

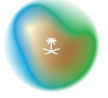
معايير تأهيل المنشأة لإدارة محطات الوقود ومراكز الخدمة وتشغيلها وصيانتها

النسخة الأولى

١٤٤٣ هـ - ٢٠٢٢ م

المحتويات

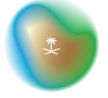
١.	المقدمة:	٣
٢.	التعريفات:	٤
٣.	إجراءات الحصول على شهادة التأهيل المؤقتة وخطواته:	٥
٤.	إجراءات الحصول على شهادة التأهيل وخطواته:	٥
٥.	إجراءات التجديد الدوري لشهادة التأهيل وخطواته:	٥
٦.	معايير الملف التعريفي للمنشأة:	٧
٧.	المعايير الفنية:	٨
٨.	أ) السلامة والصحة:	٨
٩.	ب) التشغيل والصيانة:	٩
١١.	ج) البيئة والاستدامة:	١١
١٢.	د) خدمة العملاء:	١٢
٨.	المستندات المطلوبة عند طلب تأهيل المنشأة:	١٤
٩.	المستندات المطلوبة لتجديد شهادة التأهيل:	١٦
١٠.	الأحكام الختامية	١٧



١. المقدمة:

تقود وزارة الطاقة قطاع الطاقة بتطوير سياسات وبرامج وخطط تنموية عالية الكفاءة تعظم من القيمة المضافة من القطاع؛ سعيًا لاستدامة التنمية، ومواجهة التحديات الاقتصادية، والحفاظ على الثروة الوطنية للأجيال القادمة، وتهدف الوزارة إلى الارتقاء بمستوى الخدمات لمحطات الوقود ومراكز الخدمة، وتحسين مستوى جودة الخدمة وكفاءة التكلفة وأمن التوريد.

وبناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (٥٤٦) وتاريخ ١٤٤٢/٩/١٥هـ، القاضي بتشكيل لجنة تنفيذية دائمة لمراكز الخدمة ومحطات الوقود، والفقرة (٨) من المادة (الرابعة) من قواعد أعمال اللجنة، التي تمنح اللجنة صلاحية اعتماد معايير تأهيل المنشآت لإدارة محطات الوقود ومراكز الخدمة؛ وُضعت الأسس والمعايير المعتمدة اللازمة لحصول المنشأة المتقدمة على شهادة التأهيل وذلك بتطبيق معايير الملف التعريفي للمنشأة (معلومات المنشأة، والتغطية الجغرافية، وخدمة العملاء) والمعايير الفنية (معايير السلامة والصحة، والتشغيل والصيانة، والبيئة والاستدامة، وخدمة العملاء)، وتستطيع أي منشأة الحصول على التأهيل بمجرد استيفائها معاييرها، وتُعدّ شهادة التأهيل بمنزلة شهادة تثبت كفاءة المنشأة وقدرتها على إدارة محطات الوقود ومراكز الخدمة وتشغيلها وصيانتها وفقاً للأسس والمعايير المعتمدة.



٢. التعريفات:

يُقصد بالألفاظ والعبارات الواردة في هذه المعايير المعاني المُوضَّحة أمام كل منها، إن لم يقتض السياق خلاف ذلك:

الوزارة: وزارة الطاقة.

الوزير: وزير الطاقة.

معايير التأهيل: هي مجموعة من المتطلبات التي يُبنى عليها تقييم المنشأة المتقدمة للحصول على شهادة تأهيل.

المنشأة: الشركة أو المؤسسة المعتمدة المسجلة لدى وزارة التجارة، والتي ترغب في الحصول على شهادة تأهيل لإدارة محطات الوقود ومراكز الخدمة وتشغيلها وصيانتها.

المنشأة المؤهلة: الشركة أو المؤسسة الحاصلة على شهادة التأهيل من الوزارة لإدارة محطات الوقود ومراكز الخدمة وتشغيلها وصيانتها.

محطة الوقود: هي مكان مخصص لممارسة نشاط بيع الوقود بالتجزئة مع بعض الخدمات المكملة لخدمة مستخدمي الطريق بحسب تصنيف المحطة.

مراكز الخدمة: هي مجموعة من الخدمات الملحق بمحطة الوقود وفق التصريح الممنوح لها.

شهادة التأهيل المؤقتة: هي شهادة مؤقتة تستحقها المنشأة بعد اجتياز معايير الملف التعريفي للمنشأة وتؤهّلها لإكمال المعايير الفنية للحصول على شهادة التأهيل.

شهادة التأهيل: هي شهادة تستحقها المنشأة بعد تطبيق جميع الإجراءات والخطوات المطلوبة وتطبيق معايير الملف التعريفي والمعايير الفنية المطلوبة.

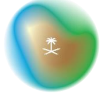
المعايير الفنية: هي متطلبات فنية يجب على المنشأة تطبيقها على محطات الوقود التابعة لها بحسب نسبة كل معيار وتشمل معايير إلزامية ومرنة.

المعايير الفنية الإلزامية: هي متطلبات فنية يجب على المنشأة تنفيذها والالتزام بها.

المعايير الفنية المرنة: هي متطلبات فنية غير إلزامية يؤدي تطبيقها على نسبة محددة من محطات الوقود الخاصة بالمنشأة إلى زيادة فرص التأهيل.

