SERIAL NO. 0 9

PRO

EMIRATE   Western   Region   Abu Dhabi   Dubai   Sharjah   Al Ain   Umm Al Quowin   Alman   Ras Al Khaimah   Fujairah   Region   Company   Comp	JEC	T : E	LARA (	Lube Chan	ge -	FINA	L 2	012)	)	PF	ROJI	ECT:	ELA	RA -	Lub	oe C	Change	e	 F	an A	rab R	esearc	h Cente	er 💍
Name   Number   Nu													ات [	Er إمار	nara	t /		كو/إنو	Eppc اب	o / E	noc	/ 囚	ر ادنوك	Adno
Series	SH	OPP	ER CO			DAT	ΑE	NTR		umbar	No			NG										
September   Neight   Neight   September			1			۸			<del> </del>		+			_		T.	i / Z		a c		т т	36		
EMIRATE   Western   Abu Dhabi   Dubal   Sharjah   Al Ain   Quwain   Ajman   RasaAh   Fujairah   Rasa   R	G	end	er				uiit			tacles	Bea	rd I		che										
### Ray   Abu Dhabi   Dubai   Sharjah   Al Ain   Quwain   Ajman   Ras Ai   Fujairah   Region   Common   Common	M	F	] <u> </u>	M S	귿				Yes					No III	ndian	Paki	stani Fili	pino j		rabs	Others	<u>"</u>	<u> </u>	一
### Region   Abu Dhabi   Dubai   Sharjah   Al Ain   Quwain   Ajman   Khalmah   Fujiran   Charles   Charle			אַ נ	<u> </u>	누		7	브	볼	K.). L			بم	<del>==</del> =	브		Imm Al	=		$\overline{}$	Ras A	<u> </u>		_
SITE ID   Month   Date   Amount (Dits)   F of vehicles   F of staff   Time in   Time out   Time out   O   O   O   O   O   O   O   O   O	E	MIR	ATE		1	Abu	Dha	abi	0	ubai	s	harjah	<u> </u>	Al A	in 			_	Ajman	4			Fujaira	h
No   No   No   No   No   No   No   No							<u> </u>				<u> </u>				]	L	Ц				Щ			
1. Was there proper sign to the Lube changing bay?   YES   NO   Y start   YES			SITE	D		Mor	ıth			Date	$\dashv$	Amo	unt (I	Ohs)	# (	of ve	hicles		# of staff		Time	e In	Time o	out
1. APPROACH AND CLEANLINESS   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. Were the waiting area and table clean?   N/A   1. Were the waiting area clean and table clean?   N/A   1. Were the waiting area clean and table clean?   N/A   1. Were the waiting ar	C	<u> </u>	7	75	L	0	2	3_	7	14		1	- 1	<u> </u>	,		7	<u> </u>		\	1 4//			_
VISIT         UNIT         VISIT         UNIT         UNIT         UNIT         LAPPROACH AND CLEANLINESS         1. APPROACH AND CLEANLINESS         1. APPROACH AND CLEANLINESS         Critical Areas         YES         Image: Washing the proper sign to the Lube         YES         NO         YES         NO         YES         NO         YES         NO         YES         NO         NIA         UNIA         UNIA         YES         NO         YES         YES         YES         NO         YES         NIA         UNIA         UNIA         YES         X         UNIA         UNIA <t< td=""><td>TIM</td><td>FΩ</td><td>_ i</td><td></td><td></td><td></td><th>- 1</th><td></td><td></td><td></td><td>DA</td><td>Y OF</td><td>Satu</td><td>rday</td><td>Sunda</td><td>y !</td><td>Monday</td><td>Tue</td><td>sday W</td><td>ednes</td><td>sday</td><td>Thursda</td><td>y Frie</td><td>lay</td></t<>	TIM	FΩ	_ i				- 1				DA	Y OF	Satu	rday	Sunda	y !	Monday	Tue	sday W	ednes	sday	Thursda	y Frie	lay
No   Y   Size   Scores   Critical Areas   Scores   Sc								Ē	]		vi	ISIT	Ø					L				Ш	L	┚┃
No   Y   Size   Scores   Critical Areas   Scores   Sc	1	ΛD	DDO A	CH AND		FΔN		VES			•									افة-	، و النظ	لاقتر ال	1 .1	
1. Was there proper sign to the Lube changing bay?   YES   Y state lube changing area clean and to the floor of the lube bay?   YES   Y				- AND														āl.	NI CNI					111 a
1. Was there proper sign to the Lube changing bay?    No	Sc	ores	i 			Criti	cai	Area	as			YES	Ŋ		نعا			<u> </u>						
Changing bay?   NIA   المنطبق المعلق المع		1.				er sig	ın t	o th	e Lu	ıbe			$\Box$	(	قة الا	منطة	لة على	<i>Т</i> ТТ :	واضحة	لوحة				
2. Was the lube changing area clean and organized?   NO   N   N/A   Vester any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay?   YES   NO   Y   YES   NO   Y   YES   NO   Y   YES   NO   Y   YES   YES   NO   Y   YES   YES   NO   Y   YES			cha	nging bay	/?									نطبق،	· 1						ريت؟	ميير الز	ù	
organized?  N/A																								
N/A   المنطقة التي تشرب للزيت ووقوعه على المرافقة المنطقة ا	3	2.			e ch	angi	ng	are	a cle	ean and		NO			¥	بة؟	فة ومرة	ن نظی	ير الزيت	ة تغي	ن منطق	ل كانت	2. ه	3
4 3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay?    NO			org	arrizeu:								N/A		بنطبق	<b>Y</b>									_
