SERIAL NO.

4 4 1 3

+ PROJECT : ELARA (FORECOURT FINAL 2012) PROJECT: ELARA - FORECOURT Pan Arab Research Center المنوك Emarat / المارات Eppco / Enoc / المنوك Eppco / Enoc / المنوك SHOPPER CODE DATA ENTRY EDITING CSA SR. #

SHOPPER C	ODE		DAT	ENTE	₹Y	EDITING				CSA						SR. #
		Name			Number	Name		Nur	mber	Name			Num	ber		1
6		Ba	<u> </u>		3404	Bas	Basne 3404			Court road the mue			أييايي		<u>.l</u>	
Gender Height E			Bu T M	ilt F	Spectacles Yes No	Beard Yes No	M Ye	lustache es No Ir	ndian F	Pakistani Fili			Arabs C	Others:		
	Z		X				V		X]]
EMIRATE	Wes Reg		Abu Dh	abi	Dubai	Sharja	h	Al Ain	,	Umm Ai Quwain	Ajı	nan		Ras Al naimat	,	Fujairah
	Ĺ]									[]_		X		
SIT	E ID		Mon	th	Date	Ar	nou	ınt (Dhs)	# of	vehicles	# 0	f staf	ff	Time	In	Time out
08	9	6	Ю	2	28	Ę	-, -	0		2	Ó	3		34	21	13:31
0	7:00-	10:01-	13:01	- 17:	01- 20:01-			Saturday	Sunday	Monday	Tuesd	ay V	Vednesd	ay Ti	nursda	y Friday
TIME OF 1	10:00	13:00	17:00	20 	:00 24:00 	DAY O	F [X					

1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

Score	es	Critical Areas		 	المجالات الأساسية	اط	النة
1	۱.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO [نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرنية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها 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 لا ينطبق	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	هل كانت الأضواء تعمل وبحالة جيدة في منطقة تعبئة الوقود؟	.3	2
4 4	4.	Was filling area / forecourt clean and tidy?	YES [NO [N/A [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 لا لا 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	N N	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		نعم لا	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة السانق؟	.7	5

_

+

		2			4	F			
	Score	s	Critical Areas				المجالات الأساسية	1	لنقاط
	8.		ou greeted in a friendly manner nt feeling)?	YES		نعم لا	س مم مرسوب بد بدرید دید ۱۰ د.		
	5 If	no, please arrogan etc	describe behavior: Was it t, without any expression, norm	al			رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان تصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، خ…؟	إذا لا، يا	5
4	9.	Did they smoking	/ request customers to quit g?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	المالية المناف ا		4
5	10	Did the	staff thank you as you were	YES NO N/A		ر بن لا لا ينطبق	ل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر لمكان؟		5
;	3.	APPEAR	ANCE AND BEHAVIOR OF STA	AFF			مظهر وسلوك الموظفين:	.3	
s	cores	3	Critical Areas				المجالات الأساسية	ط	النقا
5	11	. Was the groome	filling staff presentable and wed?	II YES		نعم لا	هن کان منظهر شوست کاب الوسود د		5
4	12	. Was he	able to communicate with	YES NO N/A		نعم لا لا	هل كان الموظف قادراً على النواصل مع ١١٠ ٩		4
5	13	. Was the	attendant wearing visible 1?	YES NO		<u>ينطيق</u> نعم لا	هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ كالممتلام حراءة الام		5
6	14.	. Was sta	ff courteous / friendly?	YES NO		نعم لا	هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟		6
4		SERVIC	E	· <u>-</u> ·			الخدمة:	.4	اا
S	ores		Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
2	15.	Did he fo Rahal (Fu	llow the instructions on the uel Card)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	لل ائبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟		2
6	16.	Did he co type of fu	nfirm and repeat amount and el?	YES	⊠ □	<u>ت بن</u> نعم لا	هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر لك على مسامعك؟		6
6	17.	Did he fue - Dhs?	el as per customer's instructions	YES		نعم لا	هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون ـ درهم ؟		6
5	18.		er to clean windscreen (? (front & back)	YES NO	X	نعم لا	هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي) ؟	.18	5
5	19.	Were you	charged the correct amount?	YES NO	⊠ □	نعم لا	هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحا؟	.19	5
6	20.	Were you	given correct change?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل	.20	6

الا الله الله N/A ⊠ ينظبق 2

+

	3		+	•		
Sco	res Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	21. 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		3	أي عرض قَائم/فعال) كانت الإجابة "نعم" يرجى القرضيح	اذا ک
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	×	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sc	ores	Critical Areas		 	ط المجالات الأساسية	النقا
	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
	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 الآلية)	
	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 ينطبق	23b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	23c.	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES	<u>ب بر</u> نعم 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	<u>ب بر</u> نعم لا لا ينطبق	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e	. Were toilets and urinals clean?	YES NO	نعم لا لا ينطبق	23e. هل كانت أمكنة 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	2
	24b	. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	,
	24c	. Were ceiling clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	. هل كان السقف نظيف؟	;
	24d	i. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	24c. هل كانت المنافذ نظيفة؟	1

