		,							1	\bigcirc					
•									•			SERI	3 ,	1	2
		1				+								<u> </u>	
JEC	T : EL	I ARA (FORECOU	IRT~ FINAL 20	12) p	PROJECT	-	RA - F0	ORE	COURT		Pan	Arab R	esearch	Cente	1
		•			[ارات 🗀	Emaı إما	rat i	<u> </u>	Ep ابكو/إنو	рсо /	Enoc	/ 🔯 🗉	A ادنوا	dno
SHC	PPER	CODE	DATA ENT		<u> </u>	EDITIN	Numb		Name	C	SA	lumber		SR. #	
2	50	98 Name	lun	Number 348	Name	4			Zee	N -		46	09		
Ge M	ender F	Height	Built T M F	Spectacles Yes No	Beard Yes No	Musta Yes 1	che No India	an Pa	kistani Fili		c Gro ι t. Arab		rs:		
<u>X</u>]							
EM	IRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	,	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajma	ın	Ras / Khaim		ujairah	<u> </u>
		K)													
=	S	ITE ID	Month	Date		ount (D	hs)	# of v	rehicles	# of s	staff	Tin		Time o	\neg
	19	78	09	2 3		Satur	day Su	nday	Monday	Tuesday	Wed	nesday	30 Thursday	Frid	
	E OF	07:00- 10:01 10:00 13:00	17:00 2	7:01- 20:01- 0:00 24:00				X	П]]
V 1	311			<u> </u>											
		22224							•;	و المحطة	ند ند	من/ التذ	الاقت اب	.1	
1.	A	PPROACH									·				***
Sco	ores		Critical Ar	eas	VE	. 57				ت الأساسية					النق
	1.	Was signage visible from distance of 50 meters and well maintained? Can be			500 YE :		نعم لا	متر	بعد 500 ها فقط في	من علی ہ کن حصد	مرئية بد؟ يما	اللوحة شكل ح	هل کانت و مصانة ر	.1	
		included only		eq ? Call be	N/A	_	۔ لا ينطيق	(, ,	 لى	رّة الأو	الجولة/الم		
						s 🔲	نعم								
2	2. Were lights working and in good condition at the approach?		NO		¥	دی	الة جيدة ل	، وهي بد	ء تعمل ان؟	الاضوا من المك	هل كانت الاقتر اب ،	.2	2		
		condition at the approach?				N X	لا ينطبق								
				1	YE	s 🛚	نعم		حيدة في	، وبحالة م	ء تعما	الأضو ا.	هل كانت	.3	
2	3.		hts working a the forecourt		NO		z Z		٠ کي	.5			منطقة تعب		2
			N/A		ينطبق								-		
4	4.	Was filling a	area / forecourt clean a		YE NO		نعم لا	a second		هل كانت ،	.4	4			
4		tidy?			N/A		لا ينطبق	-		-	•				
				~	YE	_=	نعم					. ,	11		
2	5.	Were the dr	iveway and fo	orecourt free	e of NO		Ä	من	ود خالبة .				نل كان الـ لحفر ومص		2
		hornoise and			N/.	A 🗆	لا ينطبق					-			
	-1														
2	. '	GREETINGS										رحيب:	لتحية/ الت	.2	
S	ores		Critical A	Areas						الأساسية	امجالات	l)		٤	لنقاد
						s. 🗆	نعم		، الموظف	ف اقتراب	نأخير ،	اك أي نا	ل کان هذ	6. ه	
5	6.		any delay in a at the fuel pu			_	3					-	ن الزبائن		5
_					N/		ينطبق			3 - 1		:1. n	mäl t	. 7	+
5	7.	Did the staf	f approach th	e driver sid	0 01	s ⊠ o ∏			ن جهة	لمركبة مر	۰ من ۱	الموطف	ل افتر ب سائق؟		5
-		me venicle	1		NO	<u> </u>									ㅗㅗ

