

regeed

D

SERIAL NO.			
6	8	2	3

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

☒ إمارات Emarat / ☐ إبكو/Enoc / ☐ أدنوك Adnoc

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #
9001		Sara		9001		Sara		9001		cant read the name				
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:				
☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐				
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	# of staff	Time In	Time out						
4141		07	13	10900	02	03	19:26	19:56						
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	
	☐	☐	☒	☐	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	

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 ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
3	Was the lube changing area clean and organized?	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟	3
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	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 ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2	Were the waiting area and table clean?	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
2	Was the television in the waiting room working?	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟	2
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟	6
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
	N/A ☐	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 ☐	نعم	
	NO ☒	لا	
	N/A ☐	لا ينطبق	
	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	8
	YES ☒	نعم	
	NO ☐	لا	
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....	إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالفور، خال 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا	11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	YES ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟
3	15. Was he able to communicate with customer?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	15. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟
4	16. Was staff courteous / friendly?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ 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؟	نعم لا	YES ☒ NO ☐	24. Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	3
3	25.	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	نعم لا	YES ☒ NO ☐	25. Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	3
	26.	هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:			26. Did attendant carry out the following complimentary checks:	
	31a.	إضافة ماء للبطارية	نعم لا لا ينطبق	YES ☐ NO ☐ N/A ☒	31a. Battery Water top up	
	31b.	إضافة ماء للمبرد/coolant	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31b. Coolant Water top up	
	31c.	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	31d.	إضافة زيت الفرامل	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31d. Brake Fluid top up	
	31e.	إضافة زيت للجير/ التروس	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31e. Gear Oil top up	
	31f.	تنظيف فلتر الهواء	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31f. Air filter cleaning	
	31g.	إضافة ماء لمساحات الزجاج	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31g. Wiper Water top up	
	31h.	تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	31h. Clean engine using air gun	
3	27.	هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	27. Were any of your questions related to lube change answered?	3
3	28.	هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
4	29.	هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4

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؟	نعم لا لا ينطبق	YES ☒ NO ☐ N/A ☐	30a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	3

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	30b
	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 ☐ نعم NO ☐ لا N/A ☒ لا ينطبق	هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية)	30c
3	31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31a
	31b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31b
	31c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31c
	31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	31d
	31e. Were toilets and urinals clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	31e
2	32a. Were doors clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32a
	32b. Were walls clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت الحيطان نظيفة؟	32b
	32c. Were ceiling clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان السقف نظيف؟	32c
	32d. Were vents clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت المنافذ نظيفة؟	32d
	32e. Were floors clean? require comment when marked 'No' YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	32e
	32f. Were baseboards clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	32f
	32g. Were grout clean? YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان البلاط نظيف؟	32g

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

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	الحد الأعلى للنقاط	النقاط المسجلة	%
ACTUAL SCORE	MAXIMUM		
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

السريعة

Invoice فاتورة

SERIAL NO.

6 8 2 3



امارات Emarat

SR Sr. No.

Station Name: Invoice No. 224819

Station Tel: 06 7952888 Date: 13/07/12 Plate No. 218244/013 رقم اللوحة:

Customer Name: me Mileage: 262445 كيلومتر:

Customer Tel: 050 18644613 Time In: وقت استلام المركبة:

Vehicle Make & Model: WISSAW711DA Time Out: وقت تسليم المركبة:

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil ☒ Changed	4.5		75.00
Oil Filter ☒ Changed			
Engine Flushing ☐ Done			
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4 ☐ Done	6.5		27.00
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID ☐ Done			
Gear/Differential Oil ☐ Done			
Power Steering Oil Reservoir ☐ Done			
Radiator Coolant ☐ Done			
Water/Terminal ☐ Checked Battery ☐ Replaced			
Windscreen Water ☐ Checked Wiper ☐ Replaced			
Tyre Pressure ☐ Checked			
Air Filter ☐ Cleaned ☐ Replaced			
Oil Drain Plug ☐ Checked Washer ☐ Checked ☐ Replaced			
Condition of all belts & Hoses ☐ Checked			
Car Wash: ☐ Full Wash ☐ Body Wash ☐ Steam Wash			
Service Charge			
Others			

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

Discount الخصم
المبلغ الإجمالي Grand Total
AED 109.00

Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت

Reg. No. 18880

Customer Signature توقيع العميل

* Below 500 ml Free

Thank you for visiting Lube Express

شكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

Job Card خدمة

Mileage: كيلومتر:

Vehicle Make & Model: صنع ونوع المركبة:

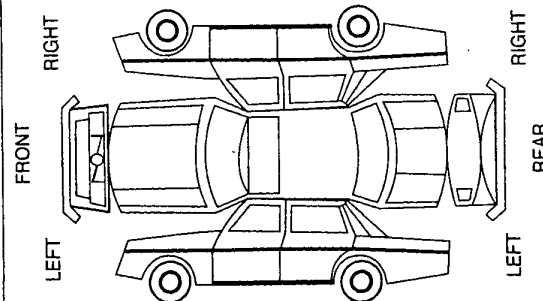
Invoice No. 224819

Plate No: 213244/013 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 109.00 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.

Ref. No. LE/11/11

