف و انجام طواف با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۷
	*	*	*	*	*		فراخوان زائران به محل قرار کاروان، استراحت و نوشیدن آب زمزم تا رسیدن همه زائران با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۸
		*	*	*	*		هماهنگی جهت عزیمت دسته‌جمعی زائران به سمت سعی و انجام سعی با هماهنگی روحانیون کاروان.	۱۹
	*	*	*	*	*		فراخوانی زائران به محل قرار کاروان و حصول اطمینان از حضور همه زائران.	۲۰
		*	*	*	*		هماهنگی جهت عزیمت دسته‌جمعی زائران به سمت مطاف و انجام طواف نسا با هماهنگی روحانیون کاروان.	۲۱
	*	*	*	*	*		راهنمایی زائران نسبت به محل قرار کاروان بعد از انجام طواف نسا و اقامه‌ی نماز طواف.	۲۲
		*	*	*	*		آمارگیری دقیق و بازگرداندن زائران در دسته‌های کوچک‌تر به هتل.	۲۳
		*	*	*	*		هماهنگی جهت بازگشت کامل زائران به هتل و حصول اطمینان از بازگشت همه آنان از طریق سرگروه‌ها.	۲۴

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۲۷ ) تمهیدات پس از بازگشت زائران از مناء و استقرار در هتل و انجام اعمال مکه مکرمه.
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها
		*	*	*	*	۲۵. پیگیری و تعیین تکلیف افرادی که بدون هماهنگی قبلی به هتل برگشته‌اند تا حصول اطمینان از بازگشت آنان.
			*	*	*	۲۶. هماهنگی جهت ماندن یکی از عوامل اجرایی در محل قرار کاروان جهت حصول اطمینان از بازگشت همه آنان با هماهنگی سرگروهها.
		*	*	*	*	۲۷. پیگیری انجام اعمال مکّه‌ی زائرانی که به هر دلیل موفق به انجام اعمال مکه نشده‌اند با هماهنگی روحانیون کاروان.

کنترل	مسوئیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
				*	*	هماهنگی با مجموعه و ستاد منطقه جهت کسب اطلاع از آخرین وضعیت برنامه‌ی زمانی عزیمت کاروان.	۱.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت تنظیم برنامه‌ی زمانی انتقال بار زائران کاروان به مکه / مدینه مطابق با برنامه‌ی زمانی اعلام شده از سوی ستاد منطقه.	۲.
				*	*	هماهنگی تلفنی با مدیر مجموعه‌ی شهر مقصد و اخذ آخرین اطلاعات و تغییرات احتمالی در پلان مسکن و بررسی آخرین وضعیت اتاق‌ها.	۳.
					*	هماهنگی تلفنی با مدیر مجموعه شهر مقصد جهت ایجاد آمادگی برای استقبال از زائران در بدو ورود به هتل.	۴.
				*	*	مراجعه به مکتب جهت تنظیم مجدد گذرنامه‌های زائران با هماهنگی قبلی با مجموعه (صحیح بودن، کامل بودن، اضافه نبودن، تنظیم اتوبوسی و...).	۵.
				*	*	هماهنگی با مجموعه و ستاد منطقه در خصوص تعداد و زمان حضور اتوبوس‌ها در مقابل هتل.	۶.
				*	*	هماهنگی و پیگیری درخواست‌های ضروری تغییر برنامه بازگشت زودهنگام زائر از ستاد و مکتب با دریافت هزینه‌های رفت و آمد مربوطه.	۷.
	*	*	*	*	*	راهنمائی زائران جهت آماده‌سازی و تحویل چمدان‌ها جهت انتقال به مکه / مدینه.	۸.
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت انتقال چمدان‌های زائران از طبقات استقرار به محل بارگیری هتل توسط عوامل بومی.	۹.
	*	*	*	*	*	مساعدت به زائران سالمند و کم‌توان جهت انتقال وسایل و چمدان‌های آنان به اتاق‌های‌شان.	۱۰.
	*		*	*	*	نظارت بر تحویل چمدان‌ها در حین بارگیری (شمارش تعداد، تنظیم صورت جلسه‌ی تحویل بار، اخذ تلفن راننده و...).	۱۱.

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن چمدان‌های زائران و اثاثیه و لوازم اجرایی و فرهنگی کاروان در هتل.	۱۲
				*	*	هماهنگی تلفنی با مدیر مجموعه‌ی مکه / مدینه و اعلام ارسال بار و تاکید بر چینش چمدان‌ها در طبقه‌ی مندرج در کارت شناسایی چمدان‌ها.	۱۳
				*	*	حصول اطمینان از رسیدن بار زائران به هتل محل اقامت با برقراری ارتباط تلفنی با مدیر مجموعه‌ی شان.	۱۴
		*	*	*	*	ثبت ارزشیابی عوامل مجموعه و ارزشیابی خدمات در سامانه‌ی ارزشیابی (سامفا).	۱۵
				*	*	انجام تسویه حساب مالی با مجموعه.	۱۶
				*	*	هماهنگی با مدیران مجموعه جهت نحوه و مکان دریافت وعده‌ی غذایی بین‌راهی (مبدأ، بین‌راه یا مقصد).	۱۷
			*	*	*	اخذ بن غذای بین‌راهی از مجموعه و توزیع بین عوامل اجرایی کاروان.	۱۸
	*		*	*	*	اخذ تدارکات بین‌راهی از مجموعه و توزیع دقیق آن‌ها بر اساس آمار زائران در هر اتوبوس.	۱۹
	*		*	*	*	عودت اقلام امانی مجموعه که به صورت موقت در اختیار کاروان بوده است، مانند: اتو، میز اتو و ... و پرهیز از انتقال اقلام مازاد به مکه.	۲۰
	*		*	*	*	سامان‌دهی و عودت کلیه‌ی اقلام مصرفی مازاد به انبار مجموعه، مانند: میوه، آب میوه، چای، قند، شوینده و ...	۲۱
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سامان‌دهی و نظم‌بخشی به اتاق‌ها قبل از ترک اتاق (تخلیه‌ی زباله‌ها، مرتب نمودن تخت‌ها، خاموش نمودن چراغ‌ها و کولر، اطمینان از بسته‌بودن شیرهای آب و ...).	۲۲

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	هماهنگی جهت استقرار اتوبوسها مقابل هتل، نصب تابلوها و علایم کاروان و رقمالعقد روی شیشه جلوی اتوبوس، آشنایی اولیه با رانندگان و توجیه دقیق آنان.	۲۳
	*		*	*	*	کنترل نظافت، صحت کارکرد تجهیزات اتوبوس، اعم از کولر و... و اخذ شماره تلفن رانندگان و ثبت شماره‌ی پلاک و شرکت حمل و نقل مربوطه‌ی هر اتوبوس.	۲۴
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت خروج از اتاقها و حضور در مراسم خروج از مکه / مدینه در موعد مقرر و بیان آخرین توصیه‌های مربوطه به عزیمت به مقصد.	۲۵
		*	*	*	*	اخذ کارت (کلید) اتاقها از زائران و تحویل به مجموعه.	۲۶
	*		*	*	*	کنترل اتاقها و حصول اطمینان از جا نماندن هیچیک از وسایل زائران.	۲۷
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوسها براساس لیست تنظیم شده در مکتب.	۲۸
				*	*	کنترل نهایی لیست زائران هر اتوبوس و هماهنگی مجدد با سرگروهها و مسوولین حضور و غیاب اتوبوس.	۲۹
		*	*	*	*	هماهنگی جهت حضور یکی از عوامل اجرایی کاروان در هر اتوبوس جهت همراهی با زائران.	۳۰
				*	*	توزیع شماره تلفنهای ضروری بین عوامل اجرایی در هر اتوبوس (ستادهای مدینه و مکه، اورژانس، پلیس، و...).	۳۱
			*	*	*	انتقال امکانات، لوازم و اقلام کاروان به اتوبوسها به تفکیک هر اتوبوس.	۳۲
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوسها و عزیمت به سمت مرکز تفویج حجاج.	۳۳
				*	*	توقف در مرکز تفویج حجاج و انجام امور اداری و اجرایی کاروان.	۳۴

کنترل	مسوولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مأمور	معاون	مدیر		
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌ها و عزیمت کاروان.	۳۵
				*	*	برقراری ارتباط با عوامل مستقر در اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از صحت و سلامت زائران و حسن عملکرد راننده و اطمینان از عدم بروز بحران.	۳۶
	*	*	*	*	*	هماهنگی و توقف در استراحت گاه بین راهی و اعلام زمان سوار شدن و حرکت اتوبوس‌ها.	۳۷
	*	*	*	*	*	دریافت تغذیه بین راهی و توزیع بین زائران.	۳۸
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران برای سوار شدن به اتوبوس‌ها و حضور و غیاب آنان و اطمینان از جانماندن هیچ یک از زائران.	۳۹
	*		*	*	*	هماهنگی برای حرکت توامان اتوبوس‌ها و تلاش جهت توقف آن‌ها مقابل هتل و پیاده‌شدن زائران.	۴۰
	*		*	*	*	در صورت وقوع بحران احتمالی در مسیر، هماهنگی مسوول اتوبوس با مسوول ستاد مدیریت بحران و ارایه‌ی گزارش از بحران احتمالی به‌وجود آمده و دریافت آخرین رهنمودها و دستورات، مطابق دستورالعمل ابلاغی مدیریت بحران و امداد و نجات.	۴۱
	*	*	*	*	*	تخلیه‌ی بار و اثاثیه‌ی کاروان از اتوبوس‌ها و برداشتن تابلوها و علایم الصاقی از روی شیشه‌های اتوبوس.	۴۲
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن وسایل زائران و کاروان در داخل اتوبوس‌ها.	۴۳

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۲۹ ) تمهیدات عزیمت کاروان به فرودگاه جده / فرودگاه مدینه منوره.	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	
	*	*	*	*	*	<b>فعالیت های اجرایی و فرهنگی:</b>	
	*	*	*	*	*	ثبت ارزشیابی عوامل مجموعه، کاروان و خدمات مکّه در سامانهی ارزشیابی (سامفا).	۱.
					*	ثبت ارزشیابی روحانیون کاروان در سامانهی مربوطه.	۲.
				*	*	هماهنگی با مجموعه و ستاد منطقه جهت کسب اطلاع از آخرین وضعیت برنامهی زمانی بازگشت کاروان به کشور.	۳.
				*	*	مراجعه به مکتب جهت تنظیم مجدد گذرنامه های زائران با هماهنگی قبلی مجموعه (صحیح بودن، کامل بودن، اضافه نبودن، تنظیم اتوبوسی و...) مطابق با برنامهی زمان بندی.	۴.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص زمان بازگشت کاروان به کشور، شمارهی پرواز، ایستگاه پروازی و...	۵.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص ملاحظات انتقال چمدان ها و بار آنان به کشور از حیث وزن، اندازه، تعداد و تاکید بر قرار دادن اقلام ممنوعه در پرواز در چمدان ها.	۶.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران در خصوص چگونگی تهیه و انتقال آب زمزم به کشور مطابق با دستورالعمل های ابلاغی.	۷.
			*	*	*	اخذ بلیت پرواز زائران و انجام کنترل های لازم (تعداد، اسامی، صحت اطلاعات مندرج و...).	۸.
		*	*	*	*	اخذ و توزیع برچسب (تگ) بار و راهنمایی زائران جهت نصب صحیح آن بر روی چمدان ها و تاکید بر نگهداری رسید (تگ) بار تا زمان خروج از فرودگاه ایران.	۹.
			*	*	*	انجام تسویه حساب مالی با مجموعه.	۱۰.
			*	*	*	عودت اقلام امانی مجموعه که به صورت موقت در اختیار کاروان بوده است، مانند: اتو، میز اتو و...	۱۱.



کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	سامان‌دهی و عودت کلیه‌ی اقلام مصرفی مازاد به انبار مجموعه، مانند: میوه، آب میوه، چای، قند، شکر، شوینده و ...	۱۲
			*	*	*	جمع‌آوری اثاثیه و لوازم اجرایی و فرهنگی کاروان و بسته‌بندی آن‌ها جهت ارسال به فرودگاه.	۱۳
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت تنظیم برنامه‌ی زمانی انتقال چمدان‌های زائران به فرودگاه جدّه / مدینه.	۱۴
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت آماده‌سازی و تحویل چمدان‌ها برای انتقال به فرودگاه در موعد مقرر.	۱۵
				*	*	هماهنگی با مجموعه جهت انتقال چمدان‌های زائران از طبقات به محلّ بارگیری هتل توسط عوامل بومی، مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد.	۱۶
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سامان‌دهی و نظم‌بخشی به اتاق‌ها قبل از ترک اتاق (تخلیه‌ی زباله‌ها، مرتّب نمودن تخت‌ها، خاموش نمودن چراغ‌ها و کولر، اطمینان از بسته‌بودن شیرهای آب و ...).	۱۷
	*		*	*	*	نظارت بر تحویل چمدان‌ها در حین بارگیری (شمارش آن‌ها، تنظیم صورت‌جلسه‌ی تحویل بار، اخذ تلفن راننده و ...).	۱۸
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از جا نماندن چمدان‌های زائران و اثاثیه و لوازم اجرایی و فرهنگی کاروان در هتل.	۱۹
				*	*	هماهنگی برای تامین اتوبوس یا ... جهت بازگشت زائران از فرودگاه به شهر مقصد در صورت تمایل و پرداخت هزینه توسط زائران.	۲۰
	*	*	*	*	*	<b>عزیمت کاروان به فرودگاه:</b> راهنمایی زائران جهت کسب آمادگی برای عزیمت به فرودگاه مطابق با برنامه‌ی زمان‌بندی ابلاغی ستاد.	۲۱
			*	*	*	حصول اطمینان از حضور اتوبوس‌های کاروان در مقابل هتل.	۲۲

