De Amon - 21/6

SERIAL NO.
4 4 1 3

		1				+						A.
JEC	T : ELA	NRA (Lube Chang	ge - FINAL 2012)	PRO				be Change		n Arab Researd		*****
						ا إمارات	Emara	وك 🚺 🕽 t		/ Enoc / 🗵		
SHC	PPEF	R CODE Name	DATA ENTR	Y Number	Name	DITING	lumber	Name	CSA	Number	SR.#	-
1	66			7,0.11.27	Aman	S	725					╝
	ender	Height				lustache	Indian	Pakistani Filip	Ethnic Gro	ups bs Others:		_
$\frac{\mathbb{M}}{\mathbf{N}}$	F	T M S		Yes No Ye		Z D]	
=	MIRAT	Western	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	I A	Ain	Umm Al	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujaira	h
	WIIKA	Region				-	-	Quwain				
_		ITE ID	Month	Date	T Amo	unt (Dhs	- #	of vehicles	# of staff	Time In	Time o	ut
		384	06	09	10			0 1	03	14:45	15 2	5
===		07:00- 10:01		01- 20:01-		Saturday	Sund	ay Monday	Tuesday Wed	Inesday Thursd	ay Frid	lay
	E OF SIT	10:00 13:00	17:00 20:	00 24:00	DAY OF VISIT	☒						
1.	APP	ROACH AND	CLEANLINES	S					:	فتراب والنظافة	1. الإ	
Sco	ores		Critical Area	18					المجالات الأساسية		اط	النقا
		Man thoropr	capar sign to th	e Lube	YES	Ø	نعم	الة على منطقاً	ة واضحة للدلا) كان هناك لو د	1. هز	
	1.	changing bay	oper sign to th /?	e Lube	NO		-	Ū		يير الزيت؟	تغب	
					N/A YES	بق <u>تا</u>	لا ينط نعم					+-
3	2.		e changing are	a clean and	NO		7	يفة ومرتبة؟	نيير الزيت نظ	، كانت منطقة ته	2. هل	3
٥		organized?			N/A	يق 🗖	لا ينط					
				YES 🗌		لعم	اد مد مق	نسرب الذرب	، كان هناك أي i	3. هل		
4	3.	Was there at	ny oil leaking a f the lube bay '	nd falling or ?	NO		X	روعوعه عسى	حرب طریب, تغییر الزیت؟	، = ن الحد التي التي التي التي التي التي التي التي		4
<u>L</u> .					N/A		لا ينط					-
					YES		نعم لا	القائمة الم	انتظار والطاوا	، كانت منطقة ال <u>ا</u>	4. هل	2
2	4.	Were the wa	aiting area and	table clean :	NO N/A		ه لا ينط	ا حقیق				-
-					YES		نعم					
2	5.	_	vision in the w	aiting room	NO		¥	ة الانتظار؟	يعمل في غرفا	، كان التلفزيون	5. هل	2
		working?			N/A	ق 🔲	لا ينط					\perp
	6	Mac the her	ard displaying o	compliments	YES		نعم	ا قائمة	نی تظهر علیه	كانت اللوحة الن	6. هل	
	6.		at and clean?	отринот	NO N/A	∐ ☑ ☑	لا لا ينطر		رتبة ونظيفة؟ ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	دمات المجانية م	الذ	
2	. (GREETINGS	AND INITIAL (CHECKS					ت الأولية:	حيب والتشييكاه	2. التر	
			Critical Are						مجالات الأساسية	الا		النقاه
50	ores	Man thoras	any delay in ap		YES		نعم	 ب/تقدم		كان هناك أي تا	7. هل	3
3	7.	customers?	•	proaching	NO	\boxtimes	¥			ِظف نحو الزّبان		3
	8.	Were you g	reeted in a frie	ndly mannei	YES		نعم لا	(باسلوب	بطريقة ودية	تم الترحيب بك ح) ؟		3
5	If n	o, please des	cribe behavior	Was it	4	40		: هل کان ، عادي،	للوك الموظف الي من التعابير	جاءً قم بوصف س سف بالغرور، خ ؟	يثص	5
			nal bill		rigi	eel-					· _ ·	

