

مطارات
القايزة

 **GACA**[®]
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

مسافر بلا حقيبة

Cluster²
تجمع مطارات الثاني

DACO[®]
شركة مطارات الدمام
Dammam Airports Company

jedco Jeddah
Airports

 **مطارات الرياض**
riyadh airports

نبذة عامة
عن الخدمة

01

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القابضة

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

تهدف خدمة مسافر بلا حقيبة إلى تقديم تجربة سفر مميزة عبر مطارات المملكة

تعريف الخدمة

هي خدمة تمكن المسافر من إنهاء إجراءات سفره وأمتعته خارج المطار وقبل موعد رحلته بوقت كافٍ، ويتضمن ذلك إصدار بطاقات صعود الطائرة والأمتعة والخدمات المتعلقة بذلك.



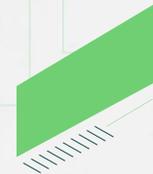
مرحلة الوصول



مرحلة المغادرة



تهدف خدمة مسافر بلا حقيبة إلى توفير تجربة سفر مميزة عبر مطارات المملكة



رفع مستوى الخدمة وضمن
تجربة سفر سلسة ومميزة



تحسين تجربة المسافر
عبر مطارات المملكة



مواكبة تطلعات ومستهدفات
رؤية السعودية 2030



الأهداف

يتطلب تقديم الخدمة التنسيق بين جميع الجهات ذات العلاقة وتتضمن عدة جوانب أساسية

الجهات الأساسية

مقدم الخدمة	الشركات المشغلة للمطارات	الهيئة العامة للطيران المدني ومطارات القابضة
<ul style="list-style-type: none">إبرام اتفاقية مع شركات الطيران ومشغل المطارتقديم خدمة منافسة للغاية تسهل السفر إلى المطار، وتعزز تجربة العملاء	<ul style="list-style-type: none">إدارة أنشطة مقدم الخدمة في المطار بما يتماشى مع المتطلبات التشغيلية والتنظيمية	<ul style="list-style-type: none">إصدار التنظيم الخاص بالخدمةالإشراف على تفعيل الخدمة والامتثال للتنظيم الخاص بها

خدمة مسافر بلا حقيبة

نوع الرحلات	مراحل تقديم الخدمة	فترة التنفيذ
<ul style="list-style-type: none">تقدّم الخدمة على الرحلات الداخلية والدولية، ويشمل ذلك الرحلات التجارية والخاصة	<ul style="list-style-type: none">تقدّم الخدمة في مرحلتَي المغادرة والوصول من وإلى مطارات المملكة	<ul style="list-style-type: none">أطلقت الخدمة في مرحلة المغادرة لموسم حج 1444 هـ.تعمل شركات المطارات على إتاحة الخدمة على مدار العام
الأدوات والأنظمة التقنية	المطارات	الفئات المستهدفة
<ul style="list-style-type: none">يلتزم مقدمو الخدمة إتاحة طلبها من خلال منصات رقمية تمكن حجز الخدمة من خلالها، وتتبع الأمتعة من استلامها وحتى تسليمها	<ul style="list-style-type: none">قدمت الخدمة لمجموعات الحجاج في مطاري جدة والمدينة المنورةتهدف شركات المطارات إلى إتاحة الخدمة في جميع مطارات المملكة	<ul style="list-style-type: none">تقدّم الخدمة للأفراد والمجموعات، ويشمل ذلك المجموعات بشكل عام، مع التركيز على مجموعات الحج والعمرة

قامت الهيئة العامة للطيران المدني بإصدار تنظيم خاص بخدمة "مسافر بلا حقيبة" فيما أصدرت شركة مطارات القابضة المتطلبات التشغيلية لتقديم الخدمة

مطارات القابضة

أطلقت شركة مطارات القابضة الخدمة خلال مرحلة المغادرة لموسم حج 1444هـ.

2023 Q3

مطارات القابضة

أصدرت شركة مطارات القابضة الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية لتقديم الخدمة بما يتوافق مع التنظيم الخاص بها.

2023 Q2

المتطلبات التشغيلية

GACA الهيئة العامة للطيران المدني General Authority of Civil Aviation

أصدرت الهيئة العامة للطيران المدني تنظيم خدمة "مسافر بلا حقيبة" وأشرفت على تفعيل الخدمة.

2023 Q2

متطلبات تفعيل المبادرة

المرحلة الحالية

التعريف بالخدمة ودعم الاستفادة منها

تطوير أتمتة الخدمة وتحسين تجربة المسافر

العمل على إتاحة الخدمة على مدار العام للأفراد والمجموعات في جميع مطارات المملكة

معالجة التحديات والملاحظات المرصودة خلال مرحلة إطلاق الخدمة في موسم حج 1444هـ.

