



سياسة حماية ذوي الاعاقة

قطارات الشمال والشرق

أغسطس 2024



الخطوات

- المقدمة 1
- استراتيجيتنا 2
- ترتيبات الإدارة 3
- المراقبة والمراجعة 4
- ترتيبات الوصول 5
- تحسين المستمر 6
- التدريب 7
- مساعدة العملاء 8
- المعلومات المقدمة إلى العملاء 9
- التذاكر والأسعار 10
- في المحطة 11
- على متن القطار 12
- الحصول على وسائل نقل أخرى 13
- تعطل المرافق والخدمات 14
- إجراءات الطوارئ 15
- تواصل معنا 16
- خريطة مسار الخطوط الحديدية السعودية 17

1 المقدمة

نرحب بكم في الخطوط الحديدية السعودية "سار"، يطلق قطار الشمال رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض وحائل مروًأً بالمجمعة والقصيم، كما توفر المقصورات الخاصة على القطار الليلي بين الرياض والقريات مروًأً بالمجمعة والقصيم وحائل والجوف.

يطلق قطار الشرق رحلات يومية لخدمة الركاب بين الرياض والدمام مروًأً بالهفوف وبقيق.

توضح خريطة المسار موقع المحطات، ولمزيد من المعلومات يمكنكم الاطلاع على موقعنا على

.www.sar.com.sa



أخذنا على عاتقنا التزاماً بتلبية احتياجات السفر لعملائنا من ذوي الإعاقة ممن يحتاجون إلى المساعدة، وإننا إذ ندرك التحديات التي يواجهها العملاء من ذوي الإعاقة، والتي قد تتطلب منا تعديل طريقة تقديمنا لخدماتنا. وسوف نعمل حيثماً أمكن على تجهيز محطاتنا وقطاراتنا من أجل تمكين الموظفين من إجراء التعديلات المعقولة لضمان تقديم خدمة متميزة لعملائنا من ذوي الإعاقة.

سنعمل بالشراكة مع الهيئة العامة للنقل، والجمعيات المحلية المعنية بذوي الإعاقة لتحسين وصول عملائنا من ذوي الإعاقة أو من يحتاجون إلى المساعدة إلى خدماتنا، وريثما يتحقق ذلك، سنجري التعديلات المعقولة على ممارساتنا الحالية لضمان وصول الأشخاص من ذوي الإعاقة أو ممن بحاجة للمساعدة إلى جميع محطاتنا والخروج منها.

تساعدنا هذه السياسة على الوفاء بالتزاماتنا بموجب لائحة حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام الصادرة عن الهيئة العامة للنقل، وبموجب رخصة التشغيل الخاصة بنا.



هذا ونُمثّل مسألة حماية الوصول إلى خدمات السكك الحديدية للعملاء من ذوي الإعاقة وتحسينها جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية أعمال سار، حيث تحظى هذه المسألة بدعم مجلس الإدارة. ويقع على عاتق وحدة أعمال الركاب وضع سياسة لحماية الركاب ذوي الإعاقة وتطويرها، ويعمل مدير وحدة أعمال الركاب في سار على التواصل مع المديرين المعينين الذين يُؤدون المهام المحددة التي يتطلبها الامتثال لسياسة حماية الركاب ذوي الإعاقة، حيث يشكل الامتثال سمة من سمات عمليات المرابع التي تجريها إدارة سار.

ندرك أن سياسة حماية الركاب ذوي الإعاقة التي وضعناها وثيقة تخضع للتعديلات، ولذلك فإننا ملتزمون بالعمل مع الهيئة العامة للنقل والجهات المعنية المحلية للتأكد من تحيثها وملاءمتها لجميع عاملينا.