24e. Were floors clean? YES بما التوسيت نظيفة؟ الما الإصابة التوسيت نظيفة؟ الإسلام الما الإصابة التوسيت نظيفة الإسلام التوسيت نظيفة الإسلام التوسيت نظيفة التوسية نظيفة التوسيت نظيفة التوسيت نظيفة التوسيت نظيفة التوسيت نظيفة التوسية نظيفة التوسيت نظيفة التوسية التوس		4				+					
require comment when marked 'No'	Scores		Critical Areas						المجالات الأساسية		نقاط
require comment when marked 'No' NO Y المنظرة Y المنظرة ACTUAL SCORE NO Y المنظرة Y المنظرة Italian Y Italian Italian <th< td=""><td>246</td><td>e. Were floors clean</td><td>?</td><td></td><td>YES</td><td></td><td>نعم</td><td></td><td>رضيات نظيفة؟</td><td>246. هل كانت الأ</td><td>e T</td></th<>	246	e. Were floors clean	?		YES		نعم		رضيات نظيفة؟	246. هل كانت الأ	e T
24f. Were baseboards clean? YES	ŀ		o'	NO	X	يلا	ضيح	مابة "لا" يرجى التو	إذا كانت الإح		
24f. Were baseboards clean? YES					N/A		لا بنطبة	<u>ښ</u> .	1 & cohos	بوحد د ب	.
244. Were baseboards clean? NO Y بنطيق Yes Xed Xed Yes Xed Xed Yes Xed Xed Yes Xed Xed Yes Xed Xed Yes Xed					-		`		\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	_	
24g. Were grout clean? YES	24f 24g 25e 2	. Were baseboards	Were baseboards clean?				,	وم زخارهٔ ۲۵		and the oa	
24g. Were grout clean? YES Ai No Y Yes						Ħ	-	ـ د میت	ِالْ الكالطار الوح العاط	24. هن کابت ارز	T
24g. Were grout clean? NO					片					4	
No Yes Yes Yes No Yes Yes Yes Yes Yes No Yes	24g	ı. Were grout clean	?				,		e. s.t. t	NIL ME IL DA	
25a. Were trash containers clean? YES الملاحظة القمامة نظيفة والقمامة نظيفة والقمامة نظيفة والقمامة عبر فاتضة والقمامة و		.				H	-		رط بطيف؛	240. هن کان البلا	'
25a. Were trash containers clean? NO	<u> </u>					片					+
NA البنطيق Seb. Were trash containers not overflowing? NO Y YES X X YES X YES X X YES X X YES X X YES X X X X X X X X X	25a	. Were trash contai	ners clean?			4	1		es: 1: 5 1 71 -1 1		
25b. Were trash containers not overflowing? No Y Yes Ye	200	. Were trasm contain			님	•		كانت حاويات القمامة نظيفة؟			
25b. Were trash containers not overflowing? NO	2						·			- 2	
N/A Yes	256	More treet contain				K	,		24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 24f. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظيف 24g. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ 25a. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدر رائحة كريهة في الحمام تعمل رائحة كريهة أو قاعة المسجد نظيف (بدر على كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح الذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح الذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح التهيق/ الملاحظات: 25 المكتب فقط المراب من/ التقدم نحو المحطة التوضيح مظهر وسلوك الموظفين الأولية الخدمة مظهر وسلوك الموظفين الملتحة المطهر وسلوك الموظفين الملتحة المستخدام المكتب فقط الخدمة المطهر وسلوك الموظفين الملتحة المستخدام المكتب فقط الخدمة المطهر وسلوك الموظفين الملتحة المستخدام المكتب فقط الخدمة المكتب فالموظفين الملاحة الموظفين الملحة المحتمة المكتب فقط الخدمة		
26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? Yes No Yes Y	230	. were trash contail	ners not overflow	ing?				ضة؟	اويات القمامة غير فاذ	25b. هل كانت ح	1
Actual Score Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? NO	 	····				=	لا ينطبق				
(without any offensive odor)? N/A المنافع في الحمام)؟ المنافع في الحمام)؟ المنافع في الحمام)؟ المنافع في الحمام المكتب فقط المحتب التجييزات في الحمام تعمل بشكل المكتب فقط NO Y المنافع في المحام تعمل بشكل المكتب فقط POR OFFICE USE ONLY المنافع المحتب التراب من/ التقدم نحر المحطة Evaluation: Approach Actual Score Maximum Approach Appearance and Behavior of Staff Cleanliness - Restroom and Mosque Cleanliness - Cleanliness - Restroom and Mosque Cleanliness - C	26	Was the restroom	smelling clean &	froch	YES	X	نعم	ه تدر دا.	24e. هل كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 24c. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظية 24f. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظية 24g. هل كانت حاويات القمامة نظيفة 25a. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة 26c. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة 26c. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمار انحة كريهة في الحمام) 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعما إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح التوضيح الذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح عليق/ الملاحظات:	T	
