1

SERIAL NO.

1 1 7 1

							'								
															7
			1				+		. 1	. Ch	_	A b. D.a.a		· omton	á
ECT	r : ELA	RA (L	ube Chang	e - FINAL 2012)	PRO					e Change		Pan Arab Res			•
		000	=1	DATA ENTR	<u> </u>		رات DITII		arat	। / L.J थ	Eppc ابحو /إنو CSA	o / Enoc /		ادو * SR.	
	PPER		Name	DATAENTA	Number	Name		Nun	ber	17		Number	_		
10	06	0				Amon	4.	505	_	AShra	Ethnic G	roups			_
G VI	ender F	T	Height M S	Built T M F	Spectacles E Yes No Ye			No In	dian	Pakistani Fili	oino Expat. A	rabs Others:			_
<u> </u>] [X I		الل			 		=
EI	MIRAT	E	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah		Al Ai	n	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimal	n Fu	ıjairah	_
															_
==	s	ITE ID		Month	Date	Amou	ınt (C	Ohs)	# 0	of vehicles	# of staf			ime ou	_
	9		21	06	10	5	6	<u> </u>	(기3_	0.	L 14:3	0 10	1.5	<u>C</u>
=	- 05	07:0	- 1			DAY OF	Satur	rday S	unda	y Monday	Tuesday W	lednesday TI	hursday	Frida	<u>y</u>
	E OF	10:0	0 13:00	17:00 20:	7	VISIT]	X					Ш	
				CLEANI INES	<u>=</u>							ب والنظافة:	الاقتراه	.1	_
1.	APPI	KOA	JH AND	CLEANLINES							جالات الأساسية			قاط	
Sco	ores			Critical Are	as	YES	X		<u>.</u>		· · · · · · · ·			Т	_
	1.			oper sign to th	e Lube	NO		<i>f</i> -	نة لا	الة على منطة	واضحة للدلا	ن هناك لوحة لزيت؟		.1	
		char	nging bay	?		N/A		ينطبق	¥			ىرىك. —	- 		
7					YES	X	م	a.					_		
3	2.		the lube inized?	changing are	a clean and	NO			¥	فة ومرتبة؟	ر الزيت نظب	ت منطقة تغيي	هل کان	.2	(
						N/A		ينطبق	~						_
	3.	 Was there any oil leaking and falling on 				YES		م	نع لا	وقوعه على	رب للزيت و	، هناك أي تس	هلِ کار	.3	4
4	0.			the lube bay		NO N/A	M 	ينطبق	-		نيير الزيت؟	، في منطقة ت	الارضر		ĺ
									نع						
2	4.	Wei	re the wai	iting area and	table clean?			,	¥	ة نظيفة؟	ظار والطاوا	ت منطقة الانت	هل كاند	.4	
_			•	J		N/A		ينطبق	¥						L
	_			totale to the second	aiting room	YES	图	• 6	نع					_	١,
2	5.		s the tele [.] king?	vision in the w	alung room	NO			7	الانتظار؟	مل في غرفة	، النتلفزيون يع	هل کان	.5	1
				 -		N/A YES		ينطبق	نعد						H
	6.	Wa	s the boa	rd displaying	complimenta			. (<u></u> -	ٔ قائمة		ت اللوحة التي		.6	
		ser	vices nea	t and clean?		N/A		بنطبق	-		تبه ونظيفة؟	المجانية مر	الحدمات		ļ
	1										7	-111	-11	_	
2	. '	GRE	ETINGS A	AND INITIAL	CHECKS						الاولىه:	، والتشييكات	الدرحيب	.2	
Sc	ores			Critical Ar	eas						الات الأساسية			اط	<u>ق</u> ۲
3	7.		s there a	ny delay in ap	proaching	YES NO			نعم لا	ب/تقدم		هناك أي تأخ نحو الزبائن		.7	
	8.		ere you gr easant fee	eeted in a frie eling)?	ndly manner	YES NO			نعم لا	باسلوب	لريقة ودية (ترحيب بك بد ؟	هل تمَ الْـ مفرح) ؟		
5	If n	o. ple	ease desc	cribe behavior any expression	: Was it on, normal	(4)	(49)				نم بوصف سلو بالغرور، خال		!	
	1 .			u, bul		ceetin	9						ائح ـــــــــــــــــــــــــــــــــ		

+

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

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاط
13.		Was the uniform of the attendant neat	YES	Z	نعم		سفط
3		and tidy?	NO		¥	 ال هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقا ومرتباً؟ 	3 3
			N/A		لا ينطبق		
_	14.	Was the attendant wearing visible nametag?	YES	X	لعم	to seet	
3			NO		¥	 هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ 	4 3
_			N/A		لا ينطبق	عليها اسمه بوصوح!	
2	15.	Was he able to communicate with	YES	X	تعم	t will to the state of the stat	
3		customer?	NO		¥	 1. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟ 	5 3
			N/A		لا ينطبق	الربون؛	
	40	100	YES	\boxtimes	لعم		_
4	16.	Was staff courteous / friendly?	NO		Z	11. هل كان الموظف ودودأ/لطيفا؟	3 4
					لا ينطبق		