المتطلبات الأساسية لمقدمي الخدمة قبل تقديمها



نص تنظيم الخدمة على تقديمها من قبل الناقلات الوطنية (لركابها) أو من خلال الجهات الحاصلة على رخصة السلامة التشغيلية ((GACAR 151)، ولبدء في تقديم الخدمة، يجب استيفاء المتطلبات التالية:



تقديم الخدمة

يشترط تقديم الخدمة من قبل موظفين مرخصين وفقاً لقوانين وأنظمة الهيئة العامة للطيران المدني



موافقة شركات المطارات

تلتزم الجهات التي وقعت اتفاقيات إطارية مع الشركات المشغلة بتقديم نماذج العمل، والمستندات التي تثبت استيفاء المتطلبات التنظيمية والتشغيلية، ويتوجب على الشركات المشغلة للمطارات التأكد من استيفاء المتطلبات التنظيمية والتشغيلية، والموافقة على نماذج العمل قبل الموافقة على البدء بتقديم الخدمة



استيفاء المتطلبات التشغيلية

تلتزم جميع الجهات الراغبة بتقديم الخدمة استيفاء الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية، مع الأخذ بعين الاعتبار الإجراءات المتبعة خلال موسم الحج لضمان سلامة العملية التشغيلية وتقديم الخدمة بالشكل المطلوب، حسب الضوابط اللازمة لتقديمها بشكل آمن



استيفاء المتطلبات التنظيمية

تلتزم جميع الجهات الراغبة بتقديم الخدمة استيفاء المتطلبات التنظيمية بلا استثناء، ويتوجب على الشركات الراغبة في تقديم الخدمة (من غير الحاصلين على ترخيص (GACAR 151) التعاقد مع الناقلات الوطنية أو الجهات الحاصلة على ترخيص-GACAR 151 والتي ستتعقد بدورها بشكل مباشر مع الشركات المشغلة للمطارات لتقديم الخدمة



إبرام الاتفاقيات الإطارية

تعد الاتفاقية الإطارية إيداناً من شركات المطارات لمقدمي الخدمة بالعمل على الإجراءات والمتطلبات اللازمة لتقديمها، ويتوقف البدء بتقديمها على إذن الشركات المشغلة للمطارات لمقدم الخدمة بالبدء بتقديمها بعد التأكد من استيفاء كافة المتطلبات التنظيمية والتشغيلية وتقديم نماذج العمل

ملخص تقديم الخدمة
في موسمي حج
1444هـ و 1445هـ

02

استفاد 680 ألف حاج من خدمة مسافر بلا حقيبة خلال موسم حج 1444هـ في مرحلة المغادرة من مطاري جدة والمدينة المنورة

- استفاد 680 ألف حاج من الخدمة، وهو ما يعادل 43% من عدد الحجاج المغادرين جواً
- تجاوز عدد الحجاج المستفيدين من الخدمة العدد المستهدف لموسم حج 1444هـ (500 ألف) بنسبة 36%
- قدمت الخدمة لـ 335 ألف حاج في مطار جدة، فيما قدمت لـ 334 ألف حاج في مطار المدينة المنورة، وذلك عبر 16 شركة طيران وطنية وأجنبية إلى 14 وجهة دولية

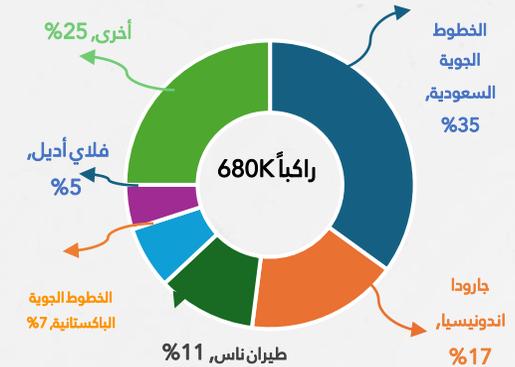
الوجهات الدولية المستفيدة من الخدمة



نسبة الركاب المستفيدين من المبادرة في كل مطار



نسبة الركاب المستفيدين من الخدمة لكل شركة طيران



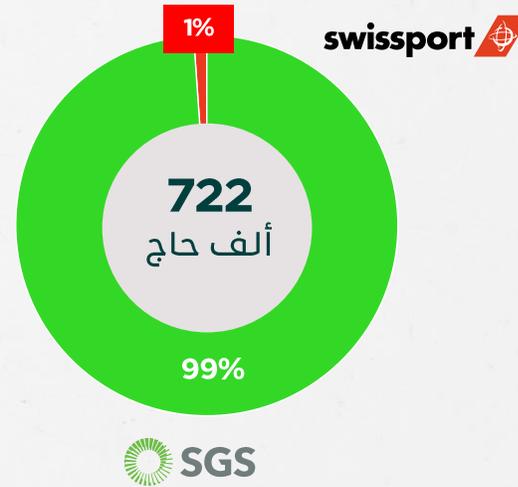
كما استفاد 722 ألف حاج من خدمة مسافر بلا حقيبة خلال موسم حج 1445هـ في مرحلة المغادرة من مطاري جدة والمدينة المنورة

استفاد 722 ألف حاج من الخدمة، وهو ما يعادل 48% من عدد الحجاج المغادرين جواً
قدمت الخدمة لـ 296 ألف حاج في مطار جدة، فيما قدمت لـ 368 ألف حاج في مطار المدينة المنورة، مغادرين على متن 2238 رحلة دولية

