



مدونة المناهج السعودية

<https://eduschool40.blog>

الموقع التعليمي لجميع المراحل الدراسية

في المملكة العربية السعودية

# الدليل الإرشادي للنقل التعليمي الحكومي للعام ١٤٣٨-١٤٣٩هـ



دليل قائد  
الحافلة/المركبة



## المحتوى

4	تمهيد
8	الجزء الأول: قبل انطلاقك في الرحلة
14	الجزء الثاني: أثناء الرحلة
22	الجزء الثالث: بعد انتهاءك من الرحلة
25	الخاتمة
26	الأسئلة الأكثر شيوعاً
29	كيف يمكنكم التواصل مع شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي وتبليغ آرائكم ومقترحاتكم؟

## التمهيد

أخي سائق حافلة ومركبة النقل التعليمي، يسرنا أن نضع بين يديك هذا الدليل الإرشادي لنزودك بالتوجيهات اللازمة لتفادي الأخطار لك وللطلبة ولمسالكهم أو مستخدمي الطريق. إنّ قيادة حافلة ومركبة النقل التعليمي مسؤولية وامتياز يتمّ تكليفك به بناء على كفاءتك وحسن سيرتك وسلوكك الحسن لتكون بذلك محل ثقة الطلبة وأولياء أمورهم وكلّ القائمين على العملية التعليمية في المملكة العربية السعودية.

قامت شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي بتطوير هذا الدليل بناء على إيمانها بالدور الهام لسائقي حافلات ومركبات النقل التعليمي وسعيها منها بأن يكون لديهم إطار عمل واضح للاسترشاد به في ممارسة مهامهم اليومية ومساهمتهم الفاعلة في ضمان تقديم الخدمة وفقاً لأعلى معايير الأمن والسلامة للطلبة المستفيدين منها.

وإذا اتبعت سلوكيات القيادة الآمنة الموضحة في دليلك التوجيهي فإنك بذلك تحقق الأمن والسلامة وتقلل المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها شخصياً وكذلك الطلبة الذين تقوم بنقلهم ولمستخدمي طرقنا. ولذلك فإنك تحتاج للاطلاع على هذه الوثيقة والتي ستجد فيها مرجعاً مناسباً لكل مهامك ومسؤولياتك وواجباتك.



وتذكر أنك وباعتبارك سائقاً لحافلة ومركبة نقل تعليمي، فإن أمن وسلامة أبنائنا الطلاب وبناتنا الطالبات أمر يبدأ بك ومسؤولية نبيلة تمّ اختيارك لتحملها. فالسائق هو الشخص المعني مباشرة بسلامة الطلبة من وإلى المدرسة يومياً ولذلك يجب أن يمتاز بمجموعة من المؤهلات والتدريبات والممارسات والتي سيرد تفصيلها في هذا الدليل.

تم تصميم هذا الدليل الإرشادي لسائقي النقل التعليمي ليحقق:

بناء فهم مشترك بين سائقي النقل التعليمي والأطراف ذات العلاقة بالنقل التعليمي لمهام السائقين ولكيفية مساهمتهم في تقديم خدمات نقل تعليمي وفقاً لأعلى معايير الأمن والسلامة للطلبة المستفيدين منها.

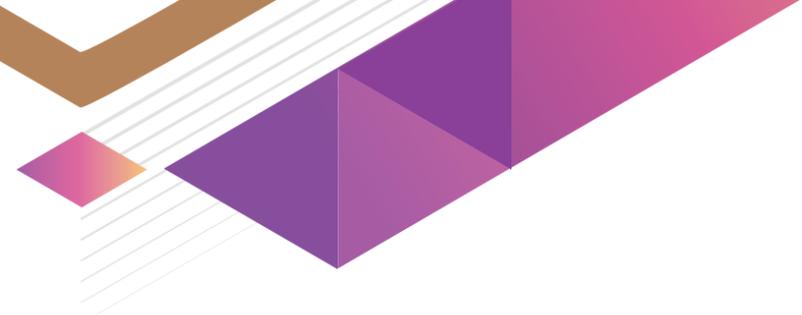


توفير إرشادات عملية خطوة بخطوة لكيفية ممارسة السائقين لمهامهم قبل، أثناء، وبعد رحلة النقل التعليمي.



توفير أداة عملية لسائقي حافلات ومركبات النقل التعليمي من خلال تقديم الالتزامات والواجبات في كل مرحلة من مراحل عملية نقل الطلبة من وإلى المدرسة صباحاً ومساءً.