إذا أصبحنا في وضع لا يسمح لنا بالوفاء بمثل هذه المعايير في المحطات، وبعد أن نستنفذ كل السبل الممكنة، فسننسعى للحصول على استشارة الهيئة العامة للنقل في أول مراحل عملية التصميم، حتى يتسعى لنا دراسة البدائل المناسبة. وبوصفنا شركة قائمة على الخدمات، فإننا نعتمد كثيراً على سلوك موظفينا وأفعالهم، وبطبيعة الحال من الوارد أن تكون هناك إخفاقات في استيفاء المعايير المنصوص عليها في سياسة حماية الركاب ذوي الإعاقة. وإدراكاً منا لذلك، فإننا نراقب خدمتنا حتى نكون على دراية بمثل هذه الإخفاقات، وحتى نتمكن من اتخاذ الإجراء المناسب لتجنب تكرارها.





3 ترتيبات الإدارة

إن وضع سياسة لحماية الأشخاص ذوي الإعاقة والحفاظ عليها شرط من شروط لائحة حقوق والتزامات مستخدمي النقل العام الصادرة عن الهيئة العامة للنقل.

ولأغراض الامتثال، فإن وحدة أعمال الركاب في سار هي المسؤولة حالياً عن كلٍ من رخصة نقل الركاب وشهادة السلامة لخدمات الركاب.

وتمثل الوسيلة الرئيسية لتحقيق ذلك في خطة العمل السنوية لسار، والتي تستضمن مسار عمل ذو أولوية مخصص لتحسين الخدمة التي تقدمها للعملاء من ذوي الإعاقة.

تحمل وحدة أعمال الركاب في سار المسؤولية عن التنفيذ اليومي لسياسة حماية الركاب ذوي الإعاقة والامتثال بها، وسيتحقق ذلك من خلال التواصل مع المديرين المعينين وفرقهم، بالإضافة إلى إجراء استبيانات منتظمة عن رضا العملاء، واستقصاءات ما بعد انتهاء رحلات السفر، والتقارير الدورية.

٤ المراقبة والمراجعة

لضمان عدم إغفال تقديم الخدمات المناسبة للعملاء ذوي الإعاقة، ولمراقبة التزامنا بسياسة حماية الركاب ذوي الإعاقة وتقديرها، يُرسل استبيان رضا العملاء إلى جميع العملاء، كما تعرّض النتائج في اجتماع فريق نائب الرئيس لوحدة أعمال الركاب.

سيشمل التقرير تحليل للاحتجاجات والمبادرات والمسائل ذات الصلة التي من شأنها أن تساعدها في تطوير الخدمات لجميع عملائنا.

هذا ويستطيع عملاؤنا من ذوي الإعاقة إعطاء ملاحظاتهم في المحطة أو عن طريق الاتصال بالرقم 8001262000 أو بإرسال بريد إلكتروني إلى [@SARNorthEast X](mailto:customercare@sar.com.sa)، أو عبر تطبيق +966 567225878 أو بإرسال رسالة عبر تطبيق واتس آب على رقم



يقدم فريق دعم العملاء تقاريرًا شهريةً أو خلال فترات أقل إذا لزم الأمر) حول الملاحظات الواردة من عملائنا من ذوي الإعاقة. ويراجع فريق الركاب هذه التقارير للتأكد من أن جميع وحدات العمل يمكنها تقييم مدى نجاح السياسات في الممارسة العملية وإجراء أي تعديلاتٍ ضرورية على تلك السياسات.

سراجع هذه السياسة مراجعة منتظمة، وسنرسل تقارير بنتائج المراجعة إلى الهيئة العامة للنقل، على أن يشمل ذلك تفاصيل حول تحقيق الأهداف والمبادرات الجديدة لتحسين خدماتنا المقدمة للعملاء من ذوي الإعاقة وأي صعوبات نواجهها في تنفيذ هذه السياسة.

تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية ما يلي:

- إجمالي عدد العملاء من ذوي الإعاقة الذين سافروا خلال الفترة المشمولة بالتقييم.
- إجمالي عدد العملاء من ذوي الإعاقة الذين أعربوا عن رضاهem / عدم رضاهem عن سفرهم أثناء الفترة المشمولة بالتقييم.
- إجمالي عدد الشكاوى التي تلقيناها حول المشكلات المتعلقة بسفر ذوي الإعاقة خلال الفترة المشمولة بالتقييم.
- النسبة المئوية لإجمالي عدد الشكاوى الواردة على الرحلات الممحوzaة خلال الفترة المشمولة بالتقييم.
- إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريباتٍ توعوية حول الإعاقة خلال الفترة المشمولة بالتقييم.

