



# ميثاق عملاء قطار الرياض



# جدول المحتويات

- المصطلحات والتعاريف
- ميثاق خدمة العملاء
- المقدمة
- نبذة عن قطار الرياض
- خريطة شبكة النقل العام بالرياض
- رحلتك معنا
- التزامنا تجاهك
- حقوق ومسؤوليات العملاء
- قائمة المخالفات والمواد المحظورة
- التذاكر والأسعار
- شراء بطاقة درب
- السلامة والأمن
- إمكانية الوصول والشمولية
- الشكاوى، الملاحظات والاقتراحات
- سياسة انقطاع الخدمة
- سياسة الاسترداد
- المفقودات
- تواصل معنا



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## المصطلحات والتعاريف

- CCC مركز العناية بالعملاء
- CCTV تلفزيون الدائرة المغلقة
- DARB بطاقة درب هي بطاقة ذكية تعمل كمحفظة رقمية لاستخدامها في وسائل النقل العام في الرياض
- KAFD مركز الملك عبد الله المالي
- LED صمام باعث للضوء
- NFC الاتصال قريب المدى
- PA نظام الإعلانات العامة
- PID شاشة معلومات الركاب
- QR رمز الاستجابة السريعة
- RCRC الهيئة الملكية لمدينة الرياض
- SAR الريال السعودي
- TGA الهيئة العامة للنقل
- TGP مسار التوجيه للمسار
- TVM آلة بيع التذاكر
- TVS محطة بيع التذاكر
- تذكرة صالحة - تذكرة صالحة يمكن أن تكون أي وسيلة أجرة معتمدة متاحة (مثل البطاقات الذكية، رمز استجابة على الهاتف الذكي)



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## ميثاق العملاء

يمثل ميثاق العملاء التزامنا الراسخ بالتميز في كل جانب من جوانب رحلتك. نحن نعد بتقديم تجربة تتجاوز مجرد وسيلة نقل، حيث تكون السلامة، الراحة، الموثوقية، والرضا دائماً على رأس أولوياتنا.

يوضح هذا الميثاق بما يمكنك توقعه منا جميعاً في قطار الرياض، وفي جميع منشآت القطار، وهو يحدد الحد الأدنى من مستويات الخدمة التي نلتزم بها. ميثاق العملاء لدينا ليس مجرد وعد، بل هو دليل على التزامنا بتقديم خدمة عالمية تترك أثراً دائماً. يتماشى هذا الميثاق جنباً إلى جنب مع لائحة حقوق والتزامات الركاب الصادرة عن الهيئة العامة للنقل.

هدفنا هو ضمان حصولك على تجربة مميزة معنا.

يُراجع هذا الميثاق سنوياً بالشراكة مع الهيئة العامة للنقل والهيئة الملكية لمدينة الرياض لضمان بقائه محدثاً وعادلاً لجميع ركابنا، ووفقاً لقوانين ولوائح السكك الحديدية في المملكة العربية السعودية.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## مقدمة

مرحباً بك في قطار الرياض، نظام النقل العصري والفعال المصمم لتعزيز التنقل الحضري. يجسد ميثاق العملاء التزامنا الثابت بالتميز في كل جانب من جوانب رحلتك، ويعمل كدليل لضمان تجربة سلسة وآمنة وممتعة لجميع الركاب. نحن نعدك بتقديم تجربة تتجاوز مجرد وسيلة نقل، حيث تكون السلامة، الراحة، الموثوقية، والرضا في مقدمة أولوياتنا.

يضمن قطار الرياض المعاملة المتساوية لجميع الركاب، دون أي شكل من أشكال التمييز. كما يلتزم بدعم ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال البنية التحتية المهيأة وخدمات المساعدة. إن ميثاق العملاء ليس مجرد وعد، بل هو شهادة على التزامنا بتقديم خدمة عالمية المستوى تترك أثراً دائماً.

يغطي هذا الميثاق معلومات أساسية، تشمل: تخطيط الرحلة، سلوك الركاب، إصدار التذاكر، السلامة، وإجراءات الطوارئ.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## نبذة عن قطار الرياض

قطار الرياض، نظام نقل سريع يقع في قلب مدينة الرياض، عاصمة المملكة العربية السعودية. وهو جزء من مشروع الملك عبدالعزيز للنقل العام بمدينة الرياض. يتكون نظام قطار الرياض من ستة مسارات تمتد لمسافة 176 كيلومتراً (109 أميال) وتضم 85 محطة، تشمل المحطات الأرضية، وتحت الأرض، والمرفعة.

**المسار الأزرق** يمتد من شارع العليا إلى طريق الحائر، طوله 38 كم، ويشمل 22 محطة، و3 مواقع لمواقف النقل العام ومحطة كافد الأيقونية، وأربع محطات انتقالية تربطه بالمسارات الأخرى.

**المسار الأحمر** يربط بين طريق الملك عبدالله وملعب الملك فهد، طوله 25.3 كم، ويضم 13 محطة، ومحطة STC المميزة، وموقع لمواقف النقل العام، وثلاث محطات انتقالية.

**المسار البرتقالي** هو الأطول، بطول 40.7 كم، يمتد من المدينة المنورة إلى طريق الرحمن الأول، يحتوي على 22 محطة و4 مواقع لمواقف النقل العام، بما في ذلك محطتين أيقونيتين: المحطة الغربية ومحطة قصر الحكم.

