SERIAL NO. 1 8

3 0

	1					+								1
JEC	T : ELARA (C	ar Wash–	FINAL 2012)	PR	OJECT						n Arab Res			10000
								arat	رك 🔲 /	Eppcc إبكو/إنو	/Enoc /			
SHC	PPER CODE	Name	DATA ENTR	Y Number	Name	EDITI	NG Num	ber	Name	CSA	Number		SR. #	
- 1	1017	Ivanie		Number					Zerico	Bautis	ta			
		eight				Musta ⁄es	nche No Inc	tion C	Pakistani Filir	Ethnic Gro	oups ohs Others			-
<u>M</u>	<u>F T </u>			Yes No Ye							50, 0			
=	MIRATE	Western Region	Abu Dhabi	Dubai	Sharjah	, T	Al Air	,	Umm Al Quwain	Ajman	Ras Al Khaimah	Fuj	airal	
							X					!		
==	SITE ID		Month	Date	Amo	unt (Dhs)	# of	vehicles	# of staff	Time I		me o	\neg
	96	4	04	14	3	C	<u> </u>	C		05	20:40	الح ر	108	8
TIM	07:00- E OF 10:00	10:01- 13:00	13:01- 17:0 17:00 20:		DAY OF			unday			dnesday Th	ursday	Frida	ay 1
VI	SIT				VISIT	L	J	Ш		X	니 ———	LJ 		
1.	ADDDO		D CLEANLIN	JESS							اب والنظافة:	الاقت ا	1	
		ACH AN								المجالات الأساسية		·	تاط	االتة
Sco	1 Westh	oro prop	Critical Area		YES	X	نعم	سيل،		اضحة للدلالة ع		هل کانت		
	bay?	ere prop	er sign to the		NO		'				ت؟	السيارات		
	2. Was the Car Wash area clean and tidy?				YES	\boxtimes	نعم			السيارات نظيف الا" الت			.2	
4	require	require comment when marked 'No'			NO	ا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح لا 🗖 NO					,; 		4	
2.	GREET	INGS AN	ID INITIAL C	HECKS						ت الأولية:	ب والتشييكا	الترحي	.2	
Sco	ores		Critical Are	as						مجالات الأساسية	11 .		ناط	النة
				a a a b i a a	V50				وظف من	في اقتراب الم	سناك أي تأخير	هل کان ه	.3	
_			delay in appr quire comme		YES	Ш	نعم		_	ِجي التوضيح		الزبائن؟ كانت الا.	131	5
5	marke	marked 'Yes'			NO	X	¥		7	رجى اللوصليح	ببب ىعم ير	عسام ۾	, 10 ₁	
		you greet ant feelin	ed in a friend	dly manner	YES NO		نعم لا	,	وب مفرح) ؟	يقة ودّية (باسل	حيب بك بطر	هل تمّ التر	.4	
_	,,		be behavior:	Was it	- 110				هل كان يتصا	لوك الموظف:	قم بوصف س	لا، رجاءً	إذا	5
5	arroga	nt, withou	ut any expres	ssion, norma	l				، الخ…؟	التعابير، عادي.	ر، خالٍ من	بالغرو		
	etc <u>ND (</u>	mal	but no	<u>a leeting</u>										
				<u> </u>	YES		نعم		m		: :1: 11 :	1.	5 0	
	1	e attenda sunroof?	nt check whe	ether your ca	r NO		ß		رىك مرودة	ما إذا كانت سيا		ه <i>ن</i> تحقو بفتحة سق	.эа	
5					N/A									5
	5b. Did the	e attenda	nt politely de	clined	YES	님	نعم در	0	لآلى للسيارة أ	جراء الغسيل ا	ض الموظف إ	هل عرد	.5b	
			vash if it has		NO N/A	M	لا ' ينطبق	-	*	ي السقف؟	, لديها فتحة ف	حال كان		
-	6 Did th	attends	ınt inform you	ı ahout the	YES		نعم					a n t -		-
6		e attenda of car was		สมบนเ แเษ	NO	×			السيارت؟	ل سعر غسيل	، الموظف حو	هل اطلعك	6. ه	6

+

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

YES 🛛

NO

نعم

¥

you?