يرفع تقرير بعد ذلك إلى مجلس الإدارة يتضمن مناقشة التقدم الذي أحرزته الشركة فيما يتعلق بالمشكلات الحالية المتعلقة بسفر ذوي الإعاقة.

يراجع فريق الركاب أي شكاوى أو ملاحظات ورادة من عملائنا من ذوي الإعاقة ويدرسها ويرد عليها بشكلٍ مفصل، ويضمن ذلك تحديد أي إخفاقات فيما يتعلق بالتزاماتنا وتداركها في أسرع وقت ممكن.





٥ ترتيبات الوصول للمسافرين ذوي الإعاقة

تتوافق جميع قطارات الشمال وقطارات الشرق الحديثة، التي أنتجتها شركة كاف مع متطلبات تيسير الوصول الأوروبية.

يعد الوصول إلى جميع محطات سار سهلاً وميسراً، ويعزى ذلك إلى تصميم المحطة المميز، ومستوى الموظفين العاملين في كل محطة.

يمكن الاطلاع على تفاصيل تيسير الوصول في كل محطة عبر موقعنا الإلكتروني www.sar.com.sa.





سنواصل العمل واستشارة الزملاء والشركات، والهيئة العامة للنقل، والر Kapoor من ذوي الإعاقة من أجل تحديد التحسينات المتعلقة بتيسير الوصول لعملائنا من ذوي الإعاقة وتنفيذها عبر محطاتنا وشبكة النقل بنطاقها الواسع.

سنبذل قصارى جهدنا لضمان وفائنا بالمعايير المنصوص عليها في سياسة حماية الر Kapoor ذوي الإعاقة والحفاظ على ذلك، حيث إن معظم الالتزامات الواردة بالتفصيل في هذه الوثيقة تدور حول الحفاظ على السياسات والممارسات الحالية.

سنستشير الهيئة العامة للنقل إذا تبيّن لنا أننا لا نفي بالتزاماتنا الواردة في سياسة حماية الر Kapoor ذوي الإعاقة.

سنعمل على تقديم سياستنا الحالية الخاصة بحماية الأشخاص ذوي الإعاقة إلى الهيئة العامة للنقل لمراجعتها بشكلٍ منتظم اعتباراً من تاريخ الموافقة.

عندما نجري أي تغييرات على سياسة حماية الأشخاص ذوي الإعاقة، سنرسل هذه التحديثات قبل 30 يوماً على الأقل من سريان التغييرات، بعد الحصول على موافقة الهيئة العامة للنقل.



نهدف إلى تقديم معلوماتٍ منتظمة لمديرون الخطوط الأمامية والموظفين المهمين في مجال السلامة. وسيتلقى الموظفون الذين قد يتعاملون بشكلٍ مباشر مع العملاء من ذوي الإعاقة تدريجياً على التواصل، وتدريجياً على التعرف على المعدات. ويلتقي جميع الموظفون معلوماتٍ بشأن آخر التطورات المتعلقة بسياسات الشركة وإجراءاتها المتعلقة بالعملاء من ذوي الإعاقة، وبمبادرة قبول التنوع والشمول من خلال جلسات الإحاطة والتدريب التي تعقد بصورة منتظمة.

وبالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، يخضع موظفونا أيضًا للتدريب على التعامل مع الإعاقات كجزء من أي تدريب أساسي يتعلق بالسلامة، ويخضعون كذلك لتقييمات إدارة الكفاءة، وجلسات الإحاطة المحلية المتعلقة بالسلامة. ويلتقي فريق دعم العملاء لدينا على معلومات مخصصة تتعلق بدورهم الوظيفي.

يضمن هذا التدريب أن يتمتع جميع موظفينا بالمهارات والمعارف اللازمة لتمكينهم من تلبية احتياجات العملاء ذوي الإعاقة على أفضل وجه، والقيام بذلك وفقاً للتزام سار بتقديم أفضل خدمة ممكنة لعملائها.