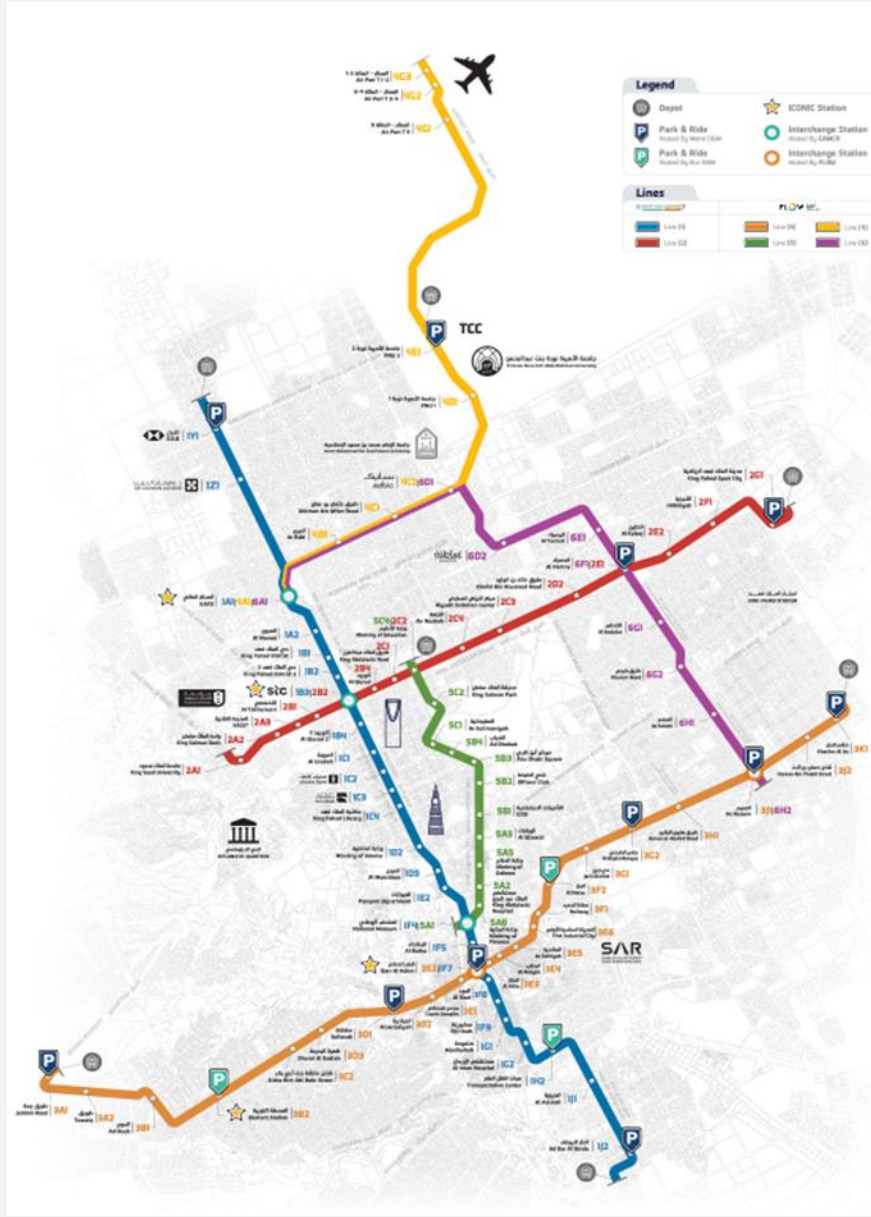
**المسار الأصفر** يمتد لمسافة 29 كم من مطار الملك خالد الدولي إلى مركز الملك عبدالله المالي ((KAFD)، ويضم 8 محطات وموقعين لمواقف النقل العام.

**المسار الأخضر** طوله 13 كم ويبدأ من طريق الملك عبدالعزيز، يحتوي على 11 محطة ومحطتين انتقاليتين.

**المسار البنفسجي** يضم 6 محطات وموقعين لمواقف النقل العام، طوله 21 كم ومعظمه فوق الأرض، يبدأ من كافد وينتهي عند طريق الأمير سعد بن عبدالرحمن الأول.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

شبكة النقل العام لمدينة الرياض





# ميثاق عملاء قطار الرياض

## رحلتك معنا

### قبل رحلتك

- خطط مسارك مسبقاً باستخدام خرائط ومواعيد قطار الرياض والتخطيط للرحلات.
- تأكد من أن لديك تذكرة صالحة أو بطاقة شحن قبل دخول المحطة.
- حاول الوصول مبكراً لتجنب الازدحام والتأخير في اللحظات الأخيرة.
- كن على علم بخدمات المحطة، بما في ذلك آلات بيع التذاكر، وأكشاك إعادة الشحن، ومراكز خدمة العملاء.
- تابع تحديثات خدمات القطار عبر وسائل التواصل الاجتماعي أو الموقع الرسمي.
- يتم عرض جميع جداول الرحلات والأسعار والمعلومات الخدمية بوضوح في المحطات وعبر الإنترنت، وأي تغييرات سيتم الإعلان عنها فوراً.

### أثناء رحلتك

- اتبع الإرشادات واللافتات الخاصة بالمحطات والقطارات لضمان تنقل سلس.
- قف خلف خط الأمان أثناء انتظار القطار.
- اسمح للركاب بالنزول قبل الصعود.
- قدم مقاعدك للمسنين والنساء الحوامل وذوي الإعاقة.
- تمسك بالمقابض أثناء الوقوف وتجنب إعاقة الأبواب.
- حافظ على نظافة المحطات والقطارات بوضع النفايات في الأماكن المخصصة.
- التزم بالهدوء وحافظ على مستوى صوت المحادثات والمكالمات الهاتفية عند مستوى معقول.
- جميع المركبات مجهزة لتلبية المعايير الفنية والبيئية ويتم تنظيفها بانتظام لراحتك.

### بعد رحلتك

- غادر المحطات بأمان واتبع الإرشادات الميدانية.
- استخدم الممرات المخصصة للمشاة لتجنب الازدحام والحوادث.
- احتفظ بتذكرة أو بطاقة سفرك لأي عمليات تفتيش ضرورية.
- شاركنا ملاحظتك عبر رمز الاستجابة السريعة (QR) للمساعدة في تحسين خدماتنا.
- في حال حدوث تأخيرات أو إلغاءات، سيتم إبلاغ الركاب فوراً.



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## التزامنا تجاهك

في قطار الرياض، نحن شغوفون بتقديم أفضل تجربة ممكنة لرحلتك. يحدد ميثاق العملاء التزامنا بتوفير خدمة آمنة، وموثوقة، ونظيفة، ومنضبطة بالمواعيد، بشكل يومي.

