

SERIAL NO.

6 9 9 8

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. #	
161		Name		Number		Name		Number		Name		Number	
										can't read			
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
6725		09		26		108-		03		05		20:30	20:51
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?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	Was the lube changing area clean and organized?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟
4	Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES ☐ نعم NO ☒ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	Were the waiting area and table clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	Was the television in the waiting room working?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق	هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟

2. GREETINGS AND INITIAL CHECKS

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	Was there any delay in approaching customers?	YES ☐ نعم NO ☒ لا	هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟
	Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES ☒ نعم NO ☐ لا	هل تم الترحيب بك بطريقة ودية (بأبلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، خال 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?	هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟	3
5	10. When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different grades of oil, filters and their relative benefits?	عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات وفوائد كل منها؟	5
4	11. Did he offer the waiting area to you?	هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟	4
4	12. Did the staff thank you as you were leaving?	هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟	4

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	13. Was the uniform of the attendant neat and tidy?	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟	3
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
3	15. Was he able to communicate with customer?	هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟	3
4	16. Was staff courteous / friendly?	هل كان الموظف ودوداً/لطيفاً؟	4

4. SERVICE

4. الخدمة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
3	17. Did attendant check whether you need top up or complete oil change?	هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟	3
3	18. Did attendant check with you whether only oil is to be changed or oil with filter?	هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد تغيير الزيت فقط أم الزيت و الفلتر؟	3
3	19. Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed you?	هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟	3
3	20. Did the attendant check for oil leakages under your car from filter and drain bolt?	هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزيت؟	3
3	21. Did the attendant drain the used oil completely from your car?	هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل من سيارتك؟	3
2	22. Did he ask whether you want the engine to be flushed and did it if you agreed?	هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام بذلك في حال موافقتك؟	2
3	23. Did the attendant fill the correct grade as you requested?	هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت الصحيحة التي طلبتها؟	3

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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	31b. Coolant Water top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	31c. Auto Transmission Fluid top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31d. إضافة زيت الفرامل	31d. Brake Fluid top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	31e. Gear Oil top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31f. تنظيف فلتر الهواء	31f. Air filter cleaning	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	31g. Wiper Water top up	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	31h. Clean engine using air gun	
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	28. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	3
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	29. Were you offered a receipt voluntarily?	4
	YES ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ 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 ☒ نعم NO ☐ لا N/A ☐ لا ينطبق		

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

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

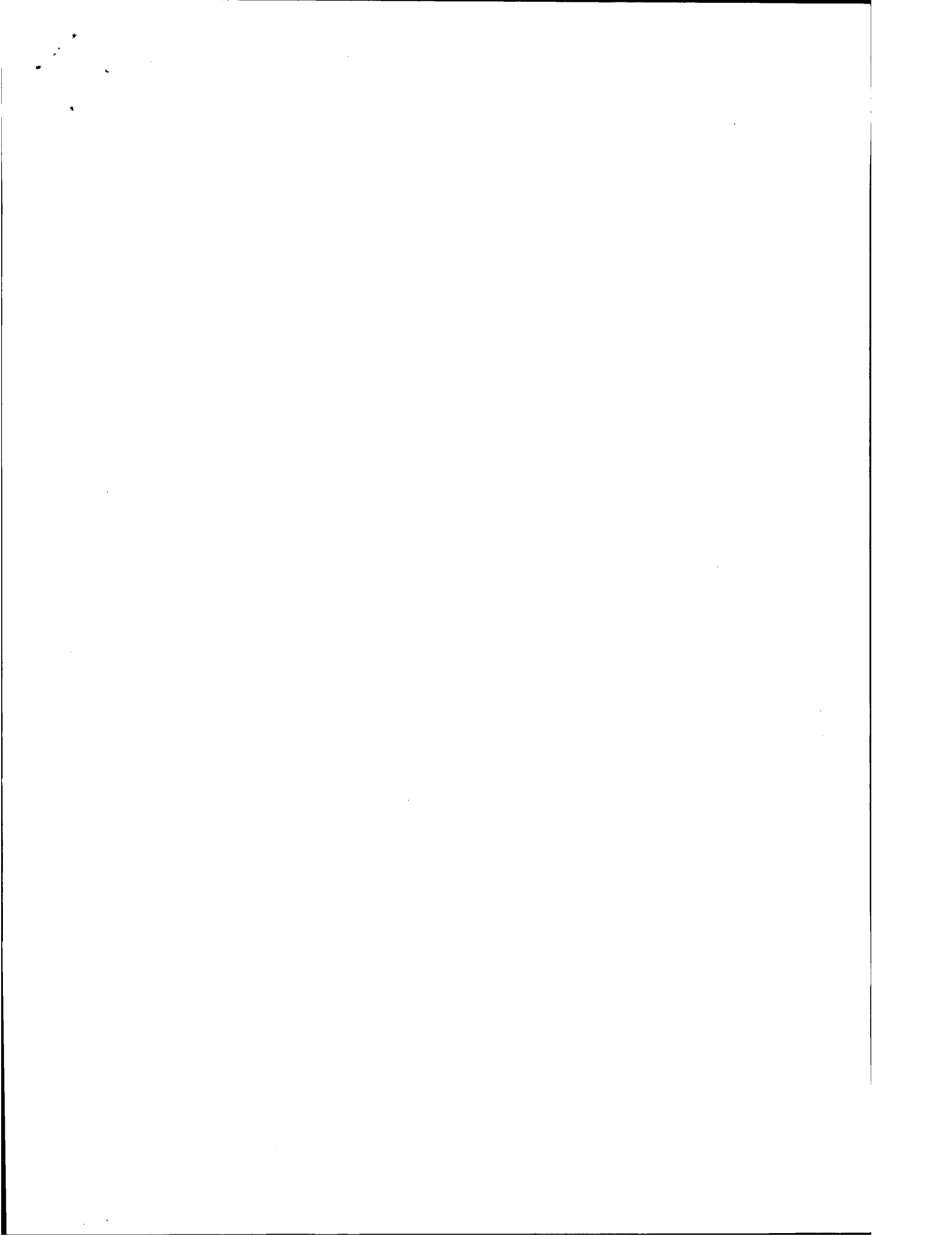
Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