العلامة التجارية: كل ما يأخذ شكلاً مميزاً من أسماء، أو كلمات، أو غيره وتكون معتمدة من قبل الجهة المعنية بتسجيل العلامات التجارية في المملكة.

الهوية التجارية: التصميم أو العلامة التي تظهر بها المنشأة في الموقع العام للمحطة، والشعارات، وزي الموظفين، والتصميم الداخلي، وكذلك القيم الداخلية في التعامل مع عملائها.



٣. إجراءات الحصول على شهادة التأهيل المؤقتة وخطواته:

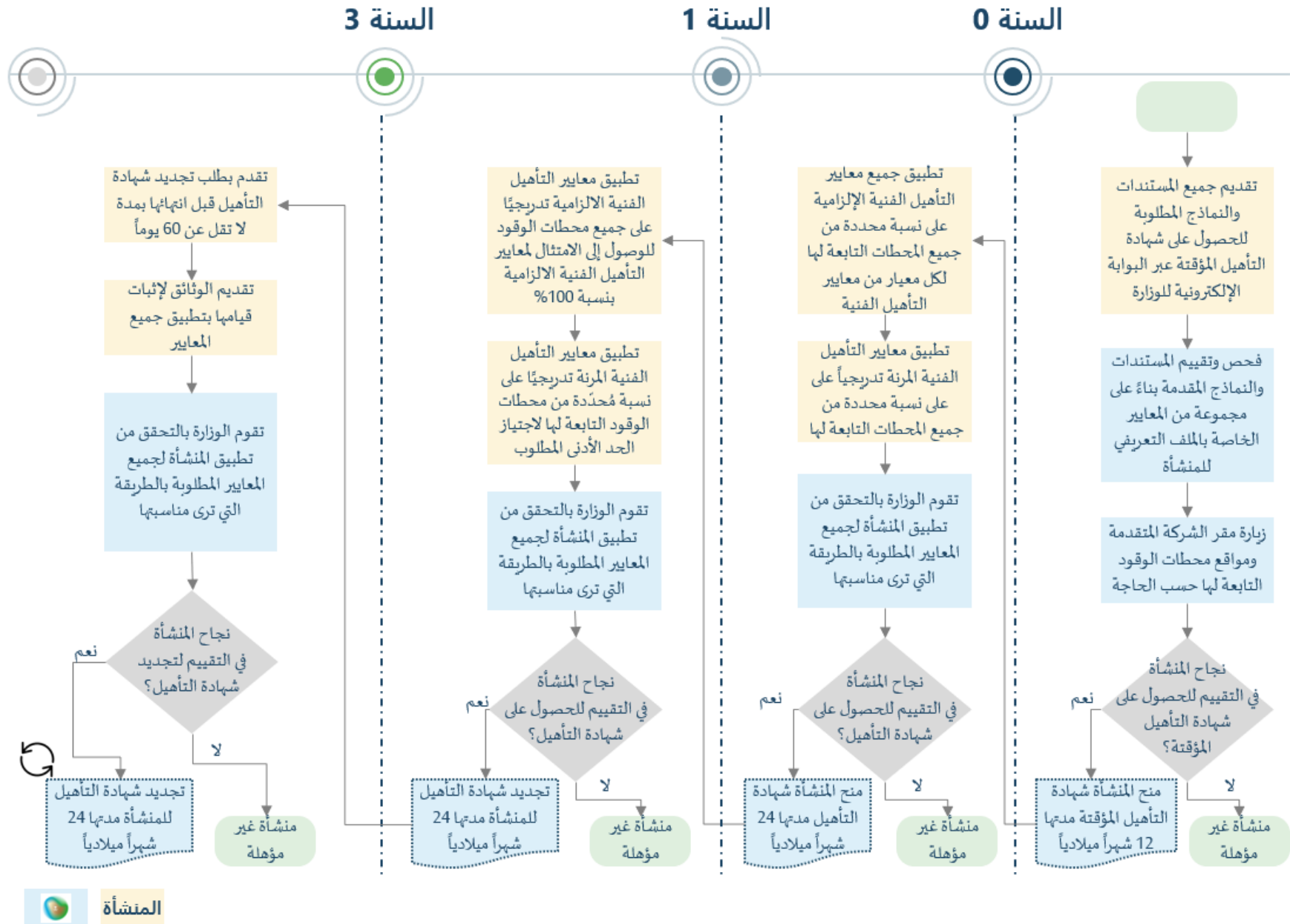
- ١- تُقدّم المنشأة جميع المستندات والنماذج المطلوبة للحصول على شهادة التأهيل المؤقتة عن طريق البوابة الإلكترونية للوزارة: (<https://taheel.moenergy.gov.sa>).
- ٢- يفحص فريق الوزارة المستندات والنماذج المقدمة ويُقيّمها.
- ٣- تقيم الوزارة المنشأة بناءً على المعايير الخاصة بالملف التعريفي للمنشأة (تُحدّد الوزارة درجة اجتياز التأهيل المؤقت وتعلنها في البوابة الإلكترونية الخاصة بتأهيل محطات الوقود ومراكز الخدمة).
- ٤- زيارة الفريق المختص بالوزارة - بحسب الحاجة - مقر الشركة المتقدمة ومواقع محطات الوقود التابعة لها.
- ٥- تمنح الوزارة شهادة التأهيل المؤقتة للمنشأة عند اجتيازها تقييم معايير الملف التعريفي للمنشأة.
- ٦- تكون مدة شهادة التأهيل المؤقتة (١٢) اثنا عشر شهرًا ميلاديًا؛ وذلك لاستيفاء المنشأة معايير التأهيل الفنية.
- ٧- يحق للوزارة تمديد شهادة التأهيل المؤقتة للمنشأة لمدة (٦) ستة أشهر بحد أقصى، وذلك بناءً على تقييم الوزارة للمبررات المرفوعة من المنشأة.

