SERIAL NO. 3 6 9

ROJECT	:	ELARA	(Lube	Change	-	FINAL	2012)
KOJEC:	•		(,

PROJECT: ELARA - Luhe Change

Pan Arab Research Center	Pan	Arab	Research	Center
--------------------------	-----	------	----------	--------

		iron (Lui		-			•		COJE			RA - En إمار			_		Еррсо	/ Enoc	/区		Adn
HC	PPFF	CODE	Γ		DATA	ENTE	RY		1		EDIT						CSA			SR	
3110	/ F LI	CODE	Name		<u> </u>	=::::		ımber	Nan				nber	Na	me			Numbe	r		
		1	Ba	<u> </u>	м		3	404	B	GSI		20	LOC	15	na ce	ef	3	61			
<u></u>		R.	eight	<u> </u>	Buil		Speci		Bear	==	Musta						nic Gro	ups			
<u> </u>	ender F	T 1		Ŧ	M	F	Yes			_		No In	dian	Pakis	tani Fili	pino Ex			ers:		
3					Ø			1	Z [ן ב	XI		7				Ø]	
E	MIRAT	E	Western Region	T	Abu Di	habi	D	ubai	Sh	arjal	,	Al Ai	in		mm Al uwain	Ajı	nan	1	s Al imah	Fujair	ah
			B]				
	S	ITE ID			Month	1	Г	Date		Amo	unt (Dhs)	# 0	of veh	icles	# o	f staff	Ti	me In	Time	out
<u></u>	q	8	7		0	3		1	_	1	6	•		0	2		1	12	:48	12.1	<u> </u>
4.	<u> </u>	07:00-	10:01	-	13:01-	17:	01-	20:01-			Satu	rday	Sunda	ay M	onday	Tuesda	y Wed	nesday	Thursda	y Fr	day
	E OF SIT	10:00	13:00	<u> </u>	17:00	<u> 20</u>	:00 <u> </u>	24:00	DAY		₽	₫								[
1.	APPI	ROACI	- AND	CLI	EANL	INES	== SS										:	النظافة	لاقتراب و	1.1	
200	res				Critica	al Are	as									الأساسية	المجالات			1	النقاه
	,,,,,									/ES	区		ر نع								
	1.	Wast	here pr	one	r sian	to th	ne Lu	be				٢	ī. ā	، منطق	لة على	حة للدلا	نة واض	ناك لوح	ل کان هن	1. ه	
1	٠.		ing bay					-	ı	10	닏		¥					ت؟	فيير المزيد	ت	
-									1	N/A		ينطبق	Y_								
7									<u> </u>	/ES	区	م	نع								
,	2.	Was t	he lube	e ch	angin	g are	a cle	an and	t t	10	$\overline{\Box}$	•	Y	تىة؟	فة و مر	ىت نظ	غيير الز	نطقة ت	ل كانت ه	2. ه	3
3		organ	ized?		_				_		믐		_	٠ ٠,	<i>J</i> -J -		<i>J</i>		_		
									1	N/A	ᆜ	ينطبق									+
										YES		ć	نعا	1_				اای أم	ل کان هذ	3. ه	
4	3.		here ar					alling o	n I	NO	Ø		¥	. علی							' 4
7		to the	floor o	f the	e lube	bay	?				Ξ	الملاء	. N			الريت؟	بعيير	, منطقه	أرض في	y,	
_										N/A	ᅜ	بنطبق									-
									`	YES	Ø	(نعد								
2	4.	Were	the wa	iting	g area	and	table	clean)?	МО			Y	??	ة نظيفا	والطاول	لانتظار	نطقة ا	ل کانت م	۷. ها	2
									1	N/A		بنطبق	Y								
										YES	Ø		بعد								
_	5.	Was	the tele	visi	on in t	the w	vaiting	room	1			. ,	צ	6.1	Internal	غ. ف	رحدار ف		ً كان التا	ئ. ها	5 2
2	0.	worki						•		NO	닐		_	ار :	، الاسط	ي عرق	یس د	عربون	<u> </u>	~ .	-
	i									N/A	لــا	بنطبق	لا ب								
										YES			نعم		7 421	جال ا	. tee in	11.3. 1	11 (-,:15). ها	,
	6.	Was	the boa	ard o	displa	ying	comp	liment	tary	NO			¥		فاتمه				ں کانت ال ندانت ال		۱ ر
		servi	es nea	ıt ar	nd clea	an?					\Box	نطبق	. N			بطيفه:	مرىبه	حاليه ا	خدمات اله	1	
2.		DEET	INGS	ΔΝΙ	דואו ר	ΊΔΙ	CHE	CKS		N/A		بنصبو				ىـة٠	ات الأه ا	لتشييكا	 رحيب وا	2. الت	
		J1\LL	.1100	, 7, 46													المجالات ا				لنقاط
Sc	ores				Critic	al Ar	eas														
_	7.	Was	there a	ny (delay	in ap	proa	ching		YES	; [_		تعم		ب/تقدم	ي اقتراد			کان هنا		7 3
3			mers?	•	•	•		-		NO	区	ĺ	¥				ئن؟	و الزبا	وظف ند	الم	
	-	147				£! -	برالم م		``	YES	· 🗵		لعم	ι	ر أسلو ب	ة ، دَية (، بطر بق	ىب ىك	 ، تمّ الترد	. ها	3
	8.		you gr			a trie	enaly	manne	-						ِ-سر-	, "" "	· بــر ــِــ		ر ح) ؟ رح) ؟		
	1	(piea	sant fe	enn (y):					NO	L	I	X						. ((_>		- 1

يتصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي،

+

etc....

If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal

+		2		+				
[Scores	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 NO	図	نعم لا	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	.9	3
	10. 5	When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	YE\$	⊠	لعم لا	. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم علم علم علم علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات و فواند كل منها؟	10	5
,	4 11.	Did he offer the waiting area to you?	YES NO	Z	نعم لا	. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	11	4
4	4 12.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO		نعم لا	. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	12	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores		Critical Areas		المجالات الأساسية		النة	
	13.	Was the uniform of the attendant neat	YES 2	نعم 🖸			
		and tidy?	NO [Y	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتبا؟		3
			N/A [لا ينطبق [
14. Was		Was the attendant wearing visible	YES 2	نعم .[∑	to that the second second		
	nametag?	ио [צ [. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	.14	3	
			N/A	لا ينطبق	عليها اسمه بوصوح: المرح		
_	15.	Was he able to communicate with	YES 🛭	نَعم 🖸	l lett l f le li li la la		
3		customer?	ио [k [. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الذيه ن؟	15	3
			N/A	لا ينطبق [الربون:	ł	
			YES 🔼	نعم 🛚			
4	4 16.	Was staff courteous / friendly?	NO [צ [. هل كان الموظف ودودا/لطيفا؟	16	4
			N/A [لا ينطبق [

4. SERVICE

4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				ل المجالات الأساسية	النقاد
3	17.	Did attendant check whether you need	YES	X	نعم	17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت	
L		top up or complete oil change?	NO		y	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		K	تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟	3
3	19.	Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed	YES	X	نعم	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام	+-
_		you?	NO		¥	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	3
3	20.		YES	\boxtimes	نعم	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من	
J		under your car from filter and drain bolt?	NO		¥	تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	3
3		- The anti-radii araii are asca on	YES	\boxtimes	نعم	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل	
		completely from your car?	NO		¥	، من سیار تك؟	3
2	22.	Did he ask whether you want the engine	YES	×	نعم	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام	
		to be flushed and did it if you agreed?	NO		K	بذلك في حال مو افقتك؟	2
3		Did the attendant fill the correct grade as	YES	図	نعم	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت	
		you requested?	NO		K	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 وتتركه نعم leave it running for one and a half 3 في حالة التشغيل لمدة دقيقة و نصف؟ NO \square 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 الفحوصات المجانية .26 26. Did attendant carry out the following التالية: complimentary checks: YES 🖾 إضافة ماء للبطارية 31a. NO 31a. Battery Water top up لا ينطيق N/A YES 🖾 إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. NO 31b. Coolant Water top up N/A YES ¥ إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي 31c. NO 31c. Auto Transmission Fluid top up (الترانسميشون) 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 N/A YES 🔀 تنظيف فلتر الهواء 31f. ٧. 31f. Air filter cleaning NO لا ينطبق N/A X YES 31q. إضافة ماء لمساحات الزجاج NO 31g. Wiper Water top up N/A \square لا ينطيق YES 🗵 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء 31h. 31h. Clean engine using air gun NO لا ينطبق □ N/A 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? السيارة؟ لا ينطبق 🔲 N/A X 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/ الحمّام) والمسجد:

Score	es Critical Areas		المجالات الأساسية	النقاط
3	0a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap ?	نعم ☐ YES لا NO ⊠ لاينطبق ☐ N/A	36. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل الصابون؟ كروح، المادي ا)a 3

	4		+		
1	Scores Critical Areas			المجالات الأساسية	نقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tiss	YES ! NO ?au	نعم 🙀 لا 🗵	 هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية 	0b
	tollet tiss	N/A	لا ينطبق 🗌	مثل وورق التواليت كاديد وارة رد المت الا	
1	30c. Were they adequately stocked with all	YES	نعم 🗵	 الضرورية بجميع المستلزمات الضرورية 	0c
	necessary supplies such as paper towe (paper towels are not required where fu	ls? no i	1	مثل المناشف الورقية؟	
L	operational hand dryers exist)	N/A	لا ينطبق 🗌	(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الآلية)	
	31a. Were sinks clean?	YES	نعم 🗵	3. هل كانت المغاسل نظيفة؟	ia
	require comment when marked 'No'	ио [¥ .	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
ľ		N/A	لا ينطبق		
	31b. Were mirrors clean?	YES [نعم 🔻	31. هل كانت المرايا نظيفة؟	b
	require comment when marked 'No'	NO [Z 4	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
		N/A	لا ينطبق 🗌		
3	31c. Were hand dryers clean?	YES [نعم 🗀	31. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟	С
٦	require comment when marked 'No'	NO L	<u> </u>	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
		N/A	لاينطيق 🔼	لايوجر محمفات ليك	
	31d. Were dispensers clean?	YES E	نعم 🔼	31. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	d
	require comment when marked 'No'	NO L	_	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	İ
		N/A L	لا ينطبق لـ		İ
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES 2	نعم 🔯		
	The were tollets and urinals clean?	NO L	لا لـ 	31. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	e
	20 14	N/A L	لا ينطبق [or the state	
	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES L	- ·	.32. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a
		N/A []	ادا کلک الم جاب ہ پرجی احرسیا	
			لاينطبق م		_
	32b. Were walls clean?	YES L	نعم الأ لا [er tradit to and to an	
		N/A	د . لاينطيق [321. هل كانت الحيطان نظيفة؟	이
		YES 🗵			-
	32c. Were ceiling clean?	NO [ני [32. هل كان السقف نظيف؟	
		N/A 🗀	لا ينطبق [
		YES 🗵	نعم [-
2	32d. Were vents clean?	NO [צ [32c. هل كانت المنافذ نظيفة؟	1 2
		N/A	لا ينطبق		
	32e. Were floors clean?	YES 🗵	نعم	326. هل كانت الأرضيات نظيفة؟	
	require comment when marked 'No'	ио □	k	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
-		N/A	لا ينطبق		
	32f Word hook seeds 1	YES 🗵	نعم		7
	32f. Were baseboards clean?	ио Ц	¥	321. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	
ŀ		N/A L	لا ينطبق		
	32g. Were grout clean?	YES 🖾	تعم		
	g oro grout oldari:	NO L	7 Y	32g. هل كان البلاط نظيف؟	
4		N/A L	لا ينطبق		1 [