يقدم الدليل وصفا لمسار عملية نقل الطلبة من وإلى المدرسة صباحاً ومساءً ضمن إطار عمل معتمد يوجّه هذه العملية ويضبط ما يتعين على السائقين إنجازه بوضوح ودقة، وهي وثيقة إلزامية، تشير إلى الالتزامات والواجبات الأساسية للسائقين، والسلوك الواجب اتباعه، والذي يتعين الالتزام به والتقيّد به في مختلف مراحل نقل الطلبة من وإلى المدرسة.

يولي الدليل الحالي أهمية خاصة لضمان أمن وسلامة الطلبة في كلّ مراحل الرحلة المدرسية وإلى تشريك السائقين في هذه المهمة باعتبارهم مكون رئيسي في عملية النقل التعليمي.



## الجزء الأول: قبل انطلاقك في الرحلة

قبل الانطلاق برحلة النقل التعليمي يتطلب منك القيام بعدة أمور تضمن لك نجاح الاستعداد التشغيلي للرحلة. ولتنفيذ ذلك تحتاج إلى الالتزام بالعناصر الأربعة التالية:

الخضوع للتدريب المسبق الخاص بالسائقين



المحافظة على اللياقة و اجراء الفحوصات الطبية بشكل دوري





مظهرك الخارجي أثناء تقديم الخدمة



3

إعداد الحافلة أو المركبة للرحلة



4

وبتطبيقك هذه العناصر ستتمكن من تحقيق الجودة بالخدمة المقدمة وضمن أمن وسلامة الطلبة.

1

## خضوعك للتدريب المسبق الخاص بالسائقين



لضمان حسن تنفيذك للمهام المكلف بها وحرصا منك على سلامتك وسلامة الطلبة يتوجب عليك:

الخضوع لتدريب يستوفي المعايير المعتمدة أو التي تحددها الشركة وذلك قبل بدء العام الدراسي بوقت كاف على خطوط السير واماكن الوقوف والانتظار. ✓

الخضوع لدورات توعوية تتضمن المواضيع التالية: ✓

- القدرة المناسبة على إدارة سلوكيات الأطفال،
- إخلاء الحافلة والتدريب على عملية الإخلاء،

• المعرفة بالاحتياجات الخاصة في الحافلة (مثل: الأجهزة المساعدة، الاسعافات الأولية، ...)،

• مهارات الاتصال الفعال مع الطلبة، أولياء الأمور، المدرسين، رجال المرور، مستخدمي الطريق.

• فهم كل ما من شأنه أن يحقق أساليب القيادة الآمنة وفقا لإرشادات وتعليمات المرور ويؤمن سلامة الطلبة ومصحة العمل،

• مهام الدفاع المدني،

الاحتفاظ ببطاقة التدريب بالدورات التي حصلت عليها، ✓

الوعي بالمخالفات التي سيترتب عليها خصومات أو عقوبات على متعهد النقل الذي تعمل لصالحه. ✓



2

## المحافظة على اللياقة و اجراء الفحوصات الطبية بشكل دوري



تحتاج إلى إتمام أي فحوصات أو تحاليل دورية تراها الشركة خلال مدّة تنفيذ مهامك حتى يمكنك قيادة حافلة أو مركبة نقل تعليمي. واعتبارا لأهمية هذه الفحوصات يتوقع منك التفاعل الإيجابي معها و اتمامها وفقا للمطلوب ومنها على سبيل المثال:

- ✓ الفحوصات التي تثبت أنّك لائق طبيًا لمزاولة مهامك،
- ✓ الفحوصات التي تثبت خلوك من تعاطي الكحول والمخدرات.

3

### مظهرك الخارجي أثناء تقديم الخدمة

جميع السائقين يمثلون شركة النقل التعليمي أمام الغير ولذلك فإن تناسق مظهرك وحسن تصرفاتك خلال ساعات العمل أو خارج العمل تؤثر إلى حدّ كبير على نظرة الغير لشركتك وعلى جو العمل بشكل عام.

ونؤكّد على أنّ النظافة من الايمان سواء كانت نظافة جسدية أو خاصّة بيئّة ومكان العمل ونتوقع منك أن تستمر في الظهور بشكل لائق و تتقيد بالآداب العامّة والنظافة الشخصية ومظهر الملابس وتناسق زيك وتسريحة الشعر والذقن. وونتطلع منك الحرص على التقيد بالتالي:

- إذا كنت سعودي الجنسية فقم بارتداء الزي الرسمي السعودي أثناء قيامك بتنفيذ الأعمال،
- إذا كنت غير سعودي فإن المتعهد سيوفر لك ولزملائك زي موحد تقوم بارتدائه أثناء قيامك بتنفيذ الأعمال،
- التزم بالمحافظة على مظهرك الخارجي وعلى نظافتك الشخصية.