8 مساعدة المسافرين

تلتزم سار بتقديم المساعدة لجميع العملاء، سواء في محطاتنا أو على متن القطارات، حيث تقدم مساعدة خاصة للمسافرين الأكبر سنًا وذوي الإعاقة.

يجري موظفونا الترتيبات اللازمة لمساعدة العملاء من ذوي الإعاقة أو الذين يعانون من قصورٍ في الحركة، بما في ذلك:

- العملاء الذين يعانون من إعاقاتٍ بصرية أو سمعية أو صعوبات التعلم.
- العملاء الذين يعانون من إعاقة حركية قصيرة أو طويلة الأمد.
- العملاء ذوي الإعاقات الخفية التي قد لا تظهر للآخرين من الوهلة الأولى.
- العملاء الذين يسافرون مع أطفال معاقين في عربات الأطفال أو الكراسي المتحركة.
- العملاء من كبار السن.

الخدمات المتوقعة تقديمها للعملاء:

- المساعدة التي يُقدمها أحد الموظفين لصعود القطارات أو النزول منها أو صعود السلالم.
- المساعدة في الدخول إلى المحطة أو الخروج من وإلى مكان النزول من السيارة.
- مساعدة أحد الموظفين للمكفوفين أو ضعاف البصر.
- تقديم المساعدة باستخدام الكراسي المتحركة من القطار وإليه.

سيقدم موظفو سار المساعدة في أي محطة خلال الساعات المقرر أن تصل فيها القطارات لتلك المحطة.





٩ المعلومات المقدمة إلى العملاء

إننا ملتزمون بضمان تحديث المعلومات المتعلقة بخدماتنا والمقدمة للعملاء، وبأن يكون العملاء الذين يحتاجون إلى المساعدة على دراية بأي قيود أو إجراءات تقيدية مؤقتة أو كليهما، مع التأكيد دائمًا من دقة المعلومات المنشورة على موقعنا www.sar.com.sa، وذلك فيما يتعلق بتيسير الوصول، وتفاصيل الأوقات التي توفر فيها المساعدة في محطاتنا.

إذا كانت لدينا بيانات الاتصال الخاصة بك، فسننزل قصاري جهداً للاتصال بك سواء عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، وذلك في الحالات التالية:

- عند وجود عوائق في المحطات تمنع الوصول من قبل بعض العملاء من ذوي الإعاقة.
- عند وجود أعمال مؤقتة تؤثر على إمكانية الوصول إلى المحطة.
- عند وجود تغييرات في المحطات تؤدي إلى عدم إمكانية الوصول مؤقتاً (مثل تعطل المصاعد أو دورات المياه في المحطة).
- عند وجود تغييرات في مرفق القطار تؤثر على الركاب من ذوي الإعاقة على سبيل المثال الاستخدام المؤقت للقطارات التي يتعرّض ذوو الإعاقة الصعود على متنها.
- الأعمال الهندسية الطارئة.

نلتزم بتحري الدقة والحياد في بيع التذاكر للعملاء، وكذلك بتزويدكم بمعلوماتٍ وإرشاداتٍ دقيقة حول الخيارات المتاحة فيما يتعلق بالرحلة والتذاكر، وإذا لم تتمكن من شراء تذكرة قبل الوصول إلى المحطة، فيمكنك شرائها من مكاتب التذاكر الموجودة في جميع محطاتنا (التذاكر تخضع للتوافر).

ندرك أن الإعاقات قد لا تكون مرئية، فإذا كنت مهتم بشراء تذكرة، يمكنك التواصل مع الموظفين في المحطات، أو فريق دعم العملاء للحصول على المشورة.

نقدم تذاكر مخفضة التكلفة للعملاء من ذوي الإعاقة أو للأشخاص الذين قد يصعب عليهم السفر بالقطار.

يمكن للركاب المسجلين من ذوي الإعاقة (ومرض السرطان) الحصول على خصم 50% من سعر تذكرة البالغين على الدرجة الاقتصادية.

تتوفر أيضًا تذكرة واحدة لمقدم الرعاية لكل عميل من ذوي الإعاقة بالسعر ذاته، عند شراء التذكرتين معاً.





