SERIAL NO. 8 9 0 7

		1				+								
ECT	r . El /	RA (Lube Change	- FINAL 2012)	DD.) IFCT:		RA - I	.uh	e Change	. P	an Ara	b Research	Cente	r 着
EU	1 : ELJ	IKA (Lube Change	- (line 2010)	rke						- Eppc ایکو/إنو		·	ادنوك	40
HO	PPFF	CODE	DATA ENTR'	Y	<u>_</u> _	EDIT		arat	,	CSA			SR. #	
	07	Name		Number	Name		Num	ber	Hnya	2	Num	ber		
Ge	ender	Height				Must Yes	ache No Inc	lian l	Dakietani Filir	Ethnic Go Dino Expat. A	roups	thers:		
<u>M</u>	F			Yes No Ye	s No I			3	C C] 🗆				
=	MIRA	Western	Abu Dhabi	Dubai	Sharja	h	Al Air		Umm Al Quwain	Ajman		Ras Al naimah	Fujairal	h
1		, Kegion		Ø										
		ITE ID	Month	Date	Am	ount (Dhs)	# o	f vehicles	# of staff		Time In	Time o	
1	7	25	09	8	4	<u>a</u>	7			<u></u> ० %	? /	6:15	16:5	==
		07:00- 10:01-	13:01- 17:0		DAY OF	Satu	ırday S	unda	y Monday	Tuesday W	ednesd		y Frid	lay -
	E OF SIT	10:00 13:00	17:00 20:] [VISIT							<u> </u>]
1.	APP	ROACH AND C	LEANLINES	s							ظافة:	لإقتراب والذ	1. 1	
Sco	ores		Critical Area	es .						جالات الأساسية	الم		اط	لنقا
		\A/ 4	an aign to th	a Luba	YES		فم	<u>:</u> قة	لة على منط	واضحة للدلا	، لوحة	ال كان هناك	.1	
ŀ	1.	Was there proportion changing bay?	-	e Lube	NO			-	G		•	غ يير الزيت؟	រ	Ì
					N/A	口 冈	ٰ ينطبق							+
	2.	Was the lube of	hanging area	a clean and	YES NO			בי צ	فة م م تلة؟	ير الزيت نظر	لقة تغد	ل كانت منه	s .2	3
3		organized?	•		N/A	H	ينطبق	-	· 	,5- 5.	•••	_		
					YES		ي بن نم ا	. :				-1116.1		1
4	3.	Was there any			NO	×		Y		ىرب للزيت و خيير الزبت؟				4
		to the floor of t	ne lube bay	f.	N/A		ينطبق	Y		حیر بریت. 		-ر—ن سي ٠٠		\perp
_					YES		ام ا	ı.						
2	4.	Were the waiti	ng area and	table clean?	МО			Y	له نظیفه؟	تظار والطاوا	لقة الأنا	ل کانت منط	4. ه	1
					N/A		ينطبق							+
_	5.	Was the televi	sion in the w	aiting room		s IZ		ej N	9 J 15:3VI 3	مل في غرفة	.	ا . كان التلفز	5. د	1
2		working?		-	NO N/A		ا ينطبق [y X	۰، ست	۔ تی عرب	- U):.			
<u> </u>					YES			 .:				10		†
	6.	Was the board		complimenta]	¥	ا قائمة	، تظهر عليه تبة ونظيفة؟				
		services neat	and clean?		N/A		ينطبق [y_		ب و تعید .	·ب مر 	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , 		
2.	1	GREETINGS A	MD INITIAL (CHECKS						الأولية.	لسكات	نرحيب والتث	비 .2	
. ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	•	GIVEE TINGO A												قاط
Sc	ores		Critical Are		VE	و ۲۰۰	1		<2e1.	الات الأساسية بير في اقتر اد		>۱٠ هزازي		,
3	7.	Was there an customers?	y delay in ap _l	proaching	YE: NO			نع لا	·	·	الزبائن	وظف نحو	الم	
	8.	Were you gre (pleasant feel		ndly manner	YE NO		_	نع لا	إبأسلوب	طريقة ودية (ب بك بد	، تمّ الترحيم رح) ؟		3
5	arr	o, please descr ogant, without a	ibe behavior:	: Was it on, normal		<u> </u>				وك الموظف إ من التعابير		<u> </u>	إذا لا، ر يئ د	!

