SERIAL NO. 6

SHOPPER CODE				be change		, rk					re Changi		co / Enoc /			-	
No No No No No No No No	SHO	PPE	R CODE		DATA ENTR	Υ			ING								
Emirate Holght Bolt Percentage Bear Mustacht Ethnic Groups The Region Regi		\ ~	,	Name		,					1	, 	Number	\vdash			
No F T M S T M F Yess No Yes N			/							<u>10</u>	Halla.					_	
EMIRATE Western Abu Dhabi Dubal Sharjah Al Ain Qumwain Ajman Rasa M Rasa		nde F							No Ir	idian	Pakistani Fili						
A Ware the waiting area and table clean? A A A Cauwain A Ca	図							Ø				_					
Site ID Month Date Amount (Dhs) # of vehicles # of staff Time In Time out Time out Private Pr	=			Western	1	5.1	Ch and a	T	A1 A	-	Umm Al	Aimon	Ras Al	T	uioirol		
SITE ID Month Date Amount (Dhs) # of vehicles # of staff Time In Time out Price out	EN	IIRA	TE		ļ	Dubai	Sharja	n -	AI AI	n 	Quwain	Ajman	Khaimah		ıjairai	"	
1. APPROACH AND CLEANLINESS 1. Was there proper sign to the Lube changing bay? 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1				<u> </u>		البا	ᆜ				<u> </u>				ᆜ		
1. Was there proper sign to the Lube changing bay? N/A Sunday Wednesday Toursday Friday State		1 .		1_		Date	Am	ount ((Dhs)	# 0	of vehicles	# of staf	f Time Ir			_	
1. Was there proper sign to the Lube changing bay? 1. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay? 1. Was the television in the waiting room working? 2. Was the television in the waiting room working? 3. Was the television in the waiting room working? 4. Was the television in the waiting room working? 5. Was the television in the waiting room working? 5. Was the television in the waiting room working? 7. Was there any delay in approaching services neat and clean? 7. Was there any delay in approaching room services and table to the clean? 7. Was there any delay in approaching room services and table to the clean? 7. Was there any delay in approaching room services from the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services and table to the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services from the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services from the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services for the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services for the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services for the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services for the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services for the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services for the clean and clean? 7. Services for the clean and clean? 7. Was there any delay in approaching room services room and color r	0	(131	03	31	1 1	<u>51</u>	6		이 3	الدا	9:7	ولو	<u>':3</u>	<u>6</u>	
No No No No No No No No	TIME	: OE		1	1		DAY OF	Sati	urday	Sunda	y Monday	Tuesday W	ednesday Thu	rsday	Frid	ay	
1. APPROACH AND CLEANLINESS .1 Ilyactic petitidals. .1 Ilyactic petitidals. .1 Ilyactic petitidals. .2 Ilyactic petitidals. .1 Ilyactic petitidals. .2 Ilyactic petitidals. .1 Ilyactic petitidals. .2 Ilyactic petitidals. <th cols<="" td=""><td></td><td></td><td></td><td>13:00</td><td> </td><td>]</td><td></td><td></td><td>\leq</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>]</td></th>	<td></td> <td></td> <td></td> <td>13:00</td> <td> </td> <td>]</td> <td></td> <td></td> <td>\leq</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>]</td>				13:00]			\leq]
Scores Critical Areas Scores Critical Areas Scores Scores Critical Areas Scores Scores Critical Areas Scores Scores Critical Areas Scores Scores Critical Areas Scores	1. /	APP	ROACI	H AND C	LEANLINES	s							اب و النظافة:	الاقت	.1		
The changing bay? 1. Was there proper sign to the Lube changing bay? 1. Was there proper sign to the Lube changing bay? 2. Was the lube changing area clean and organized? 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay? 4. Were the waiting area and table clean? 5. Was the television in the waiting room working? 6. Was the board displaying complimentary services neat and clean? 8. Was there any delay in approaching customers? 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? 1. Was the lube changing area clean and organized? 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? 1. Was the board displaying companies and table clean? 1. Was the clear is a proper sign to the Lube with the changing bay in approaching (pleasant feeling)? 1. Was the clear is a proper sign to the Lube with the Lube without any expression, normal 1. Was the clear is a proper sign to the Lube with the Lube with the Lube with the Lube without any expression, normal 1. Was the clear is a proper sign to the Lube with the Lube with the Lube with the Lube without any expression, normal 1. Was there any delay in approaching (pleasant feeling)? 1. Was the clear is a proper sign to the Lube without any expression, normal 1. Lube without any expression, normal								·				حالات الأساسية				النة	
