							,	c		2	RIAL 8	8	7	
		1				+						0		
JEC	T : EL	LARA (FORECO	URT~ FINAL 2	.012)				ORECOU				b Researc		
					[	رات 📘	Ema إمار	rat / 🗆	كو/إنوك	Eppo!	o / End	oc / 🗵	ادنوك	A
SHO	OPPE	R CODE Name	DATA EN	TRY Number	r Name	EDITI	NG Numb	er Name		CSA	Numb	рег	SR.	#
	i	7 Bas		340	. 5	<u> </u>	340		reco	14	ماه			_
<b>G</b> M	ender F		Built	Spectacles Yes No	Beard Yes No	Musta Yes	nche No India	an Pakistani		thnic G Expat. A		thers:		
$lue{\boxtimes}$					図口		Z Z						]	
EM	IRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah		Al Ain	Umm . Quwa		Ajman		as Al aimah	Fujaira	ah
		Region					Ø							
_		SITE ID	Month	Date		ount (C	Ohs)	# of vehicle		# of staf		Time In	Time	OI
c	)   9	97	04	106	5 5	4.	02	کلم		<u> </u>		2:00	221	
TIM	E OF	07:00- 10:0 10:00 13:0		17:01- 20:01 20:00 24:0				nday Mond	y Tue	sday W	ednesda	y Thursd		_
	SIT				VISIT		] [				Ш	L	Ŀ	X
1.		APPROACH	Critical A	ureas						نحو اله جالات الأس	·	اقتراب من		تاد
1.	Α	APPROACH							حصه:	محو اله	ر است	عر اب من	•	
	ores	APPROACH	Critical A	areas		. 157			اسية	جالات الأس	الم		Ŀ	Т
		Was signage	e visible from	distance of	f 500	S 🔯	نعم	500 متر فقط ف	اسیة علی بعد	جالات الأس ئية من	الم وحة مر	ل كانت الل	ط 1. ها	Т
	ores		e visible from well maintain	distance of	f 500 NO		Y Y		اسیة علی بعد	جالات الأس ئية من يمكن ح	الم وحة مر كل جيد؟		<u>لا</u> 1. ها	Т
	ores	Was signage	e visible from well maintain	distance of	f 500 NO N/A			فقط في	ىاسىية على بعد تصر ها	جالات الأس ئية من يمكن ح	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى	ر كانت الله مصانة بشة جولة/المرّة	<u>لا</u> 1. ها ود الـ	
Sco	ores	Was signage meters and included only Were lights	e visible from well maintain y in first run working and i	i distance of ed? Can be	f 500 NO		لا لا ينطبق		ىاسىية على بعد تصر ها	جالات الأس ئية من يمكن ح	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى	ً كانت الله مصانة بشدً جولة/المرءً	<u>د</u> 1. ها ود الـ 2. ها	
	ores 1.	Was signage meters and included only Were lights	e visible from well maintain y in first run	i distance of ed? Can be	f 500 NO N/A YES		لا لا ينطبق نعم	فقط في	ىاسىية على بعد تصر ها	جالات الأس ئية من يمكن ح	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى	ر كانت الله مصانة بشة جولة/المرّة	<u>د</u> 1. ها ود الـ 2. ها	
Sco	ores 1.	Was signage meters and included only Were lights condition at	e visible from well maintain y in first run working and i the approach	i distance of ed? Can be in good	NO N/A YES		لا لا ينطبق نعم لا لا	فقط في جيدة لدى	اسية على بعد نصر ها ي بحالة	جالات الأس نية من يمكن ح يمكن و يعمل و ه	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى اضواء ت	ل كانت الله مصانة بشد جولة/المرء كانت الأ قتراب من	<u>د</u> ود ال الـ 2. هل	
Sco	ores 1.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at	e visible from well maintain y in first run working and the approach	i distance of ed? Can be in good i?	NO N/A YE: NO		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق نعم لا	فقط في جيدة لدى	اسية على بعد نصر ها ي بحالة	جالات الأس نية من يمكن د عمل و ه عمل و بد	الم وحة مر كل جيد؟ نا الأولى ضواء نا المكان ضواء تا	ل كانت الله مصانة بشد جولة/المرة كانت الأ قتراب من كانت الأ	<u>د</u> 1. ها ود ال ال الا	
2	1. 2.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at	e visible from well maintain y in first run working and i the approach	i distance of ed? Can be in good i?	NO N/A YES NO N/A YES		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق نعم	فقط في جيدة لدى	اسية على بعد نصر ها ي بحالة	جالات الأس نية من يمكن د عمل و ه عمل و بد	الم وحة مر كل جيد؟ نا الأولى ضواء نا المكان ضواء تا	ل كانت الله مصانة بشد جولة/المرء كانت الأ قتراب من	<u>د</u> 1. ها ود ال ال الا	
2	1. 2.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at	e visible from well maintain y in first run working and i the approach hts working a the forecourt	i distance of ed? Can be in good n? and in good area?	NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق نعم لا	فقط في جيدة لدى ة في	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد	جالات الأس نية من يمكن ح عمل و ه عمل و بح	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى ضواء ت ضواء ت ضواء ت	ل كانت الله مصانة بشمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المراقة ولم المراقة ولم المراقة ولم المراقة ولما ا	علا 1. هلا ود ود الد الد الد الد الد الد الد الد الد ال	