Were all the facilities inside the restroom in yes	2 20.	(without any offens	sive odor)?	nesn	NO		Ä	سه (بدون اي	رائحة كريهة في الحمام)؟ 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تـ حبّد؟	2	
good working condition? require comment when marked 'No' NO النظية المسجد نظيف (ء) الملاحظات: 28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' NO					N/A		لا ينطبق		قي العمام)،	رانخه مریه	
good working condition? require comment when marked 'No' NO الاقتداء الإجابة "لا" يرجى التوضيح الملاحظة المسجد نظيف (ة)؟ نعم الانظيق الملاحظة المسجد نظيف (ة)؟ نعم الإجابة "لا" يرجى التوضيح الإجابة "لا" يرجى التوضيح الإبنائي الملاحظات: Portion Portion	27.	Were all the faciliti	room in	YES	X	نعم	ام تعمل بشكل	ع التجهيزات في الحه	27. هل كانت جمر	+	
28. Was the Mosque premises clean?		good working condition?			NO	$\overline{}$	•				
28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' NO \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	-	require comment v	vhen marked 'No	,	NO	Ц	¥		إذا كانت الإجابة	2	
### Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' NO ' y بنطيق الأوابة "لا" يرجى التوضيح الأوابة "لا" يرجى التوضيح المكتب فقط #### FOR OFFICE USE ONLY #### FOR OFFICE USE ONLY ###################################				N/A		لا ينطبق					
require comment when marked 'No' NO \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	20	\\/		YES		نعم	<u>ن</u> (ة)؟	أه قاعة المسحد نظية	in als da 28	+	
Pomments: : نطبق الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY Yunitecta المكتب فقط Yunitecta المكتب فقط Yunitecta المكتب فقط Evaluation: النقاط المسجلة (الحد الأعلى للنقاط المسجلة ACTUAL SCORE MAXIMUM Approach Approach التورب من/ التقدم نحو المحطة Approach (Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية Appearance and Behavior of Staff (Appearance and Behavior of Staff (Service) Appearance Appearance and Mosque (Cleanliness - Restroom and Mosque)	2 20.	require comment w	remises clean? ≀hen marked 'No'	•	NO		,				
FOR OFFICE USE ONLY Yuritation: Evaluation: ACTUAL SCORE MAXIMUM Approach Approach Approach Approach Approach Approach Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff Service Cleanliness - Restroom and Mosque Cleanliness - Restroom and Mosque							-	_		,	2
FOR OFFICE USE ONLY Year State المكتب فقط Year State Year S					N/A	X	لا ينطبق 				L
النقاط المسجلة المعلام النقاط المسجلة المحلم النقاط المسجلة المحلم النقاط المسجلة المحلم النقاط المسجلة المحلم الافتراب من/ النقدم نحو المحطة Approach Approach Approach Approach Appearance and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff Appearance and Behavior of Staff Service Cleanliness - Restroom and Mosque Cleanliness - Res	Comme	ents:								لليق/ الملاحظات:	التع
ACTUAL SCORE MAXIMUM Evaluation: Approach Approach Greetings and Initial Checks Appearance and Behavior of Staff Service Cleanliness - Restroom and Mosque					~~~			فقط	لاستخدام المكتب		
Greetings and Initial Checks الترحيب والتشبيكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Service الخدمة Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة – الحمامات والمسجد	%	1		Evalua	ition:					يم:	التقي
Greetings and Initial Checks الترحيب والتشبيكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Service الخدمة Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة – الحمامات والمسجد				Approa	nch				قدم نحو المحطة	الاقتراب من/ الت	1
Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين Service Cleanliness - Restroom and Mosque				Greetin	ngs an	d Ini	tial Che	cks			2
Service الخدمة Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة – الحمامات والمسجد											3
Cleanliness - Restroom and Mosque النظافة - الحمامات والمسجد											
						Res	stroom a	and Mosque	لت ماأمد حد		5
								ina wooque			

4

ADNOC Distribution

AL BAUNDA S/S 896 HR TRAFFIC POLICE RAN TEL 07-2355961

CASH RECEIPT

Date: 28-02-12 13:31 User:

Wehicle # : 27611

Pump # : 3

PRODUCT QUANTITY

PHICE

HLG-95 29.369

50.60

TOTAL : DHS 50.00

710:1000896300 Batch: 0

Signature:

THANK YOU FOR SHOPPING Al Bauaba - 1 F/S 896

SERIAL NO.