No	300	163			Ontical Area		YES	X									
changing bay? N/A بنطيق Yes الم المعلق المعالقة المعالقة Yes المعالقة ال		1.			oer sign to th	e Lube				قة	الة على منط	واضحة للدلا			.1		
2. Was the lube changing area clean and organized? NO N N/A Lipidity YES NO N/A NO NO N/A NO NO NO NO NO NO NO N			chang	ing bay?				H		-			الزيت؟	تغيير			
No													· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
No No No No No No No No	2	2.	Was t	he lube c	hanging area	a clean and			,		وقات ، م ، قاف	ر الذيت نظ	انت منطقة تغير	< da	2	વ	
4 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay? NO X Y YES Y	3		organ	ized?				H		-	یت ومرب.	یر ،برپ ت س ے			.۷		
4 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay? NO \Rightarrow{Y} Yeidage <	+								~~~~	٠							
N/A النطيق YES المرافقة الانتظار و الطاولة نظيفة؟ YES المرافقة و ال	4	3.					NO	X	,		روقوعه على	ىرب للزيت ₍ 	نان هناك اي تد 	ھل ک	.3	4	
2 4. Were the waiting area and table clean? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ Direction in the waiting room working? YES \ NO \ N/A \ DIRECTION in the waiting room working working is given by a services neat and clean? YES \ NO \ N/A \ DIRECTION in the waiting room working working is given by a services neat and clean? YES \ NO \ N/A \ DIRECTION in the waiting room working working working is given by a services neat and clean? YES \ NO \ N			to the	HOOF OF U	ne lube bay :	•	N/A		ينطبق	¥		عيير الريب:	س في منطقه د	וענב			
N/A كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟ YES كما كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة كانت اللوحة المناف أي تأخير في اقتراب/تقدم كانت الأولية وكية (باسلوب عليها قائمة كانت اللوحة وكية (باسلوب عليها كانت المناف الموظف الموظف: هل كان المنافية وكية (باسلوب عليها كانت المناف الموظف: هل كان التعابير، عادي، التعابير، عادي، التعابير، عادي، التعابير، عادي، التعابير، عادي، النائع المناف التعابير، عادي، التعابير، عادي، النائع النائع المناف التعابير، عادي، النائع النائع المناف التعابير، عادي، النائع النائع النائع النائع المناف التعابير، عادي، النائع النائع النائع المنائع النائع	\neg							X									
N/A □ ينطبق 2 5. Was the television in the waiting room working? YES □ אن איל	2	4.	Were	the waitii	ng area and t	table clean?	NO		·	¥	لة نظيفة؟	تظار والطاو	نانت منطقة الان	هل ک	.4	2	
2 5. Was the television in the waiting room working? NO					J		N/A		ينطبق	¥							
NO	\top						YES	\boxtimes									
N/A Y ينطيق N/A YES X is a bit of the plane of	2	5.			sion in the wa	aiting room	NO			¥	ة الانتظار؟	ممل في غرف	ان التلفزيون يـ	هل ک	.5	2	
6. Was the board displaying complimentary services neat and clean? NO N/A الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة ونظيم والمسلوب المحالات المحالا			WOIKII	ıg:			N/A		ينطبق	¥							
Scores Critical Areas 7. Was there any delay in approaching customers? 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? 8. If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal	\top					,.		Ø	م	ب	7 451	.1- 1	-11 2 - 1111	< 1.	_		
N/A L ينظيق الايلية: 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS : الترحيب والتشييكات الأولية: Scores Critical Areas نقاط المجالات الأساسية 3 7. Was there any delay in approaching customers? YES NO		6.				omplimentai	y NO			¥					.b		
Scores Critical Areas 7. Was there any delay in approaching customers? 8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal			361 110	es neat c	and cican:		N/A		ينطبق	7		_نب- وتصيف	المجانية مر	~			
7. Was there any delay in approaching customers? YES الموظف نحو الزبانن؟ و الموظف نحو الزبانن؟ الله الموظف نحو الزبانن؟ الله الموظف نحو الزبانن؟ الله الله الموظف نحو الزبانن؟ الله الله الله الله الله الله الله الل	2.	(GREET	INGS AN	ID INITIAL C	HECKS			,			الأولية:	يب والتشييكات	الترح	.2		
S customers? NO	Sco	res			Critical Area	as						جالات الأساسية	الم		اط	النة	
8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? YES NO Y If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal	3	7.			delay in app	roaching		_	م		ب/نقدم				.7	3	
ر (pleasant feeling)? الله مفرح) ؟ الله مفرح) ؟ الله مفرح) ؟ الله الموظف: هل كان الله رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان الله الموظف: هل كان الله الله الله الله الله الله الله ال	+	Ω			ated in a frien	dly manner					(باسله پ				8	-	
5 If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal		J.				aly manner			- ,		•		? (;	مفرح			
-1	- 1	arro	ogant, v								_		ب بالغرور، خا	يتصف	آڌا لا	5	