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*	*	*	*	*	فراخوان زائران جهت خروج از اتاق‌ها و حضور در مراسم خروج از مکه / مدینه در موعد مقرر و بیان آخرین توصیه‌های مربوطه به عزیمت به فرودگاه.	۲۳
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای کنترل اتاق‌ها از حیث جا نماندن وسایل‌شان در اتاق‌ها.	۲۴
		*	*	*	*	اخذ کارت (کلید) اتاق‌های زائران و تحویل آن‌ها به مجموعه.	۲۵
	*	*	*	*	*	کنترل اتاق‌های زائران و حصول اطمینان از جا نماندن هیچ‌یک از وسایل آن‌ها.	۲۶
			*	*	*	هماهنگی جهت استقرار اتوبوس‌ها مقابل هتل، نصب تابلوها و علایم کاروان، آشنایی اولیّه با رانندگان و توجیه دقیق آن‌ها (گرفتن شماره تلفن راننده‌ی اتوبوس و ثبت شماره‌ی پلاک و شرکت حمل و نقل مربوطه).	۲۷
		*	*	*	*	کنترل صحت کارکرد تجهیزات اتوبوس اعم از کولر و ... و اخذ شماره تلفن رانندگان اتوبوس‌ها و ثبت شماره‌ی پلاک و شرکت مربوطه‌ی هر اتوبوس.	۲۸
			*	*	*	اخذ تدارکات بین‌راهی از مجموعه و توزیع دقیق آن‌ها در اتوبوس‌ها بر اساس آمار هر اتوبوس.	۲۹
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت سوار شدن به اتوبوس‌ها و انجام حضور و غیاب توسط سرگروه‌های تعیین شده.	۳۰
	*		*	*	*	هماهنگی جهت حرکت توامان اتوبوس‌های کاروان و عزیمت به سمت فرودگاه جدّه/ مدینه.	۳۱
				*	*	برقراری ارتباط با عوامل مستقر در اتوبوس‌ها و حصول اطمینان از صحت و سلامت زائران و حسن عملکرد راننده و اطمینان از عدم بروز بحران.	۳۲

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیت‌ها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
	*		*	*	*	در صورت وقوع بحران احتمالی در مسیر، هماهنگی مسوول اتوبوس با مسوول ستاد مدیریت بحران و ارایه‌ی گزارش از بحران احتمالی به‌وجود آمده و دریافت آخرین رهنمودها و دستورات، مطابق دستورالعمل ابلاغی مدیریت بحران و امداد و نجات.	۳۳
		*	*	*	*	هماهنگی برای توقف اتوبوس‌ها در کنار هم در پارکینگ فرودگاه جدّه / مدینه و پیاده‌شدن زائران.	۳۴
			*	*	*	هماهنگی با ستاد مستقر در فرودگاه و دریافت گذرنامه‌های زائران از رانندگان اتوبوس‌ها و شمارش و کنترل دقیق آن‌ها.	۳۵
	*	*	*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از محل استقرار کاروان در محوطه‌ی فرودگاه.	۳۶
	*	*	*	*	*	هماهنگی برای حرکت دسته‌جمعی زائران و حضور در محوطه‌ی اصلی فرودگاه و استقرار آن‌ها در محل تعیین شده.	۳۷
		*	*	*	*	اخذ و توزیع اقلام مصرفی زائران (غذا، آب صحّه، چای و...).	۳۸
	*	*	*	*	*	در صورت نیاز تهیه‌ی معادره‌های خروج و درج مشخصات زائران بر روی آن‌ها (در صورت امکان) و یا راهنمایی زائران برای درج مشخصات.	۳۹
		*	*	*	*	توزیع بلیت و گذرنامه‌ها و راهنمایی زائران جهت حفظ و حراست مضاعف از مدارک تحویلی.	۴۰
			*	*	*	پیگیری و کسب اطلاع از شماره و رنگ سالن خروجی زائران از ستاد حج و زیارت در فرودگاه.	۴۱
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت عزیمت به سالن خروجی تعیین شده در زمان مقرر.	۴۲
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت حصول اطمینان از جا نماندن وسایل شان در محوطه‌ی فرودگاه.	۴۳

کنترل	مسئولیت اجرا					( اقدام ۲۹ ) تمهیدات عزیمت کاروان به فرودگاه جده / فرودگاه مدینه منوره.	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر	شرح فعالیتها	
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت تحویل بار و دریافت رسید بار (تگ)، کارت پرواز و تشریفات پلیس گذرنامه و تاکید بر نگهداری رسید بار (تگ) تا زمان خروج از فرودگاه ایران.	۴۴
		*	*	*	*	هماهنگی جهت خروج یکی از عوامل کاروان به عنوان آخرین نفر، پس از حصول اطمینان از سوار شدن همه زائران به هواپیما.	۴۵

کنترل	مسئولیت اجرا					شرح فعالیتها	ردیف
	زائر خدمه	دستیار	مامور	معاون	مدیر		
			*	*	*	هماهنگی جهت خروج یکی از عوامل کاروان به عنوان آخرین نفر از هواپیما پس از حصول اطمینان از خروج همه زائران کاروان.	۱.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران برای انجام امور گذرنامه‌ای و همکاری با پلیس فرودگاه.	۲.
			*	*	*	هماهنگی جهت خروج یکی از عوامل کاروان به عنوان آخرین نفر از قسمت کنترل گذرنامه پس از حصول اطمینان از خروج همه زائران.	۳.
	*	*	*	*	*	راهنمایی به زائران جهت دریافت جامه دان های خود و انجام کنترل‌های لازم.	۴.
	*	*	*	*	*	راهنمایی زائران جهت استفاده از چرخ‌های مخصوص حمل بار.	۵.
	*	*	*	*	*	حصول اطمینان از دریافت جامه دان ها توسط زائران و خروج همه آن‌ها از سالن.	۶.
			*	*	*	هماهنگی جهت خروج عوامل اجرایی از فرودگاه پس از خروج آخرین زائر کاروان.	۷.
			*	*	*	جمع‌بندی فیلم‌ها و عکس‌های سفر و تهیه‌ی فیلمی کوتاه از سفر کاروان و ارایه به آنان با تشکیل جلسه در یکی از مناسبت‌های پس از سفر و تجدید دیدار زائران.	۸.
			*	*	*	اعزام زائران از فرودگاه به شهر مقصد، در صورت هماهنگی قبلی صورت پذیرفته.	۹.

## د: سایر فعالیت‌ها

سایر فعالیت‌هایی که می‌تواند مورد توجه مدیران محترم کاروان‌ها قرار گیرد، و در صورت امکان، با لحاظ شرایط و مقتضیات زمان، اجرای آن پیشنهاد می‌گردد:

۱. تهیه دفترچه‌ی یادداشت و قلم اختصاصی منقش به نشان (آرم) کاروان برای زائران، به منظور تشویق آنان نسبت به یادداشت‌برداری از نکات مهم جلسات آموزشی با درج کد ثبت‌نام زائر و فواید یادداشت‌برداری مطالب بر روی جلد آن.
۲. تهیه دفترچه‌ی ختم قرآن در طی سفر برای هر یک از زائران و توزیع آن در یکی از جلسات آموزشی پایانی.
۳. تهیه لیست تجلیل از زائرانی که تاریخ تولد یا ازدواج‌شان مصادف با سفر است، با ارایه‌ی لوح و هدیه‌ی یادبود در خلال جلسات آموزشی.
۴. تهیه لیست تجلیل از ایثارگران کاروان (خانواده‌ی شهدا، جانبازان و آزادگان)، با ارایه‌ی لوح و هدیه‌ی یادبود در خلال جلسات آموزشی.
۵. تهیه لیست تجلیل از زوج‌های جوان کاروان، با ارایه‌ی لوح‌های تبریک (به ترتیب سن ازدواج).
۶. تهیه تبلوی یادبود شهدای کاروان در اندازه‌ی برگه‌ی A۳ با درج عکس و اسامی شهدا.
۷. تهیه لوح یادبود حج برای کل زائران، با درج عکس و امضای روحانیون و مدیر کاروان.
۸. تهیه یا تولید نشریات و مسابقات مورد نیاز زائران با محتوای اجرایی و فرهنگی برای طی سفر، و اهدای جوایز از محل سرانه‌ی فرهنگی کاروان.
۹. برگزاری مراسم وداع با مدینه منوره.
۱۰. برگزاری نمازهای جماعت، حلقه‌های قرآنی، سخنرانی، مناجات، دعا و... در خیمه‌های کاروان، با رعایت اختصار در منا و عرفات.
۱۱. هماهنگی و برگزاری مراسم وداع با خانه‌ی خدا و مراسم شکرگزاری روز آخر حضور و جشن بندگی.
۱۲. برگزاری مراسم دعای عرفه برای زائران کاروان در روز عرفه‌ی سال بعد.

## فصل دوم

## الف: عناوین فرم‌های مورد استفاده در عملیات کاروان حج تمتع

- «فرم الف» پرسش‌نامه‌ی اطلاعات فردی زائر ..... ۱۱۰
- «فرم ب» پرسش‌نامه‌ی وضعیت سلامت زائر ..... ۱۱۳
- «فرم ج» تعهدنامه‌ی حمل بار زائر در سفر حج تمتع ..... ۱۱۵
- «فرم د» تعهدنامه‌ی عدم حمل موادّ مخدر ..... ۱۱۶
- «فرم هـ» قرارداد سفر زیارتی حج تمتع ..... ۱۱۷
- «فرم و» وکالت اعطای نیابت با حقّ توکیل به غیر ..... ۱۲۲
- «فرم ز» پیشنهاد تعیین هم‌اتاقی زائران ..... ۱۲۳
- «فرم ح» انتخاب و خرید کتاب از نمایشگاه ..... ۱۲۴
- «فرم ی ۱» نظرخواهی از زائران قبل از سفر ..... ۱۲۵
- «فرم ی ۲» نظرخواهی از زائران در مدینه منوره ..... ۱۲۶
- «فرم ی ۳» نظرخواهی از زائران در مکه مکرمه و قبل از ایام تشریق ..... ۱۲۷
- «فرم ی ۴» نظرخواهی از زائران در مکه مکرمه و بعد از ایام تشریق ..... ۱۲۸
- «فرم ک» پیش‌نویس ثبت‌نام زائر ..... ۱۲۹
- «فرم ل» لیست ثبت‌نام اولیه‌ی زائران کاروان حج تمتع ..... ۱۳۰
- «فرم م» برگه‌ی ثبت‌نام زائر ..... ۱۳۱
- «فرم ن» چک لیست مدارک زائران ..... ۱۳۲
- «فرم س» رسید گذرنامه‌ی زائر ..... ۱۳۳

## «فرم الف»

## پرسشنامه‌ی اطلاعات فردی زائر

شناسه‌ی ثبت‌نام درسامانه:.....

زائر گرامی! خواهشمند است جهت پرهیز از مراجعات مکرر و تماس‌های غیر ضروری و امکان برنامه‌ریزی برای سفر، این فرم را به‌دقت مطالعه و تکمیل نمایید.

<b>۱. مشخصات اولیه:</b>			
نام و نام خانوادگی:	نام پدر:	ش.ش.:	محل صدور:
شماره ملی:	ت.ت.ت:...../...../...../۱۳	تحصیلات:	رشته‌ی تحصیلی:
گروه خونی:			
گوش محلّی:			
فارسی <input type="checkbox"/> ترکی <input type="checkbox"/> عربی <input type="checkbox"/> کردی <input type="checkbox"/> لری <input type="checkbox"/> گیلکی <input type="checkbox"/> بلوچی <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>			
شغل:	تلفن محل کار:	تلفن همراه:	
نشانی منزل:	تلفن منزل:	کد پستی:	
وضعیت تاهل:	تاریخ ازدواج:...../...../۱۳	نام و نام خانوادگی همسر:	
تلفن همراه همسر:			
<b>۲. اطلاعات نزدیکان:</b> (اطلاعات یکی از نزدیکان خود را جهت تماس ضروری و فوری بنویسید.)			
نام و نام خانوادگی:	نسبت:	تلفن ثابت:	تلفن همراه:
<b>۳. شبکه‌های مجازی:</b> (آیا در شبکه‌های اجتماعی حضور دارید؟)			
بلی: <input type="checkbox"/>	خبر: <input type="checkbox"/>	شماره همراه مربوطه:	
<b>۴. همراهان کاروان:</b>			
اسامی همراهان و همسفران خود در کاروان با ذکر «نام» و «نسبت‌شان با شما» را معرفی بفرمایید: (همسر، بستگان نزدیک، دوستان و آشنایان)			
<b>۵. اطلاعات ایتارگری:</b>			
مدت حضور در جبهه‌های دفاع مقدّس:	مدت آزادی:	درصد جانبازی:	
آیا در زمره‌ی خانواده‌ی معظم شهید هستید؟			
نسبت شما با شهید (شهیدان) چیست؟			
لطفاً نام و نام خانوادگی شهید (شهیدان) را بنویسید:			
<b>۶. مهارت‌های فردی:</b>			
حافظ قرآن <input type="checkbox"/>	قاری قرآن <input type="checkbox"/>	مدّاحی <input type="checkbox"/>	خطاطی <input type="checkbox"/>
طراحی <input type="checkbox"/>	مالی و مدیریتی <input type="checkbox"/>	شعروداستان <input type="checkbox"/>	امور فنی <input type="checkbox"/>
عکاسی و فیلم‌برداری <input type="checkbox"/>	امور رایانه <input type="checkbox"/>	نویندگی <input type="checkbox"/>	سایر:.....
امور امدادی و تزیینات <input type="checkbox"/>			



<p><b>۷. زمینه‌های همکاری:</b> (آیا تمایل به هم‌کاری و هم‌پاری با کاروان دارید؟)</p>		
<p>در چه زمینه‌ای؟</p>		
<p><b>۸. آشنایی با زبان‌های خارجی:</b> (آیا به زبان‌های خارجی تسلط دارید؟)</p>		
<p>نام زبان:</p>	<p>میزان تسلط:</p>	
<p><b>۹. اقامت در خارج کشور:</b> (آیا سابقه‌ی اقامت بیش از ۳ ماه را در خارج از کشور دارید؟)</p>		
<p>در چه سال(هایی)؟</p>	<p>نام کشور(ها):</p>	
<p><b>۱۰. اطلاعات دینی:</b></p>		
<p>مذهب (شیعه - سنی) خود را بنویسید:</p>		<p>نام مرجع تقلید فعلی خود را بنویسید:</p>
<p><b>۱۱. تعداد دفعات تشرّفات قبلی:</b></p>		
<p>حجّ تمتّع:</p>	<p>عمره‌ی مفرده:</p>	<p>عتبات عالیات:</p>
<p>با چه نیتی قصد تشرّف به حجّ تمتّع را دارید؟</p>		
<p>انجام حجّ واجب <input type="checkbox"/></p>	<p>نیابت از دیگری <input type="checkbox"/></p>	<p>حجّ مستحبی <input type="checkbox"/></p>

..... امضاء: ..... تاریخ: .....

## «فرم ب»

### پرسی نامه‌ی وضعیت سلامت زائر

نام و نام خانوادگی زائر: \_\_\_\_\_

شناسه‌ی ثبت‌نام در سامانه: \_\_\_\_\_

زائرگرامی! لطفاً سوالات زیر را با دقت مطالعه نموده  
و با ارایه‌ی پاسخ صحیح، ما را در امر خدمت‌رسانی یاری فرمایید.