مداخل المحطة

لتلزم بضمان عدم إغلاق مداخل أو بوابات المحطة دائماً خلال أوقات عمل المحطة. وعند وجود ضرورة لاغلاق المداخل بشكل دائم (بسبب أعمال التجديد أو ظروف أمنية أو سوء الأحوال الجوية مثلًا)، مما يجعل من الصعب الدخول للمحطة، فسوف نستشير الهيئة العامة للنقل، وإذا كان الإغلاق ذا طبيعة شبه دائمة، فسنعمل على وضع ترتيباتٍ بديلة طوال فترة تنفيذ أي أعمال مطلوبة.

المعلومات المسموعة والمرئية

يوجد في جميع محطاتنا مجموعة من الشاشات تعرض معلومات للعملاء، وغيرها من الإعلانات العامة الآلية / اليدوية التي تقدم معلومات مرئية وسمعية تتسم بالدقة والوضوح والاتساق، في بعض الأحيان تكون هناك حاجة لتغيير رصيف القطار، في تلك الحالة يعرض هذا التغيير على شاشات معلومات العميل، ويعلن عنه بصوتٍ مسموع في أقرب وقت ممكن، وعند حدوث مثل هذا التغيير، يقدم موظفونا المعلومات والدعم من أجل مساعدتك في الوصول إلى الرصيف المحدد.



حيوانات الخدمة

يُسمح بتوارد حيوانات الخدمة للعملاء من ذوي الإعاقة البصرية في محطاتنا، بما في ذلك صالات المحطات وعلى متن القطارات مع مالكها. من أجل راحة الركاب الآخرين، يجب عدم تخصيص المقاعد للحيوانات. يحق لسار رفض نقل أي حيوان قد يتسبب في تعطيل الرحلة.

نقط الاستعلامات والشاشات

تحتوي جميع محطاتنا على نقاط خدمة للتذاكر والإستعلامات مزودة بموظفين يقدمون مجموعة من الخدمات، بما في ذلك آخر المعلومات بشأن حالات التعطل.

الأمتنة

نقدم المساعدة لعملائنا في حمل الأمتنة مجاناً، ويرجى مراعاة وزن الأمتنة وحجمها وكيفيتها، وعدم إحضار أمتنة على متن القطار أكثر من الحجم والوزن المحدد. إذا كان لديك أمتنة أكثر من الكمية المنصوص عليها في سياساتنا، فستُفرض رسوم على تلك الأمتنة الزائدة. لمعرفة كمية الأمتنة التي يمكنك حملها معك، يرجى زيارة موقعنا الإلكتروني www.sar.com.sa أو عن طريق الاتصال بفريق دعم العملاء على 8001262000.



المعلومات المسموعة والمرئية

لتلزم تقديم معلومات السفر المهمة من خلال مجموعة متنوعة من الوسائل بحيث يمكن وصولها إلى أكبر مجموعة ممكنة من العملاء.

نزوذ موظفينا على متن القطارات بتدريبٍ حول تقديم الإعلانات، حيث يقومون بذلك في حال لم يوجد إعلانات مسجلة مسبقاً، وإذا كانت إعاقة العميل تمنعه من سماع الإعلانات على متن القطارات، فيمكنه إبلاغ أحد الموظفين بذلك حتى يمكن إجراء ترتيبات بديلة.

جميع قطاراتنا مجهزة بأنظمة مخاطبة لتقديم إعلانات مسموعة للعملاء، أيضًا تم تجهيز قطاراتنا بشاشات معلومات العملاء التي تستخدم شاشات العرض المرئية لتمكين العملاء ضعاف السمع من الوصول إلى المعلومات.

ندرك أهمية الإعلانات المعدّة جيداً للعملاء ضعاف البصر، ومن ثم نُدرب موظفينا على التحدث ببطء وبوضوح وبطريقة واضحة وموجزة وواضحة.

الكراسي المتحركة والكراسي المتحركة الكهربائية

يمكن للعملاء من ذوي الإعاقة على الكراسي المتحركة التمتع بسفرٍ مريح في عرباتنا وفيما يتعلق بالكراسي المتحركة الكبيرة التي تعمل بالكهرباء / بالبطارية، فيمكن شحنها ومن ثم يتم مساعدة الراكب ونقله إلى أحد الكراسي المتحركة التي توفرها سار.

