

SERIAL NO.			
		5	1

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
1020		Name		Number		Name		Number		Name		Number		
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard		Mustache		Ethnic Groups		
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No	Yes	No	Yes	No	Indian
☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☐	☒	☐	☒	☐	☒	☐	☐
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah		Al Ain		Umm Al Quwain		Ajman
		☐		☒		☐		☐		☐		☐		☐
Ras Al Khaimah		Fujairah												
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out
7 5 2		0 2		2 7		8 1		0 2		0 3		7:05		7:40
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

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
1.	Was there proper sign to the Lube changing bay?	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟	1
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتببة؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
4	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟	4
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
6.	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟	6
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	Was there any delay in approaching customers?	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	3
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
5	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	5
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟	5

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag? <i>was wearing a coat</i>	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟

النقاط			المجالات الأساسية			Critical Areas			Scores		
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم	☒	YES	24.	Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3	3		
3	25.	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم	☒	YES	25.	Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3	3		
	26.	هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	نعم	☒	YES	26.	Did attendant carry out the following complimentary checks:				
	31a.	إضافة ماء للبطارية	نعم	☒	YES	31a.	Battery Water top up				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم	☒	YES	31b.	Coolant Water top up				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم	☒	YES	31c.	Auto Transmission Fluid top up				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم	☒	YES	31d.	Brake Fluid top up				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم	☒	YES	31e.	Gear Oil top up				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم	☒	YES	31f.	Air filter cleaning				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم	☒	YES	31g.	Wiper Water top up				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم	☒	YES	31h.	Clean engine using air gun				
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم	☒	YES	27.	Were any of your questions related to lube change answered?	3	3		
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
3	28.	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم	☒	YES	28.	Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3	3		
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم	☒	YES	29.	Were you offered a receipt voluntarily?	4	4		
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

النقاط			المجالات الأساسية			Critical Areas			Scores		
3	30a.	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟	نعم	☒	YES	30a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3	3		
			لا	☐	NO						
			لا ينطبق	☐	N/A						

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>فوريق التواليت</u> ؟
	30c. 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
	32d. Were vents clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	2

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	الحد الأعلى للنقاط	النقاط المسجلة	%
ACTUAL SCORE	MAXIMUM		
1	Approach and Cleanliness		
2	Greetings and Initial Checks		
3	Appearance and Behavior of Staff		
4	Service		
5	Cleanliness - Restroom and Mosque		
	TOTAL		

Retail Sales Department

فاتورة نقدية
Cash Memo



SERIAL NO.

5 1

F/STN. Code No. 752 Date 27.09.2011

الكمية Qty.	التفصيل Description	درهم Dhs.	المس Fils
	ULG 98 بنترول ممتاز ٩٨		
	ULG 95 بنترول خصوصي ٩٥		
	Gas Oil ديزل		
	Kerosene كيروسين		
4	Lubricants زيوت	53	00
	WAG. غاز	25	00
	Special Prod. المنتجات الخاصة		
	Car wash غسل سيارة	1	
	Car wash with hot wax غسل مع شمع ساخن	1	
	Car wash manual غسل يدوي		
	TOTAL المجموع:	80	00

Receiver's Signature توقيع المستلم

Circulation: Original - Customer, Pink - Filling Station

أدنوك للتوزيع ص.ب: ٤١٨٨ - أبوظبي - أ.ع.م. هاتف: ٧٧١٢٠٠٠ فاكس: ٧٧١٢٤٤٤/٧٧١٢٤٤٤ - تليفون: ٧٧١٢٤٤٤
Adnoc Distribution: PO Box 4188, Abu Dhabi, U.A.E. Tel: 0771300, Fax: 0772322 / 0772344, Mbx: 22859 F0081 EM
Cable: DISTPEX, E-mail: adnoc-dist@adnoc.ae, Website: www.adnocdist.ae

F011, Rev 2