PR

	1						+									-
r : ELA	ARA (Lul	be Chang	e - FINAL	2012)	PR	OJECT:	ELA	RA - I	∠ub	e Change	)	Pai	n Arab R	esearch	Cente	ď
							ات [	Em إمار	arat	/ <b>X</b> =			/ Enoc	<u>/                                    </u>		
PPER	CODE	Nama	DATA	ENTR		Name	EDITI		ber	Name			Number		SR. #	<u> </u>
03	36	Name			Number	, runne					n					
ender						Beard		ache	lion	Dakietani Fili	Ethn	ic Gro	u <b>ps</b>	s.		
F										r akistaniji iii			<u> </u>			_
<u> </u>			<del>-</del> -				=		=	Umm Al	Δim	an			Fuiairal	h
MIRAT			Abu D	nabi		Silaija	-		<u> </u>	Quwain	T	7	Khain	nah	П	
		ᆜ	<u> </u>			<u> </u>	unt (	Dbe) I	# (	of vehicles	# of	staff	Tim	ne In	Time o	ut
$\frac{s}{}$	$\overline{}$	7	Mont	<u>H</u>		G			_		0	رو	<del></del>			_
10			12:01	<u>T</u>		<u></u>			<u> </u>		Tuesday	Wed				_
E OF SIT	10:00	13:00		- 1	00 24:00	DAY OF VISIT										]
ADDI			CI EANI	INES			<u> </u>					<u></u>	و النظافة	لاقتر اب	.1	
											، الأساسية	المجالات			اط	انة
ores			Critic	ai Area	15	YES	X	<u></u>								Γ
1.				n to th	e Lube	NO		,	ية لا	لة على منطة	ىحة للدلا	نــة واض	هناك لو ـ رسع	هل کان . نورر ال	1 :	
	chang	ing bay	7			N/A		ينطيق	¥					يير انر <u>ا</u> 		L
							X	عم	j						_	1
2.			changin	ig are	a clean and	NO			-	فة ومرتبة؟	زیت نظی	غيير ال	منطقة ت	ال كانت	.2	3
						N/A	무									+
3	Wast	here an	ıv oil leal	king a	nd falling or	า	=	•		وقوعه على						2
٥.						140			-		الزيت؟	تغيير	ي منطقة	لأرض ف	1	
	·						<u> </u>								~~~~	$\dagger$
4.	Were	the wai	iting area	a and	table clean'					ة نظيفة؟	و الطاو ا	لانتظار	منطقة اا	ىل كانت	٤. ه	2
			J					ينطبق	Y							$\perp$
	10/	u 1-1	intende	the	aiting room	YES		م	نع						_	
5.			vision in	tne w	aiting room	NO		1	_	الانتظار؟	في غرفة	يعمل ا	تلفزيون	ل کان اا	ð. 5	1
								ľ								+
6.	Was	the boa	rd displa	ying o	complimenta	arv/	, KA	م ا		فائمة						
	servi	ces nea	t and cle	ean?				ا ينطبق			ونظيفة؟	مرتبة	لمجانيه .	خدمات ا	71	
L											7.				" 2	
. (	GREE1	TINGS A	AND INI	TIAL (	CHECKS									ترحیب و		
ores			Criti	ical Are	eas							<u>-</u>				فاد
7.			ny delay	in ap	proaching			•	نع لا	ب/تقدم	ئي اقتراب					
8			eeted in	a frie	ndly manne					باسلوب	ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	 ، بطرية	حيب بك	ل تمّ التر	8. ها	+
J.				<u></u>			×	]	¥							
lf n	o plac	ep doer	rihe heh	avior	Was it		A.	) ~			_	-		, -		
arro	o, piea ogant,	without	any expi	ressio	n, normal		4	1(4	9)	، عادي،	، النعابير	عالٍ من	ورور، ح	صىف باك خ؟		
	SE OF SIT  APPI  2.  3.  4.  5.  6.	PPER CODE  O 36  Index   He   F   T   N    SITE ID   O 55  O7:00- 10:00   SITE ID    APPROACIONSIT   Change    2. Was to change    3. Was to the    4. Were    5. Was worki    6. Was service    GREET    Ores    7. Was custo    If no, plea	PPER CODE  O 36  Name  O 36  Pinder Height F T M S  Western Region  SITE ID O 5 O  APPROACH AND Ores  1. Was there prochanging bay  2. Was the lube organized?  3. Was there are to the floor of the floor of services near a customers?  6. Was there are to the boaservices near customers?  8. Were you group followed by the floor of	PPER CODE   DATA    O   36   Name   Bui	PPER CODE Name    DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   Name   DATA ENTR   DA	PRESERVA (Lube Change - FINAL 2012)  PROPER CODE    Name	PROJECT:    PROJECT:	PROJECT: ELAR    Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELAR   Clube Change - FINAL 2012   PROJECT: ELAR   Clube - FINAL 2012   PROJECT: ELAR	F: ELARA (Lube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELARA -	Fire Lara (Lube Change - FINAL 2012)   PROJECT: ELARA - Lube	SITE ID   Month   Date   Amount (Dhs)   # of vehicles   Size   Total along by PROJECT: ELARA - Lube Change   DAY OF SITE   Date   DAY OF SITE   DA	PROJECT: ELARA - Lube Change   PROJECT: ELARA - Lube Change	PROJECT: ELARA - Lube Change   Pake   Eppco   Eppco   Pake   Ep	PROJECT: ELARA - Lube Change   Pan Arab R   Pan Arab R	### Find A part   Properties   Properties	PROJECT: ELARA - Lube Change