### ما نعدك به

- سيعاملك موظفو قطار الرياض باحترام ويستقبلونك بابتسامة.
- سنساعدك في احتياجات التنقل باحترافية وعلى أكمل وجه.
- سنوفر لك المعلومات الضرورية بصيغ ميسرة متى ما طلبت، قبل رحلتك وأثناءها.
- سنبدل قمارن جهدنا لنكون في الموعد.
- نرحب بحقيبتك على متن قطاراتنا ما دامت لا تعيق تدفق الركاب.
- سنأخذ سلامتك وأمانك دائماً على محمل الجد.
- سنوفر لك بيئة نظيفة وآمنة في جميع منشآت قطار الرياض.
- سنبدل أقصى ما في وسعنا لجعل تجربتك مريحة قدر الإمكان.
- سنخدمك بسرعة وباحترام، ونوفر خدمة دعم ما بعد البيع.
- سنبقىك على اطلاع دائم بكل ما يخص خدمات قطار الرياض أثناء تواجدك في منشأتنا.
- الركاب هم محور كل ما نقوم به، وكل قرار نتخذه من أجلهم.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## قيمنا الأساسية

نحرص على أن تكون محطاتنا بحالة جيدة وتتوافر فيها المرافق اللازمة لتوفير رحلة مريحة وممتعة. لدينا موظفون مخصصون للحفاظ على مستوى عالٍ من خدمة العملاء والنظافة في المحطة. محطاتنا مضاءة جيداً ويتم ضبط درجات الحرارة فيها لتوفير بيئة مريحة لك. نجري عمليات تفتيش أمنية منتظمة في جميع أنحاء المحطات لضمان سلامتك وجودة خدماتنا. كما نواصل تحسين خدماتنا وتعزيز تجربة العملاء لضمان أفضل رحلة ممكنة لركابنا.

### موظفون متعاونون

- لدينا موظفون مؤهلون ومدربون في كل محطة من محطات القطار، جاهزون لإرشادك ومساعدتك في أي مرحلة من مراحل رحلتك.
- هدفهم الأساسي هو ضمان تجربة سلسة للركاب وأن يكونوا دائماً على استعداد للإجابة عن استفساراتك وتوضيح أي أمر يتعلق برحلتك واحتياجات سفرتك.
- لدينا مسعفون مدربون لتقديم الإسعافات الأولية في جميع محطات القطار في حال حدوث إصابة أو حالة مرضية مفاجئة.

### سلامة الركاب وأنظمة المعلومات

- نظام شاشة معلومات الركاب ونظام الإعلانات يوفران تحديثات مرئية وصوتية داخل وخارج القطار. داخل القطار، تُعرض خرائط الطريق الديناميكية فوق كل باب لعرض الخط والمحطات، مما يساعد الركاب على تتبع وجهتهم.
- من أجل سلامتك، تم تركيب نظام كاميرات المراقبة في جميع مرافق وعربات القطار. في حالات الطوارئ، يمكنك التواصل مع مشغلنا في مركز التحكم بالعمليات عبر جهاز الاتصال في حالات الطوارئ الموجود بالقرب من كل مدخل للقطار.

### السلامة والأمن

- تم تجهيز كل محطة وقطار بأنظمة مراقبة متقدمة، ومعدات مكافحة الحرائق، وأنظمة أمان للأنفاق، واتصالات متطورة بين الشبكة ومركز التحكم بالعمليات. وقد خضعت القطارات لاختبارات مكثفة لتحمل الظروف المناخية القاسية في المدينة.

## ميثاق عملاء قطار الرياض

### خدماتنا

جميع عربات قطار الرياض تتميز بتصميم موحد، مع ألوان تعكس الخط المخصص لها. يضم كل قطار ثلاث فئات: الدرجة الأولى، درجة العائلات، ودرجة الأفراد. توفر القطارات ذاتية القيادة مستويات عالية من الراحة، حيث تحتوي على مقاعد بتصميم هندسي مريح، وإضاءة طبيعية، وتكييف هواء، وأنظمة متطورة لمعلومات الركاب. كما تتوفر مناطق مخصصة للكراسي المتحركة لدعم الركاب ذوي الحركة المحدودة. وتتوفر خدمات مواقف النقل العام في محطات مختارة لمزيد من السهولة والراحة.

خلال أوقات الذروة، قد تكون المقاعد المتاحة في عربة الدرجة الأولى محدودة.

لا يمكن استخدام قطار الرياض إلا من خلال تذكرة صالحة، والتي يمكن أن تكون مصنفة ومتاحة على شكل بطاقات ذكية (درب)، أو رمز استجابة عبر الهاتف الذكي (تطبيق درب)، أو نمط الدفع السريع من Apple. يعد قطار الرياض أحد المحركات الرئيسية لتحقيق رؤية السعودية 2030، حيث تشكل شبكة قطار الرياض العمود الفقري لنظام النقل العام في الرياض، والذي يهدف إلى تغيير طريقة ومفهوم تنقل الناس في العاصمة.

القطارات  
Trains



مخرج 2

طريق المدينة المنورة (غرب)

Al Madinah Al Munawwarah Road (W) | Exit





# ميثاق عملاء قطار الرياض

## حقوق ومسؤوليات العملاء

يتطلب الحفاظ على مستوي عالٍ من الخدمة التزامنا وتفانيًا، بالإضافة إلى دعمك وتعاونك. من خلال اتباع الإرشادات التالية، يمكننا معًا ضمان أفضل تجربة ممكنة لجميع الركاب.

### حقوقك

تقديم الدعم وتمكين ذوي الإعاقة.

تقديم خدمات للركاب بأعلى معايير الجودة والسلامة والراحة والأمان.

الإعلان بوضوح عن مواعيد فتح وإغلاق المحطات.

توفر حقائب الإسعافات الأولية في جميع المحطات.

تصرف الموظفين بلباقة تجاه الركاب واتباع جميع القوانين واللوائح المعمول بها.

الحق في الحصول على المعلومات.

الحق في تقديم شكاوى.

ضمان أن تعمل القطارات والمحطات والمنصات ومركبات الخدمة وغيرها من المرافق بكفاءة ومستوى عالٍ.

