	•		,				S	ERIAL	_ NO.			
					0		1	9	4	5		
	r : EL	1 ARA (FORECOURT- FINAL 2012) PR	ROJECT: I						rab Rese		•	
					<u> </u>	t / L.i	Epp ابكو/إنوك		noc / L		R.#	110 1
Ю	PPER	CODE DATA ENTRY Name Number	Name E	DITING	Number	Name	cs		mber		т. т	1
2	-/ 1	06 Baser 3464	Bain		3404	Nova		o				4
Ge	nder F	Height Built Spectacles T M S T M F Yes No Y	Beard M es No Ye	ustach s No	ne Indian	Pakistani F	Ethnic ilipino Expat.					1
]]		<u> </u>		╡
MI	RATE	Western Abu Dhabi Dubai	Sharjah	Α	l Ain	Umm A Quwair	i Alman	<u>,</u>	Ras Al (haimah	Fuja	airah —	
											<u></u>	
_	S	ITE ID Month Date	Amou	ınt (Dh	s) #	of vehicles		aff	Time In		ne ou	닉
	Q	1 F 0 9 1 2 9		0		04		<u> </u>	80: 11	rsday	\2c	=
	E OF	07:00- 10:00 10:01- 13:00 13:01- 17:00 17:01- 20:00 20:00 24:00	DAY OF VISIT	Saturda	ay Sund	ay Monda	y Tuesday	Wedne		Z		
		PPROACH					دو المحطة:	لتقدّم نــ	اب من/ ا	. الاقتر	.1	
							الأساسية	المجالا	~		قاط	الذ
c	ores	Critical Areas	YES	N.	نعم	± 500	 ة من على بعد		انت الله ح	هل ک	1	
	1.	Was signage visible from distance of 5 meters and well maintained? Can be included only in first run	NO N/A			. 000 متر فقط في	کن حصر ها	جيد؟ يه	انة بشكل ة/المرآة الا	ومصد		
-			YES		نعم	- 1 m - 1		راء تعد	انت الأمر.	ھا، ک	.2	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	NO N/A	区	لا لا ينطبق	. جیده ندی	ل و هي بحالة	ر.ء ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	اب من الم	الأقتر		2
			YES		نعم	à ::	ل وبحالة جيد	اء تعما	نت الأضو	هل کا	.3	_
2	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	NO		y Y	ه قبي	ى وبحد جيد	اد سمر نود؟	تعبئة الوف	منطقة		2
		Condition of the contract of t	N/A		ينظبق							
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO		نعم لا لا	ومرتبة؟	/ الفناء نظيفة	التعبئة/	ت منطقة	هل کان	.4	4
			N/A		ينطبق							
	5.	Were the driveway and forecourt free	YES	ĽΠ	نعم لا	خالية من	ة ملء الوقود	ومنطقا	للطريق الطريق	هل کار	.5	2
2	5.	potholes and well maintained?	NO NA		لا لا ينطيق		.ِد؟	ئىكل جب	رمصانة ب	الحفر و		
	<u></u>											
2	!.	GREETINGS							الترحيب	التحية/		نقا
s	cores	Critical Areas					الأساسية	المجالات				T
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A	Ø	نعم لا لا ينطيق	موظف	في اقتراب الـ الوقود؟		, هناك أي انن عند م		.6	5
5	7.	Did the staff approach the driver side the vehicle?	\/FC		ي <u>نطبق</u> نعم لا	جهة	المركبة من ح	ف من		هل اقتر السائق؟	.7	5

