SERIAL NO.

r ;	- 701	0				1		•				=
		1				+						
EC	T : ELARA	(Car Wash	~ FINAL 2012)	PF	ROJECT	Γ: ELA	RA - C	ar Wash	Pa	an Arab Resea	rch Cente	er
					Г	اد ات 🕇	Fmar ا	at / 🔲 🕹	Eppco ایکو /انو	/ Enoc / 2	/ ادنوك 🚺	Α
üc	PPER CO	DE	DATA ENTR	Y		EDITIN		u	CSA		SR.	
		Name		Number	Name		Numbe			Number		
11	023				Ama	m	202	JRSHAL				=
	ender	Height M S	Built T M F	Spectacles Yes No Ye	Beard s No	Mustac Yes N	he o India	n Pakistani Filip	Ethnic Gro			_
<u>^</u>		<u>м (s)</u>				XI [
=		Western	7			=		Umm Al	Aimon	Ras Al	Fujaira	=
E	MIRATE	Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharja ———	ih	Al Ain	Quwain	Ajman	Khaimah	Fujaira	-
												_
=	SITE	D D	Month	Date	Am	ount (D	ns) i	of vehicles	# of staff	Time In	Time o	0
	9	48	06	16		30		0 1	0 5	13:14	13 4	4
=	07:			01- 20:01-		Saturo	lay Sun	day Monday	Tuesday We	dnesday Thur	sday Fric	d
	E OF 10			00 24:00	DAY OF VISIT	×		1 []			1 Г	-
VI	SIT [VISIT		L.			ـا ليا ي		_
Sco	ores 1 Was	there pro	Critical Are		YES	s 🛛	نعم	: على منطقة غسيل	المجالات الأساسيا اضحة للدلالة ع	ت هناك لافتة وا		L
	bay	_	per organism		NO		¥			ِا ت ؟ ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	السيار	
7	2 Was the Car Wash area clean and tidy				YFS	s 🔯	ثعم			ت منطقة غسيل		
4	2. Was the Car Wash area clean and tidy? require comment when marked 'No'					1	ِضيح	لا" يرجى التو	كانت الإجابة "	וְבוּ .		
7					NO		3					
									ت الک ل تہ	حيب والتشييكا	2	-
2.	GRE	ETINGS A	AND INITIAL (CHECKS							ع. اسره ط	_
Sc	ores		Critical Are	as				. 1.	مجالات الأساسية			_
	3. Wa	s there an	y delay in app	roaching	YES	s 🗆	نعم	وطف من	في افتراب الم	، هناك أي تأخير ،؟	ح. هن حان الزبائر	
5	cus	tomers? r	equire comme	ent when				i	جي التوضيح	لإجابة "نعم" ير		ļ
J	ma	rked 'Yes'			NO		¥					
												_
_	4. We	re you gre	eted in a frien	dly manner	YE	s 🗌	نعم	رب مفرح) ؟	ىقة و دّىة (يأسلو	لترحيب بك بطر	4. هل تَمَ ال	-
	(ple	asant feel	ing)?		NO		ß	ν	·			
5	If no, p	ease desc	ribe behavior	Was it	al D	19)			اءً قم بوصف سل		
-		ogant, with ?	out any expre	ssion, norma			,	الح٢	نىعابير، عادي،	رور، خالٍ من ال	بسعر	
	1	In GIREE	TING · NO	ORMAL U	OITHO	UT E	xPRES	SIONS				
	-	- 1 13 15 25			YE		نعم					_
	5a. Did	the attend	dant check wh	ether your c		_	ـــ لا	ِتك مزودة	ا إذا كانت سيار	قق الموظف فيم		ì
		a sunroo		•	140					ىىقف	بفتحة س	
	1				N/A	<u>ال</u> ۴	لا ينطبق					

4

5b. هل عرض الموظف إجراء الغسيل الألي للسيارة في

حال كان لديها فتحة في السقف؟

6. هل أطلعك الموظف حول سعر غسيل السيارت؟

مل قام الموظف بالتحقق من وجود أية خدوش أو أضرار أو ثقوب في سيارتك وإبلاغك بذلك؟

YES 🗌

YES 🛛

NO

NO

NO

YES X

¥

نعم

¥

نعم

¥

you?

5b. Did the attendant politely declined

automatic car wash if it has a sunroof?

6. Did the attendant inform you about the price of car wash?

7. Did the attendant inspect your car for any

scratches, damages or dents and inform

5

6

4

		2		+				
Sc	ores	Critical Areas				المجالات الأساسية	اط	النقا
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بارشادك الى المكان المناسب لإيقاف السيارة؟	.8	5
6	9.	Did the staff thank you as you were 57 leaving? DID NOT SAY THANK YOU	YES NO		نعم لا	هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	.9	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Sc	ores	Critical Areas				ط المحالات الأساسية	النقا
3	10. Was the uniform of	of the attendant neat and	YES	X	نعم		$\overline{}$
	tidy?		NO		*	10. هل كان لباس الموظف أنيقاً ومرتبا؟	3
3	11. Was the attendan	t wearing visible	YES	X	نعم	11 ها كان الموظف برتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	+-
	nametag?		NO		¥	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه بوضوح؟	3
	12 Was he able to se	Was he able to communicate with		X	نعم		+
3	customer?	الله الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟ لا الله NO الله التواصل مع الزبون؟ لا الله الله الله التواصل الله الله الله الله الله الله الله ا	12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3			
			N/A		لا ينطبق		
5	13. Was staff courteou	. Was staff courteous / friendly?		X	نعم	0.1117	
	The state of the s				¥	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

