

SERIAL NO.

6 5 4 8

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

 إمارات Emarat / إبكو/انوك Eppco / Enoc / ادنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #											
129		Name	Number	Name	Number	Name	Number																		
		Sara	9001	Sara	9001	JOSEPH																			
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	Expat. Arabs	Others:							
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
EMIRATE		Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	Al Ain	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fujairah															
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles		# of staff		Time In		Time out											
1 2 4 0		0 6		2 4		6 8		0 1		0 3		14:30		14:55											
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													
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>															
												Saturday		Sunday		Monday		Tuesday		Wednesday		Thursday		Friday	
												<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

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

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 <input type="checkbox"/>	لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟	3
		NO <input checked="" type="checkbox"/>	لا ينطبق		
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES <input checked="" type="checkbox"/>	لا	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	8
		NO <input type="checkbox"/>	لا ينطبق		
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟			5

Scores	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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	9. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟
4	11. Did he offer the waiting area to you?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ (د. يوسف) (4)

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ Joseph
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	16. هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	19. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟ (د. يوسف) (172)
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟

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

5. REST ROOMS AND MOSQUE 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

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

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل ورق التواليت ؟
	30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as paper towels ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
3	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	31e. Were toilets and urinals clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟
	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32b. Were walls clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟
	32c. Were ceiling clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32c. هل كان السقف نظيف؟
2	32d. Were vents clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
	32f. Were baseboards clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟
	32g. Were grout clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	32g. هل كان البلاط نظيف؟

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
2	33a. Were trash containers clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟
	33b. Were trash containers not overflowing?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح

Comments:

التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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

10

Lube Express

فاتورة Invoice

SERIAL NO.



8 4 5 6

SR Sr. No.

Station Name: 1240

Invoice No. 270824

امارات
Emarat

Station Tel: Date: 29.6.11

Plate No. 61077 AJ

Customer Name: Mileage: 80962

Customer Tel: 050 4969895

Vehicle Make & Model: Hyundai

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil <input checked="" type="checkbox"/> Changed	4L		68.00
Oil Filter <input type="checkbox"/> Changed			
Engine Flushing <input type="checkbox"/> Done			
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4 <input type="checkbox"/> Done			
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID <input checked="" type="checkbox"/> Done			
Gear/Differential Oil <input type="checkbox"/> Done			
Power Steering Oil Reservoir <input type="checkbox"/> Done			
Radiator Coolant <input type="checkbox"/> Done			
Water/Terminal <input type="checkbox"/> Checked Battery <input type="checkbox"/> Replaced			
Windscreen Water <input type="checkbox"/> Checked Wiper <input type="checkbox"/> Replaced			
Tyre Pressure <input type="checkbox"/> Checked			
Air Filter <input type="checkbox"/> Cleaned <input type="checkbox"/> Replaced			
Oil Drain Plug <input type="checkbox"/> Checked Washer <input type="checkbox"/> Checked <input type="checkbox"/> Replaced			
Condition of all belts & Hoses <input type="checkbox"/> Checked			
Car Wash: <input type="checkbox"/> Full Wash <input type="checkbox"/> Body Wash <input type="checkbox"/> Steam Wash			
Service Charge			
Others			

خصم
Discount AED
المبلغ الإجمالي
Grand Total AED 68.00

I have received the vehicle in good condition as per the service specified in the job card.

Lube Express In-charge Signature

Reg. No. 68466

توقيع العميل
Customer Signature

* Below 500 ml Free

Thank you for visiting Lube Express

* أقل من 500 مل مجاناً
شكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

Job Card طلب خدمة

Mileage: 80962 كيلومتر

Invoice No. 270824

Vehicle Make & Model: صنع ونوع المركبة

Plate No: 61077 AJ رقم اللوحة

A - <input type="checkbox"/> Small Vehicle	<input checked="" type="checkbox"/> Oil
B - <input type="checkbox"/> 4WD & Mini Bus	<input type="checkbox"/> Oil Filter
C - <input type="checkbox"/> 3 Ton Pickup	<input type="checkbox"/> Manual Wash
D - <input type="checkbox"/> 3.5 to 5.5 Ton Pickup & Coaster Bus	<input type="checkbox"/> Steam Wash
E - <input type="checkbox"/> 6 to 8 Ton Pickup	<input type="checkbox"/> Engine Flushing
F - <input type="checkbox"/> Cement Mixture Truck	<input type="checkbox"/> Power Synth
G - <input type="checkbox"/> Big Bus	<input type="checkbox"/> Other
H - <input type="checkbox"/> Fork Lift	
I - <input type="checkbox"/> Motor Cycle	
J - <input type="checkbox"/> Other	

Circle damages and scratches

FRONT RIGHT REAR LEFT

If no damages or scratches tick box

AED 68.00

درهم

Remarks:

ملاحظات:

Lube Express In-charge Signature

توقيع العميل
Customer Signature

