

DE-Bremen - 26/6

1

Pan Arab Research Center

☐ Emarat امارات / ☐ Eppco / Enoc ابيكو/ انوك / ☒ Adnoc اندوك

[illegible]

1. الاقتراب والنظافة:

| Scores | | Critical Areas | | المجالات الأساسية | نقاط |
|--------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| | 1. Was there proper sign to the Car Wash bay? | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | 1. هل كانت هناك لافتة واضحة للدلالة على منطقة غسيل السيارات؟ | |
| | | NO <input type="checkbox"/> | لا | | |
| 4 | 2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No' | YES <input checked="" type="checkbox"/> | نعم | 2. هل كانت منطقة غسيل السيارات نظيفة ومرتبّة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | 4 |
| | | NO <input type="checkbox"/> | لا | | |

2. الترحيب والتشيكات الأولية:

| النقاط | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 5 | 3. هل كان هناك أي تأخير في اقتراب الموظف من الزبائن؟ إذا كانت الإجابة "نعم" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا | 5 |
| 5 | 4. هل تمّ الترحيب بك بطريقة ودية (بأسلوب مفرح) ؟ إذا لا، رجاء قم بوصف سلوك الموظف: هل كان يتّصف بالغرور، خالٍ من التعابير، عادي، الخ...؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا (4) (49) | 5 |
| | | <u>NO GREETING - NORMAL WITHOUT EXPRESSIONS</u> | |
| 5 | 5a. هل تحقق الموظف فيما إذا كانت سيارتك مزودة بفتحة سقف | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 5 |
| | 5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الآلي للسيارة في حال كان لديها فتحة في السقف؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | |
| 6 | 6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارات؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 6 |
| 4 | 7. هل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو تقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا | 4 |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 5 | 8. Did he guide your vehicle for positioning at the stopper? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 8. هل قام الموظف بإرشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟ |
| 6 | 9. Did the staff thank you as you were leaving? <i>DID NOT SAY THANK YOU</i> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 9. هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟ |

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 3 | 10. Was the uniform of the attendant neat and tidy? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتباً؟ |
| 3 | 11. Was the attendant wearing visible nametag? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟ |
| 3 | 12. Was he able to communicate with customer? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 12. هل كان الموظف قادراً على التواصل مع الزبون؟ |
| 5 | 13. Was staff courteous / friendly? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟ |

4. SERVICE

4. الخدمة:

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4 | 14. After car wash, did he guide you to the vacuum bay? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 14. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟ |
| 3 | 15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟ |
| 4 | 16. Did any attendant offer you seating? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> | 16. هل قدم لك أي موظف كرسيًا للجلوس عليه؟ |
| 5 | 17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ |
| 5 | 18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 18. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟ |
| 3 | 19. Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it? YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input checked="" type="checkbox"/> | نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input checked="" type="checkbox"/> | 19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟ |
| 4 | 20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟ |
| 4 | 21. Did they clean all the tyres with sponge? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنج؟ |
| 1 | 22. Were you offered a receipt voluntarily? YES <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> | نعم <input checked="" type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/> لا ينطبق <input type="checkbox"/> | 22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختيارياً؟ |

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

| النتائج | المجالات الأساسية | Critical Areas | Scores |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23a. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ? |
| | 23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>ورق التواليت</u> ؟ | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 23b. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>toilet tissue</u> ? |
| | 23c. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية</u> ؟ (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توفر مجففات اليد الآلية) | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 23c. 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) |
| 3 | 24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24a. Were sinks clean? require comment when marked 'No' |
| | 24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No' |
| | 24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No' |
| | 24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No' |
| | 24e. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 24e. Were toilets and urinals clean? |
| 2 | 25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25a. Were doors clean? require comment when marked 'No' |
| | 25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25b. Were walls clean? |
| | 25c. هل كان السقف نظيف؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25c. Were ceiling clean? |
| | 25d. هل كانت المنافذ نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25d. Were vents clean? |
| | 25e. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input checked="" type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25e. Were floors clean? require comment when marked 'No' <u>WET FLOOR</u> |
| | 25f. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟ | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25f. Were baseboards clean? |

| Scores | Critical Areas | المجالات الأساسية | النقاط |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 25g. Were grout clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 25g. هل كان البلاط نظيف؟ |
| 2 | 26a. Were trash containers clean? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26a. هل كانت حاويات القمامة نظيفة؟ |
| 2 | 26b. Were trash containers not overflowing? | YES <input checked="" type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input type="checkbox"/> لا ينطبق | 26b. هل كانت حاويات القمامة غير فائضة؟ |
| 2 | 27. 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 | 27. هل كانت رائحة الحمام نظيفة ومنعشة (بدون أي رائحة كريهة في الحمام)؟ |
| 2 | 28. 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 | 28. هل كانت جميع التجهيزات في الحمام تعمل بشكل جيد؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح |
| 2 | 29. Was the Mosque premises clean? <u>NO Mosque.</u> | YES <input type="checkbox"/> نعم NO <input type="checkbox"/> لا N/A <input checked="" type="checkbox"/> لا ينطبق | 29. 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 | 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.

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| | 2 | 8 | 4 | 4 |
|--|---|---|---|---|

ADNOC DISTRIBUTION

ZAKHER S/S - 948
ZAKHER AREA
AL AIN

| DESCRIPTION | QTY | PRICE | TOTAL |
|---------------|-----|-------|-------|
| Automatic C/W | | 30.00 | 30.00 |
| TOTAL | | | 30.00 |
| CASH PAYMENT | | | 30.00 |

You were served by Operator 1
DATE 16/06/2012 13:44 T1 S2 01 3884

Thanks for Shopping