4 to the floor of the lube bay?  NO NA   الأرض في منطقة تغيير الزيت؛ الإينطيق   YES   الا للطبق العلاولة نظيفة؟ الانتظار و الطاولة نظيفة؟ الانتظار و الطاولة نظيفة؟ الانتظار و الطاولة نظيفة التفاول و التفا		2	10/0	Was there any oil leaking and falling on					YES				علہ،	ە قە عە	ىت و	ير ب للز	ای تس	هناك أ	ل کان	3. ه				
2       4. Were the waiting area and table clean?       YES \ NO	4	ა.								ailing of					¥	ی								4
4. Were the waiting area and table clean? NO													님											
2       N/A	_	,	١٨/-	Abo	.i+i.m.	~ ~ ~		200	table	o oloon						ę	ة نظرة ق	اطاءا	تظار و ا	ة الاذ	، منطق	ا، کانت	a 4	2
2 5. Was the television in the waiting room working?    NO	2	4.	vve	re the wa	uuri	ig area and table clean:				님	نطرق	-						-						
2       5. Was the television in the waiting room working?       NO													岗											$\dagger$
8. Was the board displaying complimentary services neat and clean?       N/A	2	5.			visi	ion ir	ı th	e w	aitin	g room					,	ر؟	الانتظار	غرفة	عمل في	رن يا	التلفزيو	ل کان	5. ه	2
6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?  NO \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \		1	WO	King?								N/A		نطبق	لاي									
2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS       الترحيب والتشييكات الأولية:       2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS       النقاط المجانية مرتبة ونظيفة:       2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS       النقاط المجانية والتشييكات الأولية:       2. Was there any delay in approaching customers?       YES		_		- 41.		л: ·				alima a s t		YES			تعم		اقائمة	مارما	تظه	 ة التـ	، الله ح	ا ، کانت	ء ه	
N/A       Litter of Litter (pleasant feeling)?         N/A       الينطبق       الينطبق       الينطبق       الترحيب والتشييكات الأولية:       2         Scores       Critical Areas       المجالات الأساسية       المجالات الأساسية       العمل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم       العمل كان هناك أي تأخير في السلوب الموظف تحديث الموظف الموظف: هل كان الموظف: هل كان التعابير، عادي،       الخ الإسلوب التعابير، عادي،       الخ الخ الخرور، خالي من التعابير، عادي،       الخ الخواد الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخ الخواد الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخ الخواد الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخواد الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخواد الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخواد الإنجاب الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخواد الإنجاب الموظف: هل كان النعابير، عادي،       الخواد الإنجاب النعابير، عادي،       الخواد الإنجاب النعابير، عادي،       الخواد الإنجاب الموظف: هل كان التعابير، عادي،       الخواد الإنجاب الخواد الموظف: هل كان التعابير، عادي،       الخواد الإنجاب الموظف: هل كان التعابير، عادي التعابير التعابير، عادي التعابير، عادي التعابير، عادي التعابير، عادي التعابير، عادي التعابير التعابير، عادي التعابير، عادي التعابير التعا		6.							comp	oilmenta	агу	NO			¥		ا تالک-							
Scores       Critical Areas       الفقاط       الفقاط       المجالات الأساسية       المجالات الأساسية       المجالات الأساسية       المجالات الأساسية       المجالات الأساسية       المجالات الأساسية       المحالات المحافظة منظم الموظف نحو الله الموظف الموظف نحو الموظف الموظ		<u> </u>										N/A		نطبق	لادِ						<del></del>			
Scores       Critical Areas       الفقاط       الفجالات الأساسية       العجالات الأساسية       العبر الأساسية	2.		GRE	ETINGS A	ANI	D INI	TI/	AL (	CHE	CKS								:	، الأولية	ييكات	والتشع	ترحيب	2. الا	
3 7. Was there any delay in approaching customers?  NO		~																<u>ت</u> . ،	. \$1 NI	11			1	17:11
S customers? NO	Sc	Τ								- la i - ·		VE6	П		نعد		انقد				ه: اك أ.	'، کان		Т
8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)? YES \( \begin{align*}	3	7.			ny (	delay	/ in	app	oroa	cning							ب (نعدم	اقتراد						3
الذ الا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان  If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal  If no please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal	-				·00+	od in		frior	adly	manno	 r						'ىأسلو ب	دَىة (						+
إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal		8.		, .			d	mei	iuly	шаше	1				,		,- , ( <del>, -</del> , - , - , - , - , - , - , - , - , -	, 71.	, -,, <u>-</u> ,-	. ¬	_	•		
arrogant, without any expression, normal	_							.:	141												 م بوصد	جاءً قد	ذا لا، ر	
	5															•	، عادي	عابير	لٍ من الدّ	، خال	الغرور			3
		1 .	_		•																	ځ۲	<u>د</u> )	

