PROJECT: ELARA (FORECOURT-FINAL 2012) PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center Adnoc ادنوك 🔀 / Eppco / Enoc بيكو/إنوك 🔲 ا Emarat بمارات CSA SR.# **EDITING** DATA ENTRY SHOPPER CODE Number Name Number Number Name Name 1015 Ethnic Groups
Indian Pakistani Filipino Expat. Arabs Others: Spectacles Yes No Mustache Height Built Beard Gender Yes No Yes No MF M S 区 X X Ras Al Umm Al Western Fujairah Ajman Abu Dhabi Dubai Sharjah Al Ain **EMIRATE** Quwain Khaimah Region 図 # of staff Time In Time out # of vehicles SITE ID Month Date Amount (Dhs) 21:33 21:27 2 9 2 0 6 0 8 8 Δ 5 0 0 Tuesday Wednesday Thursday Friday Saturday Sunday Monday 20:01-07:00-10:01-13:01-17:01-DAY OF TIME OF 17:00 20:00 24:00 10:00 13:00 図 VISIT 図 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة: **APPROACH** النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas** Scores YES 🔀 هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر Was signage visible from distance of 500 1. ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصّر ها فقط في meters and well maintained? Can be NO included only in first run N/A YES 🛛 هل كانت الأضواء تعمل وهي بحالة جيدة لدي Were lights working and in good 2 2. NO 2 condition at the approach? N/A YES X هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في Were the lights working and in good 2 NO 2 منطقة تعبئة الوقود؟ condition at the forecourt area? N/A YES 🔀 Was filling area / forecourt clean and هل كانت منطقة التعبئة/ الفناء نظيفة ومرتبة؟ NO 4 tidy? N/A YES 🔀 هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من Were the driveway and forecourt free of 2 2 NO الحفر ومصانة بشكل جيد؟ potholes and well maintained? N/A 2. التحية/ الترحيب: **GREETINGS** 2. المجالات الأساسية النقاط Scores **Critical Areas** YES [ هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف .6 Was there any delay in approaching 6. 5 NO 図 5 من الزبائن عند مضخة الوقود؟ customers at the fuel pump N/A YES 🔀 هل اقترب الموظف من المركبة من جهة Did the staff approach the driver side of 7. 5 5 السائق؟ the vehicle? NO

+

-		2		-	+			
[	Score	S Critical Areas				المجالات الأساسية	ناط	لنة
	8.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES		عم   لا	هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب	.8	
	5 If	no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, norma etc	ıl			لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتُصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ؟	إذا	5
4	1 9.	Did they request customers to quit smoking?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	to a second the second to the second	.9	4
5	5 10	. Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟</li> </ol>	0	5
;	3.	APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STA	FF			<ol> <li>مظهر وسلوك الموظفين:</li> </ol>	3	
S	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	قاط	الذ
5	11	Was the filling staff presentable and well groomed?	YES NO	<b>Z</b>	نعم لا	1. هن کان مظهر موطف تعب الومود د	1	5
4	12.	Was he able to communicate with customer?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	.1. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	2	4
5	13.	Was the attendant wearing visible nametag? Could Not READ THE NAME:	YES		ينصب <u>ي</u> نعم لا	.1. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3 ,	5
6	14.	Was staff courteous / friendly?	YES NO	<b>⊠</b>	نعم لا	12. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	4 6	6
4		SERVICE				4. الخدمة:		
Sc	ores	Critical Areas			******	المجالات الأساسية	نقاط	11
2	15.	Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	<ol> <li>هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟</li> </ol>	5	2
6	16.	Did he confirm and repeat amount and type of fuel?	YES NO		نعم لا	<ul> <li>1. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟</li> </ul>	6	6
6	17.	Did he fuel as per customer's instructions - Dhs?	YES NO	図	نعم لا	<ul> <li>1. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون ـ درهم ؟</li> </ul>	7 6	6
5	18.	Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back)			نعم لا	<ol> <li>مل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟</li> </ol>	8 4	5
5	19.	Were you charged the correct amount?			نعم لا	1. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟	9 5	5
6	20.	Were you given correct change?	YES NO		نعم	2). هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل	) c	