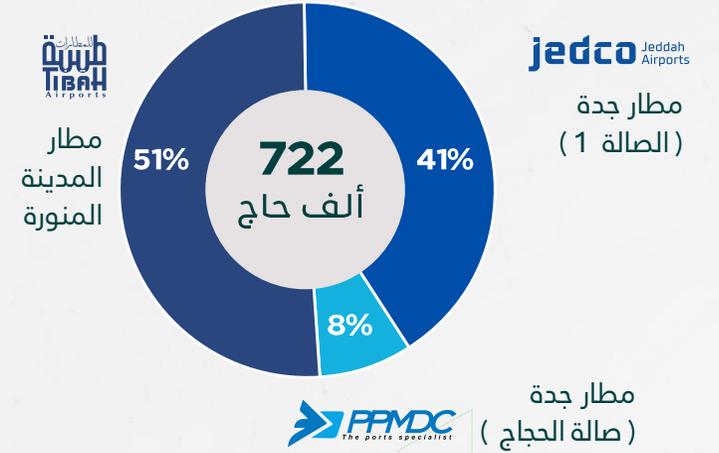
الوجهات الدولية المستفيدة من الخدمة



حصص مقدمي الخدمات من الحجاج المستفيدين من خدمة مسافر بلا حقيبة



حصص المطارات من الحجاج المستفيدين من خدمة مسافر بلا حقيبة



مراحل تقديم الخدمة

03

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القابضة

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

خطوات مرحلة المغادرة الأفراد

- 1 طلب الخدمة عبر الموقع/التطبيق
- 2 تقديم معلومات المسافر وتفاصيل الرحلة على موقع/تطبيق مقدم الخدمة
- 3 تأكيد استلام طلب الخدمة من خلال التطبيق/الرسائل النصية القصيرة
- 4 تقديم الخدمة حسب الموقع والوقت المحدد في الطلب
- 5 التأكد من استيفاء الأمتعة للمعايير والشروط

- 6 تقديم خدمات الأمتعة وتحصيل رسوم الوزن الزائد حسب تعرفه شركات الطيران
- 7 التحقق من وثائق السفر وهوية المسافرين
- 8 إنهاء إجراءات السفر، وإصدار بطاقات الأمتعة وصعود الطائرة
- 9 نقل الأمتعة إلى المركز الخاص بالخدمة
- 10 نقل الأمتعة إلى المطار

- 11 إدخال الأمتعة عبر المناطق المخصصة للأمتعة المسبقة
- 12 إنهاء إجراءات التفتيش الأمني من قبل الجهات الأمنية
- 13 تجهيز الأمتعة للتحميل على متن الطائرة
- 14 تحميل الأمتعة على متن الطائرة في الوقت المحدد

الجهات المسؤولة

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| أمن المطارات | مقدم الخدمة |
| الخدمات الأرضية | الشركة المشغلة للمطار |

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة

ملاحظة: وصف العملية بالتفصيل في الملحق

خطوات مرحلة المغادرة المجموعات

- 1 التعاقد مع مقدم الخدمة
- 2 تقديم معلومات الرحلة والمسافرين إلى مقدم الخدمة
- 3 تحديث النظام بمعلومات الرحلة والمسافرين
- 4 حضور الفريق لموقع استلام الأمتعة في الوقت المحدد
- 5 التأكد من استيفاء أمتعة المسافرين للمعايير والشروط بشكل فردي
- 6 تقديم خدمات الأمتعة وتحصيل رسوم الوزن الزائد حسب تعرفه شركات الطيران
- 7 التحقق من وثائق الركاب وهوياتهم بشكل فردي
- 8 إنهاء إجراءات السفر، وإصدار بطاقات الأمتعة وصعود الطائرة بشكل فردي
- 9 نقل الأمتعة إلى مراكز مزودي الخدمة*
- 10 نقل الأمتعة إلى المطار
- 11 إدخال الأمتعة عبر المناطق المخصصة للأمتعة المسبقة
- 12 إنهاء إجراءات التفتيش الأمني من قبل الجهات الأمنية
- 13 تجهيز الأمتعة للتحميل على متن الطائرة
- 14 تحميل الأمتعة على متن الطائرة في الوقت المحدد

الجهات المسؤولة

 أمن المطارات	 مقدم الخدمة
 الخدمات الأرضية	 الشركة المشغلة للمطار

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة

ملاحظة: وصف العملية بالتفصيل في الملحق

*من متطلبات تقديم الخدمة لمجموعات الحجاج والمعتمرين إجراء فحص مسبق للأمتعة للتأكد من خلوها من عبوات مياها زمزم والبطاريات/أجهزة حفظ الطاقة حسب ضوابط واشتراطات الهيئة العامة للطيران المدني

خطوات مرحلة الوصول الأفراد

تقديم معلومات المسافر
والأمتعة على وتفاصيل الرحلة
موقع/تطبيق مقدم الخدمة

2

طلب الخدمة عبر
الموقع/التطبيق

1

استلام الأمتعة من نظام
مناولة الأمتعة

3

إنهاء إجراءات التخليص الجمركي*

4

نقل الأمتعة إلى مقر
العميل

6

تقديم البلاغات المتعلقة
بالحقائب المفقودة أو التالفة
نيابة عن المسافر

5



الجهات المسؤولة

	أمن المطارات		مقدم الخدمة
	الخدمات الأرضية		الشركة المشغلة للمطار
	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك		

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة

* يتاح للمسافر تفويض مقدم الخدمة بفتح الحقائب في حال الحاجة
لفحص محتوياتها من قبل الجمارك

ملاحظة: وصف العملية بالتفصيل في الملحق

خطوات مرحلة الوصول المجموعات

3 تحديث النظام بمعلومات الرحلة والمسافرين والأمتعة

2 تقديم معلومات الرحلة والمسافرين والأمتعة إلى مزود الخدمة

1 التعاقد مع مقدم الخدمة

4 استلام الأمتعة من نظام مناولة الأمتعة

5 إنهاء إجراءات التخليص الجمركي*

7 نقل الأمتعة إلى مقر المجموعة

6 تقديم البلاغات المتعلقة بالحقائب المفقودة أو التالفة نيابة عن المسافرين*



الجهات المسؤولة

	أمن المطارات		مقدم الخدمة
	الخدمات الأرضية		الشركة المشغلة للمطار
	هيئة الزكاة والضريبة والجمارك		

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة

*بحضور ممثل المجموعة

ملاحظة: وصف العملية بالتفصيل في الملحق

القيمة المضافة للخدمة

04

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القابضة

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

وللاستفادة من الخدمة عدة فوائد أبرزها ...