bul no gleetings

etc....

+

2 Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Did he guide your vehicle for positioning YES 🔼 هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب 3 at the stopper and asked you to switch the engine off? .9 لإيقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ لا NO When asked by customer, was the attendant knowledgeable of different YES 🔀 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على 5 علم بمختلف أنواع/ درجات الزيوت والفلترات grades of oil, filters and their relative 5 NO 🗌 benefits? وفوائد كل منها؟ YES 🛛 11. Did he offer the waiting area to you? 4 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ NO ¥ 12. Did the staff thank you as you were YES 🔀 نعم 4 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ leaving? NO ¥

# 3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

## 3. مظهر الموظفين وسلوكهم:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية		
	13.	Was the uniform of the state of	YES	X	نعم	المجازي والمسابق	اط	النقا
3	13.	Was the uniform of the attendant neat and tidy?	NO		וצ ו	هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتبا؟	13	3
			N/A		لا ينطبق ا	3 3 . 5 - 5.	. 10	
_	14.	Was the attendant wearing visible	YES	X	لعم	to see		├-
3		nametag?	NO		K	ِ هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	.14	3
-			N/A		لا ينطبق	عليها اسمه بوضوح!		
	15.	Was he able to communicate with	YES	Ø	نعم	t late t size		
3		customer?	NO		Y	. هل كان الموظف قادرًا على التواصل مع	15	3
-			N/A		لا ينطبق	الزبون؟		
	40	NA	YE\$	M	لعم			
4	16.	Was staff courteous / friendly?	NO		Z	. هل كان الموظف ودودا/لطيفا؟	16	4
			N/A		لا ينطبق			

### 4. SERVICE

#### 4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية		النق
3	17.	Did attendant check whether you need	YES	図	نعم	هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت		, ma
		top up or complete oil change?	NO		¥	السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت بالكامل؟		3
3	18.	Did attendant check with you whether	YES		نعم	. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد	18	
_		only oil is to be changed or oil with filter?	NO		X	تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟		3
3	19.	Did he check using gauge the quantity required to be topped up and informed	YES	図	نعم	. هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام	19	
		you?	NO		¥	المقياس للتعرف الى كمية الزيت التي يجب إضافتها وأبلغك بذلك؟		3
3	20.	Did the attendant check for oil leakages	YES	X	نعم	مل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من	20	$\dashv$
		under your car from filter and drain bolt?	NO		¥	تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة الزبت؟		3
3	21.	Did the attendant drain the used oil	YES	X	نعم	الريف. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل	21	$\dashv$
4		completely from your car?	NO		¥	،	<b>-</b> ' :	3
2	22.	Did he ask whether you want the engine	YES	K	نعم	ي هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام	22	$\exists$
+		to be flushed and did it if you agreed?	NO		¥	بذلك في حال موافقتك؟	2	2
3	23.	Did the attendant fill the correct grade as you requested?	YES		نعم	2. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت	23 ,	3
			NO	<u> </u>	<u> </u>	الصحيحة التي طلبتها؟	'	٦