N/A 🔲

+

3			+				
Scor	res Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط	
2	1. Did he provide information about any	ÝES		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		¥	اي عرض قاَّدم/فعال) انت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	اذا ک	
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	Ø	لا ينطبق			

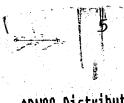
## 5. REST ROOMS

## 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas				للمجالات الأساسية	النقاد
	22a	. Were they adequately stocked with all	YES	区口	نعم لا		
					لا ينطبق	مثل <u>الصابون</u> ؟	_
3	22b	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>toilet tissue</b> ?			نعم لا	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	3
					لا ينطبق	مثل وورق التواليت	
	22c	necessary supplies such as paper towels?	YES NO	H	<b>نع</b> م لا	.22c هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟	
		(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)		X	" لا ينطبق	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
	23a	. Were sinks clean? require comment when	YES	_	نعم	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		marked 'No'  DIRTY SPOTS WERE VISIBLE	NO N/A		لا لا ينطبق		
	23b.	. Were mirrors clean? require comment	YES		نعم	23k. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	)
		when marked 'No'	NO N/A		لا لا ينطبق	رد ملت الإجابة لا يرجى التوصيح	
	23c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	VE0		نعم	23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	1
3			NO		لا لا ينطبق	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	23d.	. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES		د ينطبو نعم	230. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	ī
			NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A YES		لا ينطبق نعم		
	23e.	. Were toilets and urinals clean?	NO		Ä	236. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	•
2			N/A YES		لا ينطبق نعم	24£. هل كانت الأبواب نظيفة؟	2 2
	248	a. Were doors clean?require comment when marked 'No'			K	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
			N/A YES		لا ينطبق		-
	24b.	b. Were walls clean?	NO		نعم لا	241. هل كانت الحيطان نظيفة؟	5
			N/A YES		لا ينطبق		-
ľ	240	c. Were ceiling clean?	NO NO		نعم لا	24. هل كان السقف نظيف؟	
			N/A		لا ينطبق		_
	240	d. Were vents clean?	YES NO		<u>ن</u> عم لا	246. هل كانت المنافذ نظيفة؟	t
			N/A		لا ينطبق		

