

DE-18/19

SERIAL NO.

7 9 5

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. #                    |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1060                                |                          | Name                                |                                     | Number                   |                          | Name                     |                          | Number                   |                                     | Name                     |                          | Number                   |                          |                          |
|                                     |                          |                                     |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                                     | ISHAD                    |                          |                          |                          |                          |
| Gender                              | Height                   | Built                               |                                     |                          | Spectacles               |                          | Beard                    |                          | Mustache                            |                          | Ethnic Groups            |                          |                          |                          |
| M F                                 | T M S                    | T M F                               | Yes No                              | 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input 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                 |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 892                                 | 09                       | 10                                  | 96                                  | 02                       | 04                       | 16:26                    | 16:45                    |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
| 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" 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"/> |                          |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

## 1. الإقتراب والنظافة:

| Scores | Critical Areas                                                             | المجالات الأساسية                                                                                                      | النقاط                                                                 |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 1.     | Was there proper sign to the Lube changing bay?                            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               |
| 3      | 2. Was the lube changing area clean and organized?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟                            |
| 4      | 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟     |
| 2      | 4. Were the waiting area and table clean?                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              |
| 2      | 5. Was the television in the waiting room working?                         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             |
|        | 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

## 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas                                                                            | المجالات الأساسية                                                             | النقاط                                                                                 |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3      | 7. Was there any delay in approaching customers?                                          | YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                            |
|        | 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟                                         |
| 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...؟ |

| 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟                                                    |
| 4      | 12. Did the staff thank you as you were leaving?                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟                |
| 3      | 14. Was the attendant wearing visible nametag?      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3      | 15. Was he able to communicate with customer?       | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟              |
| 4      | 16. Was staff courteous / friendly?                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                              | 24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes? | 3      |
| 3      | 25.  | هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟ | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                              | 25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?  | 3      |
|        | 26.  | هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:                                        |                                                                                                       |                                                                                                  | 26. Did attendant carry out the following complimentary checks:                         |        |
|        | 31a. | إضافة ماء للبطارية                                                                     | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31a. Battery Water top up                                                               |        |
|        | 31b. | إضافة ماء للمبرد/coolant                                                               | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31b. Coolant Water top up                                                               |        |
|        | 31c. | إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألي (الترانسميشون)                                        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31c. Auto Transmission Fluid top up                                                     |        |
|        | 31d. | إضافة زيت الفرامل                                                                      | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31d. Brake Fluid top up                                                                 |        |
|        | 31e. | إضافة زيت للجير/ التروس                                                                | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31e. Gear Oil top up                                                                    |        |
|        | 31f. | تنظيف فلتر الهواء                                                                      | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31f. Air filter cleaning                                                                |        |
|        | 31g. | إضافة ماء لمساحات الزجاج                                                               | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31g. Wiper Water top up                                                                 |        |
|        | 31h. | تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء                                                      | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 31h. Clean engine using air gun                                                         |        |
| 3      | 27.  | هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟                           | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 27. Were any of your questions related to lube change answered?                         | 3      |
| 3      | 28.  | هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟             | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?                                | 3      |
| 4      | 29.  | هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟                                                      | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 29. Were you offered a receipt voluntarily?                                             | 4      |

## 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 <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | 30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? | 3      |

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                        | المجالات الأساسية                                                                                                      | النقاط                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?                                                                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق 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 <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> 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?<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 | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                  |
|        | 31b. Were mirrors 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 | 31b. هل كانت المرايا نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                  |
|        | 31c. Were hand dryers 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 | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                            |
|        | 31d. Were dispensers 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 | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                          |
|        | 31e. Were toilets and urinals clean?                                                                                                                                  | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة?                                                                                                   |
| 2      | 32a. Were doors 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 | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                  |
|        | 32b. Were walls clean?                                                                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة?                                                                                                        |
|        | 32c. Were ceiling clean?                                                                                                                                              | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32c. هل كان السقف نظيف?                                                                                                            |
|        | 32d. Were vents clean?                                                                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة?                                                                                                        |
|        | 32e. 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 | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة?<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                                 |
|        | 32f. Were baseboards clean?                                                                                                                                           | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة?                                                                                      |
|        | 32g. Were grout clean?                                                                                                                                                | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 32g. هل كان البلاط نظيف?                                                                                                           |

| النقاط | المجالات الأساسية                                                                         | Critical Areas                                                                                                         | Scores |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2      | 33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟                                                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
|        | 33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟                                                    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق |        |
| 2      | 34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟                    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |
| 2      | 35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟<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 | 2      |
| 2      | 36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟<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 | 2      |