تدريب موظفي قطار الرياض على السلامة وخدمة العملاء والاستجابة للطوارئ لتقديم دعم مهني ولبق دائمًا





# ميثاق عملاء قطار الرياض

حقوق ومسؤوليات العملاء (تابع)

## مسؤوليتك

- الالتزام بجميع الشروط والأحكام والقواعد والقيود أو التعليمات كما هو منصوص عليه في نظام السكك الحديدية.
- نحن نأخذ الأمن بجدية ونطلب من جميع عملائنا أن يكونوا يقظين. إذا لاحظت أي شيء مريب، يرجى إبلاغ أحد موظفينا في أقرب وقت ممكن.
- قف دائماً في الطابور بطريقة منظمة.
- إحمل الأطفال دون سن السادسة عند المرور عبر البوابات. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، تحدث إلى أحد الموظفين.
- عدم تشويه المحطة بالكتابة أو الملصقات أو المواد غير المصرح بها.
- لا يُسمح بالإعلانات من أي نوع ما لم تتم الموافقة عليها من قبل الجهات المختصة.
- لدينا مقاعد مخصصة للأشخاص ذوي القدرة المحدودة على الحركة، بما في ذلك كبار السن وحاملو الأطفال. يرجى التنازل عن هذه المقاعد عند الحاجة.
- اقرأ اللافتات، استمع إلى الإعلانات، واتبع التعليمات دائماً.
- يجب أن يكون بحوزة الركاب تذكرة صالحة أثناء استخدام قطار الرياض.
- يتحمل الركاب مسؤولية شراء تذكرة صالحة أو محفظة إلكترونية تحتوي على رصيد كافٍ قبل صعود أي مركبة ضمن نظام النقل العام، باستخدام أي من وسائل التذاكر المعتمدة أو تقنية الهواتف الذكية.
- لا تستخدم معدات الطوارئ إلا في حالات الطوارئ الفعلية.
- يجب على الركاب تقديم بطاقة الهوية الوطنية لأي ممثل من قطار الرياض عند الطلب.
- لا يُسمح للأطفال دون سن 8 سنوات باستخدام السكك الحديدية الحضرية دون مرافقة شخص بالغ.
- احترم الركاب الآخرين وموظفي قطار الرياض.
- أعطِ الأولوية في المقاعد لمن هم بحاجة وساعد الآخرين عند الضرورة.
- حافظ على مقتنياتك الشخصية بأمان وكن واعياً بالمساحة المتاحة للآخرين.
- وفقاً للأنظمة والتعليمات ومتطلبات السلامة الصادرة عن الهيئة العامة للنقل (TGA)، فإن أي مخالفة من قبل العملاء تجاه أصول قطار الرياض أو موظفيه تُعرض مرتكبها للعقوبات المقررة، إضافةً إلى تحمل التعويض عن أي أضرار ناتجة عن ذلك.



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## المخالفات والغرامات 2-1

المخالفة	تصنيف المخالفة	الغرامة / العقوبة للمخالفة الأولى	الغرامة / العقوبة للمخالفة الثانية	الغرامة / العقوبة الثالثة للمخالفة الثالثة	ملاحظات أو إجراءات إضافية
1	مخالفة أجرة النقل	200 ريال + أجرة النقل	400 ريال + أجرة النقل	800 ريال + أجرة النقل	عدم إبراز تذكرة صالحة أثناء التفتيش أو عند طلبها من قبل طاقم التشغيل أو المفتشين
2	مخالفة أجرة النقل	200 ريال + أجرة النقل	400 ريال + أجرة النقل	800 ريال + أجرة النقل	عدم تقديم إثبات الهوية أو الأهلية المتعلقة بالتذاكر الخاصة (تذاكر الخصم)
3	مخالفات أخرى	200 ريال	400 ريال	800 ريال	إحضار أمتعة لا يمكن وضعها في مكان التخزين (بسبب حجمها)، أو لا يمكن للراكب حملها بنفسه، أو قد تسبب ضرراً للمركبة أو المرافق
4	مخالفة بسيطة	200 ريال	600 ريال	800 ريال	استخدام الدراجات أو الزلاجات أو أي نوع من ألواح التزلج داخل القطار أو المحطات أو المرافق
5	مخالفة بسيطة	200 ريال	600 ريال	800 ريال	النوم في المصليات أو في أي أماكن يُمنع فيها النوم
6	مخالفة بسيطة	200 ريال	600 ريال	800 ريال	الوصول إلى الخدمة عن طريق التسلق أو القفز
7	مخالفة بسيطة	200 ريال	600 ريال	800 ريال	دخول مناطق غير مصرح بها
8	مخالفة بسيطة	200 ريال	600 ريال	800 ريال	التسبب في إزعاج للركاب أو طاقم التشغيل أو الموظفين التابعين لإدارة البنية التحتية
9	مخالفة بسيطة	100 ريال	200 ريال	400 ريال	وضع الحقائب والممتلكات على المقاعد



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## المخالفات والغرامات 2-2

رقم	المخالفة	تصنيف المخالفة	الغرامة / العقوبة للمخالفة الأولى	الغرامة / العقوبة للمخالفة الثانية	الغرامة / العقوبة للمخالفة الثالثة	ملاحظات أو إجراءات إضافية
10	إعاقة المداخل والممرات، وعدم السماح للركاب الآخرين بالحركة عند الصعود أو النزول من القطار	مخالفة بسيطة	100 ريال	200 ريال	400 ريال	الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى شهر
11	رفض تقديم بطاقة الهوية	مخالفة بسيطة	الإبعاد من القطار وتحويل المخالفة إلى الشرطة			الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى 3 أشهر عند الطلب من قبل موظفي المشغل أو الجهات المختصة
12	التدخين داخل القطار أو في المناطق المحظور فيها التدخين	مخالفة بسيطة	200 ريال	200 ريال	200 ريال	الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى شهر
13	تناول الطعام في وسائل النقل	مخالفة بسيطة	100 ريال	300 ريال	400 ريال	يُستثنى الأطفال الصغار والحالات الخاصة المبررة مثل مرضى السكري والحوامل
14	إساءة استخدام أي من أجهزة أو معدات الأمن أو السلامة، بما في ذلك مخارج الطوارئ، أجهزة الإنذار والطوارئ، وصناديق الطوارئ في حالات غير طارئة	مخالفة جسيمة	400 ريال	700 ريال	800 ريال	الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى 6 أشهر
15	إخراج الديدن أو القدمين أو أي جزء من الجسد أو أي جسم آخر من النوافذ أو الأبواب، أو وضع القدمين على المقاعد	مخالفة جسيمة جداً	300 ريال	600 ريال	900 ريال	غرامة لا تتجاوز 20,000 ريال / الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى شهرين
16	إعاقة جهود الموظفين في سياق الاستجابة للطوارئ أو أثناء أداء مهام التشغيل أو الصيانة	مخالفة جسيمة جداً	400 ريال	700 ريال	800 ريال	الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى 6 أشهر
17	إعاقة حركة وسيلة النقل بأي طريقة قد تعرقل تشغيل الخدمة	مخالفة جسيمة جداً	400 ريال	700 ريال	800 ريال	الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى 6 أشهر
18	دخول أو محاولة دخول وسيلة النقل، أو الخروج منها، من خلال أماكن غير مصرح بها أو بعد بدء حركة القطار	مخالفة جسيمة	500 ريال	1000 ريال	1500 ريال	الحرمان من الخدمة لمدة تصل إلى شهرين