۱. میزان هوشیاری شما (عدم حواس‌پرتی) در چه حد است؟  
 خوب  متوسط  ضعیف  نامطلوب
۲. توانایی پیاده‌روی شما (طولانی‌مدت) در چه حد است؟  
 خوب  متوسط  ضعیف  نامطلوب  ویلچری
۳. میزان بینایی شما در چه حد است؟  
 خوب  متوسط  ضعیف  نامطلوب
۴. میزان شنوایی شما در چه حد است؟  
 خوب  متوسط  ضعیف  نامطلوب
۵. آیا دخانیات مصرف می‌کنید؟  
 خیر  بله  
 حدود وزن شما چقدر است؟ \_\_\_\_\_ کیلوگرم.
۶. آیا سابقه‌ی بستری در بیمارستان دارید؟  
 خیر  بله  
 تاریخ بستری: \_\_\_\_\_، علت بستری: \_\_\_\_\_.
۷. آیا سابقه‌ی عمل جراحی دارید؟  
 خیر  بله  
 تاریخ جراحی: \_\_\_\_\_، نوع عمل جراحی: \_\_\_\_\_.
۸. آیا مبتلا به بیماری تنفسی هستید؟  
 خیر  بله  
 نوع بیماری: \_\_\_\_\_.
- مدت زمان ابتلا: \_\_\_\_\_، داروهای مصرفی: \_\_\_\_\_.
۹. آیا بیماری افزایش فشارخون دارید؟  
 خیر  بله  
 مدت زمان ابتلا: \_\_\_\_\_، داروهای مصرفی: \_\_\_\_\_.
۱۰. آیا بیماری افزایش قندخون دارید؟  
 خیر  بله  
 مدت زمان ابتلا: \_\_\_\_\_، داروهای مصرفی: \_\_\_\_\_.
۱۱. آیا سابقه‌ی بیماری قلبی — عروقی دارید؟  
 خیر  بله  
 نوع بیماری: \_\_\_\_\_، اقدامات اجرایی: \_\_\_\_\_.
- مدت زمان ابتلا: \_\_\_\_\_، داروهای مصرفی: \_\_\_\_\_.
- ۱-۱۲. آیا بیماری کلیوی دارید؟  
 خیر  بله  
 نوع بیماری: \_\_\_\_\_.
- مدت زمان ابتلا: \_\_\_\_\_، داروهای مصرفی: \_\_\_\_\_.

۲-۱۲. آیا دیالیز می‌شوید؟

بله  خیر

چند بار در هفته؟.....، پیوند کلیه شده‌اید؟.....

۱۳. آیا سابقه‌ی حساسیت به داروی خاصی دارید؟ بله  خیر

نام دارو(ها):.....

۱۴. آیا بیماری روحی — روانی دارید؟

بله  خیر

نوع بیماری:.....

مدت زمان ابتلا:.....، داروهای مصرفی:.....

۱۵. آیا بیماری خونی دارید؟

بله  خیر

نوع بیماری:.....

مدت زمان ابتلا:.....، داروهای مصرفی:.....

۱۶. آیا به‌گونه‌ای از بیماری‌های بدخیم ابتلا دارید؟ بله  خیر

نوع بیماری:.....، آیا شیمی درمانی می‌شوید:.....

مدت زمان ابتلا:.....، داروهای مصرفی:.....

۱۷. آیا به‌گونه‌ای از بیماری مغز و اعصاب (ام‌اس، آلزایمر، پارکینسون ... ) ابتلا دارید؟ بله  خیر

نوع بیماری:

مدت زمان ابتلا:.....، داروهای مصرفی:.....

۱۸. آیا به بیماری‌ای (غیر از موارد یادشده) مبتلا می‌باشید؟ بله  خیر

نام ببرید:.....

مدت زمان ابتلا:.....، داروهای مصرفی:.....

۱۹. آیا دچار معلولیت جسمی می‌باشید؟

بله  خیر

از کدام ناحیه:.....

۲۰. آیا برای انجام اموری، نیازمند کمک دیگران می‌باشید؟ بله  خیر

نام ببرید:.....

تاریخ:..... امضا:.....

## «فرم ج»

## تعهدنامه‌ی حمل بار زائر در سفر حج تمتع

اینجانب:..... زائر کاروان حج تمتع شماره:..... از..... شهرستان:..... متعهد می‌گردم تا بر اساس دستورالعمل شرکت‌های هواپیمایی که در ذیل به آن اشاره شده است، اقدام به حمل بار خود نموده و چنانچه بر خلاف موارد ذکر شده عمل نمایم، هیچ‌گونه ادعایی نسبت به تحویل بار خود نخواهم داشت:

۱. هر زائر مجاز به حمل دو چمدان به ابعاد: به وزن حداکثر:..... کیلوگرم در داخل بار هواپیما می‌باشد.

۲. بسته‌ی قابل حمل به داخل هواپیما فقط یک ساک دستی به ابعاد: و به وزن حداکثر: کیلوگرم بوده و حجاج نمی‌توانند هیچ بسته‌ی اضافی از قبیل نایلکس، پتو، آب زمزم و... به داخل هواپیما ببرند.

۳. با توجه به دستورالعمل جدید فرودگاه‌های عربستان، زائران می‌بایست شخصاً بار خود را به باجه‌ی پذیرش تحویل، و رسید (تگ بار) دریافت نمایند.

۴. بر اساس قوانین فرودگاه‌های عربستان، از پذیرش هرگونه چمدان‌های غیراستاندارد جلوگیری به عمل خواهد آمد.

۵. چنانچه زائری بیش از دو چمدان مصوب ذکر شده (هر بسته ۲۰ کیلوگرم) داشته باشد، به شرط آن که در ردیف بارهای ممنوعه نباشد، می‌بایست به‌ازای هر کیلو بار اضافی، مبلغ ۲۰ ریال سعودی پرداخت نماید. شایان ذکر است شرکت‌های هواپیمایی تعهدی نسبت به حمل به‌موقع بارهای اضافی نداشته و از پذیرش بارهای غیراستاندارد و حجیم خودداری خواهند نمود.

۶. بر اساس قوانین بین‌المللی و به‌منظور حفظ ایمنی پرواز، حمل هرگونه گالن آب به داخل هواپیما ممنوع می‌باشد.

نام و نام خانوادگی زائر: .....

امضا و اثر انگشت:.....

## «فرم د»

## تعهدنامه‌ی عدم حمل موادّ مخدرّ

اینجانب: ..... زائر کاروان حجّ تمتّع شماره: ..... از شهرستان: ..... اطلاع کامل دارم که نگاهداری و حمل موادّ مخدرّ به موجب قوانین جمهوری اسلامی ایران و پادشاهی عربستان سعودی ممنوع بوده و جرم محسوب می‌گردد. لذا به موجب این مکتوب، ضمن اعلام این که به موادّ مخدرّ معتاد نمی‌باشم، تعهد می‌نمایم از هرگونه حمل و نگاهداری موادّ یادشده خودداری نموده و به هر حال چنانچه از اینجانب موادّ مخدرّ کشف شود و یا به تشخیص پزشک معتمد سازمان حجّ و زیارت ابتلایم به موادّ مخدرّ احراز گردد، و سازمان حجّ و زیارت بخواهد بدون این که نیازمند مراجعه به مقامات قضایی باشد، اجرای تعهدات خود به‌ویژه اعزام مرا جهت انجام فریضه‌ی حج معلق نماید، و اقدام‌های لازم را جهت ابطال ویزای زیارتی اینجانب به‌عمل آورد، هیچ‌گونه ادّعایی نخواهم داشت؛ و حقّ هرگونه اعتراضی را از خود سلب و ساقط می‌نمایم.

نام و نام خانوادگی زائر: .....

امضا و اثر انگشت: .....

## «فرم ه»

## قرارداد سفر زیارتی حج تمتع

«لطفاً این قرارداد را پس از مطالعه، امضا نموده و تحویل کاروان دهید.»

با استعانت از خداوند متعال و این که اصل مدارک متقاضی تشرّف به حجّ تمتّع شامل: اصل قبض ودیعه‌گذاری اولیّیهی هزینه‌ی سفر حج، اصل و تصویر تمامی صفحات شناسنامه و کارت ملی، گذرنامه معتبر (دارای ۷ ماه اعتبار از تاریخ پرواز و دارای حداقل ۵ صفحه‌ی سفید مقابل هم)، ۲ قطعه عکس ۴×۶ همانند عکس گذرنامه قبلاً به کاروان تحویل گردیده، این قرارداد بین آقای: مدیر کاروان حجّ تمتّع شماره: \_\_\_\_\_ به‌نامندگی از سازمان حجّ و زیارت که در این قرارداد «کاروان» نامیده می‌شود، از یک سو و آقای / خانم: \_\_\_\_\_ به شماره: \_\_\_\_\_ و شماره: \_\_\_\_\_ و شماره: \_\_\_\_\_ گذرنامه: \_\_\_\_\_ به نشانی: \_\_\_\_\_

تلفن: که در این قرارداد «زائر» نامیده می‌شود، از سوی دیگر و با شرایط ذیل منعقد می‌گردد:

## مادّه ۱: موضوع قرارداد

ثبت‌نام، اطلاع‌رسانی، آموزش، و اعزام به عربستان سعودی جهت انجام فریضه‌ی حجّ تمتّع در سال ۱۳۹۸ از ایستگاه پروازی \_\_\_\_\_ با گروه قیمتی مدینه منوره: \_\_\_\_\_ مکه مکرمه: \_\_\_\_\_ و ارایه‌ی خدمات مربوطه و نهایتاً بازگرداندن زائر به جمهوری اسلامی ایران.

## مادّه ۲: هزینه‌ی سفر

۱-۲. علی‌الحساب هزینه‌ی سفر حجّ تمتّع در این قرارداد، ..... ریال می‌باشد؛ که با توجّه به این که اکثر هزینه‌های سفر حجّ ارزی می‌باشد، در صورت افزایش نرخ ارز قبل از پرواز، نسبت به اعلام هزینه‌ی قطعی سفر و دریافت مابه‌التفاوت آن از زائر اقدام خواهد شد.  
۲-۲. در مبالغ دریافتی هزینه‌ی سفر از زائر بابت ارز همراه مبلغی محاسبه نشده است، و هزینه‌هایی مانند: «انجام قربانی»، «جامه‌دان»، «لباس» و «سایر اقلام متحدالشکل»، «هزینه‌های تلفن در ایران و عربستان»، «حمل اضافه‌بار زائر»، «انتقال زائر به فرودگاه داخل کشور»، «هزینه‌ی ایاب و ذهاب خارج از برنامه» و همچنین «سایر هزینه‌های شخصی» اعم از ارزی یا ریالی، بر عهده‌ی زائر می‌باشد.

## مادّه ۳: مدت قرارداد

مدّت این قرارداد از زمان انعقاد آن تا پایان سفر حجّ تمتّع زائر می‌باشد.

**تبصره:** مدّت زمان پوشش بیمه‌ای زائر بر اساس قراردادی است که سازمان با شرکت بیمه منعقد می‌نماید.

## مادّه ۴: تعهدات زائر

۱-۴. ارایه‌ی سایر مدارک و اطلاعات فردی و عمومی مورد نیاز سفر حجّ در موعد مقررّ به کاروان برابر با اطلاعاتیه‌های سازمان و تکمیل و عنداللزوم امضای فرم‌های مربوطه، حسب مورد.

۲-۴. پرداخت به‌موقع مابه‌التفاوت هزینه‌های سفر در مهلت مقررّ و مراجعه به پزشک معتمد مرکز پزشکی حجّ و زیارت در موعد تعیین شده جهت انجام معاینات، واکسیناسیون و آزمایش‌های لازم (به تشخیص پزشک) و ارایه‌ی اطلاعات دقیق از وضعیت سلامتی خود و اخذ گواهی احراز استطاعت جسمی و روانی دایر بر اجازه‌ی سفر به حجّ تمتّع. ضمناً هزینه‌های پزشکی و آزمایش‌های تکمیلی و تخصّصی برعهده‌ی زائر خواهد بود. تاکید می‌نماید عدم ارایه‌ی تاییدیه‌ی پزشکی و یا عدم واریز مابه‌التفاوت به‌منزله‌ی انصراف تلقی و شخص دیگری جایگزین خواهد شد.

**تبصره:** چنانچه زائر تا قبل از شروع سفر دچار بیماری جسمی و روانی خاصی گردد، لازم است پزشک معتمد و همچنین کاروان را در جریان بیماری خود قرار دهد. بدیهی است انجام سفر حجّ منوط به ادامه‌ی سلامت جسمی و روانی زائر می‌باشد.

**۳-۴.** حضور شخص زائر در تمامی جلسات و کلاس‌های آموزشی (قبل و در طی سفر) که جهت توجیه، آموزش و آماده‌سازی وی برای سفر حج و انجام اعمال و مناسک توسط کاروان برگزار می‌شود و مطالعه‌ی دقیق مطالب نشریات و بروشورهای ارایه شده و رعایت موضوعاتی که جنبه‌ی تعهدی دارد.

**۴-۴.** هماهنگی با مدیر کاروان جهت تعیین هم‌اتاقی‌های محل اقامت در طی سفر از بین زائرین کاروان به تناسب اتاق‌های موجود.

**۴-۵.** همراه داشتن داروهای ضروری مورد نیاز در صورت ابتلا به بیماری خاص و مهمور نمودن نسخه‌ی مربوطه به مهر پزشک معالج به زبان انگلیسی و با هماهنگی پزشک معرفی شده‌ی کاروان برای حداقل ۴۰ روز.

**۴-۶.** حضور به‌موقع در فرودگاه و یا محل اعلام شده توسط کاروان، جهت عزیمت به فرودگاه.

**۴-۷.** رعایت حجاب اسلامی (پوشش چادر برای بانوان الزامی است) و احترام و پابندی به شیوه‌نویسی اخلاقی و اجتماعی در طول سفر.

**۴-۸.** رعایت مقررات و قوانین مربوط به سفر حج تمتع که از سوی جمهوری اسلامی ایران و عربستان سعودی وضع شده است.

**۴-۹.** به‌همراه داشتن کارت شناسایی یا مچ‌بند راهنما در طول سفر که توسط کاروان به زائر تحویل می‌شود.

**۴-۱۰.** در صورت تصمیم به‌انصراف از تشرّف به سفر حج تمتع پس از پرداخت مابه‌التفاوت، زائر متعهد به‌اعلام مراتب انصراف به کاروان، تکمیل فرم انصراف در موعد مقرر و بازگرداندن ارز همراه با بانک عامل، پرداخت خسارت‌های احتمالی که وفق دستورالعمل‌های مربوطه از محل وجوه پرداخت شده توسط زائر برداشت خواهد شد، و نهایتاً پایدار نمودن سند سپرده‌گذاری خود در بانک برای تشرّف در سنوات بعدی با هماهنگی کاروان خواهد بود.