2	1. 2.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at	e visible from well maintain y in first run working and the approach	i distance of ed? Can be in good n? and in good area?	NO N/A YES NO N/A YES NO N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا ينطبق نعم لا لا نعم نعم ينطبق لا لا	فقط في جيدة لدى ة في	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد	جالات الأس نية من يمكن ح عمل و ه عمل و بح	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى ضواء ت ضواء ت ضواء ت	ل كانت الله مصانة بشد جولة/المرة كانت الأ قتراب من كانت الأ	علا 1. هلا ود ود الد الد الد الد الد الد الد الد الد ال	
2	1. 2.	Was signage meters and vincluded only  Were lights condition at  Were the lig condition at	e visible from well maintain y in first run working and i the approach hts working a the forecourt	i distance of ed? Can be in good n? and in good area?	NO N/A YES NO N/A		لا ینطبق لا لا ینطبق لا لا لا لا ینطبق لا لا ینطبق لا لا لا ینطبق لا لا لا لا ینطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	فقط في جيدة لدى ة في	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد	جالات الأس نية من يمكن ح عمل و ه عمل و بح	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى ضواء ت ضواء ت ضواء ت	ل كانت الله مصانة بشمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المراقة ولم المراقة ولم المراقة ولم المراقة ولما ا	علا 1. هلا ود ود الد الد الد الد الد الد الد الد الد ال	
2 2	1. 2. 3.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at Were the lig condition at Was filling a tidy?	e visible from well maintain y in first run working and i the approach hts working a the forecourt	in good in good and in good area?	NO N/A YES NO		لا نعم نعم ننطبق لا نعم ننطبق لا لا نعم ننطبق لا نعم ننطبق لا لا نعم ننطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	ققط في جيدة لدى ق ق في ق و مر تبة ؟	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد ع نظيفة	جالات الأس نية من يمكن ح عمل و ه عمل و بد عمل و بد	الم وحة مر كل جيد؟ أضواء ت ضواء ت ضواء ت الوقود؟	ل كانت الله مصانة بشمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المررة ولمّ المراقة ولم المراقة ولم المراقة ولم المراقة ولما ا	علا علا الله علا على	
2	1. 2.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at Were the lig condition at tidy? Were the dr	e visible from well maintain y in first run working and i the approach hts working a the forecourt	in good in good and in good area?	NO N/A YES NO N/A		لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	ققط في جيدة لدى ق ق في ق و مر تبة ؟	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد ع نظيفة	جالات الأس نية من بمكن د عمل و ه عمل و ه عمل و بد	الم	ل كانت الله وسمانة بشمّ المررّة ولمّ المررّة ولمّ المررّة ولمّ المررّة ولمّ المرّة ولمّ ا	عد 1. ها الله و د الله و د الله 2. ها الله 3. ها مند 5. ها 5. ها الله 5. ها	
2 2	1. 2. 3.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at Were the lig condition at tidy? Were the dr	e visible from well maintain y in first run working and the approach hts working a the forecourt area / forecourt iveway and forecourt working a the forecourt area / forecourt iveway and forecourt i	in good in good and in good area?	NO N/A YES NO		لا نعم ننطبق لا ننطبق لا لا لا نعم ننطبق لا لا لا نعم ننطبق لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	ققط في جيدة لدى ق ق في ق و مر تبة ؟	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد ع نظيفة	جالات الأس نية من بمكن د عمل و ه عمل و ه عمل و بد	الم	ل كانت الله وسالة بشم والمراق المراق	عد 1. ها الله و د الله و د الله 2. ها الله 3. ها مند 5. ها 5. ها الله 5. ها	
2 2	1. 2. 3. 4. 5.	Was signage meters and vincluded only Were lights condition at Were the lig condition at tidy? Were the dr	e visible from well maintain y in first run working and the approach hts working a the forecourt area / forecourt iveway and forecourt working a the forecourt area / forecourt iveway and forecourt i	in good in good and in good area?	NO N/A YES NO N/A		لا لا لا لا لا لا لا لا لا لا	ققط في جيدة لدى ق ق في ق و مر تبة ؟	اسية على بعد نصرها ي بحالة عالة جيد ع نظيفة	جالات الأس نية من بمكن د عمل و ه عمل و ه عمل و بد	الم وحة مر كل جيد؟ الأولى المكان المكان الوقود؟ الوقود؟ ليق ومن	ل كانت الله وسالة بشم والمراق المراق	علا	