		4		+			
Sc	ores	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		<u>نعم</u> لا	 و. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لايقاف 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 NO	Image: second control of the control of		10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم علم علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات و فو ائد كل منها؟	5
4	11.	Did he offer the waiting area to you?	YES NO		نعم لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	4
4	12.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO		نعم لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
	13.	Was the uniform of the attendant neat	YES	×	نعم			Π
3		and tidy?	NO		¥	. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقًا ومرتبًا؟	13	3
ļ	<u> </u>		N/A		لا ينطبق			ŀ
	14.	Was the attendant wearing visible	YES	\boxtimes	نعم	to soit		_
3	,	nametag?	NO		¥	. هل كان الموظف الموجود يرندي بطاقه يظهر	14	3
_			N/A		لا ينطبق	. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ عليها اسمه بوضوح؟ الهالها		
	15.	Was he able to communicate with customer?	YES	\boxtimes	نعم			_
3	10.		NO		¥	. هل كان الموظف قادراً على النّواصل مع الزبون؟	15	3
			N/A		لا ينطبق	الربون؛		
			YES	凶	نعم			
4	16.	Was staff courteous / friendly?	NO		¥	. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	16	4
			N/A		لا ينطبق			

4. SERVICE

4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
3	17.	Did attendant check whether you need	YES	\boxtimes	نعم	17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت	T
		top up or complete oil change?	NO		¥	السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	3
3	18.	Did attendant check with you whether	YES	X	نعم	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد	
		only oil is to be changed or oil with filter?	NO		7	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	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام	
_		you?	NO		¥	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها و أبلغك بذلك؟	3
3	20.	and the state of t	YES	\boxtimes	لعم	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من	
		under your car from filter and drain bolt?	NO		¥	تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزبت؟	3
3	21.	Did the attendant drain the used oil	YES	凶	نعم	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل	
		completely from your car?	NO		ΥΥ	من سيارتك؟	3
2	22.	Did he ask whether you want the engine	YES	Ø	لعم	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام	
		to be flushed and did it if you agreed?	NO		¥	بذلك في حال موافقتك؟	2
3	23.	Did the attendant fill the correct grade as you requested?	_		نعم	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت	3
\perp		you requested?	NO	<u> </u>	¥	الصحيحة التي طلبتها؟	3

2

3 المجالات الأساسية **Critical Areas** Scores YES 🖾 Did he request you to start engine and 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه leave it running for one and a half 3 في حالة التشغيل لمدة دقيقة و نصف؟ NO minutes? 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة /عزقة الزيت YES 🖾 25. Did the attendant ensure that the carter مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب 3 3 bolt is tightened and there are no leaks? ¥ NO هل قام الموظف بإجراء الفحوصيات المجانية .26 26. Did attendant carry out the following التالية: complimentary checks: YES 🖾 إضافة ماء للبطارية 31a. ¥ 31a. Battery Water top up NO N/A YES 🛛 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant NO 31b. Coolant Water top up N/A X YES إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألى 31c. 31c. Auto Transmission Fluid top up NO (الترانسميشون) N/A لا ينطبق \boxtimes YES إضافة زيت الفرامل 31d. 31d. Brake Fluid top up NO لا ينطبق 📗 N/A \boxtimes YES إضافة زيت للجير/ التروس 31e. NO 31e. Gear Oil top up N/A لا ينطيق YES M تنظيف فلتر الهواء 31f. NO 31f. Air filter cleaning لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 إضافة ماء لمسّاحات الزجاج 31g. NO 31g. Wiper Water top up لا ينطبق 🔲 N/A YES X 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء 31h. Clean engine using air gun NO لاينطبق □ Ν/Α YES 🛛 هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة 27. Were any of your questions related to NO 3 بعملية تغيير الزيت؟ lube change answered? لاينطبق 🔲 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? لا ينطبق N/A YES 🛛 4 | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريا؟ 29. Were you offered a receipt voluntarily? NO لا ينطبق 🔲

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

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

+

Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🛛 30b. Were they adequately stocked with all 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية necessary supplies such as toilet tissue? NO ¥ مثل وورق التواليت N/A 30c. Were they adequately stocked with all 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية YES 🛛 necessary supplies such as paper towels? مثل المناشف الورقية؟ NO (paper towels are not required where fully (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر operational hand dryers exist) N/A لا ينطيق البد الألية) YES 🖾 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ 31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ 31b. Were mirrors clean? YES 🛛 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ YES 🛛 31c. هل كانت مجففات الأيدى نظيفة؟ 31c. Were hand dryers clean? 3 require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO \square N/A لا ينطيق YES 🛛 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO لا ينطبق □ N/A YES 🛛 ثعم 31e. Were toilets and urinals clean? NO \square 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ ¥ N/A لا بنطبق 32a. Were doors clean? YES 🛛 32a هل كانت الأبواب نظيفة؟ require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO ¥ N/A لا بنطيق 🔲 YES 🛛 32b. Were walls clean? NO 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ N/A YES 🛛 نعم 32c. Were ceiling clean? NO 32c. هل كان السقف نظيف؟ N/A YES 🔀 2 32d. Were vents clean? NO 2 | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ N/A 32e. Were floors clean? YES 🛛 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ require comment when marked 'No' اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO لا ينطبق 🔲 N/A YES 🖾 32f. Were baseboards clean? NO 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ لا بنطيق 🔲 N/A YES 🛛 32g. Were grout clean? NO ¥ 32g. هل كان البلاط نظيف؟ لا ينطبق 🔲 N/A

+

.