			+				
Sc	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق
3	9.	Did he guide your vehicle for positioning at the stopper and asked you to switch the engine off?	YES 🛛	لعم لا	هل قام الموظف بإرشائك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	.9	3
5	10.	When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YES 🛚	نعم لا	. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات و فو اند كل منها؟	10	5
4	11.	Did he offer the waiting area to you?	YES 🔯	نعم لا	. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	11	4
4	12.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES 🔼	لعم لا	. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	12	4

## 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

# 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	ores	Critical Areas			المجالات الأساسية	اط	النق	
	13.	Was the uniform of the attendant neat	YES	X	نعم			$\Box$
3	13.	and tidy?	NO		¥	. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقًا ومرتباً؟	.13	3
			N/A		لا ينطبق			
	14.	Was the attendant wearing visible	YES	$\boxtimes$	لعم	1. 1211		
3	17.	nametag?	NO		¥	. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	.14	3
			N/A		لا ينطبق	عليها اسمه بوصوح:		
	15.	Was he able to communicate with	YES	$\boxtimes$	نعم	the teachers and		
3	10.	customer?	NO		¥	. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	15	3
			N/A		لا ينطبق	الربون:		
			YES	$\mathbb{X}$	لعم			
4	16.	Was staff courteous / friendly?	NO		y	. هل كان الموظف ودودا/لطيفا؟	16	4
					لا ينطبق			

#### 4. SERVICE

## 4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
3	17.	Did attendant check whether you need	YES	X	لعم	11. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت	- 1
		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		نعم	<ul> <li>16. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد</li> </ul>	3 6
_		only oil is to be changed or oil with filter?	NO		X	تغيير الزّيت فقط أم الزيت والفلتر؟	' 3
3	19.	and gauge are quartity	YES	$\boxtimes$	لعم	12. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام	)
J		required to be topped up and informed you?			¥	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها و أبلغك بذلك؟	3
3	20.	Did the attendant check for oil leakages		$\boxtimes$	نعم	2). هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من	)
<u>ی</u>		under your car from filter and drain bolt?	NO		¥	تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	3
3	21.	Did the attendant drain the used oil	YES	$\boxtimes$	نعم	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل	
		completely from your car?	NO		¥	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	1
		to be flushed and did it if you agreed?	NO		¥	بذلك في حال موافقتك؟	2
3		Did the attendant fill the correct grade as	YES	M	لعم	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت	3
		you requested?	NO		Y	الصحيحة التي طلبتها؟	3

3 النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas** Scores YES 🖾 24. Did he request you to start engine and 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك و تتركه نعم 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 تسرّب 3 3 bolt is tightened and there are no leaks? NO هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المحانية .26 26. Did attendant carry out the following complimentary checks: YES 🖾 إضافة ماء للبطارية 31a. NO 31a. Battery Water top up N/A YES إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. NO 31b. Coolant Water top up N/A YES 🛛 إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألى 31c. NO 31c. Auto Transmission Fluid top up (الترانسميشون) لا ينطبق N/A YES 🛛 إضافة زيت الفرامل 31d. NO 31d. Brake Fluid top up N/A YES إضافة زيت للجير/ التروس 31e. NO 31e. Gear Oil top up لا ينطبق N/A  $\boxtimes$ YES تنظيف فلتر الهواء 31f. 31f. Air filter cleaning NO N/A لا ينطبق YES إضافة ماء لمستاحات الزجاج 31g. NO 31g. Wiper Water top up N/A YES 🗵 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء 31h. 31h. Clean engine using air gun NO N/A 🔲 لا ينطبق 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? N/A لا ينطبق 🔲 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؟ لا ينطبق 🔲 N/A YES 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:

Sc	cores Critical Areas			ط المجالات الأساسية	النقا
3	30a. Were they adequately stocked necessary supplies such as so	ap? NO 블	نعم لا لا ينطبق	30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3