4

+

Did the attendant inspect your car for any scratches, damages or dents and inform

				+				
S	cores	Critical Areas				المجالات الأساسية		
5	8.	Did he guide your vehicle for positioning at the stopper?	YES NO		نعم لا	المجدد المستقد المستقد المناسب لإيقاف المناسب لإيقاف المسادة؟		النة 5
6	9.	Did the staff thank you as you were leaving?	YES NO		نعم	هل قام الموظف بشكرك لدى مغادرتك؟	.9	6

3. APPEARANCE AND BEHAVIOR OF STAFF

3. مظهر وسلوك الموظفين:

Sc	ores Critica	Areas	 	المجالات الأساسية	النقاط
3	10. Was the uniform of the a tidy?	attendant neat and YES	نعم لا	10. هل كان لباس الموظف أنيقا ومرتبا؟	
3	11. Was the attendant weari nametag?		: نعم لا	11. هل كان الموظف يرتدي بطاقة يظهر عليها اسمه	-
3	12. Was he able to commun customer?	VES	نعم لا	بوضوح؟ 12. هل كان الموظف قادرا على التواصل مع الزبون؟	3
5	13. Was staff courteous / frie	N/A YES endly?	لا ينطبق نعم لا	13. هل كان الموظفون ودودين/ لطفاء؟	5

4. SERVICE

4. الخدمة:

Sc	cores Critical Areas				إ 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	15. Did any attendant advise you to take care of your personal belongings/valuables if any?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	بنوجيهك الى مدال مسح وتسيف السيد السيروا. 15. هل نصحك الموظف بأن تنتبه لأغراضك وممتلكاتك الشخصية القيّمة في حال وجودها؟	3
4	16. Did any attendant offer you seating?	YES		نعم لا	16. هل قدم لك أي موظف كرسيا للجلوس عليه؟	4
5	17. Did attendants wipe your car dry to your satisfaction?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	17. هل قام الموظفون بمسح وتنشيف سيارتك بحيث كنت راضياً عما قاموا به؟	5
5	18. Did attendants clean all the glasses and mirrors from inside and outside to your satisfaction?	YES NO N/A		نعم لا لا ينطبق	18. 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		نعم لا لا ينطبق	19. هل عرض الموظف لأن يقوم بتفريغ وتنظيف منفضة السجائر؟	3
4	20. Was the interior vacuuming and cleaning of fascia (dashboard) done to your total satisfaction?	YES [NO [N/A [نعم لا لا ينطبق	20. هل تم التنظيف الداخلي للسيارة وتنظيف لوحة الأجهزة الأمامية بشكل مرضي تماماً لك؟	4
1	21. Did they clean all the tyres with sponge?	YES [NO [N/A [نعم لا لا ينطبق	21. هل قاموا بتنظيف كافة الإطارات باستخدام اسفنجة؟	4
	22. Were you offered a receipt voluntarily? I had to ask for the seceipt		 	نعم لا لا ينطبق	22. هل عرض عليك وصل استلام/ فاتورة اختياريا؟	1

5. REST ROOMS AND MOSQUE

5. غرف الراحة (تواليت/ الحمّام) والمسجد:

Scores	Critical Areas		 	اط المجالات الأساسية	لنق
23a	i. Were they adequately stocked with all necessary supplies such as <u>soap</u> ?	YES NO	نعم لا لارتماره	23a. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>الصابون</u> ؟	
3 23b		N/A YES NO N/A	لا ينطبق نعم لا لا ينطبق	23b. هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل وورق التواليت	
230	c. 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)	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	23c.هل كانت مجهزة بجميع المستلزمات الضرورية مثل <u>المناشف الورقية؟</u> (المناشف الورقية غير مطلوبة عند توقر مجففات اليد الألية)	
24a	a. Were sinks clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	24a. هل كانت المغاسل نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	
24t	b. Were mirrors clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	24b. هل كانت المرايا نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	
3 240	c. Were hand dryers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	24c. هل كانت مجففات الأيدي نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	:
24d. Y	d. Were dispensers clean? require comment when marked 'No'	YES NO N/A	 نعم لا لا ينطبق	24d. هل كانت ماكينات الصابون نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	-
246	e. Were toilets and urinals clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	24e. هل كانت أمكنة التبوّل نظيفة؟	;
2 25	a. Were doors clean? require comment when marked 'No	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	25a. هل كانت الأبواب نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح	i
25	b. Were walls clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	25b. هل كانت الحيطان نظيفة؟)
25	c. Were ceiling clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	25c. هل كان السقف نظيف؟	;
25	id. Were vents clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	25c. هل كانت المنافذ نظيفة؟	_
25	ie. Were floors clean? require comment when marked 'No' Wet, water on the floor	YES NO N/A	نعم لا لا ينطيق	256. هل كانت الأرضيات نظيفة؟ إذا كانت الإجابة "لا" يرجى التوضيح 	;
25	if. Were baseboards clean?	YES NO N/A	نعم لا لا ينطبق	25. هل كانت ازرار الحائط/ لوح القاعدة نظيفة؟	f

