

D

| SERIAL NO. |   |   |   |
|------------|---|---|---|
| 6          | 8 | 0 | 7 |

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. #                    |                          |                          |                          |                                     |                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 130                                                                                   |                                                                                       | Name                                                                                  | Number                                                       | Name                                                         | Number                                                       | Name                                | Number                   |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |
|                                                                                       |                                                                                       | Sara                                                                                  | 9001                                                         | Sara                                                         | 9001                                                         | Denish                              |                          |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |
| 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                 |                          |                          |                          |                                     |                          |
| <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 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"/> |                          |                          |                          |                                     |                          |
| EMIRATE                                                                               | Western Region                                                                        | Abu Dhabi                                                                             | Dubai                                                        | Sharjah                                                      | Al Ain                                                       | Umm Al Quwain                       | Ajman                    | Ras Al Khaimah           |                          |                          |                          |                                     |                          |
|                                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                              | <input type="checkbox"/>                                                              | <input checked="" type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |                          |                                     |                          |
| SITE ID                                                                               | Month                                                                                 | Date                                                                                  | Amount (Dhs)                                                 | # of vehicles                                                | # of staff                                                   | Time In                             | Time out                 |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |
| 6725                                                                                  | 07                                                                                    | 12                                                                                    | 68                                                           | 02                                                           | 03                                                           | 10:30                               | 10:48                    |                          |                          |                          |                          |                                     |                          |
| 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                   |
|                                                                                       | <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"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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?                         | هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟               | 1.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                             | NO <input type="checkbox"/> لا                                      |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   |                                                                     |        |
| 3.     | Was the lube changing area clean and organized?                         | هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟                            | 3.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                             | NO <input type="checkbox"/> لا                                      |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   |                                                                     |        |
| 4.     | Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ? | هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟    | 4.     |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم                                        | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                           |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   |                                                                     |        |
| 2.     | Were the waiting area and table clean?                                  | هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟                              | 2.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                             | NO <input type="checkbox"/> لا                                      |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   |                                                                     |        |
| 2.     | Was the television in the waiting room working?                         | هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟                             | 2.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                             | NO <input type="checkbox"/> لا                                      |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   |                                                                     |        |
| 6.     | Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ | 6.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                             | NO <input type="checkbox"/> لا                                      |        |
|        | N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق                                   |                                                                     |        |

## 2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

## 2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| Scores | Critical Areas                                                                            | المجالات الأساسية                                                                       | النقاط |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 3.     | Was there any delay in approaching customers?                                             | هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                                | 3.     |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم                                                          | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                               |        |
| 5.     | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                                 | هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟                                             | 5.     |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                               | NO <input type="checkbox"/> لا                                                          |        |
|        | If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc..... | إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ |        |

| 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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائدها؟ |
| 4      | 11. Did he offer the waiting area to you?                                                                                    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟                                                    |
| 4      | 12. Did the staff thank you as you were leaving?                                                                             | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟                                                      |

### 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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟<br>Denish |
| 3      | 15. Was he able to communicate with customer?       | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 17. هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة 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<br>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<br>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<br>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<br>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 checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟                                            |
| 3      | 23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا | 23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟                                             |

| 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?                                | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO                                          | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO                                          |        |
| 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?                                 | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO                                          | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO                                          |        |
|        | 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                                                                                              |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant                                                                                          | 31b. Coolant Water top up                                                                                              |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)                                                                   | 31c. Auto Transmission Fluid top up                                                                                    |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31d. إضافة زيت الفرامل                                                                                                 | 31d. Brake Fluid top up                                                                                                |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31e. إضافة زيت للجير/ التروس                                                                                           | 31e. Gear Oil top up                                                                                                   |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31f. تنظيف فلتر الهواء                                                                                                 | 31f. Air filter cleaning                                                                                               |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج                                                                                          | 31g. Wiper Water top up                                                                                                |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
|        | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء                                                                                 | 31h. Clean engine using air gun                                                                                        |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
| 3      | 27. هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟                                                       | 27. Were any of your questions related to lube change answered?                                                        | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
| 3      | 28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في السيارة؟                                        | 28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?                                                               | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |
| 4      | 29. هل عرض عليك وصل استلام إختيارياً؟                                                                                  | 29. Were you offered a receipt voluntarily?                                                                            | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |

## 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> ?                                    | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A | نعم <input checked="" type="checkbox"/> YES<br>لا <input type="checkbox"/> NO<br>لا ينطبق <input type="checkbox"/> N/A |        |

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

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

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| التقييم: | Evaluation:                       | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | % |
|----------|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|---|
| 1        | Approach and Cleanliness          |                               |                                |   |
| 2        | Greetings and Initial Checks      |                               |                                |   |
| 3        | Appearance and Behavior of Staff  |                               |                                |   |
| 4        | Service                           |                               |                                |   |
| 5        | Cleanliness - Restroom and Mosque |                               |                                |   |
|          | TOTAL                             |                               |                                |   |



# Lube Express

خدمة تليبا السريعة



Invoice فاتورة

SERIAL NO. 6 8 0 7

الارات

SR Sr. No. ....

Station Name: TOUFAN Invoice No. 166286 Emarat

Station Tel: 04-3580317 Date: 12-07-12 Plate No. 59234053 رقم اللوحة

Customer Name: KHAIR SMITH Mileage: 106780 كيلومتر

Customer Tel: 050-3548885 Time In: 10.30 وقت استلام المركبة

Vehicle Make & Model: TOYOTA COROLLA Time Out: 10.45 وقت تسليم المركبة

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

Discount الخصم  
المبلغ الإجمالي  
Grand Total AED 68.00

لقد استلمت المركبة في حالة جيدة بعد أداء الخدمات المطلوبة كما هو وارد في طلب الخدمة.

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

Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت

Reg. No. 7777

Customer Signature توقيع العميل

\* Below 500 ml Free

Thank you for visiting Lube Express

\* أقل من 500 مل مجاناً  
نشكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

## Job Card خدمة

Mileage: 106780 كيلومتر

Invoice No. 166286

Vehicle Make & Model: TOYOTA COROLLA صنع ونوع المركبة

Plate No: 59234053 رقم اللوحة

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>A - <input checked="" type="checkbox"/> Small Vehicle</p> <p>B - <input type="checkbox"/> 4WD &amp; Mini Bus</p> <p>C - <input type="checkbox"/> 3 Ton Pickup</p> <p>D - <input type="checkbox"/> 3.5 to 5.5 Ton Pickup &amp; Coaster Bus</p> <p>E - <input type="checkbox"/> 6 to 8 Ton Pickup</p> <p>F - <input type="checkbox"/> Cement Mixture Truck</p> <p>G - <input type="checkbox"/> Big Bus</p> <p>H - <input type="checkbox"/> Fork Lift</p> <p>I - <input type="checkbox"/> Motor Cycle</p> <p>J - <input type="checkbox"/> Other</p> | <p><input type="checkbox"/> Oil</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Oil Filter</p> <p><input type="checkbox"/> Manual Wash</p> <p><input type="checkbox"/> Steam Wash</p> <p><input type="checkbox"/> Engine Flushing</p> <p><input type="checkbox"/> Power Synth</p> <p><input type="checkbox"/> Other</p> | <p>Circle damages and scratches</p> <p>RIGHT FRONT LEFT REAR</p> <p>If no damages or scratches tick box <input type="checkbox"/></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

AED 68/- درهم

Remarks:

ملاحظات:

Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت

Customer Signature توقيع العميل

Please see reverse for terms & conditions. يرجى النظر في الخلف للقواعد والشروط.