التقييم:	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			
	TOTAL			



Lube Express

خدمة تبدأ في 10 دقائق السريعة



Invoice فاتورة

SERIAL NO.

6 9 9 8

امارات
Emarat

SR Sr. No.

Station Name:

TOUFAN

04-3580317

Station Tel:

Customer Name:

Customer Tel:

Vehicle Make & Model:

Invoice No. اسم الحطة:

Plate No. التاريخ:

Mileage: اسم العميل:

Time In: هاتف العميل:

Time Out: صنع ونوع المركبة:

رقم اللوحة:

كيلومتر:

وقت استلام المركبة:

وقت تسليم المركبة:

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil	5		82.00
Oil Filter	1		26.00
Engine Flushing	1		
Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 4	1		
Automatic Transmission Fluid - Dexon IID	1		
Gear/Differential Oil	1		
Power Steering Oil Reservoir	1		
Radiator Coolant	1		
Water/Terminal	1		
Windscreen Water	1		
Tyre Pressure	1		
Air Filter	1		
Oil Drain Plug	1		
Condition of all belts & hoses	1		
Car Wash	1		
Service Charge	1		
Others	1		

Discount

المبلغ الإجمالي
Grand Total

AED 108.00

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 مسئول خدمة الزيت

* Below 500 ml Free

Thank you for visiting Lube Express

Reg. No.

Customer Signature توقيع العميل

* أقل من 500 مل مجاناً

شكراً لزيارتكم خدمة تجميل الزيت السريعة

Job Card طلب خدمة

Mileage: كيلومتر

Vehicle Make & Model: صنع ونوع المركبة

Invoice No. 345352

Plate No. رقم اللوحة: K. 58391

A - ☐ Small Vehicle	☐ Oil Filter
B - ☐ 4WD & Mini Bus	☐ Manual Wash
C - ☐ 3 Ton Pickup	☐ Steam Wash
D - ☐ 0.5 to 5.5 Ton Pickup & Coaster Bus	☐ Engine Flushing
E - ☐ 6 to 8 Ton Pickup	☐ Power Synth
F - ☐ Cement Mixture Truck	☐ Other
G - ☐ Big Bus	
H - ☐ Fork Lift	
I - ☐ Motor Cycle	
J - ☐ Other	

Circle damages and scratches

If no damages or scratches tick box ☐

Remarks:

ملاحظات:

Lube Express In-charge Signature توقيع مسئول خدمة الزيت

Customer Signature توقيع العميل