4

## إعداد الحافلة أو المركبة للرحلة



استعدادا لانطلاق الرحلة اليومية الصباحية أو المسائية ينبغي القيام بالمهام التسعة التالية التي تساهم في ضمان أمن وسلامة الرحلة:

- ✓ إجراء الفحص اليومي للحافلة حسب النموذج المرفق.
- ✓ تأكد قبل بداية كل رحلة أنّ حافلتك أو مركبتك بحالة ممتازة من الناحيتين الميكانيكية والمظهر الخارجي وبلغ عن وجود أي تلف أو عطل في المقاعد،
- ✓ تأكد في بداية كل رحلة من توفر معدات السلامة ومتطلباتها ومنها، على سبيل المثال لا الحصر، سلامة إضاءة وإشارات ومساحات ومكابح الحافلة والمركبة والإطارات ومدى صلاحيتها،
- ✓ تأكد من خلو مداخل ومخارج وممرات حافلتك بما في ذلك مخارج الطوارئ من أية عوائق قبل مباشرة الرحلة،
- ✓ تأكد من النظافة الداخلية والخارجية لحافلتك أو مركبتك،
- ✓ زوّد حافلتك أو مركبتك قبل الانطلاق بالكمية التي تحتاجها الرحلة من الوقود، وتجنب التوقف للترود بالوقود أثناء الرحلة،
- ✓ احتفظ بأسماء الطلبة المنقولين وأرقام الاتصال بأولياء أمورهم في الحالات الطارئة،
- ✓ تأكد من وجود وسيلة اتصال صالحة للاستخدام في حافلتك أو مركبتك لتستخدمها للتواصل مباشرة مع رئيسك،
- ✓ تأكد من بيانات مسار الخدمة واعرف أماكن الوقوف والانتظار والتحرك قبل البدء في تنفيذ الأعمال.



## الجزء الثاني: أثناء الرحلة

بعد التأكد من تنفيذك لكل المتطلبات الخاصة بالاستعداد لانطلاق الرحلة الآمنة والمريحة (يمكنك مراجعتها في الجزء الأول من هذه الوثيقة)، قم بالانطلاق في رحلتك الصباحية أو المسائية وأحرص خلالها على العناصر الأربعة التالية:

-  1 الانطلاق في الرحلة في الوقت المناسب حسب الجدول الزمني المخطط لمسارات الخدمة ومنازل الطلبة
-  2 عملية اركاب الطلبة وانزالهم
-  3 أسلوب القيادة الآمنة أثناء الرحلة
-  4 السلوك الحسن أثناء الرحلة

ينبغي أن تعرف عدة أمور يتعين عليك الالتزام بها أثناء قيامك برحلة النقل التعليمي وستمكنك قراءتك المتأنية لهذا القسم من فهم هذه الأمور.



1

الانطلاق في الرحلة في الوقت المناسب  
حسب الجدول الزمني المخطط لمسارات  
الخدمة ومنازل الطلبة

بعد تأكيدك من تنفيذ الأعمال التي تم شرحها في القسم السابق (نشجعك على إعادة مراجعته كلما احتجت إلى ذلك)، أنت الآن جاهز لبدء رحلتك الآمنة والمريحة لنقل الطلبة.

لتنطلق الرحلة في أحسن الظروف احرص على القيام بالأمور الثلاث التالية:

- حال صعودك إلى حافلتك أو مركبتك، والتي قمت بإعدادها للرحلة كما ينبغي، قم بربط حزام الأمان الخاص بك لتضمن سلامتك طوال فترة الرحلة ولتجنب الاخطار المفاجئة في الطريق،
- قم بتشغيل نظام الأمان لسلامة الطلبة،
- انطلق في الوقت المناسب لبدأ رحلة آمنة ومريحة ولإدراك نقاط الوصول في الوقت المحدد.