Sc	ores	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النقا
5	6.	Was there any delay in approaching customers at the fuel pump	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	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

+

۲,		_	2			+				
	Sc	ore	S Critical Areas			· <del>·</del>		المجالات الأساسية	ط	انقا
		8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YE NC		]	نعم لا	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح) ؟	.8	T
	5	lf ı	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norma etc	al	./			، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتُصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي،	أزا لا	5
-	_			-	١	کربر	6	الع الم متحول ولم يحم با		
		9.	Did they request eveter as to a t	YE	_	4	نعم			+
1	4	Ο.	Did they request customers to quit smoking?	NO		]	¥	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9	4
L	4			N/A		لېق [	لا ينط	التدخين:		
1.	_	10	. Did the staff thank you as you were	YE	s 🎉	,	نع			$\vdash$
	5	, 0,	leaving?	NO	$\boxtimes$	]	¥	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	.10	5
				N/A		لبق [	يند	المحان		
;	3.		APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	FF				مظهر وسلوك الموظفين:	.3	
S	T	res	Official Areas					المجالات الأساسية	ناط	النة
5	5	11.	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO		l ,	نعم لا	. هل كان مظهر موظف تعبنة الوقود لانقا ومرتباً/أنيقاً؟	11	5
4		12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		,	نع لا لا	. هل كان الموظف قادرًا على التواصل مع الزبون؟	12	4
5	;	13.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES		<u>طبق</u> م	ىن <u>د</u> نە	حرب مل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها .	13	5
6		14.	Was staff courteous / friendly?	YES		م	'نع	اسمه بوضوح من من من من من الكريم من الكريم		6
4			SERVICE	NO	<u> </u>		<b>.</b>	الخدمة:		
Sc	or	es	Critical Areas					المجالات الأساسية	<u>.                                    </u>	-:
		_		YES		نعم		المجالات الاساسية	قاط	111
2	1:	5.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	NO		, 3	2	. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقا	15	2
				N/A	M	لا ينطبق		رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟	İ	
6	16	6.	Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO		<u></u> نعم لا		. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟	16	6
6	17	7.	Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?		N N	نعم لا		. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -	17	6
5	18	3. [	voluntarily? (front & back)	YES		نعم	۶	در هم ؟ . هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقا	18	5
5	19			NO YES		لا نعم		نفسه (الأمامي والخلفي) ؟		_
+				NO YES		لا نعم		". هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟	19 !	5
6	20	). V	Vere you given correct change?	NO	<u> </u>	, , ,		<ul><li>مل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟</li></ul>	20	3
_L	-			N/A	<b>Z</b>	ينطبق				