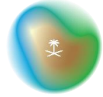
٤. إجراءات الحصول على شهادة التأهيل وخطواته:

- ١- تُطبّق المنشأة - أثناء مدة سريان شهادة التأهيل المؤقتة - جميع معايير التأهيل الفنية الإلزامية على نسبة محددة من جميع المحطات التابعة لها لكل معيار من معايير التأهيل الفنية (وفق ما جاء في المادة السابعة - معايير التأهيل الفنية).
- ٢- تُطبّق المنشأة معايير التأهيل الفنية المرنة تدريجيًا على نسبة محددة من جميع المحطات التابعة لها (وفق ما جاء في المادة السابعة - معايير التأهيل الفنية).
- ٣- تُقدّم المنشأة الوثائق اللازمة لإثبات تطبيقها المعايير الفنية قبل نهاية شهادة التأهيل المؤقتة.
- ٤- تتحقّق الوزارة من تطبيق المنشأة جميع المعايير المطلوبة بالطريقة التي تراها مناسبة.
- ٥- تمنح الوزارة المنشأة شهادة التأهيل عند تطبيقها جميع المعايير الفنية المطلوبة.
- ٦- تكون مدة شهادة التأهيل (٢٤) شهرًا ميلاديًا.
- ٧- تُطبّق المنشأة معايير التأهيل الفنية الإلزامية تدريجيًا على جميع محطات الوقود للوصول إلى الامتثال لمعايير التأهيل الفنية الإلزامية بنسبة (١٠٠٪) أثناء مدة سريان شهادة التأهيل.
- ٨- يجب الالتزام بجميع الاشتراطات ومعايير التأهيل بنسبة (١٠٠٪) عند إضافة أي مواقع جديدة للمنشأة.

٥. إجراءات التجديد الدوري لشهادة التأهيل وخطواته:

- ١- تُقدّم المنشأة طلب تجديد شهادة التأهيل قبل انتهائها بمدة لا تقل عن (٦٠) يومًا.
- ٢- تُقدّم المنشأة الوثائق اللازمة لإثبات تطبيقها جميع المعايير.
- ٣- تتحقّق الوزارة من تطبيق المنشأة جميع المعايير المطلوبة لتجديد شهادة التأهيل بالطريقة التي تراها مناسبة.
- ٤- يجب الالتزام بجميع الاشتراطات ومعايير التأهيل عند إضافة أي مواقع جديدة للمنشأة.
- ٥- تُجَدّد الوزارة شهادة التأهيل للمنشأة لمدة مماثلة (٢٤) شهرًا ميلاديًا بعد تحققها من التزامها بمعايير التأهيل.





٦. معايير الملف التعريفي للمنشأة:

تتكون المعايير الخاصة بالملف التعريفي للمنشأة من ثلاثة عناصر رئيسية، هي: معلومات المنشأة، والتغطية الجغرافية، وخدمة العملاء، وهي العناصر التي يُبنى عليها التقييم للحصول على شهادة التأهيل المؤقتة للمنشأة، ويلزم صاحب المنشأة تقديم المستندات والوثائق التي توفر المعلومات المطلوبة عن المنشأة.

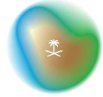
(يرجى زيارة البوابة الإلكترونية للوزارة لمراجعة آلية احتساب نقاط التقييم للحصول على شهادة التأهيل المؤقتة).

الرقم	المعيار	الفئة
١	عدد محطات الوقود (المملوكة والمشغلة).	معلومات المنشأة
٢	عدد سنوات الخبرة المحلية والدولية في مجال بيع الوقود بالتجزئة (محطات الوقود).	
٣	إجمالي الأصول التابعة للمنشأة.	
٤	معدل التوطين.	
٥	شهادة تسجيل علامة تجارية للمنشأة فئة (٣٧) صادرة من الهيئة السعودية للملكية الفكرية أو من جهات حكومية أو مؤسسات إقليمية ودولية للمنشآت التي تعتمد علامة تجارية من خارج المملكة.	
٦	عدد المخالفات ^١ .	
٧	عدد مناطق المملكة المغطاة جغرافياً ^٢ من أصل (١٣) منطقة.	التغطية الجغرافية
٨	نسبة محطات الوقود خارج المدن الـ (١٢) الرئيسية ^٣ .	
٩	وجود رقم اتصال موحد وفريق لخدمة العملاء.	خدمة العملاء
١٠	عدد شكاوى العملاء ^١ .	

(١) معايير إضافية تقيم بعد شهادة التأهيل المؤقتة وتؤثر سلباً على درجة تقييم المنشأة حيث سيتم تحليل عدد المخالفات وعدد شكاوى العملاء خلال الفترة التي تسبق طلب التأهيل أو التجديد.