## عملية اركاب الطلبة وانزالهم

2



عند وصولك لأية نقطة اركاب أو إنزال وفقا لما هو وارد في بيانات مسار الخدمة وأماكن الوقوف والانتظار والتحرك، تأكد من التزامك الدقيق بالأمور التالية:

- احرص على الوصول إلى نقطة الاركاب أو الانزال في الموعد أو قبله وإعلام المسؤول المباشر في حال التأخير،
- قم بالتأكد من إيقاف الحافلة تماما أثناء عملية صعود ونزول الطلبة،
- كن على علم بجميع مناطق الخطر حول الحافلة وتأكد من مرايا الحافلة وذراع السلامة،
- استخدم ذراع الوقوف الإلكترونية أثناء توقف الحافلة لإركاب أو إنزال الطلبة،
- قم بفتح باب حافلتك أو مركبتك حال وصولك لنقطة الاركاب أو الانزال،
- تأكد من حمل جميع الطلبة لبطاقات صعود الحافلات،



- قم بإنزال الطالب أو الطالبة في أماكن التوقف المحددة، واحرص على عدم إنزال أي طالب/طالبة في مكان لم يتم تحديده أو تعيينه أو الموافقة عليه من قبل الشركة أو مندوبها، مهما كانت الأسباب،
- تأكد من تنظيم صعود ونزول الطلبة من الحافلة أو المركبة لتجنب التدافع،
- قم بإغلاق باب حافلتك أو مركبتك بعد التأكد من نزول الطلبة والابتعاد عن الحافلة أو المركبة تماما،
- لا تحرك حافلتك أو مركبتك إلا بعد غلق الأبواب والتأكد من ركوب الطلبة وجلسهم على مقاعدهم وربط حزام الأمان أو نزولهم في المكان المحدد،
- التزم بالقاعدة الذهبية عند صعود ونزول الطلبة لحافلتك.



3

### أسلوب القيادة الآمنة أثناء الرحلة



- ايضالك الطلبة إلى المكان المقصود وفي الوقت المحدد بأمن وسلامة وتجنّبك للمخالفات المرورية يعتمد على أسلوبك في القيادة ولمساعدتك في تحقيق ذلك نؤكد عليك الالتزام بالأمور الخمس التالية:
- لا تخرج عن المسار المحدد لأي غرض كان حتى لو كان الهدف اختصار السير،
- تقيد بالسرعة النظامية وبمختلف تعليمات وارشادات المرور أثناء تنفيذ الرحلة بشكل مناسب،
- استخدم المكابح بشكل آمن ومريح طوال الرحلة،
- اجتنب الأماكن الخطرة كمجاري السيول و الأنفاق وقت هطول الأمطار , ويمكنك استخدام طرق بديلة يتم تحديدها من قبل كأجراء احتياطي ,
- قم بالقيادة بحذر شديد في حالة وجود أمطار أو جليد على الطرقات يمكن أن يتسبب في انزلاق حافلتك أو مركبتك أو في حالة وجود ضباب كثيف أو رياح أو أمطار قوية أو أتربة أو أي ظرف من ظروف الأحوال الجوية وبأسلوب القيادة الآمنة، وفي حال كان التحرك فيه خطورة على الحافلة أو المركبة فقم بإبلاغ غرفة العمليات بالوضع.



في حالات الخطر التي تتطلب منك اخلاء حافلتك قم بإتباع الخطوات التالية:



4

## السلوك الحسن اثناء الرحلة



سلوكك الحسن اثناء تنفيذ رحلة النقل التعليمي يسهل عليك تنفيذ مهمتك وايصال الطلبة بأمان ويمكنك من المحافظة على الأمان والجو الإيجابي في حافلتك وما ينتج عنه من مساهمة في توفير خدمات نقل تعليمي مستدامة ومريحة وذات موثوقية عالية. ونظرا لأهمية دورك يتعين عليك الالتزام بقواعد السلوك التالية:

- عدم تناول أية مأكولات أو مشروبات داخل حافلتك أو مركبتك،
- عدم استخدام الجوال أو أي أجهزة أخرى اثناء القيادة مطلقا باستثناء الأجهزة المتعلقة بمستوى تقديم الخدمة، واحرص على أن لا تستخدم هاتفك الخاص اثناء القيادة وتواجد الطلبة بالحافلة لغير مصلحة العمل والضرورة المتعلقة بتقديم الخدمة ومهما كان السبب اثناء حركة الحافلة/المركبة أو توقفها غير الآمن،
- عدم تدخينك داخل حافلتك أو مركبتك مطلقا أو خارجها خلال تقديمك للخدمة وعدم السماح للغير بالتدخين داخل حافلتك،
- عدم التحدث اثناء العمل وإذا اضطرت للكلام يكون بطريقة مهذبة،
- حسن التصرف عند إخلاء حافلتك أو مركبتك في حالة وجود أي طارئ أو ظرف يستدعي عملية الإخلاء،