+

1

8. Were you greeted in a friendly manner YES من الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب الموبية)? الله الموبية ودّية (بأسلوب الموبية) الموبية		Sc	ores	s		Critical A	reas						
5 If no, please describe behavior: Was it grown, without any expression, normal etc الا الان رجاة م يوصف سلوك البوظفين التعالير: «كلان من التعالير: «كلان من التعالير: «كلان من كان الموظفون من الزيائل الثوقف عن الإسلام التعالير: «كلان الموظفون من الزيائل الثوقفون الإسلام التعالير: «كلان الموظفون الموظف			8.	We (pl	ere you g easant fe	reeted in a frie	endly manne					8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب	لنذ
9		5	lf r	arr	ogant, wi	cribe behavior thout any expr	: Was it ession, nor	mal				إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي،	5
3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF Scores Critical Areas Critical Areas Start Customer? NO Y YES Y		4	9.	Did smo	they req	uest customer	s to quit	N	0 [3	9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن لإ التدخين؟	4
Scores Critical Areas YES Y		5	10.	Did leav	the staff ving?	thank you as y	ou were	Y	ES [عم لا لا	ند نا الموظف بشكرك بينما كنت تغادر من الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	5
5 11. Was the filling staff presentable and well groomed? YES	_			APPE	ARANCE			AFF			.		ا
1. Was the filling staff presentable and well groomed? 1.	F											النقاط المجالات الأساسية	17
12. Was he able to communicate with customer? No Y No Y No No No No	5	5 1	11.	Was groo	the filling med?	g staff presenta	able and we		_	3	,	_ 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا	1
5 13. Was the attendant wearing visible nametag? YES	4	1 1	2.	Was custo	he able tomer?	to communicat	e with	NC	· []	, , ,	د الله الموظف قادراً على التواصل مع الله له ن؟	
14. Was staff courteous / friendly? YES الخدمة: No voice back a Service	5	1	3.	Was name	the attenetag?	dant wearing v	visible		-]		ي 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها	
4. SERVICE Scores Critical Areas النقاط المجالات الإساسية المجالات الموجودة على بطاقة الماء الموجودة على بطاقة المبالغ المتابق المتا	6	14	4.	Was	staff cou	teous / friendly	y?		s 💢		-		
Scores Critical Areas Page 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? NO	4.	•		SERV	/ICE							4 الخدمة:	
15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? YES نام الك الك الك الك الك الك الك الك الم 15. Did he follow the instructions (yellow)? الك	o T	ores	S			Critical Areas	S					4. 1 50 50 0	
16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) 19. Were you charged the correct amount? 19. Were you given correct change? 10. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? 11. Did he fuel as per customer's instructions YES \ NO \ YES \ YES \ NO \ YES \ NO \ YES \ NO \ YES \ YES \ NO \ YES \ YES \ NO \ YES \	2	15.	. D	id he tahal	follow the (Fuel Car	e instructions (d)?	on the	NO		,	¥.	اللعاد	
17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? YES العبر المحلق المحتوى ا		16.	Di ty	id he pe of	confirm a	and repeat amo	ount and	YES		عم	i	16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر (
18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) YES الله الملك الأمامي و الخلفي) ؟ المسيارة من تلقاء المسيارة الم		17.	Di - [id he Ohs?	fuel as pe	er customer's i	nstructions		Z D			م 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -	
19. Were you charged the correct amount? NO \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \		18.	Di vo	d he d luntai	offer to cl rily? (fron	ean windscree t & back)	en			المرابع المراب	3)°	ع 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء	
20. Were you given correct change? NO \(\begin{array}{c} \begin{array}{c}		19.	W	ere yo	ou charge	ed the correct a	amount?				•		
	2	20.	We	ere yo	ou given d	correct change		NO		y Y		20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	

	3		+			
Caar	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
Score	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	NO		¥	أي عرض قائم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى النوضيح	
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	図	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

_		Critical Areas				قاط المجالات الأساسية	الذ
Sc	ores		YES	Ŋ	نعم		
	22a	Were they adequately stocked with all	ILU	Ħ	۲,	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	
	224.	necessary supplies such as soap?	NO	H	-	مثل <u>الصابون</u> ؟	
			N/A	井	لا ينطبق		
	001	Mary the an edgewatch, stocked with all	YES	片	نعم	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	3
3	226.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue?	МО	図	Ä	مثل وورق التواليت	3
		Thecessary supplies outs. It	N/A	<u>Ц</u>	لا ينطبق	the state of the s	
	22c.	. Were they adequately stocked with all	YES		نعم	.22c هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟	ł
		necessary supplies such as paper towels?	NO		X	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	
		(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	N/A	X	لا ينطبق	اليد الآلية)	
_			YES		نعم	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟	
	23a	. Were sinks clean? require comment when			لا	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح م	
1		marked 'No'	NO		_	The Harles	
			N/A	<u> </u>	لا ينطبق		
	226	o. Were mirrors clean? require comment	YES		نعم	الدي المرابي تطبعه! إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح (61)	
	230	when marked 'No'	NO	X	X		
			N/A		لا ينطبق	عليها يوج مياه]]
			YES		نعم	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	
	230	c. Were hand dryers clean? require comment	NO	$\overline{\square}$	(إذا كانت الإجابة "لا" يرجي التوصيح ال	3
3		when marked 'No'			نامارة	تحدث علموا نهك فكمهم	
			N/A	片		23d, هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	1
	230	d. Were dispensers clean? require comment	YES		نعم	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		when marked 'No'	МО	닏	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	_	
			N/A	Ш	ا ينطبق	3	-
			YES	X	نعم		
	236	e. Were toilets and urinals clean?	NO		K	23e. هل كانت أمكنة التبورل نظيفة؟	
			N/A		'ينطبوَ [ν	_
2	,	O	YES		نعم [24a هل كانت الأبو اب نظيفة؟	2
1	- 24	 Were doors clean?require comment when marked 'No' 	NO	Z		ادا كانت الإجابة "لا" برجى التوضيح	
		marked No	N/A	Г	ٰ ينطبق [shallewly.	
			YES	· 🔽			1
				, <u>ה</u>	~ך צ	ere to all the de to 24h	
	24	. Were walls clean?	NO	늗	•		
			N/A	-	ينطيق <u> </u> . ا		-
			YES		Ξ `	0 . 1 1 . 1 . 1 . 240	
- }	24	c. Were ceiling clean?	NO	늗	ע <u>ו</u>	· -	
			N/A		ينطبق [\dashv
			YE:	عاد	= `	are to the trade to Odal	
	24	d. Were vents clean?	NO		צ ['
-			N/A	ľ	ينطبق [Y	

