

SERIAL NO.			
2	1	4	3

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☐ إمارات Emarat / ☐ إيكو/إنوك Eppco / Enoc / ☒ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY		EDITING		CSA		SR. #
1005		Name	Number	Name	Number	Name	Number	
						3060		
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
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
EMIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah
	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐
SITE ID	Month	Date	Amount (Dhs)	# of vehicles	# of staff	Time In	Time out	
993	02	20	89	01	01	14:50	15:20	
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	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	1. هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2. هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	3. هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4. هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	5. هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	6. هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	7. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	8. هل تم الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		5. إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...؟

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? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
5	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits? YES ☒ نعم NO ☐ لا	5
4	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	11. Did he offer the waiting area to you? YES ☒ نعم NO ☐ لا	4
4	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	12. Did the staff thank you as you were leaving? YES ☒ نعم NO ☐ لا	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? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
3	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	14. Was the attendant wearing visible nametag? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
3	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	15. Was he able to communicate with customer? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
4	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	16. Was staff courteous / friendly? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	4

4. SERVICE

4. الخدمة:

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter? YES ☒ نعم NO ☐ لا	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? YES ☒ نعم NO ☐ لا	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? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car? YES ☒ نعم NO ☐ لا	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? YES ☒ نعم NO ☐ لا	2
3	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
3	24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks? YES ☒ نعم NO ☐ لا	3
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a. إضافة ماء للبطارية	31a. Battery Water top up YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	31b. Coolant Water top up YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	31c. Auto Transmission Fluid top up YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31d. إضافة زيت الفرامل	31d. Brake Fluid top up YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	31e. Gear Oil top up YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	31f. Air filter cleaning YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g. Wiper Water top up YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h. Clean engine using air gun YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
3	27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	27. Were any of your questions related to lube change answered? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	3
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختيارياً؟	29. Were you offered a receipt voluntarily? YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق <i>I had to ask for it.</i>	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؟	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	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؟

النقاط	المجالات الأساسية	Critical Areas	Scores
2	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	2
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	YES ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	2

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

	2	1	4	3
--	---	---	---	---

ADNOC

VH-12506

Date 29/02/12

الكمية Qty.	التفصيل Description	درهم Dhs.	فلس Fils
	ULG 98	بترول ممتاز ٩٨	
	ULG 95	بترول خصوصي ٩٥	
	Gas Oil	ديزل	
	Kerosene	كيروسين	
✓	Lubricants	زيت	63
	L.P.G.	غاز	26
	Special Prod.	المنتجات الخاصة	
	Car wash	غسيل سيارة	
	Car wash with hot wax	غسيل مع شمع ساخن	
	Car wash manual	غسيل يدوي	
	TOTAL	المجموع : 89/٢	89

توقيع المستلم

Adm. Distribution PO, Box 4152, Abu Dhabi, U.A.E. Tel: 67713660, fax: 6729222 / 6722244, Tel: 22358 FGDJ@STC
Cable DISPH, Enn, cccccc@adnet.net.ae, Website: www.enncad.net