- عدم خروجك من حافلتك أو مركبتك والطلبه بداخلها،
- عدم تشغيل أي مواد صوتية أو مرئية أثناء تنفيذ الأعمال بدون طلب من قبل الشركة أو مندوبها،
- الدراية والالتزام بتفاصيل الخطة المعتمدة الخاصّة بالطوارئ والأمن والسلامة والتي تصف الإجراءات الواجب اتباعها من السائق في حالة وقوع أي طارئ،
- اللامام بالمسئوليات والإجراءات اللازم اتخاذها لكل حالة طارئة مثل: الحريق الحافلة، الحوادث المرورية، حالات الطوارئ الطبية بوصفك مسئول عن سلامة الطلبة ويتوجه عليك اتخاذ كافة الإجراءات اللازمة في حال وقوع أي طارئ ومن ذلك الاتصال على خدمات الطوارئ مثل الإسعاف، المرور، الشرطة، الدفاع المدني وتبليغ المتعهد.



## الجزء الثالث: بعد إنتهاءك من الرحلة

بعد نجاحك في إتمام رحلتك الصباحية أو المسائية، هناك بعض الخطوات البسيطة التي يتعين عليك استكمالها قبل أن تنعم بقسط من الراحة وتتفرغ للاستمتاع بوقتك استعداداً لرحلة جديدة موفقة. وندعوك إلى قراءة هذا القسم الأخير من دليلك لرحلة نقل تعليمي آمنة ومريحة للاطلاع على الخطوتين التاليتين لإنهاء الرحلة بصفة موفقة.

تفقد الحافلة أو المركبة قبل المغادرة



إيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لها



بعد توصيل الطلبة إلى المدرسة في الرحلة الصباحية وإنزال آخر طالب أو طالبة بحافلتك أو مركبتك في الرحلة المسائية احرص على إتمام الخطوتين الوارد شرحهما أدناه.



1

## تفقد الحافلة أو المركبة قبل المغادرة

لا حضنا وجود بعض الحوادث الناتجة عن عدم إتمام إجراءات تفقد الحافلة أو المركبة عند نهاية الرحلة وتسرع بعض السائقين في المغادرة دون الالتزام بالإجراءات الخاصة بتفقد الحافلة أو المركبة، ونحن على ثقة أنك ستقوم بالتالي قبل التوجه لإيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لذلك:

- بعد توصيل الطلبة من وإلى المدرسة قم بتفقد لحافلتك أو مركبتك من الداخل لجميع المقاعد قبل مغادرة الحافلة أو المركبة وذلك لضمان عدم بقاء أي طالب/طالبة داخل الحافلة،
- إذا وجدت أي متعلقات أو أغراض خاصة بالطلبة أثناء تفقدك قم بتسليمها فوراً لقائد/قائدة المدرسة التي يدرس بها الطالب/الطالبة.

2

## إيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لها



حافلتك أو مركبتك تبقى مسؤوليتك التامة حتى ايقافها بالمكان المخصص لها وإتمام ذلك بنجاح ينبغي عليك إتمام التالي:

- قم بإيقاف حافلتك أو مركبتك في المكان المخصص للوقوف،
- قم بتعطيل نظام الأمان لسلامة الطلبة في حال وجوده في حافلتك،
- قم بوضع لوحة في خلفية حافلتك أو مركبتك تحمل عبارة "الحافلة/المركبة خالية من الطلاب أو الطالبات".

## الخاتمة

في الختام نأمل منك التأكد من أنك مطلع وملم بالنقاط العشرة التالية:

### الجزء الأول: قبل انطلاقك في الرحلة

مظهرك الخارجي أثناء تقديم الخدمة



الخضوع للتدريب المسبق الخاص بالسائقين



إعداد الحافلة أو المركبة للرحلة



المحافظة على اللياقة و اجراء الفحوصات الطبية بشكل دوري



### الجزء الثاني: أثناء الرحلة

عملية اركاب الطلبة وانزالهم



الانطلاق في الرحلة في الوقت المناسب حسب الجدول الزمني المخطط لمسارات الخدمة ومنازل الطلبة



السلوك الحسن أثناء الرحلة



أسلوب القيادة أثناء الرحلة



### الجزء الثالث: بعد إنتهائك من الرحلة

إيقاف الحافلة أو المركبة في المكان المخصص لها



تفقد الحافلة أو المركبة قبل المغادرة



وفي حال احتجت إلى تفاصيل أكثر للنقاط أعلاه ندعوك إلى إعادة الاطلاع على الجزء المناسب من الدليل كما نشجعك إلى مناقشة التزاماتك ومسؤولياتك وسبل النجاح في إنجازها مع متعهد النقل التعليمي الذي تعمل لفائدته.

