

DE-25/9

SERIAL NO.

9 1 4 8

PROJECT : ELARA (Lube Change - FINAL 2012)

PROJECT: ELARA - Lube Change

Pan Arab Research Center

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

| SHOPPER CODE                                                 |                                                              | DATA ENTRY                                                   |                                                              | EDITING                                                      |                                                              | CSA                      |                                     | SR. #                    |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| 1066                                                         |                                                              | Name                                                         | Number                                                       | Name                                                         | Number                                                       | Name                     |                                     | Number                   |
|                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                                                              | Balan                    |                                     |                          |
| 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                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input checked="" 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           |
|                                                              | <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                            |                          |
| 1181                                                         | 7                                                            | 09                                                           | 19                                                           | 88                                                           | +                                                            | 02                       | 17:30                               | 18:10                    |
| 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                   |
|                                                              | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                     | <input checked="" type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/>                                     | <input type="checkbox"/>                                     |                          | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |
|                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                                                              |                          | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> |

## 1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقترب 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 ومرتبطة؟                            | 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                                   |                                                                     |        |
|        | Was the board displaying complimentary services neat and clean?         | هل كانت اللوحة التي تظهر عليها قائمة الخدمات المجانية مرتبة ونظيفة؟ | 6      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم                                        | NO <input type="checkbox"/> لا                                      |        |
|        | N/A <input checked="" 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/تقديم الموظف نحو الزبائن؟                               | 3      |
|        | YES <input type="checkbox"/> نعم                                                          | NO <input checked="" type="checkbox"/> لا                                              |        |
|        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم                                               | NO <input type="checkbox"/> لا                                                         |        |
|        | Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?                                 | هل تم 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، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتصرف بالغرور، 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 <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>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<br>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<br>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<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                              |        |
| 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      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>                                   | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>                              |        |
|        | 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                                                                        |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31b. إضافة ماء للمبرد/coolant                                                                         | 31b. Coolant Water top up                                                                        |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)                                                  | 31c. Auto Transmission Fluid top up                                                              |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31d. إضافة زيت الفرامل                                                                                | 31d. Brake Fluid top up                                                                          |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31e. إضافة زيت للجير/ التروس                                                                          | 31e. Gear Oil top up                                                                             |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31f. تنظيف فلتر الهواء                                                                                | 31f. Air filter cleaning                                                                         |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج                                                                         | 31g. Wiper Water top up                                                                          |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
|        | 31h. تنظيف المحرك باستخدام مبدس الهواء                                                                | 31h. Clean engine using air gun                                                                  |        |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 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      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 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      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |
| 4      | 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟                                                                 | 29. Were you offered a receipt voluntarily?                                                      | 4      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |

## 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 soap?                      | 3      |
|        | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> |        |

| Scores | Critical Areas                                                                                                                                                                                  | المجالات الأساسية                                                                                                          | النقاط                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | 30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ?<br><i>No Tissues</i>                                                                               | 95 YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق  | 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت                                                                |
|        | 30c. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ?<br>(paper towels are not required where fully operational hand dryers exist) <i>No Paper Towels</i> | 166 YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input checked="" type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل المناشف الورقية؟<br>(المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) |
| 3      | 31a. Were sinks clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                             |
|        | 31b. Were mirrors clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                                                    | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                             |
|        | 31c. Were hand dryers clean?<br>require comment when marked 'No' <i>No HAND DRYERS</i>                                                                                                          | 101 YES <input type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                       |
|        | 31d. Were dispensers clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                                                 | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                     |
|        | 31e. Were toilets and urinals clean?                                                                                                                                                            | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 31e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟                                                                                              |
|        | 32a. Were doors clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                                                      | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                             |
|        | 32b. Were walls clean?                                                                                                                                                                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟                                                                                                   |
|        | 32c. Were ceiling clean?                                                                                                                                                                        | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 32c. هل كان السقف نظيف؟                                                                                                       |
| 2      | 32d. Were vents clean?                                                                                                                                                                          | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟                                                                                                   |
|        | 32e. Were floors clean?<br>require comment when marked 'No'                                                                                                                                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟<br>إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح                                                            |
|        | 32f. Were baseboards clean?                                                                                                                                                                     | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>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<br>NO <input type="checkbox"/> لا<br>N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق     | 32g. هل كان البلاط نظيف؟                                                                                                      |