**۴-۱۱.** پرداخت هزینه‌ی عوارض خروج از کشور قبل از اعزام به‌عهده‌ی زائر می‌باشد.

**۴-۱۲.** با توجه به مقررات و محدودیت‌های کشور عربستان در صدور روادید، امکان اعزام بانوان زیر ۴۵ سال بدون محرم به حج تمتع وجود ندارد، و این افراد می‌بایست هنگام ثبت‌نام، سرپرست یا خویشاوند محرم خود را از بین زائرین همان کاروان به مدیر کاروان معرفی نمایند تا در سامانه درج شود. بدیهی است در صورت عدم وجود سرپرست یا خویشاوند محرم، سازمان با اطلاع و هماهنگی زائر حتی‌المقدور تمهیدات لازم را در خصوص امکان تشرّف زائر به‌عمل خواهد آورد.

**۴-۱۳.** پذیرش ضوابط و دستورالعمل‌های مربوط به بار و اضافه بار و تعهد در خصوص پابندی بدان. ضمناً بار زائرین تابع مقررات شرکت‌های هواپیمایی طرف قرارداد بوده، و در این زمینه سازمان هیچ‌گونه دخل و تصرفی نداشته و صرفاً ابعاد چمدان به‌زائرین اعلام خواهد شد؛ که رعایت آن بر عهده‌ی زائر خواهد بود.

**۴-۱۴.** رعایت قوانین کشور عربستان و التزام به‌عدم ارتکاب اعمال مجرمانه در طول سفر و عدم انجام هر عملی که مخالف شأن و منزلت زائران ایرانی بوده و یا طبق قانون عربستان جرم محسوب می‌شود.

**تبصره:** بدیهی است در صورت ارتکاب اعمال مجرمانه توسط زائر، سازمان در بازگرداندن وی به کشور مجاز می‌باشد. ضمناً چنانچه زائر توسط کشور عربستان سعودی بازداشت شود، هزینه‌ی بلیت برگشت و نیز جرایم احتمالی با زائر خواهد بود، و زائر مذکور در این خصوص اعتراضی نخواهد داشت.

**۴-۱۵.** زائر متعهد می‌شود از ابتدا تا پایان سفر به‌همراه کاروان بوده و به‌هیچ وجه به‌صورت انفرادی به مکه مکرمه، مدینه منوره و جدّه تردّد ننماید، و کلیه‌ی ترددهای وی به‌همراه کاروان باشد؛ ضمن این که ورود زائر به عربستان و نیز خروج از آن‌جا نیز به‌هیچ عنوان خارج از برنامه‌ی کاروان امکان‌پذیر نخواهد بود.

**۴-۱۶.** وفق قوانین اخیر عربستان سعودی، کلیه‌ی زائرانی که قبلاً سابقه‌ی تشرّف به حج تمتع و عمره‌ی مفرده را دارند، مشمول پرداخت ۲۰۰۰ ریال سعودی عوارض ورود خواهند بود. بدیهی است چنانچه زائر مشمول این بند گردد، پرداخت وجه مذکور برعهده‌ی وی می‌باشد که به‌صورت جداگانه قبل از پرواز از وی اخذ خواهد شد.

**۴-۱۷.** با توجه به قوانین گمرکی کشور میزبان، سقف وجوه نقد همراه زائر مبلغ ۵،۰۰۰ دلار (پنج‌هزار دلار) یا معادل ریالی سعودی آن بوده، و زائر متعهد به‌رعایت آن است.

## ماده‌ی ۵: تعهدات کاروان

**۵-۱.** اعلام تقریبی تاریخ، ساعت و شرایط پرواز به زائر حداقل ۳ روز قبل از پرواز.

۲-۵. کنترل و ثبت دقیق اطلاعات زائر در سامانه‌ی ثبت نام زائران.

۳-۵. دریافت و کنترل مدارک مورد نیاز و ارایه‌ی رسید تحویل گذرنامه به زائران.

۴-۵. اخذ رواید و بلیت هواپیما برای زائر، کنترل، بررسی و احراز صحت مفاد آن‌ها.

۵-۵. انتخاب روحانیون، معاون و نیز عوامل اجرایی کاروان با توجه به دستورالعمل‌های ابلاغی از سوی سازمان حج و زیارت.

۶-۵. تنظیم و اجرای برنامه‌ی جلسات آموزشی و توجیهی کاروان در ایران و عربستان، برابر دستورالعمل‌های ابلاغی سازمان حج و زیارت.

۷-۵. تهیه و توزیع کارت شناسایی و سایر مدارک زائران برای سفر حج تمتع.

۸-۵. توزیع کتابچه‌ها، بروشورها، نشریات و هر گونه مطالب و مکتوبات ویژه‌ی زائر در زمان تعیین شده.

۹-۵. تکمیل پلان اسکان زائران و اعلام شماره‌ی اتاق و تلفن هتل به زائر در موعد مقرر و قبل از عزیمت کاروان به عربستان.

## ماده‌ی ۶: تسهیلات و خدمات سفر حج تمتع

۱-۶. پوشش بیمه‌ای زائر و بار همراه وی در طول مدت قرارداد و به تناسب حق بیمه‌ی پرداختی به شرکت بیمه که زائر قبل از سفر از مفاد آن مطلع خواهد شد.

**تبصره‌ی ۱:** چنانچه زائر پوشش بیمه‌ای فوق‌الذکر را کافی نداند، می‌تواند راساً با پرداخت حق بیمه‌ی تکمیلی مربوطه، از سقف تعهدات بیشتری در هر زمینه برخوردار گردد.

**تبصره‌ی ۲:** وجوه نقد، اوراق بهادار، مدارک شناسایی، طلا و جواهرات و سایر سنگ‌های قیمتی و زینتی، گوشی تلفن همراه، سمک، عینک آفتابی و طبی، ویلچر، تجهیزات پزشکی، دندان مصنوعی، خودکار و خودنویس، دارو و مواد غذایی، ساعت، انگشتر، عطر و ادکلن، اکو و آمپلی فایر و بلندگو، لپ‌تاپ و تبلت و تجهیزات جانبی آن‌ها، فلش مموری و هارد اکسترنال، ام‌پی‌تری پلیر و موارد مشابه آن، کالسکه و هر آنچه عنوان بار بدان اطلاق نگردد، مشمول پوشش بیمه‌ای نمی‌باشد.

۲-۶. تامین حمل و نقل هوایی زائر از ایران به عربستان و بالعکس و حمل و نقل زمینی و بین‌شهری زائر در مسیرهای جده، مدینه، مکه مکرمه و پذیرایی در مسیرها و همچنین حمل و نقل درون شهری زائر در مسیرهای مکه مکرمه به مشاعر مقدسه‌ی عرفات، مشاعر الحرام و منا و بالعکس. لازم به‌ذکر است که از روز پنجم تا سیزدهم ذی‌الحجه سرویس‌های حمل و نقل درون شهری در مکه مکرمه تعطیل می‌باشند.

۳-۶. تامین محل اسکان زائر در مدینه منوره و مکه مکرمه بر اساس گروه قیمتی انتخاب شده توسط زائر. لازم به‌ذکر است هتل‌ها با توجه به کیفیت و موقعیت جغرافیایی، گروه قیمتی متفاوتی خواهند داشت که بر حسب هماهنگی به عمل آمده، سرانه‌ی فضای اشغال اتاق در مکه مکرمه و مدینه منوره حدوداً برای هر نفر ۴ متر مربع تعیین شده است؛ و زائر بر اساس شرایط مربوطه در اتاق‌های دارای ۳ تا ۶ تخت اسکان خواهد یافت؛ ضمناً سرانه‌ی هر زائر در مشاعر مقدسه (عرفات و منا) نیز، پس از تعیین و جانمایی دقیق مشخص خواهد شد (حدود یک متر مربع).

**تبصره‌ی ۱:** مسکن زائر در شهرهای مکه مکرمه و مدینه منوره صرفاً بر اساس گروه قیمتی کاروان تعیین می‌گردد؛ و درجه‌بندی هتل‌ها با توجه به مقررات مبادی مربوطه در کشور عربستان بوده که قبل از عزیمت به اطلاع زائران سرزمین وحی رسانده خواهد شد.

**تبصره‌ی ۲:** در سفر حج تمتع، اتاق‌های آقایان و بانوان در مکه مکرمه جدا از یکدیگر می‌باشد. لکن بر اساس گروه قیمتی کاروان، ممکن است در مدینه منوره از هم جدا نباشد.

۴-۶. تامین وعده‌های غذایی صبحانه، ناهار و شام زائر که در آشپزخانه‌های متمرکز طبخ می‌گردد، تامین میوه و آب شرب بهداشتی و قند و چای زائر در عربستان طبق نظر مرکز پزشکی حج و زیارت و تصویب کمیسیون تغذیه و تدارکات سازمان حج و زیارت.

۵-۶. ارایه‌ی امکانات اولیه‌ی پزشکی به‌زائر با بهره‌گیری از خدمات مرکز پزشکی حج و زیارت در عربستان و حتی‌الامکان بهره‌گیری از خدمات پزشکی سعودی.

## ماده‌ی ۷: موارد غیرمترقبه

علی‌رغم این‌که برنامه‌ریزی جامعی به‌منظور اجرای دقیق تمامی مراحل اجرایی حج تمتع انجام شده است، و به خواست خداوند متعال و با تلاش و همت تمامی دست‌اندرکاران حج تمتع طبق برنامه انجام خواهد شد، با این حال ممکن است عواملی خارج از اراده و حوزه‌ی اختیارات و کنترل سازمان حج و زیارت و شرکت‌های مجری حج تمتع از جمله بحران‌های منطقه‌ای و پیامدهای ناشی از آن، بر برخی از برنامه‌ها تاثیر



هر چند ناچیز داشته باشد؛ و به هر حال در روند اجرای عملیات حج تأثیرگذار باشد. لذا در ادامه به برخی از احتمالات و راه کارهای اجرایی آن اشاره می‌شود و به هر نحوی در صورت بروز این‌گونه موارد، سازمان حج و زیارت رأساً می‌تواند با توجه به شرایط پیش آمده نسبت به تغییر برنامه‌های اعزام و موارد دیگر اقدام نموده، و زائر از این بابت اعتراضی نخواهد داشت.

۷-۱. احتمال عدم امکان پرواز از ایستگاه پروازی مورد نظر و انتقال ناگزیر زائر به ایستگاه‌های مجاور پروازی.

۷-۲. احتمال طولانی‌تر شدن زمان پرواز به دلیل ایجاد امنیت پروازی.

۷-۳. احتمال ایجاد وقفه، تغییر و یا تأخیر در عملیات اعزام یا انجام پروازها.

۷-۴. احتمال تغییر هتل محل اقامت و نوع و گروه قیمتی کاروان و نیز احتمال تغییر در مدت اقامت زائر در مکه مکرمه یا مدینه منوره.

۷-۵. احتمال ایجاد اختلال در روند صدور ویزا و در نتیجه به هم خوردن جداول زمان‌بندی پروازها و اعزام زائر.

۷-۶. احتمال عدم امکان انجام پرواز به مقصد ذکر شده در ابتدای سفر و تغییر مقصد از مدینه به جدّه و یا بالعکس.

۷-۷. احتمال اختلال یا تغییر برنامه‌های حمل و نقل درون شهری حجّاج در عربستان.

## ماده ۸: سایر شرایط قرارداد

۸-۱. در صورتی که در هر مرحله از ثبت نام و اعزام، عدم اولویت و یا وجود اشکال در فیش زائر اثبات گردد، ثبت نام و اعزام وی کان‌لم‌یکن تلقی شده و زائر ضمن تعهد به پرداخت خسارت مربوط، حق هر گونه ادعایی را از خود سلب می‌کند.

۸-۲. چنانچه در هنگام عزیمت به عربستان، زائر به هر دلیلی — از جمله ممنوع الخروج بودن — از پرواز جا بماند، تمام مسوولیت، عواقب و خسارات احتمالی مترتب بر آن صرفاً متوجه زائر است.

۸-۳. بعد از اخذ روایدید برای زائر، امکان جابه‌جایی و انتقال به سایر کاروان‌ها وجود ندارد. همچنین تغییر در زمان عزیمت (تجلیل یا تأخیر در رفت و یا برگشت) به عربستان نیز امکان‌پذیر نبوده، و زائر می‌بایست صرفاً با کاروان خود به سرزمین وحی عزیمت نموده، و به کشور بازگردد.

۸-۴. امکان اقامت بیش از برنامه‌ی زمانی تعیین شده در شهرهای مدینه منوره و مکه مکرمه برای زائر وجود ندارد. لذا همراهی با کاروان در همه مراحل سفر، خصوصاً در زمان عزیمت به مدینه منوره و مکه مکرمه و فرودگاه برای بازگشت به کشور لازم و ضروری است.

۸-۵. تعیین تاریخ و ساعت حرکت از فرودگاه مبدا، نوع پرواز (ایرانی — سعودی) و مقصد پروازی (مدینه منوره — جدّه)، مدتی قبل از سفر از طرف سازمان حج و زیارت تعیین و ابلاغ می‌گردد.

۸-۶. طول مدت اقامت زائر در سرزمین وحی جهت انجام فریضه‌ی حج، از ۲۸ روز تا ۴۱ روز متغیر خواهد بود.

۸-۷. بر اساس جدول پروازی، همواره احتمال عزیمت دو مرحله‌ای کاروان در دو پرواز جداگانه به سرزمین وحی و یا هنگام بازگشت به کشور و دو قسمت شدن پرواز کاروان وجود دارد؛ که در این صورت لازم است زائر در این خصوص همکاری لازم را داشته باشد.

۸-۸. همراهی زائر با کاروان برای حضور در میقات، انجام عمره‌ی تمتع و حضور در مشاعر مقدّسه‌ی عرفات، مشعر الحرام و منا، تأکید می‌نماید انجام اعمال و مناسک حج و اقدامات انفرادی از سوی زائر به هیچ وجه مجاز نمی‌باشد.

۸-۹. در صورت عدم رعایت حجاب اسلامی (پوشش چادر برای بانوان) و همچنین عدم رعایت شؤنات اخلاقی و تأیید آن از سوی افراد مسوول، سازمان حج و زیارت این اختیار را دارد که زائر مورد نظر را در هر مرحله‌ای از سفر، به کشور بازگرداند؛ که در این صورت هیچ‌گونه حقی برای زائر برای تشرّف جدید به استفاده از قبض قبلی وجود نخواهد داشت. ضمناً هزینه‌ی سفر نیز به وی مسترد نخواهد شد.