+

J			+	•				
Si	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الذ
	21.	Did no provide internation about any	YES		ثعم	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'	NO		¥	أي عُرض قَانم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى النوضيح	اذا کا	
		Comment when marked 165	N/A	×	لا ينطيق			

### 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas			<del></del>	ط المجالات الأساسية	النقا
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES NO N/A	Ø	نعم لا لا ينطبق	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ لا يوحد كمارين.	
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 <b>وورق التواليت</b>	3
;	22c.	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)	
	23a.	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	
	23b.	Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	4
3	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d.	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A		لا ينطيق نعم لا لا ينطيق	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لَدُّلُ الله الهالال العالم في التوضيح	1
	23e.	Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		<u>، بر بر</u> نعم لا ينطبؤ لا ينطبؤ	عدد عليه التبوّل نظيفة؟ ملكنة التبوّل نظيفة؟	
2	24a.	Were doors clean?require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح رو جد آرًا / سمحه كليها	2
	24b.	Were walls clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24b. هل كانث الحيطان نظيفة؟	
	24c.	Were ceiling clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24c. هل كان السقف نظيف؟	
	24d.	Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	

+

+ Scores **Critical Areas** المحالات الأساسية النقاط 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ YES 🗆 24e. Were floors clean? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' NO  $\boxtimes$ N/A 🔲 ينطيق 🗖 N/A YES 🖾 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ ¥ لا بنطبة N/A YES 🖾 24g. Were grout clean? 24g. هل كان البلاط نظيف؟ NO N/A YES 🔽 25a. Were trash containers clean? NO 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ N/A 2 YES 🛛 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ لا ينطبق N/A YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي 2 NO 2 (without any offensive odor)? رائحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق ∐ N/A 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل YES 🛛 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? 2 NO ¥ 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' لا ينطبق ☐ N/A YES [ 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 2 require comment when marked 'No' NO ¥ 2 لا ينطبو N/A 🛛 ينطبو Cammanta

Comments:	التعليق/ الملاحظات:
in and her land	نرجو الاهمام بدورات اهیاه ونو لیف بحد دخل علی تحکی وحروحه
- G// - G/	محمد درجوای کای ترجی محمد

#### FOR OFFICE USE ONLY

#### لاستخدام المكتب فقط

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

SERIAL NO. 7 8 8

# ADNOC Distribution

MENTANIAN SIS 441

AL HAKKHANIYA TEL: 83-7616772

CREDIT PURCHASE User : 1245

Vate: 08-04-12 22:12

4333 \*\*\*\* \*\*\*\* 8049

: 06/15 Expiry

: 468407 AUTH CODE

venicle # : 8

anduni HILL quant (17 FRODUCT 54.82 1.610 33 250 1-PLUS

TOTAL : DHS 54.02

nothcode=468487 Tright2587 Hesp: 12 HT 188 110:1000947200 Batch: 91 110:5668 Ch. 5586

signature: ...

THANK YOU I'VE ' NOTHING AL DEKKHANIYE SES YEL

•		1
•		
		1
		i
		- 1
		ļ
		1
		1