4. SERVICE

+

4 الخدمة:

Sc	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	لنقاط
3	17.	Did attendant check whether you need	YES		نعم	. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت	17
_		top up or complete oil change?	NO		K	السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	3
3	18.	The annual of the state of the	YES	X	نعم	. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد	18
		only oil is to be changed or oil with filter?	NO		X	تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	3
3	19.	Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed	YES	\boxtimes	نعم	. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام	19
_		you?	NO		¥	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب اضافتها و أبلغك بذلك؟	3
3	20.	Did the attendant check for oil leakages	YES	X	لعم	 من قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من 	20
		under your car from filter and drain bolt?	NO		¥	تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزفه	3
3	21.	The attendant drain the daed off	YES	Z	نعم	الزيت؟ 2. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل	21
_		completely from your car?	NO		¥	من سيار تك؟	3
2	22.		YES	X	نعم	2. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام	22 -
4		to be flushed and did it if you agreed?	NO		K	بذلك في حال موافقتك؟	2
3	23.	Did the attendant fill the correct grade as	YE\$	X	نعم	2. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت	23 2
		you requested?		\sqcup	¥	الصحيحة التي طلبتها؟	3 3

النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas Scores** YEŞ 🛛 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه لعم 24. Did he request you to start engine and 3 leave it running for one and a half في حالة التشغيل لمدة دقيقة و نصف؟ 3 ¥ NO minutes? 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت YES 🛛 25. Did the attendant ensure that the carter مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب 3 3 bolt is tightened and there are no leaks? NO 🗆 26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المحانية 26. Did attendant carry out the following التالبة: complimentary checks: YES 🛛 نعم إضافة ماء للبطارية 31a. NO 31a. Battery Water top up لاينطيق □ Ν/Α YES 🗵 إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. NO 31b. Coolant Water top up لا ينطيق N/A YES 🛛 إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلى 31c. 31c. Auto Transmission Fluid top up NO (الترانسميشون) لا ينطبق N/A YES 🛛 إضافة زيت الفرامل 31d. ¥ NO 31d. Brake Fluid top up N/A YES 🛛 إضافة زيت للجير/ التروس 31e. 31e. Gear Oil top up NO N/A YES 🛛 تنظيف فلتر الهواء 31f. NO 31f. Air filter cleaning N/A لا ينطبق Z YES إضافة ماء لمساحات الزجاج 31g. NO 31g. Wiper Water top up لا ينطبق N/A YES 🛛 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء 31h. ¥ 31h. Clean engine using air gun NO N/A لا ينطبق YES 🗆 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة 27. Were any of your questions related to 3 NO 3 بعملية تغيير الزيت؟ lube change answered? لا ينطبق 🛛 N/A هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد YES 🛛 28. Did the staff place the mileage sticker in الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في 3 NO 3 the car? السيارة؟ لاينطبق 🔲 N/A YES 🔯 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريا؟ 29. Were you offered a receipt voluntarily? NO. ¥ لاينطبق 🔲 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد: **REST ROOMS AND MOSQUE** 5. المجالات الأساسية النقاط **Critical Areas** Scores YES 🛛 3 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية 30a. Were they adequately stocked with all NO مثل ا**لصابون**؟ necessary supplies such as soap?

N/A

لا ينطبق

+

6	cores		+		
3	cores	Critical Areas		المجالات الأساسية	نقاط
	30b	o. Were they adequately stocked with al necessary supplies such as <u>toilet tis</u> :	sue? NO	نعم 30. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت درية	ОЬ
	30c	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper town (paper towns are not required where	YES Place Place	لا يعم 30. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية نعم مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟	Эс
	31a.	operational hand dryers exist) Were sinks clean? require comment when marked 'No'	· ·	أليد الألية) و المغاسل نظيفة؟ و المغاسل نظيفة؟ و المغاسل نظيفة المغاسل ال	а
	245		777	لا يند	
		Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	NO 🔲	31. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا	b
3	31c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	طبق لـ N/A ۲ES 🛭 م NO 🔲	لا يند 310. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا	c 3
	31d.	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	<u> </u>	لا ين المسابون نظيفة؟ لا ين المسابون نظيفة؟ لا ين الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا التوضيح للتوضيح لا التوضيح للتوضيح للتوض	
	31e. \	Were toilets and urinals clean?	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	لاين عن	
_	32a. \	Were doors clean? equire comment when marked 'No'	بنطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ نع	
-	_		`	4 Y	
	32b. V	Vere walls clean?	ينطبق 🔲 N/A		
;	32c. V	Vere ceiling clean?	عم ⊠ YES لا ∏ NO ينطبق ∏ N/A	32c. هل كان السقف نظيف؟	
3	32d. W	Vere vents clean?	نعم \\\ NO \ \\ لا \ NA \ ينطبق \ N/A	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	2
3		Vere floors clean? equire comment when marked 'No'	نعم XES کا لا NO کا	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	2f. W	/ere baseboards clean?	ینطبق لـــ N/A نعم YES ⊠ ا NO	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
3:	2g. W	ere grout clean?	نعم YES ⊠ نعم لا NO	32g. هل كان البلاط نظيف؟	