(٢) ينبغي أن يكون لدى المنشأة (٢٪) على الأقل من إجمالي عدد محطات الوقود التابعة لها في هذه المنطقة؛ بهدف اعتبار المنطقة مغطاة جغرافياً.

(٣) المدن الـ (١٢) الرئيسية: الرياض ومكة المكرمة وجدة والمدينة المنورة والدمام وتبوك والطائف وحفر الباطن وخميس مشيط والهفوف وبريدة والجبيل

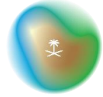


٧. المعايير الفنية:

تتكون المعايير الفنية من أربعة عناصر رئيسية، هي: السلامة والصحة، والتشغيل والصيانة، والبيئة والاستدامة، وخدمة العملاء، وهي العناصر التي يُبنى عليها تقييم المنشأة المتقدمة للحصول على شهادة التأهيل، ويلزم صاحب المنشأة تقديم المستندات والوثائق التي تثبت تطبيقه تلك المعايير في المنشأة (يرجى زيارة البوابة الإلكترونية للوزارة لمراجعة آلية احتساب نقاط التقييم الفني).

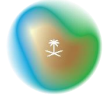
أ) السلامة والصحة:

الرقم	المعيار	هل المعيار إلزامي أم مرن؟	نسبة المحطات التي ينبغي لها تطبيق المعايير	
			السنة الأولى	السنة الثالثة (سنتان)
١	شهادة من الدفاع المدني (الالتزام بجميع اللوائح ذات الصلة)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٢	برنامج تدريبي معتمد في مجال السلامة	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٣	شهادة من جهة تدريب معتمدة تفيد تدريب الموظف على أساسيات السلامة (سنوياً)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٤	دليل الصحة والسلامة (بما في ذلك السياسات وقوائم المراجعة ونماذج تقييم المخاطر والمصفوفات، وما إلى ذلك)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٥	خريطة موقع مفصلة متاحة في المكاتب التابعة لمحطة الوقود توضح موقع الخزانات والمضخات مع إبراز أماكن نقاط التجمع ومرافق الاستجابة في حالات الطوارئ	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٦	إمكانية وصول ناقلات الوقود إلى موقع محطة الوقود، وتوفير نقاط ومواقع واضحة ومحددة لوصول ناقلات الوقود من أجل التفريغ دون أي عوائق	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٧	قائمة بجميع المواد الخطرة وأماكنها داخل محطة الوقود	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٨	خطة استجابة لحالات الطوارئ وفقاً لاشتراطات الفصل (٤) من الكود السعودي للحماية من الحرائق (٨٠١ SBC)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٩	قائمة بأرقام الطوارئ في المدينة أو المنطقة متاحة في المكاتب التابعة لمحطة الوقود وفي مكان واضح تحت مظلة الوقود (أي الباحة الأمامية لمحطة الوقود)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
١٠	نظام معتمد لإطفاء الحرائق في مظلة الوقود وفقاً للفصل (٢٣) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (٨٠١ SBC)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
١١	صمام آلي معتمد للإغلاق الطارئ للمضخة وفقاً للقسم (٢٣٠٦، ٧، ٤) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (٨٠١ SBC)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
١٢	مفاتيح أجهزة الفصل في حال الطوارئ معتمدة وفقاً للقسم (٢٣٠٣، ٢) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (٨٠١ SBC)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
١٣	وجود نظام مركزي للمراقبة المركزية من المقر الرئيس والحفظ الاحتياطي خارج الموقع يربط نظام كاميرات مراقبة (CCTV) لكامل محطة الوقود ومراكز الخدمة (يجب أن تعرض الصور بالألوان)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠



ب) التشغيل والصيانة:

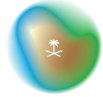
الرقم	المعيار	هل المعيار إلزامي أم مرن؟	نسبة المحطات التي ينبغي لها تطبيق المعايير	
			السنة الأولى	السنة الثالثة (سنتان)
١	برنامج للتدريب على التشغيل والصيانة ^١	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٢	شهادة من جهة تدريب معتمدة تفيد تدريب الموظف على أساسيات التشغيل والصيانة ^١ (سنويًا)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٣	دليل التشغيل والصيانة (بما في ذلك السياسات وقوائم المراجعة ودليل الجودة ونماذج تقييم المخاطر والمصفوفات ، وما إلى ذلك)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٤	شهادة تحقق دوري سارية الصلاحية من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٥	تطبيق الهوية التجارية لمحطة الوقود	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٦	زي موحد لكل موظف متضمن اسم الموظف؛ ليكون جزءًا من هوية العلامة التجارية للمنشأة (يمكن أن يختلف قليلاً استنادًا إلى دور الموظف)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٧	وجود نظام إدارة الجودة	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٨	وجود مسؤول جودة لكل (٦٠) محطة في المتوسط	مرن	٪١٥	٪٤٥
٩	سجل صيانة للمضخات وفقًا لاشتراطات الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة وللأقسام (٢٣٠٥) و (٢٣٠٦) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (SBC ٨٠١)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١٠	سجل صيانة لخزانات الوقود وفقًا للأقسام (٢٣٠٥) و (٢٣٠٦) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (SBC ٨٠١)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١١	سجل صيانة نظام الإطفاء وفقًا للأقسام (٢٣٠٥) و (٢٣٠٦) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (SBC ٨٠١)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١٢	سجل صيانة الخدمات الأخرى (دورات المياه، والمسجد، والمداخل والمخارج، والأرضيات والممرات المنحدرة، والمخازن، وغيرها)	إلزامي	٪٢٥	٪٤٥
١٣	نموذج التفتيش الداخلي الدوري	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١٤	سجل التفتيش الداخلي الدوري	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١٥	نظام للربط الإلكتروني المركزي مسؤول عن أخذ قراءات المضخات والتحكم للتغيير اللحظي وعن بعد لأسعار منتجات الطاقة بالمضخات والشاشات الخارجية الخاصة بعرض أسعار منتجات الطاقة في محطات الوقود التابعة للمنشأة المؤهلة عن طريق شبكة الإنترنت (ForeCourt Controller)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
١٦	نظام إدارة المخزون (يمكن المراقبة المركزية من مقر الشركة الرئيس)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١٧	نظام آلي لأخذ قراءات الخزانات (يسمح برصد المخزون في الوقت الفعلي)	مرن	٪١٥	٪٣٠
١٨	نظام إدارة النقل ^٢ (Transportation Management System) (يدير طلبات الوقود من وقت الطلب إلى تفريغ المنتج في خزانات المحطة)	مرن	٪١٥	٪٣٠



