

Dg-25/9

SERIAL NO.			
1	4	3	0

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc Eppco / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #	
Name		Number		Name		Number			
146				Sadiq					
Gender		Height		Built		Spectacles		Ethnic Groups	
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes	No
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	
929		09		19		71		01	
# of staff		Time In		Time out					
01		18:15		18:55					
TIME OF VISIT		07:00-10:00		10:01-13:00		13:01-17:00		17:01-20:00	
☐		☐		☐		☒		☐	
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 ومرتبّة؟	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 ووقوعه 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/تقديم الموظف نحو الزبائن؟	3.
	YES ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
5.	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟	5.
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
5.	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ....؟	5.

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	9. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	3
5	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلاتر وفوائد كل منها؟	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	5
4	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	11. Did he offer the waiting area to you?	4
4	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	12. Did the staff thank you as you were leaving?	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	3
3	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	14. Was the attendant wearing visible nametag?	3
3	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	15. Was he able to communicate with customer?	3
4	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	16. Was staff courteous / friendly?	4

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	3
3	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلاتر؟	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	3
3	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	3
3	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	3
3	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	3
2	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	2
3	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	3

النقاط		المجالات الأساسية		Critical Areas		Scores	
3	24.	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	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 جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	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 ☒ YES	لا ☐ NO	31a. Battery Water top up		
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31b. Coolant Water top up		
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31c. Auto Transmission Fluid top up		
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31d. Brake Fluid top up		
	31e.	إضافة زيت للجير/التروس	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31e. Gear Oil top up		
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31f. Air filter cleaning		
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31g. Wiper Water top up		
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	31h. Clean engine using air gun		
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	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 ☒ YES	لا ☐ NO	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3	
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام <u>إختياري</u> ؟	نعم ☒ YES	لا ☐ NO	29. Were you offered a receipt <u>voluntarily</u> ?	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 ☒ YES	لا ☐ NO	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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☐ 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؟

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

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة
			Greetings and Initial Checks	2 الترحيب والتشيكات الأولية
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر وسلوك الموظفين
			Service	4 الخدمة
			Cleanliness - Restroom and Mosque	5 النظافة - الحمامات والمسجد
			TOTAL	المجموع

SERIAL NO.				
	1	4	3	0

فاتورة نقدية
Cash Memo

SEP 2012

418 929

F/STN. Code No.

310
Date 19/10/12

الكمية Qty.	التفصيل Description	درهم Dhs.	فلس Fils
	بترول ممتاز ٩٨		
ULG 98	بترول مخصوصي ٩٧		
ULG 95	ديزل		
Gas Oil	كيروسين		
Kerosene	زيوت		
Lubricants	غاز		
L.P.G.	المنتجات الخاصة		
Special Prod.	غسيل سيارة		
Car wash	غسيل مع شمع ساخن		
Car wash with hot wax	صبل يدوي		
Car wash manual	الجموع :		
TOTAL			

Receiver's Signature _____

توقفت الحارة

Circulation: Original - Customer, Pink - Filling Station

أدوية لأمراض مزمنة، ص: ١٨٨ أ - أبو ظبي - آ.م.ع. هاتف: ٢٧٧١٣٩ / فاكس: ٢٧٧٢٢٢ / ٢٧٧٢٢٤ / ٢٧٧٢٢٥ / ٢٧٧٢٢٦
 U.A.E. Tel: 6771389, Fax: 6772322 / 6772244, Telex: 72230 POCINT RU
 Advance Distribution P.O. Box: 4108, Abu Dhabi, U.A.E.
 Cable: DISTPRT, Email: admed@distpartments.net, Website: www.admed.net

RS - R011, Rev. 2