- 1	ores		Critical Areas					ية	المجالات الأساس		اط
-	24e.	e. Were floors clean?			YES	区	نعم				ŀe
		require comment	when marked 'No	o'	NO		¥	توضيح	جابة "لا" يرجى اا	إذا كانت الإ	
Į					N/A		لا ينطبق	<del></del>			
					YES	X	نعم				
	24f. Were basebo	Were baseboards	clean?		NO	$\overline{\Box}$	<b>X</b>	ناعدة نظيفة؟	والمراجعة المراجعة القامة المراجعة المراجعة المراجعة المراجعة	المراجعة المائية	1. 046
				N/A	$\overline{\Box}$	" لا ينطبق	•	ررر ،——، حي	22. هن حالت ار	241	
					YES		<u>. بر بر</u> نعم	·· ·· · · · · · · · · · · · · · · · ·			
	24g.	Were grout clean?	?		NO	$\overline{\sqcap}$	<u>لا</u>		الأعانة الم	مل کان ال	_
					N/A	$\overline{\sqcap}$	لا ينطبق			.24 من دن ،ج	9
					YES	図	نعم	·····			-
-	25a.	Were trash contai	ners clean?		NO	$\overline{\Box}$	, 3	62	والمرات القوارة خلاة	inde to on	
1					N/A	H	لا ينطبق	• ~	25. هل كانت حاويات القمامة تصيعه،		
2  -		······································			YES			<del></del>			_
	25b.	Were trash contain	ners not overflowi				نعم	85 . 0:			
		TVO. G traon contain	incre not overnow		NO	H	¥ 	فانضبه:	المجالات الأساسية المجالات الأساسية الما كانت الأرضيات نظيفة؟  24f. هل كانت الررار الحانط/ لوح القاعدة وعلى كان البلاط نظيف؟  25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟  25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانض وانحة كريهة في الحمام نظيفة ومنعش رائحة كريهة في الحمام)؟  27. هل كانت جميع التجهيزات في الحماء إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح جيد؟  28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح الذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح الخابق" لا المحالم المكتب أو قاعة المسجد نظيف الملحظات:	b	
+			······································	·	N/A	믐	لا ينطبق				
:   :	26.	Was the restroom	smelling clean &	fresh	YES		نعم	منعشة (بدون أي	المعادية المعاد نظافة مع		
		(without any offens	sive odor)?	ı	NO		¥	<b>4 6</b> 5 .)			,
+				<u> </u>	N/A	므	لا ينطبق		رائحة كريهة في الحمام)؟		
1	27. '	Were all the faciliti	es inside the rest	room in	YES	X	نعم	لحمام تعمل بشكل	ميع التجهيزات في ا		7
	good working condition?				NO	П	¥		- sti . usm :		
	ſ	require comment when marked 'No'				_		سيح	، "لا " يرجى النو <u>ص</u>	دا كانت الإجابة	1
1				N	V/A	Ц	لا ينطبق				-
12	28. \	Was the Mosque premises clean?			/ES	X	نعم	طَيف (ة)؟	ى أو قاعة المسجد ن	28. هل كان مبنـ	3
	r	equire comment w	vhen marked 'No'	· •	10		¥	التوضيح	لإجابة "لا" يرجى	إذا كانت ا	
	-				N/A	П	لا ينطبق			_	.   '
	nmei	nto									
	Cs		EARING A	Nar	ಌ೯.	-	TAC	вот со		_	لتعل
on		a was w	· , ,	Nor	nę		INCL	Вот Со.		_	لتعل
		OU SACY A THE Name	· , ,	Mor	ne.	-	IN C		ILD NOT	_	انعا
		A WAS W THE NAME FOR OFFIC					The		ILD NOT	LEAD	
		A WAS W THE NAME FOR OFFIC	CE USE ONLY	NAr			The		ILD NOT	LEAD	لتعل
		A WAS W THE NAME FOR OFFIC	CE USE ONLY		ion:		The		ILD NOT	Lead :a	
		A WAS W THE NAME FOR OFFIC	CE USE ONLY	Evaluati	ion:	-		تب فقط	المحطة المحطة	<b>Peao</b> ج: الاقتراب من/ ا	تقيي
		A WAS W THE NAME FOR OFFIC	CE USE ONLY	<b>Evaluati</b> Approac Greeting	ion:	d Inil b	iial Chec	تب فقط	۷۰۰ ۸۰۳ لاستخدام المک لتقدم نحو المحطة پیکات الأولیة	جم: الاقتراب من/ ا الترحيب والتشو	قيي
% 		A WAS W THE NAME FOR OFFIC	CE USE ONLY	<b>Evaluati</b> Approac	ion:	d Inil b	iial Chec	تب فقط	۷۰۰ ۸۰۳ لاستخدام المک لتقدم نحو المحطة پیکات الأولیة	ج: الاقتراب من/ ا الترحيب والتش	تقيي
		A WAS W THE NAME FOR OFFIC	CE USE ONLY	Evaluati Approac Greeting Appeara Service	ion: h js and	d Inii	iial Chec	تب فقط	۷۰۰ ۸۰۳ لاستخدام المک لتقدم نحو المحطة پیکات الأولیة الموظفین	جم: الاقتراب من/ ا الترحيب والتشو	تقيي

4



## ADNOC Distribution

AL COZE S/S-880 NR.TRAFFIC OFFICE , SHJ TEL:06-5381592

## CASH RECEIPT

Date : 29-02-12 21:33

Purp # :

Vehicle # : 85753

QUANTITY F

AHOUNT

PRODUCT ULG-95

29.868 1.720

50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000880100 Batch: 9

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING AL GOZE S/S-880

S	ER	lΑ	L	N	<u>٥.</u>

4 0

8

\_\_\_\_

		* ,