# ميثاق عملاء قطار الرياض

قائمة المخالفات - التعدي أو الدخول غير المصرح به إلى خطوط السكك الحديدية أو مناطقها المحظورة

رقم	المخالفة	بسيطة (طفيفة) أو لم تتسبب بحادث	متوسطة أو تسببت بتعطيل الخدمة	جسيمة (خطيرة) تسببت بحادث	الحد الأقصى للرامة (عند التكرار)	ملاحظات أو إجراءات تكميلية
1	الاستخدام غير المصرح به لخطوط السكك الحديدية أو أي جزء منها لأغراض غير مرخصة.	10,000 - 15,000 ريال سعودي	20,000 - 50,000 ريال سعودي	100,000 - 200,000 ريال سعودي	30,000 - 100,000 - 400,000 ريال سعودي	
2	عبور أو اختراق أسوار السلامة للسكك الحديدية أو دخول المناطق المحظورة.	10,000 - 75,000 ريال سعودي	80,000 - 150,000 ريال سعودي	150,000 - 200,000 ريال سعودي	30,000 - 100,000 - 400,000 ريال سعودي	-
3	إنشاء منشآت مؤقتة أو دائمة تؤثر على وضوح الرؤية أو سلامة السكك الحديدية.	10,000 - 50,000 ريال سعودي	75,000 - 150,000 ريال سعودي	-	100,000 ريال سعودي إذا كان قد يعيق الرؤية أو السلامة / 300,000 ريال سعودي إذا تسبب فعلياً بالإعاقة	-
4	أي عمل يتسبب في إعاقة بصرية أو مادية لخطوط السكك الحديدية أو المعابر.	1,000 - 5,000 ريال سعودي	10,000 - 20,000 ريال سعودي	50,000 - 100,000 ريال سعودي	10,000 - 40,000 - 200,000 ريال سعودي	إيقاف المخالفة وإزالة آثارها خلال المهلة المحددة من قبل الهيئة.
5	وضع عوائق أو معدات أو مواد على مسارات السكك الحديدية أو مناطق الحماية.	5,000 - 10,000 ريال سعودي	20,000 - 50,000 ريال سعودي	100,000 - 150,000 ريال سعودي	20,000 - 100,000 - 300,000 ريال سعودي	إيقاف المخالفة وإزالة آثارها خلال المهلة المحددة من قبل الهيئة.
6	التخلص من النفايات أو المخلفات في ممتلكات السكك الحديدية.	5,000 - 10,000 ريال سعودي	20,000 - 50,000 ريال سعودي	100,000 - 150,000 ريال سعودي	20,000 - 100,000 - 300,000 ريال سعودي	إيقاف المخالفة وإزالة آثارها خلال المهلة المحددة من قبل الهيئة.
7	أعمال الحفر أو الإنشاء التي تسبب عدم استقرار التربة بالقرب من خطوط السكك الحديدية.	5,000 - 10,000 ريال سعودي	20,000 - 50,000 ريال سعودي	100,000 - 150,000 ريال سعودي	20,000 - 100,000 - 300,000 ريال سعودي	إيقاف المخالفة وإزالة آثارها خلال المهلة المحددة من قبل الهيئة.
8	قطع أو إتلاف أو العبث أو استخدام أو الاستفادة من كابلات السكك الحديدية والمنشآت المرتبطة بها سواء كانت سطحية أو تحت الأرض.	يُحال الأمر إلى الجهة المختصة، وفقاً للمادة الثامنة والثلاثين من النظام، للتحقيق والادعاء العام، ولتوقيع أي من العقوبات التالية: غرامة تصل إلى 500,000 ريال سعودي، و/أو السجن لمدة تصل إلى عشر (10) سنوات، وذلك بحسب ما تقرره المحكمة المختصة				
9	تخريب أو تعطيل أو إتلاف أو تدمير البنية التحتية أو أي مرافق أو معدات للسكك الحديدية أو سرقتها.					
10	تعريض خطوط السكك الحديدية أو أي من مرافقها للخطر، بما في ذلك نتيجة الإهمال أو عدم بذل العناية الواجبة.					
	تتولى الشرطة أو الجهات الأمنية الرسمية ضبط المخالفة والقبض على مرتكبها.					



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## العناصر المحظورة

حرصاً على سلامة وأمن وراحة جميع الركاب، يُمنع منعاً باتاً إدخال أو حمل العناصر التالية داخل محطات القطار أو على متن القطارات:

- أي عنصر محظور بموجب اللوائح الحكومية.
- التخزين والسجائر الإلكترونية على متن القطار أو داخل المنشأة/المحطة.
- الأجسام الحادة (مثل السكاكين، الشفرات، المقصات).
- الأسلحة بجميع أنواعها (مثل الأسلحة النارية أو البيضاء).
- المواد أو العناصر القابلة للاشتعال (مثل الألعاب النارية أو الشعلات).
- البنزين أو أي نوع من الوقود القابل للاشتعال.
- السوائل في حاويات غير محكمة الإغلاق.
- البارود / المواد المتفجرة.
- المواد الكيميائية السامة أو السامة جداً.
- المواد المشعة.
- المواد الكيميائية الخطرة.
- السوائل المسببة للتآكل (مثل الأحماض، المبيضات).
- الحقايب الكبيرة التي تتجاوز الحدود المسموح بها للحجم.
- التخريب أو أي نوع من الأضرار التي تلحق بممتلكات القطار.
- التواجد في المناطق غير المصرح بها أو دخول مناطق مخصصة للموظفين فقط.
- العناصر التي قد تعيق حركة الركاب أو تُعرض السلامة العامة للخطر.
- الأطعمة ذات الروائح القوية أو المزعجة (مثل الأسماك، بعض أنواع اللحوم أو الخضروات ذات الرائحة النفاذة).
- الطعام الجاهز في حاويات مفتوحة أو غير محكمة الإغلاق.
- الدراجات الهوائية، والسكوترات، والسكوترات الكهربائية، وألواح التزلج، وغيرها من أدوات التنقل المشابهة.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## التذاكر والأسعار