2

		3		+			قاط	+ 
Sc	ores	Critical Areas		_		المجالات الأساسية		الد
3	24.	Did he request you to start engine and leave it running for one and a half minutes?	YES NO		¥	هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه في حالة التشغيل لمدة دقيقة ونصف؟		3
3	25.	Did the attendant ensure that the carter bolt is tightened and there are no leaks?	YES NO	図口	نعم لا	هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرّب للزيت؟	.25	3
	26.	Did attendant carry out the following complimentary checks:				هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:	.26	
		31a. Battery Water top up	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	.31a إضافة ماء للبطارية		
		31b. Coolant Water top up	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	coolant/اضافة ماء للمبرد 31b.		
		31c. Auto Transmission Fluid top up	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)		
		31d. Brake Fluid top up	YES NO N/A		نعم لا لا بنطبق	.31d إضافة زيت الفرامل		
		31e. Gear Oil top up	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	.31e إضافة زيت للجير/ التروس		
		31f. Air filter cleaning	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	.31f تنظيف فلتر الهواء		
		31g. Wiper Water top up	YES NO N/A			.31g إضافة ماء لمساحات الزجاج		
		31h. Clean engine using air gun	YES NO N/A			31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء		
3	27.	Were any of your questions related to lube change answered?	YES NO N/A			هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة بعملية تغيير الزيت؟	.27	3
3	28.	. Did the staff place the mileage sticker in the car ?	YES	; ⊠ □		هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد : الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في	.28	3
4	29		YES NO N/A	s C	عم [	: هل عرض عليك وصل استلام ا <u>ختياريا</u> ؟ ه	.29	4
	5.	REST ROOMS AND MOSQUE				غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:	.5	
[	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية	1	النقاد
<u> </u>	3	a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <b>soap</b> ?	YE:	s 🗵	نعم <u>[</u> لا [	من دالك مجهره بجميع المسلامات الصرورية م الصابون؟		3