05

سهولة تنقل الحجاج من
والى المطار، وانسيابية
تفويجهم من خلال
صالات المطار

04

تقليل أوقات انتظار الحجاج
في صالات المطار، وتقليص
فترة تواجدهم في المطار
قبل موعد اقلاع الطائرة

03

تخفيف الازدحام في
صالات المطارات

02

زيادة الطاقة الاستيعابية
لصالات المطارات مما يتيح
جدولة عدد أكبر من الرحلات
خصوصاً خلال ذروتي القdom
والمغادرة

01

أولوية تعيين الخانات
الزمنية للرحلات
المستفيدة من الخدمة

وللاستفادة من الخدمة عدة فوائد أبرزها ...



09

رفع نسبة الانضباط التشغيلي للناقلات الجوية والتزامها بالخطات الزمنية مما يدعم انتظام تشغيل الناقلات خلال الموسم

08

ضمان انهاء اجراءات تفتيش الأمتعة قبل موعد الرحلة بوقت كافي، لكونها مفحوصة مسبقاً (خالية من عبوات الزمزم واجهزة حفظ الطاقة)

07

ضمان وصول الأمتعة الى المطار قبل موعد الرحلة بوقت كافي لانهاء اجراءاتها وتصعيدها الى الطائرة في الوقت المحدد

06

تحسين تجربة الحجاج من خلال تسهيل عملية انتقالهم، والانهاء المسبق لاجراءات سفرهم وأمتعتهم

الجهات المرخصة لتقديم الخدمة

05

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القابضة

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

بناءً على تعميم الهيئة العامة للطيران المدني المنظم لخدمة "مسافر بلا حقيبة"، تعتبر الناقلات الوطنية ومقدمي الخدمات الأرضية في المطارات الحاليين الجهات المخولة لتقديم الخدمة

الناقلات الوطنية

طيران أديل
flyadeal



flynas
طيران ناس

مقدمي الخدمات الأرضية

SGS

swissport

ممثلو الجهات ذات العلاقة بتقديم الخدمة

06

وللتسيق والاستفسار بشأن تنظيم خدمة "مسافر بلا حقيبة" يمكن التواصل مع ممثلي قطاعات الهيئة العامة للطيران المدني

البريد الالكتروني	الجوال	الممثل	نطاق الاختصاص	الجهة
mnamri@gaca.gov.sa	0504595283	محمد العمري	المتطلبات التي تتعلق بأمن الطيران تشمل، على سبيل المثال: • البرنامج الوطني لأمن الطيران • الدليل التشغيلي والأمني ومحتوياته • التدابير والاجراءات الأمنية • رخصة مشغل الأشعة السينية	الهيئة العامة للطيران المدني - أمن الطيران
asmalahmadi@gaca.gov.sa	0563475959	عبد الله الاحمدي	المتطلبات التي تتعلق بالبرنامج الوطني للتسهيلات	الهيئة العامة للطيران المدني - النقل الجوي والتعاون الدولي
malbar@gaca.gov.sa	0543007700	معتز البار	المتطلبات التي تتعلق بسلامة الطيران تشمل، على سبيل المثال: • اللائحة التنفيذية لسلامة الطيران الجزء 151 • رخصة السلامة التشغيلية 151 حسب الفقرة GACAR151.1. B • الدليل التشغيلي للسلامة • "مناولة المسافرين" و "مناولة الأمتعة"	الهيئة العامة للطيران المدني - سلامة الطيران والاستدامة البيئية
mfalmahbob@gaca.gov.sa	0505266816	محمد المحبوب	المتطلبات التي تتعلق بالرخصة الاقتصادية، واللائحة الاقتصادية لخدمات المناولة الأرضية وخدمات الشحن الجوي	الهيئة العامة للطيران المدني - السياسات الاقتصادية والخدمات اللوجستية

وللتسيق والاستفسار بشأن تنظيم خدمة "مسافر بلا حقيبة" يمكن التواصل مع ممثلي قطاعات الهيئة العامة للطيران المدني

الجهة	نطاق الاختصاص	الممثل	الجوال	البريد الالكتروني
الهيئة العامة للطيران المدني - الجودة وتجربة العميل	المتطلبات والاستفسارات المتعلقة بلائحة حماية حقوق المسافرين	عبد الله السعد	0542738990	akalsaad@gaca.gov.sa
الهيئة العامة للطيران المدني - الجودة وتجربة العميل	المتطلبات والاستفسارات المتعلقة بلائحة حماية حقوق المسافرين	مركز الاتصال	1929	1929@gaca.gov.sa