## الأسئلة المتكررة والإجابات

س ج

لم اتمكن من اىصال الطالب / الطالبة حسب الجدول الزمني المحدد وذلك بوجود اسباب خارجة عن الارادة؟



لا بأس في التأخر إن كان في ذلك مصلحة وسلامة الطلبة، الأولوية تكمن في توفير الأمان والسلامة للطلبة. وعليك ابلاغ ادارة المدرسة بذلك لتقوم بدورها بابلغ اولياء الامور.



في حال عدم معرفة المسار لمنزل أحد الطلبة، بمن يمكنني التواصل؟



يمكنك التواصل مع ولي أمر الطالب او المتعهد.



في حال حدوث شغب من أحد الطلبة ما التصرف الواجب علي اتباعه؟



اشعار ادارة المدرسة بأي ملاحظة تصدر من اي طالب لتقوم المدرسة باتخاذ الاجراء التربوي المناسب.





في حال اجبار ولي امر سائق الحافلة او المركبة بنقل ابنه/ ابنته وهو غير مشمول بالخدمة مالتصرف الواجب اتباعه؟



اشعار ادارة المدرسة بذلك للتواصل مع ولي الأمر واتخاذ الاجراء اللازم.



في حال عدم ابراز بطاقة الصعود من قبل أحد الطلبة بسبب فقدانها مالذي يمكنني عمله؟



لا بأس بإركاب الطالب/ الطالبة والتواصل مباشرة مع ادارة المدرسة لتسليم الطالب/الطالبة بطاقة صعود بديلة.



في حال تعطل الحافلة او المركبة او تلف بعض أجزاء الحافلة /المركبة أو عدم صلاحيته للاستخدام مثل المكيف أو حزام الأمان أو الإشارات أو وجود زجاج نوافذ مكسور بمن يمكنني التواصل؟



يتم التواصل مع المتعهد وشركة تطوير لخدمات النقل التعليمي



في حال حصول حادث مروري في الطريق بمن يمكنني التواصل؟



عليك اتباع خطة الطوارئ والاتصال على خدمات الطوارئ حسب الحالة مثل الإسعاف، المرور، الشرطة، الدفاع المدني وتبليغ المتعهد.



في حال تعرض أحد الطلبة في الحافلة/المركبة لإصابة أو تعرضه لنوبة مرضية، ماالجراء الواجب علي عمله؟



عليك اتباع خطة الطوارئ ومن ذلك الاتصال على الإسعاف وولي امر الطالب/الطالبة وابلغ المدرسة والمتعهد بذلك.



في حال الاحساس بتعب شديد وعدم القدرة على التركيز اثناء السياقة ما لتصرف الواجب علي اتباعه؟



اتباع خطة الطوارئ ومنها ايقاف الحافلة او المركبة في مكان آمن ومن ثم التواصل مع المتعهد لاتخاذ الاجراءات اللازمة واستبدالك بسائق آخر.





## كيف يمكنكم التواصل مع شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي وتبليغ آرائكم ومقترحاتكم؟

نحن في شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي لا نكتفي بتطوير خدماتنا للعملاء، بل نظهر قدراً كبيراً من الاهتمام بآرائهم ومقترحاتهم وشكواهم.

ولأننا ندرك أن لكم مقترحات أو مطالب أو شكوى نتيجة خطأ غير مقصود أو سوء فهم أو اختلاف وجهات النظر، فقد أنشأنا إدارة خدمة العملاء لتستقبل طلباتكم ومقترحاتكم وتتعرف على آرائكم بل وتحقق في شكواكم وتتابع حلها مع الإدارات المعنية داخل الشركة وتحيط العملاء علماً بكل ما تم من إجراءات في سبيل حلها بعدل وإنصاف وفي أقصر وقت ممكن.

تقدم إدارة خدمة العملاء خدمات اتصالات ومعلومات موثقة وفعالة للمساهمين وتعمل انطلاقاً من معرفتها بأكثر العوامل قيمة لدى العملاء وهي الاهتمام والموثوقية والسرعة والكفاءة.