تتوفر وسائل متعددة لدفع أجرة النقل العام في الرياض، بما في ذلك القطار. وللدخول عبر بوابات القطار وبدء رحلتك، تحتاج إلى بطاقة درب مشحونة أو تذكرة إلكترونية QR صالحة. يمكن الحصول على هذه الوسائل من خلال المنصات التالية:

- أجهزة بيع التذاكر
- مكاتب بيع التذاكر في المحطات
- تطبيق درب / الموقع الإلكتروني

### مدة التذكرة

- تذكرة ساعتين
- تذكرة 3 أيام
- تذكرة 7 أيام
- تذكرة 30 يوماً
- تذكرة موسمية
- تذكرة سنوية

### أنواع التذاكر

- تذكرة الدرجة الأولى - العربة المخصصة للدرجة الأولى مخصصة فقط لحاملي تذكرة الدرجة الأولى الصالحة، (خلال ساعات الذروة، قد يكون توفر المقاعد في مقصورة الدرجة الأولى محدوداً)
- تذكرة الدرجة العادية (قسم العائلات مخصص للعائلات والنساء والأطفال فقط).
- تذكرة مخفضة (تطبق الشروط)

وسائل الدفع المقبولة (بالريال السعودي فقط):

- البطاقات الدولية (ماستركارد، فيزا، مدي)
- نقدًا أو في ماكينة بيع التذاكر أو عند مكاتب التذاكر
- البطاقات الرقمية (Apple Pay، STC Pay، Mada Pay)
- يمكن أيضاً استخدام البطاقات الرقمية والدولية مباشرة لعبور بوابات الدخول القطار وبدء رحلتك، تحتاج إلى بطاقة درب مشحونة أو تذكرة إلكترونية QR صالحة..



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## شراء بطاقة درب

بطاقة درب هي بطاقة ذكية تُستخدم لدفع رسوم النقل العام في مدينة الرياض، بما في ذلك القطار. تتيح البطاقة للعملاء دفع رسوم الرحلات بسهولة عن طريق تمرير البطاقة على قارئ البطاقات عند بوابات الدخول والخروج. يمكن للعملاء شحن بطاقة درب برصيد أو باقات نقل محددة، مما يجعلها وسيلة مريحة واقتصادية للتنقل باستخدام قطار الرياض. كما تتيح البطاقة سهولة التنقل بين وسائل النقل العام المختلفة داخل المدينة، مما يعزز تجربة سفر سلسلة للركاب.

بطاقات درب متوفرة في مكاتب التذاكر آلات البيع في محطات قطار الرياض مواقع الحافلات المنتشرة في أنحاء الرياض

## تسجيل بطاقات درب

- يمكنك تسجيل بطاقة درب باسمك من خلال أي مكتب بيع تذاكر ، ويتيح لك هذا الخيار إلغاء تفعيل البطاقة في حال فقدانها واستبدالها بأخرى جديدة.
- التسجيل إلزامي في حال كانت البطاقة تحتوي على أجرة مخفضة.
- التخصيص هو خطوة إضافية بعد التسجيل، يتم فيها طباعة البيانات الشخصية على البطاقة.
- يتيح التخصيص للعملاء الاستفادة من مزايا التسجيل.
- بطاقات درب غير المسجلة أو المخصصة تُعرف باسم "بطاقات مجهولة"، لأنها لا تحتوي على معلومات شخصية.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## التخفيضات المرتبطة ببطاقة درب

يحق للفئات التالية الحصول على خصم بنسبة 50% على جميع الأجرور، عند إصدار بطاقة درب مخصصة ومسجلة لأول مرة في محطات بيع التذاكر، شريطة استيفاء متطلبات التحقق وتقديم الوثائق المطلوبة:

- طلاب المدارس - بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة، وتعريف مدرسي.
- طلاب الجامعات - بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة، وبطاقة طالب سارية المفعول
- كبار السن (60 عاماً فما فوق) (امتياز) - بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة.
- الأشخاص ذوو الإعاقة بالإضافة إلى مرافق واحد - بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة، وبطاقة تسهيلات أو ما يعادلها.
- مرضى السرطان بالإضافة إلى مرافق واحد - بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة، وتقرير طبي رسمي صادر من وزارة الصحة أو مستشفى حكومي.
- أقارب الشهداء من الدرجة الأولى - بطاقة الهوية الوطنية أو الإقامة، وخطاب من جهة عمل الشهيد.

لا تعتبر التذاكر المخفضة وبطاقات الامتياز ومنتجات الأجرة الخاصة صالحة للسفر في الدرجة الأولى. يجب على الركاب الذين يحملون هذه التذاكر شراء تذكرة درجة أولى منفصلة للوصول إلى عربات الدرجة الأولى.

بالإضافة إلى الأطفال دون سن 6 سنوات يمكنهم التنقل مجاناً ولا يحتاجون إلى تذكرة. يُطلب من الآباء أو المرافقين حمل الأطفال دون سن 6 سنوات عند المرور عبر بوابات التذاكر لضمان عبورهم بأمان.



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## بروتوكولات السلامة وإجراءات الطوارئ

في قطار الرياض، تعتبر سلامتك على رأس أولوياتنا. ورغم أن قطاراتنا ومحطاتنا مصممة وفق أعلى معايير السلامة، فإننا نشجع الركاب أيضاً على البقاء على اطلاع والاستعداد لحالات الطوارئ.