4. SERVICE

+

4. الخدمة:

Sc	ores	Critical Areas	······		المجالات الأساسية	نقاط
4	14.	After car wash, did he guide you to the vacuum bay?	YES 🛛	نعم لا	. بعد الانتهاء من غسيل السيارة، هل قام الموظف بتوجيهك الى مكان مسح وتنشيف السيارة؟	
3		Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?	YES 🛚	م نعم لا لا ينطيق	بوجيها الى مدان ملتح وتسيف السيارات. 1. هل نصحك الموظف بأن تنتبه الأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيمة في حال وجودها؟	5 3
4	16.	Did any attendant offer you seating?	YES X	<u>نعم</u> لا	 هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟ 	6 4
5	17.	Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?	YES 🔀 NO 🗌	نعم لا لا ينطبق	 هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضيا عما قاموا به؟ 	7 5
5	-	Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	YES 🛭 NO 🗌 N/A 🗎 3	نعم لا لا ينطبؤ	11. هل قام الموظفون بتنظيف كافة الزجاج والمرايا من الداخل والخارج بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	5
3	19. (Did the attendant offer to empty the ashtray and clean it?	YES NO N/A S	نعم لا لا ينطب	15. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3
4	(Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?	YES ⊠ NO □ N/A □ ē	نعم لا لا ينطب	 2). هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماما لك؟) 4
4	21. [Did they clean all the tyres with sponge?	YES 🕅 NO 🗌 N/A 🗎 🧃	نعم لا لا ينطب	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنجة؟	4
1	22. V	Vere you offered a receipt voluntarily?	YES X	نعم لا لا ينطر	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1

3

5.

REST ROOMS AND MOSQUE

+

غرف الراحة (تواليت/ الحمام) والمسجد:

Sco	res	Critical Areas				ط المجالات الأساسية	النقا
	23a.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as soap?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3		Were they adequately stocked with all necessary supplies such as toilet tissue? THULFT TISSUES	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	3
	23c.	Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>paper towels</u> ? (paper towels are not required where fully operational hand	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	23c.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	;
-	24a.	dryers exist) . Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO	Image: second color of the color	نعم لا	246. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	1
	24b.	. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطيق نعم لا	24k. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح)
3	24c	. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	240. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	3
	24d	I. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	240. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	d
	24e	e. Were toilets and urinals clean?	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	24. هل كانت أمكنة التبول نظيفة؟	e
2	25a	a. Were doors clean? require comment when marked	N/A YES NO		لا ينطبق نعم لا	25. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	a ;
	25t	'No	NO		لا ينطبق نعم لا	25. هل كانت الحيطان نظيفة؟	b
	250	c. Were ceiling clean?	N/A YES NO N/A		لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	25. هل كان السقف نظيف؟	ic
	250	d. Were vents clean?				25. هل كانت المنافذ نظيفة؟	ād
	25	e. Were floors clean? require comment when marked 'No' WET FLOOK	YES NO N/A	s 🗆	نعم	25. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	ē
	25	f. Were baseboards clean?		s X		2. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	5f

+

r		4			4	-					
Sc	ores		Critical Ar	eas				ساسية	المجالات الأس		نقاط
	25g	. Were g	rout clean?		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق		لبلاط نظيف؟	25ٍ. هل كان ا	9
2	26a.	. Were tr	ash containers clean?	,	YES NO N/A		<u>، يــبي</u> نعم لا ينطبق	نظيفة؟	، حاويات القمامة	263. هل كانت	a
	26b.	Were tr	ash containers not ove	erflowing?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	غير فانضة؟	، حاويات القمامة	26b. هل كانت) 2
2	27.	Was the	e restroom smelling cle any offensive odor)?	ean & fresh	YES NO N/A		نعم لا لا ينطيق	فة ومنعشة (بدون)؟	رائحة الحمام نظي كريهة في الحمام	27. هل كانت ر أي رائحة	2
2		good wo	I the facilities inside th orking condition? comment when marke		YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق		جميع التجهيزات ؟ بة "لا" يرجى اا	شکل حتد	
2 2	29.	require of	Mosque premises cle comment when marke Mosอบ ะ	ean?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	جد نظيف (ة)؟ لتوضيح	بنى أو قاعة المسابة "لا" يرجى ا	29. هل كان م إذا كانت الإجا	2
Coı	mme	ents:							ات:	عليق/ الملاحظ	الت
		F	OR OFFICE USE ON	LY				المكتب فقط	1125 87		
	%	71 11 1 (5.2)		حد الأعلى للنقاط MAXIMUM	ال E	valua	ition:	المحتب حصد	A,	فييم:	الن
					A	proa	ich and (Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة		
					G	reetir	igs and I	nitial Checks	لييكات الأولية	الترحيب والتث	2

%	النقاط المسجلة ACTUAL SCORE	الحد الأعلى للنقاط MAXIMUM	Evaluation:	التقييم:
			Approach and Cleanliness	1 الاقتراب والنظافة
			Greetings and Initial Checks	2 الترحيب والتشييكات الأولية
			Appearance and Behavior of Staff	3 مظهر وسلوك الموظفين
			Service	4 الخدمة
			Cleanliness - Restroom and Mosque	النظافة – الحمامات و المسجد
			TOTAL.	المجموع

+

SERIAL NO. 2

ADNOC DISTRIBUTION ZAKHER S/S - 948 ZAKHER AREA AL AIN

DESCRIPTION Automatic C/W PRICE 30.00 TOTAL 30.00 QTY 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

	•	•
		-
~		
·		