ورغبة من الشركة في توفير وسائل التواصل الفعالة فقد أطلقت مركز خدمة العملاء الموحد للنقل التعليمي على مستوى المملكة وذلك لاستلام الملاحظات والمقترحات والاستفسارات الخاصة بتقديم الخدمة من قبل أولياء الأمور والمستفيدين من خدمة النقل التعليمي والرد عليها، وذلك عبر فتح قنوات تواصل متاحه للجميع لتحقيق ضمان تحسين مستوى خدمات النقل التعليمي ومعالجة نواحي القصور.

حيث يمكنكم التواصل معنا عن طريق قنوات التواصل التالية:

[www.tatweertransit.com](http://www.tatweertransit.com)



800 123 1000



شركة تطوير لخدمات النقل التعليمي



@TatweerTransit



تطبيق حافلتي للأجهزة الذكية



Tatweer Educational Transportation  
Services Company

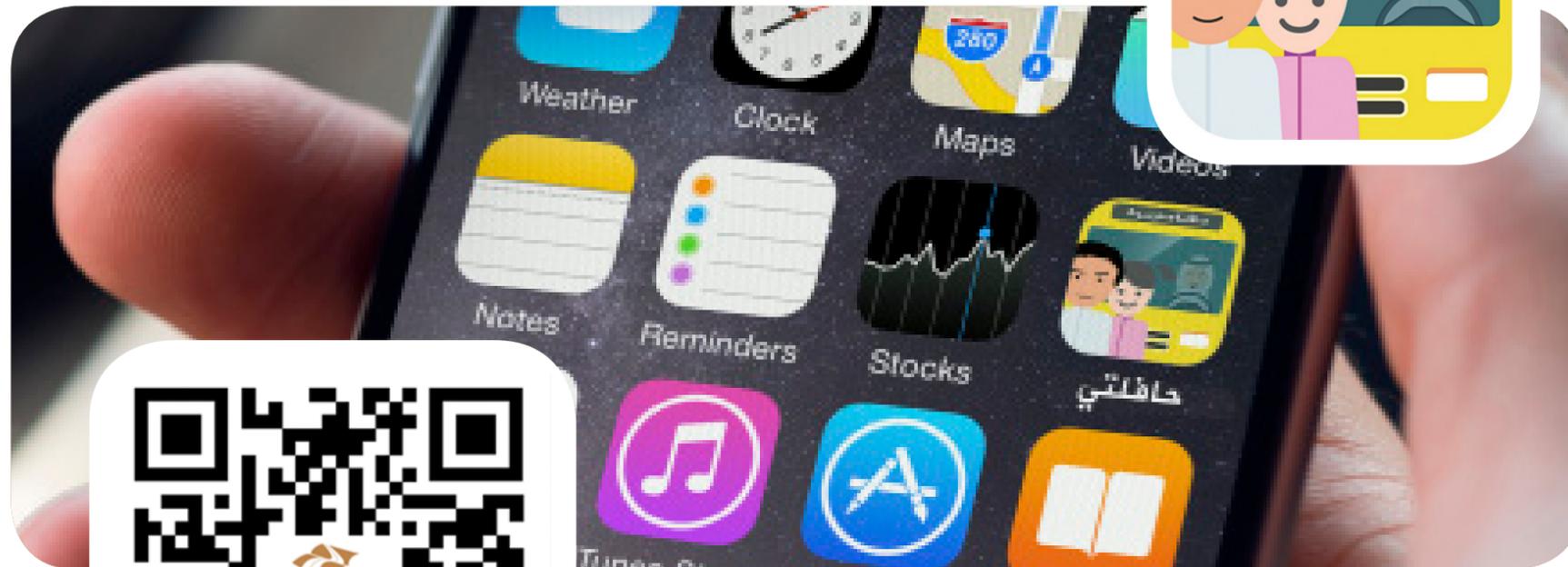


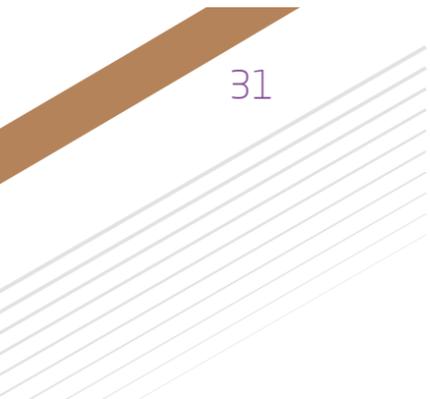
[cs@tatweertransit.com](mailto:cs@tatweertransit.com)



# تطبيق حافلتي

Hafelty Application





### ما هو تطبيق حافلتي؟

تم تطوير تطبيق الأجهزة الذكية الخاص بالبلاغات عن مستوى خدمة النقل التعليمي كخطوة أولى لتحسين جودة النقل التعليمي، كما سيساعد في الحصول على المعلومات المطلوبة عن الشركة وكذلك الإبلاغ عن أي ملاحظات على مستوى وجودة الخدمة من قبل أولياء الأمور ومن يهمهم الأمر.