+

2 **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Did he guide your vehicle for positioning YES 🛛 هل قام الموظف بإرشادك الي المكان المناسب 3 at the stopper and asked you to switch .9 the engine off? NO لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ When asked by customer, was the 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على YES 🕅 attendant knowledgeable of different 5 علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات grades of oil, filters and their relative 5 NO benefits? YES 🔼 11. Did he offer the waiting area to you? 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ NO П 12. Did the staff thank you as you were YES 🗌 لعم 4 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. مظهر الموظفين وسلوكهم: Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES X 13. Was the uniform of the attendant neat 3 NO 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقا ومرتبا؟ and tidy? ¥ لا ينطبق 🔲 N/A YES 🗌 14. Was the attendant wearing visible 3 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر NO 冈 nametag? 3 wearing N/A لا بنطيق 🔲 YES M 15. Was he able to communicate with 3 15. هل كان الموظف قادر اعلى التواصل مع NO customer? N/A YES 🖂 16. Was staff courteous / friendly? NO 16. هل كان الموظف ودودا/لطيفا؟ N/A 4. **SERVICE** 4. الخدمة: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت Did attendant check whether you need YES 🛛 3 top up or complete oil change? السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت 3 NO П ¥ 18. Did attendant check with you whether YES 🛛 3 نعم 18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد only oil is to be changed or oil with filter? 3 NO П تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟ ¥ 19. Did he check using gauge the quantity YES هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام نعم 3 required to be topped up and informed المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب 3 you? did not check anyth X NO ¥ اضافتها وأبلغك بذلك؟ 20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من 20. Did the attendant check for oil leakages YES 🛛 3 under your car from filter and drain bolt? تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة 3 NO ¥ 21. Did the attendant drain the used oil YES 🛛 لعم 3 21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل

2

NO

NO

YES 🛛

YES 🛛

П

NO

¥

لعم

3

2

3

من سيارتك؟

بذلك في حال مو افقتك؟

الصحيحة التي طلبتها؟

22. هل سالك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام

23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت

2

3

completely from your car?

you requested?

Did he ask whether you want the engine

Did the attendant fill the correct grade as

to be flushed and did it if you agreed?

3 النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas Scores** 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه نعم 24. Did he request you to start engine and YES 🖾 leave it running for one and a half في حالة التشغيل لمدة دقيقة و نصف؟ 3 ¥ NO minutes? 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت YES 🖾 25. Did the attendant ensure that the carter مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب 3 3 bolt is tightened and there are no leaks? NO هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية .26 26. Did attendant carry out the following التالية: complimentary checks: 区 YES إضافة ماء للبطارية 31a. NO 31a. Battery Water top up N/A لا ينطيق YES 🛛 إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. NO 31b. Coolant Water top up لا ينطبق N/A \boxtimes YES إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلى 31c. ¥ 31c. Auto Transmission Fluid top up NO (الترانسميشون) لا ينطبق N/A X YES إضافة زيت الفرامل 31d. ¥ 31d. Brake Fluid top up NO N/A YES 🛛 إضافة زيت للجير/ التروس 31e. NO 31e. Gear Oil top up N/A M تنظيف فلتر الهواء 31f. NO 31f. Air filter cleaning N/A' لا ينطبق X YES إضافة ماء لمساحات الزجاج 31q. NO 31g. Wiper Water top up N/A لا ينطبق YES 🛛 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء 31h. 31h. Clean engine using air gun NO لا بنطبة N/A YES 🛛 هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة 27. Were any of your questions related to 3 3 NO بعملية تغيير الزيت؟ lube change answered? لا ينطبق 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? السيارة؟ لاينطبق □ Ν/Α YES \square (7 1) 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريا؟ 29. Were you offered a receipt voluntarily? \boxtimes NO ad to out for the Sociotiva 🗆 yiday 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد: **REST ROOMS AND MOSQUE** 5. المجالات الأساسية النقاط ٠, **Critical Areas** Scores YES 🛛 3 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية 30a. Were they adequately stocked with all NO مثل ا<u>لصابون</u>؟ necessary supplies such as soap? لا ينطبق 🔲 N/A