s	cores	Critical Areas		-	+			
1		Critical Areas		_	<del></del>	المجالات الأساسية	ناط	لنة
	30Ł	<ol> <li>Were they adequately stocked with al</li> </ol>	YES	F	نعم ا	<ol> <li>هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية</li> </ol>		
	1 4	necessary supplies such as toilet tiss		K	<b>1</b>	اق. هن كانت مجهزه ببسيع المستوسط وورق مثل وورق التواليت	ן מנ	
	300	: Were they adequately stocked with all	N/A	느	لاينطبق ا		}	
		necessary supplies such as paper towe	YES	L	نعم ا	30. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية	)c	
		(paper towels are not required where t	ully	L		مثل المناشف الورقية؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات	1	
-	<del> </del> -	operational hand dryers exist)	N/A	×	لا ينطبق	(3.1×1)		
	31a	. Were sinks clean?	YES	M	نعم	31. هل كانت المغاسل نظيفة؟	а	_
		require comment when marked 'No'	NO	닏	ß	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
	ļ		N/A	Ц	لا ينطبق		ı	
	31b.	. Were mirrors clean?	YES	図	نعم	31. هل كانت المرايا نظيفة؟	b	
		require comment when marked 'No'	NO		X	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	-	
	ļ		N/A		لا ينطبق			
2	31c.	Were hand dryers clean?	YES	図	نعم	310. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟		
3		require comment when marked 'No'	NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	- 1	3
			N/A		لا ينطبق		`	
	31d.	Were dispensers clean?	YES	X	نعم	310. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟	1	
		require comment when marked 'No'	NO		<b>'</b>	إذا كانت الإجابة "لا" يرجَّى التوضيح	1	
İ			N/A		لا ينطبق			1
			YES	X	نعم		4	
	31e.	Were toilets and urinals clean?	NO [	$\exists$	, ,	31e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟		
4			N/A		لا ينطبق		,	
	32a.	Were doors clean?	YES	X	نعم	32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟	+	1
1	ı	require comment when marked 'No'	NO [		<b>.</b> Y	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح		
			N/A		لا ينطبق			
			YES E	<u>a</u>	نعم		+	
	32b. \	Were walls clean?	ио [	J	, ,	32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟		
-			N/A [	J,	لا ينطبق	.320		
			YES 2	_	نعم		-	
	32c. V	Were ceiling clean?	ио [	]	Ä	32c. هل كان السقف نظيف؟		
-			N/A	, <b>[</b>	لا ينطبق	. 5 - 5 - 620		
			YES 2	1	نعم		1	
2   -	32d. V	Vere vents clean?	ио 🛚	]	¥	32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟	2	
-			N/A	, [	لا ينطبق	, S. 1024	-	
:		Vere floors clean?	YES 🗵	1	نعم	32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟	1	
	re	equire comment when marked 'No'	NO [	]	¥	أِذَا كَانَتَ الإِجَابَةَ "لا" يرجى التوضيح		
L			N/A	ن [	لا ينطبق		١,	
			YES 🗵	=	نعم			ĺ
3	32f. W	/ere baseboards clean?	№ □	]	, <b>X</b>	32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟		
L			N/A	ن [	لا ينطبق			
			YES Z		نعم			
3	32g. W	/ere grout clean?	NO [	Ì	, <b>3</b>	32g. هل كان البلاط نظيف؟		
L.			N/A	ق ا	لا ينطي			

4

+

.

Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
	33a. Were trash containers clean?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطيق	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
2	33b. Were trash containers not overflowing?	YES NO N/A	図口口	نعم لا لا ينطبق	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضة؟	2
2	34. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
2	35. Were all the facilities inside the restroom in good working condition? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيّد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2

Comments:		التعليق/ الملاحظات:

## FOR OFFICE USE ONLY

### لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	قىيم:	الت
			Approach and Cleanliness	الاقتراب والنظافة	1
			Greetings and Initial Checks	الترحيب والتشييكات الأولية	2
			Appearance and Behavior of Staff	مظهر وسلوك الموظفين	3
			Service	الخدمة	4
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة - الحمامات والمسجد	5
			TOTAL	جموع	الم

+

		•• •
		, , ,
	e e	
0	σ •	
	•	

1264439		فاتورة	Date :	21/09/1	التاريخ :
te:الموقع	Cash	Memo			التوقيت
ame: al. No.: 2000 V		Make / Mode Reg. No Next Oil Cha	:		4262
Description	PLU#	UnitPrice	Qty.	Total Pr Dhs.	ice Fils
■ 1 - OILCHANGE  Petrol / Diesel Engine Oil	3018				
Additional oil 500 ml Service charges	8024			66	(C)(C)
2 - PACK OIL					
Service charges Heavy Vehicle service charges	24 84			ನೆನ	wo
4 - OTHER SERVICES Air Filter / Battery	72				00
Engine Flush / Others					
		1			
SERVICE CHARGES					
TOTALAMOUNT				93	-
All above 20 points have been checked.  Thank you for the characteristics of the characteri	or your vi	.110	ندم لا	اللذكورة أعلاه شكسواً ف 3 تائمسوا	تحرير ۲۰ نقطة
Customer Cal تم استلام المركبة في حالة جيدة. Received the vechicle in accordunning conditio		100 3602 رس	W	'gantilite o	
Received the vechicle in good unning condition	in.	10			

SERIAL NO.

5