وللتسيق والاستفسار بشأن تقديم الخدمة في المطارات يمكن التواصل مع ممثلي الشركات المشغلة للمطارات

الجهة	نطاق الاختصاص	الممثل	الجوال	البريد الالكتروني
مطارات القابضة	الشركة المشرفة على تفعيل الخدمة في مطارات المملكة	عبد الله الحازمي	0532440035	a.alhazmi@matarat.com.sa
مطارات جدة	الشركة المشغلة لمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة	محمد الخليدي	0568770083	malkhulidi@jeddahairports.sa
مطارات الرياض	الشركة المشغلة لمطار الملك خالد الدولي بالرياض	متعب الشريمي	0532022334	malshrimi@riyadhairports.com
مطارات الدمام	الشركة المشغلة لمطار الملك فهد الدولي بالدمام	أنيس جمور	0535438954	Ajmour@daco.sa
التجمع الثاني للمطارات	الشركة المشغلة لمطاري الأمير عبد المحسن بن عبد العزيز الدولي وبينع والطائف الدولي	بدر صيرفي	0543700377	bsairafi@cluster2airports.com.sa
طيبة لتشغيل المطارات	الشركة المشغلة لمطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة	مصعب الطرابيشي	0556335550	musab.tarabishi@tibahairports.com

وللتواصل مع الجهات المؤهلة لتقديم "خدمة مسافر بلا حقيبة" يمكن التواصل مع ممثلي الناقلات الوطنية والشركات الحاصلة على رخصة السلامة التشغيلية GACAR- 151

الجهة	نطاق الاختصاص	الممثل	الجوال	البريد الالكتروني
الخطوط السعودية	ناقل وطني مؤهل لتقديم الخدمة للركاب المسافرين على متن ناقلاته	أسامة آل الشيخ (الحج والعمرة)	0555422299	oalalshiekh@saudia.com
		رفا الغامدي	0550564000	rafalghamdi@saudia.com
طيران ناس	ناقل وطني مؤهل لتقديم الخدمة للركاب المسافرين على متن ناقلاته	شادي محسون (الحج والعمرة)	0566504050	smahsoon@flynas.com
		عبد الرحيم الضبعان	0559575867	asdhaban@flynas.com
طيران أديل	ناقل وطني مؤهل لتقديم الخدمة للركاب المسافرين على متن ناقلاته	راكان العتيبي	0555183974	rakan.alotaibi@flyadeal.com
الشركة السعودية للخدمات الأرضية SGS	مقدم خدمات أرضية مؤهل لتقديم الخدمة حاصل على رخصة السلامة التشغيلية GACAR 151	عبدا لله باقيس	0598888776	abagies@saudiags.com
شركة سويس بورت	مقدم خدمات أرضية مؤهل لتقديم الخدمة حاصل على رخصة السلامة التشغيلية GACAR 151	خالد مسرحي	0555067546	khaled.almasrahi@swissport.com

الملحق

07

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القابضة

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

متطلبات تقديم الخدمة

7.1

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القابضة

 **GACA**
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

نظمت الهيئة العامة للطيران المدني خدمة "مسافر بلا حقيبة" وحددت الاشتراطات اللازمة لتقديم الخدمة

تقدم الخدمة من قبل الناقلات الوطنية (لنفسها) أو من خلال مقدم خدمة حاصل على رخصة السلامة التشغيلية (GACAR 151)، حيث يتوجب على مقدم الخدمة استيفاء المتطلبات التالية للبدء في تقديمها:

3

تحديث الدليل التشغيلي
الأمني واعتماده من قبل قطاع
أمن الطيران بالهيئة للحصول
على الموافقات اللازمة

2

تحديث الدليل التشغيلي
للسلامة، وعرضه على قطاع
السلامة ومعايير الطيران
بالهيئة للحصول على
الموافقات اللازمة

1

الحصول على موافقة المطار
للبدء بتقديم الخدمة

نظمت الهيئة العامة للطيران المدني خدمة "مسافر بلا حقيبة" وحددت الاشتراطات اللازمة لتقديم الخدمة



6

يتوجب على الجهات الحاصلة على رخصة السلامة التشغيلية (GACAR 151) إبرام اتفاقية مستوى الخدمة مع الناقل الجوي لضمان جودة الخدمة المقدمة

البرنامج الوطني لأمن الطيران وما يطرأ عليه من تعديلات
اللائحة التنفيذية لحماية حقوق العملاء وما يطرأ عليها من
تعديلات، والتي تلزم الناقل الجوي بتعويض الراكب
المستفيد من خدمة (مسافر بلا حقيبة) في حال فقدان
أو تلف أو تأخر أمتعته
اللوائح الخاصة بالهيئة العامة للنقل

5

الالتزام بكافة الأنظمة واللوائح
والبرامج ذات العلاقة بالخدمة،
على سبيل المثال:

4

إيجاد آلية للتحقق من
هوية المسافرين بالوسائل
الإلكترونية

المتطلبات التشغيلية للخدمة

7.2

كما يُحدّد الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية لتقديم خدمة "مسافر بلا حقيبة"



1

الالتزام بضوابط واشتراطات
الهيئة العامة للطيران المدني
لتقديم الخدمة

2

توفير مقدم الخدمة منصة
إلكترونية مرتبطة بالموقع
الإلكتروني أو تطبيقات الأجهزة
الذكية الخاصة بتقديم الخدمة،
مزودة بخاصية التحقق الآلي من
هوية المسافر، وخاصة إرسال
التحديثات على الأمتعة
للمستفيد من الخدمة، وربط
معلومات موظف مقدم
الخدمة بالأمتعة المستلمة/
المسلّمة

