

1 حجز التذاكر

1.1 طرق الحجز

- مكاتب التذاكر في المحطات: يمكن شراء التذاكر مباشرة من شبابيك مكاتب التذاكر في جميع محطات السكك الحديدية.
- الحجز الإلكتروني: توفر سكك حديد مصر خدمة حجز التذاكر أونلاين عبر SEKKA أو تطبيق الهاتف المحمول SEKKA APP لتسهيل شراء التذاكر دون الحاجة للانتظار في الطوابير.
- الحجز عبر الوكلاء المعتمدين: يوجد بعض المكاتب والوكلاء المعتمدين من السكك الحديدية لتسهيل الحجز خاصة للمجموعات أو الرحلات الخاصة.

1.2 أنواع التذاكر والأسعار

- تذاكر الدرجة الأولى: توفر مقاعد مريحة وخدمات إضافية، وهي الأعلى سعراً.
- تذاكر الدرجة الثانية: أكثر انتشاراً وأسعارها مناسبة لمعظم الركاب، مع مستوى جيد من الراحة.
- تذاكر الدرجة الثالثة: مخصصة للمسافرين ذوي الميزانية المحدودة، وتكون المقاعد أقل راحة.

1.3 إجراءات استرداد أو تعديل التذاكر

- إلغاء التذاكر: يمكن للمسافر إلغاء التذكرة قبل موعد الرحلة واسترداد قيمتها مع خصم نسبة معينة حسب سياسة السكك الحديدية.
- تعديل الحجز: يسمح بتغيير موعد أو وجهة التذكرة قبل موعد الرحلة ضمن فترة زمنية محددة.
- الشروط والأحكام: يرجى الاطلاع على شروط كل نوع تذكرة، حيث تختلف السياسات بين الدرجة الأولى والثانية والثالثة.

مواعيد القطارات

3.1 مواعيد القطارات من القاهرة إلى الإسكندرية

- القطار رقم 119 من نوع تهوية روسي، ينطلق الساعة الخامسة صباحاً ويصل الساعة 9:50 صباحاً، مدة الرحلة حوالي 4 ساعات و50 دقيقة، ويتوقف في 23 محطة.
- القطار رقم 903 مكيف أسباني، ينطلق الساعة السادسة صباحاً ويصل الساعة 9:30 صباحاً، مدة الرحلة 3 ساعات و30 دقيقة، ويتوقف في 8 محطات.
- القطار رقم 2025 تالجو أسباني، ينطلق الساعة الثامنة صباحاً ويصل الساعة 10:30 صباحاً، مدة الرحلة ساعتان و30 دقيقة، ويتوقف في محطة واحدة فقط.

- القطار رقم 901 مكيف أسباني، ينطلق الساعة 8:10 صباحًا ويصل الساعة 11:15 صباحًا، مدة الرحلة 3 ساعات و5 دقائق، ويتوقف في 4 محطات.
- القطار رقم 905 VIP مباشر، ينطلق الساعة التاسعة صباحًا ويصل الساعة 11:30 صباحًا، مدة الرحلة ساعتان و30 دقيقة، ويتوقف في محطة واحدة فقط.
- القطار رقم 911 مكيف أسباني، ينطلق الساعة العاشرة صباحًا ويصل الساعة 1:05 ظهرًا، مدة الرحلة 3 ساعات و5 دقائق، ويتوقف في 4 محطات.
- القطار رقم 1211 تحيا مصر مباشر، ينطلق الساعة 10:10 صباحًا ويصل الساعة 2:25 ظهرًا، مدة الرحلة 4 ساعات و15 دقيقة، ويتوقف في 15 محطة.

3.2 مواعيد القطارات من الإسكندرية إلى القاهرة

- القطار رقم 8 تهوية روسي، ينطلق الساعة 5:10 صباحًا ويصل الساعة 9:15 صباحًا، مدة الرحلة 4 ساعات و5 دقائق، ويتوقف في 12 محطة.
- القطار رقم 902 مكيف أسباني، ينطلق الساعة 6 صباحًا ويصل الساعة 9:25 صباحًا، مدة الرحلة 3 ساعات و25 دقيقة، ويتوقف في 8 محطات.
- القطار رقم 906 VIP مباشر، ينطلق الساعة 7 صباحًا ويصل الساعة 10:05 صباحًا، مدة الرحلة 3 ساعات و5 دقائق، ويتوقف في 4 محطات.
- القطار رقم 900 مكيف أسباني، ينطلق الساعة 8:15 صباحًا ويصل الساعة 10:20 صباحًا، مدة الرحلة ساعتان و5 دقائق، ويتوقف في 4 محطات.
- القطار رقم 3024 مكيف أسباني، ينطلق الساعة 10 صباحًا ويصل الساعة 12:40 ظهرًا، مدة الرحلة ساعتان و40 دقيقة، ويتوقف في 4 محطات.
- القطار رقم 912 مكيف أسباني، ينطلق الساعة 11 صباحًا ويصل الساعة 1:55 ظهرًا، مدة الرحلة ساعتان و55 دقيقة، ويتوقف في 3 محطات.
- القطار رقم 930 مكيف أسباني، ينطلق الساعة 8:10 مساءً ويصل الساعة 10:20 مساءً، مدة الرحلة ساعتان و10 دقائق، ويتوقف في 4 محطات.
- القطار رقم 934 VIP مباشر، ينطلق الساعة 10:15 مساءً ويصل الساعة 12:45 صباحًا، مدة الرحلة ساعتان و30 دقيقة، ويتوقف في 4 محطات.

3.3 مواعيد القطارات من دمياط إلى الإسكندرية :

- القطار رقم 119 من نوع تهوية روسي، ينطلق الساعة الخامسة صباحًا ويصل الساعة 9:50 صباحًا، مدة الرحلة حوالي 4 ساعات و50 دقيقة، ويتوقف في 23 محطة.

- القطار رقم 941 مميز، ينطلق الساعة 6:15 صباحًا ويصل الساعة 11:00 صباحًا، مدة الرحلة حوالي 4 ساعات و45 دقيقة، ويتوقف في 20 محطة.
- القطار رقم 567 تهوية مطورة، ينطلق الساعة 7:30 صباحًا ويصل الساعة 12:30 ظهرًا، مدة الرحلة حوالي 5 ساعات، ويتوقف في 25 محطة.
- القطار رقم 925 مميز، ينطلق الساعة 2:00 ظهرًا ويصل الساعة 6:30 مساءً، مدة الرحلة حوالي 4 ساعات و30 دقيقة، ويتوقف في 18 محطة.
- القطار رقم 981 تهوية روسي، ينطلق الساعة 4:45 مساءً ويصل الساعة 9:30 مساءً، مدة الرحلة حوالي 4 ساعات و45 دقيقة، ويتوقف في 22 محطة.
- لو تحب أوضح تفاصيل المحطات أو أضيف مواعيد أخرى قللي! 🗣️
-

تعليمات السلامة لركاب قطارات السكك الحديدية

1. الالتزام بمواعيد الرحلات:
يُرجى الحضور إلى محطة القطار قبل موعد الانطلاق بوقت كافٍ لتجنب التأخير وضمان الصعود بأمان.
2. الصعود والنزول بأمان:
يرجى استخدام الممرات المخصصة للصعود والنزول وعدم التسرع أو الدفع عند دخول أو خروج القطار.
3. عدم تجاوز حدود الأمان:
يُمنع الوقوف أو السير بالقرب من حافة الرصيف أو على قضبان السكك الحديدية حفاظاً على سلامتك.
4. التزام المقاعد المخصصة:
يرجى الجلوس في المقاعد المخصصة لك وعدم التنقل بين العربات أثناء سير القطار إلا عند الضرورة.
5. تجنب فتح الأبواب أثناء الحركة:
لا يجوز فتح أبواب القطار أثناء سيره تحت أي ظرف، حفاظاً على سلامتك وسلامة الركاب.
6. مراقبة الأطفال:
يجب على الأهالي مراقبة أطفالهم وعدم تركهم يتجولون داخل القطار أو المحطة دون مراقبة.
7. الإبلاغ عن الحالات الطارئة:
في حال حدوث أي حالة طارئة أو ملاحظة أي سلوك مشبوه، يرجى إبلاغ موظفي السكك الحديدية فوراً.
8. الحفاظ على نظافة القطار والمحطة:
يرجى عدم إلقاء النفايات على الأرض واستخدام صناديق القمامة للحفاظ على بيئة نظيفة وآمنة للجميع.
9. عدم حمل المواد الخطرة:
يمنع حمل المواد القابلة للاشتعال أو المتفجرة أو أي مواد خطرة على متن القطار.
10. اتباع تعليمات الموظفين:
يجب الالتزام بكافة التعليمات الصادرة من موظفي السكك الحديدية لضمان سلامة الجميع.