+

+

+

+ _		4		+			
[Scores	Critical Areas			· · · · ·	المجالات الأساسية	نقاط
	30b.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tiss	YES sue? NO N/A		نعم لا الانتارة	30. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	
		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towe (paper towels are not required where foperational hand dryers exist)	YES els? NO		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	30. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية? (المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات)c
		Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO		نعم لا	اليد الالية) 31. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	а
		Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES [NO [N/A [لا ينطيق نعم لا لا ينطيق	311. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	b
3	31c. 1	Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES ,	X _	نعم لا لا ينطبق		3
	31d.\ r	Were dispensers clean? equire comment when marked 'No'		X]	<u>و بسود</u> نعم لا لا ينطبق	31c. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	t
	31e. V	Vere toilets and urinals clean?	YES NO D		ه يسبر نعم لا لا ينطيؤ	31e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	
		Vere doors clean? equire comment when marked 'No'	YES D	<u>র</u>	نعم لا لا بنطيا	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
	32b. V	Vere walls clean?	YES D	<u> </u>	نعم لا لا ينطب	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟	
	32c. W	√ere ceiling clean?	YES X NO C N/A C	3	نعم لا لا ينطع	32c. هل كان السقف نظيف؟ *	
2	32d. W	/ere vents clean?	YES X NO C N/A C]	نعم لا لا ينط	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	2
		ere floors clean? quire comment when marked 'No'	YES X NO X N/A X]	نعم لا لا ينط	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
	32f. W	ere baseboards clean?	YES X]	نعم لا لا ينط	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
	32g. W	ere grout clean?	YES X		نعم لا لا ينط	32g. هل كان البلاط نظيف؟	

+

4

_

Scores		Critical Areas				للمجالات الأساسية	النقاط
000.00			YES	K	نعم		
ļ	33a.	Were trash containers clean?	NO		¥	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
			N/A		لا ينطبق		2
2				X	نعم		-
	33b.	33b. Were trash containers not overflowing?	NO		¥	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	
			N/A		لا ينطبق		_
		34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES	M	نعم	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي	
2	34.		NO		Ä	رانحة كريهة في الحمام)؟	2
	Test (without any offensive eder).	N/A		لا ينطبق		 	
	35. Were all the facilities inside the		YES	Ø	نعم	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟	
2	restro	restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
			N/A		لا ينطيق		
	36. Was the Mosque premise require comment when many	NA - the Macrus promises close?	YES		نعم	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	
2		require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيُحْ	2
-				凶	لا ينطبق		

	Comments:	التعليق/ الملاحظات:
[12]_	CSA was not wearing nametag:	
_		

FOR OFFICE USE ONLY

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	قىيم:	
			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	جموع	الم

لاستخدام المكتب فقط

+

÷		
	•	
	•	

SERIAL NO.

4 4 1 3

ADNOC DISTRIBUTION
AL DHIYAFA S/S -884
ALDHIYAFA AREA
AJMAN

DESCRIPTION QTY PRICE TOTAL VOYAGRS1 Veril 4,00 14.00 56.00 50.00 TOTAL 106.00 VERIFONE CARD 4797456653704200 106.00

VERIFONE CARD 4797456653704299 MILEAGE 0 VERIFONE NO 10008841 279 CTC 0 TTC 4875

You were served by Operator 3 DATE 09/06/2012 15:25 T1 S3 03 2586

Thanks for Shopping

·			