2 + **Scores Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط Did he guide your vehicle for positioning YES M هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب 3 at the stopper and asked you to switch .9 3 the engine off? NO لايقاف السيارة وطلب منك أن تطفئ المحرك؟ 10. When asked by customer, was the 10. عندما سؤل الموظف من العميل، هل كان على YES 🖾 attendant knowledgeable of different 5 grades of oil, filters and their relative علم بمختلف انواع/ درجات الزيوت والفلترات 5 NO benefits? و فوائد كل منها؟ YES 11. Did he offer the waiting area to you? 11. هل عرض عليك الانتظار في غرفة الانتظار؟ DIDNOT OFFER WAITING AREA NO ¥ 12. Did the staff thank you as you were YES 🔯 نعم 4 12. هل قام الموظف بشكرك بينما كنت تغادر؟ leaving? NO APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF 3. 3. مظهر الموظفين وسلوكهم: **Scores** Critical Areas المجالات الأساسية النقاط YES 🔀 13. Was the uniform of the attendant neat 3 13. هل كان لباس الموظف الحاضر أنيقا ومرتباً؟ NO and tidy? لا ينطيق N/A 🔲 YES 🔀 14. Was the attendant wearing visible 14. هل كان الموظف الموجود يرتدي بطاقة يظهر 3 NO nametag? 3 عليها اسمه يوضوح؟ N/A YES 🛛 15. Was he able to communicate with 15. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع NO customer? 3 لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 16. Was staff courteous / friendly? NO ¥ 16. هل كان الموظف ودودا/لطيفا؟ N/A 4 SERVICE 4. الخدمة: Scores **Critical Areas** المجالات الأساسية النقاط 17. هل قام الموظف بالتحقق ليعرف إن كانت YES 🔯 Did attendant check whether you need 3 top up or complete oil change? السيارة تحتاج لإضافة الزيت أم تغيير زيت 3 NO ¥ 18. Did attendant check with you whether YES 🛛 لعم 18. هل تحقق الموظف منك فيما إذا كنت تريد 3 only oil is to be changed or oil with filter? NO П ¥ تغيير الزيت فقط أم الزيت والفلتر؟ Did he check using gauge the quantity هل قام الموظف بقياس مستوى الزيت باستخدام نعم YES 🔀 3 required to be topped up and informed المقياس للتعر ف الى كمية الزيت التي يجب 3 you? NO ¥ إضافتها وأبلغك بذلك؟ 20. هل قام الموظف بالتحقق من تسرب الزيت من YES 🛛 20. Did the attendant check for oil leakages 3 تحت السيارة من الفلتر وصامولة/عزقة under your car from filter and drain bolt? 3 NO ¥ 21. Did the attendant drain the used oil YES 🛛 نعم 21. هل قام الموظف بتفريغ كل الزيت المستعمل 3

+

2

3

NO 🔲

NO

NO

YES 🛛

YES 🖾

¥

تعم

¥

3

2

3

من سيارتك؟

بذلك في حال مو افقتك؟

الصحيحة التي طلبتها؟

22. هل سألك إن كنت تريد غسيل المحرك وقام

23. هل قام الموظف بإضافة نوع/درجة الزيت

completely from your car?

you requested?

Did he ask whether you want the engine

Did the attendant fill the correct grade as

to be flushed and did it if you agreed?

3 النقاط المجالات الأساسية **Critical Areas** Scores 24. هل طلب منك أن تقوم بتشغيل المحرك وتتركه نعم Did he request you to start engine and YES 🛛 3 leave it running for one and a half في حالة التشغيل لمدة دقيقة و نصف؟ 3 ¥ NO minutes? 25. هل تأكد الموظف من أن صامولة/عزقة الزيت YES 🛛 Did the attendant ensure that the carter مثبتة جيدا في مكانها وأنه ليس هناك تسرب 3 25. 3 bolt is tightened and there are no leaks? ¥ NO هل قام الموظف بإجراء الفحوصات المجانية .26 26. Did attendant carry out the following التالية: complimentary checks: YES 🛛 لعم إضافة ماء للبطاربة 31a. ¥ NO 31a. Battery Water top up لاينطبق 🖸 N/A YES 🛛 إضافة ماء للمبرد/coolant 31b. NO 31b. Coolant Water top up لا ينطبق N/A YES X إضافة زيت جهاز ناقل الحركة الآلي 31c. NO 31c. Auto Transmission Fluid top up (الترانسميشون) لا ينطبق N/A YES 🖾 إضافة زيت الفرامل 31d. ¥ NO 31d. Brake Fluid top up N/A YES إضافة زيت للجير/ التروس 31e. NO 31e. Gear Oil top up N/A لا ينطية. \boxtimes YES تنظيف فلتر الهواء 31f. NO 31f. Air filter cleaning لا ينطيق N/A X YES إضافة ماء لمسّاحات الزجاج 31g. NO 31g. Wiper Water top up لا ينطبق N/A YES 🔀 تنظيف المحرك باستخدام مسدس الهواء 31h. ¥ NO 31h. Clean engine using air gun لا ينطبق 🔲 N/A YES 🔀 هل تمت الإجابة على أي من أسئلتك المتعلقة 27. Were any of your questions related to 3 NO بعملية تغيير الزيت؟ 3 lube change answered? N/A لا ينطيق هل قام الموظف بوضع ملصق عن عدد YES 🖾 28. Did the staff place the mileage sticker in الكيلومترات/ المسافة التي قطعتها في 3 NO 3 the car? السيارة؟ لا ينطبق N/A YES 29. هل عرض عليك وصل استلام اختياريا؟ Ø 29. Were you offered a receipt voluntarily? NO 4 I had to ask forthe bi لا ينطبق 🔲 N/A 5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد: **REST ROOMS AND MOSQUE** 5. النقاط المحالات الأساسية **Critical Areas** Scores YES 🔯 3 30a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية

مثل الصابون؟

N/A

لا ينطبق

NO

+

30a. Were they adequately stocked with all

necessary supplies such as soap?

