	$\mathcal{L}$	) _	T_		,
<u> </u>	SE	RIAL	١٥.		
	1	7	4	0	+

PROIECT :	<b>ELARA</b>	(FORECOURT-	FINAL	2012)

PROJECT: ELARA - FORECOURT

Pan	Arab	Research	Center	Î
-----	------	----------	--------	---

COURT	Pan Arab Research Center
1 1 4 3/ 54	Eppen / Epper / 🔀 এ 🕬 Adnoc

									SR.#
	DATA ENT	3Y	EI	DITING					SR. #
	DAIALINI		Name					Number	l
	rouh		1 1049	W 34	S	(an'			
	Built				lian Pa	kistani Filip			
					<u> </u>				X ARat
	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain		Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah
egion	NZI								
			Amari	nt (Dhe)	# of \	vehicles	# of staff	Time In	Time out
3	Month O Q	1 8	5	D	0	12	09	20:04	26105
		04   20.04	7	Saturday S	unday	Monday	Tuesday We	dnesday Thu	rsday Friday
	1		1-2405				<b>X</b>		
	estern egion	Name    Color   Color	Name	Name Number Number Name Number Name Number Name Number Numbe	Name Number Name Num  SUCUM  SUCUM  SUCUM  Number Name Num  SUCUM  SUCUM  Number Name Num  SUCUM  SU	Name    Number   Name   Number	Name Number Name N	Name   Na	Name Number Number Name Number Name Number Number Name Number

#### 1. APPROACH

## 1. الاقتراب من/ التقدّم نحو المحطة:

•		Critical Areas			المجالات الأساسية	تاط	النة
Sco	1.	Was signage visible from distance of 500 meters and well maintained? Can be included only in first run	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت اللوحة مرئية من على بعد 500 متر ومصانة بشكل جيد؟ يمكن حصر ها فقط في الجولة/المرّة الأولى	.1	
2	2.	Were lights working and in good condition at the approach?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كانت الأضواء تعمل و هي بحالة جيدة لدى الاقتراب من المكان؟	.2	2
2	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.	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.	Were the driveway and forecourt free of potholes and well maintained?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	هل كان الطريق ومنطقة ملء الوقود خالية من الحفر ومصانة بشكل جيد؟	.5	2

#### GREETINGS

#### 2. التحية/ الترحيب:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النق
			YES		نعم	والمالية المالية	.6	
5	6.	Was there any delay in approaching	NO	X	¥	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن عند مضخة الوقود؟	.0	5
		customers at the fuel pump	N/A		لا ينطيق			
-	7	Did the staff approach the driver side of	YES	X	نعم	هل اقترب الموظف من المركبة من جهة	.7	5
5	'	the vehicle?	NO		<u> </u>	السائق؟		<u></u>

Critical Areas			7 1 Sty 10	
ere you greeted in a friendly manner leasant feeling)?	YES 🖾	نعم لا	هل تم الترحيب بك بطريعه وديه (بالسوب	.8
lease describe behavior: Was it rogant, without any expression, norn	nal		(، رجّاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ…؟	1 171
d they request customers to quit noking?	YES   NO   N/A	نعم لا لا بنطبق	هل طلب الموظفون من الزبائن التوقف عن التدخين؟	.9 4
d the staff thank you as you were ving?	YES 🔀 NO 🗌	<u>يسين</u> نعم لا ينطيق	. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر المكان؟	10 5
EARANCE AND BEHAVIOR OF STA	AFF	<u> </u>	. مظهر وسلوك الموظفين:	3
Critical Areas			المجالات الأساسية	
s the filling staff presentable and we omed?	NO □	نعم لا	المجارك المحادث المحا	النقاط 1 5
s he able to communicate with tomer?	YES 🔀 NO 🗌	نعم لا لا ينطبق	1. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	2 4
s the attendant wearing visible netag?	YES 🔀	<u> </u>	1. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليه ( الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليه الموظف المرتدي بطاقة يظهر عليه المرتدي	3 5
s staff courteous / friendly?	YES 🛛	نعم لا	.1. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	1 6
RVICE			4. الخدمة:	
Critical Areas			المجالات الأساسية	النقاط
e follow the instructions on the I (Fuel Card)?	ہ □ YES NO □ N/A ☑	¥	<ol> <li>هل اتبع الموظف التعليمات الموجودة على بطاق رحال (بطاقة ملء الوقود) ؟</li> </ol>	
e confirm and repeat amount and fuel?	YES 🔯 🧸		<ul> <li>11. هل أكد الموظف على كمية ونوع الوقود وكرر ذلك على مسامعك؟</li> </ul>	6
e fuel as per customer's instructions ?		نه لا		6
e offer to clean windscreen arily? (front & back)	YES ⊠ دم NO □	اء نع لا		5
you charged the correct amount?	A YES ⊠ مع		19. هل المبلغ الذي طلب منك دفعه صحيحاً؟	5
you given correct change?	NO 🗆	y Y	20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل صحيح؟	6
<b>у</b> оц	given correct change?	العم YES 🔼 العام yeiven correct change?	نعم ∑ YES ۱ given correct change? NO	نعم YES 🔼 نعم YES 🖸 نعم 20. هل قام الموظف بإعادة المبلغ المتبقي بشكل الله given correct change? NO 🔲 Y الله عديح؟ الله الله الله الله الله الله الله الل

	3		+			
Score	e Critical Areas				المجادك الاعتاملية	النقا
-	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		Ä	أي عرض قائم/فعال) إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح	
	comment when marked 'Yes'	_ N/A	$\boxtimes$	لا ينطبق		