+

	4	. 		-	-				
Scores	.	Critical Ar	eas				ساسية	المجالات الأ	h
				YES	X	نعم			
250	3. Were	grout clean?	المجالات الأسلسية المجالات الأسلسية المجالات الأسلسية المجالات القدامة نظيفة المحدد نظيف المحالات القدامة نظيفة المحدد نظيف المحالة المحدد نظيف المحدد المحدد نظيف المحدد المحدد المحدد نظيف المحدد نظيف المحدد المحدد نظيف المحدد المحدد نظيف المحدد المحدد المحدد نظيف المحدد الم	250					
				N/A		لا ينطيق		2	20 y
				YES	Ø	نعم			
26a	ı. Were t	trash containers clean?	•	NO		8	نظيفة؟	ر د هل كانت جاه بات القمامة)6a
2				N/A		التعليق / الملاحظات: التعليق / الملاحظات:			
-				NO ☐ Y 26a N/A ☐ Y Y yiduju YES ☒ isa NO ☐ Y isa N/A ☐ Y Y yiduju YES ☒ isa NO ☐ Y isa N/A ☐ Isa y yiduju N/A ☐ Y y yiduju N/A ☐ Y y yiduju NO ☒ Y NO ☒ Y yiduju N/A ☒ Y yiduju N/A ☒ Y yiduju					
26b	. Were t	rash containers not ove	erflowing?	NO		· ¥	غير فانضة؟	a من كانت جاه بات القمامة	96h
				N/A		لا ينطبق	3.		25g. هل كان 26a. هل كان 26a. هل كان 26b. هل كانت 27 . هل كانت أي رائح 28. هل كانت إذا كانت ألا كان 29. هل كان التعليق/ الملاح التعليق/ الملاح التعليق/ الملاح التقييم:
 21. Was the restroom smelling clean & fresh (without any offensive odor)? NO (without any offensive odor)? N/A (without any offensive odor)? الا ينطبق (without any offensive odor)? YES (without any offensive odor)? YES (without any offensive odor)? Were all the facilities inside the restroom in coord working condition? 									
2 21.	(withou	ie restroom smelling cli it anv offensive odor\?	ean & fresh	YES المنطبق المهادة المنطبق المهادة المنطبق المهادة المنطبق المهادة المنطبق المهادة المنطبق المهادة المنطبق المنطبق المهادة المنطبق ا					
	·	,		N/A		لا ينطبق	۲(ز	اي رائحة كريهة في الحماد	
28	Were a	Ill the facilities inside th	o rootroom in	YES		نعم	في الحمام تعمل	ها، كانت حميع التجهيز ات	28
2	good working condition? require comment when marked 'No' Hand dryer was notwork					,		P. 7 . 15 2.	
				NO	لتوضيح لا الكا		التوضيح	إذا كانت الإجابة "لا" يرجى ا	
	-11900	a criger new	- MAN TUI WOULD			لا ينطيق	-		
29	29. Was the Mosque premises clean? require comment when marked 'No'			YES		نعم	بحد نظیف (ة)؟	ها، كان ميني أو قاعة المس	20
2				NO	П	, K			134
				N/A	\square	لا ينطيق	-		
J						<u> </u>]
Comm	ents:				~~~			ر/ الملاحظات:	لتعليق
		FOR OFFICE USE ON	LY				، المكتب فقط	لاستخداه	
9		النقاط المسجلة	الأعلى للنقاط	الحا					
	'0 	ACTUAL SCORE	_	1 1-	valu	ation:		:	لتقيي
				Α	ppro	ach and (Cleanliness	قتراب والنظافة	ו וצ
				A					

Service

TOTAL

Cleanliness - Restroom and Mosque

+

النظافة – الحمامات

المجموع

SERIAL NO. 3

DESCRIPTION Automatic C/W

10TAL 30.00

30.00

30.00

Vol. Were served by Oberator 1 DATE 17/04/2012 21:08 11 53 01 7007

CASH PAYMENT

HEANKS TOR STOPPING.

		• •	