

**Pan Arab Research Center**

[illegible]

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| النقاط |   | المجالات الأساسية                       |          | Critical Areas |  | Scores                      |    |
|--------|---|---|----------|----------------|--|-----------------------------|----|
| 1.     | هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 1.             | Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | NO <input type="checkbox"/> | لا |
|        |   | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                |  |                             |    |
| 2.     | هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟                                     | YES <input type="checkbox"/>            | نعم      | 2.             | Were lights working and in good condition at the approach?   | NO <input type="checkbox"/> | لا |
|        |   | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق |                |  |                             |    |
| 3.     | هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟   | YES <input type="checkbox"/>            | نعم      | 2.             | Were the lights working and in good condition at the forecourt area?                                   | NO <input type="checkbox"/> | لا |
|        |   | N/A <input checked="" type="checkbox"/> | لا ينطبق |                |  |                             |    |
| 4.     | هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبّة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 4.             | Was filling area / forecourt clean and tidy?   | NO <input type="checkbox"/> | لا |
|        |   | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                |  |                             |    |
| 5.     | هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم      | 2.             | Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?                                  | NO <input type="checkbox"/> | لا |
|        |   | N/A <input type="checkbox"/>            | لا ينطبق |                |  |                             |    |

## 2. التحيّة/ الترحيب:

| النقاط |    | المجالات الأساسية   |  | Critical Areas |   | Scores |
|--------|----|---|--|----------------|---|--------|
| 5      | 6. | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 6.             | Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | 5      |
| 5      | 7. | هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا  | 7.             | Did the staff approach the driver side of the vehicle?        | 5      |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟<br>إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5      |
| 4      | 9. Did they request customers to quit smoking?   | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟  | 4      |
| 5      | 10. Did the staff thank you as you were leaving?   | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟   | 5      |

### 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

### 3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 5      | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/انيقاً؟ | 5      |
| 4      | 12. Was he able to communicate with customer?           | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟          | 4      |
| 5      | 13. Was the attendant wearing visible nametag?          | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟     | 5      |
| 6      | 14. Was staff courteous / friendly?                     | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟                       | 6      |

### 4. SERVICE

### 4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية  | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 2      | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?     | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود)؟ | 2      |
| 6      | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel?           | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟             | 6      |
| 6      | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?            | 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟                        | 6      |
| 5      | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟      | 5      |
| 5      | 19. Were you charged the correct amount?                         | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟                                  | 5      |
| 6      | 20. Were you given correct change?                               | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟                       | 6      |

| النقاط | المجالات الأساسية  | Critical Areas   | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 21     | هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال)<br>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 21.    | Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes'   |  |        |

## 5. REST ROOMS

### 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط | المجالات الأساسية   | Critical Areas   | Scores |
|--------|---|--|--------|
| 3      | 22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟<br>22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟<br>22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق   | 3      |
| 3      | 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>23b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3      |
| 2      | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟<br>24c. هل كان السقف نظيف؟<br>24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 2      | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟<br>24c. هل كان السقف نظيف؟<br>24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 2      |
| 2      | 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟<br>24c. هل كان السقف نظيف؟<br>24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق<br>YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق   | 2      |

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية  | النقاط  |
|--------|---|--|---|
|        | 24e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                        |
|        | 24f. Were baseboards clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟   |
|        | 24g. Were grout clean?  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟  |
| 2      | 25a. Were trash containers clean?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  |
| 2      | 25b. Were trash containers not overflowing?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟  |
| 2      | 26. Was the restroom smelling clean & fresh<br>(without any offensive odor)?                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    |
| 2      | 27. Were all the facilities inside the restroom in<br>good working condition?<br>require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2      | 28. Was the Mosque premises clean?<br>require comment when marked 'No'  | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح            |

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                         |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
|   |                                |                               | Approach                          | 1 الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة |
|   |                                |                               | Greetings and Initial Checks      | 2 الترحيب والتشيكات الأولية      |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff  | 3 مظهر وسلوك الموظفين            |
|   |                                |                               | Service                           | 4 الخدمة                         |
|   |                                |                               | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد     |
|   |                                |                               | TOTAL                             | المجموع                          |

SERIAL NO.

9

4

ADNOC Distribution

SHAWMEKH S/S - 754

HAIFA - DUBAI RD. TEL: 02-5041002

CASH RECEIPT

Date: 22-09-02 16:05

User: 0

Vehicle: 0

Pump: 0

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
|---------|----------|-------|--------|

|        |        |       |       |
|--------|--------|-------|-------|
| ULG-95 | 26.160 | 1.720 | 45.01 |
|--------|--------|-------|-------|

TOTAL : DHS 45.01

TID: 1000754400 Batch: 0

Signature: \_\_\_\_\_

THANK YOU FOR SHOPPING .....

SHAWMEKH S/S - 754