### لماذا قمنا بتطوير تطبيق حافلتي؟

يهدف هذا التطبيق لخلق قناة تواصل بين الشركة والمستهدفين من خدماتها بالإضافة لخلق قناة اتصال يساهم الجمهور العام من خلالها في تحسين مستوى خدمات النقل التعليمي، حيث يمكن للمستخدم الحصول على معلومات آنية عن الخدمة وتلقى البلاغات اليومية وابداء الرأي في الخدمة والإبلاغ عن أي خلل قد يطرأ على تقديم الخدمة.

### ما هي أهم الخدمات والخصائص التي يوفرها تطبيق حافلتي؟

تشتمل خدمات التطبيق على الخصائص التالية:

- تقديم البلاغ عن المتعهدين في حال وجود ملاحظات على مستوى الحافلة أو السائق، كالإبلاغ عن حوادث مرورية وحالات قطع الإشارة والتأخر في وصول الحافلة وخلافه.
- توعية المستخدمين عن أخبار ونشاطات الشركة.
- توفير قنوات التواصل مع الشركة.
- توفير صفحات التواصل الاجتماعية للشركة، مثل (تويتر وفيس بوك... الخ)



2:44 م

شركة تطوير النقل التعليمي  
TALIBER CO. EDUCATIONAL TRANSPORTATION

عن الشركة | الأخبار | أبلغ عن حالة

الموقع\* | صورة | شركة النقل\*

نوع البلاغ عن الحالة\*

رقم اللوحة\*

الرقم التشغيلي

الوصف

بيانات التواصل

الاسم\*

رقم الهاتف (+966XXXXXXXXXX)\*

البريد الإلكتروني

هوية المرسل\*

إرسال

## كيف يمكنكم استخدام تطبيق حافلتي والاستفادة منه؟

تمكنكم اتباع الخطوات التالية عند استخدام التطبيق:

- أ. تحميل التطبيق من متجر ابل واندرويد
- ب. الدخول على تطبيق الاجهزة الذكية "حافلتي"
- ج. اختيار ابلاغ عن حالة
- د. تعبئة الاستمارة

## ه. تحديد موقع البلاغ على الخارطة

أبلغ عن حاله الأخبار عن الشركة

الموقع\* صورة شركة النقل\*

نوع البلاغ عن الحالة\* >

رقم اللوحة\* >

الرقم التشغيلي

الوصف

بيانات التواصل

الاسم\*

رقم الهاتف (+966XXXXXXXXX)\*

البريد الإلكتروني

هوية المرسل\* >

إرسال

## و. اختيار شركة النقل المسؤولة

المكان علي الخريطة المدن

طريق الملك سعود

صندوق التنمية الزراعي

وزارة الأشغال العامة والإسكان

شارع ليحي زينة

موافق

Legal



ج. النقر على ايقونة ارسال

2:44 م شركة تطوير النقل التعليمي EDUCATIONAL TRANSPORTATION

عن الشركة الأخبار أبلغ عن حالة

الموقع\* صورة شركة النقل\*

نوع البلاغ عن الحالة\* >

رقم اللوحة\* >

الرقم التشغيلي

الوصف

بيانات التواصل

الاسم\*

رقم الهاتف (+966XXXXXXXXXX)\*

البريد الإلكتروني

هوية المرسل\* >

إرسال

ز. تعبئة الحقول المطلوبة (نوع البلاغ، رقم اللوحة، وصف البلاغ)

2:50 م STC شركة تطوير النقل التعليمي EDUCATIONAL TRANSPORTATION

عن الشركة الأخبار أبلغ عن حالة

24,670 46,699 صورة شركة النقل\*

نوع البلاغ عن الحالة\* >

رقم اللوحة\* >

الرقم التشغيلي

الوصف

بيانات التواصل

الاسم\*

الكاميرا معرض الصور

