. 18. mon - 26 / 1

SERIAL NO.

PROJECT :	FI ARA	(FORECOURT-	FINAL	2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

	A CONTRACTOR	
er	73	

_											
					۱ ۱	مارات 📜	Emarat	· / 🔲 🕹	Eppco ابكو/إنوا	/Enoc / D	Adn ادنوك 🛚
CODE		DATA	NTRY		T	EDITING	3		CSA		SR. #
	Name			Number	Name		Number	Name		Number	
)5		٠,			Ama	<u> </u>	5057	Mark	<u></u>		
		Built			Beard			Pakistani Fili			
	= ' '									iba Ciriora.	
			<u> </u>			<u> </u>	<u></u>	<u>الا</u>	<u> </u>		
		Abu Dhab	i C	Oubai	Sharjah	1 A	J Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
]		X									
ITE ID		Month		Date	Am	ount (Dh	s) # o	f vehicles	# of staff	Time In	Time out
9	5	06	5	1 6	1	50		2	01	2138	21:45
07:00-	10:01-	13:01-	17:01-	20:01-	1		y Sunda	y Monday	Tuesday Wed	dnesday Thur	sday Friday
10:00	13:00	17:00	20:00	24:00	DAY OF VISIT						
	Hed T M We Re	Height T M S Western Region ITE ID 07:00- 10:01-	Name Height Built T M S T M Western Region Abu Dhab THE ID Month O7:00- 10:01- 13:01-	Name Height Built Sp. T M S T M F Ye Western Region Abu Dhabi ITE ID Month O7:00- 10:01- 13:01- 17:01-	Name	Height Built Spectacles Beard T M S T M F Yes No Yes No Western Region Abu Dhabi Dubai Sharjah TIE ID Month Date Am 07:00- 10:01- 13:01- 17:01- 20:01- 10:00 13:00 17:00 20:00 24:00 DAY OF	CODE DATA ENTRY EDITING	CODE DATA ENTRY EDITING Name	Name Number Number	CODE DATA ENTRY EDITING CSA	Name Number Name Number Name Number Name Number Name Number Spost Mask Ethnic Groups Height Built Spectacles Beard Mustache Ethnic Groups T M S T M F Yes No Yes No Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others: Western Region Abu Dhabi Dubai Sharjah Al Ain Umm Al Quwain Ajman Ras Al Khaimah TE ID Month Date Amount (Dhs) # of vehicles # of staff Time In O7:00- 10:01- 13:01- 17:01- 20:01- 13:00 17:00 20:00 24:00 DAY OF

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Scores		Critical Areas			المجالات الأساسية	نقاط	
	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES I NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المررة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES J NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل و هي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A	نعم لا لا بنطبق	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side of the vehicle?	YES NO	نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السائق؟	.7	5

4

+

+			2			_	+			
	Sco	ores		Critical Areas				المجالات الأساسية	ط	نقا
		8.	Were you (pleasant	greeted in a friendly manner feeling)?	YE		^و م [هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب نا مفرح) ؟	.8	
	5	If no	arrogant, etc	escribe behavior: Was it without any expression, normal of the control of the con	al (4	F)	49)	رع) (، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	إذا لا	5
	4	9.	Did they r smoking?	equest customers to quit	YE: NO N/A		عم (() نطيق	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
	5	10.	Did the state	aff thank you as you were	YES NO N/A		عم لا لا ينطبق	. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	10	5
r	3.		PPEARAN	CE AND BEHAVIOR OF STA	\FF			مظهر وسلوك الموظفين:	.3	
ŀ	Sco	res		Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	النا
	5	11.	Was the fi groomed?	lling staff presentable and well	YES NO		ُعم لا	ا هل کان مظهر موطف تعبت الولود الت	11	5
4	4		Was he ab	le to communicate with	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 1. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟ 	12	4
,	5 1	13. 1	Was the at	tendant wearing visible	YES	Image: section of the sec	<u>ر بن</u> نعم لا	 الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 	3	5
6	6 1	14. \	Was staff o	courteous / friendly?	YES	⊠ □	نعم لا	 الموظفون ودودين/ لطفاء؟ 	4	6
-	4.	;	SERVICE					٤. الخدمة:	1	
s	core	es		Critical Areas				المجالات الأساسية	فاط	iti
2	15	5. D R	id he follov ahal (Fuel	v the instructions on the Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	 1. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ 	15	2
6	16	S. D.	id he confi pe of fuel?	m and repeat amount and	YES NO		نعم لا	 هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ 	16	6
6	17	'. Di -[id he fuel a Dhs?	s per customer's instructions	YES NO		نعم لا	1. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم ؟	7	6
5	18	. Di	id he offer oluntarily? (to clean windscreen front & back) hold not			نعم لا	 هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ 	8 4	5
5	19			arged the correct amount?	YES		نعم لا	1. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟	9 5	5
6	20	۱۸/	ere you giv	(An Correct change?		ZI	نعم	2. ها، قاء المعظف بإعادة المبلغ المتنقى بشكل	0	1

