

70.

SERIAL NO.			
6	8	1	5

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. #
2099		Name: Khoul		Number: 3409		Name: Khoul		Number: 3409
Gender		Height		Built		Spectacles		Beard
M	F	T	M	S	T	M	F	Yes
<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"/>
Ethnic Groups		Mustache		Indian		Pakistani		Filipino
EMIRATE		Western Region		Abu Dhabi		Dubai		Sharjah
								Al Ain
								Umm Al Quwain
								Ajman
								Ras Al Khaimah
								Fujairah
SITE ID		Month		Date		Amount (Dhs)		# of vehicles
41145		09		12		91		03
Time In		Time out						
14:05		14:20						
TIME OF VISIT		07:00-10:00		10:01-13:00		13:01-17:00		17:01-20:00
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
DAY OF VISIT		Saturday		Sunday		Monday		Tuesday
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>
		Wednesday		Thursday		Friday		
		<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?	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 ومرتبّة؟	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 ووقعه 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/تقدم 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 تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	5.
	YES <input checked="" type="checkbox"/>	نعم	
	NO <input type="checkbox"/>	لا	
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 وفوائدها؟
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 checked="" type="checkbox"/> نعم 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 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؟
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 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 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 checked="" type="checkbox"/> نعم 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 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"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟	3	24
3	25.	Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	3	25
	26.	Did attendant carry out the following complimentary checks:		هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:		26
	31a.	Battery Water top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	إضافة ماء للبطارية		31a.
	31b.	Coolant Water top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	إضافة ماء للمبرد/coolant		31b.
	31c.	Auto Transmission Fluid top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)		31c.
	31d.	Brake Fluid top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	إضافة زيت الفرامل		31d.
	31e.	Gear Oil top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	إضافة زيت للحير/ التروس		31e.
	31f.	Air filter cleaning	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	تنظيف فلتر الهواء		31f.
	31g.	Wiper Water top up	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	إضافة ماء لمستاحات الزجاج		31g.
	31h.	Clean engine using air gun	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء		31h.
3	27.	Were any of your questions related to lube change answered?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	3	27
3	28.	Did the staff place the mileage sticker in the car ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	3	28
4	29.	Were you offered a receipt <u>voluntarily</u> ?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل عرض عليك وصل استلام <u>اختيارياً</u> ؟	4	29

## 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"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	3	30a

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?	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 <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 <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 <u>المناشف الورقية</u> ? (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)
3	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
	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؟
2	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؟
	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؟

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

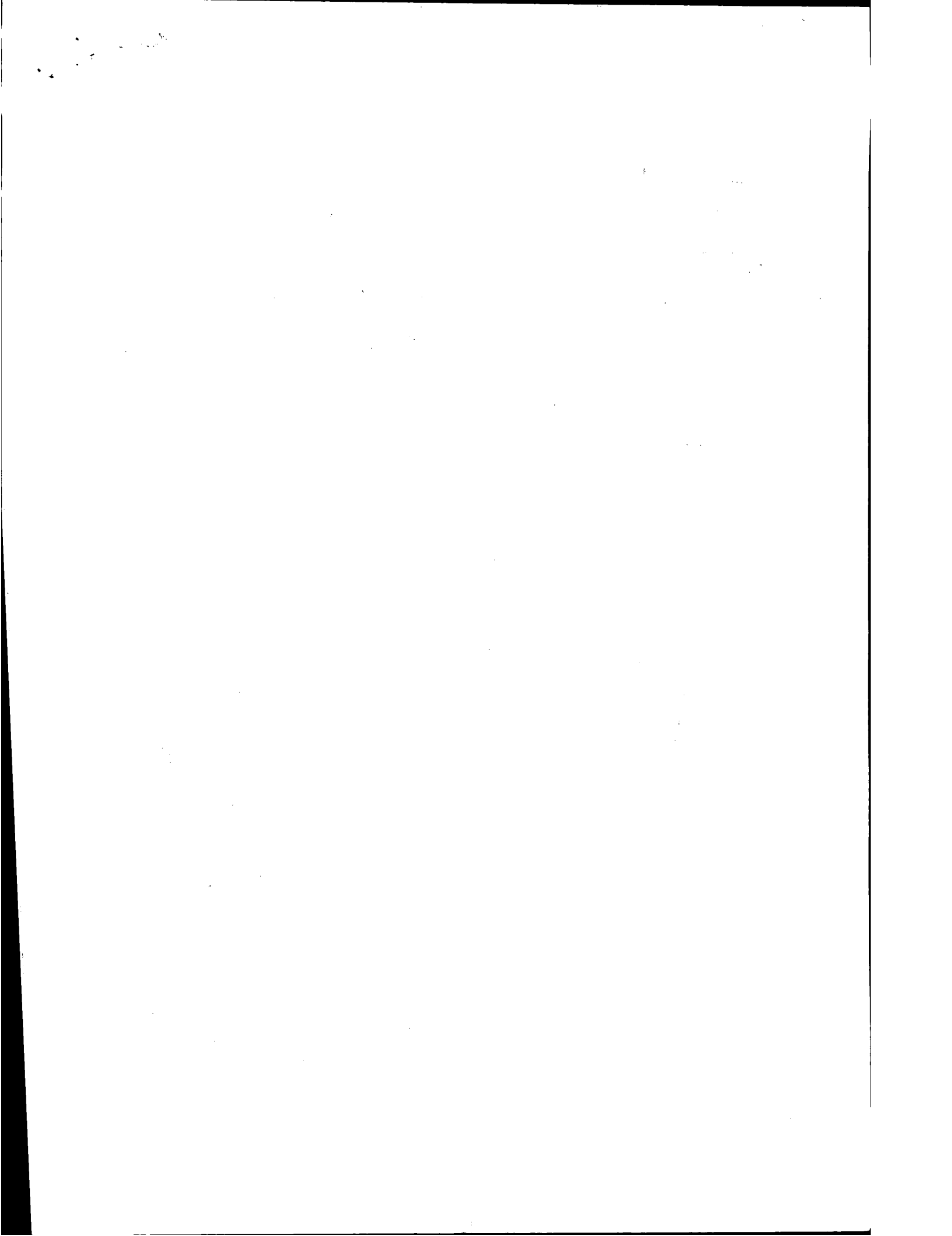
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