۸-۱۰. در صورتی که زائر دارای بیماری خاص اعم از جسمی، روحی و روانی بوده و امکان درمان یا نگهداری وی در عربستان مقدور نباشد، سازمان حج و زیارت اختیار دارد زائر را در هر مرحله‌ای از سفر به کشور بازگرداند، و مسوولیت دیگری متوجه سازمان نخواهد بود؛ و به هر حال تشرّف آتی این‌گونه زائرین منوط به پرداخت مجدد هزینه‌ی سفر در سال مربوطه خواهد بود.

۸-۱۱. زائر در طول سفر حج تمتع حق مطالبه‌ی گذرنامه را از کاروان نداشته و گذرنامه‌ی وی صرفاً در مبادی خروج و ورود به کشور و همچنین مبادی ورود و خروج از کشور میزبان و برای انجام تشریفات اداری و گذرنامه‌ای در اختیار زائر قرار خواهد گرفت.

۸-۱۲. با عنایت به این که نگهداری و حمل موادّ مخدّر و نیز اعتیاد به آن به موجب قوانین جمهوری اسلامی ایران و عربستان سعودی ممنوع می‌باشد، چنانچه از زائری موادّ مخدّر کشف شود و یا به تشخیص پزشک معتمد حج و زیارت ابتلای وی به موادّ مخدّر احراز گردد، سازمان حج و زیارت می‌تواند اجرای تعهدات خود در قبال زائر به‌ویژه اعزام وی را بدو با بحالت تعلیق درآورده و عنداللزوم و بدون آن که

نیازمند به مراجعه به مقامات قضایی باشد، قرارداد را فسخ نموده و اقدامات لازم را جهت ابطال ویزای زیارتی وی به عمل آورد؛ و از این بابت زائر هیچ‌گونه ادعایی نداشته و حق هر گونه اعتراضی را از خود سلب و ساقط می‌نماید؛ و سازمان حق دارد کلیه خسارات ناشی از عدم تشرّف را به تشخیص خود از محلّ وجوه پرداختی وی به نفع خود برداشت نماید.

**۱۳-۸.** با توجه به ممنوعیت حمل داروهای جایگزین موادّ مخدّر مانند قرص و شربت متادون در کشور عربستان، زائر اجازه‌ی حمل این داروها را نداشته و در صورت کشف آن در مبادی خروجی کشور و عدم ارایه‌ی مجوز پزشکی و یا تاییدیه‌ی مراکز ترکانعتیاد دالّ بر مصرف آن، امکان اعزام این زائر میسر نبوده و با ایشان همانند حاملین موادّ مخدّر برخورد خواهد شد. لکن در صورت دارا بودن مجوز پزشکی و همراه داشتن آن، پلیس فرودگاه ضمن توقیف داروی ممنوعه با اعزام زائر بدون داروی مذکور موافقت خواهد نمود.

**۱۴-۸.** این قرارداد تابع قوانین کشور جمهوری اسلامی ایران می‌باشد.

**۱۵-۸.** اینجانب: \_\_\_\_\_ با امضای این قرارداد

اعلام می‌نمایم که مطالب مندرج در این قرارداد را به دقت مطالعه نموده و در موارد ابهام، چگونگی موضوع به اینجانب تفهیم و با عنایت به مراتب فوق و قبول تمامی شرایط قرارداد را امضا نموده و خود را مکلف به رعایت آن می‌دانم. ضمناً به سازمان حج و زیارت اجازه می‌دهم تا نمونه اثر انگشت اینجانب را از سازمان ثبت احوال جهت ارایه به مقامات گذرنامه‌ی عربستان سعودی اخذ نماید.

**۱۶-۸.** این قرارداد در تاریخ \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_ در ۱۳ ماده (صفحه) و در دو نسخه تنظیم و به امضای طرفین رسیده، و هر نسخه حکم واحد را دارد؛ که یک نسخه‌ی آن تحویل زائر گردیده است.

نام و نام خانوادگی زائر  
امضا و اثر انگشت

نام و نام خانوادگی مدیر کاروان  
مهر و امضای کاروان

«فرم و»

**وکالت اعطای نیابت با حق توکیل به غیر**

اینجانب:..... با شناسه ی ثبت نام:..... پس از آگاهی کامل از فرآیند انجام قربانی، به آقای: مدیر کاروان شماره: وکالت با حق توکیل به غیر می دهم تا جهت ذبح یک راس گوسفند به نیابت از اینجانب، اقدام نماید.

امضای زائر

## «فرم ز»

### پیشنهاد تعیین هم‌اتاقی زائران

مدیریت کاروان حج تمتع شماره: .....

سلام علیکم؛

اینجانبان با مشخصات ذیل، در صورت امکان ترجیح می‌دهیم در طی سفر حج هم‌اتاقی یک‌دیگر باشیم. همچنین اطلاع داریم با عنایت به تغییرات احتمالی ظرفیت اتاق‌ها، هرگونه تغییر اعم از افزایش یا کاهش نفرات آخر این لیست در شهرهای مدینه منوره و مکه مکرمه محتمل می‌باشد.



زائران محترم توجه داشته باشند که پس از تنظیم اتاق‌های هتل مکه مکرمه و مدینه منوره، امکان تغییر هم‌اتاقی‌های انتخابی بسیار مشکل و بعضاً ناممکن است. لذا تقاضا می‌شود در انتخاب هم‌اتاقی خود دقت لازم را به عمل آورید.

ردیف	نام و نام خانوادگی	شناسه‌ی ثبت‌نام	نسبت	امضا
۱				
۲				
۳				
۴				

• توضیحات ضروری:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



## «فرم ی ۱»

### نظرخواهی از زائران قبل از سفر

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به حضورتان، امیدواریم به لطف خداوند متعال و در پرتو توجّهات حضرت ولی عصر؟ عج؟ دعای خیر شما عزیزان در راه خدمت‌رسانی به ضیوف الرحمن موفق باشیم. بی‌شک نظرات سازنده‌ی شما، ما را از کیفیت خدمت‌گزاری آگاه می‌کند تا بتوانیم با جمع‌بندی نظرات، کاستی‌های احتمالی را شناسایی و در حدّ توان در جهت رفع آنها بکوشیم.

در این راستا استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

ضعیف (۱-۹)	متوسط (۱۰-۱۲)	خوب (۱۳-۱۵)	خیلی خوب (۱۶-۱۸)	عالی (۱۹-۲۰)	عنوان
					نحوه‌ی اطلاع‌رسانی کاروان و ارتباط با زائران
					نحوه‌ی برخورد و تعامل عوامل اجرایی کاروان با زائران
					نحوه‌ی پاسخ‌گویی به مراجعات حضوری و تلفنی زائران
					کیفیت مکان برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					ساعت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					نظم و انضباط و کیفیت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					کیفیت و نحوه‌ی پذیرایی از زائران
					تناسب مطالب آموزشی ارائه‌شده با سطح زائران
					میزان مفید بودن مطالب ارائه‌شده در جلسات آموزشی کاروان
					نحوه‌ی ارائه‌ی مطالب آموزشی ارائه‌شده توسط مدیر کاروان
					کیفیت استفاده از وسایل کمک آموزشی و سمعی و بصری
					کیفیت محتوایی و شکلی نشریات ارائه‌شده
					کیفیت محتوایی و شکلی وبلاگ (سایت) و کانال کاروان
					میزان رضایت‌مندی از برنامه‌های اجرایی کاروان

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

---



---



---

## «فرم ی ۲»

### نظر خواهی از زائران در مدینه منوره

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به حضورتان، با عنایت به عزیمت کاروان به مدینه منوره و سپری شدن بخشی از مدّت حضورمان در شهر پیامبر(ص) ، استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.\*\*\*

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

ضعیف (۱-۹)	متوسط (۱۰-۱۲)	خوب (۱۳-۱۵)	خیلی خوب (۱۶-۱۸)	عالی (۱۹-۲۰)	عنوان
					کیفیت حضور در فرودگاه ایران و عزیمت کاروان
					کیفیت حضور در فرودگاه عربستان و عزیمت به هتل
					کیفیت استقرار کاروان در هتل
					کیفیت انجام زیارت اولیه و زیارت دوره
					کیفیت حضور اجرایی و فرهنگی کاروان در هتل
					نظم و انضباط و کیفیت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					تناسب مطالب آموزشی ارائه شده با سطح زائران
					نحوه ی اطلاع رسانی کاروان و ارتباط با زائران
					نحوه ی برخورد و تعامل عوامل اجرایی کاروان با زائران
					میزان رضایت مندی از برنامه های اجرایی کاروان

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

---



---



---



---



---



---

### «فرم ی ۳»

## نظر خواهی از زائران در مکه مکرمه و قبل از ایام تشریق

زائر گرامی! سلام علیکم؛  
با عرض ادب و احترام به حضورتان، با عنایت به عزیمت کاروان به مکه مکرمه و انجام بخشی از اعمال و مناسک حج، استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

ضعیف (۱-۹)	متوسط (۱۰-۱۲)	خوب (۱۳-۱۵)	خیلی خوب (۱۶-۱۸)	عالی (۱۹-۲۰)	عنوان
					کیفیت عزیمت به مکه و ورود به هتل محل اقامت
					کیفیت استقرار کاروان در هتل
					کیفیت انجام عمره‌ی تمتع (نظم و انسجام، حضور در میقات، انتخاب زمان مناسب برای حضور در مسجدالحرام، تفکیک زائران، بازگشت به هتل و...)
					کیفیت انجام زیارت دوره‌ی مکه
					کیفیت حضور اجرایی و فرهنگی کاروان در هتل
					نظم و انضباط و کیفیت برگزاری جلسات آموزشی کاروان
					تناسب مطالب آموزشی ارائه شده با سطح زائران
					نحوه‌ی اطلاع رسانی کاروان و ارتباط با زائران
					نحوه‌ی برخورد و تعامل عوامل اجرایی کاروان با زائران
					میزان رضایت‌مندی از برنامه‌های اجرایی کاروان

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

---



---



---



---



---



## «فرم ی ۴»

### نظر خواهی از زائران در مکه مکرمه و بعد از ایام تشریق

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با عرض ادب و احترام به حضورتان، با عنایت به بازگشت کاروان از مشاعر مقدّسه عرفات، مشعرالحرام و منا و پایان اعمال و مناسک حج، استدعا داریم دیدگاه و نظرات خود را پیرامون محورهای ذیل بیان فرمایید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

ضعیف (۹-۱)	متوسط (۱۲-۱۰)	خوب (۱۵-۱۳)	خیلی خوب (۱۸-۱۶)	عالی (۲۰-۱۹)	عنوان
					کیفیت کوچ از مکه و عزیمت به عرفات (نظم و انسجام، مراسم تلبیه، عزیمت و استقرار در خيام و...)
					کیفیت استقرار کاروان در عرفات (تامین نیازهای تدارکاتی و پذیرایی و...)
					کیفیت عزیمت زائران به منا (نظم و انسجام، حرکت به موقع، رمی جمره، بازگشت دسته جمعی و...)
					کیفیت استقرار کاروان در منا (انجام قربانی، نظارت بر حلق بهداشتی و تقصیر، خروج زائران از احرام و...)
					کیفیت حضور کاروان در منا (تامین نیازها، رمی جمرات، نظارت بر بهداشت محیط خيام و...)
					کیفیت انجام اعمال مکه (انتخاب زمان مناسب برای انجام اعمال، هدایت و راهنمایی زائران و...)
					کیفیت بازگشت کاروان به مکه (تامین نیازها، حرکت به موقع، رمی جمرات، عزیمت دسته جمعی استقرار در هتل و...)

• مشروح ملاحظات و نظرات زائر:

---



---



---



---



---



---

## «فرم ک»

## پیش‌نویس ثبت‌نام زائر

زائر گرامی! سلام علیکم؛  
با عرض ادب و احترام به حضورتان، چنانچه مدارک لازم را به‌همراه دارید، لطفاً فرم زیر را تکمیل نموده و به‌همراه مدارک، تحویل مسوولین امور ثبت‌نام دهید. پیشاپیش از سعه‌صدر و صبر شما برای انجام مراحل ثبت‌نام تشکر می‌نماییم.

## مدارک مورد نیاز برای ثبت‌نام در کاروان:

- اصل و تصویر سند ودیعه‌گذاری شده.
- اصل و تصویر شناسنامه و تمامی صفحات آن.
- اصل و تصویر کارت ملی.
- دو قطعه عکس ۴×۶ (س.م.) و دو قطعه عکس ۳×۴ (س.م.) مطابق با گذرنامه‌ی معتبر.

شماره‌ی سند ودیعه‌گذاری شده: .....

تاریخ سند: ...../...../..... ۱۳.....

کد شعبه: .....

نام و نام خانوادگی: ..... نام پدر: ..... تاریخ تولد: ...../...../..... ۱۳..... شماره‌ی شناسنامه: ..... شماره‌ی

سریال شناسنامه: ..... محل صدور: ..... شماره‌ی ملی: ..... تلفن منزل: ..... تلفن

همراه: .....

نشانی منزل: .....

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



«فرم م»

برگهی ثبت نام زائر

کاروان حج: .....

به مدیریت: .....

نام و نام خانوادگی زائر: ..... شناسه ثبت نام در سامانه: .....

تلفن دفتر ثبت نام: ..... تلفن همراه مدیر کاروان: .....

نشانی وبلاگ (سایت) کاروان: .....

نشانی ایمیل کاروان: .....

نشانی کانال کاروان: .....



«فرم س»

رسید گذرنامه‌ی زائر

به این وسیله گواهی می‌شود تعداد یک جلد گذرنامه به شماره : .....

متعلق به آقای / خانم: .....

در تاریخ: ..... به کاروان حج تمتع شماره: .....

به مدیریت آقای : ..... تحول داده شد.

امضاء و مهر کاروان

به این وسیله گواهی می‌شود تعداد یک جلد گذرنامه به شماره : .....

متعلق به آقای / خانم: .....

در تاریخ: ..... به کاروان حج تمتع شماره: .....

به مدیریت آقای : ..... تحول داده شد.

امضاء و مهر کاروان

## ب: عناوین اطلاعیه‌های مورد استفاده در عملیات کاروان حج تمتع

- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۱» معاینات پزشکی زائران برای سفر حج تمتع ..... ۱۳۵
- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۲» برنامه‌ی جلسات آموزشی کاروان ..... ۱۳۷
- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۳» ملزومات فردی زائران در سفر حج تمتع ..... ۱۳۹
- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۴» قربانی حجاج ..... ۱۴۱
- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۵» تحویل چمدان‌ها و عزیمت به سرزمین وحی ..... ۱۴۲
- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۶» ملزومات همراه زائر در هنگام عزیمت به میقات ..... ۱۴۴
- «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۷» ملزومات همراه زائر در هنگام عزیمت به مشاعر مقدسه ..... ۱۴۵

## «اطلاعیی شماری: ۱»

## معاینات پزشکی زائران برای سفر حج تمتع

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، همان‌گونه که استحضار دارید، بر خرداری از استطاعت جسمی و روانی یکی از شروط اصلی شرکت در مراسم معنوی حج تمتع است.