N/A

+

	3	+			
Scores	Critical Areas			المجالات الأساسية	النقاط
	Did he provide information about any	YES 🗌	نعم	. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك	21
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	№ □	¥	أي عرض قَاَّدَم/فعال) نانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	ا اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A 🔼	لا بنطبة		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	222. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3
3	22b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	221. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	.22 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23a.	Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	а
	23b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO	区口	، يسبو نعم لا ينطبق	23. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	NO	囚口	نعم لا	23. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	c 3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	23. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	23e	. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO N/A	区		23. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	е
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A	囚□		24. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a 2
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	24c	. Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لاينطبق	22. هل كان السقف نظيف؟	lc
	24d	I. Were vents clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [لا لا ينطيق [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	ld

Sco	ores		Critical Areas							·	
T		Were floors clea			VE	s 🗵	a .		المجالات الأساسية		ناط
	24 0 .	require commen	an? It when marked '	No'	YE: NO	_	,	7.1.2	الأرضيات نظيفة؟ الإجابة "لا" يرجى التود	22. هل کانت اذا کانت	4е
- 1				140		_] } 1		الإنجابة لا يرجى سود	أدا حاس	
r					N/A		لا ينطبق ا				-
ļ	24f.	Were baseboard	ts clean?		YE	S	, ,				
-		a constant	13 Clean?		NO	늗] ¥	ة نظيفة؟	ازرار الحائط/ لوح القاعد	2. هل كانت	4f
卜			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		N/A		لا ينطبق	<u> </u>			
	24g.	Were grout clear	າ?		YES		, ,				
		•			NO	H	\ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\		البلاط نظيف؟	24. هل كان	g
\top		·			N/A YES	· 区	لا ينطبق	·			_
	25a.	Were trash conta	ainers clean?		NO		نعم لا		are to a constant		
- 1					N/A	님	د لا ينطبق		ت حاويات القمامة نظيفة؟	.25. هل كاننا	a
2			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		YES	님					_
2	25b. \	Were trash containers not overflowir			NO		نعم لا	or .	***		
				·····g .	N/A		د لا ينطبق	ضبه!	ت حاويات القمامة غير فان	25. هل كاند	b
T		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			YES	N	نعم				\downarrow
$2 \mid 2$	26. \	Vas the restroom smelling clean & frest without any offensive odor)?			NO		يعم لا	شة (بدون أي	رانحة الحمام نظيفة ومنع	26 هل کانت	3
	,	without any offen	isive odor)'?		N/A	H	لا ينطبق	,	يهة في الحمام)؟	ع. من عام رائحة كر	, [:
1,	7 1	N/0=== 11 41= . C . 111				=	-	. K t 1 t . 1	11 : - 1 : - 11		\perp
2	:7. V G	Vere all the facilities inside the restroom in lood working condition? equire comment when marked 'No'			YES	×	نعم	نام بعمل بسدن	، جميع التجهيزات في الحد	27. هل کانت حنّد؟	
	r				NO		¥	7	بابة "لا" يرجى التوضيح	جيد. ذا كانت الاح	1 :
	-				N/A		لا ينطبق				. _
2	0 1/	V 11 - 14	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	YES	П	نعم	9/5)	to be a f		4	
2	o. v re	Vas the Mosque pequire comment v	premises clean? when marked 'N	o'	_		,	ف (ه): ه ضبیح	مبنى أو قاعة المسجد نظي ت الإجابة "لا" يرجى الذ	28. هل کان اذا کان	
				_	NO		¥	وي	ے الإنجابہ لا یرجی ہے	זור בות	2
I	-				N/A	M	لا ينطبق				
om	men	ts:							ئ ات:	ليق/ الملاحة	التع
	·,		CE USE ONLY					، فقط	لاستخدام المكتب		
%	A	النقاط المسجلة CTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua	ition:					يم:	التقي
				Approa	ich				ن/ التقدم نحو المحطة	1	
								· ·	ر/ التقدم بحق المحتصة	اللافترات م	- 1

4

Service

TOTAL

Appearance and Behavior of Staff

Cleanliness - Restroom and Mosque

forecourt.doc

+

3

مظهر وسلوك الموظفين

النظافة - الحمامات والمسجد

AL ZAAB S/S-795 AL ZAAB

CASH RECEIPT
Date: 14-86-12 21:45 Use

Vehicle # :

PRODUCT QUANTITY UI G-95 29.078

1.728

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000795200 Batch: 0

Signature:

Please visit again Happy Shopping

S	ERIAL	NO.	
	4	4	2

