SERIAL NO. 6

PRO

Pan Arab	Research	Center	Z
----------	----------	--------	---

Adn ادنوك Adn
SR. #
umber
at ha
1444 T
ps
Others:
Ras Al Khaimah Fujairah
Time In Time out
-
Time In Time out
-

APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

		Critical Areas				المجالات الأساسية	تاط	النذ
Sco	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	図口口	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 NO N/A		نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل وهي 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	2	نعم لا لا ينطبق	هل كانت منطقة التعبنة/ 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

GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

80	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	ناط	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

1

2 + **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🛛 نعم هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب .8 (pleasant feeling)? NO П ¥ If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، 5 etc.... YES نعم Did they request customers to quit 9. 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO smoking? ¥ .9 4 N/A 🔯 YES 🛛 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🔀 5 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقاً نعم groomed? 5 NO ¥ و مر تباً/أنيقاً؟ YES X 12. Was he able to communicate with 4 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO П ¥ customer? 4 N/A 13. Was the attendant wearing visible YES 🗌 5 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر nametag? 5 NO \boxtimes YES 🔀 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO 4. SERVICE 4. الخدمة: **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط YES 🗍 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO П Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A \boxtimes Did he confirm and repeat amount and 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكررَ YES 🔀 6 type of fuel? 6 NO ¥ 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 نعم 6 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES X 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 نعم voluntarily? (front & back) NO ¥ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES X 19. Were you charged the correct amount? نعم 5 | 19. هل المبلغ الذي طالب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 🔀 نعم 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO

N/A

	3		+			 7
Score	Critical Areas					النقا
Η	Did he provide information about any	YES		تعم	21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض التروض الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك	
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		¥	أي عرض قَانَم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
	comment when marked 'Yes'	N/A	図	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

0-	ores	Critical Areas				ناط المجالات الأساسية	النة
36		. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	
3	221	 Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue? 	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
	22	necessary supplies such as paper towels? (paper towels are not required where fully	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	22c.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
	23	a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23		YES NO N/A	図	نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23	c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		<u>ب بر</u> نعم لا ينطبق	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23	d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A			23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	2	Be. Were toilets and urinals clean?				23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	2 2	4a. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبو	242. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	2	4b. Were walls clean?	YES NO N/A	_	نعم [لا [لاينطبو [24k. هل كانت الحيطان نظيفة؟)
	2	4c. Were ceiling clean?	YES NO N/A		لا ٰ ينطبق [240. هل كان السقف نظيف؟	С
	2	4d. Were vents clean?	YE: NO N/A	_	نعم [أ لا [بنطبق [24. هل كانت المنافذ نظيفة؟	d

+ Scores Critical Areas المجالات الأساسية 24e. Were floors clean? YES 🛛 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO 🗌 لا ينطبق □ N/A YES 🖾 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🗵 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ N/A YES X 25a. Were trash containers clean? NO ¥ 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق 🔲 N/A 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO ¥ 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضمة؟ N/A لا ينطبق 🔲 YES 🔀 26. Was the restroom smelling clean & fresh 2 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO (without any offensive odor)? رانحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق 🔲 N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل 27. Were all the facilities inside the restroom in YES 🔀 good working condition? 2 require comment when marked 'No' NO 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح Y لا ينطبق □ N/A 28. Was the Mosque premises clean? YES 🗌 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 2 require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 2 لا ينطبق N/A 🔯 الا Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسجلة الحد الأعلى للنقاط % **Evaluation: ACTUAL SCORE** التقييم: MAXIMUM Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين 3 Service Cleanliness - Restroom and Mosque

TOTAL

5

النظافة - الحمامات والمسجد

THANK YOU FOR SHOPPING ALMASSER S/S 928

SERIAL NO.

ADNOC Distribution

AL NASSER S/S-928 KHALIDYA.TEL:02-6659088

CASH RECEIPT

QUANTITY

29.860

Date: 18-89-12 16:34

Vehicle # :

Pump # : 5

PRODUCT

AMOUNT PRICE

ULG-95

1.720

50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1800928100 Batch: 0

Signature:

