

SERIAL NO.

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 2 | 8 |
|---|---|---|---|

**PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)**

**PROJECT: ELARA - Lube Change**

**Pan Arab Research Center**

☐ Emarat امارات / ☐ Eppco / Enoc إبكو/إنوك / ☒ Adnoc أدنوك

|                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |        |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------|--------------------------|--|-------------------------------------|--|--------------------------|--|--------|--|
| SHOPPER CODE                        |                          | DATA ENTRY               |                          |                                     |                          | EDITING                             |                          |                          |                                     | CSA                      |                                     |                          |                          | SR. #                    |                          |                          |                          |                                     |        |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
| 2036                                |                          | Name                     |                          | Number                              |                          | Name                                |                          | Number                   |                                     | Name                     |                                     | Number                   |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |        |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
|                                     |                          |                          |                          |                                     |                          |                                     |                          |                          |                                     | No name tag              |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |        |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
| 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 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 type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Bangal |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
| 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                 |                          |                          |                                     |        |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
| 922                                 |                          |                          | 09                       |                                     | 28                       |                                     | 89                       |                          | 04                                  |                          | 54                                  |                          | 10:00                    |                          | 10:08                    |                          |                          |                                     |        |                          |  |                                     |  |                          |  |        |  |
| 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 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 checked="" type="checkbox"/> |  | <input type="checkbox"/> |  |        |  |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

### 1. الإقتراب والنظافة:

| 7. APPROACH AND OBSERVATIONS |    | 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 | 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 | هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟                            | 3 |        |
| 4                            | 3. | Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟     | 4 |        |
| 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 | هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              | 2 |        |
| 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 | هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             | 2 |        |
|                              | 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 | هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ |   |        |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

## 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| النقاط |    | المجالات الأساسية                                                                      |     | Critical Areas                          |    | Scores                                                                                    |   |
|--------|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 3      | 7. | هل كان هناك أي تأخير في اقتراح/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                               | نعم | YES <input checked="" type="checkbox"/> | 7. | Was there any delay in approaching customers?                                             | 3 |
|        |    |                                                                                        | لا  | NO <input type="checkbox"/>             |    |                                                                                           |   |
|        | 8. | هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟                                          | نعم | YES <input checked="" type="checkbox"/> | 8. | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                                 |   |
|        |    |                                                                                        | لا  | NO <input type="checkbox"/>             |    |                                                                                           |   |
| 5      |    | إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟ |     |                                         | 5  | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... |   |

| 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 type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" 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 الآلي (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 للحير/ 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 soap? | 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 type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 2      |

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم:     | التعليق:                   | الحد الأعلى للنقاط | النقاط المسجلة | % |
|--------------|----------------------------|--------------------|----------------|---|
| ACTUAL SCORE | MAXIMUM                    |                    |                |   |
| 1            | الاقتراب والنظافة          |                    |                |   |
| 2            | الترحيب والتشيكات الأولية  |                    |                |   |
| 3            | مظهر وسلوك الموظفين        |                    |                |   |
| 4            | الخدمة                     |                    |                |   |
| 5            | النظافة - الحمامات والمسجد |                    |                |   |
|              | المجموع                    |                    |                |   |
|              | TOTAL                      |                    |                |   |



SERIAL NO.

1 2 2 8

**ADNOC DISTRIBUTION**

KHALIDIYA S/S 922  
ABU DHABI

| DESCRIPTION    | QTY  | PRICE | TOTAL |
|----------------|------|-------|-------|
| Honda Civic 15 | 1.00 | 26.00 | 26.00 |
| VoyagrSilver1L | 4.50 | 14.00 | 63.00 |

TOTAL 89.00

CASH PAYMENT 89.00

You were served by Cashier 1  
DATE 28/09/2012 10:07 T1 S1 01 7813

THANK YOU FOR SHOPPING ..