4

Lube change.doc

Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاه
	33a. Were trash containers clean?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	2
2	33b. Were trash containers not overflowing?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	2
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيّد؟ الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

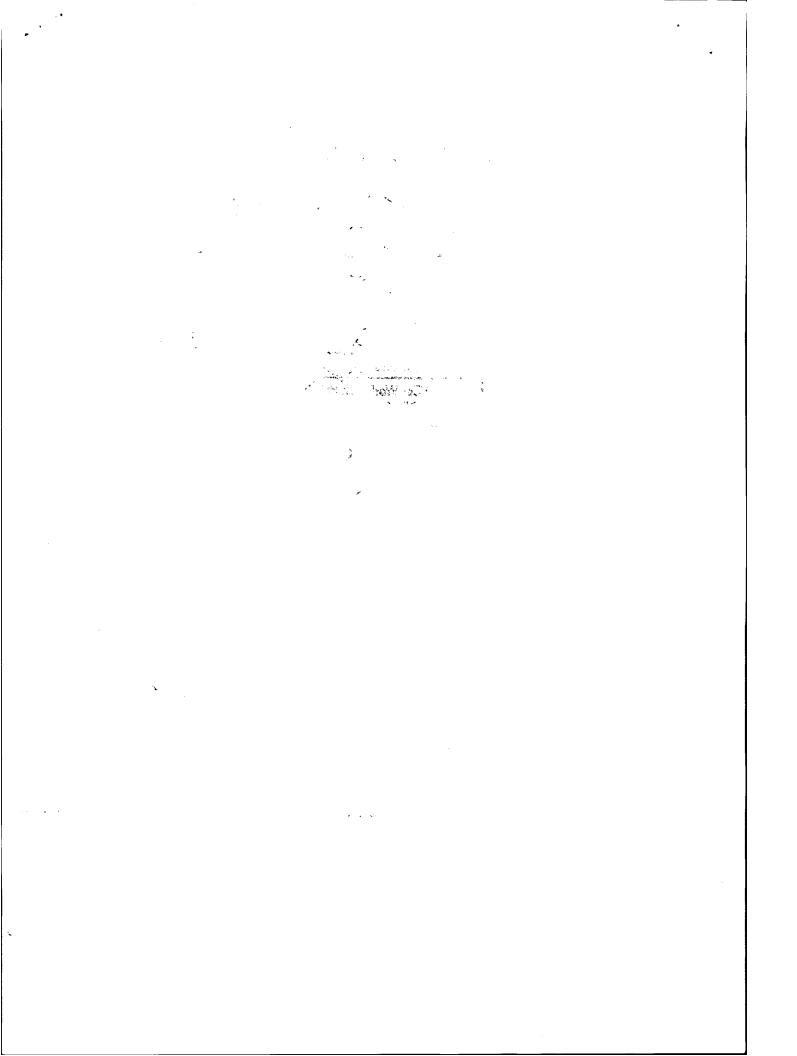
Comments:	التعليق الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	قىيم:	
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	1
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	جموع	الم

+



SERIAL NO. 1 1 7 1

F/STN. Code No. 921 Date 10/06/2012

الكمية Qty.	الضميسل Description	درهم Dhs.	فلس Fila
<u> </u>	برول مستاز ۱۰ عام Super 90		
	Special 97 ۹۷ مرول خصومي		1,
-	اعالي من الرصاص		
	Gas Oil Oll Jis	56	_
	کورسین Kerosene		
;	lubricants · نيوت		
	L.P.G.	/_	
	المنتوجات الحماصة Special Prod.		
	Cor Wosh NOILO (314)		
	Car Wash with Hat Wax	<u> </u>	
	TOTAL / S S S S S S S S S S S S S S S S S S	56	1-

Receiver's Signature

ation: Original Culturisty Runs Filling Station

ونوك للتوزيع من مـ: ١٩٨٨ – أوظر عمل و خالات. - معلان على المناوعة ١٩٣٤ و ١٩٣١ عكس: ١٩٣٠ غريست أي أم

FROM: ANWAR

				• • •
				•
	•	:		
			,	
			•	
l de la companya de				