

|                                     |                          |                                     |                          |                                     |                                     |                          |                          |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|--------------------------|--|
| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY                          |                          |                                     |                                     | EDITING                  |                          |                                     |                          | CSA                                 |                          |                                     |                          | SR. #                               |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 128                                 |                          | Name                                |                          | Number                              |                                     | Name                     |                          | Number                              |                          | Name                                |                          | Number                              |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|                                     |                          | Sara                                |                          | 9001                                |                                     | Sara                     |                          | 9001                                |                          | Shamenda                            |                          | 17014                               |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| Gender                              |                          | Height                              |                          | Built                               |                                     | Spectacles               |                          | Beard                               |                          | Mustache                            |                          | Ethnic Groups                       |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| M                                   | F                        | T                                   | M                        | S                                   | T                                   | M                        | F                        | Yes                                 | No                       | Yes                                 | No                       | Yes                                 | No                       | Indian                              | Pakistani                | Filipino                            | Expat. Arabs             | Others:                  |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| EMIRATE                             |                          | Western Region                      |                          | Abu Dhabi                           |                                     | Dubai                    |                          | Sharjah                             |                          | Al Ain                              |                          | Umm Al Quwain                       |                          | Ajman                               |                          | Ras Al Khaimah                      |                          | Fujairah                 |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
|                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/> |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| SITE ID                             |                          | Month                               |                          | Date                                |                                     | Amount (Dhs)             |                          | # of vehicles                       |                          | # of staff                          |                          | Time In                             |                          | Time out                            |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| 6500                                |                          | 07                                  |                          | 08                                  |                                     | 5000                     |                          | 05                                  |                          | 04                                  |                          | 09:05                               |                          | 09:15                               |                          |                                     |                          |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |                          |  |
| TIME OF VISIT                       |                          | 07:00-10:00                         |                          | 10:01-13:00                         |                                     | 13:01-17:00              |                          | 17:01-20:00                         |                          | 20:01-24:00                         |                          | DAY OF VISIT                        |                          | Saturday                            |                          | Sunday                              |                          | Monday                   |  | Tuesday                  |  | Wednesday                |  | Thursday                 |  | Friday                   |  |
|                                     |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                                     | <input type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input type="checkbox"/>            |                          |                                     |                          | <input type="checkbox"/>            |                          | <input checked="" type="checkbox"/> |                          | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  |

## 1. APPROACH

1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 1      | Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 1      |
| 2      | Were lights working and in good condition at the approach?   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
| 2      | Were the lights working and in good condition at the forecourt area?                                   | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> ينطبق | 2      |
| 4      | Was filling area / forecourt clean and tidy?   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 4      |
| 2      | Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 2      |

## 2. GREETINGS

2. التحية/ الترحيب:

| Scores | Critical Areas  | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|---|---|--------|
| 5      | Was there any delay in approaching customers at the fuel pump | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> ينطبق | 5      |
| 5      | Did the staff approach the driver side of the vehicle?        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا                                       | 5      |

| Scores | Critical Areas   | المجالات الأساسية   | النقاط |
|--------|--|---|--------|
| 5      | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?<br>If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.... | 8. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟<br>إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يَصف بالغرور، خالٍ 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؟<br>Shamenda | 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 ملء 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 بملء 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)<br>إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 21. Did he provide information about any promotions at Service Station? (only in case of active promotion) require comment when marked 'Yes' | 173    |

## 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?   | 3      |
| 22b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 22b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?  |        |
| 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 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) |        |
| 23a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'   | 3      |
| 23b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'   |        |
| 23c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'   |        |
| 23d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'  |        |
| 23e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟   | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23e. Were toilets and urinals clean?  |        |
| 24a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24a. Were doors clean? require comment when marked 'No'   | 2      |
| 24b. هل كانت الحيطان نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24b. Were walls clean?  |        |
| 24c. هل كان السقف نظيف؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24c. Were ceiling clean?  |        |
| 24d. هل كانت المنافذ نظيفة؟  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24d. Were vents clean?  |        |

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

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

# Receipt

No. 3342633 Date: 08/07/12 التاريخ

Plate No. 91741 رقم اللوحة: Time: الوقت: **امارات Emarat**

Station: 6500 المحطة: Mileage: (Optional) كيلومتر: (اختياري)

| المنتج<br>Product                                 | درهم<br>AED | فلس<br>Fils |
|---|-------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> Super ممتاز              |             |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Special خصوصي | 50          | 00          |
| <input type="checkbox"/> Diesel ديزل              |             |             |
| <input type="checkbox"/> Kerosene كيروسين         |             |             |
| <input type="checkbox"/> Lubricants زيوت          |             |             |
| <input type="checkbox"/> Other أخرى               |             |             |
| الإجمالي<br>Total                                 | 50          | 00          |

Total amount in words إجمالي المبلغ بالحروف  
AED Fifty only درهم:

Thank you for visiting Emarat. شكراً لزيارتكم "امارات".  
Please drive safely. يرجى القيادة بحذر.

Staff Name: Chawindra اسم الموظف:

Reg. No. 17014 Staff Signature: التوقيع:

\* Receipt is not valid without station stamp on the reverse side.  
\* Receipt is not valid without completing full details as indicated above.

SERIAL NO.

6 8 8 2