يمكن لجميع قطارات سار الشمال والشرق المطورة استيعاب الكراسي المتحركة التي لا تزيد عن الأبعاد التالية: 120 سم طول، 70 سم عرض، والتي لا يزيد وزنها عن 300 كجم (بما في ذلك المستخدم)، وكذلك نُقدم المساعدة لمستخدمي الكراسي المتحركة عند الصعود على متن القطار والنزول منه.

أما عن الكراسي المتحركة الكهربائية أو التي تعمل بالبطارية التي تم شحنها، فيتمكن استلامها من منطقة الوصول عند وصولك المحطة.

يذاع إعلان قبل 5 دقائق من الوصول إلى كل محطة حيثما أمكن، ويذاع كذلك إعلان عن أي خطط للتوقف في محطةٍ ليس من المقرر التوقف فيها لطمأنة العملاء، وإعلان آخر عند تأخر القطار لمدة دققتين لطمأنة العملاء وشرح سبب التأخير (إذا كان معروفاً).

هذا ونحوت موظفينا على متن القطار على السير داخل القطار للتأكد من دراية جميع العملاء بالمعلومات الصادرة.

مقاعد القطارات

نظراً لأن القطارات قابلة للحجز بالكامل، يكون حجز المقاعد إلزامياً مع سار للأشخاص ذوي الإعاقة.

ستجد دورتي مياه مجهزة لذوي الإعاقة بالإضافة إلى توفر مساحتين مخصصة للكراسي المتحركة على متن قطار سار الشمال النهاري. أمّا على قطار سار الشمال الليلي توجد دورة مياه واحدة مجهزة لذوي الإعاقة ومساحة واحدة مخصصة للكرسي المتحرك على متن القطار.

أما في قطارات سار الشرق توجد مساحتين مخصصة للكرسي المتحرك ودورة مياه واحدة مجهزة لذوي الإعاقة على متن القطار.





ندرك أن العديد من ركابنا يحتاجون إلى استخدام وسائل نقل أخرى للوصول إلى محطة المغادرة ومتابعة رحلتهم بعد الوصول إلى محطة الوصول. ويقتصر دور موظفي المحطة على تقديم المساعدة داخل المحطة والمنطقة المحيطة (حتى 800 متر من رصيف الركاب)، ومع ذلك يمكنهم تزويديكم بمعلوماتٍ حول كيفية الوصول بوسائل النقل الأخرى.



ترتيبات التشغيل

في حالة تعطل مراقبنا أو خدماتنا، سنشر تنويهًا بذلك عبر قنوات الاتصال الخارجية الخاصة بنا. ستواصل معك لإجراء ترتيبات بديلة إذا الترتيبات الأصلية الخاصة بسفرك لم يعد من الممكن تنفيذها، وقد يشمل ذلك إعادة حجز رحلتك أو استرداد نقودك (وتعويضك) حسب الحالة. لمعرفة المزيد حول سياسة الاسترداد والتعويض، يرجى الاطلاع على ميثاق المسافر على موقعنا الإلكتروني www.sar.com.sa.

مساعدة المسافرين

بمجرد إبلاغ مسؤولي المحطة عن العطل سيرسل المسؤولون المزيد من الموظفين للمحطة إلى جانب الموظفين المتواجدين، وذلك لمساعدة المسافرين (على سبيل المثال: مساعدتهم بحمل أمتعتهم أو إرشاد المسافرين ضعاف البصر).

الرحلات البديلة

عندما يؤثر العطل على رحلات المسافرين من كبار السن ومن ذوي الإعاقة، سنوفر رحلات بديلة لهم وبدون رسوم إضافية.



يشرف موظفونا على أي إجراءٍ يُتّخذ في حالات الطوارئ سواءً في المحطة أو في القطار، ويحدد موظفونا الطريق والأسلوب الأكثَر ملائمةً لخلاء المواقع المسؤولون عنها، ويحددون كذلك طرقاً بديلة وترتيبات طوارئ إذا لم تكن الطرق المحددة مسبقاً متاحة.

أما في حالة وقوع حادث، فسيستغل موظفونا مهاراتهم في التعامل مع ذوي الإعاقة وحسهم لتوقع احتياجات الركاب ذوي الإعاقة وإبلاغهم بأي توجيهات.

ووفقاً لطبيعة الحادث، موظفينا المدربين يأخذون في الإعتبار الحاجة في التعامل بحرص وامان مع:

- العملاء الذين يعانون من إعاقة حركية أو بصرية أو سمعية، بما في ذلك أولئك الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.
- العملاء الأكبر سنًا أو العاجزون أو الضعفاء.
- العملاء ذو الإعاقات الخفية وصعوبات التعلم.

يشمل ذلك التواصل مع العملاء ذوي الإعاقة لتحديد قدراتهم.

إذا أصبح من الضرورة القصوى إخلاء قطار بين المحطات، فسنعمل بشكل وثيق مع فريق الدفاع المدني لتقديم المساعدة المتخصصة في عملية الإخلاء.

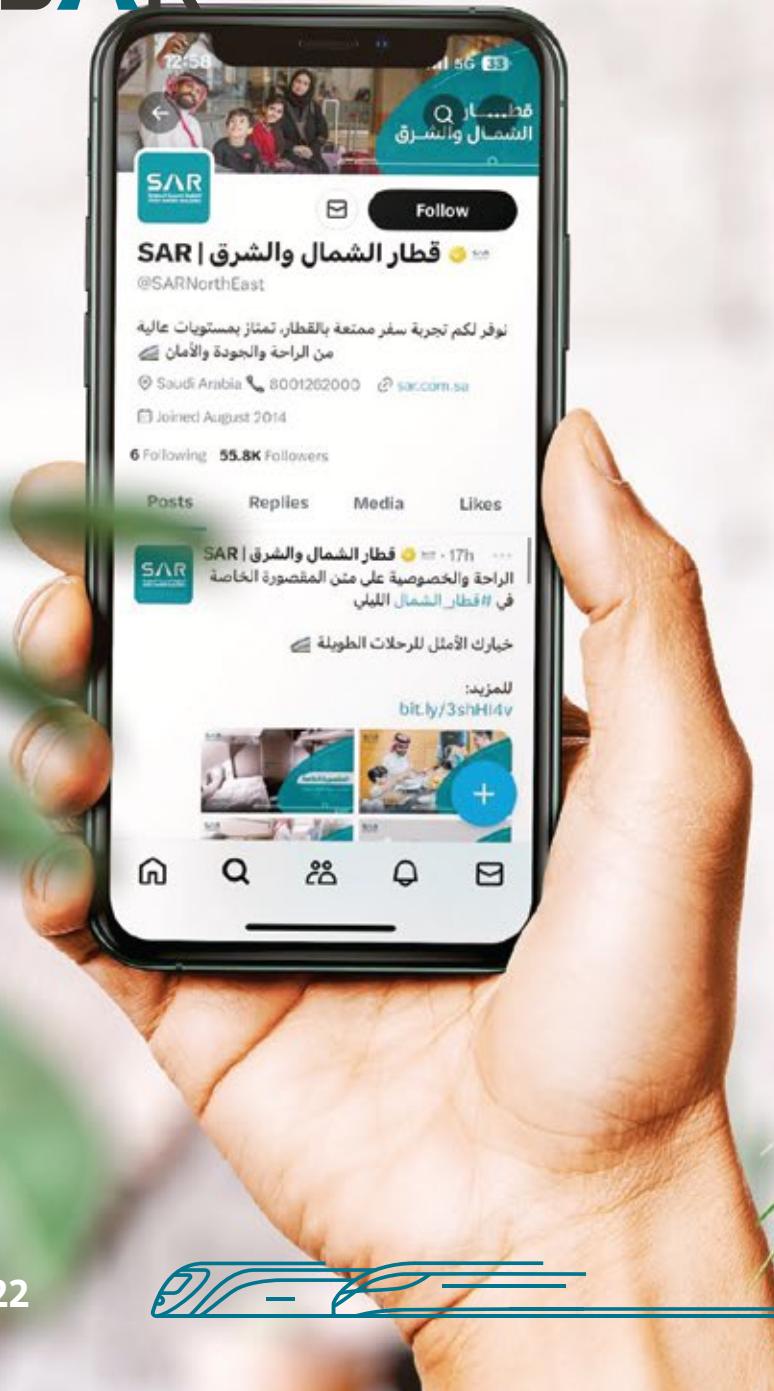
وبناءً على نوع الحادث ومدى الخطر الناتج عنه، سنقوم بنقل العملاء من ذوي الإعاقة إلى جزء آمن على متن القطار حتى يتتسنى الترتيب لنقل القطار إلى أقرب محطة، سنسعى جاهدين لضمان مرافقة العملاء ذوي الإعاقة في جميع الأوقات.