١٩	نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) للموارد البشرية ومبيعات التجزئة، (يغطي أعمال الوقود وغير الوقود بشكل عام: يتم وصل جميع الأنظمة تلقائيًا بالنظام بما في ذلك محطات الدفع الداخلية ومحطات الدفع الخارجية والكاش ونظام الدفع الإلكتروني والمضخات والنظام الآلي لأخذ قراءات الخزانات)	مرن	%١٠٠	%١٠٠
٢٠	جميع الاتصالات تكون لاسلكية بين أنظمة التشغيل الآلي والبرامج والأجهزة الأخرى (قائمة على السحابة - cloud based)	مرن	%١٥	%٣٠

(١) في حالة التعاقد مع مزود صيانة خارجي، لا حاجة للتدريب على الصيانة

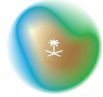
(٢) للمنشآت التي ليس لديها أسطول نقل وقود: نظام طلبات مربوط بنظام تخطيط موارد المؤسسة بدلاً من نظام إدارة النقل



ج) البيئة والاستدامة:

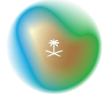
الرقم	المعيار	هل المعيار إلزامي أم مرن؟	نسبة المحطات التي ينبغي لها تطبيق المعايير	
			السنة الأولى	السنة الثالثة (سنتان)
١	تصريح من المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي (الالتزام بجميع اللوائح ذات الصلة)	إلزامي	٢٥٪	١٠٠٪
٢	دليل البيئة والاستدامة (بما في ذلك السياسات وقوائم المراجعة ونماذج تقييم المخاطر والمصفوفات ، وما إلى ذلك)	إلزامي	١٠٠٪	١٠٠٪
٣	توفير نظام إدارة التخلص من النفايات	إلزامي	٢٥٪	١٠٠٪
٤	جاهزية مجموعة إدارة التسربات ^١ وتوفيرها في محطة الوقود ومركز الخدمة	إلزامي	٥٠٪	١٠٠٪
٥	استخدام مصادر الطاقة المتجددة لإنتاج الكهرباء اللازمة لتشغيل المحطة (مثل: وضع الألواح الشمسية)	مرن	٥٪	١٥٪
٦	استخدام مصادر الضوء الأبيض الفعالة للحد من استهلاك الطاقة	مرن	١٥٪	٤٥٪
٧	تشجير محطات الوقود ومراكز الخدمة من الفئة (أ): شجرة واحدة على الأقل لكل (٥٠٠) متر مربع من مساحة الأرض بحسب نوعية الأشجار المعلنة من المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر	مرن	١٥٪	٤٥٪
٨	تشجير محطات الوقود ومراكز الخدمة من الفئة (ب): شجرة واحدة على الأقل لكل (٥٠٠) متر مربع من مساحة الأرض بحسب نوعية الأشجار المعلنة من المركز الوطني لتنمية الغطاء النباتي ومكافحة التصحر	مرن	١٥٪	٤٥٪
٩	تكليف من يقوم بأعمال النظافة للباحة الأمامية لمحطة الوقود ومرافقها والمحافظة على النظافة العامة على مدار الساعة	إلزامي	١٠٠٪	١٠٠٪
١٠	عامل تنظيف واحد على الأقل للمسجد ودورات المياه لمحطات الوقود من فئة (أ) على مدار الساعة	إلزامي	١٠٠٪	١٠٠٪

(١) تتضمن مجموعة إدارة التسربات: صناديق قمامة مزودة بعجلات أو صناديق قمامة مزودة بمشبك للقفل، وجوارب ماصة، ووسادات ماصة، وسجادات ماصة وألواح ماصة، وأكياس مضادة للكهرباء الساكنة للتخلص من القمامة، ومعدات الحماية الشخصية (قفازات مقاومة للأحماض ونظارات واقية)، وتعليمات مفصلة للتعامل مع التسربات، وغير ذلك.