+

+

5

+

Scores		Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاط
	33a	Were trash containers clean?	YES NO		نع م لا	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
2			N/A		لا ينطبق		2
			YES	\boxtimes	نعم		
	33b	/ere trash containers not overflowing?			*	d33. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	
			N/A	닖	لا ينطبق •		
2	34.	Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES NO		نعم لا	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
					لا ينطبق		-
	35.		YES	X	نعم	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟	
2		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 premises clean?	YES		نعم	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ اذا كانت الإمارة الإلا	1
2	50.	require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
			N/A		لا ينطبق		

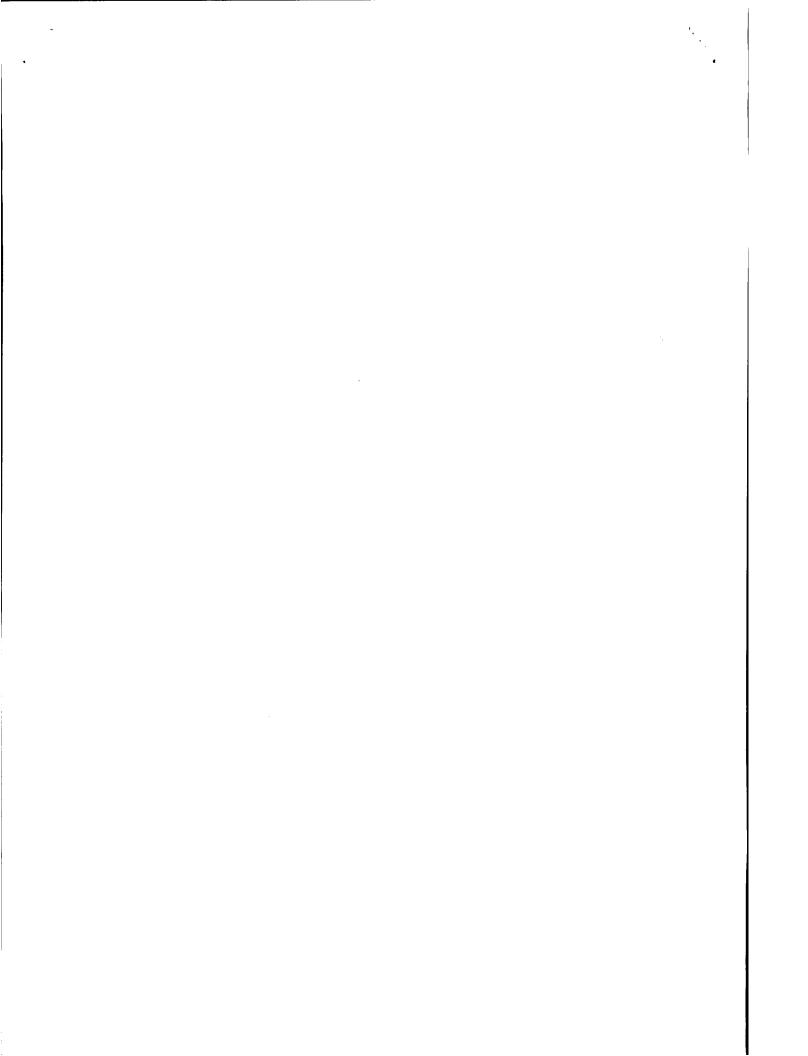
Comments:	التغليق/ الملاحظات:
	1

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	تقييم:	_
			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	11

+



SERIAL NO. 6

RHC S/S 987 RUWAIS HOUSING ADNOC DISTRIBUTION WESTERN REGION

QTY 1.00 2.00 PRICE. 50.00 13.00 TOTAL 50.00 26.00 DESCRIPTION VoyagerBronz4L VoyagerBronz1L 76.00 TOTAL 76.00

CASH PAYMENT

You were served by Operator 50 DATE 17/03/2012 12:57 T1 S1 050 8993

THANKS FOR SHOPPING..

^	!	
	+	