

SERIAL NO.  
6 8 8 2

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

SHOPPER CODE		DATA ENTRY				EDITING				CSA				SR. #				
2098		Name Basu		Number 3404		Name Basu		Number 3404		Name No new badge								
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 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 checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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											
1600	09	21	105	04	03	17:10	17:25											
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 type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>					

1. APPROACH AND CLEANLINESS الإقتراب والنظافة: 1

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	2. 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	3. 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	4. 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	5. 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 تظير 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 الترحيب والتشيكات الأولية: 2

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	7. 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	
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح)؟	8
		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 نعم لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ لا
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 checked="" type="checkbox"/> نعم 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 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 checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ No name badge
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 checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	22. هل سألك إن كنت تريد غسل 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؟

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
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
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
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	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	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	31b. Coolant Water top up	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الألي (الترانسميشون)	31c. Auto Transmission Fluid top up	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31d. إضافة زيت الفرامل	31d. Brake Fluid top up	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	31e. Gear Oil top up	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	31f. Air filter cleaning	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g. Wiper Water top up	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h. Clean engine using air gun	
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
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
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
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
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
4	29. هل عرض عليك وصل استلام إختيارياً؟	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	

## 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
		YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم 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 <b>toilet tissue</b> ?	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 <b>ورق التواليت</b> ؟
	30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>paper towels</b> ? (paper towels are not required where fully operational hand dryers exist)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق	30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <b>المناشف الورقية</b> ? (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 أزرار 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	2
		NO <input type="checkbox"/> لا	
2	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم	2
		NO <input type="checkbox"/> لا	
2	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم	2
		NO <input type="checkbox"/> لا	
2	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم	2
		NO <input type="checkbox"/> لا	
2	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم	2
		NO <input type="checkbox"/> لا	

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	الحد الأعلى للنقاط	النقاط المسجلة	%
التقييم:	MAXIMUM	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		

2000

# Lube Express

# خدمة تبديل الزيت السريعة



SERIAL NO.

6 8 8 2

Invoice فاتورة

الإمارات  
Emarat

SR Sr. No.

Station Name: Emirates

Invoice No. 405766

Station Tel: 06-5320335 Date: 21-9-12 Plate No. ل. 15 747 083

Customer Name: Mr. Omar Mileage: 76967

Customer Tel: 050-9981459 Time In: 5:30 PM

Vehicle Make & Model: VW Wagon Time Out: 5:25 PM

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil <input checked="" type="checkbox"/> Changed	4.5		75.00
Oil Filter <input checked="" type="checkbox"/> Changed	1		30.00
Engine Flushing <input type="checkbox"/> Done			
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4 <input type="checkbox"/> Done			
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID <input 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 **105.00**

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

Lube Express In-charge Signature  
\* Below 500 ml Free  
Thank you for visiting Lube Express

Reg. No. 12838

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

## طلب خدمة Job Card

Mileage: 76967 كيلومتر  
Vehicle Make & Model: VW Wagon صنع ونوع المركبة

Invoice No. 405766  
Plate No. ل. 15 747 083 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, REAR, LEFT, RIGHT

If no damages or scratches tick box

AED 105.00 درهم

Remarks: [Signature]  
Lube Express In-charge Signature  
Customer Signature