استطاعت جسمی و روانی عبارت است از بر خرداری از سلامتی جسمانی و روانی در حدی که فرد بتواند اعمال و مناسک فرضیهی الهی حج را با آگاهی و در شرایط ویژهی زمانی و مکانی آن به‌طور کامل انجام دهد. استحضار دارید که دو شرط اساسی «استطاعت مالی» و «استطاعت جسمی و روانی» در واجب‌شدن فرضیهی حج برای هر فرد مسلمان وجود دارد؛ که اگر هر کدام از این دو شرط حاصل نشود، این فرضیه از دوش فرد مسلمان ساقط و تکلیف از وی برداشته می‌شود. از این روی، قطعی نمودن ثبت‌نام در کاروان و اعزام به حج تمتع، منوط به تایید استطاعت پزشکی و اعلام بلا مانع بودن انجام سفر حج توسط پزشک معتمد مرکز پزشکی حج و زیارت می‌باشد.

شایسته است که اطلاع داشته باشید که معاینات پزشکی زائران به سه منظور اصلی انجام می‌گیرد:

**الف.** احراز و تایید استطاعت جسمی و روانی متقاضیان سفر حج تمتع.

**ب.** برنامه‌ریزی برای حفظ استطاعت جسمی و روحی زائران تا پایان سفر.

**ج.** آشنایی کامل پزشک معتمد مرکز پزشکی حج و زیارت به‌عنوان مسوول سلامت زائران با وضعیت سلامتی و مشکلات جسمانی و روانی آنان به‌منظور برنامه‌ریزی درمانی برای آنان قبل از شروع سفر و همچنین ارایه‌ی خدمات درمانی در طول سفر.

بنابراین پزشک معتمد که با شرایط ویژه‌ای انتخاب و کلیه مراحل و مناسک حج را با ویژگی‌های زمان و مکانی آن می‌شناسد، بعد از ثبت نام متقاضیان عزیز در کاروان، معاینات پزشکی را انجام داده و در صورت لزوم نسبت به اخذ مشاوره‌های تخصصی، آزمایشات تکمیلی و اخذ نظر کمیسیون‌های پزشکی اقدام می‌نماید و در نهایت با در نظر گرفتن شرایط جسمی و روانی زائران محترم از یک سو و شرایط فرضیه حج از سوی دیگر، در مورد وجود یا عدم وجود استطاعت آنان برای سفر حج تمتع اظهار نظر می‌نماید.

در معاینات پزشکی لازم است کلیه‌ی مشکلات و بیماری‌های خود را به صورت کامل و صادقانه با پزشک معرفی شده در میان بگذارید. زیرا عدم ارایه‌ی اطلاعات کافی و صحیح به ایشان، منجر به عواقب بسیار خطرناک و بعضاً چاره‌ناپذیر در طول سفر برای شما و مجموعه‌ی هم کاروانی‌ها خواهد گردید و حتی می‌تواند منجر به بازگشت شما به کشور بدون انجام اعمال و مناسک حج شود.

لذا زائران عزیز می‌بایست پس از اعلام از سوی کاروان، با هماهنگی قبلی به پزشک معرفی شده مراجعه و با طی نمودن روند معاینات، تاییدیه‌ی لازم را جهت قطعی نمودن ثبت‌نام خود در کاروان و اعزام به حج تمتع اخذ نمایند.

همچنین با عنایت به این که یکی از مهم‌ترین پیش‌شرط‌های بهره‌مندی از فرصت عظیم حج، داشتن امنیت فکری از احتمال ابتلا به بیماری‌های همه‌گیر هنگام اقامت در اماکن مقدس می‌باشد، زائران محترم لازم است بعد از پایان معاینات پزشکی و اخذ تاییدیه و همچنین بعد از اعلام کاروان، جهت انجام واکسیناسیون علیه بیماری مننژیت به یکی از «مرکز واکسیناسیون حجاج» مراجعه و پس از دریافت واکسن، کارت مربوطه را به کاروان تحویل نمایید.

**تذکر مهم:** چنانچه ظرف دو سال گذشته نوع جدید واکسن مننژیت را تزریق نموده‌اید نیازی به تزریق مجدد واکسن نیست و صرفاً می‌بایست کارت زرد رنگ آن را تحویل کاروان دهید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....





## «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۲»

## برنامه‌ی جلسات آموزشی کاروان

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، جنابعالی امسال به لطف خداوند متعال قصد سفر حج دارید و ان‌شاءالله به‌زودی به‌آرزوی دیرینه‌ی خود نایل و به‌انجام اعمال و مناسک حج موفق خواهید شد. از این روی لازم است توجه فرمایید عملیات اجرایی حج به‌گونه‌ای است که هیچ کس از آموختن آن بی‌نیاز نیست. عنایت دارید که دانستن احکام دینی، مناسک حج و برنامه‌های اجرایی کاروان که در کلاس‌ها و جلسات آموزشی حاصل می‌شود، بسیار ضروری و حایز اهمیت است.

علاوه بر تاکید بزرگان دین، تجربه نیز نشان داده است که ندانستن مسایل و یا بی‌توجهی به آن‌ها، در طول سفر حج برای شما و مجموعه زائران کاروان، آسیب‌های جدی و مشکلات فراوانی به وجود می‌آورد که بعضاً غیرقابل جبران خواهد بود. بنابراین مصرانه از شما دعوت می‌شود، به‌نحوی برنامه‌ریزی فرمایید که در تمام جلسات آموزشی کاروان حضور داشته باشید.

در جمع زائران کاروان، سلیقه‌ها و روش‌های متفاوتی وجود دارد که شما بزرگواران ضمن آشنایی با یکدیگر، دوستان خوشی را انتخاب می‌کنید تا در طول مدت سفر با آنان همراه و قرین باشید. از این منظر جلسات آموزشی کاروان گامی است هر چند کوتاه در آماده‌شدن برای سفر حج.

به‌یقین زائر محترمی که به هر دلیل در جلسات آموزشی کاروان شرکت نکرده و یا با تاخیر در جلسات حضور یابد و یا این که جلسات را پیش از اتمام ترک کند، از بسیاری از هماهنگی‌های انجام‌شده و نکات اجرایی بیان‌شده، آموزش‌های ارائه‌شده عم از مناسک و اعمال، مسایل شرعی و پزشکی و ده‌ها مطلب دیگر غافل خواهد ماند که هر کدام به‌تنهایی می‌تواند معضلات بزرگی را هم برای زائر و هم برای مجموعه‌ی زائران کاروان به‌وجود آورد.

بنابراین به‌دلیل اهمیت این سفر، حضور یکایک زائران عزیز در تمامی جلسات کاروان لازم و ضرورتی قطعی می‌باشد. لذا تقاضا داریم برنامه‌های اداری، مسافرت‌های شخصی و... را با عنایت به تاریخ برگزاری جلسات تنظیم فرمایید، به‌نحوی که حتماً در تمامی جلسات شخصاً حضور داشته باشید.

امید که با همت والا و با شوق وافر و با حضور به‌موقع و با دقت کافی و پشتکار شایسته، از این جلسات روحانی و معنوی بهره‌ی نیکو برگیریم.

## یادآوری‌های بسیار مهم:

- چند دقیقه قبل از شروع جلسات تشریف بیاورید تا برنامه‌ها به‌موقع آغاز و راس ساعت پایان پذیرد. پیشاپیش از وقت شناسی و حضور به‌موقع مهمانان الهی، تشکر می‌نماییم.
- قبل از ورود به جلسه، تلفن همراه خود را خاموش و یا آن را در حالت بی‌صدا قرار دهید.
- با تهیه‌ی دفترچه‌ی یادداشت و قلم، از مطالب بیان شده در جلسات، یادداشت‌برداری نمایید.
- در امور اجرایی و اداری از قبیل تکمیل مدارک، امور مالی و... با خدمت‌گزاران تان در کاروان، همکاری کامل داشته باشید.
- با توجه به این که غالب اطلاع‌رسانی‌های کاروان از طریق ارسال پیامک (اس‌ام‌اس) صورت می‌پذیرد، نسبت به ارائه‌ی شماره تلفن همراه فعال و در دسترس، اقدام نموده و همواره پیامک‌های وارده توسط کاروان را ملاحظه و پیگیری فرمایید.
- تذکر:** در صورتی که دریافت پیام‌های تبلیغاتی را بر روی گوشی همراه خود غیرفعال نموده‌اید، نسبت به فعال‌سازی مجدد آن اقدام نمایید. در غیر این صورت هیچ یک از پیام‌های ارسالی کاروان، سازمان حج و زیارت و بعثه‌ی مقام معظم رهبری (مد) را دریافت نخواهید فرمود.
- در هر جلسه‌ی کاروان بعضاً نشریه، سی‌دی، کتاب و وسایل کمک آموزشی تقدیم می‌گردد. خواهشمند است ضمن مطالعه‌ی کلیه موارد تقدیمی، اقلام مرتبط با این سفر معنوی را جهت استفاده و مرور در طول زمان، به نحو مطلوب نگهداری فرمایید.

۷. بی‌شک نظرات سازنده‌ی زائران محترم در پُربارت‌تر شدن برنامه‌های کاروان تاثیرگذار خواهد بود. لذا ما را از بذل توجه و ارایه‌ی نظرات خود به‌صورت حضوری و کتبی و یا از طریق ارسال ایمیل، پیام و... بهره‌مند فرمایید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حج تمتع.....

تاریخ برگزاری جلسات آموزشی کاروان.....

شماره‌ی جلسه	تاریخ شمسی	تاریخ قمری	روز جلسه	ساعت برگزاری
جلسه‌ی «۱»				
جلسه‌ی «۲»				
جلسه‌ی «۳»				
جلسه‌ی «۴»				
جلسه‌ی «۵»				
جلسه‌ی «۶»				
جلسه‌ی «۷»				
جلسه‌ی «۸»				
جلسه‌ی «۹»				
جلسه‌ی «۱۰»				
جلسه‌ی «۱۱»				
جلسه‌ی «۱۲»				

• همایش آموزش عملی اعمال و مناسک حج تمتع، به محض ابلاغ از سوی حج و زیارت استان اعلام خواهد شد.

• نشانی محل برگزاری جلسات:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

## «اطلاعیه شماره ۳»

## ملزومات فردی زائران در سفر حج تمتع

زائر گرامی! سلام علیکم؛

همان گونه که استحضار دارید، تهیه‌ی لوازم و ملزومات فردی سفر حج از وظایف زائران عزیز بوده و به دلیل این که تهیه و جمع‌بندی وسایل و ملزومات، نیازمند زمان می‌باشد، لازم است از هم‌اکنون نسبت به تهیه‌ی آن‌ها بر اساس لیست زیر اقدام نموده و این مهم را به روزهای پایانی سفر، موکول نفرمایید:

## • دسته‌بندی ملزومات فردی سفر حج

۱. ملزومات احرام

۲. سایر اقلام مورد نیاز

۳. وسایل متحدالشکل

## ملزومات احرام

- برای انجام اعمال و مناسک حج، وسایل و لوازم زیر برای هر یک از زائران مورد نیاز است:
  - حوله‌ی احرام بدون دوخت (ویژه‌ی آقایان).
  - دکمه‌ی مخصوص حوله‌ی احرام (ویژه‌ی آقایان).
  - همپان یا کمر بند غیردوخته (ویژه‌ی آقایان).
  - پارچه‌ی سفید غیردوخته به عرض ۱٫۵ و به طول ۲ متر (پیش‌گیری از عرق سوز شدن در احرام) (ویژه‌ی آقایان).
  - پیش‌بند یک‌بار مصرف، خودتراش و یک‌بسته تیغ (استفاده در حلق) (ویژه‌ی آقایان).
  - دمپایی روباز غیر آبری سفید با کف عاج‌دار (ویژه‌ی آقایان).
  - لباس احرام شامل شلوار، پیراهن، چادر، مقنعه و جوراب سفید (نازک و بدن‌نما نباشد) (ویژه‌ی بانوان).
  - دمپایی غیر آبری سفید با کف عاج‌دار (ویژه‌ی بانوان).
  - کفش راحتی سفید برای احرام (در صورت تمایل) (ویژه‌ی بانوان) •
  - کیسه‌ی مخصوص سنگ برای رمی جمرات.
  - ناخن‌گیر و قیچی کوچک (استفاده برای تقصیر).
  - صابون، شامپو و خمیر دندان بدون بو (استفاده در احرام).

## سایر اقلام مورد نیاز

- برخی اقلام ضروری دیگر نیز می‌بایست توسط هر یک از زائران تهیه شود که به شرح زیر است:
  - داروهای اختصاصی مجاز (با مشورت پزشک مجموعه برای مصرف ۴۵ روز).
  - سوابق پزشکی (با مشورت پزشک مجموعه برای زائران دارای سابقه‌ی بیماری حاد).
  - عینک اضافی برای افراد عینکی (به‌همراه بند).
  - عینک ضد آفتاب (استفاده در مواقع مجاز و افراد حساس به نور آفتاب).
  - کرم ضد آفتاب بدون بو (استفاده در مواقع مجاز و افراد حساس به نور آفتاب).
  - پتوی سبک کم‌حجم سفری.
  - ملحفه و روبالشی اختصاصی (در صورت تمایل).
  - دمپایی راحتی مناسب و معمولی برای استفاده در تردد.
  - سجاده‌ی ساده (استفاده در نماز برای جلوگیری از تنفس مواد آلوده).

- تسییح و مَهر نماز کوچک برای استفاده در اماکن مجاز (هتل، مشاعر مقدّسه و...).
- چادر مشکی و چادر نماز (ویژه‌ی بانوان).
- ماسک دولایه‌ی غیردوخته‌ی طَبّی.
- سوزن، نخ و سنجاق قفلی.
- دستمال کاغذی جیبی.
- شانه و یا بُرس موی سر.
- ماشین اصلاح (به‌همراه روغن‌دان) و تیغ خود تراش یک‌بار مصرف.
- مسواک، خمیر دندان و نخ دندان.
- حوله‌ی دستی و حوله‌ی حَمّام.
- لیف و سایر وسایل حَمّام.
- صابون و شامپوی اختصاصی.
- روکش یک‌بار مصرف توالت فرنگی (در صورت تمایل).
- گیره‌ی لباس و طناب با قطر کم (حدأقل ۵ متر).
- وسایل بهداشتی اختصاصی (پدهای بهداشتی و...) (ویژه‌ی بانوان).
- قمقمه و آب‌پاش.
- خشک‌بار مغذّی از قبیل کشمش، بادام و پسته مغز شده، انجیر، آلو، نبات، توت و خاک‌شیر خشک و قرص نعنا (به‌مقدار کم).
- پیش‌دستی، قاشق، چنگال، کارد، لیوان.
- ماژیک کوچک.
- چراغ قوه‌ی کوچک (در صورت تمایل) (استفاده در آیام حضور در مشاعر مقدّسه).
- مبدل دوشاخه‌ی برق به پریز برق سه‌راهه جهت شارژ گوشی موبایل (پریز هتل‌ها اغلب سه راهه هستند).