- اتبع دائماً التعليمات الصادرة عن موظفي القطار أو المحطة خلال العمليات العادية أو في حالات الطوارئ.
- في حالة الطوارئ، حافظ على الهدوء واستمع للإعلانات عبر أنظمة الصوت في المحطة أو القطار.
- استخدم جهاز الاتصال بالطوارئ فقط عند الضرورة للإبلاغ عن حوادث، أو مخاوف أمنية، أو لطلب المساعدة.
- تتوفر معدات الطوارئ مثل أجهزة الاتصال، طفايات الحريق، وأجهزة فتح الأبواب في حالات الطوارئ في جميع القطارات - لا تُسنَّ استخدامها.
- في الحالات النادرة التي تتطلب الإخلاء، لا تحاول مغادرة القطار أو المحطة بنفسك.
- لا تحاول مغادرة القطار أو المحطة ما لم يتم توجيهك من قبل الطاقم. مخارج الطوارئ مُحددة بوضوح.
- في حالة وجود حريق أو دخان، أبلغ الموظفين فوراً، وابتعد عن المنطقة، واتبع إجراءات الإخلاء.
- لا تستخدم المصاعد أثناء حالات الطوارئ - استخدم السلالم أو المسارات المخصصة للإخلاء.
- إذا شاهدت حالة تهدد السلامة أو حالة طبية طارئة أو مرضاً أو شعرت بالخطر، اتصل بالموظفين أو استخدم جهاز الاتصال. تتوفر المساعدة الأولية الأساسية في المحطة.
- أبلغ فوراً عن أي عنصر مشبوه أو سلوك مريب لموظفي القطار.
- لا تلمس أو تحرك أي عنصر مشبوه أو متروك.
- كن دائماً على وعي بمحيطك وحدد أماكن مخارج الطوارئ عند دخولك المحطة أو صعودك القطار.
- راقب الأطفال وابقهم بالقرب منك دائماً، خصوصاً في الحالات المزدهمة أو الطارئة.



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## إمكانية الوصول والشمولية

### العملاء من ذوي الإعاقة

نحن ملتزمون بتوفير وصول سهل ومريح لجميع عملائنا وخدمة الركاب من ذوي الإعاقة. جميع المحطات مَزُوْدَة بموظفي خدمة العملاء المدربين على مساعدة ذوي الحركة المحدودة وذوي الإعاقة وكبار السن في الصعود والنزول من مترو الرياض. وقد تم تصميم جميع محطاتنا بمرافق خاصة لذوي الإعاقة، وفقاً لأفضل الممارسات الدولية، وتشمل:

مسارات توجيهية بنظام بريل ولمسية متاحة للعملاء ضعاف البصر.

معلومات صوتية وبصرية للركاب معروضة بالعربية والإنجليزية داخل المحطات.

مصاعد للوصول إلى جميع مستويات المحطة لذوي الحركة المحدودة.

بوابات تذاكر واسعة وشباك تذاكر خاص.

عند الوصول إلى المحطة، ومن خلال نظام الكاميرات CCTV وموظفي المحطة المتجولين باستمرار.

سيقوم موظفونا المدربون بتقديم المساعدة مجاناً عند طلب العميل لأي راكب من ذوي الإعاقة، بما في ذلك (دون حصر) المساعدة في الدخول إلى الخدمة والخروج منها.

كما أن جميع قطاراتنا مصممة لاستيعاب الأفراد ذوي الإعاقة الذين يستخدمون كراسي متحركة أو مساعدات حركة أخرى. بالإضافة إلى ذلك، كل قطار مُجهز بمنطقة مخصصة لوضع الكراسي المتحركة ومعدات الحركة المتخصصة بأمان.

### الأمثلة

يمكن للعملاء الصعود ومعهم قطعان من الأمثلة بشرط ألا تسبب أي إزعاج لحركة الركاب، وتكون كل قطعة بحجم لا يتجاوز (56 سم × 45 سم × 25 سم).

سيتم الإبلاغ عن أي أمثلة مشتبه بها للجهات المختصة وفقاً لبروتوكول الأمن، وقد تفتش إذا لزم الأمر.

يكون العملاء مسؤولين عن أمتعتهم في حال فقدانها أو تلفها.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## الشكاوى

### ماذا تتوقع عند تقديم شكوى؟

عند تقديم شكوى عبر وسائل الاتصال المدرجة (ويجب أن تُقدّم خلال 30 يوماً من استخدام خدمة النقل)، يُرجى توقع الخطوات التالية:

- ستتلقى رسالة بريد إلكتروني و/أو رسالة نصية فور تقديم الشكوى.
- الرسالة التي ستتلقاها ستضمن رقم تذكرة المتابعة، والذي سيُستخدم كمرجع في أي تواصل لاحق.
- سيتم تصعيد الشكوى فوراً إلى الخبراء المختصين بالموضوع:
- يسعى هؤلاء الخبراء إلى تزويدك بردود مُرضية واتخاذ الإجراءات اللازمة عند الحاجة.
- سيأخذ مسار معالجة الشكوى وقته المستحق حسب طبيعتها:
- الشكاوى التي تتطلب تحقيقاً بسيطاً (مثل: النظافة، جدول القطار) ستُعالج خلال يومين عمل.
- الشكاوى التي تتطلب تحقيقاً عميقاً (مثل: الاسترداد المالي، الحوادث) ستُعالج خلال 30 يوماً تقويمياً. وسيتم إرسال رسالة بعد 15 يوماً من تقديم الشكوى لتوضيح حالة التحليل.
- حل الشكوى:
- بعد إتمام معالجة الشكوى، سيتم إرسال رد ختامي يوضح النتائج والإجراءات المتخذة، عبر البريد الإلكتروني و/أو الرسائل النصية، ليؤكد إغلاق الشكوى.
- تصعيد الشكوى:
- إذا كان رد الشكوى غير مُرضٍ، يحق للعميل تصعيد الشكوى إلى الهيئة العامة للنقل.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## الملاحظات والاقتراحات

### ما الذي يحدث عند تقديمك لملاحظة أو اقتراح

فور تقديمك لملاحظتك أو اقتراحك، ستتلقى إشعاراً عبر البريد الإلكتروني أو رسالة نصية قصيرة:

- يتضمن هذا الإشعار رقم تذكرة يمكنك استخدامه كمرجع في أي تواصل لاحق.

## مراجعة وتحليل الملاحظات والاقتراحات

- ستتم دراسة الملاحظة أو الاقتراح بعناية، وتطويره عند الحاجة بما يتماشى مع المعايير التشغيلية المعتمدة، ثم يُحال إلى الفرق المختصة ذات العلاقة.

## إحالة إلى الجهات المعنية

- تُرفع الملاحظات والاقتراحات فوراً إلى الخبراء المعنيين بمجالها لضمان الرد عليها بشكل مهني واتخاذ الإجراءات المناسبة عند اللزوم.

