

SID

SERIAL NO.			
6	1	7	3

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. #													
		Name	Number	Name	Number	Name	Number	Name	Number	Name	Number	Name	Number														
2032		Sara	9001	Sara	9001	No name	badde																				
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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	<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													
1150		06		16		6800		01		02		17:19		17:30													
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 type="checkbox"/>		<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"/>	

1. APPROACH AND CLEANLINESS

1. الإقتراب والنظافة:

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	1. Was there proper sign to the Lube changing bay?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	1 هل كان هناك لوحة واضحة للدلالة على منطقة تغيير الزيت؟
3	2. Was the lube changing area clean and organized?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	2 هل كانت منطقة تغيير الزيت نظيفة ومرتبطة؟
4	3. Was there any oil leaking and falling on to the floor of the lube bay ?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3 هل كان هناك أي تسرب للزيت ووقوعه على الأرض في منطقة تغيير الزيت؟
2	4. Were the waiting area and table clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	4 هل كانت منطقة الانتظار والطاولة نظيفة؟
2	5. Was the television in the waiting room working?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	5 هل كان التلفزيون يعمل في غرفة الانتظار؟
	6. Was the board displaying complimentary services neat and clean?	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	6 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	7. Was there any delay in approaching customers?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	7 هل كان هناك أي تأخير في اقتراب/تقدم الموظف نحو الزبائن؟
	8. Were you greeted in a friendly manner (pleasant feeling)?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا	8 هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودّية (بأسلوب مفرح)؟
5	If no, please describe behavior: Was it arrogant, without any expression, normal etc.....		5 إذا لا، رجاءً قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خال من التعابير، عادي، الخ...? <u>(4) كان عادي</u>

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	3 .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 NO <input type="checkbox"/> لا	5 .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	4 .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	4 .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	3 .13 هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقاً ومرتباً؟
3	14. Was the attendant wearing visible nametag?	YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3 .14 هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ <i>No name badge (12)</i>
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	3 .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	4 .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	3 .17 هل قام الموظف بالتحقق لمعرفة 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	3 .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	3 .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	3 .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	3 .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	2 .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	3 .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؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
3	25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت مثبتة جيداً في مكانها وأنه ليس هناك تسرب للزيت؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا	3
	26. هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية التالية:		
	31a. إضافة ماء للبطارية	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31b. إضافة ماء للمبرد/coolant	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31c. إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي (الترانسميشون)	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31d. إضافة زيت الفرامل	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31e. إضافة زيت للجير/ التروس	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31f. تنظيف فلتر الهواء	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31g. إضافة ماء لمساحات الزجاج	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	
	31h. تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء	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؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
3	28. هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد الكيلومترات/ المسافة التي قطعها في السيارة؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3
4	29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريًا؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	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؟	YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق	3

Scores	Critical Areas	المجالات الأساسية	النقاط
	30b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue ?	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 ورق التواليت ؟
	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 <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 المناشف الورقية ? (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 ازرار 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؟

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

Comments:

التعليق / الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	التقييم:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الإقتراب 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

10

Lube Express

خدمة تبديل الزيت السريعة



Invoice فاتوره

SERIAL NO.			
6	1	7	3

SR Sr. No.
 Station Name: Al-Musalla Invoice No. 64U430 Emarat
 Station Tel: 06-5624838 هاتف المحطة Date: 16-6-12 التاريخ Plate No. D-84960 DP رقم اللوحة
 Customer Name: MM. Al اسم العميل Mileage: 120978 كيلومتر
 Customer Tel: 05 814046 هاتف العميل Time In: 5:19 وقت استلام المركبة
 Vehicle Make & Model: MAZDA 3 صنع ونوع المركبة Time Out: 5:30 وقت تسليم المركبة

الخدمات Services	الكمية Quantity	سعر الوحدة Unit Price	المجموع Total
Engine Oil <input checked="" type="checkbox"/> Changed	40	14.00	560.00
Oil Filter <input type="checkbox"/> Changed			
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 13
 المبلغ الإجمالي Grand Total AED 68

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

Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت
 * Below 500 ml Free
 Thank you for visiting Lube Express

Reg. No. 11560

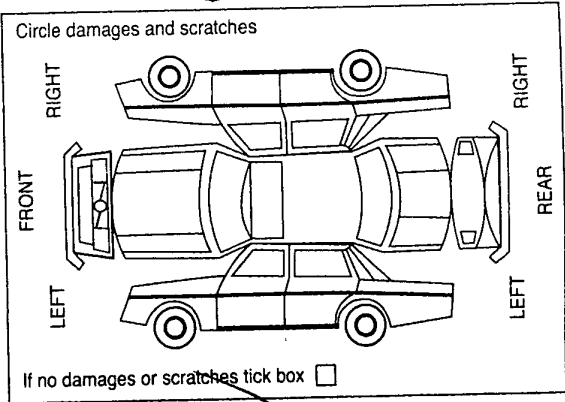
Customer Signature توقيع العميل
 * أقل من 500 مل مجاناً
 شكراً لزيارتكم خدمة تبديل الزيت السريعة

Job Card خدمة

Mileage: 120978 كيلومتر
 Vehicle Make & Model: MAZDA 3 صنع ونوع المركبة

Invoice No. 240436
 Plate No. D-84960 DP 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



AED 68 درهم

Remarks: [Signature] ملاحظات:
 Lube Express In-charge Signature توقيع مسؤول خدمة الزيت
 Customer Signature توقيع العميل

10