- پاوربانک شارژر گوشی همراه (در صورت تمایل).
- یک جلد کتاب مجاز برای مطالعه در اوقات فراغت (بر اساس لیست اعلامی کاروان).

### وسایل متّحدالشّکل (با نظر و مشارکت نمایندگان زائران)

- برای حفظ نظم، انسجام و یک‌پارچگی در کاروان، برخی اقلام به‌صورت متّحدالشّکل برای همه زائران تهیه می‌شود که عبارتند از:
  - چمدان، ساک اِحرامی دستی و کیف دوش‌آویز برای همه زائران
  - شال یک رنگ گردن‌آویز برای همه زائران
  - کلاه برای آقایان و نقاب برای بانوان
  - طواف شمار و بادبزن دستی برای همه زائران
  - جاکفشی برای همه زائران
  - زیرانداز برای همه زائران

با تشکّر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

## «اطلاعیه شماره ۴: ۴»

## قربانی حجاج

امام سجّاد(ع) می‌فرمایند:

إِذَا نَبِحَ الْحَاجُّ، كَانَ فِئَاةً مِنَ النَّارِ

چون حاجی «قربانی» کند، قربانی او بهای آزادی وی از آتش قیامت است.

[بحارالانوار، ج ۹۶، ص ۲۸۸]

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، همان طور که استحضار دارید، انجام قربانی یکی از اعمال واجب حجّ تمتّع است که در روز عید قربان بعد از انجام رمی جمره‌ی عقبه صورت می‌پذیرد. در گذشته‌ی نه چندان دور، هر یک از زائران در روز عید قربان شخصاً دام را خریداری و آن را به یک ذابح می‌سپردند تا ذبح نماید که این امر آلودگی شدید محیط و بروز مشکلات عدیده‌ی بهداشتی را به دنبال داشت و باعث مشکلات زیادی برای زائران می‌گشت.

با توجه به افزایش روزافزون حجاج در سال‌های بعد، ادامه‌ی اجرای این روش پاسخ‌گوی نیازها نبود. لذا بانک توسعه‌ی اسلامی از سال ۱۳۷۹ ه.ش. طرحی را با همکاری کشورهای اسلامی از جمله کشورمان به اجرا درآورد. در راستای این طرح در منطقه‌ی قربانگاه در منا، پنج کشتارگاه تاسیس گردید که در روز عید قربان بخشی از ظرفیت کشتارگاه‌ها در اختیار کشورمان قرار می‌گیرد و ذابحین ایرانی در روز عید قربان دام هر یک از زائران را ذبح می‌نمایند.

ملاحظه می‌فرمایید زمانی هزینه‌ی زیادی صرف سوزاندن و یا دفن گوشت قربانی حجاج می‌شد؛ اما اینک در اثر اجرای طرح متمرکز قربانی، نه فقط گوشت‌های قربانی سوزانده و یا دفن نمی‌شوند، بلکه گوشت‌های قربانی پس از طی مراحل کامل بهداشتی، بسته‌بندی شده و به صورت منجمد برای مصرف در میان نیازمندان و مستمندان ارسال می‌گردد.

در روز عید قربان، ذابحین در قربانگاه مستقر می‌شوند و بعد از اذان صبح روز عید و اقامه‌ی نماز صبح، شروع به کار می‌نمایند و این امر تا غروب روز عید ادامه خواهد داشت. ذکر این نکته نیز لازم است که در روز عید، ابتدا قربانی زائران مشمول وقوف اضطراری (بانوان و افراد بیمار) ذبح می‌گردد و سپس قربانی زائران وقوف اختیاری ذبح خواهد شد.

از این روی بر اساس ابلاغیه‌ی سازمان حج و زیارت، زائران محترم می‌بایست بابت هزینه‌ی یک راس گوسفند قربانی مبلغ: ریال مطابق با قبض صادره توسط کاروان، به حساب مربوطه واریز نموده و اصل فیش واریزی را تحویل کاروان نمایند.

همچنین در سال جاری مانند سال‌های پیش، مسوولیت مستقیم امر قربانی حجاج هر کاروان، به مدیر کاروان مربوطه محول گردیده است. بنابراین یکایک زائران محترم می‌بایست فرم «وکالت با حق توکیل به غیر» را امضا و تحویل نمایند تا مدیر کاروان بتواند شخصاً و یا از طریق نماینده‌ی خود (معاون کاروان و یا یکی از عوامل اجرایی)، ذبح قربانی حجاج کاروان را به‌انجام برساند.

تذکر مهم: هم‌اکنون تهیه‌ی دام به صورت فردی برای انجام قربانی در منا برای زائران محترم و در روز عید قربان کاری بس دشوار و طاقت فرسا و بعضاً ناممکن است؛ و زائری که وجه قربانی را در موعد مقرر به حساب مربوطه واریز ننماید، می‌بایست در زمان حضور در مکه و قبل از ایام تشریق و با هزینه‌ی بسیار بالاتر، شخصاً نسبت به تهیه‌ی فیش قربانی اقدام نماید.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

## «اطلاعیه شماره ۵:»

### تحويل چمدان‌ها و عزیمت به سرزمین وحی

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، اکنون که با عنایت الهی در آستانه‌ی سفر معنوی حج قرار گرفته‌اید، لازم است به نکات مهم ذیل توجه فرمایید:

#### نحوه‌ی بسته‌بندی چمدان‌ها

۱. وسایل شخصی خود را در چمدان متوسط قرار داده و چمدان متوسط را داخل چمدان بزرگ قرار دهید و موجود بودن پوشش (کاور) آن‌ها را حتماً بکشید.
۲. مشخصات کاروان و زائر بر روی کارت‌هایی تعبیه شده است که باید توسط شما به تفکیک بر روی چمدان‌های متوسط و بزرگ، کاروان چمدان‌ها و ساک دستی و ساک دوش‌آویز نصب گردد تا نشانه‌ی اصلی شناسایی آن‌ها باشد.
۳. وسایل داخل چمدان مخصوصاً لباس‌های زیر را به تفکیک بسته‌بندی فرمایید.
۴. از قرار دادن پول و اشیای قیمتی، مانند: گوشی همراه در چمدان‌ها خودداری نمایید.
۵. ضمن تأکید بر رعایت کلیه‌ی مقررات مربوط به محتوای چمدان‌ها، از همه عزیزان درخواست می‌گردد از قفل‌زدن به چمدان‌ها و یا طناب‌پیچ کردن آن‌ها خودداری فرمایند تا برای بازرسی‌های گمرک، پلیس فرودگاه و... مانعی وجود نداشته باشد.
۶. با توجه به دستورالعمل سازمان حج و زیارت و هواپیمایی از پذیرش بسته، ساک، گونی و چمدان‌های متفرقه معذوریم.
۷. با توجه به قرارداد شرکت هواپیمایی با سازمان حج و زیارت، هر زائر در بازگشت به کشور صرفاً مجاز به تحويل فقط دو چمدان متحدالشکل کاروان می‌باشد، لذا از به‌همراه آوردن چمدان سوم و یا هر چمدان یا ساک متفرقه‌ی دیگر خودداری فرمایید.

#### زمان تحويل چمدان‌ها

هر یک از زائران در هنگام عزیمت، صرفاً می‌تواند ساک احرامی دستی (تحويلی کاروان) را به‌همراه خود به داخل هواپیما بیاورند. بنابراین همه وسایل خود را در داخل چمدان‌ها قرار داده و آن‌ها را در ساعت: \_\_\_\_\_ روز: \_\_\_\_\_ مورخ: \_\_\_\_\_ در نشانی: ..... جهت انتقال به فرودگاه تحويل کاروان دهید.

#### وسایل ساک احرامی دستی همراه زائر در هنگام عزیمت

۱. داروهای ضروری برای یک روز، کمی پول نقد ایرانی، ارز (ترجیحاً دلار)، گوشی همراه و سایر موارد ضروری که باید با زائر باشد.
۲. از آوردن زیورات، جواهرات و اشیای قیمتی که نیازی به آن‌ها ندارید، خودداری فرمایید.
۳. در طول سفر به جز مدارک تحويلی کاروان به هیچ مدرک دیگری مثل شناسنامه، کارت ملی و دفترچه خدمات درمانی، کارت عابر بانک، کارت پایان خدمت و... نیاز نخواهید داشت، لذا از آوردن آن‌ها خودداری فرمایید.

#### زمان حرکت و چگونگی عزیمت به فرودگاه

۱. تاریخ پرواز کاروان روز: \_\_\_\_\_ مورخ: شماره‌ی پرواز: ..... نوع پرواز: ..... به مقصد: ..... می‌باشد، لذا لازم است راس ساعت: جهت عزیمت به فرودگاه، در نشانی: ..... حضور پیدا نمایید.
۲. با توجه به زمان عزیمت، در صورت لزوم، یک بسته غذای انفرادی مختصر همراه داشته باشید تا در فرودگاه میل کنید.
۳. عزیمت زائران کاروان به فرودگاه با اتوبوس و به صورت دسته‌جمعی خواهد بود.
۴. با عنایت به عدم وجود امکانات و وسایل رفاهی لازم در فرودگاه جهت بدرقه‌کنندگان و ممنعت پلیس فرودگاه از ورود مشایعت‌کنندگان به سالن حجّاج، لازم است خداحافظی با بستگان را در منزل انجام دهید.
۵. زمان حضور زائران محترم در فرودگاه «حداقل ۵ ساعت قبل از پرواز» می‌باشد. لذا حتماً در ساعت مقرر در محل تعیین شده حضور به هم رسانید تا دسته‌جمعی عازم فرودگاه شویم.

۶. بعد از رسیدن به محلّ قرار کاروان، گذرنامه، بلیت، کارت شناسایی و سایر مدارک و وسایل خود را از عوامل اجرایی کاروان دریافت نمایید. از این روی لازم است کلیه‌ی مدارک تحویلی را بعد از کنترل و اطمینان از صحّت آن، در کیف جاگذرنامه‌ای که به شما داده خواهد شد، قرار داده و آن را گردن‌آویز کنید. همچنین کارت شناسایی نیز می‌بایست در همان ابتدا گردن‌آویز شود. در این خصوص تأکید می‌شود در حفظ گذرنامه، بلیت، کارت شناسایی و سایر مدارک خود دقّت لازم را مبذول دارید.

۷. به محض رسیدن به فرودگاه و با اعلام مسوولین مربوطه، بدون فوت‌وقت به سالن خروجی بروید تا امور مربوط به پلیس گذرنامه و خروج شما در فرصت مناسب به‌انجام برسد.

### پوشش متحدالشکل مهمانان الهی

۱. با عنایت به این‌که زائران محترم ایرانی به‌عنوان سفیران این مرز و بوم در ایام حجّ تمتّع در کشور عربستان حضور دارند و به جهت حفظ شان و منزلت آنان، تأکید می‌شود همه بانوان گرمی کاروان با چادر مشکی و مقنعه در این سفر معنوی کاروان را همراهی نمایند.

۲. آقایان محترم نیز لازم است با لباس متحدالشکل شامل شلوار و پیراهن که از قبل تهیه و تحویل گردیده، کاروان را در این سفر پرفیض همراهی نمایند.

### شماره تلفن همراه عربی مسوولین کاروان

از محضر زائران محترم تقاضا می‌شود شماره تلفن همراه عربی کادر اجرایی و فرهنگی کاروان را قبل از عزیمت در گوشی همراه خود ثبت کرده تا در طول سفر در صورت نیاز بتوانید با آنان ارتباط برقرار نمایید:

مدیر کاروان: آقای..... شماره:.....

روحانی کاروان: آقای..... شماره:.....

معاون کاروان: آقای..... شماره:.....

معین کاروان: آقای..... شماره:.....

معینه‌ی کاروان: خانم..... شماره:.....

پیش‌شماره‌ی کشور عربستان جهت تماس از ایران (۰۰۹۶۶) می‌باشد.

ان‌شاءالله همه ما به‌عنوان مهمانان الهی و ضیوف‌الرّحمن، با رعایت همه پایداه و نیایداهای سفر حج، بتوانیم آداب ضیافت الهی را رعایت کنیم و از فرصتی که هزاران نفر آرزوی آن را دارند کمال استفاده را برده و سعی نماییم آن‌طور باشیم که خداوند متعال؟ عزّ؛ پیامبر اکرم(ص) و امّته‌ی طاهرین؟ سهم؟ از ما انتظار دارند و ما را آن‌گونه می‌پسندند.

با تشکّر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....



## «اطلاعیه‌ی شماره‌ی: ۶»

### ملزومات همراه زائر در هنگام عزیمت به میقات

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، اکنون که با عنایت الهی در آستانه‌ی عزیمت به میقات و مکه و انجام عمره‌ی تمتع هستیم، لازم است به نکات زیر توجه فرمایید:

۱. لازم است از قبل وسایل و ملزومات احرام و عمره‌ی تمتع را در ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز، تنظیم نمایید و از گذاشتن آن‌ها در چمدان‌ها خودداری کنید.

۲. توصیه می‌شود لوازم مورد نیاز احرام و عمره‌ی تمتع را بر اساس لیست زیر بازبینی مجدد نموده و ناقصی یا کسری‌های احتمالی را قبل از عزیمت به میقات تهیه نمایید.

۳. تنها باری که می‌توانید با خود به میقات بیاورید، ساک احرامی دستی و کیف دوش‌آویز است. بنابراین همه وسایل شخصی را در چمدان‌ها بگذارید تا در موعد مقرر به مکه ارسال شود.

#### ملزومات همراه زائر هنگام عزیمت به میقات

• ساک احرامی دستی حاوی:

◦ لباس و وسایل احرام، شامل موارد زیر:

- حوله‌ی احرام بدون دوخت (ویژه‌ی آقایان).
- دکمه‌ی مخصوص حوله‌ی احرام (ویژه‌ی آقایان).
- همیان یا کمربند غیردوخته (ویژه‌ی آقایان).
- پارچه‌ی سفید غیردوخته (پیش‌گیری از عرق‌سوز شدن در احرام) (ویژه‌ی آقایان).
- دمپایی روباز غیر ابری سفید با کف عاج‌دار (ویژه‌ی آقایان).
- لباس احرام، شامل: شلوار، پیراهن، چادر، مقنعه و جوراب سفید (ویژه‌ی بانوان).
- دمپایی غیر ابری سفید با کف عاج‌دار (ویژه‌ی بانوان).
- کفش راحتی سفید برای احرام (در صورت تمایل) (ویژه‌ی بانوان).