## مدة المعالجة والمتابعة

- تختلف مدة المعالجة بحسب نوع الملاحظة أو الاقتراح، وستتابع وفق الإجراءات المعتمدة حتى يتم التعامل معها بالشكل المطلوب.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## سياسة انقطاع الخدمة

### ما يمكن توقعه أثناء انقطاع الخدمة

- في حالة حدوث انقطاع في الخدمة، سيتم إخطار الركاب على الفور عبر نظام . وتطبيق الهاتف المحمول، (PID)، وشاشات معلومات الركاب (PA) الإعلانات العامة . والموقع الإلكتروني، والقنوات الرسمية على وسائل التواصل الاجتماعي.
  - سيكون موظفو خدمة العملاء لدينا متواجدين في المحطات لمساعدتك وتوجيهك وتقديم معلومات السفر البديلة
- اعتماداً على طبيعة ومدة الانقطاع، قد يتم توفير خيارات النقل البديلة التالية:
- حافلات نقل مكوكية تخدم الأقسام المتأثرة
  - توجيه إلى أقرب المحطات العاملة
  - إرشادات حول استخدام خطوط المترو غير المتأثرة لمواصلة رحلتك
  - مساعدة إضافية للركاب ذوي الإعاقة



# ميثاق عملاء قطار الرياض

## سياسة الاسترداد

يمكن طلب استرداد الرصيد غير المستخدم على بطاقات درب المسجلة في حال فقدانها او تلفها او خللها او انتهاء صلاحيتها او الغائها ريال سعودي او اكثر 10 تكون البطاقات المؤهلة للاسترداد فقط هي البطاقات الشخصية والمسجلة التي تحتوي على رصيد قدره لا يمكن استرداد البطاقات غير المسجلة

يمكن معالجة استرداد المنتجات الزمنية غير المستخدمة من خلال محطات بيع التذاكر

ريالات سعودية على معالجة الاسترداد او الاستبدال، وتلغى الرسوم اذا تمت الموافقة على الاسترداد 5 تطبق رسوم خدمة قدرها

يوماً، مع إرسال تأكيد عبر البريد الإلكتروني عند الموافقة 30 الرسوم الزائدة وحلها في غضون / تتم مراجعة جميع حالات الاسترداد

يتم اصدار الاستردادات المتعلقة بانقطاعات الخدمة وفقاً لسياسات الاسترداد والتعويض المعتمدة

يتم مراجعة جميع حالات الاسترداد للراكب باستخدام نفس طريقة الدفع التي تم بها شراء التذاكر، او اي طريقة دفع اخرى استخدمها الراكب و النقد (Apple, MADA, VISA, MasterCard, STC Pay, Pay)

يوماً، وفقاً للمتطلبات التنظيمية 30 يوماً، ومدفوعات التعويض خلال 14 تكتمل مدفوعات الاسترداد خلال

19933 المزيد من المعلومات حول سياسة الاسترداد، يرجى الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم



## ميثاق عملاء قطار الرياض

### المفقودات

إذا فقدت أي غرض، يرجى التواصل مع الرقم الموحد لخدمة العملاء أو التوجه إلى أي موظف محطة أو مكتب المساعدة (19933).

- ❑ يتم توثيق وتصوير وتسجيل الأغراض التي تم العثور عليها داخل مرافق المترو من قبل موظفي المحطة.
- ❑ يتم الاحتفاظ بالأغراض التي تم العثور عليها في المحطة مؤقتاً لمدة ساعة لاستعادتها بسرعة 24 تصل إلى.
- ❑ بعد هذه الفترة، يتم نقل الأغراض وتسليمها إلى مزود خدمة الأشياء المفقودة والموجودة المعتمد، وفق عملية موحدة عبر جميع الخطوط.
- ❑ سيساعد الركاب الذين يبلغون عن غرض مفقود عبر التنسيق الداخلي أو مباشرةً مع مزود الخدمة المعتمد في حال تم نقل الغرض.
- ❑ يوماً من 60 يتم تخزين الأشياء المفقودة بشكل آمن لمدة تصل إلى تاريخ استلامها.
- ❑ يتم التعامل مع الأغراض القيّمة أو التي تحتوي على معلومات شخصية بسرية.
- ❑ يتم التخلص من الأغراض القابلة للتلف أو المتسخة بشدة في نهاية الوردية.
- ❑ ينصح الركاب بالإبلاغ عن الأغراض المفقودة في أسرع وقت ممكن وضمن يوماً من استخدام الخدمة 30.

# ميثاق عملاء قطار الرياض

## اتصل بنا

سواء كان لديك سؤال، أو شكوى، أو ترغب بالمطالبة بتعويض، أو تقديم ملاحظات واقتراحات - يمكنك التواصل معنا بسهولة عبر أحد القنوات التالية:

زرنا عبر الموقع الإلكتروني <https://rpt.sa/ar/web/guest/contact>

تواصل معنا عبر مواقع التواصل الاجتماعي: RPTSupport@

تحدث مع أحد موظفي خدمة العملاء لدينا

• موظفونا متواجدون دائماً في المحطات أو على متن القطارات لمساعدتك. ونسعى لحل شكواك على الفور. في حال تعذر على الموظف حل المشكلة، سيقوم بإرشادك إلى الخطوات التالية.

اتصل بنا على الرقم 19933

• إذا كنت على وشك التنقل وتحتاج إلى مساعدة فورية، فإن فريق مركز الاتصال الخاص بنا سيسعد بمساعدتك. يتوفرون يومياً، بما في ذلك عطلات نهاية الأسبوع.

تحدث إلى مركز العناية بالعملاء عبر جهاز بيع التذاكر

• تتوفر خاصية داخل جهاز بيع التذاكر تتيح لك التواصل مباشرة مع مركز خدمة العملاء

راسلنا عبر البريد الإلكتروني [customercare@riyadhbus.sa](mailto:customercare@riyadhbus.sa)

• أرسل لنا رسالة. نحن نقدر استفساراتك ونسعى لتقديم خدمة عملاء ممتازة. بمجرد استلام رسالتك، سيقوم فريقنا المخصص بالتعامل مع طلبك بسرعة وكفاءة. رضاك هو أولويتنا، وتطلع إلى مساعدتك في أي استفسار أو ملاحظة قد تكون لديك.

شكرا لكم