3

_		<b>T</b>		-	⊦		
S	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	نقاط
	30b.	. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>toilet tissue</b>	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	30t. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>وورق التواليت</b>	
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> (paper towels are not required where full operational hand dryers exist)	YES			300. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	;
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES		نعم	اليد الآلية) 318. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	ו
		Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطيق نعم لا	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3	31c.	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا		3
	31d. v	Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	31e.\	Were toilets and urinals clean?	NO		لا ينطبق نعم لا	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	
		Were doors clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32b. V	Were walls clean?			. يسبى نعم لا لا ينطيق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	32c. V	Vere ceiling clean?	YES I	XI 	نعم لا لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟	
2	32d. V	Vere vents clean?	YES NO		<u>نعم</u> لا لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	2
		equire comment when marked 'No'	YES NO	<b>2</b>	نعم لا لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32f. W	Vere baseboards clean?	YES NO [		نعم لا لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
	32g. W	√ere grout clean?		<b>Z</b>	نعم لا لا بنطية	32g. هل كان البلاط نظيف؟	

.

5

4

Scores	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقاد
	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 ينطيق	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؟ إذا كانت 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)؟ الأدا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

التعليق/ الملاحظا
,
-

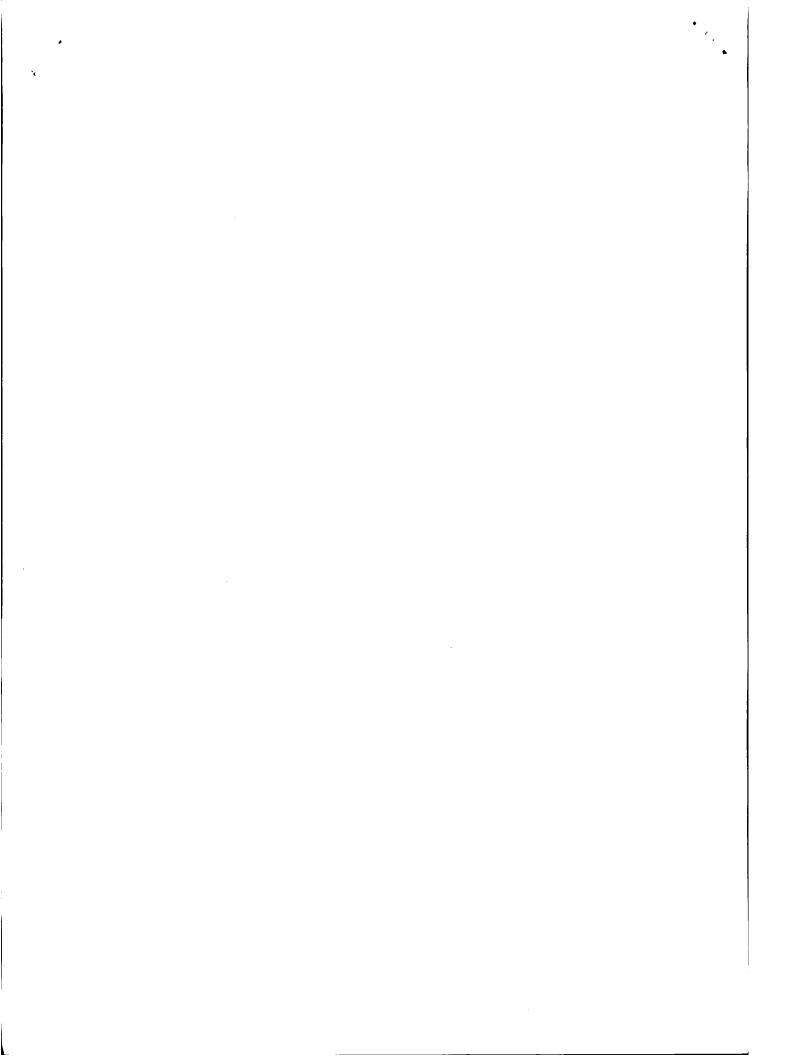
## FOR OFFICE USE ONLY

## لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	تقییم:	$\mathbf{H}$
			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	
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	مجموع	الم

5

Lube change.doc



SERIAL NO. 2 0 9 7

#### AL KHATAM S/S 975 AL KHATAM AREA ADNOC DISTRIBUTION ABU DHABI

DESCRIPTION VoyagerBronz4L VoyagerBronz1L	QTY 1,00 2,00	PRICE 50.00 13.00	TOTAL 50.00 26.00
TOTAL			76.00
CASH PAYMENT			76.00
You were served DATE 24/03/2012	by Oper 16:16	rator 1 T1 S3	01 4685
THANKS F	OR :	SHOPF	PING