#### 5. REST ROOMS

## غرف الراحة (تواليت/ الحمّام):

			Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاط	1
Sc	ore	s 		YES	X	نعم			
	22	a V	v that adequately stocked with all			ר <u>י</u>	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	a	
	22	.a. v n	ecessary supplies such as <b>soap</b> ?	МО	뭄	-	مثل <u>الصابون</u> ؟		
		•		N/A		لا ينطبق			
				YES	X	نعم	22. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	2b	
3	22	22b. Were they adequately stocked with all		NO		¥	مثل وورق التواليت	3	3
3		r	necessary supplies such as toilet tissue?	N/A		لا ينطبق	<del></del>		
ļ			Vere they adequately stocked with all	YES	П	نعم	22.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	2c	
	24	r	peressary supplies such as paper towels?	NO	$\overline{\sqcap}$	, X	مثل المناشف الورقية؟		
		(	paper towels are not required where fully				(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات		
		Ċ	operational hand dryers exist)	N/A		لا ينطبق	اليد الآلية) 22. هل كانت المغاسل نظيفة؟	32	$\dashv$
-			Were sinks clean? require comment when	YES	$\boxtimes$	نعم	.2. هن كانت المعاسل نطيعه: إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	Ja	
	2	3a. ۱	marked 'No'	NO		X.	ردا سالت الإنجابة لا يرجى التوصيح		1
		. '		N/A		لا ينطبة			
	-			YES	X	نعم	2. هل كانت المرايا نظيفة؟	3b	-
	2	3b. 1	Were mirrors clean? require comment			צ	إذا كانت الإجابة "لا" يرجي التوضيح		İ
		,	when marked 'No'	NO	믐	_			
				N/A		لا ينطبق	or to by all and by	20	
			Were hand dryers clean? require comment	YES	M	نعم	<ul><li>2. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟</li><li>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح</li></ul>		
3	12	23c.	when marked 'No'	NO		Y.	ردا كالك الإجابة لا يرجى التوصيح	Ì	3
			Wileli Marked 110	N/A		لا ينطبق ا		l	1
1	L	23d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'		YES			<ol> <li>هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟</li> </ol>	3d	
	2		3d. Were dispensers clean? require comment		, <u>~</u>	צ	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	Ì	
-			МО	<u> </u>				Ì	
				N/A		لا ينطبق			
				YES	s X	نعم		_	.
		23e	Were toilets and urinals clean?	NO		} ¥	2. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	23e	
	'	200.		N/A		لا ينطبق [	}		
-	+				s 🔯	نعم [	<ol> <li>هل كانت الأبو اب نظيفة؟</li> </ol>	24a	2
1	2	24a.	Were doors clean?require comment when	NO	_	ַצ' ו	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
			marked 'No'		_	۔ لاینطبو [			ĺ
				N/A					i
				YE	s∑∑	-	ر. هل كانت الحيطان نظيفة؟	24h	
		24b	. Were walls clean?	NO	Ļ	_ X	،. هن خانب الخيطان نطيقه؛	240	
				N/A	<u>\ [</u>	ا ينطبق	A		-
	+			YE	s k	نعم [			
		240	. Were ceiling clean?	NO		צ ב	. هل كان السقف نظيف؟	24c	
		240	, vvoto coming cross	N/A		، ينطبق	¥		
	-				s D				
						ג ר	97: 1: 141: 11	24d	
		240	I. Were vents clean?	NC	_	=	•		
i				N/A	A L	ٰ ينطبق إ	3		

Scores Critical Areas المجالات الأساسية 24e. Were floors clean? YES 🖾 24e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ require comment when marked 'No' NO أذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 24f. Were baseboards clean? NO 24f. هل كانت ازرار الحانط/ لوح القاعدة نظيفة؟ ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 24g. Were grout clean? NO 24g. هل كان البلاط نظيف؟ N/A لا بنطيق YES 25a. Were trash containers clean? NO ٧ 25a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ 2 N/A لا ينطبق 🔲 YES M نعم 25b. Were trash containers not overflowing? NO 25b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟ ¥ الا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 26. Was the restroom smelling clean & fresh 2 26. هل كانت رانحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي (without any offensive odor)? NO ر انحة كريهة في الحمام)؟ لا ينطبق 🔲 N/A 27. Were all the facilities inside the restroom in 27. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل YES 🖾 good working condition? 2 require comment when marked 'No' NO 2 إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لاينطبق 🔲 N/A YES 🛛 28. Was the Mosque premises clean? 28. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ 2 require comment when marked 'No' إِذَا كَانَتَ الْإِجَابَةِ "لا" يرجى التوضييح NO ¥ 2 لا ينطبق □ N/A Comments: التعليق/ الملاحظات: FOR OFFICE USE ONLY لاستخدام المكتب فقط النقاط المسجلة الحد الأعلى للنقاط % **Evaluation: ACTUAL SCORE MAXIMUM** التقييم: Approach الاقتراب من/ التقدم نحو المحطة Greetings and Initial Checks الترحيب والتشييكات الأولية 2 Appearance and Behavior of Staff مظهر وسلوك الموظفين 3 Service 4 Cleanliness - Restroom and Mosque

TOTAL

5

النظافة - الحمامات والمسجد

# ADNOC Distribution

SEIH SHUHAIB S/S 953 GHANTOOT -TEL:02-5629052

### CASH RECEIPT

Date: 18-09-12 20:04

User:

Vehicle # : 5

Pump # :

PRODUCT QUANTITY

AMOUNT

E-PLUS

31.650 1.610

PRICE

50.00

TOTAL : DHS 50.00

TID:1000953700 Batch: 0

Signature: \_

THANK YOU FOR SHOPPING SEIH SHUHAIB S/S 953

Γ	SE	RIAL N	10.	1
M	1	7	4	0

	i • •
! ! i	
;	

I I