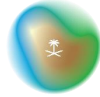


د) خدمة العملاء:

الرقم	المعيار	هل المعيار إلزامي أم مرن؟	نسبة المحطات التي ينبغي لها تطبيق المعايير	
			السنة الأولى	السنة الثالثة (سنتان)
١	برنامج لتدريب الموظفين على خدمة العملاء	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٢	شهادة من جهة تدريب معتمدة تفيد تدريب جميع الموظفين على خدمة العملاء (سنوياً)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
٣	دليل خدمة العملاء (المستهلك) (بما في ذلك السياسات وقوائم التحقق ودليل الجودة ونماذج تقييم المخاطر والمصفوفات، وما إلى ذلك)	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٤	برنامج (ولاء) جرى إطلاقه وتسويقه	مرن	٪١٠٠	٪١٠٠
٥	تطبيقات للجوال (آبل وأندرويد) تتضمن معلومات مهمة حول المنشأة (مثل: جميع أنواع المنتجات المعروضة وأسعارها، وجميع محطات الوقود ومواقعها، وساعات العمل، والعروض، والحالة الراهنة، وغيرها) يمكن عن طريقها جمع ملاحظات العملاء وشكاواهم	مرن	٪٢٥	٪١٠٠
٦	شاشة رقمية بالأسعار على شاشات خارجية سهلة الاستخدام تُوضِّح العلامة التجارية للمنشأة	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٧	وضع العلامات والتسميات والملصقات الإرشادية لتسهيل حركة العملاء وخدمتهم	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
٨	آلية لجمع ملاحظات العملاء وشكاواهم ومعالجتها (مثل: جهاز تقييم مدى الرضا "سميلي")	مرن	٪١٥	٪٣٠
٩	توفير سجل لملاحظات العملاء وشكاواهم	إلزامي	٪١٠٠	٪١٠٠
١٠	اشتراطات الوصول الشامل وفقاً لكود البناء السعودي والدليل الإرشادي للوصول الشامل (مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة)	إلزامي	٪٢٥	٪١٠٠
١١	توفير نظام دفع إلكتروني يقبل البطاقات الائتمانية (على سبيل المثال ماستركارد، وفيزا، وغيره)	مرن	٪٢٥	٪١٠٠
١٢	اعتماد خدمة إضافية من "قائمة الخدمات الاختيارية" الموضحة في الجدول (٢-٣) من اشتراطات مراكز الخدمة (١٤٤١) أو ما يليها من تحديثات	مرن	٪١٥	٪٣٠
١٣	اعتماد خدمتين إضافيتين من "قائمة الخدمات الاختيارية" الموضحة في الجدول (٢-٣) من اشتراطات مراكز الخدمة (١٤٤١) أو ما يليها من تحديثات	مرن	٪١٥	٪٣٠
١٤	اعتماد ثلاث خدمات إضافية أو أكثر من "قائمة الخدمات الاختيارية" الموضحة في الجدول (٢-٣) من اشتراطات مراكز الخدمة (١٤٤١) أو ما يليها من تحديثات	مرن	٪١٥	٪٣٠



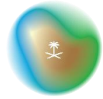
١٥	اعتماد مضخة وقود ذات خدمة ذاتية واحدة على الأقل وفقًا لاشتراطات مراكز الخدمة (١٤٤١) أو ما يليها من تحديثات وللقسم (٢٣٠٤,٣) في الكود السعودي للحماية من الحرائق (SBC ٨٠١)	مرن	%٥	%١٥
١٦	اعتماد خدمة مغاسل السيارات الآلية	مرن	%٥	%١٥
١٧	اعتماد خدمة شحن المركبات الكهربائية	مرن	%٥	%١٥



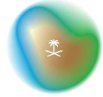
٨. المستندات المطلوبة عند طلب تأهيل المنشأة:

يجب على المنشأة الراغبة في الحصول على شهادة التأهيل تقديم الوثائق والمستندات الآتية باللغة العربية:

الرقم	المستندات / الملف التعريفي للمنشأة
١	سجل تجاري ساري في مجال محطات الوقود
٢	شهادة تسجيل علامة تجارية للمنشأة فئة (٣٧) صادرة من الهيئة السعودية للملكية الفكرية أو من جهات حكومية أو مؤسسات إقليمية ودولية للمنشآت التي تعتمد علامة تجارية من خارج المملكة
٣	الهوية التجارية للمنشأة
٤	نوع المنشأة والهيكل الإداري لها متضمناً أسماء الأشخاص لكل وظيفة
٥	تصريح بيئي ساري بحسب الفئة المطلوبة من المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي لكل المحطات التابعة للمنشأة
٦	رخصة التجارة بالمنتجات البترولية صادرة من وزارة الطاقة
٧	رخصة بناء من البلدية/ الأمانة لكل المحطات التابعة للمنشأة
٨	رخصة تشغيل سارية لكل المحطات التابعة للمنشأة
٩	موافقة من وزارة النقل والخدمات اللوجستية لكل المحطات التابعة للمنشأة على الطرق التابعة لوزارة النقل والخدمات اللوجستية
١٠	خطاب رسمي لكل المحطات التابعة للمنشأة الواقعة داخل المواقع الحكومية المسورة يثبت التزامها بمتطلبات السلامة من الجهة الحكومية
١١	تراخيص تشغيل لكل المحطات التابعة للمنشأة الواقعة في المناطق المستثناة
١٢	شهادة من الدفاع المدني لكل المحطات التابعة للمنشأة
١٣	شهادة تحقق دوري سارية الصلاحية من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لكل المحطات التابعة للمنشأة أثناء مدة التأهيل
١٤	رخصة تشغيل سارية الصلاحية من وزارة السياحة لكل المحطات التابعة للمنشأة التي تحتوي على مرافق ضيافة سياحية
١٥	شهادة إثبات سعودة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
١٦	خطة المنشأة لتطبيق الهوية التجارية المعتمدة في التأهيل على جميع محطات الوقود ومراكز الخدمة الحالية مع تقديم جدول زمني لتنفيذ هذه الخطة
١٧	تعهد بتطبيق الجدول الزمني لتطبيق الهوية التجارية المعتمدة في التأهيل على جميع محطات الوقود ومراكز الخدمة التابعة للمنشأة
١٨	خطة استراتيجية وخطة عمل للمنشأة تخدمان العناصر الخاصة بالتأهيل
١٩	تعهد بتطبيق الخطة الاستراتيجية وخطة العمل للمنشأة
٢٠	تعهد بتطبيق المنشأة لاشتراطات البناء الخاصة بمحطات الوقود ومراكز الخدمة والخدمات التابعة لها وكذلك اشتراطات السلامة والبيئة
٢١	دليل الصحة والسلامة ودليل التشغيل والصيانة ودليل البيئة والاستدامة ودليل خدمة العملاء (المستهلك) لكل المحطات التابعة للمنشأة
٢٢	شهادات وإثبات ملكية وعقود التشغيل والصيانة لجميع البرمجيات والتراخيص والأنظمة لكل المحطات التابعة للمنشأة
٢٣	التقرير السنوي للمنشأة (للسنوات المالية الخمس الأخيرة)
٢٤	تقرير الأداء التشغيلي للمنشأة (للسنوات المالية الخمس الأخيرة)
٢٥	القوائم المالية المدققة للمنشأة (للسنوات المالية الخمس الأخيرة)
٢٦	قائمة بمحطات الوقود وبيان بأسمائها ومواقعها
٢٧	عقود إيجار لجميع المحطات المستأجرة



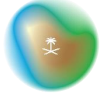
٢٨	إثبات الخبرات السابقة في مجال بيع الوقود بالتجزئة/ محطات الوقود (وثائق رسمية)
٢٩	إثبات وجود رقم اتصال موحد وفريق لخدمة العملاء (الهيكل التنظيمي للفريق)



٩. المستندات المطلوبة لتجديد شهادة التأهيل:

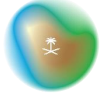
يجب على المنشأة الراغبة في تجديد شهادة التأهيل تقديم الوثائق والمستندات الآتية باللغة العربية:

الرقم	الوثائق والمستندات
١	سجل تجاري ساري في مجال محطات الوقود
٢	بيان بأسماء المحطات ومواقع المحطات التي افتُتحت بعد الحصول على شهادة التأهيل
٣	تقرير في يوضح التزام المنشأة بتطبيق جميع معايير التأهيل على المحطات التابعة لها المُشغلة بعد الحصول على شهادة التأهيل
٤	تقرير في يوضح التزام المنشأة بتطبيق الهوية على المحطات التابعة لها المُشغلة بعد الحصول على شهادة التأهيل
٥	نوع المنشأة والهيكل الإداري لها متضمناً أسماء الأشخاص لكل وظيفة
٦	تصريح بيئي ساري بحسب الفئة المطلوبة من المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي لكل المحطات التابعة للمنشأة
٧	رخصة التجارة بالمنتجات البترولية صادرة من وزارة الطاقة
٨	رخصة بناء من البلدية/ الأمانة لكل المحطات التابعة للمنشأة
٩	رخصة تشغيل سارية لكل المحطات التابعة للمنشأة
١٠	موافقة من وزارة النقل والخدمات اللوجستية لكل المحطات التابعة للمنشأة على الطرق التابعة لوزارة النقل والخدمات اللوجستية
١١	خطاب رسمي لكل المحطات التابعة للمنشأة الواقعة داخل المواقع الحكومية المسورة يثبت التزامها بمتطلبات السلامة من الجهة الحكومية
١٢	تراخيص تشغيل لكل المحطات التابعة للمنشأة الواقعة في المناطق المستثناة
١٣	شهادة من الدفاع المدني لكل المحطات التابعة للمنشأة
١٤	شهادة تحقق دوري سارية الصلاحية من الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة لكل المحطات التابعة للمنشأة أثناء مدة التأهيل
١٥	رخصة تشغيل سارية من وزارة السياحة لكل المحطات التابعة للمنشأة التي تحتوي على مرافق ضيافة سياحية
١٦	شهادة إثبات سعودة من المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية
١٧	دليل الصحة والسلامة ودليل التشغيل والصيانة ودليل البيئة والاستدامة ودليل خدمة العملاء (المستهلك) لكل المحطات التابعة للمنشأة
١٨	شهادات وإثبات ملكية وعقود التشغيل والصيانة لجميع البرمجيات والتراخيص والأنظمة لكل المحطات التابعة للمنشأة
١٩	التقرير السنوي للمنشأة (للسنتين الماليتين الأخيرتين)
٢٠	تقرير الأداء التشغيلي للمنشأة (للسنتين الماليتين الأخيرتين)
٢١	القوائم المالية المدققة للمنشأة (للسنتين الماليتين الأخيرتين)
٢٢	عقود إيجار لجميع المحطات المستأجرة
٢٣	إثبات وجود رقم اتصال موحد وفريق لخدمة العملاء (الهيكل التنظيمي للفريق)



