40

7[SE	RIAL	10.	
	2	3	2	1

					- / /								1110	_
		1				+								
OJEC	T : El	LARA (FORE	COURT-FINAL	2012) j	PROJECT	: ELA	RA - F	ORECO	URT		Pan Arab F	Research	Center	3
						ارات 📘	Ema إم	rat / [وك 🗌	Epp ابكو/إن	co / Enoc	/ 🗵 🗉	A ادنوك	dno
SHO	OPPE	R CODE	DATA EN			EDITIN				CSA		T	SR. #	
	12		me :0160	Number 9001	Name Soc		Numb acc		ohm	ed	Number			١
G	ender	Height	Built	Spectacles	Beard	Musta	che			Ethnic				Ī
×	F		S T M F	Yes No	Yes No		lo Indi		ani Filip	ino Expat.	Arabs Othe	rs:		ᅦ
		Wester		Dubai	Sharjah		Al Ain	Um	ım Al	Ajman	Ras		ujairah	ī
EM	IRATE	Region	ADU DITABI				X		wain	П	Khaim	nan	П	\dashv
<u> </u>		SITE ID	LJ Month	Date	I Amo	ount (D		# of vehi	cles	# of sta	ff Tin	ne In	Time o	긁
0		1 5 9	0 6						3	0 6	117	:55 1	8:0	ī
H		07:00- 10	:01- 13:01-	17:01- 20:01	-	Sature	day Su	nday Mo	onday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Frida	ıy
	E OF		3:00 17:00	20:00 24:00	VISIT] [X				
<u> </u>			<u> </u>			<u></u>								
1.	A	APPROACH	l						:ā	لحو المحط	من/ التقدّم أ	الاقتراب	.1	
													قاط	: * 11
Sc	ores		Critical A	Areas	YES	V	نعم			الات الأساسية	·			
	1.		age visible from d well maintair		500 NO		<i>ل</i> اً ــــ				اللوحة مرئ بشكل جيد؟		.1	
			nly in first run	icu: Oan bo	N/A		لا ينطبق	ي	•	, , ,	رَة الأولَى برَة الأولَى			
-					YES		یسی نعم							
2	2.		s working and		NO		¥	دة لدى	حالة جي		الأضواء تع من المكان؟		.2	2
-		condition	at the approacl	n <i>?</i>	N/A	X	لا بنطبق				من المحان:	الا فقر الب ا		
					YES		نعم			<i>-</i>				
2	3.		lights working at the forecour		NO		¥	ر	جيدة في	مل وبحاله	الأضواء تع ئة الوقود؟	هل كانت منطقة تعب	.3	2
		condition	at 1110 1010001		N/A	Ø	لا ينطبق					•		
		107 - 5101		ut alace end			نعم							
4	4.	Was filling tidy?	g area / forecou	urt clean and	140		Y Y	رتبة؟	ظيفة وم	لة/ الفناء نذ	منطقة التعبأ	هل کانت	.4	4
					N/A		ينطبق							
	5.	Were the	driveway and f	orecourt free	YES		نعم	لية من	رقود خا	لقة ملء الو	لطريق ومند	هل كان ال	.5	2
2	J.		and well mainta		110		X X	- "			مانة بشكل			2
	L				N/A		ينطبق							<u></u>
_		00EET.::0									** · · · · *	:11 /4 :11	2	
2.	. (GREETING	5								رحيب:	التحية/ الن	.∠	
Sc	ores		Critical	Areas						لات الأساسية	المجا		اط	النق
	6.	Was ther	e any delay in a	annroaching	YES	_	نعم	ظف	اب المو	د في اقترا	ناك أي تأخر	هل کان ه	.6	_
5	J.		s at the fuel pu		NO		ž Ž		~ ·	- #	ن عند مضد ن			5
_					N/A	ᅜ	ينطبق			5 C 11	. 1. 11	mm +		<u> </u>
5	7.	Did the st	aff approach the?	ne driver side	_{e of} YES NO		نعم لا	2	من جها	ن المركبه	، الموظف م	هل اقترب السائق؟		5
1	I				INO		•					_		i

1

NO 🗆

5

2 Scores **Critical Areas** المحالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🔀 هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب 8. (pleasant feeling)? NO ¥ If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتُصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، YES | Did they request customers to quit 4 هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن NO П ¥ .9 smoking? 4 N/A 🗵 YES 🔀 10. Did the staff thank you as you were 5 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر NO П leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores Critical Areas المحالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لانقا 5 groomed? 5 NO YES 🔀 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 ¥ NO customer? N/A П 13. Was the attendant wearing visible YES 🔀 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? 5 NO Mohmad اسمه بوضوح؟ YES 🔀 نعم 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) ؟ 図 N/A 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🔀 6 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر type of fuel? NO 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🛛 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? NO ¥ 18. Did he offer to clean windscreen YES 🔀 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) NO γ نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ YES 🗷 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES 🗌 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 20. Were you given correct change? NO ¥