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



Lube Expre

SERIAL NO.

6 8 1 5

خدمة تبديل الزيت السريعة



Invoice فاتورة

SR Sr. No. ....

Station Name: .....

Station Tel: .....

Customer Name: .....

Customer Tel: .....

Vehicle Make &amp; Model: .....

Invoice No. 404143

Plate No. 66398

Mileage: 39272

Time In: .....

Time Out: .....

امارات  
Emarat

رقم اللوحة

كيلومتر

وقت استلام المركبة

وقت تسليم المركبة

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil <input type="checkbox"/> Changed <input checked="" type="checkbox"/>	4.5		75.00
Oil Filter <input type="checkbox"/> Changed <input checked="" type="checkbox"/>	1		16.00
Engine Flushing <input type="checkbox"/> Done <input checked="" type="checkbox"/>			
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4 <input type="checkbox"/> Done <input checked="" type="checkbox"/>			
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID <input type="checkbox"/> Done <input checked="" type="checkbox"/>			
Gear/Differential Oil <input type="checkbox"/> Done <input checked="" type="checkbox"/>			
Power Steering Oil Reservoir <input type="checkbox"/> Done <input checked="" type="checkbox"/>			
Radiator Coolant <input type="checkbox"/> Done <input checked="" type="checkbox"/>			
Water/Terminal <input type="checkbox"/> Checked <input checked="" type="checkbox"/> Battery <input type="checkbox"/> Replaced <input checked="" type="checkbox"/>			
Windscreen Water <input type="checkbox"/> Checked <input checked="" type="checkbox"/> Wiper <input type="checkbox"/> Replaced <input checked="" type="checkbox"/>			
Tyre Pressure <input type="checkbox"/> Checked <input checked="" type="checkbox"/>			
Air Filter <input type="checkbox"/> Cleaned <input checked="" type="checkbox"/> Replaced <input checked="" type="checkbox"/>			
Oil Drain Plug <input type="checkbox"/> Checked <input checked="" type="checkbox"/> Washer <input type="checkbox"/> Checked <input checked="" type="checkbox"/> Replaced <input checked="" type="checkbox"/>			
Condition of all belts & Hoses <input type="checkbox"/> Checked <input checked="" type="checkbox"/>			
Car Wash: <input type="checkbox"/> Full Wash <input type="checkbox"/> Body Wash <input type="checkbox"/> Steam Wash			
Service Charge			
Others			

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.

خصم  
Discount  
المبلغ الإجمالي  
Grand Total

AED  
AED

Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت

\* Below 500 ml Free

Thank you for visiting Lube Express

Reg. No. 13221

Customer Signature توقيع العميل

\* أقل من 500 مل مجاناً

شكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

Job Card خدمة

Mileage: 39272 كيلومتر

Vehicle Make &amp; Model: صنع ونوع المركبة

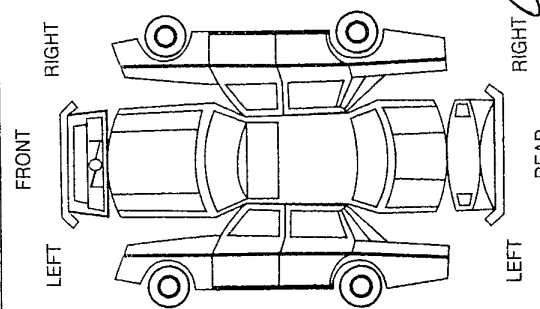
Invoice No. 404143

Plate No. 66398 رقم اللوحة

- A - ☐ Small Vehicle  
B - ☐ 4WD & Mini Bus  
C - ☐ 3 Ton Pickup  
D - ☐ 3.5 to 5.5 Ton Pickup & Coaster Bus  
E - ☐ 6 to 8 Ton Pickup  
F - ☐ Cement Mixture Truck  
G - ☐ Big Bus  
H - ☐ Fork Lift  
I - ☐ Motor Cycle  
J - ☐ Other

- ☐ Oil  
☐ Oil Filter  
☐ Manual Wash  
☐ Steam Wash  
☐ Engine Flushing  
☐ Power Synth  
☐ Other

Circle damages and scratches

If no damages or scratches tick box ☐

AED

91.00

درهم

Remarks:

ملاحظات:

Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت

Customer Signature توقيع العميل

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

Ref. No. LE/11/11

