SERIAL NO. 4 0 5 7

PROJECT : ELARA	(FORECOURT-	FINAL	2012)	

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan Arab Research Center

nter	

Adnoc ادنوك Eppco / Enoc / ابكر/إنوك Emarat / ابكر/إنوك Emarat / المرات المرات							
HOPPER CODE DATA ENTR	Y	EDITI	NG		CSA		SR. #
Name		Name	Number	Name		Number	
	3404	3404	Bea	omba	redoct		
Gender Height Built	Spectacles E	Beard Musta	i che No Indian	Pakistani Filip	Ethnic Gro pino Expat. Arab		
]
MIRATE Western Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
							Ø
SITE ID Month	Date	Amount (Ohs) # o	f vehicles	# of staff	Time In	Time out
087904	10	5	>	0 4	93	15:15	15:28
ME OF 10:00- 10:01- 13:01- 17:0 10:00 13:00 17:00 20:	1 .	DAY OF VISIT	rday Sunda	y Monday	Tuesday Wed	nesday Thursd	ay Friday

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Score	es	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق
1	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES E	نعم [لا [ينطبق [هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصرها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2 2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم [لا [ر	هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2 3	3.	Were the lights working and in good condition at the forecourt area?	YES [NO [N/A [نعم [لا [لا ينطبق الا	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES NO	نعم { لا لا ينطبق [هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟	.4	4
2 5	5.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO	نعم [ك لا [لا ي 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 ينطيق	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	风口	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

+

2 Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES 🔀 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب .8 (pleasant feeling)? NO ¥ إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان If no, please describe behavior: Was it 5 arrogant, without any expression, normal 5 يتُصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادى، etc.... YES [نعم Did they request customers to quit 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن 4 NO \Box .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 ¥ 5 N/A APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. 3. مظهر وسلوك الموظفين: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🗵 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً 5 groomed? 5 NO ¥ ومرتباً/أنيقاً؟ YES 🔯 نعم 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع 4 П NO customer? N/A 🔲 YES 🔀 13. Was the attendant wearing visible 13. هل كان الموظف يرتدى بطاقة يظهر عليها 5 nametaq? NO 🗌 luas recine of an bahandou ¥ YES 🔯 6 14. Was staff courteous / friendly? 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ 6 NO ¥ 4. **SERVICE** 4. الخدمة: **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🗌 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اثبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Y Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A 🔯 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟ YES 🗵 16. Did he confirm and repeat amount and 6 type of fuel? NO ¥ YES 🛛 17. Did he fuel as per customer's instructions 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? NO ¥ YES 🛛 18. Did he offer to clean windscreen نعم 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء 5 voluntarily? (front & back) نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ NO ¥ YES 🛛 نعم 5 19. Were you charged the correct amount? 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟ NO ¥ YES | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل

> X 2

¥

6

+

NO

N/A

6 20. Were you given correct change?

	3		+	•		
Score	S Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	YES NO		نعم لا	. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويخية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال)	
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	Ø	لا ينطبق	كانتُ الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النق
٦			YES	Z	نعم	22a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	
	22a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	NO		¥	مثل الصابون؟	
		necessary supplies such as <u>soap</u> :	N/A		لا ينطيق	<u> </u>	
			YES	X	نعم	The state of the control of the cont	
3		Were they adequately stocked with all	NO		¥	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
ال		necessary supplies such as toilet tissue?	N/A		لا ينطبق		
	22c	Were they adequately stocked with all	YES	図	نعم	22c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية]
		necessary supplies such as paper towels?	NO		'	مثل المناشف الورقية؟	
		(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	N/A	П	لا ينطبة	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
-			YES		نعم	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟	+
	23a.	Were sinks clean? require comment when			تحم لا	إذا كانت الإجابةُ "لاً" يرجى التوضيح	
		marked 'No'	NO		_		
			N/A		لا ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟	-
	23b.	Were mirrors clean? require comment	YES		نعم	200. من كانت الطربي لطيفه: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	1	when marked 'No'	NO		*	، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ، ،	'
			N/A	ᆜ	لا ينطبق		4
	23c	Were hand dryers clean? require comment	YES	\boxtimes	نعم	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	- 1
3		when marked 'No'	NO	Ш	¥	ہدا کالک الم بجابہ کے الرقبی اللوضیح	3
			N/A		لا ينطبق		_
	224	Were dispensers clean? require comment	YES	X	نعم	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	
İ	23u.	when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A		لا ينطبق		
	-		YES	X	نعم		
	23e	. Were toilets and urinals clean?	NO		, A	23e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
			N/A		لا ينطبق		
2		114 Landa Commission and Alban	YES	X	نعم	24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟	2
-	24a	. Were doors clean?require comment when marked 'No'	NO		8	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A		لا ينطبق		
			YES	K 7			1
	24h	. Were walls clean?	NO	Ä	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	,
	240	. Were wans dourn	N/A	П	- لاينطبق	, ,	
	-		YES				7
	240	. Were ceiling clean?	NO		צ	24c. هل كان السقف نظيف؟	;
	240	Were centing clean:	N/A		ء لاينطبة	,	
			YES	-=			\dashv
	244	I. Were vents clean?	NO		צ	240. هل كانت المنافذ نظيفة؟	1
	240	i, vvere verits ciedir:		H	، لاينطيق	,	
1	1		N/A	ட	لا ينصبو ا		

+

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 الا ينطبق الـ N/A YES 🛛 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ YES 🛛 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🗵 25a. Were trash containers clean? NO 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ N/A لا ينطبق 🔲 2 2 YES 🔯 25b. Were trash containers not overflowing? 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضدة؟ NO لا ينطبق ☐ N/A YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 2 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي NO (without any offensive odor)? 2 رانحة كريهة في الحمام)؟ N/A لا ينطبق 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل 27. Were all the facilities inside the restroom in YES 🛛 good working condition? 2 NO ¥ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' 2 لا ينطبو □ N/A YES [28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 28. Was the Mosque premises clean? 2 اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' NO ¥ 2 لاينطبق N/A 🛛 الا Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	ج:	التقيي
			Approach	الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	لموع	المجموع

4

SERIAL NO. 4 0 5 7

Other Property and the			(1) (1) (1) (1) (1)
1.7			
	17.0	1/1	
12.24		9.	5 . H . H
			Also.
ANN	DG Dist	vihit:	กกับ
			LUII
	AL BAWABA-2	F/S 879	
***	UJAIRAH, TEL	99-2229392	

7777	ASH RE	CEIPT	THE PERSON NAMED IN
Date : 18-84-	12 15:28	lise	
- A. 284			
Vehicle # :		Pi	(mo ii k
Vehicle # :		Pi	IMP # : 4
	e de grande de la companya de la co La companya de la co	10	
	QUANTITY	10	
PRODUCT	QUANTITY	PRICE	AHOUNT
	QUANTITY	10	AHOUNT
PRODUCT	QUANTITY 29.860	PAICE 1.728	AHOUNT
PRODUCT ULG-95 Total :	QUANTITY 29.860 DHS 5	PAICE 1.728	AHOUNT
PRODUCT 	QUANTITY 29.860 DHS 5	PAICE 1.728	AHOUNT
PRODUCT ULG-95 Total :	QUANTITY 29.860 DHS 5	PAICE 1.728	AHOUNT
PRODUCT ULG-95 Total :	QUANTITY 29.860 DHS 5	PAICE 1.728	AHOUNT
PRODUCT ULG-95 Total :	QUANTITY 29.860 DHS 5	PAICE 1.728	AHOUNT

THANK YOU FOR SHOPPING AL BAWABA 2 F/S 879

٠.		ı