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

Comments:

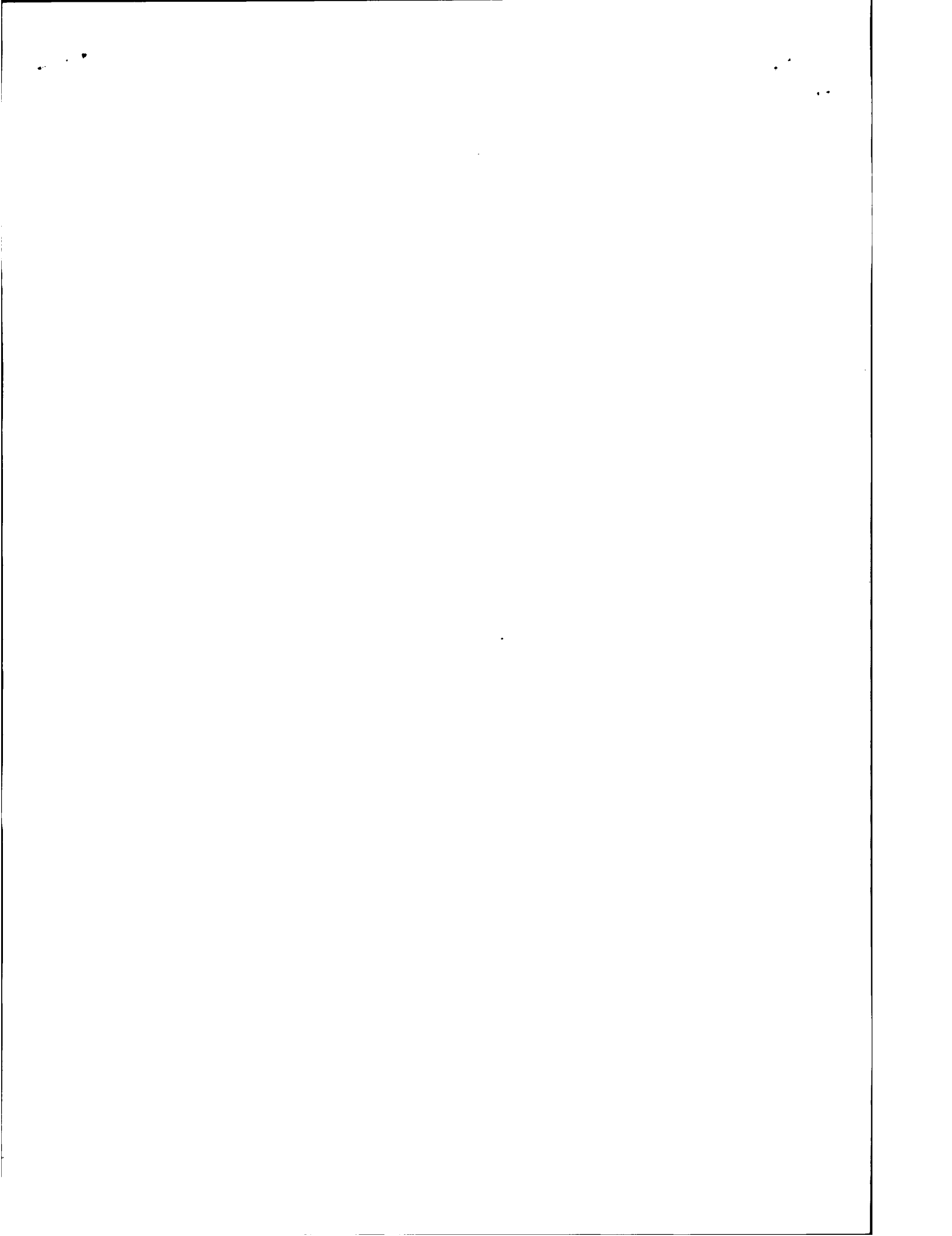
التعليق/ الملاحظات:

There is older type of toilet

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

| % | النقاط المسجلة<br>ACTUAL SCORE | الحد الأعلى للنقاط<br>MAXIMUM | Evaluation:                       | التقييم:                     |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
|   |                                |                               | Approach and Cleanliness          | 1 الاقتراب والنظافة          |
|   |                                |                               | Greetings and Initial Checks      | 2 الترحيب والتشيكات الأولية  |
|   |                                |                               | Appearance and Behavior of Staff  | 3 مظهر وسلوك الموظفين        |
|   |                                |                               | Service                           | 4 الخدمة                     |
|   |                                |                               | Cleanliness - Restroom and Mosque | 5 النظافة - الحمامات والمسجد |
|   |                                |                               | TOTAL                             | المجموع                      |



SERIAL NO.

9 1 4 8

# LUBE-EXPRESS

## AL GHUBAIBA

P.O. Box : 2992, Dubai - U.A.E.  
Tel. : 04 - 3939178

# خدمة الزيت السريعة

## الغبيبة

ص. ب. : ٢٩٩٢، دبي - ا.ع.م.  
تليفون : ٣٩٣٩١٧٨ - ٤

### طلب خدمة / فاتورة نقدية

### SERVICE ORDER/CASH INVOICE

INVOICE NO: 187121

DATE: 19/9/12 التاريخ:

CUSTOMER: \_\_\_\_\_ هاتف: \_\_\_\_\_ MILEAGE: \_\_\_\_\_ الكيلومترا:

VEHICLE MAKE: \_\_\_\_\_ MODEL: \_\_\_\_\_ النوع: \_\_\_\_\_ REGN NO: 39214 رقم التسجيل:

| الخدمات<br>SERVICES                       | الكمية<br>QUANTITY          | سعر الوحدة<br>UNIT PRICE | المجموع<br>TOTAL |
|-------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------|
| Use of Flushing Oil                       | استعمال زيت تنظيف المحركات  |                          |                  |
| Engine Oil Change                         | تغيير زيت المحرك            | 62.00                    | 62.00            |
| Change of Oil Filter                      | تغيير فلتر الزيت            | 25.00                    | 25.00            |
| Top-Up: Brake & Clutch Fluid - DOT 3/4    | إضافة : سائل الفرامل / كبح  | FREE                     | مجاناً           |
| Automatic Transmission Fluid - Dexron IID | سائل جهاز نقل الحركة        | FREE                     | مجاناً           |
| Gear Oil                                  | زيت التروس                  | * FREE                   | مجاناً           |
| Differential Oil                          | زيت التروس (لفرنشمال)       | * FREE                   | مجاناً           |
| Power Steering Oil Reservoir              | خزان زيت المقود الهيدروليكي | FREE                     | مجاناً           |
| Radiator Coolant                          | سائل تبريد الرادياتور       | * FREE                   | مجاناً           |
| Battery Water                             | ماء البطارية                | * FREE                   | مجاناً           |
| Windscreen Washer Reservoir               | خزان سائل تنظيف الزجاج      | * FREE                   | مجاناً           |
| Greasing                                  | تشحيم                       | FREE                     | مجاناً           |
| Tyre Pressure Checked                     | فحص هواء الإطارات           | FREE                     | مجاناً           |
| Air Filter Cleaned                        | تنظيف فلتر الهواء           | FREE                     | مجاناً           |
| المجموع الكلي<br>GRAND TOTAL              |                             |                          | 87.00            |

مستول خدمة الزيت السريع  
Lube Express In Charge

لقد استلمت المركبة في حالة جديدة بعد أداء الخدمات المطلوبة بصورة مرضية  
Received vehicle in good condition after satisfactory work done

المجموع الكلي  
GRAND TOTAL

مجاناً

\* UP TO 100 ML FREE Reg No. \_\_\_\_\_

Thank you for visiting Lube Express  
Emirates General Petroleum Corporation

EMIRATES



CUSTOMER SIGNATURE العميل

نشكراً لزيارتكم لمحطة خدمة الزيت السريعة  
خدمة الامارات العامة للوقود