+

2 **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Were you greeted in a friendly manner YES. نعم هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (باسلوب 8. (pleasant feeling)? NO П ¥ If no, please describe behavior: Was it 5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان arrogant, without any expression, normal يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، etc.... YES 🗌 Did they request customers to quit 9. هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن 4 .9 NO smoking? التدخين؟ N/A 🔯 YES 🛛 10. Did the staff thank you as you were 10. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر 5 NO leaving? 5 N/A 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر وسلوك الموظفين: **Scores** Critical Areas المحالات الأساسية النقاط 11. Was the filling staff presentable and well YES 🛛 11. هل كان مظهر موظف تعبئة الوقود لائقاً 5 نعم groomed? 5 NO و مر تبا/أنيقا؟ X YES 🛛 نعم 12. Was he able to communicate with 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO ¥ customer? N/A YES X 13. Was the attendant wearing visible نعم 13. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها 5 nametag? 5 NO ¥ 7eel YES 🛛 نعم 14. Was staff courteous / friendly? 6 14. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ NO 4. SERVICE 4. الخدمة: Scores Critical Areas المحالات الأساسية النقاط YES | 15. Did he follow the instructions on the 15. هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاقة 2 NO Rahal (Fuel Card)? رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟ N/A X 16. Did he confirm and repeat amount and YES 🛛 16. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكررر ذلك على مسامعك؟ 6 type of fuel? NO П ¥ 17. Did he fuel as per customer's instructions YES 🔀 نعم 17. هل قام بملء الخزان حسب تعليمات الزبون -6 - Dhs? NO YES X 18. Did he offer to clean windscreen 18. هل عرض عليك تنظيف زجاج السيارة من تلقاء نعم 5 voluntarily? (front & back) نفسه (الأمامي والخلفي) ؟ NO ¥ YES 🔀 نعم 19. Were you charged the correct amount? 5 | 19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟ NO ¥ YES 🗵 نعم 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل 6 20. Were you given correct change? NO ¥

N/A

+

3			+	•		
Sco	cres Critical Areas					النقا
	21. Did he provide information about any	YES		نعم	21. هل قدم لك الموظف أية معلومات حول العروض الترويجية في المحطة? (فقط في حال كان هناك	
	promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require	NO		ß	أي عرض قَائم/فعال) ذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
	comment when marked 'Yes'	N/A	X	لا ينطبق		

5. REST ROOMS

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

Sco	res	Critical Areas				المجالات الأساسية	النف
	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 الصابون؟	
3	22b.				نعم لا لا ينطبق	22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواثيت	3
-		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels? (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		نعم لا الارتمارة	23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO	X	لا ينطبق 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'	\/F0		<u>. بـ 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 N/A		<u>، بر</u> نعم لا ينطبق	23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	23e.	. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A		<u>بعم</u> لا لا ينطبق	23e. هل كانت أمكنة التبول 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		, ,	24c. هل كان السقف نظيف؟	
	24d	l. Were vents clean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	

Scores Critical Areas المجالات الأساسية YES 🔀 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ 24e. Were floors clean? require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO لا ينطبق □ N/A YES X 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ لا ينطبق مN/A YES X 24g. Were grout clean? 24g. هل كان البلاط نظيف؟ NO لا ينطبق ∐ N/A YES 🔯 25a. Were trash containers clean? ио П 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ لا ينطبق 🔲 N/A 2 YES X نعم 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ لا ينطبق ☐ N/A YES X نعم 26. Was the restroom smelling clean & fresh 26. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ NO (without any offensive odor)? لاينطبق □ 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 ¥ require comment when marked 'No' 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لاينطبق □ 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 لاينطبق **⋈** N/A Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسحلة الحد الأعلى للنقاط Evaluation: **ACTUAL SCORE** MAXIMUM Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشبيكات الأولية Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين 3 Service

_

4

Cleanliness - Restroom and Mosque

+

5

النظافة - الحمامات و المسجد

ADNOC Distribution

CASH RECEIPT

UC-55 9 29.66 1.720 TOTAL : DHS 50.00 IID:100070100 Batch: B

THANKS YOU FOR SHOPPING Gayathy S/S 978

SERIAL NO.

			•	