		4				+	-			
Scor			Critical Areas						المجالات الأساسية	قاط
2	24e. W	/ere floors cle	an?		YE	s [عم [į	. هل كانت الأرضيات نظيفة؟	
1	re	quire comme	nt when marked	No'	NO	Σ	3	ح ح	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضي	
-					N/A	Ľ	ينطبق [ني الا	0, Ole jes slo	
					YES	s K	عم [
2	24f. Were baseboards clean?				NO] `s		ر هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة ن	
-					N/A		_		. אני צונים ונכור ונפוברו נפים יביבי	241
					YES	: 区	نعم [
2	4g. W	ere grout clea	in?		NO		ן 'צ		2. هل كان البلاط نظيف؟	14-
					N/A		ينطبق	ž.	2. هن چرجه حجو	49
					YES	X	نعم			
25	ba. W	ere trash cont	ainers clean?		NO		8		2. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	E
2 -					N/A		وينطبق ا	ı	ے. من کانک خوروب ۱۳۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰۰	oa
					YES	X	نعم			2
25	b. We	ere trash conta	ainers not overflo	wing?	NO		¥	? ā	2. هل كانت حاويات القمامة غير فائض	- L
					N/A		ا ينطبق	i	2. هن کانک کاوپات انتخاب سیر ۱۰۰۰	מכ
26	: 1//-	o the real-			YES	区	نعم			
2 26	v. vve (wit	hout any offer	m smelling clean	& fresh	NO		, ,	: (بدون أ <i>ي</i>	 هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشا 	26
					N/A		لا ينطبق		رانحة كريهة في الحمام)؟	2
27	. We	re all the facili	etroom in	YES	$\overline{\Box}$	نعم		2. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام	-	
2	goo	good working condition? equire comment when marked 'No				_	1		حبّد؟	
	requ				NO	M	አ		بية. اكانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2 إذا
					N/A	口	الاسطيق	لم ومحققاة	Airel War Rich	_
28.	Was	s the Mosaue	e Mosque premises clean?				نعم			
?	requ	equire comment when marked 'No			NO	П	Y	ر) ضيح	 هل كان مبنى أو قاعله المعطب المعيد اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوا 	
					N/A	[7	۔ لا ينطبق	_		2
						الكثا	٠ بــــــــــــــــــــــــــــــــــــ			
omm	ents:								يق/ الملاحظات:	التعلي
	1 2,		CE USE ONLY					فقط	لاستخدام المكتب	
%		النقاط المسج UAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evalua					م:	التقيي
·	ļ			Approa					الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	1
				Greetin	gs and	Initia	al Ched	ks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
				Appear	ance a	nd B	ehavio	of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
				Service					الخدمة	4
				Cleanlin	ness - F	Restr	oom a	nd Mosque	11 21 1 2	
то								- 7-9	. 5 2002. 2 3021	5

4

+

ADNOC Distribution

AL MAMSIR S/S-978
AL MAMSIR AREA TEL: 82-6642938

CASH RECEIPT
late: 28-89-12 11:20 User: 1

PRODUCT QUANTITY PRICE

10TAL : DHS -50.02 DHS-50-02

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING AL MANASIR S/S = 970 SERIAL NO.

• • •
•
ļ