تتضمن كل محطات سار على خطة طوارئ محلية توضح بالتفصيل طرق الإخلاء لجميع العملاء، وتوضح ما إذا كان الطريق ملائماً لدخول الكراسي المتحركة أم لا، وفي المناطق التي لا يوجد فيها طريق إخلاء آمن لمستخدمي الكراسي المتحركة، يحدد مكان آخر آمن لنقل العملاء (برفقة أحد الموظفين) في انتظار إنقاذهما من قبل أحد أفراد فريق الدفاع المدني، كما يتم مشاركة جميع خطط الطوارئ المحلية للمحطة مع الدفاع المدني.

في حالة وقوع حادث في القطار (مالم يكن على رصيف المحطة) سنعمل على إخلاء مستخدمي الكراسي المتحركة فقط أثناء حالات الطوارئ إذا كان الوضع يمثل تهديداً للحياة من أجل تقليل مخاطر التسبب في إصابة الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية في عملية الإخلاء.





سيعمل فريق دعم العملاء على تقديم مزيدٍ من المعلومات حول خدماتنا، ونرحب دائمًا بأي تعليقاتٍ يُقدمها العملاء بشأن الخدمات والمرافق التي نقدمها.

نرحب بتعليقاتكم حول جميع جوانب خدماتنا بما في ذلك تيسير الوصول لذوي الإعاقة، وإخبارنا بتعطل أيٍ من التسهيلات التي تعتمدون عليها، مثل المصاعد أو دورات المياه المخصصة لذوي الإعاقة. وإذا لم تحصلوا على الخدمة على الوجه الذي تعهدنا به، فيرجى إبلاغنا في أقرب وقت ممكن حتى نتمكن من تعديل أيٍ خطأ.

نعمل على تيسير التواصل مع عمالئنا قدر الإمكان إذا كان لديهم سؤال أو شكوى أو مطالبة بتعويض أو تقديم ملاحظاتهم أو اقتراحاتهم.

اتصل بنا على 8001262000

إذا كنت تنوی السفر عما قريب، وتحتاج إلى مساعدة عاجلة، فتفضّل بالاتصال بفريق دعم العملاء الذي يرحب دائمًا بمساعدتك في كل ما تحتاجه.

تواصل معنا عبر وسائل التواصل الاجتماعي

إذا كنت تنوی السفر عما قريب، وتحتاج إلى مساعدة عاجلة، تواصل معنا عبر منصة X @SARNorthEast أو بإرسال رسالة عبر تطبيق واتس آب على الرقم +966 567225878

**راسلنا عبر البريد الإلكتروني customercare@sar.com.sa**

أرسل لنا رسالة وسنعاود الاتصال بك في أقرب وقت ممكن في غضون فترة لا تتجاوز 15 يوماً، وسنخبرك في غضون سبعة أيام عمل إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت للتحقيق في شكوى أو التحقق من المعلومات.

إذا لم تكن راضياً عن الرد الذي تلقيته من سار، فيرجى مراجعة سياسة التعامل مع الشكاوى لفهم كيف يمكنك تصعيد شكاواك، وستجد نسخة منها على موقعنا www.sar.com.sa.



SAR

الخطوط الحديدية السعودية
SAUDI ARABIA RAILWAYS

