

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|--|--------|
| 5 | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يئصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ | 5 |
| 4 | 9. Did they request customers to quit smoking? | 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟ | 4 |
| 5 | 10. Did the staff thank you as you were leaving? | 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟ | 5 |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---|--|--------|
| 5 | 11. Was the filling staff presentable and well groomed? | 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً ومرتباً/أنيقاً؟ | 5 |
| 4 | 12. Was he able to communicate with customer? | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ | 4 |
| 5 | 13. Was the attendant wearing visible nametag? | 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ <i>cant read the name.</i> | 5 |
| 6 | 14. Was staff courteous / friendly? | 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ | 6 |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 2 | 15. Did he follow the instructions on the Rahal (Fuel Card)? | 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة رحال (بطاقة ملاء الوقود)؟ | 2 |
| 6 | 16. Did he confirm and repeat amount and type of fuel? | 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرّر ذلك على مسامعك؟ | 6 |
| 6 | 17. Did he fuel as per customer's instructions - Dhs? | 17. هل قام بملاء الخزان حسب تعليمات الزبون - درهم؟ | 6 |
| 5 | 18. Did he offer to clean windscreen voluntarily? (front & back) | 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نفسه (الأمامي والخلفي)؟ | 5 |
| 5 | 19. Were you charged the correct amount? | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ | 5 |
| 6 | 20. Were you given correct change? | 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟ | 6 |

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 21. | هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة؟ (فقط في حال كان هناك أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 21. | Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' | | |

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام):

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|--|--|--------|
| 22a. | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 22b. | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 22c. | هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 23a. | هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 23b. | هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 23c. | هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 23d. | هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 23e. | هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3 |
| 24a. | هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24b. | هل كانت الحيطان نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24c. | هل كان السقف نظيف؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24d. | هل كانت المنافذ نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2 |
| 24d. | Were vents clean? | | |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--|---|--|
| | 24e. Were floors clean? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح <u>فوج سواكس الارضيات - 97</u> |
| | 24f. Were baseboards clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ |
| | 24g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24g. هل كان البلاط نظيف؟ |
| 2 | 25a. Were trash containers clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ |
| 2 | 25b. Were trash containers not overflowing? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ |
| 2 | 26. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ |
| 2 | 27. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 28. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No' | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

ADNOC Distribution

Al Matar S/S 876
NEAR SHAJ AIRPORT TEL: 06-5580092

CASH RECEIPT

Date : 24-08-12 21:52 User : 0

Vehicle # : Pump # : 1

| PRODUCT | QUANTITY | PRICE | AMOUNT |
|---------|----------|-------|--------|
| E-PLUS | 31.850 | 1.610 | 50.00 |

TOTAL : DHS 50.00

TID:1800076300 Batch: 0

Signature: _____

THANK YOU FOR SHOPPING
Al Matar S/S 876

SERIAL NO.

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 1 | 3 |
|---|---|---|---|