• کیف دوش‌آویز، شامل موارد زیر:

- دعای اشواط طواف و سعی
- طواف شمار
- کیسه‌ی کفش
- بادبزن یک‌رنگ کاروان
- شال یک‌رنگ کاروان
- کلاه برای آقایان
- نقاب برای بانوان
- گوشی همراه و شارژ اعتباری و شارژر باتری
- ریال عربستان (حدأقل ۱۰۰ ریال)
- داروهای اختصاصی (مصرف دو روز)
- دستمال کاغذی جیبی
- ناخن‌گیر و قیچی کوچک (استفاده برای تقصیر)

با تشکر و سپاس — مدیریت کاروان حج تمتع.....

## «اطلاعیی شماره ۷:»

## ملزومات همراه زائر در هنگام عزیمت به مشاعر مقدّسه

زائر گرامی! سلام علیکم؛

با احترام، اکنون که با عنایت الهی در آستانه‌ی عزیمت به عرفات و ورود به ایام تشریق هستیم، لازم است به نکات زیر توجه فرمایید:

۱. زائران محترم همه لوازم و اقلام مورد نیاز را بر اساس لیست زیر، در ساک اِحرامی دستی و کیف دوش‌آویز تنظیم نمایند و چنانچه کسری خاصی وجود دارد، آن را تهیه کنند.

۲. توصیه‌ی خادمان ضیوف‌الرّحمن این است که سعی کنید سبک‌بار راهی عرفات شوید و از همراه‌داشتن وسایل غیرضرور و حجیم که باعث زحمت فراوان برای شما خواهد شد، اجتناب نمایید.

## ملزومات همراه زائر هنگام عزیمت به عرفات

• ساک اِحرامی دستی، حاوی:

- حوله‌ی اِحرام اضافه‌ی آقایان (در صورت تمایل).
- لباس اِحرام اضافه‌ی بانوان (در صورت تمایل).
- کیسه‌ی مخصوص سنگ برای رمی جمرات و سنگ‌های جمع‌آوری شده.
- ناخن‌گیر و قیچی کوچک (استفاده برای تقصیر).
- پیش‌بند یک‌بار مصرف، خود تراش و یک‌بسته تیغ (استفاده در حلق) (ویژه‌ی آقایان).
- لباس شخصی و لباس زیر (استفاده برای بعد از خروج از اِحرام).
- حوله‌ی دستی، مسواک، لیف، صابون، شامپو و خمیردندان بدون بو (استفاده برای بعد از خروج از اِحرام).
- داروهای اختصاصی (مصرف یک هفته).
- وسایل بهداشتی و اختصاصی بانوان (مصرف ۵ روز).
- عینک ضد آفتاب (استفاده در مواقع مجاز و افراد حسّاس به نور آفتاب).
- کرم ضد آفتاب بدون بو (استفاده در مواقع مجاز و افراد حسّاس به نور آفتاب).
- پماد سوختگی یا پودر تالک.
- ماسک دولایه غیردوخته‌ی طبی.
- چراغ قوه‌ی کوچک (در صورت تمایل).
- خشکبار مغذی، مانند: کشمش، بادام، توت خشک، انجیر، آلو، نبات و ... (به مقدار بسیار کم).
- پتوی سبک کم‌حجم سفری.
- زیرانداز.
- شانه و برس موی سر.
- سوزن، نخ و سنجاق قفلی.
- طواف شمار.
- کلاه (ویژه‌ی آقایان).
- نقاب (ویژه‌ی بانوان).
- قلم و دفترچه‌ی یادداشت.
- کیف دوش‌آویز، حاوی:
- بادبزن یک‌رنگ کاروان.

- شال یک‌رنگِ کاروان.
- دستمال کاغذی جیبی.
- کیسه‌ی کفش.
- گوشی تلفن همراه و شارژر اعتباری و شارژر باتری.
- تسبیح و مُهر نماز.
- قرآن و کتب ادعیّه (عرفه، طواف، سعی و...).
- ریال عربستان (حدّاقلاً ۱۰۰ ریال).
- بطری آب صحّه.
- قمقمه و آب‌پاش.

با تشکر و سپاس

مدیریت کاروان حجّ تمتّع.....

## فصل سوم

## «منشور اخلاقی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم(ص): اَبَى بُعِثَ لِاتِمِّمْ مَكْرَمِ الْاَخْلَاقِ.

من مبعوث شدم تا اخلاق نیک را کامل نمایم.

کارگزاران 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 شهیدان، خود را در پیشگاه خداوند متعال مسوول دانسته، و متعهد می‌شوند برای کسب رضایت حق تعالی و تحقق اهداف شارع مقدس در انجام هر چه بهتر حج ابراهیمی(ع) و زیارت اولیای الهی نسبت به اصول زیر پایبند بوده، و برای تحقق آن‌ها حداکثر تلاش را بنمایند.

- ۱ تاسی به اولیای الهی و اطاعت از آن‌ها، و دشمنی با دشمنان راه خدا و اولیای خداوند را به‌عنوان تنها راه تحقق کامل حیات طیبه در مسیر تقرب الی‌الله دانسته و بدان پایبند خواهند بود.
- ۲ توفیق خدمت‌گزاری به زائران بیت‌الله‌الحرام و حرم شریف نبوی(ص) و اعیان مقدسه را مقتنم 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 را برخورد ضروری دانسته، و در راه خدمت به‌مردم شریف و زائران محترم، نهایت سعی و تلاش خود را انجام خواهند داد.
- ۴ آراستگی فردی مطابق شؤونات اسلامی و پیراستگی محیطی، رعایت نظم و وقت‌شناسی و مسوولیت‌پذیری را سرلوحه‌ی تمام امور خویش قرار می‌دهند.
- ۵ نظر به اهمیت اصل جانشین‌پروری، نیروی انسانی اصلح و کارآمد را با معیار دینانیت، کفایت و صداقت، شناسایی و معرفی نمایند.
- ۶ بر اساس آیه‌ی شریفه‌ی «لَنْ نَعْلَىٰ خَلْقٍ عَظِيمٍ» یا تاسی از پیامبر اسلام(ص)، اخلاق اسلامی، به‌ویژه سعه‌ی صدر، صبر و شکیبایی را پیشه‌ی خود ساخته و با رعایت احترام و ادب، حیا و عفت، متانت و صداقت، خوش‌رویی و خوش‌رفتاری (برخورد گرم، گبیرا، مهربانانه و متواضعانه در مواجهه با زائران)، انجام صحیح و سریع امور، پاسخ‌گوی ارباب‌رجوع بوده و حفظ کرامت انسان‌ها را سرلوحه‌ی کار قرار می‌دهند.
- ۷ رازداری، امانت‌داری و حفظ اسرار و اطلاعات مردم، به‌ویژه زائران محترم را از وظایف خطیر خود دانسته، در حفظ و صیانت از آن‌ها، تمام مساعی خود را به‌کار می‌بندند.
- ۸ بهبود مستمر بهره‌وری، ارتقای سطح آموزش و هم‌افزایی، کسب مهارت و هم‌چنین بهره‌گیری از تجربه و ابتکار را ضروری دانسته و در راه کسب آن تلاش خواهند نمود.
- ۹ رعایت موازین شرعی و قانونی را همواره مورد توجه قرار داده و خود را در برابر قوانین، مقررات، ضوابط و دستور العمل‌های ابلاغی مسوول می‌دانند.
- ۱۰ از نظرات و پیشنهادهای سازنده و توسعه‌ی فرهنگ انتقادپذیری و شفافیت و اطلاع‌رسانی، استقبال می‌نمایند.

سازمان حج و زیارت

۱- بخشی از فرمایشات مقام معظم رهبری در دیدار با مسئولان حج و زیارت در دیدار مورخ (۹۸/۱۰/۳۰).

## «میثاق‌نامه‌ی کارگزاران امور حج و زیارت»

رسول اکرم(ص): **أَنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مَنْ أَلْعَمِلِ إِذَا عَمَلَ أَنْ يُحْسِنَ.**

خدای تعالی دوست دارد وقتی کسی کاری می‌کند، آن را به خوبی انجام دهد.

عوامل اجرایی باید بدانند:

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

### شهید مقدّسیان

فَعَالِيَتِ هَآءِ اِجْرَائِي كَارْكَرَارَانِ حَجِّ وَ زِيَارَتِ، اِرْتِبَاطِ مُسْتَقِيمِ وَ بِي‌وَاسَطَه‌آيِ بَا بَاوَرَهَا وَ عَقَائِدِ دِينِي مُرَدَمِ بَه‌طُورِ عَامِ، وَ زَائِرَانِ بَه‌طُورِ خَاصِ دَارْدِ؛ وَ دَرِ صُورَتِ دَقَّتْ وَ اِجْرَائِي صَحِيحِ اُنْ، مِي‌تَوَانَدِ دَرِ جِهَتِ تَحْكِيمِ وَ اِرْتَقَائِي دَانَشِ، بِيَشِشِ وَ نَگَرَشِ اُنْ هَا، تَاثِيْرَاتِ بَه‌سَزَائِيِ دَاشْتَه‌ بَاشَد. لَٰذَا اِيْنَجَانَبْ:..... بَه‌عِنْوَانِ كَارْكَرَارِ اُمُورِ زِيَارَتِي وَ سَفِيْرِ اِرْزُشِي نِظَامِ جُمْهُورِي اِسْلَامِي اِيْرَانِ، دَرِ پِيَشْگَاهِ خُدَاوَنْدِ مُتَعَالِ خُودِ رَا مُتَعَدِّدْ وَ مَسْوُولِ مِي‌دَانَمِ بَرَايِ كَسْبِ رِضَايَتِ حَقِّ تَعَالٰي وَ تَحَقُّقِ اَهْدَافِ شَارِعِ مُقَدَّسِ دَرِ اَنْجَامِ هَرِ چِه‌ بَهْتَرِ حَجِّ اِبْرَاهِيْمِي(ع) وَ زِيَارَتِ اَوْلِيَايِ اَلِهِي نَسْبَتِ بَه‌ اَصُوْلِ ذِيْلِ پَايِ بِنْدِ بُوْدَه‌ وَ بَرَايِ تَحَقُّقِ اُنْ هَا، حَدَّاكْتَرِ تَلَاَشِ رَا بِنَمَايِمِ.

۱) تَوْفِيْقِ وَ سَعَادَتِ خُدْمَتِ‌گَزَارِيِ بَه‌ زَائِرَانِ بِيْت‌اللّٰه‌الْحَرَامِ وَ حَرَمِ شَرِيْفِ نَبَوِي(ص) وَ اِعْتَابِ مُقَدَّسَه‌ رَا بَه‌عِنْوَانِ حَقِّ اَلْنَّاسِ اِرْجِ نِهَادَه‌ وَ دَرِ رَاهِ خُدْمَتِ بَه‌ اُنَّانِ نِهَايَتِ تَلَاَشِ وَ كُوشَشِ رَا خَوَاهِمِ نَمُودِ.

۲) بَاوَرِ دَارَمِ كِه‌ هَرِ بَارِ تَشْرُفِّ بَه‌زِيَارَتِ، تَوْفِيْقِ مُجَدَّدِ اَلِهِي اِسْتِ. اَزِ اِيْنِ رُويِ بَا هَمْتِي بِلَنْدِ، اَنْگِيْزَه‌آيِ پَرَشُورِ، عَلاقَه‌ وَ اَشْتِيَاْقِيِ وَاْفِرِ، هَمَانَنْدِ سَفَرِ اَوَّلِ بَه‌اَنْجَامِ خُدْمَتِ بَه‌ زَائِرَانِ مِبَادَرَتِ نَمُودَه‌ وَ بَا خُودسَزَائِيِ وَ تَزْكِيَه‌يِ نَفْسِ، اَزِ عَادِي شَدْنِ سَفَرَهَايِ اَلِهِي — كِه‌ مَانَعِ بَرْگِيِ بَرَايِ بَهْرَه‌مَنْدِيِ اَزِ فَيُوضَاتِ مَعْنُويِ مِي‌بَاشَد، — پِيَشْگِيْرِيِ مِي‌نَمَايِمِ.

۳) رِعَايَتِ عَدْلِ وَ اِنْصَافِ وَ حَفْظِ وَ بَهْرَه‌بَرْدَارِيِ صَحِيحِ اَزِ اُمُوَالِ وَ اِمْكَانَاتِ وَ پَرَهِيْزِ اَزِ هَرِ گُونَه‌ تَبْعِيْضِ، تَبْذِيْرِ وَ اِسْرَافِ رَا بَرِ خُودِ فَرَضِ مِي‌دَانَمِ.

۴) رِعَايَتِ اِحْتِرَامِ وَ ادْبِ، مِتَامَتِ وَ سَعَه‌يِ صَدْرِ، خُوش‌رُويِي (بِرْخُورْدِ گُرمِ، گِيْرَا، مَهْرَبَانَانَه‌ وَ مِتَوَاضَعَانَه‌ دَرِ مَوَاجِهَه‌ بَا زَائِرَانِ)، مَدَارَا وَ مِلَاظَفَتِ، صِدَاقَتِ وَ صِرَاحَتِ بَا زَبَانِ مِلَايِمِ وَ اَنْجَامِ بَه‌هَنْگَامِ، دَقِيْقِ، صَحِيحِ وَ سَرِيْعِ اُمُورِ رَا بَه‌ مِصْدَاقِ آيَه‌يِ: «فَاسْتَنْبُؤْا اَلْخَيْرَاتِ» [سُورَه‌يِ مَائِدَه‌، آيَه‌يِ ۴۸] سِرْلُوحَه‌يِ كَارِ خُودِ قَرَارِ مِي‌دِهَمِ.

- ۵ از خصایص ناپسند اخلاقی مانند: دروغ، ربا و خودنمایی، کبر و خودپسندی، خشم و غضب، غیبت و بدگویی و یا رفتاری که بر خلاف اصول شرعی، اخلاقی، حرفه‌ای و شؤون کارگزاری است، دوری نموده و حُجْب و حیا و عِفَّت و پاکدامنی را در گفتار و رفتار رعایت می‌نماییم.
- 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 آراستگی ظاهری مطابق موازین شرعی، بهداشت فردی و پیراستگی محیطی، نظم و انضباط، وجدان کاری، 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، به‌نحو مطلوب انجام داده؛ و ادامه‌ی همکاری خود را منوط به نتایج ارزشیابی از مراجع ذی‌ربط 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، مسوول 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 «وَ اَعْتَصِمُوا بِحَبْلِ اللَّهِ جَمِيعًا وَ لَا تَفَرَّقُوا» [آل عمران: ۱۰۳] 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 نام‌خانوادگی کارگزار