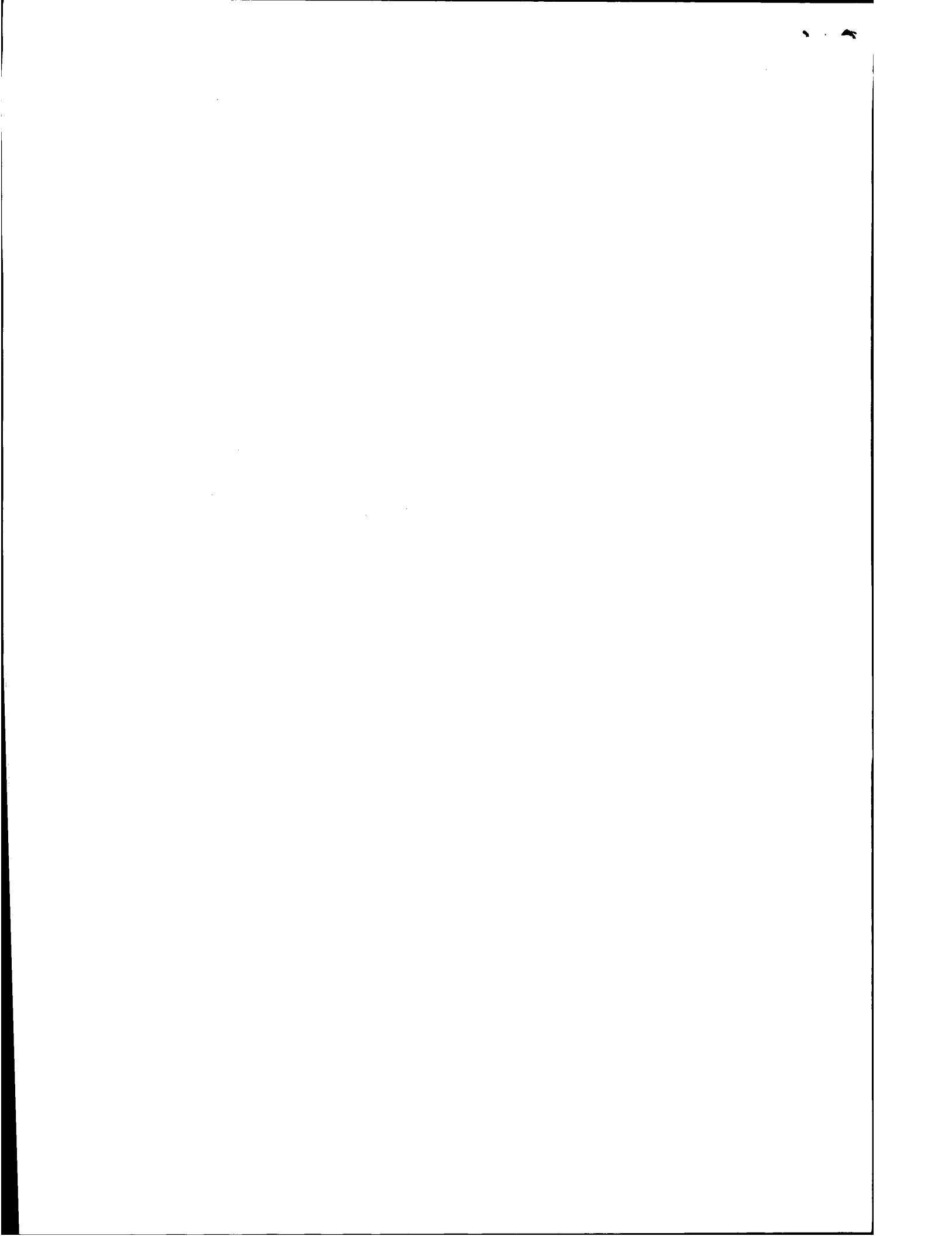
Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم:                      | Evaluation:                       | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | % |
|-------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 1- الاقتراب والنظافة          | Approach and Cleanliness          |                               |                                |   |
| 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                             |                               |                                |   |



SERIAL NO.

7

9

5

CAR C. CENTER S/S 892  
MUSAFRAH  
ADNOC DISTRIBUTION  
ABU DHABI

| DESCRIPTION        | PRICE | TOTAL |
|--------------------|-------|-------|
| Voyager Silver 1.1 | 26.00 | 26.00 |
| New Nissan 1.000   | 70.00 | 96.00 |

TOTAL

CASH PAYMENT

YOU WERE SERVED BY: 291  
DATE 10/09/2012

THANKS FOR SHOPPING.