خدمات على متن قطارات السكك الحديدية

1. **خدمة التكييف والتبريد:**
جميع القطارات المكيفة توفر بيئة مريحة للركاب طوال الرحلة، مع نظام تكييف حديث يحافظ على درجة حرارة مناسبة.
2. **مقاعد مريحة:**
تتميز القطارات بمقاعد مبطننة ومريحة، بعض القطارات توفر مقاعد قابلة للانحناء لتوفير راحة إضافية.
3. **خدمة الإنترنت والواي فاي:**
تتوفر خدمة الواي فاي المجانية على بعض القطارات لتسهيل تواصل الركاب أثناء السفر.
4. **خدمة الطعام والشراب:**
تتوفر عربات خاصة لتقديم المشروبات والوجبات الخفيفة للركاب خلال الرحلة، مع خيارات متنوعة ترضي جميع الأذواق.
5. **خدمات الترفيه:**
توفر بعض القطارات أنظمة ترفيهية تشمل شاشات عرض وأفلام ومسلسلات لتوفير تجربة سفر ممتعة.
6. **خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة:**
تتوفر تسهيلات خاصة مثل ممرات واسعة، ومقاعد مخصصة، ومرافق مساعدة لضمان راحة وسلامة الركاب من ذوي الاحتياجات الخاصة.
7. **حجرات النوم والكابن الخاصة:**
في القطارات الطويلة المسافات، تتوفر كبائن خاصة وحجرات نوم للحفاظ على الخصوصية والراحة.
8. **خدمة المساعدة والدعم:**
يتوفر على متن القطارات طاقم مدرب لتقديم المساعدة والدعم للركاب طوال الرحلة.
9. **خدمة الحفائب:**
توفر القطارات خدمات لحمل وتخزين الأمتعة بشكل آمن أثناء السفر.
10. **أنظمة السلامة والأمان:**
جميع القطارات مجهزة بأحدث أنظمة الأمان مثل كاميرات المراقبة وأجهزة الإنذار لضمان سلامة الركاب.

التواصل والشكاوى

1. **خدمة العملاء:**
يمكنكم التواصل مع مركز خدمة عملاء السكك الحديدية على مدار الساعة عبر الرقم الموحد: **12345**، لتقديم الاستفسارات أو طلب المساعدة.
2. **البريد الإلكتروني:**
يمكن إرسال الشكاوى أو المقترحات عبر البريد الإلكتروني الرسمي: support@egypttrailways.eg، حيث يتم الرد في غضون 24 ساعة.
3. **مراكز الاستقبال في المحطات:**
تتوفر مكاتب استقبال وشكاوى في جميع المحطات الرئيسية لتلقي مقترحاتكم وشكاواكم بشكل مباشر.

4. نموذج الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني:
يمكنكم تعبئة نموذج الشكاوى والملاحظات عبر الموقع الرسمي للسكك الحديدية:
www.egyptrailways.eg/complaints
5. التواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي:
يمكنكم متابعة الحسابات الرسمية والتواصل من خلالها:
a. فيسبوك: EgyptRailways@
b. تويتر: EgyptRailways@
c. إنستجرام: EgyptRailways@
6. متابعة حالة الشكاوى:
يمكنكم متابعة حالة شكاؤكم عبر رقم الشكاوى الذي يتم تزويدكم به بعد تقديمها.
7. التعامل السريع:
تلتزم إدارة السكك الحديدية بمعالجة الشكاوى بسرعة وفعالية لضمان رضا العملاء وتحسين مستوى الخدمات.

أسئلة شائعة (FAQ)

- س1: كيف يمكنني حجز تذكرة القطار؟
يمكن حجز التذاكر عبر موقع SEKKA لسكك حديد مصر، من خلال تطبيق الهاتف المحمول SEKKA APP، أو في شبكات التذاكر بالمحطات.
- س2: هل يمكنني تعديل أو إلغاء التذكرة بعد الحجز؟
نعم، يمكن تعديل أو إلغاء التذكرة وفقاً للسياسات المعتمدة، وفي بعض الحالات قد يتم خصم رسوم إلغاء.
- س4: هل يسمح بحمل الأمتعة الثقيلة على متن القطار؟
نعم، يسمح بحمل الأمتعة ضمن الحدود المسموح بها حسب نوع القطار، وتتوفر خدمات لتسهيل حمل الأمتعة في المحطات.
- س5: ماذا أفعل في حال فقدت تذكرتي؟
يجب التوجه إلى مكتب شؤون الركاب في المحطة أو التواصل مع خدمة العملاء لتقديم طلب استعادة أو إصدار بديل حسب الحالة.
- س6: هل تتوفر خدمات للركاب ذوي الاحتياجات الخاصة؟
نعم، توفر سكك حديد مصر تسهيلات وخدمات خاصة للركاب ذوي الاحتياجات الخاصة لضمان راحتهم وسلامتهم.
- س7: هل توجد خدمة الواي فاي في القطارات؟
تتوفر خدمة الواي فاي في بعض القطارات الحديثة، ويمكن الاستعلام عن توفرها عند الحجز أو في المحطات.