١٠. الأحكام الختامية

١. تعتمد اللجنة التنفيذية الدائمة لمراكز الخدمة ومحطات الوقود إضافة أي من المواد أو الأحكام في هذه الوثيقة أو تعديلها أو حذفها في أي وقت مع إشعار المستفيدين بذلك في الموقع الرسمي للوزارة.
٢. تُشرف الوزارة بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة على المنشآت طالبة التأهيل والمؤهلة وتُراقبها.
٣. الالتزام باشتراطات محطات الوقود ومراكز الخدمة وجميع الاشتراطات والتعاميم الصادرة في هذا الشأن.
٤. شهادة التأهيل المؤقتة لا تخول المنشأة الحصول على مميزات شهادة التأهيل.
٥. مدة سريان شهادة التأهيل المؤقتة (١٢) شهراً ميلادياً من تاريخ صدورها.
٦. مدة سريان شهادة التأهيل (٢٤) شهراً ميلادياً من تاريخ صدورها.
٧. يبدأ العمل بمعايير التأهيل فور اعتمادها من اللجنة التنفيذية الدائمة لمراكز الخدمة ومحطات الوقود.
٨. شهادة التأهيل المؤقتة وشهادة التأهيل لا تغنيان عن الحصول على ترخيص لتشغيل المحطة.
٩. تخضع جميع المنشآت لنظام التجارة بالمنتجات البترولية ولائحته التنفيذية، وعند المخالفة تُطبّق عليها العقوبات الواردة في النظام، بما في ذلك إيقاف شهادة التأهيل.
١٠. يجب إشعار الوزارة عند إجراء أي تغيير من شأنه التأثير على شهادة التأهيل المؤقتة أو شهادة التأهيل، كتغيير الملف التعريفي للمنشأة.
١١. سيتم إلغاء طلب التأهيل إذا فشل مقدم الطلب (المنشأة) في تقديم جميع المستندات المطلوبة في غضون ٣٠ يوماً من تاريخ التقديم.
١٢. تلغى شهادة التأهيل المؤقتة وشهادة التأهيل للمنشأة بعد إنذارها وإنهاء مهلة التصحيح المقررة من الوزارة في الحالات الآتية:
 - إذا خالفت المنشأة أيًا من اشتراطات مراكز الخدمة أو معايير التأهيل.
 - عند تشغيل المنشأة المؤهلة لمحطة الوقود برخصة تشغيل منتهية.
 - إذا لم تلتزم المنشأة بالجدول الزمني المقدم منها، الذي أقرته الوزارة بخصوص تنفيذ معايير التأهيل على كل مواقعها.
١٣. تُلغى الوزارة شهادة التأهيل المؤقتة وشهادة التأهيل للمنشأة مباشرةً إذا صدر قرار من الجهة المختصة بثبوت تزوير أي من البيانات أو المعلومات الأساسية التي بني عليها التأهيل.
١٤. تُطبّق معايير التأهيل على المنشآت المتقدمة للتأهيل حديثاً، وعلى المنشآت المؤهلة حالياً عند التجديد.
١٥. إذا كانت العلامة التجارية للمنشأة المتقدمة للتأهيل مسجلة خارج المملكة؛ يجب على المنشأة التقدم لتسجيل علامتها التجارية لدى الجهة المعنية بتسجيل العلامات التجارية في المملكة.
١٦. تستثنى شركات بيع الوقود العالمية من المعايير التالية من المادة السادسة لمدة ١٢ شهراً ميلادياً من تاريخ شهادة التأهيل المؤقتة: (معدل التوطين وعدد المخالفات وعدد مناطق المملكة المغطاة جغرافياً من أصل (١٣) منطقة ونسبة محطات الوقود خارج المدن الاثنتي عشرة الرئيسية وعدد شكاوى العملاء) مع ضرورة وجود خطة زمنية تعتمدها الوزارة لتوسع الشركة.



١٧. يُعتمد التقريب للأعلى لنتائج التقييم.

١٨. يحق للوزارة تغيير وتعديل:

- آلية احتساب نقاط التقييم للحصول على شهادة التأهيل المؤقتة المذكورة في البوابة الإلكترونية للوزارة.
- آلية احتساب نقاط التقييم الفني المذكورة في البوابة الإلكترونية للوزارة.
- "نسبة المحطات التي ينبغي لها تطبيق المعايير" المذكورة في المادة (السابعة – المعايير الفنية).

١٩. يجب أن تكون جميع المستندات والمعايير المطلوبة متوفرة في مكاتب محطات الوقود ومراكز الخدمة في جميع الأوقات.

٢٠. يحق للوزارة طلب أي مستندات قد ترى ضرورة مراجعتها لتدقيق المستندات المقدمة سابقاً.

وزارة الطاقة
MINISTRY OF ENERGY