+ Scores Critical Areas المجالات الأساسية النقاط X YES 30b. Were they adequately stocked with all 30b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية necessary supplies such as toilet tissue? NO مثل وورق التواليت N/A 30c. Were they adequately stocked with all YES 30c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية necessary supplies such as paper towels? مثل المناشف الورقية؟ NO (paper towels are not required where fully ¥ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات operational hand dryers exist) لا ينطيق أ اليد الآلية) YES 🔀 31a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ 31a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO \square لا ينطبق 🔲 N/A 31b. Were mirrors clean? YES 🛛 31b. هل كانت المرايا نظيفة؟ require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO لا ينطبق □ N/A YES 🛛 31c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ 31c. Were hand dryers clean? 3 require comment when marked 'No' NO \square اذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا ينطبق 🔲 N/A YES 🗵 31d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ 31d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح NO لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 31e. Were toilets and urinals clean? NO 31e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟ لا بنطبق 🔲 N/A 32a. Were doors clean? YES 🔀 32a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ require comment when marked 'No' اذا كانت الاجابة "لا" يرجى التوضيح NO لا ينطبق 🔲 N/A YES 🛛 32b. Were walls clean? NO 32b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ ¥ N/A لا ينطبق 🔲 X YES 32c. Were ceiling clean? NO 32c. هل كان السقف نظيف؟ N/A Ш YES 🗵 32d. Were vents clean? NO 2 | 32d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ N/A 32e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ 32e. Were floors clean? YES X إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح require comment when marked 'No' NO ٧ N/A YES 🔼 32f. Were baseboards clean? NO 32f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ ¥ N/A لا بنطيق YES 🗵 32g. Were grout clean? 32g. هل كان البلاط نظيف؟ NO لا ينطبق 🔲 N/A

+

1

+

5

+

Scores	Critical Areas				المجالات الأساسية	النقاد
		YES	X	نعم		
	33a. Were trash containers clean?	NO		¥	33a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟	
				لا ينطبق		2
2		YES	Ø	نعم		-
	33b. Were trash containers not overflowing?	NO		¥	33b. هل كانت حاويات القمامة غير فانضمة؟	
		N/A		لا ينطبق		
		YES	図	نعم	1	
2	34. Was the restroom smelling clean &	NO		¥	34. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟	2
_	fresh (without any offensive odor)?	N/A		لا ينطبق	(/ 💆 📆	
	35. Were all the facilities inside the	YES	M	نعم	35. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جبد؟	
2		NO		¥	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	2
		N/A		لا ينطبق		
	OR IN- the Manage promises close?	YES		نعم	36. هل كان مبنى أو قاعة المسجد نظيف (ة)؟	
2	36. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'	NO		1	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيُّح	2
		N/A	\boxtimes	لا ينطبق ا		

Comments:	التعليق/ الملاحظات:

FOR OFFICE USE ONLY

لاستخدام المكتب فقط

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:		
			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 و المسجد		
			TOTAL	جموع	الم	

+

	•	







534898 1025

فاتورة نقداً Cash Memo

التاريخ: 12 - Date: من التاريخ: عام التاريخ: عام التاريخ: عام التاريخ: الت

التوقيت :

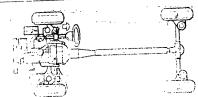
Name : Tel. No.:

Make / Model : \(\tau_0 7 \to 7 \theta 7 \theta \)
Reg. No. : \(\theta 6 6 5 7 \textit{3} \)

Site:

SERIAL NO. 9 0

		Next Oil Cha	Next Oil Change Km:						
Present PLU #	Description	Unit Price	Qty.	Total Price Dhs.	Fils				
1 - OIL 18024	CHANGE Petrol Engine Oil Additional oil 500 ml Service charges	10 9112	4	84	رد بی				
18025 18026	Service charges Heavy Vehicle service charges	18025 15 20 20 404	,	28	UU				
4 - OT	│ HER SERVICES ↑│ AIR FILTER)	16272		95	ھي				
	SPARK PLUGS ENGINE FLUSH AIR CONDITIONER GAS	35676	1	200	<u>0</u> 0				
	SERVICE CHARGES TOTAL AMOUNT			ムゴ	\ &				



County of a for your distance of the arms and the arms of