5

Scores	Critical Areas				ل المجالات الأساسية	النقاط
		YES	M	نعم		
	33a. Were trash containers clean?	NO		¥	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
2		N/A		لا ينطبق		2
		YES	Ø	نعم		4
	33b. Were trash containers not overflowing?	NO		4	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	
		N/A		لا ينطبق		
		YES	X	نعم		
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	NO		¥	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
	mean (without any offensive odor).	N/A		لا ينطبق	رات فريها في المسام).	
	35. Were all the facilities inside the	YES	Ø	نعم	35. هل كانت جميع التجهيز ات في الحمام تعمل بشكل جند؟	
2	restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
		N/A		لا ينطبق		
	36. Was the Mosque premises clean?	YES		نعم	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	
2	require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
		N/A		لا ينطبق		

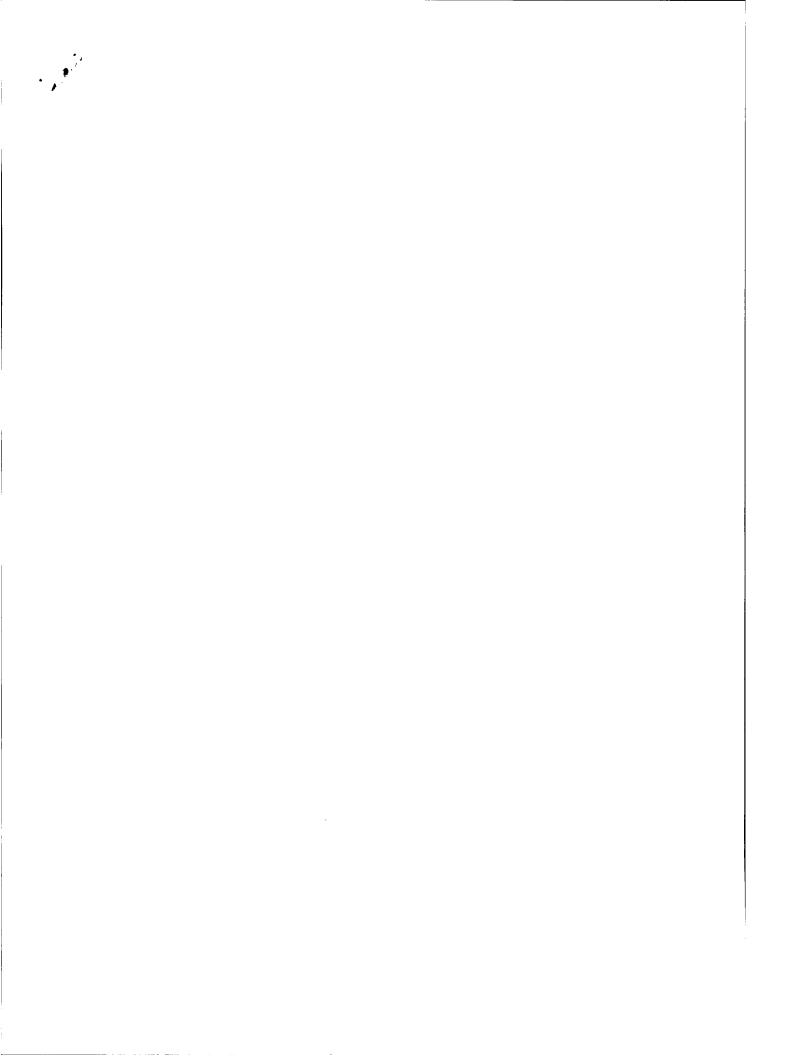
Comments:	تعليق/ الملاحظات:	<u>11)</u>

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	تقييم:	11
			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	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	مجموع	IL.

+



SERIAL NO. 4 9

SHUALS SYS 953 ABU DHABI-DHEAL ROAD ADNOS DISTRIBUTON ABU DHABI, UAE

DESCRIPTION OTY FREDER CO. 11.03 TOTAL 66.05 I0.7

SPIL APARMS 86.00

You will berved by Operator (1 36 1 H. 3572012 09-36 (2-52-01 -532)

TOWNES FOR SHOPING .

•		
•	•	i 1
		; ! !
		i
		!