3

توفير مقدم الخدمة لموقع
إلكتروني وتطبيق للأجهزة
الذكية لطلب الخدمة ورفع كافة
التفاصيل اللازمة لتقديمها

4

آلية للتعاقد مع الأفراد
والمجموعات لضمان تقديم
الخدمة بالشكل المطلوب مع
تحقيق الاشتراطات المتعلقة
بتقديم الخدمة

5

التعاقد مع شركات الخدمات
الأرضية (في حال أن مقدم
الخدمة ليس من مقدمي
الخدمات الأرضية في المطار)
والتنسيق معها حيال آلية
تسليم الأمتعة في المطارات
وفق الأنظمة المعمول بها،
وتوقيت تسليمها وساعات
عمل المطار وتوفير مستودعات
خاصة بتخزين الأمتعة في
المطارات تتوافق مع حجم
الأمتعة

كما تُحد الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية لتقديم خدمة "مسافر بلا حقيبة"



10

توفير العدد الكافي من الكوادر البشرية المؤهلة والمستوفية لاشتراطات ومعايير الهيئة العامة للطيران المدني لتقديم الخدمة (خصوصاً للمجموعات)

9

توفير الأجهزة والبرامج التقنية الخاصة بربط المسافرين بأنظمة خطوط الطيران، وإنهاء إجراءات سفرهم، وإصدار وطباعة بطاقات الأمتعة والصعود إلى الطائرة

8

إصدار التصاريح اللازمة لموظفي مقدم الخدمة وممثلي المجموعات لدخول مناطق تسليم واستلام الأمتعة

7

التعاقد مع شركات خطوط الطيران والتنسيق معها حيال صلاحية الدخول لأنظمتها وآلية تقديم الخدمة

6

التعاقد مع الشركات المشغلة للمطارات والتنسيق معها حيال آلية تقديم الخدمة

كما يُحدّد الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية لتقديم خدمة "مسافر بلا حقيبة"



14

تقديم الخدمات الخاصة بالأمّعة في موقع استلامها من العميل (وزن - تغليف - تأمين بقفل مرقم مرتبط بالطلب - تصوير الأمّعة قبل نقلها)

13

تطبيق إجراءات إنهاء السفر بحيث تكون مطابقة للإجراءات المعمول بها في صالات المطارات للمستفيدين من الخدمة والتي تتضمن:

- التحقق من هوية المسافر بشكل فردي من خلال مطابقة المستندات الرسمية مع معلومات الحجز على نظام خطوط الطيران
- التأكيد (بشكل فردي) على عدم احتواء الأمّعة على أي مواد محظورة (خصوصاً ماء زمزم) قبل إصدار البطاقة الخاصة بالأمّعة
- التوقيع الإلكتروني على تحقيق الاشتراطات الأمنية الخاصة بالأمّعة وتأكيد تسليم/استلام الأمّعة

12

تجهيز مركبات نقل الأمّعة بكاميرات مراقبة لتوثيق استلام ونقل الأمّعة وأجهزة تتبع لمواقعها

11

توفير العدد الكافي من الكوادر البشرية والعربات والمركبات لاستلام الأمّعة من سيور الأمّعة ونقلها من المطار إلى الوجهة المطلوبة (مرحلة الوصول)

كما تُحد الحد الأدنى من المتطلبات التشغيلية لتقديم خدمة "مسافر بلا حقيبة"



19

سياسة وآلية واضحة للتعويضات في حال فقدان الأمتعة أو تلفها قبل تسليمها لشركة الطيران أو الخدمات الارضية، والتأكد من تقديم الضمانات المالية والتأمين على الحقائب

18

تنسيق شركات المطارات مع الجهات الحكومية ذات العلاقة بتقديم الخدمة (المباحث - أمن المطار - الجمارك - الشرطة الجوية)

17

آلية لتقديم بلاغات الأمتعة المفقودة نيابة عن العميل

16

إلزام ممثلي المجموعات بالتواجد في مرحلتني استلام/تسليم أمتعة المجموعات في صالات المطارات ومواقع التسليم والاستلام، وأثناء الفحص المسبق للأمتعة*

15

آلية لتحصيل الرسوم المتعلقة بالوزن الزائد للأمتعة حسب أنظمة خطوط الطيران

وصف خطوات مراحل المبادرة

7.3

خطوات مرحلة المغادرة الأفراد (3/1)



1

يقوم المسافر بطلب
الخدمة عبر
الموقع/التطبيق

باستخدام المنصة الإلكترونية
التي يوفرها مزود الخدمة

2

يدخل المسافر التفاصيل
الشخصية وتفاصيل الرحلة
في منصة مزود الخدمة

يتعين على الراكب تقديم
معلوماته الشخصية وتفاصيل
رحلته وموقع استلام/تسليم
الأمثلة

3

يرسل مزود الخدمة رسالة
تأكيد عبر التطبيق/الرسائل
النصية القصيرة

يقوم مقدمو الخدمة بإرسال
رسالة تأكيد عبر الرسائل
النصية القصيرة أو تطبيق
الخدمة تؤكد تفاصيل تقديم
الخدمة (التاريخ،
الوقت،الموقع)