+

N/A 🔯

+

	3		+	-			
Score	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط	11
1	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 comment when marked 'Yes'			¥	أي عرض قانم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح		
			X	لا ينطبق		_	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				اط المجالات الأساسية	النق
	22a.	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 <u>الصابون</u> ؟	
3	22b.	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
	İ	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	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO		نعم لا لا ينطيق	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23b.	3b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'		XI	نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'			<u></u> نعم لا ينطبق لا ينطبق	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A			23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A			23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لاينطبو	24a. هل كانت الأبو اب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
	24b	o. Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا [لاينطبق	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟)
	240	:. Were ceiling clean?	YES NO N/A		لا [لاينطيق [240. هل كان السقف نظيف؟	;
	240	d. Were vents clean?	YES NO N/A	Ē	نعم [لا [لاينطبق [240. هل كانت المنافذ نظيفة؟	t

3

	ores		Critical Areas						المجالات الأساسية		7
	24e	. Were floors clea	ın?		YES	: X	نعم			22. هل كانت الأرض	قاط
		require commen	 t when marked 'N	No'	NO		k	سيح	يــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	22. من عنت الأجابة إذا كانت الأجابة	+e
					N/A	$\overline{\Box}$	لا ينطبق				
Ī					YES						
-	24f.	Were baseboard	ls clean?		NO		نعم لا	er: t	e. Into that or to		
					N/A	H			الحائط/ لوح الفاعد	2. هل كانت ازرار	4f
					YES		لا ينطبق				_
	24g	. Were grout clear	1?		NO		,				
					N/A	H	Y Table N		نظيف؟	24. هل كان البلاط ا	g
1					YES	분	لا ينطبق				
1	25a.	Were trash conta	iners clean?				نعم				
İ		are a deli conta	inicis cleari?		NO	님	*		ت القمامة نظيفة؟	25. هل كانت حاويا	а
2 -			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		N/A		لا ينطبق				
1	25h	Were trach conta	inoro net eccellos		YES	M	نعم				
1	200.	Were trash containers not overflow			NO		, ¥	نىة؟	ات القمامة غير فائد	25. هل كانت حاويا	b
+					N/A		لا ينطبق		<u></u>		
2 2	26.	Was the restroom	n smelling clean 8	l frach	YES	X	نعم	4			
		(without any offensive odor)?		x 116311	NO		¥	سه (بدون اي	الحمام نظيفه ومنعة	26. هل كانت رائحة رائحة كريهة في	$\frac{6}{2}$
+	,				N/A		لا ينطبق		الحمم)،	رائحه خریهه في	
12	27.	Were all the facilit	ties inside the res	stroom in	مل بشکل نعم YES 🖾 عمل بشکل		ام تعمل بشكل	التجهيزات في الحم	27. هل كانت جميع	7	
		good working con	good working condition? equire comment when marked 'No'				,			955	1
	ļ	require comment				ш	¥		" يرجى التوضيح	جير. ذا كانت الإجابة "لا	! 2
\downarrow				I	N/A		لا ينطبق	-			-
2	28 Was the Massure				YES		نعم	(3)?	قاعة المسحد نظيف	28. هل كان مبنى أو	,
~	28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'			o' r	NO	П	, Y	ضيح	ِ قَامَةُ النَّمَاتِ النَّهِ ابة "لا" يرجي التَّو	22. هن كان مبنى أو اذا كانت الأحا	- 1
			•			•	_			- 1	
	-					.					2
					N/A		لا ينطبق				- 2
	nme				N/A		لا ينطبق			يق/ الملاحظات:	-
Con		nts: FOR OFFIC	CE USE ONLY		N/A		لا ينطبق	فقط	لاستخدام المكتب	يق/ الملاحظات:	-
	nme	nts:	CE USE ONLY				لا ينطبق	فقط	لاستخدام المكتب		-
com	nme	nts: FOR OFFIC النقاط المسجلة	CE USE ONLY الحد الأعلى للنقاط		ion:		لا ينطبق	فقط			التعال
	nme	nts: FOR OFFIC النقاط المسجلة	CE USE ONLY الحد الأعلى للنقاط	Evaluati	ion:				م نحو المحطة	يم: الاقتراب من/ التقد،	التعليد التقييد 1
	nme	nts: FOR OFFIC النقاط المسجلة	CE USE ONLY الحد الأعلى للنقاط	Evaluati Approac Greeting	ion: h	I Initi	al Chec	ks	م نحو المحطة ت الأولية	يم: الاقتراب من/ التقد، الترحيب والتشييكا،	التقيير 1 2
com	nme	nts: FOR OFFIC النقاط المسجلة	CE USE ONLY الحد الأعلى للنقاط	Evaluati Approac	ion: h	I Initi	al Chec	ks	م نحو المحطة ت الأولية	يم: الاقتراب من/ التقد،	التعليد التقييد 1

4

TOTAL

ADNOC Distribution

JEEMI S/S - 759 Karees Al Jeemi TEL:03-7621469

,		C	A	SH	: [REC	ΕI	PT.

Date: 12-86-12 18:81

400

Vehicle # :

rump#:

PRODUCT QUAN

PRICE

AMOUNT

ULG-95

29.070 1.720

50.80

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000759400 Batch: 0

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING Karees Al Jeemi F/S 759

1	SE	RIAL	NO.	
	2	3	2	1

•	
	1