4

يقوم مزود الخدمة بإجراء
الخدمة في الموقع والوقت
المحدد

يلتزم مقدم الخدمة بتقديمها
في الوقت والموقع المحدد
في الطلب

5

التأكد من أن الأمثلة مطابقة
للمعايير ولا تحتوي على أي
مواد محظورة

يتم التأكد من مطابقة الأمثلة
للمعايير والتأكد على خلوها
من المواد المحظورة
ومطابقتها للمواصفات وذلك
بحضور ممثل المجموعة

الأفراد/المجموعات

مقدم الخدمة



خطوات مرحلة المغادرة الأفراد (3/2)



6

تقديم خدمات الأمتعة
وتحصيل رسوم الوزن الزائد
حسب تعرفه شركات
الطيران

تقديم الخدمات المتعلقة
بالأمتعة مثل تغليف الأمتعة
وتحصيل رسوم الوزن الزائد
حسب تعرفه شركات الطيران

7

التحقق من وثائق الركاب
وهوياتهم

يتم التأكد مطابقة
المستندات التي قام الركاب
بتحميلها عند طلب الخدمة
والتحقق من هوية الركاب
بشكل آلي

8

استكمال إجراءات السفر،
وإصدار بطاقات الأمتعة
وبطاقة الصعود إلى الطائرة

يقوم موظفو شركات الطيران
ومقدمو الخدمات بإنهاء
إجراءات السفر وإصدار بطاقات
الأمتعة وصعود الطائرة من
خلال أجهزة مرتبطة بأنظمة
شركات الطيران المتعاقد معها

9

نقل الأمتعة إلى مراكز
مقدمي الخدمة

يتم تسجيل استلام الأمتعة
وتوقيع محضر الاستلام قبل
نقلها إلى مراكز مقدمي
الخدمة

10

نقل الأمتعة إلى المطار

يتم نقل الأمتعة إلى المطار
قبل موعد الرحلة بوقت كافٍ
حسب التنسيق مع المطار

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة



خطوات مرحلة المغادرة الأفراد (3/3)



11

إدخال الأمتعة عبر المناطق المخصصة للأمتعة المسبقة

يلتزم مقدمو الخدمة بتسليم الأمتعة في المواقع المخصصة في كل مطار حسب الوقت المحدد لذلك ضمن العقود المبرمة مع شركات تشغيل المطارات وشركات الخدمات الأرضية

12

استكمال إجراءات التفتيش الأمني

يتم فحص الأمتعة من قبل الجهة المختصة في المطار، ويلتزم مقدم الخدمة بالتواصل مع الراكب في حال استدعى فتح الحقائب من قبل الجهة المختصة لتفتيشها

13

تحضير الأمتعة للتحميل على متن الطائرة

نقل الأمتعة إلى المنطقة المخصصة لتحميل الأمتعة على متن الطائرة

14

تحميل الأمتعة على متن الطائرة في الوقت المحدد

يتم تحميل الأمتعة بواسطة شركات الخدمات الأرضية على متن الطائرة

الأفراد/المجموعات

مقدم الخدمة



خطوات مرحلة المغادرة المجموعات (3/1)



1

توقع المجموعة عقداً مع مقدم الخدمة

يتوجب على المجموعة التعاقد مع مقدم الخدمة لتقديمها للمجموعة حسب الأوقات والمواقع المحددة من قبل المجموعة

2

الحصول على معلومات الركاب والرحلات وإرسالها إلى مقدم الخدمة

يتعين على الراكب تقديم معلوماته الشخصية وتفاصيل رحلته وموقع استلام/تسليم الأمتعة

3

تحديث النظام بالمعلومات

يقوم مقدم الخدمة بتحديث المنصة الرقمية بمعلومات الركاب والرحلات

4

تقديم الخدمة في مقر المجموعة

تقدم الخدمة في مقر المجموعة في الوقت والموعد المحدد

5

التأكد من مطابقة الأمتعة للمعايير

يتم فحص الأمتعة من قبل موظفين مؤهلين للتأكد من مطابقتها للمعايير والتأكد على خلوها من الأمتعة المحظورة بحضور ممثل المجموعة

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة



خطوات مرحلة المغادرة المجموعات (3/2)



6

تقديم خدمات الأمتعة
وتحصيل رسوم الوزن الزائد
حسب تعرفه شركات الطيران

تقديم الخدمات المتعلقة
بالأمتعة مثل تغليفها وتحصيل
رسوم الوزن الزائد حسب
تعرفه شركات الطيران

7

التحقق من وثائق الركاب
وهوياتهم

يتم التأكد من مطابقة
المستندات الخاصة بالركاب مع
معلومات الحجز بشكل فردي
ومطابقة هوية الراكب ألياً

8

استكمال إجراءات السفر،
وإصدار بطاقات الأمتعة
وبطاقة الصعود إلى الطائرة

يقوم موظفو شركات الطيران
ومقدمو الخدمات بإنهاء
إجراءات السفر وإصدار بطاقات
الأمتعة وصعود الطائرة من
خلال أجهزة مرتبطة بأنظمة
شركات الطيران المتعاقد معها

9

نقل الأمتعة إلى مراكز
مقدمي الخدمة

يتم حصر قوائم الأمتعة وتوقيع
محضر استلامها قبل نقلها إلى
مراكز مقدمي الخدمة، كما يتم
فحص الأمتعة الخاصة بمجموعات
الحج والعمرة للتأكد من خلوها من
عبوات مياه زمزم والبطاريات
(الشواحن المتنقلة)

10

نقل الأمتعة إلى المطار

يتم نقل الأمتعة بعد التأكد
من حصرها والتوقيع على
المحاضر الخاصة بذلك من قبل
ممثلي المجموعة وخطوط
الطيران، بما في ذلك العناصر
التي تم استبعادها

الأفراد/المجموعات

مقدم الخدمة



خطوات مرحلة المغادرة المجموعات (3/3)



14

تحميل الأمتعة على متن الطائرة في الوقت المحدد

يتم تحميل الأمتعة بواسطة شركات الخدمات الأرضية على متن الطائرة

13

تحضير الأمتعة للتحميل على متن الطائرة

نقل الأمتعة إلى المنطقة المخصصة لإعداد الأمتعة للتحميل على متن الطائرة

12

استكمال إجراءات التفتيش الأمني

يتم فحص الأمتعة من قبل الجهة المختصة في المطار ويتم فتح الحوائب بحضور ممثل المجموعة (إذا لزم الأمر)، كما يلتزم ممثل المجموعة بإحضار الراكب في حالة وجود أي ملاحظات أمنية على أمتعته تتطلب حضوره

11

إدخال الأمتعة عبر المناطق المخصصة للأمتعة المسبقة

يلتزم مقدمو الخدمة بتسليم الأمتعة في المواقع المخصصة في كل مطار حسب الوقت المحدد لذلك ضمن العقود المبرمة مع شركات تشغيل المطارات وشركات الخدمات الأرضية

الأفراد/المجموعات

مقدم الخدمة



خطوات مرحلة الوصول الأفراد (2/1)



1

يقوم المسافر بطلب
الخدمة عبر
الموقع/التطبيق

يقوم العميل بتقديم طلب
الخدمة باستخدام المنصة
الإلكترونية الخاصة بمقدم
الخدمة

2

يدخل العميل التفاصيل
الشخصية وتفاصيل الرحلة
في بوابة مزود الخدمة

يتعين على العميل تقديم
معلوماته الشخصية وتفاصيل
رحلته ويتضمن ذلك تحديد
موقع تسليم الأمتعة

3

استلام الأمتعة من نظام
مناولة الأمتعة

يقوم مقدم الخدمة باستلام
الأمتعة من نظام مناولة
الأمتعة بناءً على المعلومات الواردة
في الطلب

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة



خطوات مرحلة الوصول الأفراد (2/2)



4

إنهاء الإجراءات الجمركية

يقوم ممثلو مقدم الخدمة بإنهاء إجراءات التخليص الجمركي للأمتعة، ويتاح للعميل تفويض ممثل مقدم الخدمة بتمثيله في حال تطلب الإجراء الجمركي فتح الأمتعة لمعاينتها

5

تقديم المطالبات والبلاغات المتعلقة بالحقائب المفقودة أو التالفة نيابة عن العميل

في حالة فقدان أو تلف أي من الحقائب، يقوم ممثل مقدم الخدمة بتقديم البلاغات والمطالبات نيابة عن العميل قبل مغادرة المطار لإيصال الأمتعة

6

نقل الأمتعة إلى مقر إقامة العميل

يتم نقل الأمتعة إلى الموقع العميل المحدد في الطلب

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة



خطوات مرحلة الوصول المجموعات (1/2)



1

التعاقد مع مقدم الخدمة

يتوجب على المجموعة التعاقد مع مقدم الخدمة لتقديمها للمجموعة حسب الأوقات والمواقع المحددة من قبل المجموعة

2

الحصول على معلومات الركاب والرحلات وإرسالها إلى مزود الخدمة

يلتزم ممثل المجموعة بتزويد مقدم الخدمة بكافة المعلومات الخاصة بالمسافرين وتفاصيل الرحلة والأمتعة

3

تحديث النظام بالمعلومات

يقوم مقدم الخدمة بتحديث المنصة الرقمية بمعلومات الركاب والرحلات والأمتعة

4

استلام الأمتعة من نظام مناولة الأمتعة

يقوم مقدم الخدمة باستلام الأمتعة من نظام مناولة الأمتعة بناءً على المعلومات الواردة في الطلب

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة



خطوات مرحلة الوصول المجموعات (2/2)



7 نقل الأمتعة إلى الموقع المطلوب

يتم نقل الأمتعة إلى الموقع
المجموعة المحدد في الطلب

6 تقديم المطالبات والبلاغات المتعلقة بالحقائب المفقودة أو التالفة نيابة عن العميل

في حالة فقدان أو تلف أي من
الحقائب، يقوم ممثل مقدم
الخدمة بتقديم البلاغات
والمطالبات نيابة عن العميل قبل
مغادرة المطار لإيصال الأمتعة
بحضور ممثل المجموعة

5 إنهاء الإجراءات الجمركية

يقوم ممثلو مقدم الخدمة
بإنهاء إجراءات التخليص
الجمركي للأمتعة، ويتاح
للعميل تفويض ممثل مقدم
الخدمة بتمثيله في حال
تطلب الإجراء الجمركي فتح
الأمتعة لمعاينتها

الأفراد/المجموعات
مقدم الخدمة



شكركم

مسافر
بلا حقيبة

مطارات
القايزة

GACA
الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation